



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
-------------------------------------	--

I. OBJETIVO: Contribuir a la formación integral de competencias académicas de alumnos y maestros de ITSON a través de su participación en la formación y capacitación especializado y de calidad, dirigida a la población de comunidades vulnerables del sur de la ciudad.

II. ALCANCE: Formación o fortalecimiento de competencias técnicas, humanas, sociales y especializadas en alumnos y docentes del ITSON.

III. EXTENSIÓN Y LÍMITES: Desde la planeación de talleres, programas y servicios hasta su evaluación y documentación.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Insumos o entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas de planeación estratégica • Evaluaciones previas • Demanda de servicios • Solicitudes extraordinarias 		
Nombre de la Actividad	Descripción de Actividades	Responsable
Diseñar plan	<p>1. Revisión de insumos (metas de planeación estratégica, evaluaciones previas, demanda de servicios y solicitudes extraordinarias).</p> <p>2. Realizar una planeación de actividades en el formato CUDC-POP-FO-30-__ _</p> <p>3. Determinar los servicios a ofertar durante el periodo.</p> <p>4. Búsqueda de instructores para cada servicio según instructivo CUDC-POP-IT-01-__ _.</p> <p>5. Programación de espacios, días y horarios para cada servicio en el sistema de inscripciones CUDEEC (CUDC-POP-BD-03-__ _)</p> <p>6. La planeación anual y el listado de cursos a ofertar se envía para su aprobación a la coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios vía correo electrónico.</p> <p>SÍ: Se pasa a la actividad de difusión de servicios. NO: Se regresa a la actividad para realizar la modificación que aplique según la observación presentada (determinación de servicios a ofertar, programación de espacios, entre otros).</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez que está listo el formato de planeación anual y el listado de cursos a ofertar, se somete a la revisión y autorización previa de la Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios. • Si el instructor es de nueva contratación, se canaliza al procedimiento de contratación de Recursos Humanos • Si en un plazo de 5 días hábiles no hay respuesta a la inspección por parte del Jefe Directo se toma como aprobación y se pasa a la etapa de difusión de servicios. 	<p>Coordinadora de servicios, Administrador de servicios Promotores de Vinculación Auxiliar Administrativo</p>
Difundir Servicios	<p>1. Llenar la bitácora de actividades de difusión según instructivo CUDC-POP-IT-03-__ _ en formato CUDC-POP-FO-03-__ _.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar medios de difusión a utilizar (Volantes, carteles, perifoneo, visitas a escuelas, promoción en radio, televisión, perifoneo o prensa escrita). • Diseñar la propaganda (volantes, carteles, spots, entre otros) según instructivo CUDC-POP-IT-02-__ _. 	<p>Administrador a, promotor de vinculación de CUDEEC, Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios, Instructor</p>

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 1 de 7
--	---	---------------------	-------------------



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
------------------------------	---

	<p>2. El plan de difusión se envía para su aprobación a la coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios y al Jefe del Departamento de Vinculación. Sí: Se pasa a la actividad de difusión de servicios. NO: Se regresa a la actividad que aplique según la observación presentada (determinación de servicios a ofertar, programación de espacios, entre otros).</p> <p>3. Difusión de servicios hacia la comunidad ITSON y colonias de la zona. Nota: Autorización del programa de difusión por parte de la Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios. Si hay alguna modificación se retoma el paso de diseñar la propaganda. Liberación de recurso para elaboración del material de difusión.</p>	
Inducción de instructores	<p>1. Inducción para los nuevos instructores según instructivo CUDC-POP-IT-04-__</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a plática • Registro de asistencia CUDC-POP-FO-04-__ • Ejecución de la inducción • Selección del proyecto a participar <p>Presentación de formatos a utilizar (registro, lista de asistencia, planeación de actividades)</p> <p>2. En caso de los instructores que ya laboran en el centro, se cita a reunión de inicio de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la reunión • Ejecución de la plática <p>Registro de asistencia y acuerdos en minuta CUDC-POP-FO-31-__</p>	<p>Administradora , promotor de vinculación de CUDDEC, Instructor</p>
Proceso de inscripción	<p>1. Proporcionar información de los servicios a la comunidad. 2. Capturar en el sistema de inscripciones CUDDEC (CUDC-POP-BD-03-__) el servicio elegido según instructivo CUDC-POP-IT-05-01 3. Imprimir en el sistema de inscripciones CUDDEC (CUDC-POP-BD-03-__) el comprobante de pago en formato CUDC-POP-FO-06-__, proporcionárselo al cliente y brindar información sobre el inicio del servicio (aula, instructor, hora, día y recomendaciones de materiales necesarios para acudir al servicio). Registrar el pago del curso en el sistema de inscripciones CUDDEC (CUDC-POP-BD-03-__)</p> <p>4. Se realiza un corte de caja semanal de acuerdo al instructivo CUDC-POP-IT-06-__.</p> <p>5. Se deposita semanalmente los ingresos en efectivo a la caja institucional.</p> <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cantidad de inscritos no concuerda con la capacidad mínima del curso, se anotan en lista de espera y se comunica a todos los inscritos vía telefónica que la apertura del curso quedará pendiente hasta completar el mínimo requerido (puede ser en un periodo posterior a periodo de inscripciones), de lo contrario se anotan en la lista oficial de inscritos. 	<p>Asistente Administrativo de CUDDEC / Comunidad</p>
Desarrollo de los servicios	<p>1. Entrega de plan de curso CUDC-POP-FO-05-__, lleno por parte del instructor cada 15 días 2. El instructor se registra en la bitácora de asistencias (formato CUDC-POP-FO-07-__) en el área de recepción indicando.</p>	<p>Instructor Comunitario / Comunidad</p>

