

**Normas de referencia:**

NORMA DE REFERENCIA	REQUISITO (s)
ISO 9001:2015	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
ISO 14001:2015	4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 10.2, 10.3
ISO 45001:2018	4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 10.2, 10.3

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Guillermina Fonseca Pérez Jefa de Oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario	Juan Carlos Munive Colín Subdirector de Planeación y Vinculación	Sergio Octavio Rosales Aguayo Director
Norma Angélica Aguiñaga Sánchez Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación		
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 05 / Octubre / 2022	Fecha: 12 / Octubre / 2022	Fecha: 26 / Octubre / 2022

**Vo. Bo. CSGI**



CAMBIOS EN ESTA REVISIÓN		
NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	20 de Diciembre de 2017	Actualización de toda la documentación basada en los Requisitos de la norma ISO 9001:2015.
1	28 de Junio de 2021	Modificación de estructura de procedimiento y actualización para incorporación de actividades en modalidad mixta, alineada al Sistema de Gestión de Integral.
2	05 de Octubre de 2022	Se actualiza estructura de procedimiento y se redefinen actividades y formatos de evidencia de operaciones.

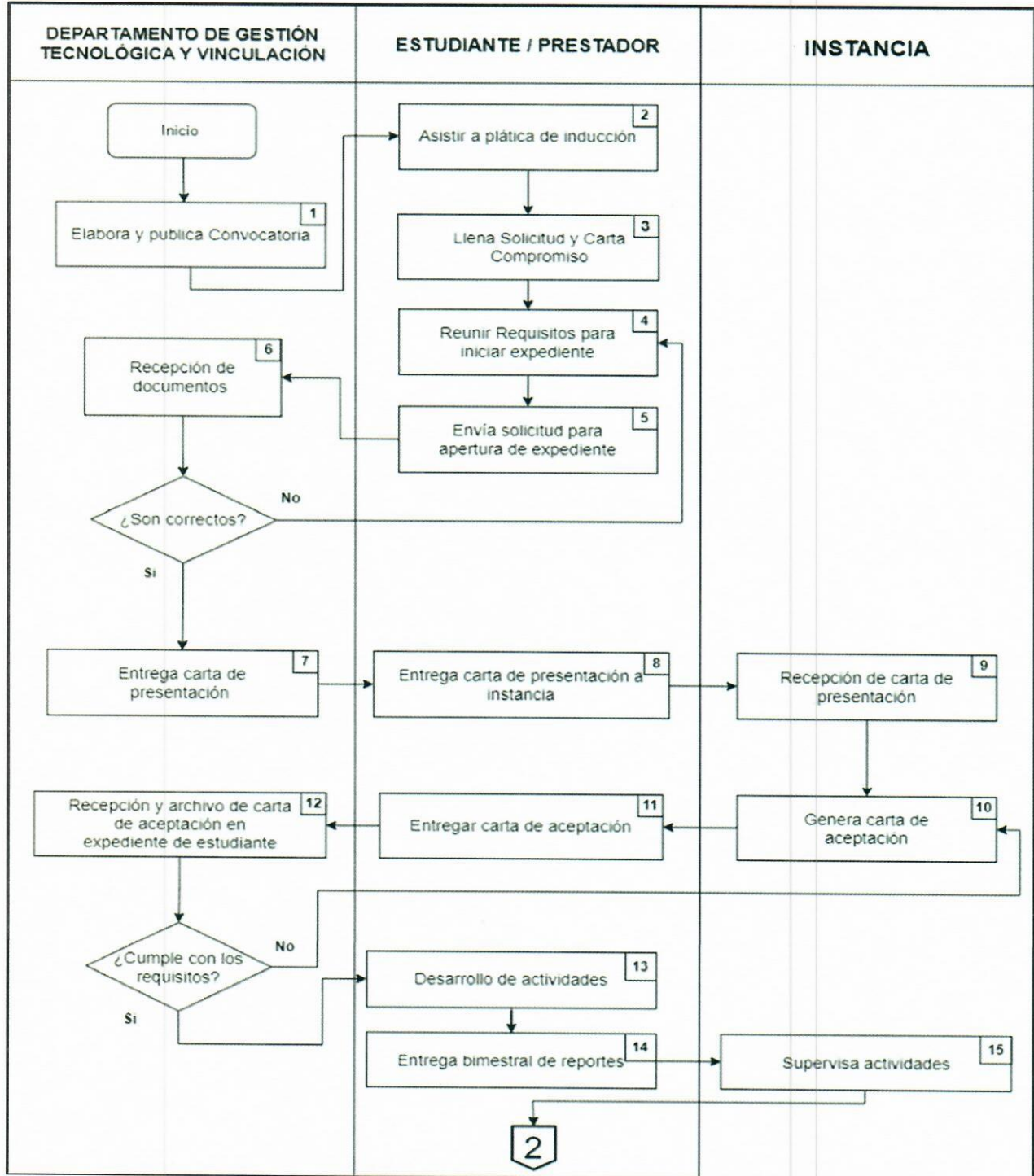
VIGENTE A PARTIR DE: **01 / 12 / 2022**

**1. Propósito**

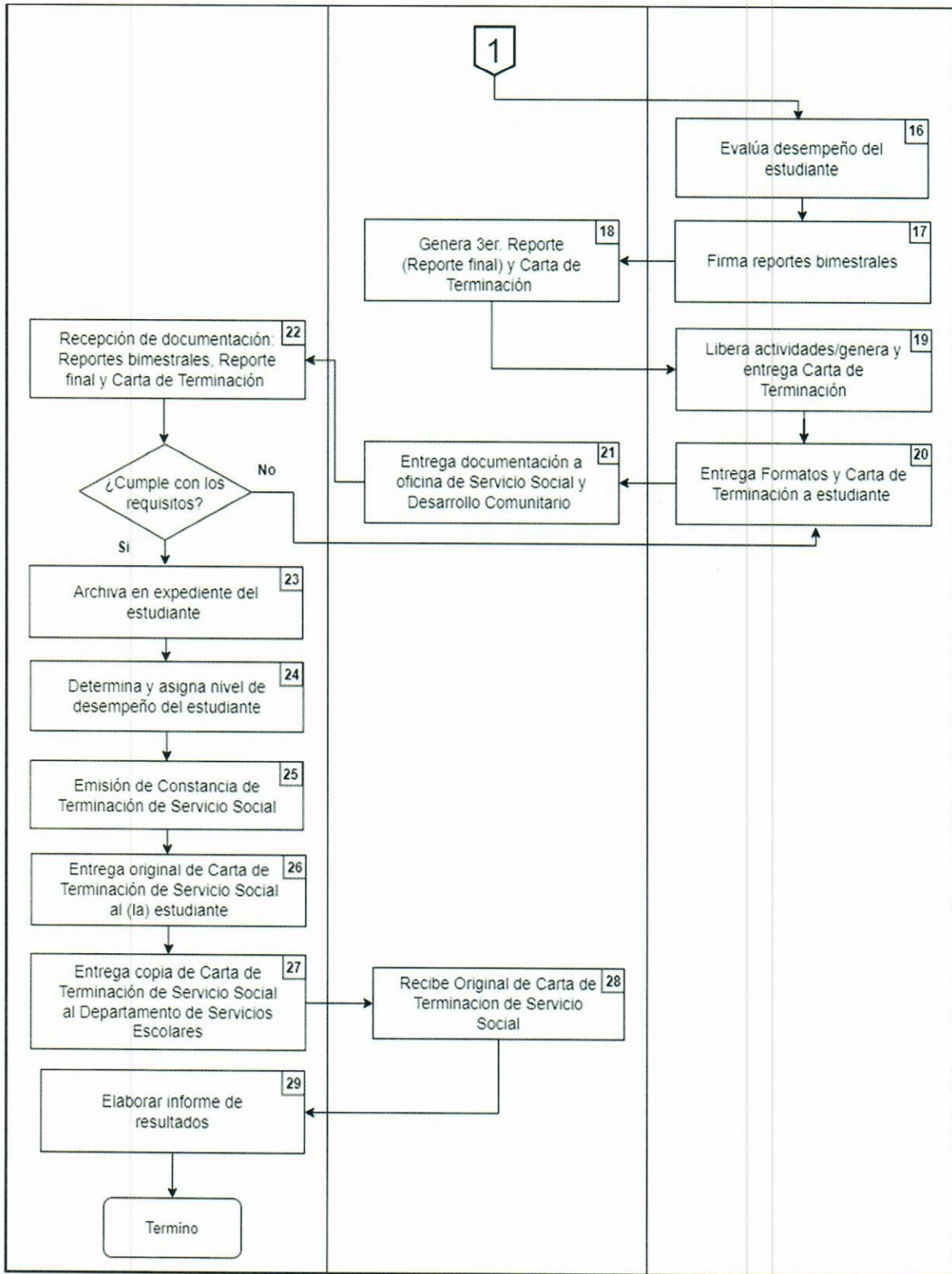
Aplicar la normativa para la operación y cumplimiento del Servicio Social de estudiantes que cursan planes de estudio de nivel licenciatura para la formación y desarrollo de competencias profesionales.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

