



**Documentación del proceso de servicio social Corporación Mujeres Unidas de la Zona
Noroccidental de Medellín**

Johan Stiven Ramírez Salazar

Informe de práctica para optar al título de Ingeniero Industrial

Asesor Práctica Académica

María Elena Bedoya Gómez, Especialista (Esp) en Gerencia de Marketing

Asesor Empresarial

Cristian Daniel Acevedo Salazar, Administrador de Empresas

Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería
Ingeniería Industrial
Medellín, Antioquia, Colombia

2021

Cita

(Ramírez Salazar, 2021)

Referencia Estilo

Ramírez Salazar, J. S. (2021). *Documentación del proceso de servicio social Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín*, [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Antioquia, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Jesús Francisco Vargas Bonilla.

Jefe departamento: Mario Alberto Gaviria Giraldo.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

1. Resumen.....	1
2. Introducción	2
3. Objetivos.....	4
3.1 Objetivo general	4
3.2 Objetivos Específicos.....	4
4. Marco Teórico.....	5
5. Metodología	9
6. Resultados y análisis	12
6.1 Sensibilización y difusión del proyecto	12
6.2 Documentación del proceso	12
6.2.1 Proceso de vinculación	14
6.2.2 Proceso de registro y control de horas sociales	16
6.2.3 Proceso de certificación.....	17
6.2.4 Análisis del proceso de servicio social	19
6.3 Manual de usuario para el diligenciamiento de los formatos.....	21
6.3.1 Manual acta de compromiso.....	21
6.3.2 Manual ficha de seguimiento.....	22
6.3.3 Manual carta de certificación	23
6.4 Herramienta de control y seguimiento del servicio social	24
7. Conclusiones	26
8. Bibliografía	28

Lista de tablas

Tabla 1: Documentación del proceso de servicio social de la Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín.....	12
Tabla 2: Descripción del proceso de vinculación a la corporación.	15
Tabla 3: Recursos utilizados en el proceso de vinculación a la organización.	16
Tabla 4: Descripción del proceso de registro y control de horas sociales.	17
Tabla 5: Recursos utilizados en el proceso de registro y seguimiento de las horas sociales...	17
Tabla 6: Descripción del proceso de certificación.....	18
Tabla 7: Recursos utilizados en el proceso de certificación del servicio social.	19
Tabla 8: Descripción de las variables.	19
Tabla 9: Porcentaje de participación de las variables críticas.....	20

Lista de figuras

Figura 1: Ficha de registro y control del servicio social	11
Figura 2: Proceso de servicio social.....	14
Figura 3: Proceso de vinculación.....	14
Figura 4: Proceso de registro y control de horas sociales	16
Figura 5: Proceso de certificación.....	18
Figura 6: Diagrama de Pareto de las variables críticas	20
Figura 7: Acta de compromiso del servicio social.....	21
Figura 8: Ficha del seguimiento del servicio social.....	22
Figura 9: Carta de certificación.....	23
Figura 10: Aplicativo de registro y control del servicio social	24

Lista de Anexos

Anexo 1: Manual acta de compromiso.	30
Anexo 2: Manual ficha de seguimiento	45
Anexo 3: Manual carta de certificación.	54
Anexo 4: Manual de usuario del aplicativo.	60

1. Resumen

Las organizaciones sin fines de lucro, cumplen un rol de gran importancia en el contexto social y económico de cada país; entre ellas se encuentra la Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín, que busca participar en los estamentos que tienen que ver con la implementación de proyectos y gestión comunitaria, para lograr elevar la calidad de vida, el bienestar y desarrollo de la comunidad en general.

En este trabajo se documentó y reestructuró el proceso de servicio social de la organización, el cual consiste en aceptar a los estudiantes de la comuna seis de Medellín, que sean beneficiarios de becas como “matricula cero” del programa de presupuesto participativo, los cuales deben contribuir con 80 horas de servicio social cada semestre, por lo que la corporación está avalada para certificar el cumplimiento de esta labor social.

Mediante la documentación de este proceso, se identificó que las variables críticas “formatos devueltos y la falta de control en el seguimiento” representan un 38% y 32% de participación respectivamente en la calidad del servicio, por lo que al implementar un manual de usuario para cada uno de los formatos que diligencia la organización y automatizar el proceso de control y seguimiento de labor social, disminuyó en total un 70% las causas que producen estas inconformidades y afectan la prestación del servicio.

2. Introducción

En la actualidad, la documentación de procesos es la clave en cualquier organización, es por ello por lo que una documentación de procesos resume los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. En una documentación interna y continua del proceso es más importante el "cómo" de la implementación que el "cuánto" del impacto del proceso. Un negocio es esencialmente un grupo de procesos interrelacionados, y si estos procesos no están documentados por escrito, puede haber inconvenientes (Romero, 2019).

Por otro lado, las empresas tienen procesos repetibles que son clave para que sus operaciones sean exitosas, por lo que la documentación de procesos sirve como una guía fundamental de referencia para los empleados y directores. Dentro de las principales metas de una empresa siempre debe estar el de mejorar día a día sus prestaciones y ofrecer los mejores productos con la mejor relación calidad-precio. Ese es el objetivo que persigue el concepto de mejoramiento continuo, más que una estrategia, una razón de ser y una obligación ineludible para cualquier empresa (Deusto, 2016).

Es por ello, que las organizaciones sin fines de lucro, cumplen un rol de gran importancia en el contexto social y económico de cada país; estas organizaciones atienden problemas sociales de diversa índole como protección al medio ambiente, educación y cultura, niñez, discapacitados, salud, etc (Maglieri, 1998). La Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín, busca Participar en los estamentos que tienen que ver con la implementación de proyectos, planes de inversión y gestión comunitaria en convenio con las organizaciones del estado y empresas privadas, para lograr elevar la calidad de vida de las mujeres de la zona, el bienestar y desarrollo de la comunidad en general.

La corporación brinda sus espacios a estudiantes universitarios para la realización del servicio social, donde se identificó un alto nivel de insatisfacción por parte de los estudiantes debido al mal diligenciamiento de los diferentes formatos que son presentados a las entidades

académicas, ya que esto causa retrasos en las matrículas y pone en riesgo las becas que ofrece el programa de presupuesto participativo; por otro lado, no hay un control adecuado en el seguimiento de las horas de servicio social prestado por los estudiantes, ocasionando inconvenientes al momento de certificar este servicio, estos problemas se deben principalmente a que el proceso de servicio social de la corporación mujeres unidas no se encuentra documentado.

Por lo que se realizó la descripción y documentación de todos los procesos implicados en el programa de servicio social, como el proceso de vinculación del estudiante a la organización, el proceso de registro y control de las horas sociales y el proceso de certificación de la labor prestada, a cada uno de estos procesos se le identificó, el responsable de cada operación, las actividades a realizar dentro de las mismas y los documentos que lo soportan.

Posteriormente, se elaboró un manual de usuario para el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos que deben presentar los estudiantes a las entidades académicas, como el acta de compromiso, ficha de seguimiento y carta de certificación; finalmente, se diseñó e implementó una herramienta de seguimiento de las actividades y el registro de las horas sociales realizadas por cada estudiante, con su respectivo manual de usuario.

Con la implementación de este proyecto, se mejoró el sistema de control interno de la corporación ya que se ordenó, detalló y sistematizó el proceso de servicio social, dejando documentado todas las instrucciones, responsabilidades, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en este.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Documentar y reestructurar el proceso de servicio social en la Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico inicial y recolectar la información del proceso de servicio social.
- Identificar objetivos, alcances, entradas, salidas, clientes, actividades, dueños de los procesos y el ciclo PHVA.
- Describir y documentar el proceso de servicio social, identificando las actividades y recursos utilizados en este.
- Diseñar los formatos a utilizar con base en la información recolectada, estandarizando cada subproceso.
- Realizar el manual de usuario de cada uno de los formatos que se diligencian en el proceso de servicio social.
- Implementar una herramienta de seguimiento en Excel, donde se registre cada una de las actividades realizadas por los estudiantes y el tiempo empleado.
- Validar y corregir con los funcionarios, dueños de los procesos los documentos generados, incluyendo las propuestas de mejora.
- Realizar un entrenamiento y formación que permita sensibilizar a las personas sobre los beneficios que se obtendrán al realizar las actividades diarias interiorizadas.
- Realizar otras propuestas de mejora que se presenten durante el desarrollo de la práctica.

4. Marco Teórico

El servicio social es uno de los temas más importantes en las organizaciones sin ánimo de lucro, ya que al hablar del futuro del servicio social implica partir de la realidad social para dar una respuesta comprometida a través de un trabajo profesional a la población más necesitada de nuestro país. “Entendemos servicio social como aquella acción social organizada que contribuye favorablemente al desarrollo de un grupo determinado, en la medida en que dicha acción se inscribe en una práctica estructurante y estructurada” (Iberoamericana, 2004).

Actualmente, ya no se puede administrar y dirigir las organizaciones sin fines de lucro con la sola buena voluntad de quienes la integran. Se deben tener presente muchos de los aspectos comerciales de las empresas con fines de lucro, porque en definitiva ésta es también una empresa (Maglieri, 1998). Por tal motivo, estas organizaciones deben tener una administración estratégica que les permita tener una visión holística de todos sus procesos; Un proceso se puede definir como un “conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agregue valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” (Agudelo Tobon & Escobar Bolivar, 2007). Además, algunas de las ventajas que se obtienen al emplearse la gerencia por procesos son:

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- Eliminar el trabajo innecesario, el que no resulta en beneficios para el cliente final, el que no agrega valor y por lo tanto el cliente no está dispuesto a pagar por este.
- Mantener los niveles alcanzados y mejorar.
- Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro y en el mercado de la empresa. La Gerencia no debe hacer las cosas, debe crear las condiciones propicias de direccionamiento y actitud de trabajo en equipo para que los demás hagan las cosas.

- En general, la Gerencia por Procesos permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta de la Organización por Procesos. (Agudelo Tobon & Escobar Bolivar, 2007)

Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado (Westreicher, 2020). Estos se pueden clasificar de tres maneras, procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo, de las cuales se tiene una breve descripción:

- Procesos Estratégicos: Son aquellos procesos por los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define sus objetivos. Ejemplo: Proceso de diseño de un producto.
- Procesos Operativos: Son los procesos propios de la empresa. Por ejemplo: El proceso de producción de ladrillos.
- Procesos Apoyo: Son los procesos que proporcionan soporte mediante recursos, para cumplir los procesos operativos. (VELASCO, 2007)

La documentación de procesos facilita la identificación, la preservación y el desarrollo del conocimiento explícito dentro de las organizaciones y alimenta la biblioteca de conocimientos expresados a través de dichos documentos, administrando la base documental, garantizando la coherencia entre estructura y procesos; y contribuyendo a la mejora continua de estos (Rosa Adelina Mateo, 2011). Es necesario la documentación de los procesos, gestionando y mejorando los mismos, teniendo en cuenta los siguientes elementos al momento de describirlos:

- Salida y flujo de salida del proceso.
- Destinatarios del flujo de salida.
- Los intervinientes del proceso.
- Secuencia de actividades del proceso.

- Recursos.
- Indicadores (Anonimo, s.f)

Por otro lado, para controlar y monitorear los procesos es indispensable aplicar el ciclo de mejora continua de los procesos, ya que esta consiste en aplicar metodologías que permitan optimizar, de manera cuántica y sistemática, el comportamiento y resultados de los procesos, incrementando su eficiencia, eficacia y efectividad. Toda organización que aspire a ser competitiva deberá buscar mecanismos que permitan elevar el desempeño de sus procesos, ya que son estos los que le agregan valor para la satisfacción de los clientes y otras personas interesadas: accionistas, empleados y proveedores, así como para la comunidad (Elsie Bonilla, 2020). Este es importante en términos de eficiencia, según (García, Quispe, & Ráez, 2003), afirman que “Se admite, estadísticamente, que en las organizaciones sin ‘Gestión de mejora Continua’ el volumen de la ineficiencia puede estar entre un 15 y 25 % de sus ventas” (p.91).

