

Datos del Titular

Nombre: MARGARITA ROCÍO SERRANO BARRIOS

Correo Electrónico: mserranob@ipn.mx

Teléfono: 55 57296000 51671
 Lada Teléfono Extensión

Puesto: DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE EGRESADOS Y SERVICIO SOCIAL

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: SISTEMATIZACION DEL REGISTRO DE ASPIRANTES EN EL SERVICIO SOCIAL COMUNITARIO DEL IPN

Fecha de Inicio de Operación: 2016-05-16

Es Resultado de un Trabajo en: Individual

Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa

Subcategoría: Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

I. Antecedentes

Antecedentes:

1. Antecedentes

Desde sus inicios, el IPN se nació para coadyuvar en el desarrollo de la nación con el objetivo de crear conocimiento científico y tecnológico de alto nivel. En el año de 1974, por decreto presidencial, se dio origen al Plan Nacional de Servicio Social en Zonas Ejidales (PLANASSZE), que es el Programa de Servicio Social Comunitario por excelencia del Instituto, bajo la responsabilidad de la Dirección de Egresados y Servicio Social (DESS).

Este programa tienen como objetivo proporcionar al alumno o egresado politécnico una opción de servicio social que le permita poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, conocer la realidad de las comunidades más vulnerables del país y practicar la empatía, la solidaridad y el trabajo en equipo, lo que coadyuva en el desarrollo de su formación integral, a través de las Brigadas Multidisciplinarias de Servicio Social Comunitario (BMSSC) del Instituto Politécnico Nacional (IPN).

A su vez, esta actividad tiene un impacto social en las localidades en donde se atiende. Su modelo de intervención multidisciplinario conserva una atención integral, poniendo a disposición de las autoridades locales beneficios realizando proyectos productivos, sociales y ambientales, así como de infraestructura social y acciones de atención a la salud, que coadyuvan a resolver problemáticas que no alcanzan a cubrir las administraciones públicas locales, lo cual incrementa la calidad de vida de los habitantes.

Para poder participar en las BMSSC es necesario que los aspirantes se registren. Dicho registro se hacía de forma manual, lo cual generaba una serie de complicaciones y demoras para crear una base de datos que detallara información substancial de los perfiles de los aspirantes y, en general, una herramienta para otorgar un seguimiento actualizado de las brigadas en campo en

este sentido, la mejora que se ha implementado en esta actividad comunitaria del Instituto, ha sido entorno al registro de los brigadistas y coordinadores aspirantes y participantes. No fue hasta el año 2016, cuando se empezó a diseñar y se implementó una aplicación web para el registro de los aspirantes a participar en las BMSSC, anclada a la página web del Sistema de Bolsa de Trabajo de la propia DESS y que sirvió para generar información detallada y reducir tiempos administrativos para la realización de dicho proceso de registro y, a su vez, para el seguimiento en campo de las Brigadas.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La implementación de la aplicación web para el registro de los aspirantes a participar en las BMSSC y, que también permite el seguimiento de las actividades en campo de las mismas, surge con el propósito de optimizar los recursos administrativos y la carga de trabajo en cuanto a capital humano se refiere.

La plataforma pretende solucionar un abanico de necesidades, atacando con soluciones y planes de acción determinados de forma temporal de la siguiente manera:

A corto plazo:

1. Reducir la afluencia física de aspirantes en el momento de registro para las brigadas.
2. Reducir los tiempos en que los trámites se realizan.
3. Incrementar la facilidad en que los reportes son elaborados por parte de los brigadistas.
4. Incrementar la seguridad de los documentos de uso interno que permiten la construcción de indicadores para medir los objetivos del programa.

A mediano plazo:

1. La creación de un registro histórico dentro de la base de datos que permita que los brigadistas o coordinadores no tengan que volver a realizar el trámite en cada brigada.

Se estima que tanto la consolidación de esta base de datos redefinida, como la creación e implementación de la nueva programación estén disponibles 120 días hábiles después de la aprobación de dicha instrucción.

2. Validar de forma remota la información proporcionada por el interesado con su escuela de procedencia.

La estructura interna aún está en desarrollo para poder crear la vinculación automática de la DESS con las instituciones educativas, considerando 180 días para la adherencia de esta herramienta a la plataforma.

