



Versión vigente No. 08 Fecha: 07/09/2012

Administrador de Proceso:	Titular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario
Responsable de Proceso:	Responsable de Servicio Social en el Espacio Académico

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Inscripción del prestador al servicio social (Anexo 1)		<ul style="list-style-type: none">Certificado de Servicio Social	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Prestador de servicio social.	Coordinador o responsable del prestador de servicio social en instancias externas a la UAEM	Responsable de Servicio Social en Espacio Académico (dependientes e incorporados) de la UAEM.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Sociedad (Beneficiados con el servicio social del prestador), Gobierno (programas públicos de servicio social) y Administración de la UAEM (Rectoría y Secretaría de Extensión y Vinculación)	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Administración Central: <ul style="list-style-type: none">Titular de la Secretaría de Extensión y VinculaciónTitular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario de la UAEM.AsistenteAnalista	<ul style="list-style-type: none">Oficinas de trabajo (cubículos y sala de juntas) con servicio de Internet, mobiliario y equipo de cómputo.Base de Datos en Sistema de Servicio Social.Carpeta en computadora y CD's de respaldo del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario.		Ventilación idónea, iluminación apta, natural y eléctrica; líneas telefónicas disponibles; zonas de paso, vías de circulación y salida libres de obstáculos y seguridad.



Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Liberar el Certificado de Servicio Social de 7,200 prestadores (dependientes e incorporados) de la UAEM, anualmente.		
Responsable	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Titular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario, Asistentes, Analistas.	$\left(\frac{CSSE}{CSSP} \right) * 100$ $\left(\frac{CSSElaborados}{CSSProgramados} \right) * 100$ CSSE = Certificado de Servicio Social Elaborados. CSSP = Certificado de Servicio Social Programados (7,200)	Anual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Dentro del Eje transversal Proyecto Nodos de Responsabilidad Social.	5.4.2 Proyecto: Extensión y vinculación al servicio de la sociedad Objetivos a) Promover el servicio social para mejorar el desarrollo de las habilidades y competencias para el desempeño profesional y colaborar en el bienestar de la comunidad.	N/A

Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
<ul style="list-style-type: none">Contar con el 50% de créditos y del 100% en las carreras del área de la salud		
Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Certificado de Servicio Social con datos correctos.	Firma de conformidad en la copia del Certificado de Servicio Social
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Documento original en buenas condiciones, con sellos y firmas autógrafas.	Firma de conformidad en la copia del Certificado de Servicio Social
Legales y reglamentarios	Cumplimiento del período y número de horas obligatorias.	Firma de conformidad en la copia del Certificado de Servicio Social
UAEM	Diseño con logo de la administración en turno y leyenda oficial institucional del año correspondiente.	Firma de conformidad en la copia del Certificado de Servicio Social

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Apoyo Administrativo	1. Mantenimiento del Equipo.



Versión vigente No. 08 Fecha: 07/09/2012

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Mueble (archivero)	Identificación	Ubicado en el área de trabajo del analista
Manipulación y Embalaje:	Los documentos de la persona se sujetan con un clip y se colocan en un sobre o folder de papel.	Verificación	El analista revisa cada paquete de documentos y su debida ubicación
Almacenamientos y Protección:	En cada archivero, se cuenta con dos sobres o folders por Espacio Académico, uno para los documentos en proceso y otro para los documentos listos para su entrega.	Protección	En muebles y bases de datos seguros, manejados por personal autorizado, hasta la entrega al Responsable de Servicio Social del Espacio Académico, quien resguarda y protege de la misma forma, hasta su entrega al cliente.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Certificados de Servicio Social elaborados en un periodo determinado (por sector, género, carrera y espacio académico).	Asistente "A" del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario.	$\left(\frac{CSSE}{CSSP} \right) * 100$ $\left(\frac{CSSE_{Elaborados}}{CSSP_{Programados}} \right) * 100$	Anualmente
Porcentaje de CSS emitidos en relación a CSS programados.		CSSE = Certificado de Servicio Social Elaborados. CSSP = Certificado de Servicio Social Programados (7,200)	

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Usuario (Responsable de Servicio Social de espacio académico atendido)	Asistente "A" del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario	A través del Anexo 11. Encuesta de Satisfacción al Usuario	Semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	1.- Curso de Inducción al Servicio Social.	Anexo 9
II	2.- Inscripción del prestador 3.- Seguimiento y evaluación	Anexos del 1 al 5 y 12 Resultados de Auditorías Internas.
III	4.- Solicitud y emisión del Certificado de Servicio Social 5.- Entrega al cliente.	Anexos 6,8,10,11



Versión vigente No. 08 Fecha: 07/09/2012

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Liberación del Servicio Social	Copia del Certificado de Servicio Social firmada de conformidad por el prestador.	<ul style="list-style-type: none"> En las etapas I y II, el Responsable en el Espacio Académico da seguimiento a la trazabilidad a través de los formatos de control. En la etapa III el Analista es el responsable de la trazabilidad con apoyo del Anexo 8. 	$\left(\frac{CSSE}{CSSP} \right) * 100$ <p>Fórmula para determinar el porcentaje y cantidad de certificados elaborados en relación a los programados.</p>	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Nuevas Políticas Institucionales y/o Nacionales para la Liberación del Servicio Social.	Adecuar los contenidos de los documentos, formatos y anexos a las nuevas disposiciones reglamentarias, con apego a la norma ISO 9001:2008.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
08	07/09/2012	Titular de la Jefatura del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario de la UAEM.	Titular de la Dirección de Extensión Universitaria.	Adecuación a los contenidos del objetivo y anexos, Restructuración de los documentos; Plan de Calidad, Procedimiento, Lista Maestra de Documentos y Ficha de Control de Cambios