Las fases para implementar el ciclo PHVA son las siguientes:

Planificar:

- Involucrar a la gente correcta
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

Hacer:

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

Verificar:

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

Actuar o ajustar:

- Incorporar la mejora al proceso. (García, Quispe, & Ráez, 2003)

Por último, capacitar al personal de la organización se hace más fácil mediante la implementación de un manual de procedimientos, este es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Vergara, 2017).

5. Metodología

Actualmente las organizaciones ven en la metodología de trabajar por procesos el soporte para la obtención de buenos resultados, ya que por medio de ésta es posible satisfacer a los clientes, quienes son los que realizan presión para el desarrollo en las características finales de los productos, es por ello por lo que se presenta la necesidad de generar valor agregado en estos buscando cautivar gran parte del mercado.

Las herramientas de Ingeniería Industrial empleadas durante el proyecto son las siguientes:

Fase 1: Sensibilización y difusión del proyecto

Se informó al delegado de la organización los conocimientos, técnicas y elementos necesarios para aplicar con éxito las herramientas a emplear durante el desarrollo del proyecto.

Se realizó una reunión inicial, donde se determinó las necesidades del proyecto, dando a conocer la información principal acerca del mismo, sus objetivos, resultados esperados y alcance.

Los temas tratados en la reunión fueron:

- Objetivo general y específicos del proyecto.
- Fases del proyecto.
- Alcance del proyecto.
- Fecha de entrega.

Fase 2: Documentación del proceso

Se caracterizó el programa de servicio social de la corporación por medio del uso del software Bizagi, que es una plataforma que facilita la transformación y automatización de los procesos de una organización, lo cual facilitó la realización de los diagramas de flujos de todos los procesos que se llevan a cabo; se identificaron tres procesos principales: proceso de

vinculación a la organización, proceso de registro y control de la labor social, y proceso de certificación, dentro de cada proceso se estableció quien era el responsable, las actividades y los entregables que debía realizar este; además, de determinar los recursos utilizados dentro de cada proceso.

Por otro lado, a partir de la documentación de estos procesos se identificaron las variables críticas y por medio del diagrama de Pareto se determinó los porcentajes de participación de cada variable sobre las demás y así identificar las que mayor impacto generen dentro del proceso con el fin de implementar mejoras.

Fase 3: Manual de usuario para el diligenciamiento de los formatos

Se realizó una guía de usuario mediante la herramienta Dr. Explains que es un software para hacer archivos de ayuda, guías de usuario, manuales en línea y documentación de aplicaciones, donde se detalló el paso a paso de la manera correcta en que los usuarios deben ingresar los datos solicitados en los diferentes formatos, de tal modo que sea comprensible las instrucciones o los procedimientos que este contenga; para que este manual sea más amigable con el usuario se resaltó por medio de imágenes los campos a diligenciar.

Fase 4: Herramienta de control y seguimiento del servicio social

Se creó una herramienta programada en Microsoft Excel, la cual contiene un usuario y contraseña de seguridad para el ingreso del personal de la corporación, donde se puede registrar los estudiantes que estén realizando labor social; también, se puede consultar seleccionando el nombre o número de identificación del estudiante y esta de manera automática mostrará la información relevante asociada al mismo, como fecha, histórico de horas realizadas, actividades ejecutadas, sugerencias y observaciones; este aplicativo permite tener un control detallado y preciso de la información de cada estudiante, sistematizando el proceso de registro y control de horas sociales como se puede observar en la **Figura 1**.

Figura 1*Ficha de registro y control del servicio social*

DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)	
Nombre del Estudiante beneficiario(a):	
Documento de identidad:	

VOLVER

POBLACIÓN BENEFICIADA								
Hombres		Niñez / Adolescencia		Adulto Mayor		ROM		Campesino
Mujeres		Jóvenes		Afrodescendiente		LGTBI		Discapacidad
Primera Infancia		Adulto		Indígena		Situación de Calle		Población víctima
Otra, Cuál:								

IMPRIMIR

Objetivo del servicio social:	
Producto:	

Fecha	Horas	Actividades de servicio social realizadas	Firma Coordinador
Total de horas:		Observaciones:	

Porcentaje de cumplimiento							
Identificación de necesidad	0%	Planeación	0%	Ejecución	0%	Entrega del producto	0%

Firma del estudiante beneficiario
Nombres y apellidos
TI/CC

Firma del representante legal o líder del proceso
Nombres y apellidos
CC

Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual usted recibe el beneficio
Nombres y apellidos
CC

Nota. Fuente Corporación Mujeres Unidas

Por último, se capacitó al personal delegado por la corporación para el uso del aplicativo, donde se hizo un seguimiento de su funcionamiento y entrega del manual de usuario.

6. Resultados y Análisis

6.1 Sensibilización y difusión del proyecto

A partir de la reunión realizada con el coordinador del servicio social de la corporación mujeres unidas de la zona noroccidental de Medellín, se dio a conocer el alcance del proyecto, determinando las actividades y recursos necesarios para la implementación del mismo, donde se estableció las fechas de entrega para el cumplimiento de los objetivos como se puede observar en la **Tabla 1**.

Tabla 1

Documentación del proceso de servicio social de la Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín.

Documentación del proceso de servicio social de la Corporación Mujeres Unidas de la Zona Noroccidental de Medellín			
Fases	Objetivos	Fecha	Recursos
Sensibilización y difusión del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Socializar el alcance del proyecto. Determinar las actividades y recursos para la implementación del proyecto. 	23/03/2021	Reunión virtual por meet con los asesores
Documentación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico inicial y recolectar la información del proceso de servicio social. Definir actividades y tareas que conforman los diferentes procesos de la operación y las diferentes relaciones entre ellas. Identificar objetivos, alcances, entradas, salidas, clientes, actividades, dueños de los procesos y el ciclo PHVA. Describir y documentar el proceso de servicio social, identificando las actividades y recursos utilizados en este. 	24/05/2021	<ul style="list-style-type: none"> Computador Software bizagi Microsoft office Reuniones asesor
Manual de usuario para el diligenciamiento de los formatos	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar los formatos a utilizar con base en la información recolectada, estandarizando cada subproceso. Realizar el manual de usuario de cada uno de los formatos que se diligencian en el proceso de servicio social. 	11/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> Computador Software Dr. Explaines Microsoft office Reuniones asesor
Herramienta de control y seguimiento del servicio social	<ul style="list-style-type: none"> Implementar una herramienta de seguimiento en Excel, donde se registre cada una de las actividades realizadas por los estudiantes y el tiempo empleado. Validar y corregir con los funcionarios, dueños de los procesos los documentos generados, incluyendo las propuestas de mejora. Realizar un entrenamiento y formación que permita sensibilizar a las personas sobre los beneficios que se obtendrán al realizar las actividades diarias interiorizadas. Realizar otras propuestas de mejora que se presenten durante el desarrollo de la práctica. 	20/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> Computador Microsoft office Reuniones asesor

Nota. Fuente Elaboración propia

6.2 Documentación del proceso

La corporación mujeres unidas de la zona noroccidental de Medellín, es una organización de carácter social sin ánimo de lucro, constituida legamente ante la cámara de comercio, la cual brinda sus espacios a los estudiantes de la comuna seis de la ciudad

de Medellín, que sean beneficiarios de las becas para estudios técnicos, tecnológicos y universitarios del programa de presupuesto participativo; es decir, los estudiante que gozan de matrícula cero, deben contribuir con 80 horas de servicio social cada semestre, por lo que la corporación está avalada para certificar el cumplimiento de esta labor social.

Como se observa en la **Figura 2**, el proceso de servicio social consta de un flujo de proveedores, los cuales son las instituciones universitarias públicas como el Pascual Bravo, el Colegio Mayor de Antioquia, el Instituto Tecnológico Metropolitano y la agencia de educación superior Sapiencia, que por medio del programa de presupuesto participativo financiado por la alcaldía de Medellín, le otorgan becas de estudios (matricula cero) a los estudiantes de bajos recursos de las diferentes comunas de la ciudad en las instituciones ya mencionadas; posteriormente, este flujo se convierte en una entrada, el cual se da cuando el estudiante envía la solicitud a la corporación para realizar el servicio social, creando un flujo de salida donde la organización por medio de una carta certifica el cumplimiento de esta labor social por parte del estudiante ante las diferentes instituciones universitarias inscritas al convenio de presupuesto participativo.

Se debe considerar que bajo las siguientes condiciones la corporación se verá en la obligación de rechazar la solicitud: no resida en la comuna seis de la ciudad de Medellín, no ser beneficiario del programa de presupuesto participativo o que la corporación esté en su capacidad máxima de estudiantes que prestan esta labor; por otro lado, si el estudiante no cumple con las horas pactadas en el acta de compromiso, este no será certificado.

Figura 2
Proceso de servicio social.

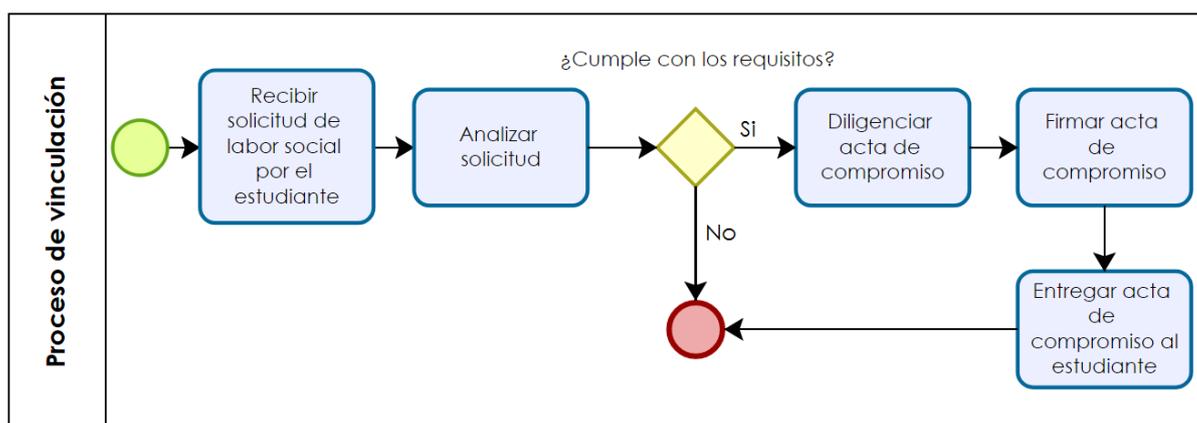


Nota. Fuente Elaboración propia

6.2.1 Proceso de vinculación

El proceso de vinculación del estudiante a la organización bajo la modalidad prestador de servicio social, consiste en diligenciar el acta de compromiso, el cual es un documento que formaliza las obligaciones y responsabilidades entre las partes interesadas, en este proceso se registran los datos del estudiante y de la corporación, se establece el plan de trabajo y el impacto social de este; finalmente, debe ser firmado por el estudiante, el representante legal de la organización y por un integrante de la JAL (junta administradora local). En la **Figura 3** se puede observar el proceso.

Figura 3
Proceso de vinculación.



Nota. Fuente Elaboración propia

En la **Tabla 2**, se evidencia el paso a paso de cada procedimiento del proceso de vinculación, donde se especifica el responsable de este, las actividades a desempeñar y los documentos que soportan esta información.