3. Desarrollar la versión para dispositivos móviles de la página para un acceso universal a dicha plataforma.

Se estima que estos cambios, al ser de los más simples en diseño, estén listos en 30 días hábiles.

A largo plazo:

1. Cotejar la información proporcionada en los formatos del programa de registro por el aspirante con la Dirección de Administración Escolar (DAE).
2. Automatizar la validación del seguro médico del brigadista o coordinador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
3. Convergencia de la base de datos con otros sistemas de uso interno del IPN como el Sistema de Seguimiento para Egresados y el Sistema de Bolsa de Trabajo, proporcionando un valor

	agregado de carácter curricular para aquellos que realizaron su Servicio Social Comunitario bajo este programa.
Objetivo General:	Ya que los retos que se presentan en el programa a largo plazo expresan un nivel de complejidad más elevado, se considera que comiencen a generar resultados después de 4 años de seguimiento. No contar con un sistema virtual de registro implicaba limitantes, pues, la capacidad instalada, en materia de recursos humanos y equipo, del área correspondiente en la DESS para atender las situaciones presentadas con normalidad era superada y, a su vez, existía una aglomeraciones en las oficinas de la DESS.
Objetivo Cualitativo Uno:	1. Reducir la afluencia física de aspirantes en el momento de registro para las brigadas.
Objetivo Cualitativo Dos:	2. Reducir los tiempos en que los trámites se realizan
Objetivo Cualitativo Tres:	3. Incrementar la facilidad en que los reportes son elaborados por parte de los brigadistas.
Objetivo Cuantitativo Uno:	1. Cotejar la información proporcionada en los formatos del programa de registro por el aspirante con la Dirección de Administración Escolar (DAE).
Objetivo Cuantitativo Dos:	2. Automatizar la validación del seguro médico del brigadista o coordinador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
Objetivo Cuantitativo Tres:	3. Converger la base de datos con otros sistemas de uso interno del IPN como el Sistema de Seguimiento para Egresados y el Sistema de Bolsa de Trabajo, proporcionando un valor agregado de carácter curricular para aquellos que realizaron su Servicio Social Comunitario bajo este programa.
Marco Normativo:	Reglamento de Servicio Social

III. Novedad de la práctica

Novedad :	<p>Una innovación que se presenta en esta práctica es la creación de plataforma virtual más robusta para que los aspirantes al programa de Servicio Social Comunitario, realicen su registro a distancia, usando la herramienta de captura de datos proporcionada por la dirección electrónica de registro, sustituyendo esta actividad que, era presencial, por una virtual (véase Anexos Sistema de Registro a Brigada.pdf; Proceso de registro para brigadistas.pdf y; Proceso de registro para coordinadores.pdf)..</p> <p>Con base en los recursos tecnológicos de la Dirección de Egresados y Servicio Social (DESS), el sistema de registro de brigadas fue desarrollado empleando los siguientes lenguajes de programación: PHP, HTML5, JavaScript y CSS3. Para el almacenamiento de la información, se utilizó el motor de base de datos MySQL. Ya que estos lenguajes son de código abierto y la aplicación se hospeda con categoría de subdominio en el dominio correspondiente al Sistema de Bolsa de Trabajo (SIBOLTRA), esta acción permitió reducir los costos de desarrollo en este proyecto.</p> <p>El uso de la herramienta informática trabajando conjuntamente con el personal de la dirección de Egresados y Servicio Social, redujo considerablemente el costo de operación del programa de Servicio Social Comunitario, ya que, se ocupan menos recursos para tener los datos de registro, seguimiento y término del ciclo de actividades.</p>
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Al contar con la herramienta automatizada, se benefició directamente la Dirección de Egresados y Servicio Social (DESS), ya que la capacidad de respuesta, a las diversas situaciones, se hizo más eficiente al disponer de personal que, con anterioridad, disponía de más tiempo para realizar el registro manual de los aspirantes interesados, destinando ahora ese tiempo a poder atender actividades productivas de otra naturaleza.

Los beneficios tuvieron réplica en todos los niveles de la organización, los departamentos experimentaron un incremento en sus niveles de productividad y las áreas involucradas una liberación de carga de trabajo en cuanto al proceso de brigadas se refieren; los brigadistas y coordinadores registrados con éxito asistieron con menos frecuencia a la Dirección, por lo tanto, ellos también fueron beneficiados en el marco de un Gobierno Cercano y Moderno.

