



MANUAL OPERATIVO

SERVICIO SOCIAL





Manual Operativo Servicio Social Y Prácticas Profesionales



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	3
4. Organigrama	4
5. Descripción de Funciones	5
6. Objetivo General.....	7
7. Objetivos Específicos	7
8. Población Objetivo.....	7
9. Políticas de Operación	8
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	9
11. Flujograma.....	10
12. Servicios/Actividades	11
13. Plan de emergencias.....	12
14. Autorizaciones	13
15. Sistema de Control.....	14
16. Bitácora de revisiones.....	15

1. Reseña Histórica

Desde sus inicios, el Sistema DIF Guadalajara ha incluido en sus esfuerzos por atender a la población estado de vulnerabilidad del municipio; las Universidades de la ciudad por su parte, tienen en sus estudiantes un activo valioso, que como parte de su formación, deben retribuir a la sociedad lo que reciben en su educación y además tienen la necesidad de poner en práctica los conceptos teóricos de sus carreras; es así que crean una sinergia con el Sistema DIF Guadalajara.

Desde el año 2012 se hicieron esfuerzos más contundentes en incrementar el número de Instituciones Educativas en convenio y en convencer a sus alumnos que realicen su servicio social y las prácticas profesionales en las diferentes áreas de atención a la población más vulnerable de nuestra sociedad.

Incremento que en la actualidad sigue dándose de manera ascendente y con muy buena respuesta de los alumnos, muchos de ellos manifiestan su agradecimiento por la oportunidad de atender tantas necesidades de las personas que acuden en busca de los diferentes servicios que ofrece el DIF Guadalajara.

Esta vinculación era atendida en el Sistema en la Coordinación de Capacitación Y Servicio Social y dependía de la Jefatura de Recursos Humanos; en la Administración 2015 – 2018 como parte de la reingeniería institucional, cambió en la estructura administrativa, dependiendo actualmente de la Coordinación de Vinculación; que como uno de sus objetivos es el de crear convenios que coadyuven al óptimo funcionamiento del Sistema.



Manual Operativo Servicio Social Y Prácticas Profesionales



2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 5.

Ley General de Constitución Política de los Estados Educación, Artículo 24.

Ley de Educación del Estado de Jalisco, Artículo 10.

Reglamento interno del Sistema DIF, Artículo 91 XI.

Reglamento Para la Prestación de Servicio Social y Prácticas Profesionales en el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

3. Justificación

El Sistema DIF Guadalajara tiene en sus objetivos atender a la población en estado de vulnerabilidad del Municipio, y para así hacerlo necesita de personas con entrenamiento técnico y profesional en diferentes disciplinas y ciencias; entre las carreras profesionales que hay en su personal podemos mencionar a, Odontólogos, Psicólogos, Abogados, Médicos, Trabajadores sociales, Contadores, Administradores de empresas, Homeopatas, entre otros, por no enumerar a todas. Por su parte instituciones educativas deben de procurarles áreas donde los estudiantes puedan adquirir y desarrollar los conocimientos enfocados a sus carreras, contribuyendo a la formación académica y capacitación profesional; el Sistema DIF por su lado, busca la manera de hacer más con menos, de optimizar sus recursos para ampliar la cobertura de sus servicios, es ahí que se crea esa sinergia con las Universidades y es de suma importancia tener en sus dependencias la cantidad adecuada de prestadores de servicio social y prácticas profesionales.

El sentido que las universidades e instituciones de educación media superior públicas le dan a el servicio social es la retribución del estudiante a la sociedad

por la inversión que realizó en sus estudios; que mejor oportunidad, que hacerlo con la población en estado de vulnerabilidad y menos favorecida de la sociedad.

Es por eso que el Sistema crea un área que se dedique exclusivamente a atender a las instituciones educativas, a los estudiantes y a las áreas internas que los requieren.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Secretaria General (Encargada del Área de Servicio Social)

1. Recibe documentación de Asignación de los alumnos que solicitan hacer prácticas o servicio social.
2. Asigna al prestador de servicio en algún centro u oficina del Sistema DIF, de acuerdo a la prioridad del servicio, previa solicitud de las áreas y el visto bueno de la Coordinación de Vinculación.
3. Elabora carta de Aceptación, Término o Baja de prácticas o servicio y entrega a la Coordinación de Vinculación o a Dirección General, para firma.
4. Elabora archivo con datos y reportes bimestrales y archiva en expediente.
5. Registra en base de datos en formato "BD Control" con datos de los estudiantes para dar seguimiento al expediente electrónico, armonizando con el Sistema ECO.
6. Lleva los expedientes en físico de Alumnos y llevar un control estricto.
7. Realiza, promueve y gestiona la difusión de los programas operativos y centros del DIF a las Universidades privadas y públicas.
8. Darle seguimiento a los Contacto con las Universidades para solicitud de prestadores de servicio social o prácticas.
9. Llena petición de las Universidades de los prestadores de servicios que se requieren para los programas del DIF.
10. Capacitación personalizada y breve a los prestadores, antes de iniciar su servicio.
11. Recibe informes o reportes que requieran firma de la coordinación de vinculación.
12. Atiende las solicitudes de prestadores de servicio de los centros y oficinas del Sistema.
13. Gestiona permisos, requerimientos de papelería, memorandos etc. con el visto bueno de su jefe inmediato.