Tabla 2

Descripción del proceso de vinculación a la corporación.

Responsable	Paso	Actividad	Documento de trabajo
Secretaria	Recibir solicitud de labor social por el estudiante	Clasificar la correspondencia y entregar la información a la persona competente.	Correo electrónico Oficio
Coordinador servicio social	Analizar la solicitud	Verificar que el estudiante cumpla los requisitos para realizar la labor social: <ul style="list-style-type: none"> • Ser beneficiario del programa de presupuesto participativo. • Lugar de residencia esté ubicada en la comuna seis de la ciudad de Medellín. • Debe estar registrado en el Sisben • Debe estar matriculado en algunas de las instituciones universitarias como el Pascual Bravo, el Colegio mayor de Antioquia, el Instituto Tecnológico Metropolitano o que esté inscrito a la agencia de educación superior Sapiencia como y que la organización disponga de vacantes para este servicio. 	Correo electrónico Oficio
Estudiante, Coordinador servicio social	Diligenciar acta de compromiso	Diligenciar los siguientes datos del estudiante: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos • Documento de identidad • Universidad • Programa • Semestre • Dirección • Comuna o corregimiento • Teléfono celular • Correo electrónico • Marcar con una X si es crédito condonable o beca convenio directo • Convocatoria en la cual inicio con el beneficio • Periodo al que corresponde el servicio social reportado Diligenciar los siguientes datos de la entidad: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la entidad • Tipo de organización • Nit • Teléfono celular • Correo electrónico • Dirección • Comuna • Coordinador del servicio social • Teléfono celular del coordinador • Correo electrónico del coordinador Diligenciar los datos de la modalidad del servicio social: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del servicio social • Marcar con una X si es presencial o proyecto académico investigativo • Indicar si es pertinente con su formación profesional • Población beneficiada • Diligenciar plan de trabajo • Identificación de la necesidad • Planeación • Ejecución • Entrega del producto • Horas • Porcentaje de horas 	Acta de compromiso
Representante legal	Firmar acta de compromiso	Diligenciar las siguientes firmas: <ul style="list-style-type: none"> • Firma del estudiante • Firma del líder del proceso 	Acta de compromiso
Coordinador servicio social	Entregar acta de compromiso	Entregar acta de compromiso al estudiante, para que este gestione la firma del delegado de la JAL.	Acta de compromiso

Nota. Fuente Elaboración propia

Los recursos que se requieren para la realización del proceso de vinculación a la organización se pueden observar en la **Tabla 3**.

Tabla 3

Recursos utilizados en el proceso de vinculación a la organización.

Personal	Insumos	Equipos
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Coordinador del servicio social • Representante legal de la corporación 	<ul style="list-style-type: none"> • Resma de papel carta • Tinta para impresora • Lapiceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Impresora • Microsoft office

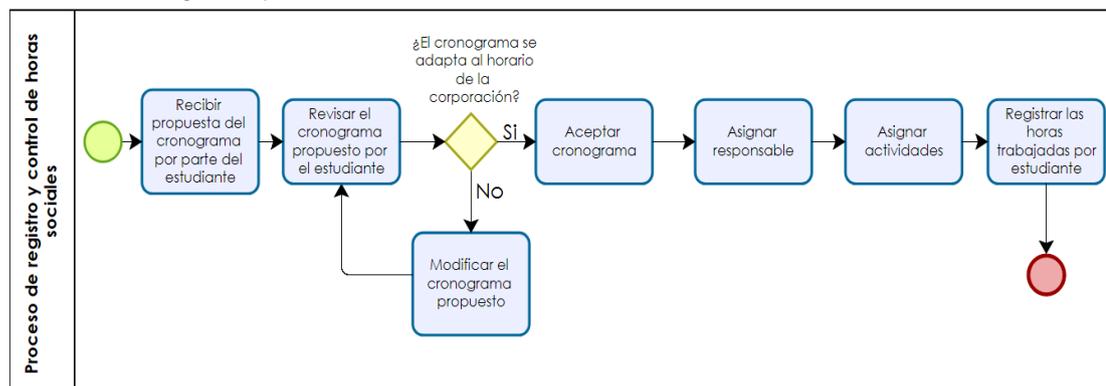
Nota. Fuente Elaboración propia

6.2.2 Proceso de registro y control de horas sociales

Este proceso como se observa en la **Figura 4**, consiste en recibir el cronograma del plan de trabajo del estudiante donde se especifica la disponibilidad de horario; posteriormente, la corporación revisa esta propuesta y determina si se ajusta a las necesidades de la misma, una vez es aceptado por el representante legal de la corporación, se le asigna un asesor quien es el encargado de acompañar al estudiante durante su estancia en la organización, delegándole actividades de carácter social, las cuales se registran manualmente en un formato de seguimiento.

Figura 4

Proceso de registro y control de horas sociales



Nota. Fuente Elaboración propia

En la **Tabla 4**, se evidencia el paso a paso de cada procedimiento del registro y control de horas sociales, donde se especifica el responsable de este, las actividades a desempeñar y los documentos que soportan esta información.

Tabla 4

Descripción del proceso de registro y control de horas sociales.

Responsable	Paso	Actividad	Documento de trabajo
Secretaria corporación	Recibir cronograma por parte del estudiante	Clasificar la correspondencia y entregar la información a la persona competente	Documento Correo electrónico
Representante legal corporación	Revisar el cronograma propuesto por el estudiante	Verificar que los horarios disponibles del estudiante se ajuste a los de la corporación, en caso contrario se solicitará al estudiante la modificación del cronograma.	Documento Correo electrónico
Representante legal corporación	Aceptar cronograma	Firmar la aceptación del cronograma	Documento
Representante legal corporación	Asignar responsable	Nombrar un responsable o un asesor al estudiante	N/A
Coordinador servicio social	Asignar actividades	Delegar las actividades correspondientes al estudiante	Documento
Coordinador servicio social	Registrar las horas trabajadas por estudiante	Diligenciar los siguientes datos del estudiante: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellido • Documento de identidad • Marcar con una X a que población beneficia con las actividades realizadas • Objetivo del servicio social • Producto Diligenciar los siguientes datos de las horas trabajadas por el estudiante: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Horas • Actividades de servicio social realizadas • Firma del coordinador 	Ficha del seguimiento del servicio social

Nota. Fuente Elaboración propia

Los recursos que se requieren para la realización del proceso de registro y control de horas sociales del estudiante se pueden observar en la **Tabla 5**.

Tabla 5

Recursos utilizados en el proceso de registro y seguimiento de las horas sociales.

Personal	Insumos	Equipos
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Coordinador del servicio social • Representante legal de la corporación 	<ul style="list-style-type: none"> • Resma de papel carta • Tinta para impresora • Lapiceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Impresora • Microsoft office

Nota. Fuente Elaboración propia

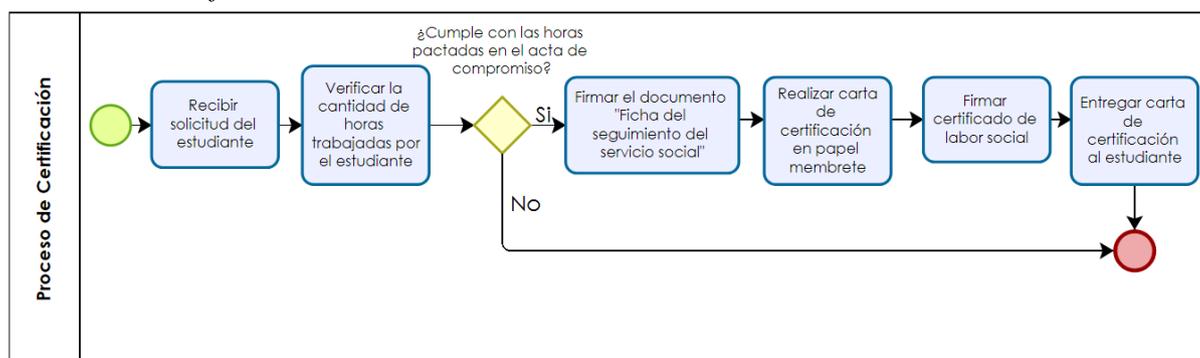
6.2.3 Proceso de certificación

Este proceso como se observa en la **Figura 5**, inicia cuando el estudiante requiere la certificación de la labor social realizada en la corporación para ser entregada

a la institución universitaria, la organización verifica que el estudiante haya cumplido con las horas pactadas en el acta de compromiso para realizar la carta de certificación con las características correspondientes como sello de la entidad, firma del representante legal y en papel membrete; después, se hace la entrega de este documento.

Figura 5

Proceso de certificación



Nota. Fuente Elaboración propia

En la **Tabla 6**, se evidencia el paso a paso de cada procedimiento del proceso de certificación, donde se especifica el responsable de este, las actividades a desempeñar y los documentos que soportan esta información.

Tabla 6

Descripción del proceso de certificación.

Responsable	Paso	Actividad	Documento de trabajo
Secretaria	Recibir solicitud del estudiante	Clasificar la correspondencia y entregar la información a la persona competente.	Documento Correo electrónico
Coordinador servicio social	Verificar la cantidad de horas trabajadas por el estudiante	Verificar que el estudiante haya cumplido con las horas de labor social pactadas en el acta de compromiso.	Ficha del seguimiento del servicio social
Coordinador servicio social	Firmar documento	Avalar con su respectiva firma que el estudiante cumplió con su labor social.	Ficha del seguimiento del servicio social
Secretaria	Realizar carta de certificación	Realizar la carta de certificación con las características correspondientes como sello de la entidad, firma del representante legal y en papel membrete.	Carta de certificación
Representante legal corporación	Firmar documento	Avalar con su respectiva firma que el estudiante cumplió con su labor social.	Carta de certificación
Secretaria	Entregar carta de certificación.	Entregar certificado al estudiante.	Carta de certificación

Nota. Fuente Elaboración propia

Los recursos que se requieren para la realización del proceso de certificación del servicio social del estudiante se pueden observar en la **Tabla 7**.

Tabla 7

Recursos utilizados en el proceso de certificación del servicio social.

Personal	Insumos	Equipos
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Coordinador del servicio social • Representante legal de la corporación 	<ul style="list-style-type: none"> • Resma de papel carta • Tinta para impresora • Lapiceros • Sello • Papel membrete 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Impresora • Microsoft office

Nota. Fuente Elaboración propia

6.2.4 Análisis del proceso de servicio social

Al conocer y analizar el proceso de servicio social de la corporación mujeres unidas, se identificó que existía un alto nivel de insatisfacción por parte de los estudiantes, debido a retrasos en las matrículas y dificultades en la continuación del programa de presupuesto participativo. Se Realizó una toma de datos y seguimiento a estos reclamos y se encontraron las siguientes variables que afectan la calidad del servicio, como se evidencia en la siguiente **Tabla 8**.