El uso de la herramienta virtual proporciona mayor control de calidad en las brigadas desde la Dirección, generó claridad de parte de los brigadistas y coordinadores, proporcionó una mejor experiencia a los beneficiarios finales del Servicio Social Comunitario, pues la capacidad de atención se incrementó destinando menos tiempo en la elaboración de reportes por parte de los brigadistas y coordinadores, canalizando ese tiempo y energía a la atención de la población objetivo.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

Al contar con la herramienta automatizada, se benefició directamente la Dirección de Egresados y Servicio Social (DESS), ya que la capacidad de respuesta, a las diversas situaciones, se hizo más eficiente al disponer de personal que, con anterioridad, disponía de más tiempo para realizar el registro manual de los aspirantes interesados, destinando ahora ese tiempo a poder atender actividades productivas de otra naturaleza.

Los beneficios tuvieron réplica en todos los niveles de la organización, los departamentos experimentaron un incremento en sus niveles de productividad y las áreas involucradas una liberación de carga de trabajo en cuanto al proceso de brigadas se refieren; los brigadistas y coordinadores registrados con éxito asistieron con menos frecuencia a la Dirección, por lo tanto, ellos también fueron beneficiados en el marco de un Gobierno Cercano y Moderno.

El uso de la herramienta virtual proporciona mayor control de calidad en las brigadas desde la Dirección, generó claridad de parte de los brigadistas y coordinadores, proporcionó una mejor experiencia a los beneficiarios finales del Servicio Social Comunitario, pues la capacidad de atención se incrementó destinando menos tiempo en la elaboración de reportes por parte de los brigadistas y coordinadores, canalizando ese tiempo y energía a la atención de la población objetivo.

Al disponer de menos tiempo de trabajo laboralmente necesario para el desempeño de la

Aprovechamiento:

actividad de registro, seguimiento y término de las brigadas de Servicio Social Comunitario, la calidad en los servicios de atención descritas en cada brigada, en su municipio específico incrementó, ya que aunque la capacidad instalada se mantuvo constante, los niveles de productividad (los indicadores de población atendida y seguimiento), se incrementaron. La satisfacción de los prestatarios registrados para realizar su Servicio Social, se incrementó al ocupar menos tiempo empleado en los trámites a lo largo de todo el proceso e incentivó que brigada tras brigada la cantidad de solicitudes recibidas por esta plataforma incrementará de un promedio de 700 solicitudes antes de las Brigadas de Verano 2016 (con el sistema no automatizado) hasta alcanzar una cantidad de 3,601 solicitudes, donde el potencial de personas registradas fue de 1606, dato registrado en las brigadas del Verano de 2017, lo cual generó un mayor margen de criterio para la selección y colocación de los aspirantes en c. La automatización trajo consigo un ahorro considerable en los recursos destinados al registro, seguimiento y término del proceso de Servicio Social Comunitario, dando opción a que esos recursos se destinarán a otras áreas de los departamentos de la dirección.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

Para poder llevar a cabo las brigadas, es necesario que exista un registro para la conformación de los equipos. Por un lado, existe un registro para brigadistas, en el cual prestadores de servicio social, estudiantes que requieren horas electivas y aquellos que desean participar como voluntarios deben vaciar información personal y académica para el filtrado de perfiles solicitados. Por otro lado, está el registro para coordinadores, en el cual pueden participar tanto pasantes como titulados de diferentes carreras, para poder dirigir un proyecto de desarrollo comunitario.

Los trabajadores de la Dirección participan en la recolección de información que los aspirantes a coordinadores y brigadistas brindan al momento de hacer su registro. Esta recolección de información permite a los trabajadores conformar los equipos de trabajo que se envían a las comunidades de acuerdo a los perfiles requeridos en los proyectos que solicitan los municipios. Aunado a esto, está el personal de informática, quien se encarga del mantenimiento del sistema de registro para brigadistas. Juntos hacen posible la ejecución de las brigadas.

