



**CONTENIDO**

1. PROPÓSITO. ....	2
2. ALCANCE. ....	2
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	2
4. DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD. ....	7
6. REGISTROS .....	9
7. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS. ....	9
8. DEFINICIONES.....	9
9. CONTROL DE CAMBIOS. N/A.....	10
10. REFERENCIAS.....	10
11. ANEXOS.....	11

Revisado por: Lic. Julio Alberto Camacho Félix  
Jefe del Depto. De Servicio Social

Aprobado por: MC. Claudia Teresa Palacios Burgos  
Directora de Desarrollo Estudiantil

Fecha de actualización: 20 de agosto de 2022.

Version: 1

Página: 1 de 11



### 1. PROPÓSITO.

Tiene como finalidad regular la prestación del servicio social y precisar los requisitos de inscripción, seguimiento al desarrollo del mismo y liberación para los alumnos y/o egresados de la Universidad Autónoma de Occidente.

### 2. ALCANCE.

Aplica al DU, RSSU, RSSYEP, Asesor y Secretaría de área en las Unidades Regionales El Fuerte, Los Mochis, Guasave, Guamúchil, Culiacán y Mazatlán; en Rectoría: VA, JDSS, JSVT, JSEYS y SDSS.

Para el trámite de certificación de la constancia de liberación de servicio social aplica a partir de la matrícula 2004 en adelante.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 1.1. El trámite de inscripción se debe realizar de manera personal por el alumno y/o egresado, ante el Responsable de Servicio Social de Unidad (RSSU) y cuando las circunstancias así lo requieran, será de manera virtual o a distancia.
- 1.2. Los requisitos que el alumno y/o egresado debe cubrir para inscribir son:
  - a) Solicitud de inscripción debidamente requisitada (SS-FO-02).
  - b) Constancia de mínimo el 70% de créditos académicos cubiertos de las asignaturas disciplinares, las asignaturas genéricas básicas y las asignaturas optativas disciplinares, así como un porcentaje de créditos correspondiente a las ADI en los programas educativos que lo requieran. Se otorga permiso de desviación por un semestre contado a partir de su inscripción (Referencia 6.1 y concesión de documentos por fecha de entrega extemporánea cuando exista situación de emergencia sanitaria o desastres naturales.
  - c) Haber recibido capacitación que sensibiliza al respecto.
  - d) El proyecto y/o programa de servicio social (art. 14 Reglamento de Servicio Social) se construye con el asesor asignado.
- 1.3. Una vez autorizada la solicitud de inscripción (SS-FO-02), al alumno y/o egresado se le denomina prestador de servicio social. Como complemento de los requisitos de la política (3.2), se recaba de manera física o digital si las circunstancias lo requieren la documentación siguiente:  
Original carta de presentación, carta de aceptación y fotocopia del acta de nacimiento.
- 1.4. La inscripción se debe validar en el sistema digitalizado y entregar copia al prestador (SS-FO-02), con firmas autógrafas y sello de la jefatura de servicio social como comprobante de aceptación, según períodos indicados en el art. 12 del Reglamento de Servicio Social.
- 1.5. La solicitud de inscripción (SSFO02) debe cumplir con los datos que señala el artículo 13 del Reglamento de Servicio Social, asegurando congruencia del nombre con el acta de nacimiento.
- 1.6. Las jefaturas de servicio social en Unidad Regional, cuentan con una base de datos que contiene los programas de servicio social aprobados, de la cual el prestador puede considerar como opción para darle continuidad al mismo en el centro de prestación según su Programa Educativo. Dicho programa debe reunir los requisitos de los arts. 6, 7, 10, 14 del Reglamento de Servicio Social.