## 2. Diagrama de procedimiento







Handwritten signatures in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

### 3. Descripción del procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora y publica Convocatoria	1.1 Elabora Convocatoria en los periodos establecidos incluyendo reglas de operación, requisitos y calendarización de actividades durante el proceso de Servicio Social. 1.2 Solicita publicación de la Convocatoria en página oficial de la institución al Departamento de Comunicación y Difusión.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
2	Asistir a plática de inducción	2.1 Asiste de forma presencial a la plática de inducción al Servicio Social de acuerdo a la programación establecida en la Convocatoria y en casos extraordinarios se programa plática de inducción de manera virtual. 2.2 Recibe comprobante de Asistencia.	Estudiante/ Prestante
3	Llena Solicitud y Carta Compromiso	3.1 Consulta la Convocatoria de Servicio Social en página oficial de la institución. 3.2 Registra en línea en el Sistema de Servicios Integrales Estudiantiles: Anexo XVIII. Solicitud de Servicio Social y Anexo XX, Carta Compromiso de Servicio Social, y Plan de trabajo para la realización de servicio social.	Estudiante/ Prestante
4	Reunir requisitos para iniciar expediente	4.1 Reúne documentos para cumplir con los requisitos señalados en la Convocatoria.	Estudiante/ Prestante
5	Envía solicitud para apertura de expediente	5.1 Entrega al área de Servicio Social y Desarrollo Comunitario Anexo XVIII. Solicitud de Servicio Social y Anexo XX, Carta Compromiso de Servicio Social, y Plan de trabajo para la realización de servicio social y demás requisitos señalados en Convocatoria en las fechas establecidas y en casos extraordinarios la entrega se realizará a través de plataformas digitales.	Estudiante/ Prestante
6	Recepción y revisión de documentos	6.1 Recibe documentación del (la) estudiante. 6.2 Revisa que la documentación cumpla con los requisitos establecidos. 6.3 Se acepta la solicitud y se genera el expediente del (la) estudiante.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
7	Entrega carta de presentación	7.1 Una vez aprobada la solicitud del estudiante, se elabora y entrega Anexo XXI. Carta de Presentación para la realización del Servicio Social al (la) estudiante en original y en casos extraordinarios se enviará al correo institucional de (la) estudiante.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original