Impacto Sociedad:

Contando con la capacidad de procesar los datos de una manera más eficiente y poder utilizar de diferente forma los tiempos para organizar y ejecutar todo el ciclo de las brigadas, los trabajadores de la dirección tuvieron trabajo de mejor calidad, reflejándose directamente en un ambiente laboral más sano (menos estrés, mejor calidad y niveles de exigencia más sofisticados), ya que gran parte del procesamiento de información ya es proporcionado por la base de datos incluida en la plataforma de la página web.

Directamente los cambios realizados consistieron en la capacitación de las personas responsables de los brigadistas, pues, tuvieron que obtener información para poder extraer con éxito la información proporcionada por los interesados, se crearon guías para que los aspirantes pudieran completar los formularios solicitados con éxito y la veracidad de la información proporcionada sea más sencilla para verificar y autenticar.

Indirectamente la calidad de vida de los trabajadores de la Dirección cambió, pues pasó de contener una carga excesiva de trabajo que, incluía horas de trabajo extra a respetar los horarios

establecidos para las actividades; por ende, todo el personal puede tener tiempo de mayor calidad con sus familias.

Al contar con herramientas que consoliden un banco de información, los trámites correspondientes se hacen más amigables, hacen más atractiva esta opción de Servicio Social Comunitario y la cobertura de las brigadas sistemáticamente se va expandiendo y fortaleciendo.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Al disponer de menos tiempo de trabajo laboralmente necesario para el desempeño de la actividad de registro, seguimiento y término de las brigadas de Servicio Social Comunitario, la calidad en los servicios de atención descritas en cada brigada, en su municipio específico incrementó, ya que aunque la capacidad instalada se mantuvo constante, los niveles de productividad (los indicadores de población atendida y seguimiento), se incrementaron. La satisfacción de los prestatarios registrados para realizar su Servicio Social, se incrementó al ocupar menos tiempo empleado en los trámites a lo largo de todo el proceso e incentivó que brigada tras brigada la cantidad de solicitudes recibidas por esta plataforma incrementará de un promedio de 700 solicitudes antes de las Brigadas de Verano 2016 (con el sistema no automatizado) hasta alcanzar una cantidad de 3,601 solicitudes, donde el potencial de personas registradas fue de 1606, dato registrado en las brigadas del Verano de 2017, lo cual generó un mayor margen de criterio para la selección y colocación de los aspirantes en c. La automatización trajo consigo un ahorro considerable en los recursos destinados al registro, seguimiento y término del proceso de Servicio Social Comunitario, dando opción a que esos recursos se destinarán a otras áreas de los departamentos de la dirección.

Participación Social:

VII. Participación de la Sociedad en la Práctica

Para poder llevar a cabo las brigadas, es necesario que exista un registro para la conformación de los equipos. Por un lado, existe un registro para brigadistas, en el cual prestadores de servicio social, estudiantes que requieren horas electivas y aquellos que desean participar como voluntarios deben vaciar información personal y académica para el filtrado de perfiles solicitados. Por otro lado, está el registro para coordinadores, en el cual pueden participar tanto pasantes como titulados de diferentes carreras, para poder dirigir un proyecto de desarrollo comunitario.

Los trabajadores de la Dirección participan en la recolección de información que los aspirantes a coordinadores y brigadistas brindan al momento de hacer su registro. Esta recolección de información permite a los trabajadores conformar los equipos de trabajo que se envían a las comunidades de acuerdo a los perfiles requeridos en los proyectos que solicitan los municipios. Aunado a esto, está el personal de informática, quien se encarga del mantenimiento del sistema de registro para brigadistas. Juntos hacen posible la ejecución de las brigadas.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Naturalmente dentro del proceso de cambio de la forma tradicional al formato electrónico desde su inicio, hasta su actualidad se han presentado una serie de casos particulares que han llevado al perfeccionamiento de la plataforma, aunque aún existen áreas de oportunidad, la experiencia, participación constante de los involucrados directos y los retos a los que se ha presentado la plataforma han solidificado la estructura de la misma y mejorado los procesos de recopilación de información.

Contribuciones desde el área administrativa han permitido construir áreas en las bases de datos para tener una información completa e integral, ya que en base a los criterios de organización y relevancia de información, los datos solicitados a los aspirantes han sufrido modificaciones, permitiendo tener los datos más indispensables que puedan auxiliar a la Dirección en caso de tomar decisiones en situaciones imprevistas, la capacidad resolutive del departamento está respaldada en la información contenida en dicha base de datos construida en cooperación de todas las partes involucradas.

