



**UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
7.1 a) PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

**SS-PC-02
PROCESO
DE:
Servicio Social**

OBJETIVO No. 1: Estandarizar la operatividad del proceso de certificación de constancia de liberación de servicio social a diciembre de 2007.

ESTRATEGIAS:

- 1.- Identificar y consensuar criterios básicos de los requisitos de certificación de la constancia de liberación del servicio social de acuerdo a la normatividad.
- 2.- Generar mecanismos que permitan identificar y controlar casos de incumplimiento de los requisitos para la certificación de la constancia de liberación del servicio social.
- 3.- Elaborar manual de procedimientos del área.
- 4.- Verificar, revisar y registrar a los alumnos que cumplen con los requisitos para la certificación de la constancia de liberación del servicio social.
- 5.- Registrar en el SIE los alumnos que se les extiende la certificación de la constancia de liberación de servicio social.
- 6.- Llevar un seguimiento de la conformidad del servicio.
- 7.- Identificar y proponer oportunidades de mejora para el proceso de certificación de la constancia de liberación del servicio social en el ámbito de administración y control de los requisitos de certificación de la constancia.

ACCIONES:

- 1.- Consultar documentos y referencias del proceso. Identificar los incidentes críticos para el proceso.
- 2.- Gestionar soporte informático.
3. Capacitación al personal de las áreas respecto a la estandarización del proceso.
4. Implementación del proceso de estandarización en las unidades.
5. Recibir, resguardar y controlar expedientes de alumnos para la certificación de la constancia liberación de servicio social. Verificar documentos probatorios contra requisitos.
- 6.- Gestionar ante la Dirección de Desarrollo Estudiantil y la Vicerrectoría Académica la certificación de las constancias de liberación de servicio social. Registrar y controlar estatus del trámite.
7. Generar reportes de control generacionales sobre cumplimiento de certificación de la constancia de liberación de servicio social.
8. Documentar hallazgos que incidan sobre la eficacia y control del proceso. Analizar soporte documental y elaborar propuesta de mejora.

META	DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	FECHA DE MEDICION
1.	Cumplir en un 90% la conformidad de los requisitos para la certificación de la constancia de liberación de servicio social en un primer periodo de gestión.	100% de expedientes integrados de acuerdo a instructivo,	Primer mes subsiguiente al periodo que abarca la notificación de la terminación de servicio social.
2.	Cumplir en un 100% la conformidad de los requisitos para la certificación de la constancia de liberación de servicio social en un segundo periodo de gestión.		

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	REGISTROS
1. Expediente debidamente integrado	Expediente	Total de expedientes integrados conforme a requisitos/ total de expedientes integrados para certificación	% de expedientes integrados conforme a requisitos para la certificación de la constancia liberación de servicio social.	Por cohorte generacional (anual)	Expediente físico integrado de los alumnos a quienes se certifica el servicio social. Reportes de conformidad del servicio. Registro electrónico de constancias de liberación certificadas. Constancia de liberación de servicio social certificada
2. No. de constancias certificadas	No. constancias certificadas	No. de recibos de solicitud de constancia de s.s. /No. de constancias de liberación certificadas	% de constancias de liberación de servicio social certificadas en comparación con la demanda.		

ÁREA RESPONSABLE:

RECTORÍA : DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL/ DEPTO. DE SERVICIO SOCIAL

UNIDAD: JEFATURA DE ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

Vigencia: Diciembre de 2007.