



Facultad de Medicina
Subdirección Académica
Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 00 Fecha: 13/09/2012

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social
Responsable de Proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Trayectoria académicaRecibo de pagoExpediente personal (documentación)		<ul style="list-style-type: none">Solicitud del Certificado de Servicio SocialRecibo de pago	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Alumno de la licenciatura de: Médico Cirujano, Nutrición, Terapia Física, Terapia Ocupacional y Bioingeniería Médica	<ul style="list-style-type: none">Instituciones receptoras públicas, privadas y sociales.	<ul style="list-style-type: none">Departamento de Control EscolarCIFRHS (CEIFCRHIS)Secretaría de Salud (SSA)UAE Méx (Programa de Fomento a la Salud, CEMAFYD)Facultad de Medicina (CEMAFYD).IMSSSEMARCRUZ ROJAHOSPITAL MOCELSistema CRITIndustriasEscuelasFundaciones
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		0 Privadas (Industrias, Hospitales, Escuelas, Concesionarios, Fundaciones) Sociedad (Beneficiados con el Servicio Social impartido), Gobierno Federal y Estatal (a través de otros programas de Servicio Social), Administración de la UAEM (Dirección de Seguridad, Protección Universitaria y Ambiente, Proyecto de Fomento a la Salud) y Facultad de Medicina (CEMAFYD).	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Facultad de Medicina: Director Secretario Técnico de los HH. CC Jefe del Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social. 4 Auxiliares del Servicio Social 1 Secretaria del CC	Sistema SICDE (Depende del Departamento de Control Escolar) Sistema DAE (Programa de Apoyo al Estudiante depende del Departamento de Extensión) Sistema Integral de Convenios (Depende del Departamento de Vinculación el respaldo informático por parte de la DTIC al SIC) Oficina de trabajo (cubículo) y área secretarial con servicio de Internet, mobiliario y equipo de cómputo. Carpetas de respaldo en archivero y en computadora del Departamento de CCISS		Ventilación idónea, iluminación apta natural y eléctrica ; líneas telefónicas disponibles; zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo libres de obstáculos; seguridad en el área laboral; comunicación, capacitación del personal del departamento de CCISS



Facultad de Medicina
Subdirección Académica
Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 00 Fecha: 13/09/2012

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Promover las actividades y promover la inserción del servicio comunitario de 120 alumnos por año, y establecer las actividades e informes del pasante comunitario para conseguir la liberación del certificado de servicio social a diciembre de 2012		
Incrementar en un 3 por ciento el servicio comunitario respecto al año anterior del total de alumnos programados de la facultad de medicina		
Tramitar el 100 por ciento de solicitudes de Certificados de Servicio Social en un término no mayor a 5 días hábiles		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social	$[(\text{Registrar 120 alumnos en servicio comunitario por año} / \text{Pasantes registrados en el año})] \times 100$ $[(\text{pasantes año actual} / \text{pasantes año anterior}) - 1] \times 100$ $[(\text{pasantes que terminaron el servicio social} / \text{pasantes que solicitaron certificado de servicio social})] \times 100$	Semestral o Anual según sea el caso Semestral o anual según sea el caso Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social	Promover el servicio social y las prácticas profesionales para mejorar el desarrollo de las habilidades y competencias para el desempeño profesional y colaborar en el bienestar de la comunidad.	Registrar 480 alumnos en servicio comunitario

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">Trayectoria académica que cumpla con el 100 % de créditos curriculares de la licenciatura, emitido por el Departamento de Control Escolar firmado y sellado.Recibo de pago con sello de la institución bancaria donde se efectuó el pago.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Alumno: Entrega Recibo de pago con datos correctos, firmado y sellado por la Institución bancaria receptora del pago. Departamento de CCISS: Elaboración del Anexo 6. <i>Solicitud de Certificado de Servicio Social</i> (SCSS) sustentada en el expediente del alumno y debidamente cotejada, para los efectos legales a que haya lugar, Se anexan 4 fotografías a la vista, comprobante de pago detrás de la SCSS y la documentación requerida de acuerdo al tipo de solicitud. Para cualquier duda en el llenado de este anexo y características de las fotos, favor de consultar el anexo 7, se debe señalar con Grado/Nombre completo/Cargo/Espacio Académico/ Firma/sello.	Recibo de pago legible, datos correctos, firmado, sellado por el Departamento de CCISS con el sello de pago de la institución bancaria.. La SCSS debe ser legible, datos correctos, grado/nombre completo, espacio académico/Firma/Sello.