Han existido situaciones que no estaban consideradas en un principio, la respuesta tan positiva del uso de la plataforma, arrojó retos en materia de capacidad de respuesta por parte de los servidores, que, por la naturaleza de estar hospedada como subdominio de la plataforma del Sistema de Bolsa de Trabajo, no contaba con el tamaño suficiente el servidor, esto generó que la página estuviera en estado de saturación en tráfico de datos y, estuviera temporalmente fuera de servicio, llevó al Instituto a expandir la capacidad del servidor a 8 Gb.

El avance de esta herramienta, conjunto con el trabajo físico de las personas laborando en la Dirección de Egresados y Servicio Social, ha tenido la capacidad de solucionar aquellas situaciones que, solo con el trabajo constante y la comunicación eficiente se han presentado.

Ciclos Mejora:

Al ser una aplicación en una página web, estar diseñada como una base de datos específica, se puede llevar a otras aplicaciones de uso interno y externo del instituto.

Uso Interno:

• Vincular la base de datos de las brigadas de Servicio Social Comunitario con otras bases de datos para eliminar la duplicidad de la información en los servidores, Bases de datos como la destinada a la Bolsa de Trabajo, la base de datos de la Dirección de Administración Escolar, podrían ser complemento y expansión de la base que actualmente está en posesión de la Dirección de Egresados y Servicio Social.

• Sincronizar el estado de los aspirantes al Servicio Social Comunitario para poder reducir la cantidad de requisitos solicitados por la Dirección.

Uso Externo:

• Validar números de seguridad social del Instituto Mexicano del Seguro Social, para que, la cobertura se extienda de manera más breve que de forma tradicional y así eliminar gastos operativos que actualmente se cubren.

Institucionalización:

La Dirección utiliza diferentes canales de comunicación para promover brigadas. Uno de estos canales es facebook donde se promueve la participación de estudiantes, egresados y titulados a participar en brigadas. En el mismo sistema se coloca la fecha de apertura de brigadas. Además, se publican las listas de asignación tanto como de brigadistas y coordinadores en ambos medios. Al personal se le otorgan computadoras con los programas indispensables para el manejo de la información. También se otorgan mesas y sillas donde puedan realizar su trabajo. Además, se les da acceso a internet para que puedan acceder al portal del sistema de brigadas y puedan consultar la información que necesitan.

Con la implementación del sistema, evitamos el uso desmesurado de papelería, ya que toda la información necesaria se almacena ahí. Todo esto se debe a que el personal de informática le da

mantenimiento al sistema para que tanto el personal de la Dirección como la comunidad politécnica que necesita acceder a ella, pueda utilizarla.

Acciones :

Al estar previamente establecidos los objetivos de la práctica, el plan de trabajo está enfocado al cumplimiento de los anterior mencionados.

Se debe ver reflejado a corto plazo la reducción de aspirantes que realizan un registro de forma presencial en la instalaciones de la Dirección, también la cantidad de recursos que han sido destinados de forma física a estos trámites se ha reducido sustancialmente al contar con los formatos digitales en vez de los manuscritos.

Los tiempos en las intenciones que ha manejado la parte administrativa han sido respetados, dando tiempo solamente para los casos con situaciones particulares, que, no permiten dar solución a distancia y que si es requerido el aspirante en las instalaciones de la Dirección.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

IX. Espacios o temas en los cuales podría replicarse la práctica

Al ser una aplicación en una página web, estar diseñada como una base de datos específica, se puede llevar a otras aplicaciones de uso interno y externo del instituto.

Uso Interno:

• Vincular la base de datos de las brigadas de Servicio Social Comunitario con otras bases de datos para eliminar la duplicidad de la información en los servidores, Bases de datos como la destinada a la Bolsa de Trabajo, la base de datos de la Dirección de Administración Escolar, podrían ser complemento y expansión de la base que actualmente está en posesión de la Dirección de Egresados y Servicio Social.

• Sincronizar el estado de los aspirantes al Servicio Social Comunitario para poder reducir la cantidad de requisitos solicitados por la Dirección.

Uso Externo:

• Validar números de seguridad social del Instituto Mexicano del Seguro Social, para que, la cobertura se extienda de manera más breve que de forma tradicional y así eliminar gastos operativos que actualmente se cubren.