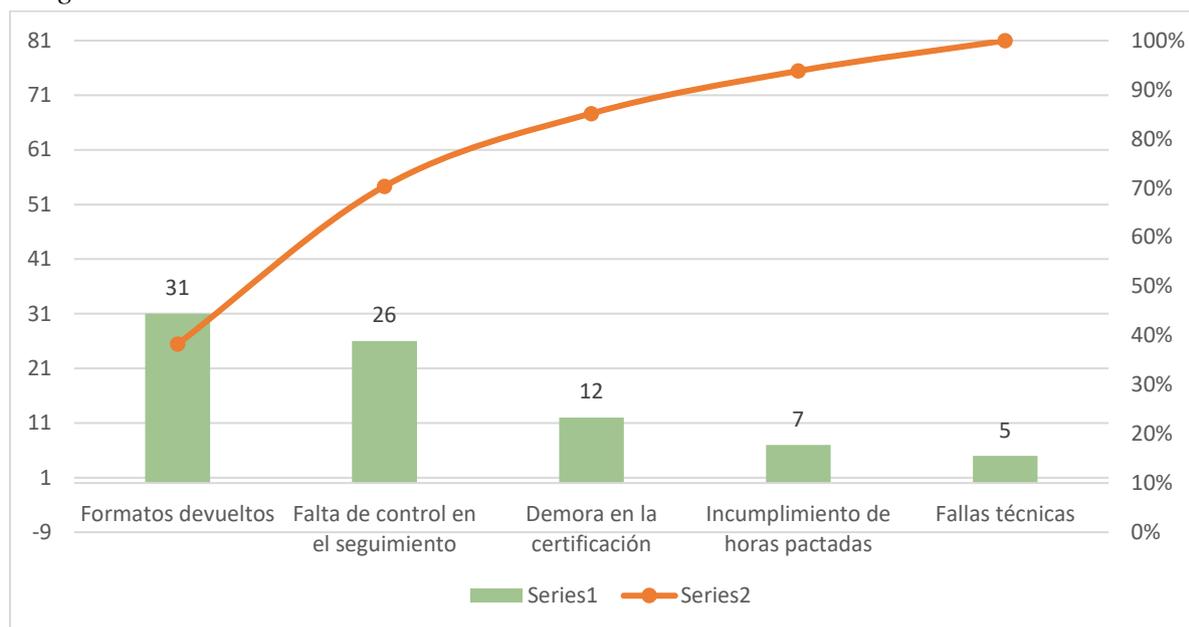
Tabla 8

Descripción de las variables.

Variable	Descripción de la variable
Formatos devueltos	Número de formatos devueltos por error en el diligenciamiento.
Falta de control en el seguimiento	Número de reclamos por parte de los estudiantes por el mal manejo en el control de la ficha de seguimiento.
Demora en la certificación	Número de reclamos por demora en la entrega de certificados.
Incumplimiento de horas pactadas	Número de estudiantes que no cumplieron con las horas pactadas en el acta de compromiso.
Fallas técnicas	Número de veces en que los formatos no fueron realizados por problemas de electricidad o falta de algún insumo.

Nota. Fuente Elaboración propia

Mediante los datos obtenidos y los registros históricos de la organización, se realizó un diagrama de Pareto para organizar la información de manera ascendente, con el objetivo de determinar los porcentajes de participación de cada variable sobre las demás y así identificar las que mayor impacten el proceso, como se puede ver en la **Figura 6**.

Figura 6*Diagrama de Pareto de las variables críticas*

Nota. Fuente Elaboración propia

Como se puede ver en la **Tabla 9**, de las variables críticas identificadas se puede observar que los formatos devueltos y la falta de control en el seguimiento representan un 38% y 32% de participación respectivamente, por lo que al controlar estas dos variables disminuiría en total un 70% las causas que producen estas inconformidades en los estudiantes, mejorando así la calidad del servicio.

Tabla 9*Porcentaje de participación de las variables críticas.*

Variables	Frecuencia	Participación	Acumulado
Formatos devueltos	31	38%	38%
Falta de control en el seguimiento	26	32%	70%
Demora en la certificación	12	15%	85%
Incumplimiento de horas pactadas	7	9%	94%
Fallas técnicas	5	6%	100%

Nota. Fuente Elaboración propia

6.3 Manual de usuario para el diligenciamiento de los formatos

Para controlar la variable “Formatos devueltos”, la cual genera el mayor impacto dentro del proceso, se realizó un manual de usuario para cada uno de los formatos, con el fin de que estos se diligencien de manera correcta y así evitar reproceso.

6.3.1 Manual acta de compromiso

Se realizó un manual de usuario con el objetivo de documentar como se debe diligenciar de manera correcta el formato “Acta de compromiso” como se puede ver en la **Figura 7**, en este instructivo se muestra el paso a paso y toda la información que contiene el documento, ver **Anexo 1**.

Figura 7

Acta de compromiso del servicio social

DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)											
Nombre y apellidos:			Crédito condonable	Beca convenio directo	Convocatoria en la cual inicio con el beneficio	Año - semestre	Periodo al que corresponde el servicio reportado	Año - semestre			
Doc. de identidad:		Universidad:			Programa:			Semestre:			
Dirección:			Comuna/ Corregimiento	Teléfono / Celular:			Correo electrónico:				
DATOS DE LA ENTIDAD											
Nombre de la entidad:				Tipo organización de	Entidad Estatal	Institución Educativa	Entidad sin ánimo de lucro				
Nit:		Teléfono / Celular:		Correo electrónico:			Dirección:		Comuna		
Coordinador del servicio social:				Teléfono / Celular:			Correo electrónico:				
MODALIDAD DEL SERVICIO SOCIAL											
Presencial	Proyecto académico-investigativo		Objetivo del servicio social				¿Es pertinente con su formación profesional?		Si	No	
Población beneficiada	Hombres	Primera Infancia	Jóvenes	Adulto mayor	Indígena	LGTBI	Campesino	Población víctima			
	Mujeres	Niñez/ Adolescencia	Adultos	Afrodescendiente	ROM	Situación de Calle	Discapacidad	Otra, Cuál:			
PLAN DE TRABAJO											
Identificación de necesidad							Horas		Porcentaje		
Planeación											
Ejecución											
Entrega del producto											
Total de cada columna											
Elaboró: Profesional apoyo Fondos				Revisó: Director Técnico de Fondos				Aprobó: Sistema Integrado de gestión			
Fecha: 22 de febrero de 2021				Fecha: 24 de febrero de 2021				Fecha: 24 de febrero de 2021			

Nota. Fuente Corporación Mujeres Unidas

6.3.2 Manual ficha de seguimiento

Se realizó un manual de usuario con el objetivo de documentar como se debe diligenciar de manera correcta el formato “Ficha de seguimiento” como se observa en la **Figura 8**, este instructivo se muestra el paso a paso y toda la información que contiene este documento, ver **Anexo 2**.

Figura 8

Ficha del seguimiento del servicio social

FICHA DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL									
DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)									
Nombre del Estudiante beneficiario(a):									
Documento de identidad:									
POBLACION BENEFICIADA									
Hombres		Niñez Adolescencia /		Adulto Mayor		ROM		Campeño	
Mujeres		Jóvenes		Afrodendiente		LGTBI		Discapacidad	
Primera Infancia		Adulto		Indígena		Situación de Calle		Población víctima	
Otra, Cuál:									
Objetivo del servicio social									
Producto									
Fecha	Horas	Actividades de servicio social realizadas				Firma Coordinador			
DD/MM/AAAA									
DD/MM/AAAA									
DD/MM/AAAA									
Total de horas		Observaciones:							
Porcentaje de cumplimiento									
Identificación de necesidad		Planeación		Ejecución		Entrega del producto			
_____ Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos TI/CC				_____ Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/IE Nombres y apellidos CC					
_____ Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual usted recibe el beneficio Nombres y apellidos CC									

Nota. Fuente Corporación Mujeres Unidas

6.3.3 Manual carta de certificación

Se realizó un manual de usuario con el objetivo de documentar como se debe diligenciar de manera correcta el formato “carta de certificación” como se puede ver en la **Figura 9**, en este instructivo se muestra el paso a paso y toda la información que contiene este documento, ver **Anexo 3**.

Figura 9

Carta de certificación

Ciudad, DD/MM/AAAA
Nombre de la institución universitaria Ciudad en la cual se encuentra ubicada la institución universitaria
Asunto: Certificación de SERVICIO SOCIAL
La Corporación Mujeres Unidas De la Zona Noroccidental, es una organización sin ánimo de lucro que durante los 20 años de su existencia se ha dedicado a cumplir con su objeto social que es la promoción, difusión de los Derechos Humanos De Las Mujeres, con énfasis en los Derechos Sexuales y Reproductivos, prevención de las deferentes Violencias Contra las Mujeres, prevención de Embarazos Adolescentes y acompañamiento a Madres Adolescentes.
La presente tiene como propósito que el estudiante _____ identificado con N° de cedula _____ del barrio _____. De la Comuna seis (6), teléfono _____ y estudiante de la UNIVERSIDAD _____, cursando _ semestre de _____, realizo el servicio social y comunitario de ____ HORAS en la corporación Mujeres Unidas Zona Noroccidental, al periodo _____; los días _____ de _____ a _____. A partir del ____ de _____ del año _____.
Representante Legal: Correo: Teléfono: _____
CC.
Sello de la entidad

Nota. Fuente Corporación Mujeres Unidas

6.4 Herramienta de control y seguimiento del servicio social

Para minimizar el impacto de la variable “Falta de control en el seguimiento”, se realizó una herramienta en Excel, la cual permite tener un control preciso y detallado de la información de cada estudiante, este aplicativo automatiza el registro de estudiantes, registro de horas, consulta de horas por estudiante, finalización del servicio social, como se puede observar en la **Figura 10**.

Figura 10

Aplicativo de registro y control del servicio social

	
REGISTRO DE ESTUDIANTES	<input type="button" value="IR"/>
REGISTRO DE HORAS	<input type="button" value="IR"/>
CONSULTA DE HORAS POR ESTUDIANTE	<input type="button" value="IR"/>
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL	<input type="button" value="IR"/>
SALIR	<input type="button" value="IR"/>

Nota. Fuente Elaboración propia

Esta herramienta es una sistematización del proceso de registro y control de la labor social, el cual es amigable con el usuario y seguro de utilizar, ya que cuenta con una contraseña de respaldo para acceder al mismo, permitiendo un registro completo por cada estudiante y su

posterior consulta, facilitando el control de horas y las actividades realizadas por cada practicante, una vez finalizado este servicio social, el aplicativo permite finalizar el diligenciamiento del formato para su posterior impresión.

Se realizó un manual de usuario con el objetivo de documentar como se debe ingresar y utilizar el aplicativo de seguimiento y control del servicio social, ver **Anexo 4**.

Finalmente, como recomendaciones a la corporación, se sugiere lo siguiente:

- Documentar todos los procesos de la organización, lo cual permite identificar las actividades que se realizan, los recursos a utilizar, quiénes son los responsables y quiénes participan, disminuyendo así los errores que se presenten durante la ejecución de estos.
- Capacitar constantemente al personal de la corporación, lo cual permite a sus empleados mejorar y realizar de manera eficiente las actividades que se les asignen; además, facilita el proceso de incorporación de nuevo personal a la organización.
- Actualizar el sistema operativo de los equipos informáticos con el fin de garantizar un correcto funcionamiento, esto permite incluir nuevas funciones, solucionar errores de software, brindado seguridad en los aplicativos instalados.

7. Conclusiones

- Al realizar el diagnóstico inicial del proceso de servicio social con la información suministrada por la corporación, se logró evidenciar la situación real del proceso, identificando oportunidades de mejora, permitiendo realizar un plan de trabajo acorde a las necesidades de la organización.
- Definir las actividades y tareas que conforman el proceso de servicio social, permitió identificar las acciones que deben ser llevadas a cabo para conseguir los entregables del proyecto.
- En la documentación del proceso de servicio social de la organización, se determinó los procedimientos, los recursos e insumos necesarios para ejecutarlos; permitiendo la identificación de variables que afectan el proceso, brindando oportunidades de mejora para el control de las mismas.
- Se observó que las variables críticas “formatos devueltos y la falta de control en el seguimiento” representan un 38% y 32% de participación respectivamente, en la insatisfacción por parte de los estudiantes en la calidad del servicio, por lo que al implementar un manual de usuario para cada uno de los formatos que diligencia la organización y automatizar el proceso de control y seguimiento de labor social, disminuiría en total un 70% las causas que producen estas inconformidades.
- Al estandarizar cada subproceso del servicio social, se logró homologar los diferentes formatos utilizados en el proceso; además, se realizaron mejoras en el formato “certificación del servicio social”, asegurando la calidad de la información suministrada en cada uno de ellos.
- Los manuales de usuarios realizados, ayudan al personal de la corporación a realizar de manera correcta las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos; también,

facilitan la capacitación de los nuevos empleados, lo cual permite un desempeño laboral con mayor eficacia y eficiencia.