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 2 de 7
--	---	---------------------	-------------------



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
------------------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 3. El instructor recoge la lista de asistencia de su curso en el área de administración y los materiales que se requieran para la sesión. 4. Dentro del grupo el instructor realiza el registro de asistencia en formato CUDC-POP-FO-08-__ 5. Desarrollo del contenido de la sesión 6. El instructor entrega la lista de asistencia en recepción y efectúa el registro de salida en la bitácora de asistencia (formato CUDC-POP-FP-07-__). 7. Previo al fin del curso el instructor deberá dirigir una actividad de preparación de trabajos finales para la muestra de las competencias adquiridas. 8. Una vez concluido el programa del curso se realiza una evaluación de la calidad en el servicio (formato CUDC-POP-FO-09-__) <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es la primera sesión del curso, el instructor realiza la inducción del contenido del mismo. • Los materiales requeridos para la sesión a llevar a cabo se deberán solicitar en recepción con una anticipación de 3 a 15 días previas a la realización de la sesión. 	
<p>Muestra de trabajos finales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El instructor deberá informar a la Promotora de Vinculación con qué actividad final participará en la muestra de trabajos finales, así como solicitar los materiales e insumos que se requieran para el desarrollo de la actividad con mínimo 15 días de anticipación. 2. Elaboración del programa de evento y se llena el formato de organización de eventos (formato CUDC-POP-FO-10-__) 3. Envío del programa de evento para su autorización por parte de la Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios y el Jefe del Departamento de Vinculación. 4. Una vez autorizado el programa de evento, la administradora del centro gestionan los recursos necesarios para su realización (humanos, técnicos y materiales (manual de JDEdwards). 5. Realización de checklist de actividades y asignación de responsabilidades que se llevarán a cabo durante el evento para los miembros del área (formato CUDC-POP-FO-10-__) 6. Realización de invitaciones para las autoridades institucionales, invitados especiales y comunidad en general por lo menos de 5 a 8 días hábiles antes del día del evento. <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de las invitaciones y lista de invitados. • Autorización del diseño por parte de la administradora del centro y la Coordinadora del Centros de Servicios Comunitarios. • Impresión y entrega de las invitaciones. 7. Implementar el programa del evento. 8. Registro de asistentes en el sistema de inscripciones CUDDEC (CUDC-POP-BD-03-__). <p>Observaciones: El material requerido para la muestra de trabajos finales deberá ser solicitado a la Promotora de Vinculación o Encargada del Centro con una anticipación de 3 a 15 días previas a la muestra.</p>	<p>Instructor Comunitario / Promotora de Vinculación / Encargada Administrativa de CUDDEC / Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios / Jefe de Departamento de Vinculación</p>

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 3 de 7
--	---	---------------------	-------------------



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
--	---

<p>Elaboración del Informe</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar a todos los involucrados del área, los criterios para la realización del informe semestral según los criterios enviados por la Coordinadora de Centros de Servicios Comunitarios. 2. Integración del informe por parte de los integrantes del área, con base en los lineamientos previamente establecidos (programas, proyectos y actividades realizadas, resultados y logros obtenidos y evidencias de trabajo) conforme al formato CUDC-POP-FO-12-01. 3. Enviar Presentación del informe a la Coordinación de Servicios Comunitarios, para su integración y posterior presentación con el jefe del Departamento de Vinculación y demás autoridades o instancias solicitantes. 4. Difusión de los resultados alcanzados en el periodo en los medios establecidos por el Jefe del Departamento de Vinculación (boletines, Informe escrito, difusión en prensa escrita, televisión o radio, publicaciones, foros o redes sociales). LA coordinadora archivará informe escrito siguiendo los criterios establecidos por el área de Archivo Institucional. 	<p>Promotores de Vinculación / Encargada Administrativa de CUDDEC</p>
<p>Productos o salidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de calidad en el servicio 2. Informes semestrales 3. Difusión de resultados en medios 4. Determinación de la nueva demanda de servicios 		