- 1.7. Todo prestador debe contar con un asesor miembro del personal académico, responsable de su control y seguimiento, el cual es propuesto por el coordinador del PE correspondiente, de acuerdo al Reglamento Académico, previo visto bueno del RSSU de la unidad regional.
  - 1.7.1. La formación académica del asesor tendrá que estar perfilada con el PE del prestador, a fin de coadyuvar al mejor desempeño durante la prestación del servicio social. Así mismo, recibir capacitación sobre el Reglamento de Servicio Social y Sensibilización acorde al Proceso. Si se requiere, el asesor deberá continuar con las asesorías y seguimiento de manera virtual o a distancia cuando así se amerite.
- 1.8. Una vez inscrito el alumno y/o egresado al servicio social, se le abre expediente en la unidad Regional correspondiente, el cual se constituye como un registro del proceso; debe contener los documentos originales y fotocopia que se detallan en la instrucción de trabajo (SS-IN-02) y en la política 3.3 de este procedimiento. Si las circunstancias así lo ameritan, la integración del expediente del prestador se realizará de manera digital en el entendido de que al ser posible la asistencia presencial a oficinas, deberá entregar de manera física la documentación requerida y debidamente requisitada, lo cual ameritará la concesión del RSSU por la entrega extemporánea de dichos documentos.
- 1.9. El expediente del prestador, se revisa constantemente durante el período de prestación y posteriormente en la etapa de certificación de la constancia de liberación, para enviarlo completo al Departamento de Servicio Social en Rectoría para su certificación.
- 1.10. El seguimiento consiste en realizar supervisiones aleatorias y calendarizadas de manera presencial o virtual en la unidad receptora, a fin de verificar la presencia del prestador, el desarrollo de actividades vinculadas al plan de estudios del PE correspondiente y acorde al perfil profesional (artículo 4to. del reglamento); así mismo, constatar que no incurra en actividades sujetas a sanción (capítulo IV de las sanciones).
- 1.11. La recepción física o digital de los primeros reportes bimestrales (SS-FO-03) y los avances para informe final, se realiza dentro de los siete días hábiles siguientes al bimestre reportado (art. 16 y 17 del reglamento citado) y el último reporte se debe entregar al término del periodo de prestación, junto con el informe final terminado, a fin de evaluar el desarrollo de las actividades programadas en el formato de inscripción. Además, se debe verificar el cumplimiento de requisitos en el formato.
  - 1.11.1. En el caso de los programas educativos que no correspondan a Ciencias de la Salud, deberán elaborar y presentar tres reportes bimestrales. Los prestadores de las áreas de la salud deberán elaborar al menos seis reportes bimestrales con sus respectivos avances para informe final.
- 1.12. La duración del servicio social será como mínimo de seis meses y como máximo de dos años. Si el cómputo se realiza por horas, la duración mínima será de 480 hrs., sin contravenir el período mínimo establecido. (Art. 10 del reglamento de servicio social). Se considerarán las horas cumplidas de servicio social realizado tanto de manera física como virtual o a distancia. De no haber sanción alguna, el prestador se encuentra en condiciones de elaborar su informe final, el cuál debe contener al menos los requisitos del Art. 20 del mismo reglamento.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL**  
**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL**