- Automatizar el proceso de servicio social, permite tener un mayor control de las actividades que desempeña cada estudiante y el tiempo empleado en cada una de ellas, fortaleciendo el nivel de servicio por parte de la organización, debido a la disminución de errores presentados durante el proceso, como pérdida de información y la falta de actualización de la misma.
- Una vez implementado el aplicativo en la corporación, fue fundamental la capacitación del mismo, ya que esta herramienta proporciona información oportuna y detallada de los estudiantes al coordinador del servicio social, facilitando el proceso de certificación de esta labor social.
- La comunicación asertiva entre las partes interesadas, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas en el plan de trabajo, por lo cual se realizó un entrenamiento y capacitación que permitió sensibilizar al personal de la organización, sobre los beneficios que se obtendrán al realizar las actividades diarias interiorizadas dentro del proyecto.
- Aplicar nuestros conocimientos, capacidades y habilidades, adquiridas durante la formación académica al beneficio de la comunidad, por medio de un proyecto de carácter social, contribuye al crecimiento y desarrollo a nivel personal y profesional, como al progreso de una población en particular.
- Se recomienda a la corporación Mujeres Unidas, continuar con la documentación de todos sus procesos y realizar un programa de capacitación que permita desarrollar las habilidades y conocimientos de sus integrantes.

8. Bibliografía

Deusto, H. (24 de agosto de 2016). Business School. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/mejora-continua-por-que-es-tan-importante/>

Romero, L. P. (2019). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/33337/Lposerior.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Elsie Bonilla, B. D. (2020). Mejora continua de los procesos. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosa Adelina Mateo, S. G. (agosto de 2011). La gestión de documentación de procesos. Obtenido de <http://www.petrotecnica.com.ar/junio11/sin/GestionDocs.pdf>

Westreicher, G. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Agudelo Tobon, L. F., & Escobar Bolivar, J. (2007). Gestión por procesos. Medellín: Panamericana. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>

anonimo. (s.f). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Proceso>

García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Hat, R. (2021). Red Hat Process Automation. Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/automation>

Iberoamericana, U. (2004). Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario. Obtenido de <https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/502>

Maglieri, G. (1998). ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/31/1/FACES_n5_95-127.pdf

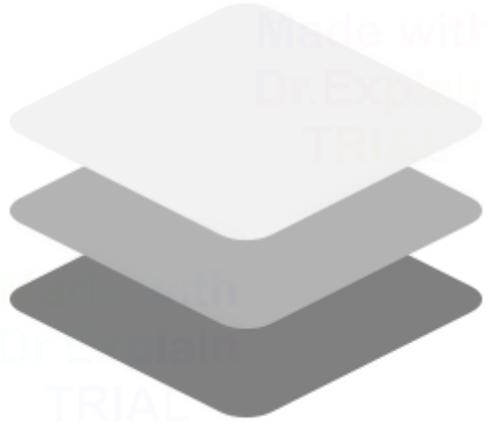
Rosa Adelina Mateo, S. G. (2011). La gestión de documentación. Obtenido de <http://www.petrotecnica.com.ar/junio11/sin/GestionDocs.pdf>

VELASCO, J. A. (2007). Gestión por procesos. ESIC Editorial.

Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Anexos

Anexo 1: Manual acta de compromiso



Acta de compromiso

Manual de instrucciones

2021

1. Acta de compromiso

El acta de compromiso, es un documento que formaliza las obligaciones y responsabilidades entre las partes interesadas; en este, se registran los datos del estudiante y de la organización, donde se establece un plan de trabajo y el impacto social del mismo; finalmente, debe ser firmado por el estudiante, el representante legal de la organización y por un integrante de la JAL (junta administradora local), a continuación, se relaciona el formato y el paso a paso de su debido diligenciamiento.

ACTA DE COMPROMISO DEL SERVICIO SOCIAL											
DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)											
Nombre y apellidos:			Crédito condonable	Beca convenio directo	Convocatoria en la cual inicio con el beneficio	Año - semestre	Periodo al que corresponde el servicio reportado	social		Año - semestre	
Doc. de identidad:		Universidad:			Programa:			Semestre:			
Dirección:			Comuna/Corregimiento	Teléfono / Celular:			Correo electrónico:				
DATOS DE LA ENTIDAD											
Nombre de la entidad:				Tipo organización	de	Entidad Estatal	Institución Educativa	Entidad sin ánimo de lucro			
Nit:		Teléfono / Celular:		Correo electrónico:			Dirección:		Comuna		
Coordinador del servicio social:				Teléfono / Celular:			Correo electrónico:				
MODALIDAD DEL SERVICIO SOCIAL											
Presencial	Proyecto académico-investigativo		Objetivo del servicio social				¿Es pertinente con su formación profesional?		Si	No	
Población beneficiada	Hombres	Primera Infancia	Jóvenes	Adulto mayor	Indígena	LGTVI	Campesino	Población víctima			
	Mujeres	Niñez/Adolescencia	Adultos	Afrodescendiente	ROM	Situación de Calle	Discapacidad	Otra, Cuál:			
PLAN DE TRABAJO											
Identificación de necesidad							Horas		Porcentaje		
Planeación											
Ejecución											
Entrega del producto											
Total de cada columna											
Elaboró: Profesional apoyo Fondos				Revisó: Director Técnico de Fondos				Aprobó: Sistema Integrado de gestión			
Fecha: 22 de febrero de 2021				Fecha: 24 de febrero de 2021				Fecha: 24 de febrero de 2021			

ACTA DE COMPROMISO DEL SERVICIO SOCIAL

LINEAS DE IMPACTO DEL SERVICIO SOCIAL		
Actividades o proyectos sociales para entornos seguros y de convivencia. *Línea de seguridad y convivencia	Actividades o proyectos educativos que refuercen los conocimientos, las capacidades humanas y nuevos aprendizajes. *Línea Educativa	Actividades o proyectos que generen prevención, promoción y sensibilización de la salud física y mental. *Línea de salud
Actividades o proyectos que fomenten la cultura, el arte, la inclusión y el trabajo comunitario. *Línea socio-cultural	Actividades o proyectos que promuevan o fortalezcan acciones para la investigación, innovación social y tecnología. *Línea I+D y tecnología	Actividades o proyectos que apoyen acciones de infraestructura y cuidado del medio ambiente. *Línea ambiental y arquitectónica
Actividades o proyectos que fomente la recreación, la lúdica y el deporte *Línea de recreación y deporte	Actividades o proyectos que generen prevención o promoción de acciones cívicas para la ciudad. *Línea de educación ciudadana	Actividades o proyectos que contribuyan a la mejora de los procesos de la organización *Línea social-organizacional
Actividades o proyectos que aporten al cuidado forestal, animal y de la biodiversidad. *Línea biodiversa	Actividades o proyectos que contribuyan al diseño de portales web y actualización de datos *Línea de sistemas de información	Actividades o proyectos que mejoren las acciones comunicativas en individuos, grupos o comunidad *Línea comunicacional

Compromisos y obligaciones que acepta el estudiante beneficiario de la beca o crédito condonable al elaborar esta acta de compromiso y plan de trabajo del servicio social

Realizar el servicio social acorde al Decreto 767 de 2013	Mantener una actitud proactiva para realizar de forma efectiva su servicio social	Cumplir con las recomendaciones indicadas por la entidad
Entregar debidamente diligenciados los formatos del servicio social	Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre la información de la entidad	Desarrollar a cabalidad las actividades propuestas para dar cumplimiento al objetivo del servicio social
Notificar a Sapiencia cualquier situación del servicio social que requiera ser analizada o revisada	Respetar las normas, códigos y reglamentos de la entidad	Respetar a todo el personal que hace parte de la entidad

Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos: TI/CC:	Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/ IE Nombres y apellidos: CC:	Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual recibe el beneficio Nombres y apellidos: CC:
---	---	---

Elaboró: Profesional apoyo Fondos	Revisó: Director Técnico de Fondos	Aprobó: Sistema Integrado de gestión
Fecha: 22 de febrero de 2021	Fecha: 24 de febrero de 2021	Fecha: 24 de febrero de 2021

1.1. Datos del estudiante beneficiario (a)

Los siguientes campos, deben ser diligenciados con los datos del estudiante prestador del servicio social.

DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)						
Nombre y apellidos:	Crédito condonable	Beca convenio directo	Convocatoria en la cual inicio con el beneficio	Año - semestre	Periodo al que corresponde servicio reportado	Año - semestre
Doc. de identidad:	Universidad:	Programa:			Semestre:	
Dirección:	Comuna/Corregimiento	Teléfono / Celular:		Correo electrónico:		
Dirección	Universidad	Comuna o corregimiento	Número de contacto	Programa	Correo	Semestre

1 Nombre y apellidos

Nombre y apellidos:

Diligenciar el nombre y apellidos completos del estudiante.

2 Crédito condonable o Beca convenio directo

Crédito condonable	<input type="checkbox"/>	Beca convenio directo	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------

Crédito condonable: Marcar con una "X" si usted como estudiante recibe el beneficio para educación superior (matrícula y/o sostenimiento) a través del Fondo Camino a la Educación Superior con recursos de Presupuesto Participativo a través de Sapiencia.

Beca convenio directo: Marcar con una "X" si usted recibe el beneficio de matrícula directamente en una de las Instituciones de Educación Superior del Municipio de Medellín (Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Instituto Tecnológico Metropolitano, Institución Universitaria Pascual Bravo).

3 Convocatoria

Convocatoria en la cual inicio con el beneficio	Año - semestre
---	----------------

Diligenciar el año y el semestre en el cual el estudiante empezó a recibir el beneficio de los Fondos para educación superior a través de Presupuesto Participativo.

4 Servicio social reportado

Periodo al que corresponde el servicio reportado	Año - semestre
--	----------------

Diligenciar el año y el semestre correspondiente al servicio social reportado, si el servicio social corresponde a dos o más semestres, mencionarlos en su totalidad (ejemplo: 2020-1, 2020-2 y 2021-1).

5

Documento de identidad

Doc. de identidad:

Diligenciar el número del documento de identidad del estudiante.

6

Universidad

Universidad:

Diligenciar el nombre completo de la universidad a la cual está matriculado el estudiante.

7

Programa

Programa:

Diligenciar el programa académico al cual está matriculado el estudiante.

8

Semestre

Semestre:

Diligenciar el semestre académico que está cursando el estudiante.

9 Dirección

Dirección:

Diligenciar la dirección de residencia del estudiante.

10 Comuna o corregimiento

Comuna/ Corregimiento	
--------------------------	--

Diligenciar el número de la comuna o corregimiento por la cual el estudiante recibe el beneficio para educación superior.

11 Número de contacto

Teléfono / Celular:

Diligenciar el número de teléfono o celular del estudiante.

12 Correo

Correo electrónico:

Diligenciar el correo electrónico del estudiante.

1.2. Datos de la entidad

Los siguientes campos, deben ser diligenciados con los datos de la entidad prestadora del servicio social.