8	Entrega Carta de Presentación a instancia	8.1 Recibe Anexo XXI. Carta de Presentación para la realización del Servicio Social y entrega a Instancia. 8.2 Solicita a la instancia Carta de Aceptación de Servicio Social firmada y sellada.	Estudiante/Prestante
9	Recepción de Carta de presentación	9.1 Recibe Anexo XXI. Carta de Presentación para la realización del Servicio Social.	Instancia
10	Genera Carta de Aceptación	10.1 Elabora Carta de Aceptación de Servicio Social y la entrega al (la) estudiante debidamente firmada y sellada.	Instancia
11	Entregar Carta de Aceptación	11.1 Recibe Carta de Aceptación de Servicio Social. 11.2 Entrega al Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación Carta de Aceptación de Servicio Social.	Estudiante/Prestante
12	Recepción y archivo de Carta de Aceptación en expediente del estudiante	12.1 Recibe y archiva en expediente del (la) estudiante Carta de Aceptación de Servicio Social y revisa que cuente con los requisitos, en casos extraordinarios se enviará a través de plataformas digitales.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
13	Desarrollo de actividades	13.1 Desarrolla las actividades en tiempo y forma de acuerdo al Plan de trabajo autorizado.	Estudiante/Prestante
14	Entrega bimestral de reportes	14.1 Captura en Sistema de Servicios Integrales Estudiantiles las actividades desarrolladas durante cada bimestre. 14.2 Genera instrumentos de evaluación y autoevaluación: Anexo XXII. Reporte bimestral de servicio social, Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social, Anexo XXIV. Formato de autoevaluación cualitativa del prestador de servicio social y Anexo XXV. Formato de evaluación de las actividades por el prestador de servicio social. 14.3 Entrega en la oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario los reportes bimestrales firmados y sellados por la instancia y estudiante según corresponda.	Estudiante/Prestante
15	Supervisa actividades	15.1 Supervisa las actividades realizadas por el (la) estudiante.	Instancia

16	Evalúa desempeño del estudiante	16.1 Evalúa el desempeño de forma cualitativa de acuerdo con los criterios del Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social.	Instancia
17	Firma reportes bimestrales	17.1 Firma y sella los reportes bimestrales, Anexo XXII. Reporte bimestral de servicio social, Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social.	Instancia
18	Genera 3er. Reporte (Reporte final) y Carta de Terminación	18.1 Concluye la prestación de Servicio Social. 18.2 Captura en el Sistema de Servicios Integrales Estudiantiles las actividades finales desarrolladas. Anexo XXII. Reporte bimestral de servicio social, Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social, Anexo XXIV. Formato de autoevaluación cualitativa del prestador de servicio social y Anexo XXV. Formato de evaluación de las actividades por el prestador de servicio social. 18.3 Genera en línea el Anexo XIX. Carta de Terminación de Servicio Social.	Estudiante/Prestante
19	Libera actividades/genera y entrega Carta de Terminación	19.1 Evalúa el desempeño de forma cualitativa de acuerdo con los criterios del Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social 19.2 Genera la liberación de Terminación de Servicio Social de (la) estudiante.	Instancia
20	Entrega Formatos y Carta de Terminación a estudiante	20.1 Firma y sella reporte final y Carta de Terminación. 20.2 Entrega en original reporte final y Carta de Terminación a estudiante.	Instancia
21	Entrega documentación a oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario	21.1 Entrega en la oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario el reporte final y Carta de Terminación firmados y sellados por la instancia y estudiante según corresponda.	Estudiante/Prestante
22	Recepción de documentación: Reportes bimestrales, Reporte final y Carta de Terminación	22.1 De forma bimestral el (la) estudiante realiza entrega en original de reportes bimestrales y en casos extraordinarios la entrega se realizará a través de plataformas digitales. 22.2 Entrega reporte final y Carta de Terminación en original de acuerdo a fechas establecidas en Convocatoria y en casos extraordinarios la entrega se realizará a través de plataformas digitales.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación





23	Archiva en expediente del estudiante	23.1 De forma bimestral archiva en expediente del (la) estudiante reportes bimestrales. 23.2 Al término del periodo se recibe reporte final y Carta de Terminación de (la) estudiantes y archiva en expediente verificando que se encuentre completo.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
24	Determina y asigna nivel de desempeño del estudiante	24.1 Con base en la valoración cualitativa del desempeño, el cumplimiento de los informes bimestrales y final, determina si alcanza el desempeño excelente, notable, bueno, suficiente o insuficiente del Servicio Social.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
25	Emisión de Constancia de Terminación de Servicio Social	25.1 Para el nivel de desempeño excelente, notable, bueno y suficiente se emite la Constancia de Terminación de Servicio Social (Anexo XXVI). 25.2 La Constancia de Terminación se remite a la Subdirección de Planeación y Vinculación para su rubricación, enseguida se remite a firma con el (la) director (a) de la institución.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
26	Entrega original de Carta de Terminación de Servicio Social al (la) estudiante	26.1 Entrega al (la) estudiante la Constancia de Terminación de Servicio Social en original (Anexo XXVI).	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
27	Entrega copia de Carta de Terminación de Servicio Social al Departamento de Servicios Escolares	27.1 Elabora oficio de la relación de los (las) estudiantes que han sido liberados adjuntando una copia simple de la Anexo XXVI. Constancia de Terminación de Servicio Social, para ser emitido el nivel de desempeño alcanzado en el certificado de estudios.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
28	Recibe original de Carta de Terminación de Servicio Social	28.1 Recibe Anexo XXVI. Constancia de Terminación de Servicio Social.	Estudiante / Prestante
29	Elabora informe de resultados	29.1 Llena y elabora formatos de resultados de Servicio Social.	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

