



Versión vigente No. 00 Fecha: 31/10/2011

Administrador de Proceso:	Coordinación C.E.S.P.I.
Responsable de Proceso:	Coordinación del C.E.S.P.I.

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Oficio de presentación de Servicio Social o Estancia Profesional		<ul style="list-style-type: none">Que el alumno concluya su Servicio Social o Estancia Profesional.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional.Terapeutas del C.E.S.P.I.	<ul style="list-style-type: none">Pacientes que acuden a terapia.Alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional de otra institución diferente a la U.A.E.M.	<ul style="list-style-type: none">Departamento de Servicio Social y Estancia Profesional.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4)		<ul style="list-style-type: none">Personal del C.E.S.P.I.Alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional.Usuarios del C.E.S.P.I.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Psicoterapeutas, Trabajo Social, Recepcionista, Alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional	Consultorios, Escritorios, Sillas, Material Psicométrico, Computadoras, Impresoras.		<ul style="list-style-type: none">Limpieza y orden del C.E.S.P.I.Ambiente tranquilo.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) <small>*Control a través del Sistema de Indicadores</small>		
Regular el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes de Servicio Social y Estancia Profesional en 100% mediante la lista de asistencia, nota de evolución y evaluación del estudiante.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Titular de la coordinación del C.E.S.P.I.	$\frac{\text{Alumnos que concluyeron su formación con el paciente asignado}}{\text{Alumnos que iniciaron su Formación}} \times 100 =$	Trimestralmente
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
La formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad.	Objetivo 3: Extender a los servicios institucionales a la sociedad.	<ul style="list-style-type: none">Contar con el 100% de alumnos en Estancia Integrativa Básica.Asegurar que el 100% de los alumnos realice Servicio Social.



Versión vigente No. 00 Fecha: 31/10/2011

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">Alumnos que busquen realizar Servicio Social y Estancia Profesional tengan una Carta de presentación dirigida al C.E.S.P.I.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none">Insertarse en un área de atención de las que brinda el centro.	<ul style="list-style-type: none">Entrevista con el Terapeuta responsable del programa al que se desea integrar.Que el alumno cubra los créditos correspondientes para realizar Servicio Social o la Estancia Profesional.Que el alumno cumpla con el Reglamento Interno de Alumnos.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">N/A	<ul style="list-style-type: none">N/A
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">N/A	<ul style="list-style-type: none">N/A
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Legislación Universitaria.	<ul style="list-style-type: none">Artículo primero del reglamento de Servicio Social.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Departamento de Servicio Social y Estancia Profesional	1. Atención a Pacientes.
	2. Formación de alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A



Versión vigente No. 00 Fecha: 31/10/2011

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
1. Formación de los alumnos: I. Que el alumno sepa entrevistar II. Aprenda a aplicar e interpretar pruebas psicológicas III. Valoración psicológica	Terapeuta responsable y Trabajo Social	Suma del valor del aspecto ----- = Calificación 5	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Formación de alumnos.	Terapeuta responsable	Suma del valor del aspecto ----- = Calificación 14	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Ingreso del alumno al C.E.S.P.I.	Carta de Aceptación por parte de la Coordinadora del C.E.S.P.I. Única vez.
II	Realización del Servicio Social o Estancia Profesional	Lista de asistencia del Centro. Única vez
III	Al finalizar el Servicio Social o Estancia Profesional	Carta de Terminación.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
El alumno entrega la carta de presentación de Servicio Social o Estancia Profesional	Que los datos correspondan al alumno	Carta de presentación	N/A	Firma de visto bueno por parte de la coordinadora	Cantidad de horas a cubrir
Carta de aceptación del C.E.S.P.I.	Que el alumno pueda comenzar su formación en el centro.	Carta de Aceptación	N/A	Firma recibido alumno.	N/A



Versión vigente No. 00 Fecha: 31/10/2011

Curso de Inducción	Generar y entregar la credencial de identificación del C.E.S.P.I. Que el alumno reciba el curso para conocer la organización y funcionamiento del centro.	Credencial con fotografía, con sello del C.E.S.P.I.	N/A	Firma de la coordinación del C.E.S.P.I.	N/A
		Minuta y lista de Asistencia	N/A	Registro en el formato de Lista de Asistencia	N/A
Supervisión de asistencia	Compromiso de asistencia mediante la carta compromiso.	Registro mediante firma de la entrada y salida del Centro	N/A	Firma de la Carta Compromiso Formato del registro de asistencia	N/A
Generación de la "Carta de Liberación"	Registro total de horas prestadas por Servicio Social o Estancia Profesional	Lista de asistencia	N/A	Acuse de la Carta de Liberación firmada por la coordinadora y de recibido por el alumno	Total de horas cubiertas

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no se realice el Curso de Inducción en la fecha y hora establecida.	Reprogramar el curso de Inducción
Que no se lleve a cabo el curso de inducción a los alumnos de Servicio Social y Estancia Profesional	Difundir de otra manera los programas del centro
Que el alumno no asista a la reunión con el terapeuta del C.E.S.P.I.	Dar otra cita al alumno para comentar los casos asignados
Si el alumno incumple con las actividades programas por el centro.	El terapeuta responsable ponga una sanción al alumno.
Si el paciente se queja del psicólogo (alumno)	El terapeuta deberá dar seguimiento al paciente que presentó la queja. Registrar la o conformidad



Versión vigente No. 00 Fecha: 31/10/2011

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	15/10/2011	Coordinación del C.E.S.P.I.	Dirección de D.O.D.A	Se transfiere la información de las Tablas al Plan de Calidad.