- 1.13. El proceso de elaboración de la constancia inicia cuando el informe ha sido aprobado por el asesor y haber cumplido con; 1) el pago de recibo de constancia de liberación y 2) Entrega de dicho recibo al RSSU correspondiente. (Art. 21 del reglamento de servicio social) de manera física o digital si así se requiere.
- 1.14. El informe final acredita el cumplimiento de este, previa autorización del asesor, cuyos plazos de recepción se apegan al artículo 19 del reglamento de Servicio Social.
- 1.15. El plazo máximo para la certificación de la constancia de liberación será de treinta y dos días hábiles a partir de ser recibido por el Departamento de Servicio Social en Rectoría, ya sea de manera física o digital.
- 1.16. Los canales de comunicación que se han implementado con los clientes son:
  - 1.16.1. La página web de la Universidad, sección de legislación.
  - 1.16.2. Cada unidad regional aloja en su página web una liga a servicio social que contiene la misión y visión del departamento, documentos no controlados del proceso, entre otros. Así mismo, se cuenta con una intranet de servicio social la cual contiene los formatos controlados de inscripción y reportes bimestrales de actividades.
  - 1.16.3. Los requisitos para inscripción, realización, llenado de formatos, derechos, sanciones y liberación le son comunicados al cliente a través de la sensibilización relativa al servicio social, impartida en cada PE de su plan de estudios correspondientes al modelo educativo vigente. (Ref. Política 3.2 c)
  - 1.16.4. La retroalimentación con el cliente se recaba mediante la encuesta de satisfacción del cliente (SS-FO-01), la cual se notifica al JDSS a fin de que se realice el seguimiento correspondiente. La metodología a seguir, consiste en aplicar la encuesta por servicio que se preste, esto al momento de hacer la entrega de la constancia de liberación de servicio social debidamente certificada; en los casos de la política 3.17 se recaba vía telefónica.
- 1.17. La entrega de constancias certificadas preferentemente se realiza al interesado, aquellas que no puedan ser recogidas por estos en las Unidades Regionales, se podrán entregar a un tercero, siempre y cuando presente identificación oficial y firme de recibido.
- 1.18. La identificación y trazabilidad del producto se establece a través de la matrícula del prestador para la inscripción y seguimiento. Para la etapa de liberación de Servicio Social, a través de la matrícula y el folio de la constancia.
- 1.19. Las constancias de liberación que no cumplen con los requisitos de llenado se consideran como producto no conforme; estos se identifican y controlan conforme a la siguiente tabla:



**Tabla de control de SNC.**

N°	IDENTIFICACIÓN	CONTROL	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
1	Constancia de liberación de servicio social:  1.1 Errores en la constancia antes y después de su certificación.	Formato de PNC.  Oficio de identificación de PNC.	Si se identifica en las Unidades Regionales, éstas cancelan las constancias y la remiten a Rectoría para su archivo, con oficio anexo y constancia reprocesada con nuevo folio. Aplica también para las constancias certificadas.  Si se identifica en Rectoría, se cancela, y remite copia a la Unidad Regional de procedencia, para su re-elaboración con nuevo folio.	Secretaría del área  RSSU  JSVT	JDSS