#### 4. Políticas de operación

- 4.1 El Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Apizaco, aplicará las normas, lineamientos y mecanismos indicados en el Manual de Procedimiento para operación del Servicio Social en los Institutos Tecnológicos, para planes de estudios basados en competencias y anteriores.
- 4.2 Para la prestación del Servicio Social el aspirante deberá contar con el 65% de los créditos cursados de los planes de estudio 2009-2010 (basados por competencias profesionales).
- 4.3 Para los planes de estudios anteriores el porcentaje de avance mínimo es 70%.
- 4.4 El Servicio Social tiene un valor de 10 créditos en los planes de estudio, donde un crédito equivale a 50 horas.

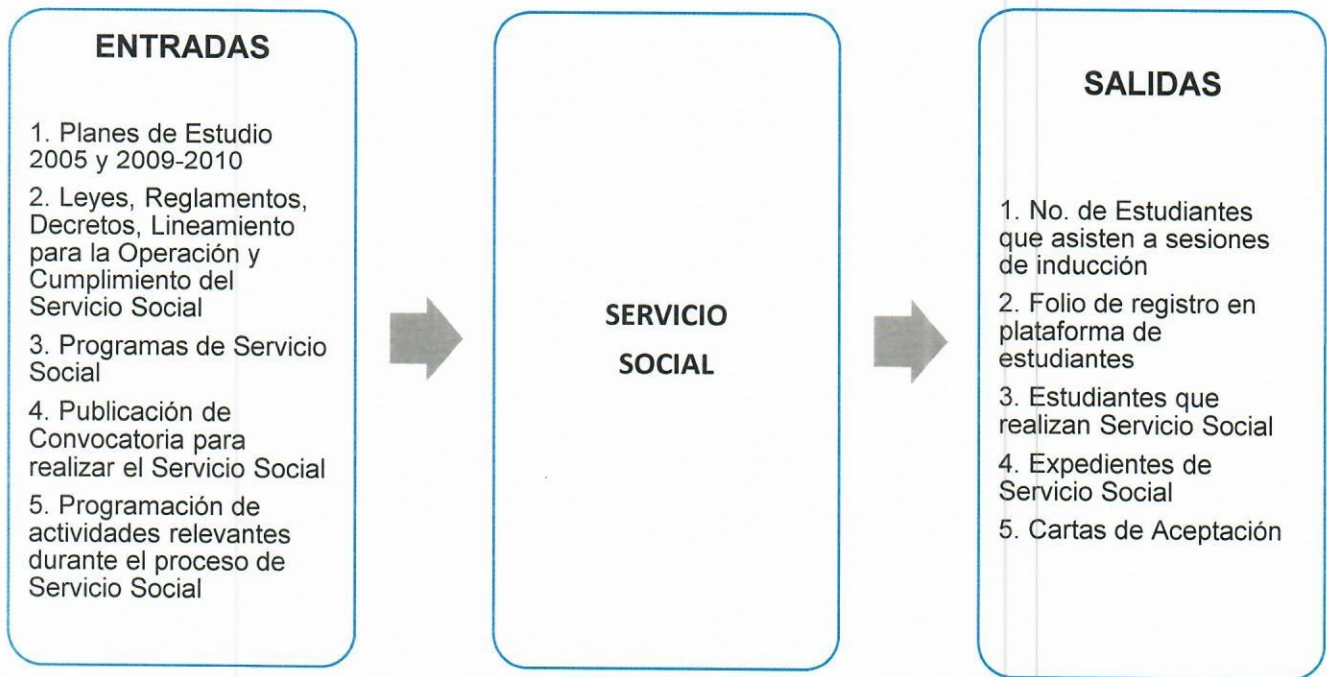
Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original