Facultad de Medicina
Subdirección Académica
Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 00 Fecha: 13/09/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Anexo 6 original y/o copia legible, con firmas autógrafas y sellos, amparado con el Anexo 8. <i>Relación de Solicitudes de Certificado de Servicio Social (RSCSS)</i> . Proteger la SCSS con los anexos requeridos en su traslado del Departamento de CCISS a la administración central.	Correcto, sin tachaduras o enmendaduras, sin marcas y con los sellos legibles del Departamento de CCISS de la Facultad de medicina. No se recibe/entrega SCSS y/o RSCSS si no están resguardados debidamente
Legales y reglamentarios	Efectuar el trámite en forma y tiempo.	Cumplimiento de la reglamentación referente a la realización del Servicio Social.
UAEM	N/A	La forma del CSS se imprime con las características legalizadas del papel, sellos, diseño, texto y firmas reconocidas para validar el cumplimiento constitucional de la prestación del servicio social, requerido para titulación y la obtención de cédula profesional de las diferentes licenciaturas de la Facultad de Medicina.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Liberación del Servicio Social	1. Solicitar la elaboración de los CSS de los alumnos que cumplen con los requisitos y cuentan con expediente completo y recibir el CSS para su entrega al alumno
2.	2.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Solicitud del Certificado de Servicio Social (copia).	Identificación	Los datos personales, documentación, SCSS y RSCSS en copia.
Manipulación y Embalaje:	SCSS y RSCSS resguardados en un sobre bolsa plástico o de papel.	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Los documentos del Alumno, deben anexarse al expediente personal en los archiveros X que se tiene en el Departamento de CCISS para que sean identificables, controlados y protegidos hasta la entrega del producto.	Protección	Los documentos y datos personales del alumno se identifican, salvaguardan y protegen hasta la entrega por el Responsable del Departamento de CCISS, en los archiveros X seguros y reconocibles, o por medio de Bases de Datos que permitan evidenciar su resguardo electrónicamente, haciendo copias de seguridad periódicamente.



Facultad de Medicina
Subdirección Académica
Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 00 Fecha: 13/09/2012

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Alumnos que liberan Servicio Social por sector, género, carrera de la Facultad de Medicina, en un periodo determinado.	Secretaria del Departamento de CCISS	Hoja Excel de control por sector, genero, carrera y periodo.	Semestral
Porcentaje de alumnos pasantes registrados reales en relación a registros de pasantes programados	Asistente del Departamento de CCISS	[Pasantes registrados reales / Pasantes programados] por 100	Semestral
Porcentaje de alumnos del periodo actual en relación a los alumnos del año anterior	Asistente del Departamento de CCISS	[Pasantes registrados actuales / Pasantes registrados año anterior] x 100	Semestral
Porcentaje de alumnos que terminaron el SS en relación a los que solicitaron CSS hasta 90 días después de su liberación	Asistente del Departamento de CCISS	[Pasantes solicitantes del CSS del periodo /Pasantes registrados del periodo] x 100	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del alumno	Asistente del Departamento de CCISS	A través del Anexo 11. Encuesta de Satisfacción al Usuario, tomando en cuenta indicadores como Atención del personal, tiempo de respuesta, características del servicio, información y asesoría, fechas y horarios y medios de comunicación.	Trimestral a la entrega del CSS

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	1. Curso de Inducción 2. Reunión de Promoción	Orden del día, lista de asistencia, reporte trimestral de cursos de Inducción
II	3. Asamblea general de alumnos 4. Asignación de plaza	Orden del día, lista de asistencia, lista de calificaciones, lista de sedes, actas
III	5. Registro y apertura de expediente de pasantes 6. Seguimiento	Carta de asignación, trayectoria académica, recibo de pago, perfilación, carta de liberación, estudio de comunidad y numérico narrativo.
IV	7. Solicitud de Certificado de Servicio Social (SCSS) y la posterior emisión del Certificado de Servicio Social (CSS) 8. Entrega –Recepción de CSS al Departamento de CCISS. Registro y apertura del expediente	Respaldo impreso en copia y original en la Relación de Solicitudes de Certificados de Servicio Social (Anexo 8). Respaldo impreso en copia y original de la Relación de entrega de Certificados de Servicio Social (Anexo 10).

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Tramite SCSS	Corroborar presencia de cargo, nombre completo, firmas y sellos	Trimestral	Porcentaje De Certificados Solicitados y Entregados	Documental

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.



Facultad de Medicina
Subdirección Académica
Departamento de Campos Clínicos, Internado y Servicio Social

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 00 Fecha: 13/09/2012

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Extravió, incumplimiento, maltrato y errores de captura de los Certificados de Servicio Social	Evaluación de los conceptos y corrección inmediata.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio