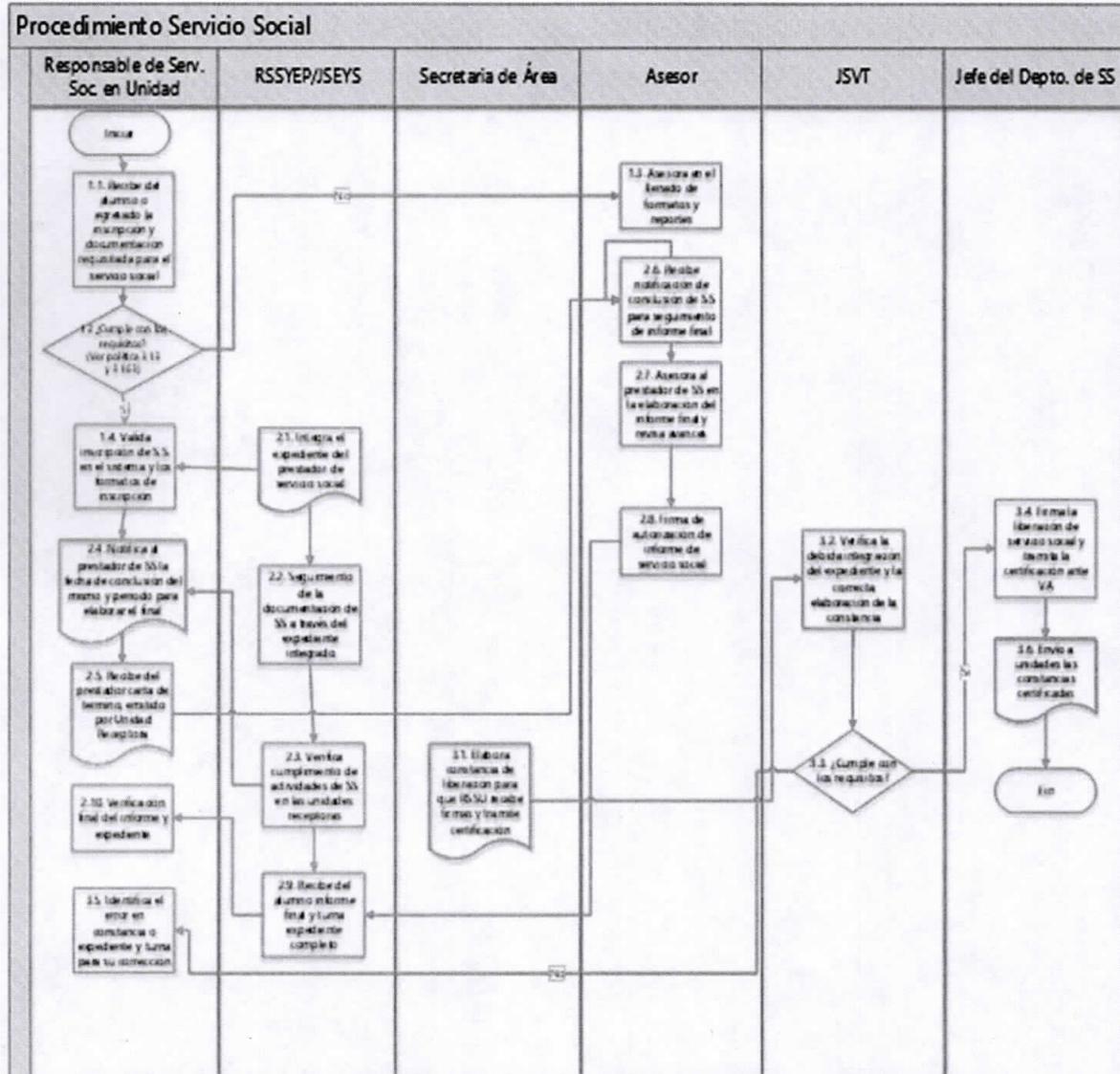
1.20. Si el expediente se identifica en rectoría con errores de integración, pero la constancia está elaborada correctamente, ésta no se cancela siempre y cuando se constate concesión de los documentos, se regresa el expediente para re-documentar en un plazo de diez días cuando no contenga concesión al error detectado en documentos.

1.21. Los documentos no controlados (carta de aceptación y carta de término) que presenten inconsistencias se otorga un plazo de diez días para re-procesar, de haber un impedimento el RSSU otorga concesión escrita informando la causa de su incumplimiento.

1.22. Los documentos controlados (formato de inscripción y reportes bimestrales) que presenten inconsistencias se otorga un plazo de diez días para re-procesar, de haber un incumplimiento el RSSU otorga concesión escrita informando la causa del incumplimiento.

1.23. Si la situación así lo requiere, la documentación que integra el expediente, el Prestador podrá enviarla de manera digital al RSSU para su control, revisión y seguimiento para, al finalizar su período de prestación, éste envíe a Rectoría al JSVYT junto con la constancia de liberación para trámite de Certificación.

**4. DIAGRAMA DE FLUJO**



## **5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.**

### **5.1. RSSU:**

- Conforme lo establece el procedimiento.
- Aplicar sanciones por el incumplimiento del servicio social.
- Valida en el sistema digitalizado de servicio social la inscripción.
- Asegura el cumplimiento de los requisitos para la inscripción del alumno o egresado al servicio social.
- Dar capacitación a los actores involucrados en el proceso, en el ámbito de su Unidad.
- Recepciona la entrega de los informes de servicio social para trámite de elaboración de la constancia.
- Gestiona la provisión de recursos materiales y académicos para la operación del proceso.
- Asegura que los expedientes se identifiquen y protejan.
- Gestiona la certificación de constancias de liberación ante el departamento de servicio social
- Verificar que las supervisiones del servicio social se lleven a cabo.
- Lleva seguimiento y medición en el ámbito de la Unidad Regional de:
  - Satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio.
  - Conforme a la tabla de enfoque a procesos. (SIPOC).
  - Servicio no conforme, de acuerdo a la política 3.19.
  - Otorga permiso de desviación la carta de créditos cubiertos.
  - Otorga concesión de documentos por desfase de fechas por contingencia sanitaria u otra causa que así lo amerite.