Nombre de la entidad				Tipo de organización				
DATOS DE LA ENTIDAD								
Nombre de la entidad:				Tipo de organización		Entidad Estatal	Institución Educativa	Entidad sin ánimo de lucro
Nit:		Teléfono / Celular:		Correo electrónico:		Dirección:		Comuna
Coordinador del servicio social:			Teléfono / Celular:		Correo electrónico:			Comuna
Coordinador del servicio social		Número de contacto		Correo		Dirección		Comuna
		Número de contacto		Correo				

1 Nombre de la entidad

Nombre de la entidad:

Diligenciar el nombre completo de la organización donde se está prestando el servicio social.

2 Tipo de organización

Tipo organización	de	Entidad Estatal		Institución Educativa		Entidad sin ánimo de lucro	
-------------------	----	-----------------	--	-----------------------	--	----------------------------	--

- Entidad Estatal: Marcar con una “X” si la entidad en la cual es estudiante está prestando el servicio social es una dependencia de la Alcaldía de Medellín.
- Institución Educativa: Marcar con una “X” si la entidad en la cual es estudiante está prestando el servicio social es una institución educativa pública del municipio de Medellín.
- Entidad sin ánimo de lucro: Marcar con una “X” si la entidad en la cual es estudiante está prestando el servicio social es una Entidad Sin Ánimo de Lucro y esta se encuentra registrada legalmente ante la cámara de comercio.

3 Nit

Diligenciar el Nit (Número de identificación tributaria) de la organización.

4 Número de contacto

Diligenciar el número de teléfono o celular de la organización.

5 Correo

Diligenciar el correo electrónico de la organización.

6 Dirección

Diligenciar la dirección donde se encuentra ubicada la organización.

7 Comuna

Diligenciar el número de la comuna donde se encuentra ubicada la organización.

8 Coordinador del servicio social

Coordinador del servicio social:

Diligenciar el nombre completo de la persona delegada por parte de la organización en coordinar el servicio social de los estudiantes.

9 Número de contacto

Teléfono / Celular:

Diligenciar el número de teléfono o celular del coordinador del servicio social delegado por la organización.

10 Correo

Correo electrónico:

Diligenciar el correo electrónico del coordinador del servicio social.

1.3. Modalidad del servicio social

Los siguientes campos deben ser diligenciados según las actividades a realizar por el estudiante en la práctica social.

Modalidad del servicio social		Objetivo del servicio social						Relación académica			
MODALIDAD DEL SERVICIO SOCIAL											
Presencial	Proyecto académico-investigativo	Objetivo del servicio social						¿Es pertinente con su formación profesional?		Si__	No__
Población beneficiada	Hombres	Primera Infancia	Jóvenes	Adulto mayor	Indígena	LGTBI	Campesino	Población víctima			
	Mujeres	Niñez/Adolescencia	Adultos	Afrodescendiente	ROM	Situación de Calle	Discapacidad	Otra, Cuál:			
4 Población beneficiada											

1 Modalidad del servicio social

Presencial		Proyecto académico-investigativo	
------------	--	----------------------------------	--

- Presencial: Marcar con una “X” si la modalidad del servicio social del estudiante es presencial.
- Proyecto académico-investigativo: Marcar con una “X” si la modalidad del servicio social del estudiante es un proyecto académico-investigativo.

2 Objetivo del servicio social

Objetivo del servicio social	Write with	Write with	Write with
------------------------------	------------	------------	------------

Describir e iniciar la redacción del objetivo con un verbo en infinitivo (terminado en ar, er o ir), la descripción del servicio social a prestar.

3 Relación académica

¿Es pertinente con su formación profesional?	Si__	No__
--	------	------

Marcar con una “X” Sí o No, si las actividades a desempeñar en el servicio social están relacionadas con su formación académica.

4 Población beneficiada

Población beneficiada	Hombres	Primera Infancia	Jóvenes	Adulto mayor	Indígena	LGTBI	Campesino	Población víctima
	Mujeres	Niñez/Adolescencia	Adultos	Afrodescendiente	ROM	Situación de Calle	Discapacidad	Otra, Cuát:

Marcar con una “X” una o varias opciones, según la población beneficiada con la práctica social realizada por el estudiante.

1.4. Plan de trabajo

El en plan de trabajo se debe visualizar todas las acciones a realizar por el estudiante en la práctica social; identificando las necesidades del proyecto, sus objetivos, desarrollo y entrega de productos, definiendo las horas que se proyecta dedicar a cada una de las fases del plan de trabajo y el porcentaje que estas representan del total de horas concertadas. Tenga presente que el total de los porcentajes debe ser 100%.

Identificación de necesidad		Horas	Porcentaje
PLAN DE TRABAJO			
		Horas	Porcentaje
Identificación de necesidad			
Planeación			
Ejecución			
Entrega del producto			
Total de cada columna			

1 Identificación de necesidad

Identificación de necesidad	de	
-----------------------------	----	--

Describir de manera general la situación social por la cual es necesario que el estudiante preste allí su servicio.

2 Planeación

Planeación	
------------	--

Describir de manera concreta los elementos del cómo, el tiempo y el lugar que definió con la organización para la realización del servicio social del estudiante.

3 Ejecución

Ejecución	
-----------	--

Enunciar brevemente las actividades que se proyecta realizar para lograr los objetivos propuestos en la práctica social del estudiante.

4 Entrega del producto

Entrega del producto	
----------------------	--

Describir el medio por el cual certifica el estudiante el cumplimiento de las horas concertadas en el servicio social.

5 Horas

Horas

Diligenciar la cantidad de horas que se proyecta dedicar en cada una de las fases del plan de trabajo durante la realización del servicio social del estudiante.

6 Porcentaje

Porcentaje

Determinar el porcentaje que representan del total de horas concertadas en cada fase del plan de trabajo. Tenga presente que el total de los porcentajes debe ser 100%.

Porcentaje = Horas definidas en la fase x 100 / Total de horas del Servicio Social (80 o 160 según el caso).

7 Total

Total de cada columna		
-----------------------	--	--

Determinar el total de horas y porcentaje definidos en cada una de las fases del plan de trabajo.

1.5. Líneas de impacto del servicio social

LÍNEAS DE IMPACTO DEL SERVICIO SOCIAL		
Actividades o proyectos sociales para entornos seguros y de convivencia. *Línea de seguridad y convivencia	Actividades o proyectos educativos que refuercen los conocimientos, las capacidades humanas y nuevos aprendizajes.*Línea Educativa	Actividades o proyectos que generen prevención, promoción y sensibilización de la salud física y mental. *Línea de salud
Actividades o proyectos que fomenten la cultura, el arte, la inclusión y el trabajo comunitario. *Línea socio-cultural	Actividades o proyectos que promuevan o fortalezcan acciones para la investigación, innovación social y tecnología. *Línea I+D y tecnología	Actividades o proyectos que apoyen acciones de infraestructura y cuidado del medio ambiente. *Línea ambiental y arquitectónica
Actividades o proyectos que fomente la recreación, la lúdica y el deporte *Línea de recreación y deporte	Actividades o proyectos que generen prevención o promoción de acciones cívicas para la ciudad. *Línea de educación ciudadana	Actividades o proyectos que contribuyan a la mejora de los procesos de la organización *Línea social-organizacional
Actividades o proyectos que aporten al cuidado forestal, animal y de la biodiversidad.*Línea biodiversa	Actividades o proyectos que contribuyan al diseño de portales web y actualización de datos *Línea de sistemas de información	Actividades o proyectos que mejoren las acciones comunicativas en individuos, grupos o comunidad *Línea comunicacional

Marcar con una “X” una o varias líneas de impacto que tiene el servicio social del estudiante, según los objetivos propuestos y las actividades definidas.

1.6. Firma del líder de proceso o representante de la entidad

El documento debe ser firmado por el estudiante, el representante legal de la organización y por un integrante de la JAL (junta administradora local)

Firma y datos del estudiante	Firma y datos del representante legal de la organización	Firma y datos del representante legal de la JAL
1	2	3
Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos: TI/CC:	Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/ IE Nombres y apellidos: CC:	Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual recibe el beneficio Nombres y apellidos: CC:

1 Firma y datos del estudiante

Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos: TI/CC:

- Firma: Diligenciar firma del estudiante.
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del estudiante.
- TI/CC: Diligenciar el número de documento de identificación del estudiante.

2 Firma y datos del representante legal de la organización

Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/ IE Nombres y apellidos: CC:

- Firma: Diligenciar firma del representante legal de la organización.
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del R.L de la organización.

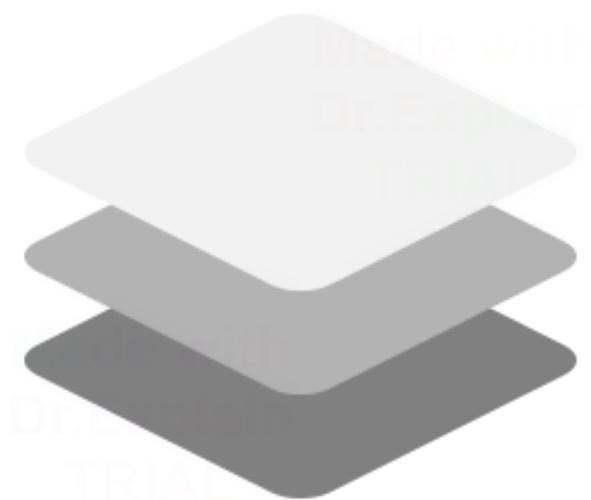
- CC: Diligenciar el número de documento de identificación del R.L de la organización.

3 Firma y datos del representante legal de la JAL

<p>Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual recibe el beneficio</p> <p>Nombres y apellidos:</p> <p>CC:</p>
--

- Firma: Diligenciar firma de un representante de la JAL (Junta Administradora Local).
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del Representante de la JAL.
- CC: Diligenciar el número de documento de identificación del Representante de la JAL.

Anexo 2: Manual ficha de seguimiento



Ficha de seguimiento

Manual de instrucciones

2021

1. Ficha de seguimiento del servicio social

La ficha de seguimiento es un formato donde se registran diariamente las actividades realizadas por el estudiante durante la prestación de su servicio social en la organización, este documento contiene información personal del mismo y datos ya suministrados en el acta de compromisos.

FICHA DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL									
DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)									
Nombre del Estudiante beneficiario(a):									
Documento de identidad:									
POBLACIÓN BENEFICIADA									
Hombres		Niñez / Adolescencia		Adulto Mayor		ROM		Campesino	
Mujeres		Jóvenes		Afrodescendiente		LGTBI		Discapacidad	
Primera Infancia		Adulto		Indígena		Situación de Calle		Población víctima	
Otra, Cuál:									
Objetivo del servicio social									
Producto									

DATOS DEL ESTUDIANTE BENEFICIARIO (A)	
Nombre del Estudiante beneficiario(a):	
Documento de identidad:	

1 Nombre y apellidos 2 Documento de identidad

1 Nombre y apellidos

Nombre del Estudiante beneficiario(a):
--

Diligenciar el nombre y apellidos completos del estudiante.

2 Documento de identidad

Documento de identidad:

Diligenciar el número del documento de identidad del estudiante.

1.2. Población beneficiada

Marcar con una “X” una o varias opciones, según la población beneficiada con el servicio social realizado por el estudiante.

POBLACIÓN BENEFICIADA									
Hombres		Niñez / Adolescencia		Adulto Mayor		ROM		Campesino	
Mujeres		Jóvenes		Afrodescendiente		LGTBI		Discapacidad	
Primera Infancia		Adulto		Indígena		Situación de Calle		Población víctima	
Otra, Cuál:									

1.3. Servicio social

Los siguientes campos deben ser diligenciados según las actividades a realizar por el estudiante en el servicio social.