Participación otras Instancias:

Contribuciones desde el área administrativa han permitido construir áreas en las bases de datos para tener una información completa e integral, ya que en base a los criterios de organización y relevancia de información, los datos solicitados a los aspirantes han sufrido modificaciones, permitiendo tener los datos más indispensables que puedan auxiliar a la Dirección en caso de tomar decisiones en situaciones imprevistas, la capacidad resolutive del departamento está respaldada en la información contenida en dicha base de datos construida en cooperación de todas las partes involucradas.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Al estar previamente establecidos los objetivos de la práctica, el plan de trabajo está enfocado al cumplimiento de los anterior mencionados.

Se debe ver reflejado a corto plazo la reducción de aspirantes que realizan un registro de forma presencial en la instalaciones de la Dirección, también la cantidad de recursos que han sido destinados de forma física a estos trámites se ha reducido sustancialmente al contar con los formatos digitales en vez de los manuscritos.

Los tiempos en las intenciones que ha manejado la parte administrativa han sido respetados, dando tiempo solamente para los casos con situaciones particulares, que, no permiten dar solución a distancia y que si es requerido el aspirante en las instalaciones de la Dirección. Los indicadores que están establecidos para medir la eficiencia de la plataforma (personas atendidas por el programa de brigadas, personas registradas, cantidad de frecuencia de uso de la capacidad instalada por evento), han presentado un incremento gradual y sostenido a partir del uso de la plataforma, haciendo que las brigadas tengan una mejor organización y por ende, generando una mejor cobertura.

Los retos que se presentan ahora tienen como línea de acción el cubrir los objetivos a medio plazo del proyecto, teniendo un plan de trabajo integral y enfocado.

Transparencia:

requerido el aspirante en las instalaciones de la Dirección.

Los indicadores que están establecidos para medir la eficiencia de la plataforma (personas atendidas por el programa de brigadas, personas registradas, cantidad de frecuencia de uso de la capacidad instalada por evento), han presentado un incremento gradual y sostenido a partir del uso de la plataforma, haciendo que las brigadas tengan una mejor organización y por ende, generando una mejor cobertura.

Los retos que se presentan ahora tienen como línea de acción el cubrir los objetivos a medio plazo del proyecto, teniendo un plan de trabajo integral y enfocado.

XII. Gestión Social

● Impactos Económicos:

○ La reducción de costos de operación de parte de la Dirección de Egresados y Servicio Social permite dirigir los recursos a otras actividades, incrementando la productividad de la misma.

○ Los proveedores de Servicios tiene mayor claridad en la cantidad de recursos que el departamento ocupa, al poder realizar el trabajo de una forma eficiente y de calidad.

○ Los proveedores que coadyuvan con el Instituto han acudido con servicios de mejor calidad, en transporte de personal y gestión de recursos de uso inmediato en las actividades de brigadas, al tener un mayor claridad de la capacidad instalada.

● Impactos Sociales:

○ Capacitación constante al personal de trabajo para que la operación de la plataforma pueda generar reportes de información con una correcta interpretación y operación.

○ Reducción del tiempo de trabajo socialmente necesario para que los participantes destinen, calidad y cantidad a sus familias.

○ Mejora a la salud de los participantes al reducir la carga de trabajo y mejorar el ambiente laboral.

Se realiza inversión constante en incrementar la capacidad del servidor para poder tener respuesta satisfactoria de los usuarios en todas las áreas de operación, se traduce, al final, en una mejora en infraestructura y aportando cursos de capacitación al personal involucrado del instituto, generando actividades de valor agregado y curricular.

Aplicación de recursos:

El programa de Servicio Social Comunitario del Instituto Politécnico Nacional (IPN) tiene como objetivo proporcionar al alumno o egresado politécnico una opción que le permita poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, conocer la realidad de las comunidades más vulnerables del país y practicar la empatía, la solidaridad y el trabajo en equipo, lo que humaniza al estudiante o egresado, favoreciendo la formación integral, a través de las Brigadas Multidisciplinarias de Servicio Social Comunitario (BMSSC), ya que coadyuva de forma directa en el desarrollo de la nación en las comunidades más vulnerables, aportando conocimiento científico y tecnológico de alto nivel.

