



1. OBJETIVO

Cumplir con la normativa para la operación y cumplimiento del Servicio Social, con la finalidad de fortalecer la formación integral del estudiante, desarrollando una conciencia solidaria y compromiso con la sociedad a la que pertenece, mediante la aplicación y desarrollo de sus competencias profesionales.

2. ALCANCE

Aplica para todos los estudiantes inscritos del Instituto Tecnológico de Tepic que tengan el 70% de sus créditos aprobados, coordinado por el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación del Instituto. Este procedimiento recibe entradas del Departamento de División de Estudios Superiores y entrega salidas al Departamento de Servicios Escolares.

3. REFERENCIAS

- 1- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2- Manual de Organización del Instituto Tecnológico
- 3- Manual de Vinculación del Tecnológico Nacional de México
- 4- Lineamiento Académico - Administrativo del Tecnológico Nacional de México
- 5- Planes de Estudio Vigentes del TecNM

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Matriz de responsabilidades.

Responsable	Actividad	Evidencia / registro	Competencia / referencia
Subdirección de Planeación y vinculación	Participa en el proceso de cierre, recibiendo la documentación para validación y firma institucional	Oficios firmados turnado por el departamento; validación para constancia	2/1.1.0.0.0 3/CAP2-NOR5 4/CAP 11 y 12
Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Planea, convoca, verifica, da seguimiento, válida expedientes y genera constancias	Programa semestral, listas de asistencias, expedientes validados, constancia de Servicio Social	2/1.1.2.00 3/CAP2 4/11.4.4-12.4.3
Oficina de Servicio Social	Ejecuta junto con el departamento, la planeación, inducción, verificación y seguimiento del proceso	Programa semestral, listas de asistencias, cartas de presentación, validaciones.	2/1.1.2.2.0 3/CAP2-NOR7 4/11.4.4-11..4.6
Estudiante	Solicita, carga documentos, entrega cartas, desarrolla actividades, elabora reportes y solicita cierre	Solicitud en plataforma, plan de trabajo, reportes bimestrales, reporte final	3/CAP2 4/11.4.3-12.4.6
Instancia	Recibe al estudiante, emite carta de aceptación, supervisa actividades y evalúa	Carta de aceptación, evaluaciones bimestrales y final	3/CAP2 4/11.4.2-12.4.5

ELABORÓ Moisés Garcés Martínez Jefe del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación Firma: _____ Fecha: 10-MARZO-2026	REVISÓ Israel Arjona Vizcaino Subdirección de Planeación y Vinculación Firma: _____ Fecha: 10-MARZO-2026	AUTORIZÓ Manuel Ángel Uribe Vázquez Director del Instituto Tecnológico de Tepic Firma: _____ Fecha: 10-MARZO-2026
---	--	---



Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

4.4, 5.1.1, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2 y 10.3.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Actividades (secuencia e interacción)

5.1.1 Actividad: Planeación y convocatoria

Responsable	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación - Oficina de Servicio Social
Entrada	Calendario / Periodo semestral; Lineamiento de Servicio Social
Acción	1. Elaborar el programa semestral de Servicio Social. 2. Convocar al curso de inducción para estudiantes con más del 70% de créditos.
Comunicación (a quién/medio)	A estudiantes / convocatoria institucional (portal, correo institucional y/o avisos)
Salida: Registro / evidencia	Programa de Servicio Social

5.1.2 Actividad: Inducción y registro

Responsable	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación - Oficina de Servicio Social
Entrada	Programa Semestral y listado de estudiantes convocados
Acción	Imparte el curso de inducción y registra la asistencia / participación
Comunicación (a quién/medio)	A estudiantes /sesión presencial o virtual; avisos en portal
Salida: Registro / evidencia	Lista de asistencia / evidencia de inducción

5.1.3 Actividad: Solicitud en plataforma

Responsable	Estudiante
Entrada	Información del curso de inducción, programa semestral de Servicio Social, Lineamientos y acceso a la plataforma; datos del estudiante
Acción	Llena la solicitud de Servicio Social y carga la información requerida en la plataforma digital
Comunicación (a quién/medio)	Al departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación - Oficina de Servicio Social / Plataforma digital (envío / registro automático)
Salida: Registro / evidencia	Solicitud de Servicio Social en plataforma

5.1.4 Actividad: Verificación y carta de presentación

Responsable	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación - Oficina de Servicio Social
Entrada	Solicitud de Servicio Social y requisitos del estudiante
Acción	Verifica la información / documentos; abre / actualiza expediente en el portal y elabora la carta de presentación.
Comunicación (a quién/medio)	A estudiante / entrega física y/o descarga desde plataforma
Salida: Registro / evidencia	Carta de presentación (firmada y sellada); expediente abierto en plataforma