Objetivo del servicio social			
Objetivo del servicio social			
Producto			
Fecha	Horas	Actividades de servicio social realizadas	Firma Coordinador
DD/MM/AAAA			
Fecha	Horas	Actividades servicio social	Firma coordinador
Total de horas		Observaciones:	
		Observaciones	
Porcentaje de cumplimiento			
Identificación de necesidad	Planeación	Ejecución	Entrega del producto
Identificación de necesidades	Planeación	Ejecución	Entrega del producto

1 Objetivo del servicio social

Objetivo del servicio social	
------------------------------	--

Describir e iniciar la redacción del objetivo con un verbo en infinitivo (terminado en ar, er o ir), la descripción del servicio social a prestar. Debe coincidir con el objetivo reportado en el formato acta de compromiso

2 Producto

Producto	
----------	--

Describir el medio por el cual certifica el estudiante el cumplimiento de las horas concertadas en el servicio social.

3 Fecha

Fecha
DD/MM/AAAA

Diligenciar fecha por fecha en la que el estudiante prestó su servicio social, en el siguiente formato (día / mes / año).

4 Horas

Horas

Diligenciar con número entero la cantidad de horas de servicio social realizados en la fecha reportada.

5 Actividades servicio social

Actividades de servicio social realizadas

Diligenciar las actividades realizadas por el estudiante en esa fecha de prestación del servicio social.

6 Firma coordinador

Firma Coordinador

Diligenciar firma del coordinador del servicio social que avale el cumplimiento de las actividades realizadas por el estudiante.

7 Total horas

Total horas	de	
-------------	----	--

Determinar el total de horas realizadas por el estudiante una vez culminado su labor de servicio social.

8 Observaciones

Observaciones:

Escribir cualquier información que considere importante para aclarar algún ítem del formato en general.

9 Identificación de necesidades

Identificación de necesidad	
-----------------------------	--

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la identificación de necesidades por parte del estudiante durante su servicio social.

10 Planeación

Planeación	
------------	--

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la planeación de las actividades realizadas por parte del estudiante durante su servicio social.

11 Ejecución

Ejecución	
-----------	--

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las actividades realizadas por parte del estudiante durante su servicio social.

12

Entrega del producto

Entrega del producto	
----------------------	--

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la entrega del producto por parte del estudiante durante su servicio social.

1.4. Firma del documento

El documento debe ser firmado por el estudiante, el representante legal de la organización y por un integrante de la JAL (junta administradora local)

Firma y datos del estudiante	Firma y datos del representante legal de la organización
1	2
<hr/> Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos TI/CC	<hr/> Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/IE Nombres y apellidos CC
<hr/> Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual usted recibe el beneficio Nombres y apellidos CC	
3	
Firma y datos del representante legal de la JAL	

1

Firma y datos del estudiante

<hr/> Firma del estudiante beneficiario Nombres y apellidos TI/CC

- Firma: Diligenciar firma del estudiante.
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del estudiante.
- TI/CC: Diligenciar el número de documento de identificación del estudiante.

2

Firma y datos del representante legal de la organización

<hr/>
Firma del representante legal para ESAL o líder del proceso en Estatal/IE
Nombres y apellidos
<u>CC</u>

- Firma: Diligenciar firma del representante legal de la organización.
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del R.L de la organización.
- CC: Diligenciar el número de documento de identificación del R.L de la organización.

3

Firma y datos del representante legal de la JAL

<hr/>
Vo. Bo. JAL de la comuna por la cual usted recibe el beneficio
Nombres y apellidos
CC

- Firma: Diligenciar firma de un representante de la JAL (Junta Administradora Local).
- Nombres y apellidos: Diligenciar el nombre y los apellidos del Representante de la JAL.
- CC: Diligenciar el número de documento de identificación del Representante de la JAL.

Anexo 3: Manual carta de certificación



Carta de certificación

Manual de instrucciones

2021

1. Certificado servicio social

La organización verifica que el estudiante haya cumplido con las horas pactadas en el acta de compromiso para realizar la carta de certificación con las características correspondientes como sello de la entidad, firma del representante legal e impresa en papel membrete.

Ciudad y fecha **1**

Ciudad, DD/MM/AAAA

Nombre y ciudad **2**

Nombre de la institución universitaria
Ciudad en la cual se encuentra ubicada la institución universitaria

Asunto: Certificación de SERVICIO SOCIAL

La Corporación Mujeres Unidas De la Zona Noroccidental, es una organización sin ánimo de lucro que durante los 20 años de su existencia se ha dedicado a cumplir con su objeto social que es la promoción, difusión de los Derechos Humanos De Las Mujeres, con énfasis en los Derechos Sexuales y Reproductivos, prevención de las deferentes Violencias Contra las Mujeres, prevención de Embarazos Adolescentes y acompañamiento a Madres Adolescentes.

Cédula **4** La presente tiene como propósito que el estudiante **3** **7** identificado con N° de cedula **5** del barrio **6**, teléfono **8** y estudiante de la UNIVERSIDAD **9**, cursando **10** semestre **11** de **12**, realice el servicio social y comunitario de **13** HORAS en la corporación Mujeres Unidas Zona Noroccidental, al periodo **14**; los días **15** de **16** a **17**. A partir del **18** de **19** del año **20**.

Teléfono o celular **6** **10** Semestre **12** Horas **14** Dias **16** **18** **20**

Programa académico **9** **11** **13** **15** **17** **19**

Hora inicio **13** **15** **17** **19**

Hora salida **14** **16** **18**

Día de ingreso **15** **17** **19**

Mes de ingreso **16** **18** **20**

Año de ingreso **17** **19** **21**

Periodo **11** **13** **15** **17** **19**

Representante Legal:
Correo:
Teléfono:

18 Firma

CC.

Sello de la entidad **19** Sello

1 Ciudad y fecha

Digitar la ciudad en la cual se encuentra ubicada la corporación y la fecha de expedición del certificado.

2 Nombre y ciudad

Digitar el nombre completo de la institución universitario a la cual está matriculado el estudiante y la ciudad donde se encuentra ubicada.

3 Nombre

Digitar el nombre y apellidos del estudiante.

4 Cédula

Digitar número de identificación del estudiante.

5 Barrio

Digitar el barrio de residencia del estudiante.

6 Teléfono o celular

Digitar el número de contacto del estudiante.

7 Universidad

Digitar el nombre completo de la institución universitaria a la cual está matriculado el estudiante.

8 Semestre

Digitar el número del semestre que está cursando el estudiante.

9 Programa académico

Digitar el programa académico al cual está matriculado el estudiante.

10 Horas

Digitar el número de horas realizadas por el estudiante.

11 Periodo

Digitar el número de periodo del año.

12 Días

Digitar los días en que asistió el estudiante a la organización.

13 Hora inicio

Digitar la hora en la que el estudiante iniciaba su labor social en la organización.

14 Hora salida

Digitar la hora en la que el estudiante culminaba su labor social en la organización.

15 Día de ingreso

Digitar el día en que el estudiante ingresó a la organización.

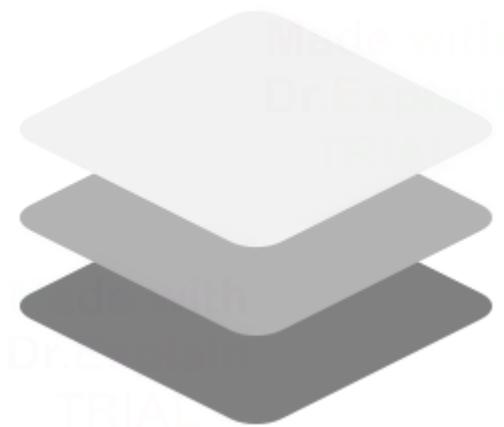
16 Mes de ingreso

Digitar el mes en que el estudiante ingresó a la organización.

17 Año de ingreso

Digitar el año en que el estudiante ingresó a la organización.

Anexo 4: Manual de usuario del aplicativo



Aplicativo

Manual de instrucciones

2021

1. Herramienta control de seguimiento del servicio social

La herramienta control de seguimiento del servicio social es un aplicativo programado en Excel VBA, donde automatiza el proceso de registro y control de las horas de labor social realizada por los estudiantes, este formulario contiene información personal del mismo y datos ya suministrados en el acta de compromisos.

	
REGISTRO DE ESTUDIANTES	IR 1 Registro de estudiantes
REGISTRO DE HORAS	IR 2 Registro de horas
CONSULTA DE HORAS POR ESTUDIANTE	IR 3 Consulta de horas por estudiante
FINALIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL	IR 4 Finalización del servicio social
SALIR	IR 5 Salir

1

Registro de estudiantes

REGISTRO DE ESTUDIANTES	IR
-------------------------	----

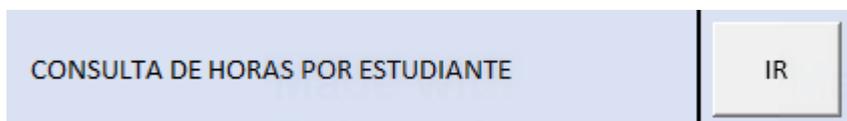
Registro de estudiantes nuevos.

2

Registro de horas

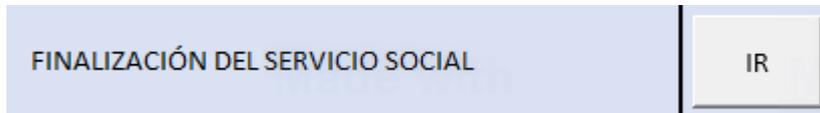
Registro de horas realizadas por los estudiantes.

3

Consulta de horas por estudiante

Consulta de horas realizadas por los estudiantes.

4

Finalización del servicio social

Registro de información, culminación del servicio social por los estudiantes.

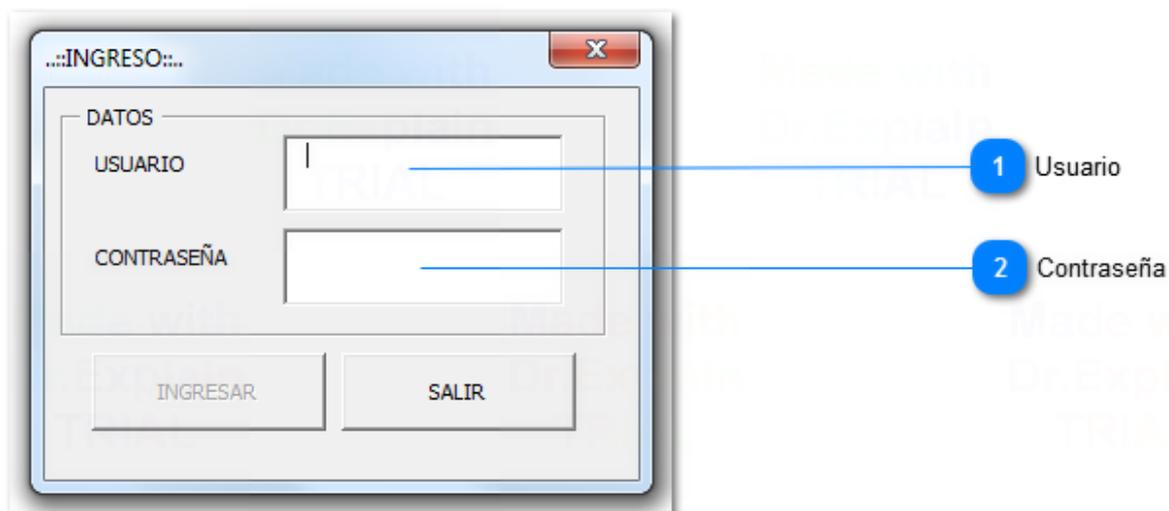
5

Salir

Permite salir del aplicativo.