### **5.2. Asesor**

- Valida el programa y/o proyecto de Servicio Social asegurándose que esté perfilado al PE al que pertenece y guiar al prestador sobre sus derechos y obligaciones al respecto.
- Firma de conformidad y valida en sistema digitalizado el formato de inscripción, los reportes bimestrales del prestador asignado.
- Se asegura que las actividades contenidas en los reportes sean acordes al proyecto de servicio social y PE.
- Autoriza y registra en sistema digitalizado de servicio social, el nombre y contenidos del proyecto.
- Evalúa la correcta elaboración del informe final de servicio social.
- Conocer y aplicar según le corresponda el Reglamento de Servicio Social.
- Dar cumplimiento a las funciones que marca el artículo 18 del Reglamento de Servicio Social.
- Continuar sus actividades como asesor de manera virtual o a distancia si así se requiere.

### **5.3. D.U.**

- Firma la constancia de liberación de servicio social conforme a lo establecido en este procedimiento.

### **5.4. V.A.**

- Firma la constancia de liberación de servicio social como certificación del proceso de prestación de servicio social.

#### 5.5. JDSS

- Planifica la realización del servicio.
- Autoriza instructivos y formatos.
- Identifica y controla la distribución de los documentos externos.
- Corroborar la factibilidad de la certificación de la constancia de liberación de servicio social.
- Firma la constancia de liberación de servicio social a certificar.
- Gestiona la certificación de la constancia de liberación de servicio social.
- Lleva en el ámbito institucional, el seguimiento y medición de:
- Satisfacción del cliente.
- Proceso de Servicio Social.
- Otorga concesiones en la integración del expediente por causas justificadas sin contraponerse a las políticas 3.20, 3.20.1 y 3.20.2
- Realiza sus actividades de manera virtual o a distancia si así se requiere.

#### 5.6. JSVT

- Revisa y verifica el cumplimiento de los requisitos de certificación de la constancia de liberación.
- Implementa las medidas necesarias para la corrección de las desviaciones en los registros documentales que resulten de la verificación del trámite en el expediente y/o elaboración de la constancia de liberación a certificar.
- Lleva seguimiento y medición de la conformidad del servicio.
- Se asegura que los expedientes del proceso se identifiquen y protejan.
- Realiza sus actividades de manera virtual o a distancia si así se requiere.

#### 5.7. JSEYS

- Verifica el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.
- Se asegura que los registros en el avance de integración del expediente sean correctos a través de llevar a cabo acciones preventivas en este caso específico a través de la supervisión en las unidades regionales de la universidad mientras existan prestadores de servicio social activos.
- Implementa acciones necesarias para la corrección de desviaciones en los registros que integran el expediente.
- Fortalece la comunicación con unidades receptoras del sector público y social, generar registros que demuestren su participación en esta actividad.
- Realiza sus actividades de manera virtual (a distancia) si así se requiere.

#### 5.8. SDSS

- Recibe y fecha correspondencia y constancias de liberación de servicio social para certificación y turnarlas al JSVT.
- Realiza sus actividades de manera virtual (a distancia) si así se requiere.

