



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección General de Servicio Social

Objetivo de Calidad

Proceso: Asignación, Seguimiento y Liberación de Servicio Social.

OBJETIVOS:

1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social.
2. Expedir la Carta de Liberación, conforme a la Normatividad Institucional, para que los brigadistas de servicio social complementen su formación integral y estén en condiciones de tramitar su titulación.
3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Servicio Social entre los niveles de bueno y excelente

#	Elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Condición	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de revisión	Evidencia	Valores de Inicio	Metas	Fecha de Termino
1.	<p>Establece el compromiso de proporcionar servicios con calidad</p> <p>Cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros que suscriban</p>	DGSS, Personal de servicio social	Emitir	Convocatoria de Asignación de Brigadistas y de Unidades Receptoras con recursos materiales, técnicos y financieros.	Convocatoria emitida/ tiempos establecidos	Tiempo	Semestral	-Convocatoria de Asignación de Brigadistas y de unidades receptoras -Padrón de Unidades Receptoras. -Padrón de Alumnos y egresados que realizaron seminario al compromiso ético universitario -Padrón de alumnos y/o egresados inscritos.	100% Noviembre 2017	Cumplir 100% con tiempos establecidos en la convocatoria de asignación de Brigadistas.	Junio 2021
2.	<p>Establece el compromiso de proporcionar servicios con calidad</p> <p>Cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros que suscriban</p>	DGSS, Personal de servicio social	Expedir	Carta de Liberación de Servicio Social Universitario, con recursos materiales, técnicos y financieros.	Cartas de liberación emitidas / cartas emitidas dentro del plazo*100	Tiempo	Mensual	-Archivo electrónico en formato PDF con Informe Final de Resultados. -Recibo pagado de constancia de terminación de servicio social.	85% Noviembre 2017	Emitir el 87% de las Cartas de Liberación dentro de 25 días hábiles, después de recibir la información completa.	Noviembre 2018

Revisado por: Responsable de proceso	Aprobado por: Titular de la DGSS	
Fecha de emisión: 30 de octubre de 2017	Versión: 03	Página 1 de 3



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección General de Servicio Social

Objetivo de Calidad

- OBJETIVOS:**
1. Emitir la convocatoria conforme a la Normatividad Institucional, para que los estudiantes y egresados realicen el servicio social universitario, fortaleciendo la vinculación con los sectores público y social.
 2. Expedir la Carta de Liberación, conforme a la Normatividad Institucional, para que los brigadistas de servicio social complementen su formación integral y estén en condiciones de tramitar su titulación.
 3. Obtener el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Servicio Social entre los niveles de bueno y excelente

#	Elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Condición	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de revisión	Evidencia	Valores de Inicio	Metas	Fecha de Termino
3.	Satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas.	DGSS, Personal de servicio social	Obtener	Cumplir con los requisitos del usuario. con recursos materiales, técnicos y financieros. Mantener de manera consistente el (Valor) el índice de incertidumbre del 10% Aplicar encuestas de satisfacción una muestra representativa.	Encuestas con opiniones en niveles de bueno y excelente entre encuestas aplicadas en el periodo (muestra) por 100.	%	Anual (Por programa de auditoria interna)	Encuestas General a usuarios. Análisis de encuestas / Análisis y Seguimiento de Comentarios, Quejas y Sugerencias Reporte general de cumplimiento de satisfacción de usuarios	80% Noviembre e 2017	Alcanzar el 85% de las encuestas aplicadas de satisfacción a usuarios, con calificación del servicio general en niveles de bueno y excelente.	Junio 2021



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Dirección General de Servicio Social

Objetivo de Calidad

Control de Cambios:

Cambios entre Objetivo de Calidad versiones 02 a la 03.

No. De Capítulo del Documento	Párrafo / Figura / Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión(S)	Texto Modificado											
			ÁREA ENCARGADA DE CUMPLIRLO:					OBJETIVO DE CALIDAD:						
Tabla		S												
Tabla		A	#	Elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona	Responsable de cumplirlo	Verbo operacional	Condición	Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de revisión	Evidencia	Valores de Inicio	Metas	Fecha de Término
Elemento de la Política de Gestión con el que se relaciona		A + S		Cumplir Normatividad Institucional. Satisfacer los requisitos de los usuarios. Ofrecer servicios de calidad. Establece el compromiso de proporcionar servicios con calidad. Cumpliendo con los requisitos legales aplicables y otros que <u>suscriban</u> <u>Satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas.</u>										
Responsable de cumplirlo		A + S		Director General. Director (a) de Unidad Académica. Vicerrector. Subdirecciones de Servicio Social Unidad Regional -Coordinadores de SS de UA. Asesores y supervisores de SS, DGSS, Personal de servicio social.										
Condición		A + S		Obtener la satisfacción de los usuarios al solicitar y recibir servicios. Cumplir con los requisitos del usuario. Mantener de manera consistente el (Valor) el índice de incertidumbre del 10%. Aplicar encuestas de satisfacción una muestra representativa.										
Indicador		A + S		Número de encuestas de satisfacción de usuarios calificadas entre bueno y excelente X 100/ número de encuestas de usuarios aplicadas. Encuestas con opiniones en niveles de bueno y excelente entre encuestas aplicadas en el periodo (muestra) por 100.										
Unidad de medida		A		Tiempo. Tiempo. %										
Frecuencia de revisión	# 3	A + S		Cuatrimstral. Anual (Por programa de auditoria interna).										
Valores de inicio		A		100%. 85%. 80%										
Metas		A + S		Emitir el 85% 87% de las Cartas de Liberación dentro de 25 días hábiles, después de recibir la información completa. Obtener al menos el 80% 85% de las encuestas entre los niveles de bueno y excelente en el grado de satisfacción de los usuarios.										
Fecha de Término		A		Junio 2021										
Pie de pagina		A + S		Fecha de emisión: Actualización 24 de noviembre de 2015- 30 de octubre de 2017 Versión: 02 03 Código del documento: IC-DGSS-ASLSS-01										