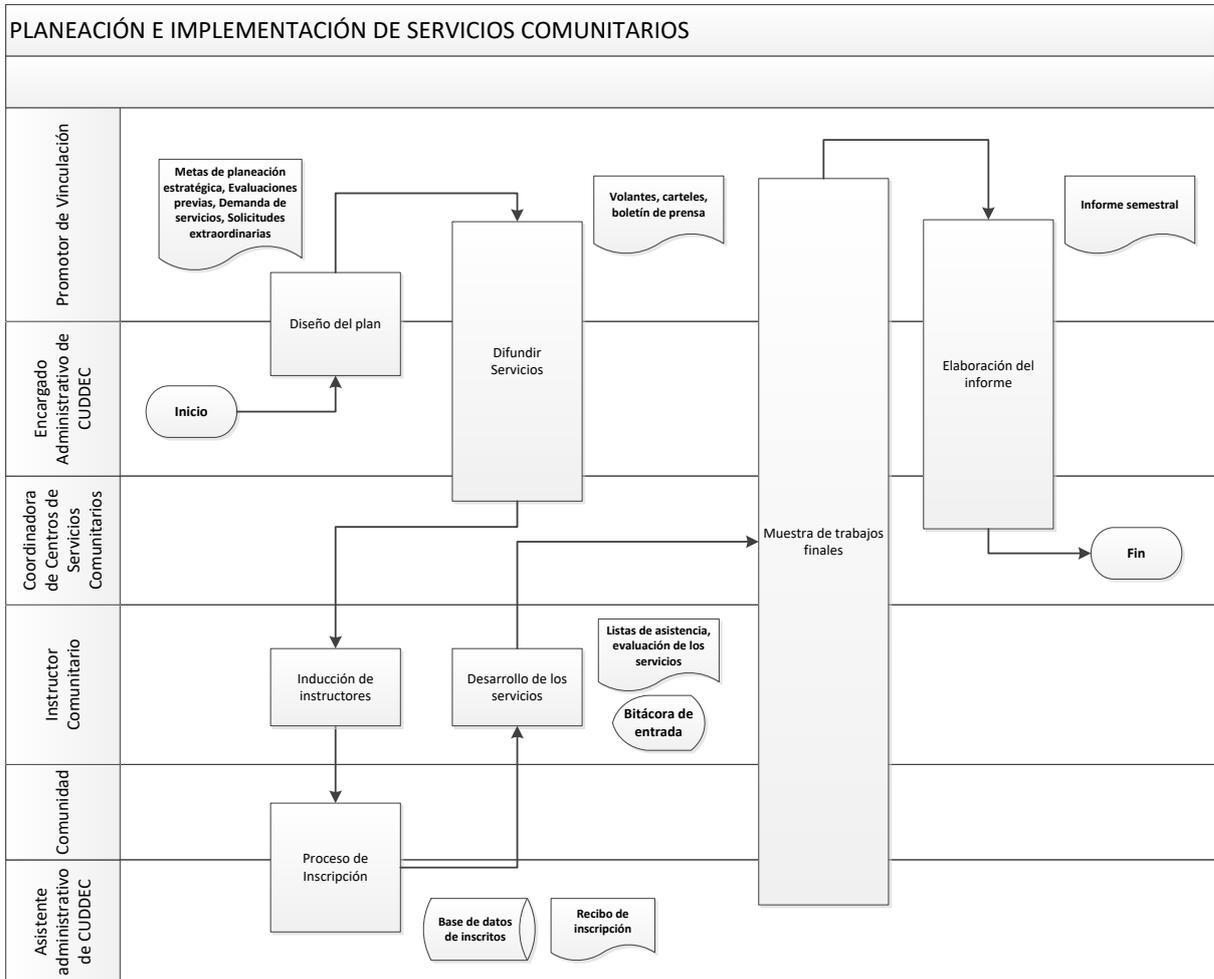
V. ANEXOS:

1. DIAGRAMA DE FLUJO

<p>Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios</p>	<p>Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación</p>	<p>Inicio de vigencia:</p>	<p>Página: 4 de 7</p>
--	---	----------------------------	---------------------------



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
-------------------------------------	--



2. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS OTORGADOS O LOS PRODUCTOS GENERADOS CON EL PROCEDIMIENTO

Servicio y/o Producto	Requisitos establecidos por los clientes	Requisitos Legales y/o reglamentarios
Difusión de servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación del servicio (Clases de computación, clases de danza, Terapia psicológica, entre otros) 2. Horarios 3. Lugar 4. Costo 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Apego a las promociones existentes
Proceso de Inscripción	<ol style="list-style-type: none"> 6. Lugar 7. Costo 8. Horarios 9. Material requerido 10. Comprobante de inscripción 	<ol style="list-style-type: none"> 11. Reglamento de pagos 12. Datos de contacto de los inscritos
Desarrollo de los servicios	<ol style="list-style-type: none"> 13. Puntualidad y asistencia del instructor 14. Espacios acondicionados y adecuados 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Reglamento interno de uso de instalaciones 18. Lineamientos para el otorgamiento de becas