14. Asesora y da atención telefónica con los estudiantes.
15. Captura datos generales de los estudiantes en la plataforma electrónica y genera un folio de usuario que será el seguimiento de la atención.
16. Lleva control del equipo y mobiliario a su cargo.
17. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
18. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
19. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Coord. Formación de R.H. (comisionada a Servicio Social)

1. Gestiona y da seguimiento a los convenios con las instituciones educativas que envían a sus alumnos a prestar su servicio social o prácticas profesionales en el DIF Guadalajara.
2. Apoyo en la recepción de documentos y atención al usuario.
3. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
4. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
5. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.



Manual Operativo Servicio Social Y Prácticas Profesionales



6. Objetivo General

Desarrollar en el prestador de servicio una conciencia con solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece mediante actividades que promuevan el mejoramiento social, cultural y económico de la población del municipio de Guadalajara y su zona metropolitana. Al mismo tiempo que pone en práctica los conocimientos adquiridos durante su carrera Universitaria.

7. Objetivos Específicos

Desarrollar modelos de trabajo interdisciplinarios que vinculen a los prestadores de servicio con situaciones sociales y profesionales.

8. Población Objetivo

Alumnos de Universidades o Bachillerato que necesiten prestar su servicio social o prácticas dentro del Sistema DIF Guadalajara.

9. Políticas de Operación

1. Para poder Aceptar a cualquier practicante o prestador de servicio es necesario que acudan personalmente a la oficina de Servicio Social del Sistema DIF Guadalajara, en caso de ser foráneos será por medio de correo electrónico.
2. Deberán traer una carta de Asignación por parte de la escuela a la que asistan en la cual se describirá la carrera, matrícula, nombre, datos generales y total de horas a cumplir o periodo de tiempo asignado.
3. La prestación del servicio social y las prácticas deben desarrollarse bajo los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Servicio Social y Prácticas Profesionales y/o en relación a el convenio de colaboración con la Institución.
4. La prestación de servicio social o prácticas profesionales se debe realizar dentro de los centros y programas del Sistema DIF Guadalajara.
5. El área de Servicio Social deberá otorgar asesoría y atención a los estudiantes de manera eficaz.
6. El encargado (a) del área de servicio social, se encargará de gestionar todos tramites de los estudiantes en tiempo y forma, de acuerdo a la documentación que se requiera para el inicio y término del servicio o las prácticas profesionales.
7. Todo documento o gestión deberá ser revisado y autorizado por el titular de la Coordinación de Vinculación.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

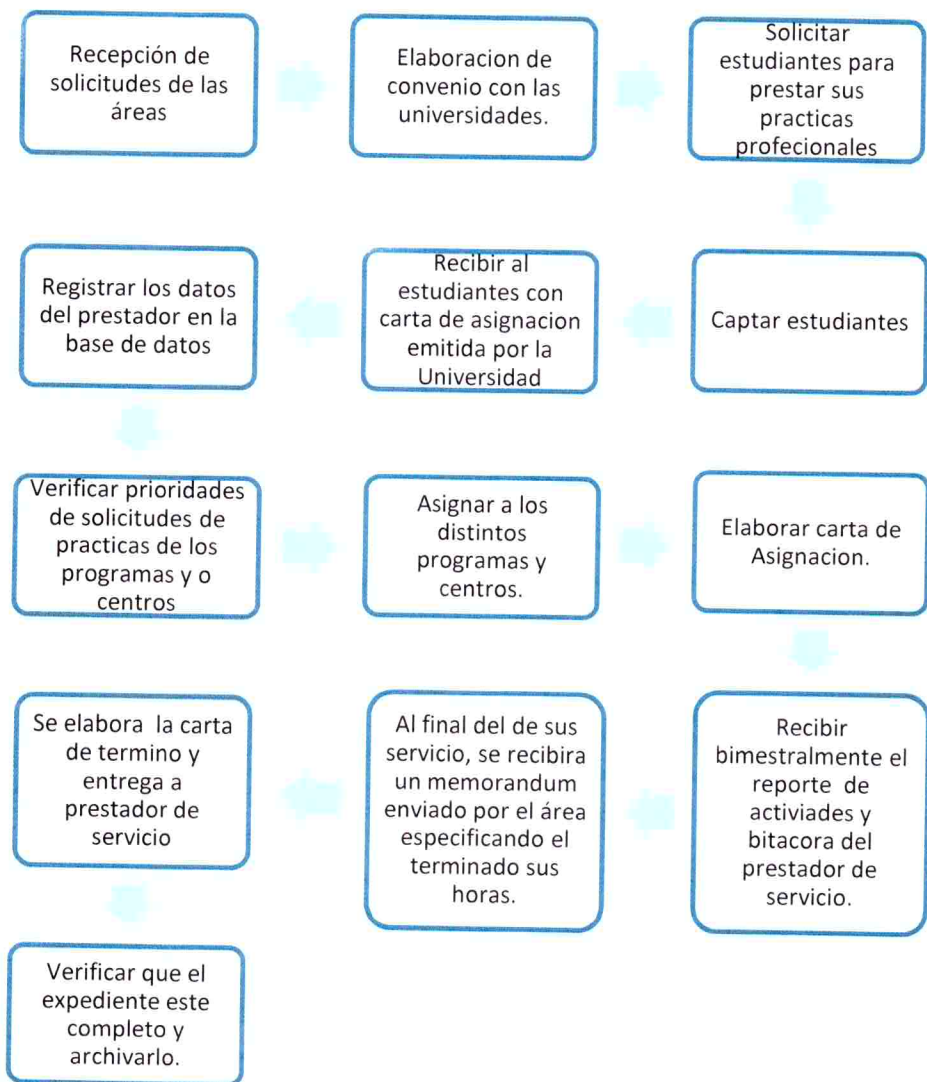
EFICIENCIA: Otorgar asesoría y atención directa a los alumnos, dando como resultado la captación e integración de los alumnos a los programas y centros del DIF y lograr los convenios de Colaboración necesarios para proveer al Sistema de suficientes prestadores de servicio social y prácticas profesionales para beneficio de los usuarios.