1.1. Ingreso al aplicativo

Los siguientes campos, deben ser diligenciados por la persona encargada de coordinar el servicio social de la Corporación Mujeres Unidas.



1 Usuario

USUARIO

Digitar el usuario asignado por el administrador.

2 Contraseña

CONTRASEÑA

Digitar la contraseña.

1.2. Registro de estudiantes

Diligenciar los campos habilitados por el aplicativo, si estos no son diligenciados en su totalidad el programa no dejará guardar la información y continuar con el registro.

The screenshot shows a software window titled "...INGRESO DE DATOS:..." with a close button (X) in the top right corner. The form is divided into three main sections:

- DATOS DEL ESTUDIANTE:** Contains two text input fields: "NOMBRE" (pointed to by callout 1) and "DOCUMENTO" (pointed to by callout 2).
- POBLACION BENEFICIADA:** A grid of checkboxes for demographic categories:
 - HOMBRES, MUJERES, PRIMERA INFANCIA, NIÑEZ/ADOLESCENCIA, JOVENES, OTRA CUAL?
 - ADULTO, ADULTO MAYOR, AFRODESCENDIENTE, INDIGENA, ROM
 - LGBTI, SITUACION DE CALLE, CAMPESINO, DISCAPACIDAD, POBLACION VICTIMA
 Callout 3 points to this entire section.
- DATA ADICIONAL:** Contains two text input fields: "OBJETIVO DEL SERVICIO" (pointed to by callout 4) and "PRODUCTO" (pointed to by callout 5).

At the bottom of the window are three buttons: "GUARDAR" (pointed to by callout 6), "LIMPIAR" (pointed to by callout 7), and "SALIR" (pointed to by callout 8).

1

Nombre

NOMBRE

Diligenciar el nombre y apellidos completos del estudiante.

2

Documento

DOCUMENTO	<input type="text"/>
-----------	----------------------

Diligenciar el número del documento de identidad del estudiante.

3

Población beneficiada

POBLACION BENEFICIADA		
<input type="checkbox"/> HOMBRES	<input type="checkbox"/> ADULTO	<input type="checkbox"/> LGBTI
<input type="checkbox"/> MUJERES	<input type="checkbox"/> ADULTO MAYOR	<input type="checkbox"/> SITUACION DE CALLE
<input type="checkbox"/> PRIMERA INFANCIA	<input type="checkbox"/> AFRODESCENDIENTE	<input type="checkbox"/> CAMPESINO
<input type="checkbox"/> NIÑEZ/ADOLESCENCIA	<input type="checkbox"/> INDIGENA	<input type="checkbox"/> DISCAPACIDAD
<input type="checkbox"/> JOVENES	<input type="checkbox"/> ROM	<input type="checkbox"/> POBLACION VICTIMA
<input type="checkbox"/> OTRA	CUAL?	<input type="text"/>

Marcar con una “X” una o varias opciones, según la población beneficiada con el servicio social realizado por el estudiante.

4

Objetivo del servicio social

OBJETIVO DEL SERVICIO	<input type="text"/>
-----------------------	----------------------

Describir e iniciar la redacción del objetivo con un verbo en infinitivo (terminado en ar, er o ir), la descripción del servicio social a prestar. Debe coincidir con el objetivo reportado en el formato acta de compromiso.

5

Producto

PRODUCTO	<input type="text"/>
----------	----------------------

Describir el medio por el cual certifica el estudiante el cumplimiento de las horas concertadas en el servicio social.

6

Guardar

Permite guardar la información registrada, siempre y cuando esta esté completa.

7

Limpiar

Permite eliminar los campos diligenciados.

8

Salir

Permite la salida del usuario del registro de estudiantes.

1.3. Registro de horas

Los siguientes campos deben ser diligenciados según las horas y las actividades realizadas por los estudiantes durante el servicio social.

The screenshot shows a software window titled "...INGRESAR HORAS...". It contains several sections:

- DATOS DEL ESTUDIANTE:** Includes dropdown menus for 'NOMBRE' (1) and 'DOCUMENTO' (2).
- POBLACION BENEFICIADA:** A grid of checkboxes for categories like 'HOMBRES', 'MUJERES', 'ADULTO', etc. (3-5).
- DATA ADICIONAL:** Includes text input for 'OBJETIVO DEL SERVICIO' (6) and 'PRODUCTO' (7).
- INGRESO DE HORAS:** Includes dropdowns for 'FECHA' (subdivided into 'AÑO' (3), 'MES' (4), 'DÍA' (5)) and 'HORAS' (6), and a text input for 'ACTIVIDADES' (7).
- Buttons:** 'GUARDAR' (8), 'LIMPIAR' (9), and 'SALIR' (10) at the bottom.

1

Nombre

A close-up of the 'NOMBRE' field, showing a text input area with a dropdown arrow on the right side.

Esta opción permite desplegar la lista de los nombres de los estudiantes registrados.

2

Documento

A close-up of the 'DOCUMENTO' field, showing a text input area with a dropdown arrow on the right side.

Esta opción permite desplegar la lista de los documentos de identidad de los estudiantes registrados.

3

Año

Diligenciar el año en la que el estudiante prestó el servicio social.

4

Mes

Diligenciar el mes en la que el estudiante prestó el servicio social.

5

Día

Diligenciar el día en la que el estudiante prestó el servicio social.

6

Horas

Diligenciar con número entero la cantidad de horas de servicio social realizados en la fecha reportada.

7

Actividad

ACTIVIDADES

Dr. Explain

Diligenciar las actividades realizadas por el estudiante en esa fecha de prestación del servicio social.

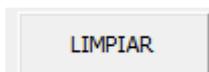
8

Guardar

GUARDAR

Permite guardar la información registrada, siempre y cuando esté completa.

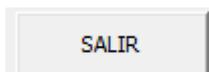
9

Limpiar

LIMPIAR

Permite eliminar los campos diligenciados.

10

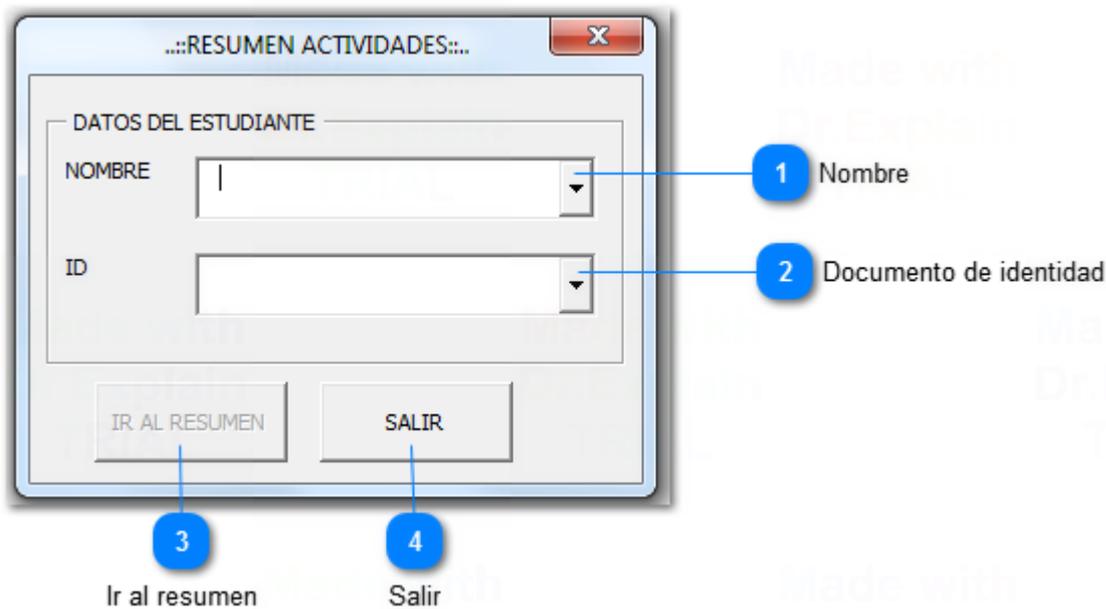
Salir

SALIR

Permite la salida del usuario del registro de horas del estudiante.

1.4. Consulta de horas por estudiante

La consulta de horas por estudiante, permite al usuario conocer toda la información actualizada hasta la fecha por estudiante.



1

Nombre

Esta opción permite desplegar la lista de los nombres de los estudiantes registrados.

2

Documento de identidad

Esta opción permite desplegar la lista de los documentos de identidad de los estudiantes registrados.

3

Ir al resumen

Permite visualizar la información de cada estudiante.

4

Salir

Permite la salida del usuario de la consulta de horas por estudiante.

1.5. Culminación del servicio social

Los siguientes campos, deben ser diligenciados por la persona encargada de coordinar el servicio social de la Corporación Mujeres Unidas.

The screenshot shows a window titled "...FORMATO DE CULMINACION:..." with the following fields and callouts:

- 1** Nombre: Points to the 'NOMBRE' dropdown menu.
- 2** Identificación: Points to the 'ID' dropdown menu.
- 3** Identificación de necesidad: Points to the 'Identificación de necesidad' dropdown menu.
- 4** Planeación: Points to the 'Planeación' dropdown menu.
- 5** Ejecución: Points to the 'Ejecución' dropdown menu.
- 6** Entrega del producto: Points to the 'Entrega del producto' dropdown menu.
- 7** Observaciones: Points to the 'OBSERVACIONES' text area.
- 8** Finalizar: Points to the 'FINALIZAR' button.
- 9** Volver: Points to the 'VOLVER' button.

1 Nombre

A close-up of the 'NOMBRE' field, showing a text input area with a vertical cursor and a dropdown arrow on the right side.

Esta opción permite desplegar la lista de los nombres de los estudiantes registrados.

2

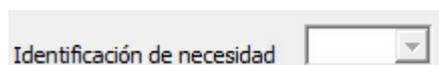
Identificación

A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The label 'ID' is positioned to the left of the dropdown box. The dropdown box is currently empty, and a small downward-pointing arrow is visible on the right side of the box.

Esta opción permite desplegar la lista de los documentos de identidad de los estudiantes registrados.

3

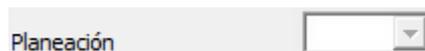
Identificación de necesidad

A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The label 'Identificación de necesidad' is positioned to the left of the dropdown box. The dropdown box is currently empty, and a small downward-pointing arrow is visible on the right side of the box.

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la identificación de necesidades por parte del estudiante durante su servicio social.

4

Planeación

A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The label 'Planeación' is positioned to the left of the dropdown box. The dropdown box is currently empty, and a small downward-pointing arrow is visible on the right side of the box.

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la planeación de las actividades realizadas por parte del estudiante durante su servicio social.

5

Ejecución

A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The label 'Ejecución' is positioned to the left of the dropdown box. The dropdown box is currently empty, and a small downward-pointing arrow is visible on the right side of the box.

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las actividades realizadas por parte del estudiante durante su servicio social.

6

Entrega del productoA dropdown menu with the text 'Entrega del producto' on the left and a small downward-pointing arrow on the right.

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la entrega del producto por parte del estudiante durante su servicio social.

7

ObservacionesA text area with the label 'OBSERVACIONES:' at the top left. The text area contains the faint text 'Dr. Explain'.

Escribir cualquier información que considere importante para aclarar algún ítem del formato en general.

8

FinalizarA rectangular button with the text 'FINALIZAR' centered inside.

Permite visualizar la ficha de control.

9

VolverA rectangular button with the text 'VOLVER' centered inside.

Permite salir de la ventana de culminación de servicio social.