**6. REGISTROS**

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN
Encuesta de satisfacción del cliente. (SS-FO-01)	Físico. Jefatura de Servicio Social en Unidades. Electrónico (concentrado de medición) Depto. de Servicio Social Rectoría. (N/A respaldo).	Carpeta física y digitalizada.	En Unidad por semestre de medición.  En Rectoría por semestre de medición institucional.	En físico se mantiene por 1 año después se recicla.  El archivo digitalizado se conserva por 5 años y después se elimina.
Informe de alumnos y/o egresados que se inscribieron, concluyeron y liberaron el servicio social por cohorte generacional.	Electrónico en el Departamento de Servicio Social Rectoría.  Se respalda por un año de manera digitalizada.	Carpeta digitalizada.	Por cohorte generacional.	Permanente

**7. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.**

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS		
NOMBRE Y/O IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	PERSONAL QUE DEBERÁ TENER ACCESO AL DOCUMENTO.
Reglamento de Servicio Social (08-05-12) Consejo Académico)	Jefe Depto. de Servicio Social.	Todos los actores del Proceso

**8. DEFINICIONES.**

- 8.1 RSSyEP.** Responsable de supervisión, seguimiento y evaluación de programas (Unidad regional)
- 8.2 PE:** Programa Educativo.
- 8.3 Prestador de Servicio Social:** Alumno o egresado que fue aceptado para realizar su servicio social, y en el procedimiento se le denomina prestador.
- 8.4 RSSU.** Responsable de Servicio Social de Unidad.
- 8.5 SD.** Sistema Digitalizado.
- 8.6 Unidad receptora:** Es la dependencia donde el alumno y/o egresado presta su servicio social, también se le llama: "centro de prestación".
- 8.7 JSEYS.** Jefe de Sección de Evaluación y Seguimiento.
- 8.8 DU.** Director de Unidad Regional.
- 8.9 VA.** Vicerrector Académico.
- 8.10 JDSS.** Jefe de Departamento de Servicio Social.
- 8.11 JSVT.** Jefe de Sección de Verificación y Trámite.

**8.12 Programa y/o proyecto de servicio social.** Serie de actividades calendarizadas a desarrollar por el alumno y/o egresado durante la prestación del servicio social, el cual contiene entre otros datos, los generales del alumno y de la unidad receptora.

**8.13 Asesor:** Integrante del personal académico, quien orienta al alumno y/o egresado en la inscripción, desarrollo e informe final de actividades en la prestación del servicio social.

**8.14 Producto no Conforme:** Son las constancias de liberación que no cumplen con los requisitos de llenado (errores en la constancia antes y después de su certificación).

**8.15 Reposición:** Son las constancias canceladas por faltas ortográficas, error en nombre, dependencia, programa, firmas etc., antes de ser entregadas al cliente y que son reprocesadas con nuevo folio.

**8.16 Duplicado:** Son las constancias solicitadas por el cliente (alumnos o egresados) cuando han extraviado o dañado su constancia original; asignando un nuevo folio y con sello de referencia de duplicado con datos de la constancia original.

**8.17 Documento controlado:** Son los documentos de origen interno, sujetos a revisión, actualización, aprobación y distribución bajo los criterios del procedimiento de control de documentado (EG-PR-01).

**8.18 Documento no controlado:** Son los documentos de origen externo, que por su naturaleza, no pueden ser controlados por el SGC su revisión, actualización, aprobación y distribución. Ejemplo: cartas de aceptación y cartas de término).

**9. CONTROL DE CAMBIOS. N/A**

NO. DE VERSIÓN	FECHAS DE		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO
	AUTORIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	
1		20 agosto 2022	Se modifica texto en Pol. 1.11, 1.11.1 Reportes bimestrales y avances de informe final. Pol. 1.13 recibo de pago...: pol. 1.16.3 Especifica requisitos al cliente. Pol.4 Diagrama de flujo; se hace referencia a pols. 1.13 y 1.16.3.

**10. REFERENCIAS.**

- 10.1. Reglamento de Servicio Social. Aprobado en Consejo Académico Universitario con fecha 08 de mayo de 2012.
- 10.2. Reglamento Escolar.
- 10.3. Reglamento Académico.
- 10.4. Plan Lince de UAdeO Académico Institucional.
- 10.5. Ley de Profesiones del Estado de Sinaloa.
- 10.6. Ley General de Educación y Estatal.
- 10.7. Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Occidente.
- 10.8. Manual de Gestión de la Calidad.
- 10.9. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

**11. ANEXOS.**

n/a