5.1.5 Actividad: Presentación y aceptación

Responsable	Estudiante / Instancia
Entrada	Carta de presentación
Acción	El estudiante entrega la carta de presentación; la instancia recibe y elabora la carta de aceptación. Se acuerdan actividades preliminares del Servicio Social.
Comunicación (a quién/medio)	Instancia - Estudiantes / Presencial
Salida: Registro / evidencia	Carta de aceptación (firmada y sellada) y acuse de recepción de la carta de presentación

5.1.6 Actividad: Plan de trabajo y carta compromiso

Responsable	Estudiante / Instancia
Entrada	Carta de aceptación; Lineamiento del Servicio Social
Acción	Define el Plan de Trabajo y el estudiante firma digitalmente la carta
Comunicación (a quién/medio)	Al Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación / Carga en Plataforma digital
Salida: Registro / evidencia	Plan de Trabajo y Carta compromiso

5.1.7 Actividad: Integración / validación de expediente digital

Responsable	Estudiante (integra /carga) y Departamento (válida)
Entrada	Acuse de la carta de presentación; carta aceptación; plan de trabajo; carta compromiso.
Acción	Digitaliza documentos y los carga en la plataforma; el Departamento verifica que estén completos y correctos.
Comunicación (a quién/medio)	Estudiante - Departamento / Plataforma digital



Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

4.4, 5.1.1, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5,
8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2 y 10.3.

Salida: Registro / evidencia	Expediente digital integrado y validado (folios / carga en portal)
------------------------------	--

5.1.8 Actividad: Desarrollo y seguimiento

Responsable	Estudiante (ejecuta) / Instancia (supervisa) / Departamento (Seguimiento)
Entrada	Plan de trabajo autorizado
Acción	Realiza actividades y registra avances; la instancia supervisa. El departamento revisa el avance en el portal
Comunicación (a quién/medio)	Estudiante - Instancia / Seguimiento presencial; Departamento /portal digital
Salida: Registro / evidencia	Evidencia de avance en portal (bitácora / seguimiento)

5.1.9 Actividad: Reportes y evaluaciones (bimestral)

Responsable	Estudiante (elabora) / Instancia (Autoriza y evalúa) / Departamento (verifica)
Entrada	Avances del periodo; formatos vigentes.
Acción	El estudiante elabora el reporte bimestral y la hoja / formato de evaluación; digitaliza y carga. La instancia autoriza el reporte y evalúa; el Departamento verifica la autorización y la evaluación firmada.
Comunicación (a quién/medio)	Estudiante - Instancia / entrega Estudiante - Departamento / plataforma Instancia - Departamento / vía estudiante - correo institucional
Salida: Registro / evidencia	Reporte bimestral y formato de evaluación bimestral

5.1.10 Actividad: Cierre, Constancia y registro

Responsable	Estudiante / Instancia / Departamento Gestión Tecnológica y Vinculación / Subdirección de Planeación/ Servicios Escolares.
Entrada	Cumplimiento de actividades y tiempos; reportes y evaluaciones previas
Acción	El estudiante solicita carta de término; la instancia la elabora y realiza la evaluación final. El estudiante integra / carga reporte final y documentos de cierre. El departamento verifica, genera la Constancia de Servicio Social y la turna a Servicios Escolares para registrar el cumplimiento.
Comunicación (a quién/medio)	Estudiante - Instancia / Presencial Departamento -Subdirección / Oficio físico Departamento - Servicios Escolares / Oficio físico
Salida: Registro / evidencia	Constancias de Servicio Social, Carta de término y evaluación final (Evidencia); Registro de cumplimiento en Servicios Escolares.

6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ID Matriz de riesgos	Actividad	Riesgo u oportunidad	Acción / tratamiento	Impacto
R-01	5.1.3 Solicitud en plataforma	El estudiante no carga correctamente la información o documentos requeridos, generando retrasos	Verifica en inducción que estudiante comprenda el uso de la plataforma; habilitar checklist previo a envío	Medio
R-02	5.1.4 Verificar y carta de presentación	Documentos incompletos o incorrectos que impiden la emisión de la carta de presentación	Implementar revisión preliminar automática en plataforma; solicitar correcciones inmediatas	Alto
R-03	5.1.7 Integración del expediente digital	Expediente digital incompleto o con archivos ilegibles	Capacitar al estudiante sobre digitalización; validar formatos antes de cargar	Medio
R-04	5.1.9 Reportes bimestrales	Retraso en la entrega de reportes y evaluaciones por parte de los estudiantes y la instancia	Enviar recordatorios automáticos para establecer evaluaciones por parte de la instancia.	Alto



Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

4.4, 5.1.1, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2 y 10.3.

