

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
Universidad Privada San Juan Bautista SAC		N° Página	1 de 8

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA SAC



PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL

Preparando el Camino...

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	2 de 8

PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL



SAN JUAN BAUTISTA

ÍNDICE

	<i>Página</i>
Capítulo I – Finalidad.	03
Capítulo II – Alcance.	03
Capítulo III – Base Normativa.	03
Capítulo IV – Generalidades.	03
Capítulo V – Plan y Cronograma de Actividades.	04
Capítulo VI – Documentación y Registro.	05
Capítulo VII – Criterios y Métodos para la Implementación del Programa.	05
Capítulo VIII – Indicadores de Gestión.	06
Capítulo IX – Criterios para la Mejora Continua.	06
Capítulo X – Gestión del Tiempo.	06
Capítulo XI – Gestión de las Comunicaciones.	07
Capítulo XII – Disposición Complementaria.	08

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	3 de 8

CAPÍTULO I FINALIDAD

Art.1° El presente Programa de Servicio Social tiene como finalidad estandarizar criterios y procedimientos para la implementación, ejecución y control del Departamento de Servicio Social de la Universidad Privada San Juan Bautista.

CAPÍTULO II ALCANCE

Art.2° El presente Programa alcanza a todos los estudiantes matriculados, egresados, docentes y colaboradores que se encuentren dentro del Campus Universitario Sede Chorrillos, Locales y Filiales.

CAPÍTULO III BASE NORMATIVA

Art.3° La base normativa es:

- 3.1 Ley Universitaria
- 3.2 Ley N° 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y demás normas complementarias.
- 3.3 Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias – CONEAU/SINEACE (Indicador 77).
- 3.4 Plan Estratégico Institucional vigente.
- 3.5 Ley del Ejercicio Profesional de Trabajador Social N° 30112.
- 3.6 La Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444.
- 3.7 Reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO IV GENERALIDADES

Art.4° DEFINICIÓN

La Universidad Privada San Juan Bautista considera que las acciones de servicio social son aquellas orientadas al apoyo para el estudiante, docente, personal administrativo y su familia en la solución de problemas vinculados al quehacer universitario, mediante la búsqueda de un equilibrio que los beneficie en su interrelación con la Universidad Privada San Juan Bautista.

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	4 de 8

Art.5° POLÍTICA₁

La política institucional vinculada a este programa es:

Asegurar que los miembros de la comunidad universitaria tengan acceso a programas de bienestar referidos a servicios de salud, alimentación y nutrición, recreación, cultura y deportes, que les permitan desarrollar sus actividades de trabajo y estudio en las mejores condiciones posibles.

Art.6° MISIÓN

Ser un Programa que garantice las atenciones en el campo del Servicio Social que se brinda a los integrantes de la Comunidad Universitaria, con calidad y calidez, ejerciendo los controles adecuados para alcanzar el bienestar integral.

Art.7° OBJETIVOS

El objetivo general del Programa de Servicio Social es satisfacer la demanda de atención del Servicio Social en favor de la Comunidad Universitaria, con calidad y comprensión amplia de los procesos que viven las personas y su familia.

Los objetivos específicos son:

7.1 Proceso de Atención de Beneficios Educativos

- Contribuye en la formación integral de los integrantes de la Comunidad Universitaria, conllevando al desarrollo humano y una mejor calidad de vida.
- El sistema de Beneficio Educativo de Becas que se otorgan a determinados estudiantes de la Universidad Privada San Juan Bautista a fin de favorecer la continuidad de la formación académica de los estudiantes, la misma que se norma en el reglamento de becas de la Universidad Privada San Juan Bautista.

7.2 Proceso de Atención de Necesidades de la Comunidad Universitaria

- Promoción y ejecución de acciones diversas orientadas a intervenir y hacer posible la superación de las problemáticas en las que podrían estar inmersos los estudiantes y colaboradores de la Universidad Privada San Juan Bautista.

CAPÍTULO V

PLAN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Art.8° El Plan de Actividades de este programa debe contener como mínimo lo siguiente: Objetivos para el año, identificación del proceso para identificar al responsable de la ejecución de actividades, justificación del objetivo, meta por cada objetivo, indicador por cada meta, frecuencia de medición del indicador, actividades por cada objetivo, persona responsable de la dirección y control de las actividades, estado de avance y cumplimiento.

1 Plan Estratégico institucional vigente UPSJB

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	5 de 8

Art. 9° El Director de Bienestar Universitario y el Jefe de Servicio Social son responsables de la elaboración del Plan y su presupuesto debiendo reunirse una vez al año para formular el Cronograma de Actividades de Programa y difundirlo oportunamente.

CAPÍTULO VI DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

Art.10° La documentación referida al planeamiento, ejecución, control y acciones de mejora del presente Programa debe considerar lo establecido en el Procedimiento GCA-PR-01- Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos.

CAPÍTULO VII CRITERIOS Y MÉTODOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Art.11° Los criterios para la implementación del Programa son: planear, ejecutar, verificar y mejorar o corregir según corresponda.

Art.12° El método para la ejecución de los procesos es la mejora continua.