- 4.5 La prestación del Servicio Social se realizará en un período no menor a 6 meses ni mayor de dos años, cubriendo un total de 480 horas como mínimo y un máximo de 500 horas.
- 4.6 La prestación del Servicio Social puede realizarse en dependencias públicas y organismos privados que cuenten con programas de asistencia social y desarrollo comunitario establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo vigente y contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de la Nación.
- 4.7 El prestador de Servicio Social será sujeto a evaluación de manera bimestral y final por parte de la dependencia en donde se preste el servicio social.
- 4.8 El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, con base a la valoración cualitativa del desempeño alcanzado por el estudiante, determina si éste es excelente, notable, bueno, suficiente o insuficiente y emite la Constancia de Término de Servicio Social.
- 4.9 Las y los estudiantes interesados deberán abrir expediente en la Oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario de acuerdo con la programación establecida por la misma y difundida en la Convocatoria de Servicio Social correspondiente a cada periodo.
- 4.10 De no hacerlo en el tiempo establecido, no se validará la realización del servicio social, aún si éste se haya concluido.
- 4.11 Los periodos establecidos para la realización del servicio social son: Enero – Julio y Julio – Enero.
- 4.12 Cualquier cambio planificado o no planificado deberá gestionarse a través del procedimiento de gestión de cambios TecNM-APIZACO-GI-PO-17.
- 4.13 La disposición de los residuos generados y el uso apropiado de los recursos por actividades relacionadas a este proceso se realizará conforme a las medidas institucionales vigentes para la Gestión Ambiental.
- 4.14 En materia de Seguridad y Salud de las Personas, se observará lo dispuesto por la Institución en relación con la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**5. Entradas y salidas críticas**



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



## 6. Indicadores

- El sistema de indicadores del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco involucra los diferentes procesos institucionales declarados en el SGI.
- Los indicadores institucionales permiten verificar la medida de la condición de los procesos en un momento determinado. En conjunto proporcionan un panorama de la situación de un proceso y/o de la satisfacción de las partes interesadas.

El conjunto de indicadores del proceso es el siguiente:

NOMBRE DEL INDICADOR	METAS PTA/ACREDITACIÓN /SNP/OTROS	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Número de estudiantes que prestan servicio social como actividad que incida en la atención de los problemas regionales o nacionales prioritarios	PTA	Estudiantes de servicio social (Valor absoluto)	Número de prestantes de servicio social que de acuerdo con reglamento realizan actividades que inciden en la atención de los problemas regionales o nacionales prioritarios en el año	Anual
Número de comunidades beneficiadas por el servicio social	PTA	Comunidades beneficiadas (Valor absoluto)	Número de comunidades beneficiadas con prestantes de servicio social en el año	Anual
Número de personas beneficiadas por los prestantes de servicio social	PTA	Personas beneficiadas (Valor absoluto)	Número de personas beneficiadas por los prestantes de servicio social en el año	Anual
Eficacia de captación de prestadores de Servicio Social	OTROS	Porcentaje	(Número de alumnos que realizan servicio social / Número de alumnos que cumplen requisitos para realizar servicio social) * 100	Semestral

Los indicadores por periodo son establecidos a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-01 Seguimiento de Indicadores*.