ID Matriz de riesgos	Actividad	Riesgo u oportunidad	Acción / tratamiento	Impacto
R-05	5.1.10 Cierre y constancia	El estudiante no entrega la carta de término o evaluación final a tiempo	Seguimiento directo con instancias; activar alertas de vencimiento	Alto
O-01	5.1.1 Planeación y convocatoria	Digitalizar completamente la convocatoria para aumentar alcance y reducir tiempo	Publicar convocatoria en portal, correo institucional y avisos automatizados	Medio
O-02	5.1.8 Desarrollo y seguimiento	Uso de bitácora digital para mejorar el seguimiento del avance	Integrar módulo de seguimiento con notificaciones y validación en tiempo real	Alto
O-03	5.1.10 Cierre y constancia	Automatizar la generación de constancias para reducir tiempos de entrega	Integrar módulo automático de emisión tras validación final	Alto

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro
Cumplimiento en tiempo	(Solicitudes, reportes y cierres entregados a tiempo / total de trámites del periodo) *100%	≥90%	Bimestral	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Plataforma digital, reportes bimestrales, fechas de carga.
Eficacia en la integración digital del expediente	(Expedientes validados sin correcciones / Todos los expedientes recibido)*100	≥85%	Expedientes digitales, folios en portal	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Expedientes digitales, folios en portal
Retrabajo por documentos incorrectos o incompletos	(Número de expedientes devueltos para corrección / Total de expedientes revisados)*100	≤10%	Mensual	Oficina de Servicio Social	Registro de verificación, devoluciones en plataforma
Cumplimiento de reportes bimestrales por parte del estudiante	(Reportes bimestrales entregados / Reportes programados)*100	≥95%	Bimestral	Estudiante / Instancia / Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Reportes bimestral, evaluaciones firmadas
Tiempo de emisión de constancia de Servicio Social	Días promedio desde la entrega del reporte final hast la emisión de la constancia	≤10 días hábiles	Mensual	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Reporte final, carta de término, constancia emitida
Satisfacción del usuario (estudiante)	(Encuestas con calificaciones positiva / total de	≥70%	Semestral	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Encuestas de satisfacción, plataforma institucional



Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

4.4, 5.1.1, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2 y 10.3.

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro
	encuestas aplicadas) *100				

8. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Criterio de aceptación (qué debe cumplir)	Punto de verificación (actividad o etapa del proceso)	Acción a realizar y disposición si no cumple	Registro o evidencia generada
La solicitud de Servicio Social debe estar completa y con documentos correctos	Solicitud en plataforma	Rechazar la solicitud en plataforma; solicitar corrección y recarga de documentos; suspender avance hasta cumplimiento.	Registro de devolución en plataforma; historial de carga
La carta de presentación solo se emite si la información del estudiante es correcta y cumple con los requisitos	Verificación y carta de presentación	No emitir carta; notificar al estudiante; solicitar documentos faltantes o corregidos.	No de observación; expediente temporal sin validar.
El expediente digital debe estar completo, legible y en formatos válidos	Integración / validación de expediente digital	Marcar expediente como "No conforme", solicitar recarga; detener validación hasta corrección	Registro de expediente no conforme; evidencia de recarga
Los reportes bimestrales deben estar firmados y autorizados por la instancia	Reportes y evaluaciones	Rechazar reporte; solicitar firma o autorización; no contabilizar avance del periodo hasta corrección.	Reporte devuelto; evidencia de corrección.
Para emitir la constancia, deben estar completos el reporte final, carta de término y evaluación final.	Cierre, constancia y registro	No generar constancia; notificar al estudiante; solicitar documentos faltantes; detener trámites en Servicios Escolares	Registro de no conformidad; oficio de devolución; evidencia de cierre.

9. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Documento/Registro	Código (si aplica)	Responsable de resguardo	Medio (físico/digital)	Tiempo de retención	Disposición final
Programa Semestral de Servicio Social		Oficina de servicio social	Físico/digital	2 años	Eliminación controlada
Solicitud de servicio social		Oficina de servicio social	Digital	5 años	Eliminación controlada
Carta de presentación para la realización del servicio social		Oficina de servicio social	Físico/Digital	5 años	Archivo muerto digital
Carta de asignación/Plan de		Oficina de servicio social	Físico/digital	5 años	Eliminación controlada



Referencia a la Norma ISO 9001:2015:
4.4, 5.1.1, 6.1, 6.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5,
8.1, 8.2, 8.4, 8.5.1, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2 y 10.3.

Documento/Registro	Código (si aplica)	Responsable de resguardo	Medio (físico/digital)	Tiempo de retención	Disposición final
Trabajo del Prestador de Servicio Social					
Carta compromiso de Servicio Social		Oficina de servicio social	Digital	5 años	Eliminación controlada
Reporte bimestral del Servicio Social		Oficina de servicio social	Físico/digital	5 años	Eliminación controlada
Formato de evaluación bimestral de Servicio Social		Oficina de servicio social	Físico/digital	Permanente	Conservación permanente digital
Constancia de Servicio Social		Oficina de servicio social	Físico/digital	Permanente	Conservación permanente digital

10. CONTROL DE CAMBIO

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Autoriza
7	10-MARZO-2026	Actualización a la norma ISO 9001:2015	M.A. Manuel Ángel Uribe Vázquez
6	03-SEPTIEMBRE-2026	Revisión total del Procedimiento con respecto a la normatividad para el Servicio Social.	Lic. Marco Antonio Ledesma González