Como todo proceso, este programa cuenta con un nivel de formalidad, dando seguimiento al aspirante desde que inicia su trámite, hasta que finaliza su participación en las BMSSC; por ende uno de los retos que se presentan con frecuencia en este tipo de programas, va desde el registro que, anteriormente, se realizaba de forma manual y presencial en las oficinas de la Dirección de Egresados y Servicio Social (DESS), lo cual limitaba su operación debido a la saturación de los recursos tanto físicos como humanos, resaltando la necesidad de hacer más eficientes los trámites y los procesos en sí.

A partir de 2016, se implementó un sistema de registro vía web como apertura a la innovación tecnológica, desarrollando una base de datos que ha permitido reducir los tiempos, costos y materiales físicos, impactando directamente en un incremento de la confiabilidad de dichos datos y agilizando la organización y los procesos internos de los departamentos involucrados en la DESS para el desarrollo de las Brigadas de Servicio Social Comunitario.

Desarrollo profesional y humano:

Al disponer de menos tiempo de trabajo laboralmente necesario para el desempeño de la actividad de registro, seguimiento y término de las brigadas de Servicio Social Comunitario, la calidad en los servicios de atención descritas en cada brigada, en su municipio específico incrementó, ya que aunque la capacidad instalada se mantuvo constante, los niveles de productividad (los indicadores de población atendida y seguimiento), se incrementaron. La satisfacción de los prestatarios registrados para realizar su Servicio Social, se incrementó al ocupar menos tiempo empleado en los trámites a lo largo de todo el proceso e incentivó que brigada tras brigada la cantidad de solicitudes recibidas por esta plataforma incrementará de un promedio de 700 solicitudes antes de las Brigadas de Verano 2016 (con el sistema no automatizado) hasta alcanzar una cantidad de 3,601 solicitudes, donde el potencial de personas registradas fue de 1606, dato registrado en las brigadas del Verano de 2017, lo cual generó un mayor margen de criterio para la selección y colocación de los aspirantes en c.

La automatización trajo consigo un ahorro considerable en los recursos destinados al registro, seguimiento y término del proceso de Servicio Social Comunitario, dando opción a que esos recursos se destinarán a otras áreas de los departamentos de la dirección.

Salud y seguridad:

2. Automatizar la validación del seguro médico del brigadista o coordinador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Medio ambiente:

Directamente los cambios realizados consistieron en la capacitación de las personas responsables de los brigadistas, pues, tuvieron que obtener información para poder extraer con éxito la información proporcionada por los interesados, se crearon guías para que los aspirantes pudieran completar los formularios solicitados con éxito y la veracidad de la información proporcionada sea más sencilla para verificar y autenticar.

Indirectamente la calidad de vida de los trabajadores de la Dirección cambió, pues pasó de contener una carga excesiva de trabajo que, incluía horas de trabajo extra a respetar los horarios establecidos para las actividades; por ende, todo el personal puede tener tiempo de mayor calidad con sus familias.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:	la realización y cumplimiento de proyectos
Implantación:	Implementación del sistema
Resultados:	Al contar con herramientas que consoliden un banco de información, los trámites correspondientes se hacen más amigables, hacen más atractiva esta opción de Servicio Social Comunitario y la cobertura de las brigadas sistemáticamente se va expandiendo y fortaleciendo.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:	Un excelente control en el registro de los brigadistas
Resultados:	Reducir la afluencia física de aspirantes en el momento de registro para las brigadas. Reducir los tiempos en que los trámites se realizan. Incrementar la facilidad en que los reportes son elaborados por parte de los brigadistas. Incrementar la seguridad de los documentos de uso interno que permiten la construcción de indicadores para medir los objetivos del programa. La creación de un registro histórico dentro de la base de datos que permita que los brigadistas o coordinadores no tengan que volver a realizar el trámite en cada brigada.

Fecha:

2	0	1	7	0	7	2	1
---	---	---	---	---	---	---	---

año mes día

Practica: 121

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios: Sistema de brigadas.docx
<http://bolsadetrabajo.ipn.mx:8080/brigadass/>

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 121-Anexo. Diagramas de Flujo de Proceso (1).pdf , 121-Anexo. Diagramas de Flujo de Proceso (1).pdf