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 5 de 7
--	---	---------------------	-------------------



CODIGO	NOMBRE
CUDC- POP-PD-01-02	Planeación e implementación de servicios comunitarios

	15. Flexibilidad de pago (convenios o becas)	19. Participar en la evaluación de calidad en el servicio
	16. Materiales requeridos	
Muestra de trabajos finales	20. Requerimientos materiales y técnicos necesarios para la presentación de los trabajos finales	22. Programa de evento
	21. Constancia de participación	23. Registro de asistentes
Elaboración de informe semestral		24. Planeación estratégica del área

3. POLÍTICAS

1. El mínimo de inscritos para abrir un curso es de 5 personas inscritas.
2. Los pagos de los cursos deberán realizarse los primeros 2 días de la semana para tener derecho al servicio.
3. Los alumnos deberán acudir con el material especificado por el instructor para la sesión.
4. Todos los instructores deberán registrar en la bitácora su entrada y salida
5. Todos los instructores deberán asistir a la sesión de inducción
6. Todos los instructores deberán entregar su plan de curso previo al inicio del servicio
7. Todos los instructores deberán registrar asistencia de los alumnos en cada sesión
8. Al final de cada curso o servicio deberá aplicarse la encuesta de la calidad en el servicio
9. Después de 4 faltas acumuladas al servicio sin justificación, el alumno deberá reinscribirse nuevamente al mismo.
10. Si un alumno ha asistido de manera constante a un curso y se ofrece el siguiente nivel del mismo, se le exentará de pagar la inscripción.
11. Todo servicio consta del pago de una inscripción y 1 pago semanal durante el tiempo que se ofrezca el servicio.
12. El horario de servicios administrativos del centro es de 9:00 a 1:00 y de 3:00 a 7:00 y los periodos vacacionales se rigen por el calendario institucional.

4. RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Recurso Humano:

Coordinadora de Servicios Comunitarios, Encargada Administrativa de CUDDEC, Promotora de Vinculación de CUDDEC, Instructores Comunitarios, Alumnos de servicio social, práctica profesional, becarios (ARA, PRONABES), becados con ayudantía, instructores independientes, colaboradores de dependencias externas, colaboradores internos ITSON.

Infraestructura:

Aulas de enseñanza, aula de capacitación, aula de danza, cancha deportiva, explanada multiusos, cyber, clínica veterinaria, cubículos de atención diversa, ludoteca infantil, baños, área administrativa, bebederos.

Materiales:

Papejería, material para talleres artísticos y deportivos, impresiones para publicidad, Equipo de sonido (bocinas), audiovisual (cámara fotográfica, cañón, pantalla) y de cómputo (PC, laptop, impresora, escáner, USB) máquina de copiado, mobiliario diverso (mesas de trabajo, banquetes, mesabancos, pizarrón, escritorios, sillas, vitrinas), utensilios para clínica veterinaria, juguetes infantiles para ludoteca infantil, utensilios de cocina.
Vehículo institucional.

Registros:

CUDC-POP-FO-03-__ Bitácora de actividades de difusión.
CUDC-POP-FO-04-__ Lista de asistencia a reuniones.

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 6 de 7
--	---	---------------------	-------------------



CODIGO CUDC- POP-PD-01-02	NOMBRE Planeación e implementación de servicios comunitarios
-------------------------------------	--

- CUDC-POP-FO-05-__ Plan del curso.
- CUDC-POP-FO-06-__ Comprobante de pago.
- CUDC-POP-FO-07-__ Bitácora de asistencias.
- CUDC-POP-FO-08-__ Lista de asistencia de alumnos por curso.
- CUDC-POP-FO-09-__ Evaluación de la Calidad en el Servicio.
- CUDC-POP-FO-10-__ Organización de eventos y su programa.
- CUDC-POP-FO-12-__ Informe de actividades.
- CUDC-POP-FO-19-__ Registro de alumnos.
- CUDC-POP-FO-30-__ Planeación de actividades.
- CUDC-POP-FO-31-__ Minuta de reunión.
- CUDC-POP-FO-32-__ Registro de colaboradores.
- CUDC-POP-BD-03-__ Sistema de inscripciones.

Elaborado y Actualizado por: Coordinadora de Centros de Servicios	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Vinculación	Inicio de vigencia:	Página: 7 de 7
--	---	---------------------	-------------------