## 7. Contexto

La comprensión Institucional y su contexto se realiza a nivel de cada proceso, por lo que el análisis FODA es determinante para comprender las cuestiones internas y externas que afectan el desempeño de cada proceso. Los registros de cada periodo evaluado se realizan a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-02 Registro de análisis del contexto*.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



## 8. Partes interesadas

- Las partes interesadas pertinentes al SGI, así como sus requisitos apropiados, son descritas a continuación:

PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SGI	REQUISITOS PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS
Estudiantes regulares de todas las carreras de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobante de % de avance de créditos del plan de estudios (Constancia de estudios o tira de calificaciones emitida por el Depto. de Servicios Escolares)</li> <li>Expediente validado por la Oficina de Servicio Social y Desarrollo Comunitario</li> <li>Reportes bimestrales</li> <li>Reporte final</li> <li>Formatos de Evaluación del desempeño</li> </ul>
Organizaciones, dependencias gubernamentales, sector privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de aceptación firmada y sellada por el organismo donde se realizará el servicio social</li> <li>Plan de trabajo avalado con la firma del responsable de programa y el titular de la dependencia y sello</li> <li>Reportes bimestrales</li> <li>Reporte final</li> <li>Formatos de Evaluación del desempeño</li> <li>Carta de termino de servicio social</li> </ul>
ITApizaco	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria de Servicio Social</li> <li>Oferta de programas de Servicio Social</li> <li>Carta de presentación</li> <li>Constancia de terminación de Servicio Social</li> </ul>

## 9. Análisis de riesgo

- La identificación de riesgos y oportunidades se determina considerando la comprensión del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco y su contexto, así como el alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).
- Riesgo:** Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000).
- Oportunidad:** Factores externos que se pueden aprovechar utilizando nuestras fortalezas y que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución y que nos permiten obtener ventajas competitivas. Surgen como el resultado de una situación externa favorable para conseguir un objetivo previsto o usar en beneficio del proceso.
- La identificación y seguimiento de los riesgos se realiza en cada proceso, registrándolos a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-04 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.



## 10. Recursos

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDÁCTICOS	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director y Subdirectores</li> <li>• Coordinador del SGI</li> <li>• Coordinadores de Calidad, Ambiental y Seguridad y salud de las personas</li> <li>• Responsables de procesos</li> </ul>	<p>Espacio físico con capacidad adecuada para atención de estudiantes y visitantes; para archivo físico de expedientes y documentación diversa</p>	<p>Un equipo de cómputo, impresora, línea telefónica</p>	<p>Escritorios, sillas, archiveros</p>	<p>Conexión a internet</p>	<p>Papelería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamiento para la Operación y Cumplimiento del Servicio Social</li> <li>• Presentación de inducción en Power Point</li> <li>• Plataforma estudiantil en línea que permita comunicar avisos, calendario y otras cuestiones relacionadas al proceso de servicio social y en casos extraordinarios recibir documentación</li> </ul>	<p>N/A</p>

## 11. Medidas de control

Criterios de aceptación de las salidas generadas por las actividades propias del procedimiento:

ACTIVIDAD	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Formación integral del (de la) estudiante	Nivel de desempeño satisfactorio	Alcanzar un nivel de desempeño de 1.0 a 4.0	Reportes bimestrales y reporte final	Anexos XXII, XXIII, XXIV y XXV	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se turna al comité académico para su análisis

## 12. Registros

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MANEJO	ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Convocatoria de Servicio Social Institucional	No aplica	Por semestre	Carpeta de argollas	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Plan de trabajo para la realización del servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XVIII. Solicitud de Servicio Social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XX. Carta Compromiso de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXI. Carta de Presentación para la realización del servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Carta de aceptación	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXII. Reporte Bimestral de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXIII. Formato de evaluación cualitativa del prestador de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXIV. Formato de Autoevaluación Cualitativa del Prestador de Servicio Social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original





NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MANEJO	ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Anexo XXV. Formato de evaluación de las actividades por el prestador de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXIX. Carta de terminación de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Anexo XXVI. Constancia de terminación de servicio social	No aplica	Por estudiante	Folder (expediente individualizado) en archivero y en casos extraordinarios en plataformas digitales	3 años	Archivo histórico	Jefe (a) del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación

### 13. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Procedimientos para la Operación del Servicio Social en el Instituto Tecnológico, de la Ley Reglamentaria del Artículo 5º. Constitucional
Lineamiento para la Operación y Cumplimiento del Servicio Social del Tecnológico Nacional de México
Planes de estudio 2005, Planes de estudio 2009-2010

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

P  
R  
M  
↓