EFICACIA: Realizar informes estadísticos que reflejan las metas alcanzadas, obteniendo así, un mejor servicio para la comunidad y un desarrollo personal y profesional para los prestadores de servicio.

Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	% de alumnos ingresados a los programas y centros de DIF	<u>Total de alumnos que ingresaron formalmente a dar su servicio.</u> Total de alumnos que concluyeron su servicio con carta de terminación.
Eficacia	100% cubrir las necesidades de los programas y centros de DIF	<u>Total de alumnos que ingresaron formalmente a dar su servicio.</u> Total de peticiones y metas establecidas anualmente
Calidad	% de satisfacción de los alumnos en el lugar asignado	<u>Total de alumnos que terminaron su servicio</u> Total de nivel de satisfacción del aprendizaje adquirido a través de las encuestas

11. Flujograma



12. Servicios/Actividades

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos/Descripción
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Promoción y difusión de los programas y servicios del DIF	X				Se realiza contacto con las universidades y agenda visita, para promover los servicios y programas de DIF a los estudiantes. Se solicita a la Coordinación de Vinculación autorización para el material y equipo a utilizar.
Convenio con Universidades	X				Se establece un convenio con las universidades con la finalidad de obtener cada periodo prestadores de servicio social o practicantes.
Asignación				X	Se asigna a los prestadores y practicantes a lugares donde puedan desempeñar su conocimiento y adquirir nuevas experiencias.
Liberación del Servicio.			X		Cuando concluyen con su Servicio o Prácticas se expide una carta de término que les sirve como requisito para concluir sus estudios.
Rendir informes de resultados			X		Bitácora que nos permite tener un mejor control ya que se hace la comparación con los registros del formato "BD Control" en electrónico. Entregar informes de resultados a la Coordinación de Vinculación cuando es requerido.



Manual Operativo
Servicio Social Y Prácticas Profesionales

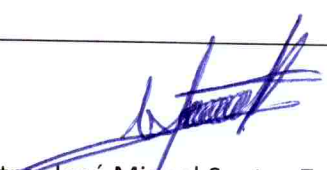
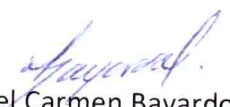

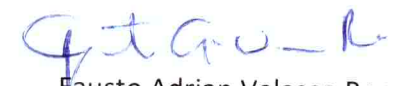


13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Vinculación	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Vinculación	
Entra en vigor a partir de: 01-06-2018	Código: MOP-CV/CV.SSyPP-5.6	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Lic. María del Carmen Bayardo Solórzano Coordinación de Vinculación Validó	
 Lic. María del Carmen Bayardo Solórzano Coordinación de Vinculación Realizó	 Fausto Adrian Velasco Romero Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	

15. Sistema de Control

1. Formato "BD Control"
2. Formato para el registro de cartas aceptación
3. Baja
4. termino de servicio social ✖
5. Bitácora mensual "Formato que los centros"



Manual Operativo
Servicio Social Y Prácticas Profesionales



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

[Handwritten signature]