Art.13° Las etapas de los procesos se basan en el Ciclo de Deming que están constituidos por las siguientes acciones:

13.1 Planear:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

13.2 Hacer:

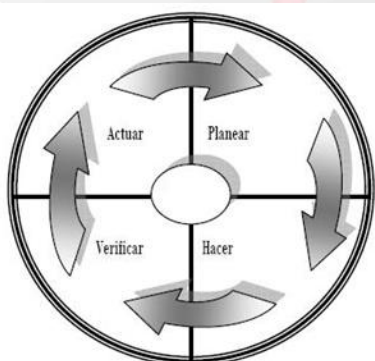
Implementación de los procesos.

13.3 Verificar:

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio, e informar sobre los resultados.

13.4 Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	6 de 8

CAPÍTULO VIII INDICADORES DE GESTIÓN

Art.14° Debe medirse el cumplimiento de objetivos y el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Art.15° Para la medición debe considerarse indicadores cuantitativos y cualitativos.

Art.16° Los criterios para el seguimiento, medición y análisis de los indicadores son:

- 16.1 Recopilación de la información en base a registros.
- 16.2 Análisis sistemático de la información teniendo en cuenta variables previamente seleccionadas y que permitan cumplir con indicadores.
- 16.3 Interpretación basada en información acumulada en base al análisis de tendencias de los indicadores.

CAPITULO IX CRITERIOS PARA LA MEJORA CONTINUA

Art.17° Los criterios a considerar para la mejora continua son:

- 17.1 Uso de los indicadores de gestión.
- 17.2 Análisis de no conformidades y propuesta de acciones correctivas.
- 17.3 Análisis de riesgos y propuestas de acciones preventivas.

CAPÍTULO X GESTIÓN DEL TIEMPO

Art.18° El tiempo se gestionará con el fin de establecer la duración de las actividades del programa.

Art.19° La gestión del tiempo debe considerar los siguientes aspectos:

- 19.1 Definir las actividades y su secuencia para determinar los resultados que se esperan de ellas en un tiempo determinado.
- 19.2 Estimar la duración de cada actividad.
- 19.3 Desarrollar un cronograma considerando posibles restricciones.
- 19.4 Controlar el cronograma para analizar las causas de variaciones.

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral Nº 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	Nº Página	7 de 8

CAPÍTULO XI GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Art.20° La gestión de las comunicaciones considerará los siguientes aspectos:

- 20.1 Identificar a los interesados. Toda información que se genere en el área debe comunicarse a un interesado según nivel jerárquico, nivel de toma de decisiones, interés e insumo para generar otra información.
- 20.2 Clasificar las actividades de comunicación en:
 - a. Interna (al interior del área) o externa (otras áreas, proyectos, medios de comunicación, público).
 - b. Formal (informes, memorandos, instrucciones, correos electrónicos numerados) e informal (conversaciones, mensajes electrónicos).
 - c. Vertical (por niveles jerárquicos) y horizontal (entre áreas y colegas).
 - d. Oficial (reglamentos, directivas, boletines, informes anuales, estadísticas suscritas por el funcionario competente) y no oficial (comunicaciones masivas no oficiales).
 - e. Escrita y oral.
 - f. Verbal y no verbal (inflexión de voz, lenguaje corporal).
- 20.3 Planificar. El plan de comunicación debe considerar las necesidades de información del interesado, características de la información que debe ser comunicada (idioma, formato, contenido y nivel de detalle), el motivo, plazo, frecuencia y responsable de comunicar la información, así como las personas que recibirán la información, el método o tecnología para transmitir la información, y los recursos que se asignarán (materiales, tiempo y presupuesto).
- 20.4. Gestionar las expectativas de los interesados. Debe conocerse los objetivos del interesado al recibir la información, registrar los incidentes en el proceso de comunicación, identificar riesgos en tiempo y costos.
- 20.5 Informar sobre el desempeño del área. Constituye la recopilación y distribución de informes de situación o estado de los objetos, metas, indicadores y proyecciones del área.

Art.21° El Plan de Gestión de las Comunicaciones debe considerar los resultados de las estimaciones en la duración de las actividades y el cronograma para sustentar los plazos en la comunicación.

Art.22° El informe de desempeño del área debe estar sustentado en la recopilación de datos reales, análisis periódicos, comparación con una línea base que permita verificar el avance y desempeño, así como proyectar resultados.

	PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	Código	REC-PR-001
		Versión	1.2
		Documento de Aprobación	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB
		Fecha de Aprobación	31/10/2017
	Universidad Privada San Juan Bautista SAC	N° Página	8 de 8

**CAPÍTULO XII
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA**

Art.23° Las situaciones no previstas en el presente Programa serán resueltas por el Director de Bienestar Universitario.

CONTROL, DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN
1.0		Versión Inicial
1.1	Resolución Rectoral N° 480-2016-R-UPSJB	Inclusión de Código al documento e Incorporación del Plan Estratégico Institucional como referencia normativa.
1.2	Resolución Rectoral N° 461-2017-R-UPSJB	Actualización de denominación