



Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Extensión Universitaria
Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/2011

Administrador de Proceso:	Jefe 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">• Formato de inscripción• Formato de proyecto• Reunión de integración		<ul style="list-style-type: none">• Brigada Universitaria integrada	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Alumno o egresado en tiempo de realizar su servicio social	<ul style="list-style-type: none">• Personas atendidas en comunidades rurales, suburbanas y urbanas del Estado de México	<ul style="list-style-type: none">• Responsables de Servicio Social
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Sociedad (beneficiados con el Servicio Social impartido), Gobierno (a través de otros programas de Servicio Social) y Administración de la UAEM (Rectoría y la 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 Vinculación• Titular de la Dirección de Extensión Universitaria• Titular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario• Coordinador de Brigadas Universitarias Espacios Académicos <ul style="list-style-type: none">• Director• Encargado del Despacho de la Dirección• Responsable de Servicio Social	Oficinas de trabajo en espacios académicos participantes, con instalación telefónica, internet, mobiliario y equipo de cómputo.		Ventilación idónea, iluminación natural y eléctrica apta, 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 en Administración Central y en los Espacios Académicos.



Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Extensión Universitaria
Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/2011

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Incrementar en relación al año anterior un 5% el número de Brigadas Universitarias conformadas con alumnos y pasantes en servicio social comunitario durante el 2011.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
<ul style="list-style-type: none"> Titular de la Secretaría de Extensión y Vinculación Titular de la Dirección de Extensión Universitaria Titular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario Coordinador de Brigadas Universitarias Directores de Facultades, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales de la UAEM Responsables de Servicio Social en los Espacios Académicos 	$\left[\frac{\sum BUC}{\sum BUP} \right] 100X$ $\left[\frac{\sum BU \text{ Conformadas}}{\sum BU \text{ Programadas}} \right] \times 100$ <p>BUC= Brigadas Universitarias Conformadas</p> <p>BUP= Brigadas Universitarias Programadas</p>	Semestral y Anual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<p>Aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad.</p> <p>Así como el eje transversal 4.3. Proyecto: Nodos de responsabilidad social</p>	<p>Proyecto: Extensión universitaria y vinculación al servicio de la sociedad.</p> <p>Objetivo Impulsar el desarrollo de la comunidad universitaria, mediante sólidos conocimientos con valores; así como programas de acción que den cuenta del genuino interés por los universitarios y de su papel trascendente para contribuir con el desarrollo humano, sostenible y sustentable de los distintos grupos sociales, en los ámbitos estatal, nacional e internacional.</p>	Conformar 110 Brigadas Universitarias Multidisciplinarias.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none"> Cubrir el 50% de créditos o el 100% en el área de la salud (exceptuando Medicina y Odontología) Presentar formatos de inscripción y proyectos requisitados Asistencia a reunión de integración



Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Extensión Universitaria
Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Integración a una brigada (equipo de trabajo), a través del formato de inscripción	<ul style="list-style-type: none"> Asignación a la brigada de su preferencia Asignación a un proyecto con relación a su perfil profesional Incorporación a una brigada con un mínimo de 4 integrantes
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia al curso de inducción al servicio social Aceptación para ser reubicado de una brigada a otra Incorporarse a una brigada para dar continuidad a un proyecto específico Cambiar de proyecto por considerarlo de mayor relevancia 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con disposición de tiempo y recursos para trasladarse al espacio académico donde se imparte El proyecto y la brigada, motivan su interés a participar El proyecto se adapta a su perfil profesional Cuenta con el aval de un asesor docente
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> Ver procedimiento en el punto 4 Normatividad Aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la Ley
UAEM	<ul style="list-style-type: none"> Integrar expediente completo 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de inscripción validado por el EA Formato de proyecto validado por un asesor docente Asistencia a la reunión de integración Carta compromiso signada por el interesado

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Asesoría y Servicios	1. Mantenimiento al Equipo
2. Liberación de Servicio Social	2. Liberación de Servicio Social de alumnos y egresados

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

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Porcentaje de brigadas integradas en relación a las brigadas programadas.	Titular del departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario Coordinador de Brigadas universitarias.	$\left[\frac{\sum BUC}{\sum BUP} \right] \times$	Semestral y anual
Alumnos y egresados interesados en relación a los incorporados.		$\left[\frac{\sum BU \text{ Conformadas}}{\sum BU \text{ Programadas}} \right] \times 100$ <p>BUC= Brigadas Universitarias Conformadas BUP= Brigadas Universitarias Programadas</p>	



Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Extensión Universitaria
Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/2011

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cuestionario para conocer la satisfacción del usuario.	Coordinador de las BUM	Anexo 5 encuesta de satisfacción al usuario, tomando en cuenta indicadores como: (Difusión, Atención del personal, Servicio Prestado, Información recibida, Fechas y horarios).	semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de formatos de inscripción de alumnos y egresados interesados.	Número de Seleccionados
II	Recepción y validación del proyecto en el formato de registro.	Actividades acordes al perfil profesional de los participantes
III	Reunión con seleccionados para su incorporación a las Brigadas Universitarias.	Número de asistentes
IV	Integración de Brigadas Universitarias con alumnos de OA.	Número de alumnos incorporados por brigada. y/o Número de brigadas de OA
V	Integración y registro de Brigadas Universitarias con alumnos de CU y UAP'S.	Número de alumnos incorporados por brigada. y/o Número de brigadas de C.U.
VI	Registro general de Brigadas Universitarias integradas por periodo.	Informes

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Integración de Brigadas Universitarias	Porcentaje de créditos requeridos.	Revisión de historial académico por el responsable de Servicio Social del EA. Correspondiente.	Número de seleccionados	Firma y sello del EA correspondiente	Expediente
	Atención de grupos y comunidades vulnerables.	Actividades acordes al perfil profesional de los participantes.	Número de formatos	Firma del asesor Académico	Nombre y grado académico del asesor
	Medios de comunicación utilizados para informar.	Día, hora, lugar, y EA correspondiente.	Número de asistentes	Registro de asistencia por EA.	Fotografías
	Proyecto y número de brigadas.	Actividades acordes al perfil profesional y al número de alumnos por brigada.	Número de brigadas por OA.	Registro de brigadas integradas por EA.	Comunidades y grupos atendidos
	Proyecto y número de brigadas.	Actividades acordes al perfil profesional y al número de alumnos por brigada.	Número de brigadas por CU y UAP'S.	Registro de brigadas integradas por EA.	Comunidades y grupos atendidos
	Concentrar toda la información generada.	Revisar y comparar con anexos elaborados y recibidos.	Informes	Soportes	N/A

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



Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Extensión Universitaria
Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/2011

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que las brigadas Universitarias no se integren en los tiempos establecidos	Ampliar el periodo de registro de alumnos interesados para incrementar el número de Brigadas Universitarias integradas.
Que no se cuente con suficientes alumnos para integrar las Brigadas programadas.	Confirmar que se lleven a cabo las reuniones informativas en los Espacios Académicos, para asegurar el número de alumnos y egresados en tiempo de realizar servicio social, requeridos.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	28/10/2011	Titular del Departamento de Servicio Social y Desarrollo Comunitario	Titular de la Dirección de Extensión Universitaria	Cambio de las tablas (TOC, TEP, TRS, TSNC) al nuevo plan de calidad.

