

# Rúbrica para la Calidad del Servicio

Instrumento para la evaluación formativa de proyectos de servicio

Marzo 2009

## Rúbrica sobre Calidad del Servicio - Programa Aprendizaje Servicio UC

El presente documento se enmarca en el esfuerzo del Programa Aprendizaje Servicio UC por mejorar la calidad de los servicios que prestan los distintos cursos a las organizaciones sociales que actúan como socios comunitarios. Nuestro enfoque de evaluación apunta a acompañar el proceso de gestión en todas sus etapas contribuyendo al aprendizaje institucional y a una retroalimentación permanente entre evaluación y programación<sup>1</sup> tanto dentro de cada proyecto de servicio, como a nivel global de nuestro quehacer. Por otra parte y en complemento con lo anterior busca integrar la visión desde los distintos actores involucrados en los cursos y proyectos A+S.

En ese sentido la presente rúbrica forma parte del sistema de monitoreo y evaluación del programa hacia los cursos asociados a éste, en conjunto con los otros instrumentos que se vienen aplicando como son las evaluaciones tempranas, y las encuestas finales a estudiantes y socios comunitarios.

El presente documento consta de dos instrumentos: “**Rúbrica sobre calidad de servicio**” y “**Guía para docentes sobre calidad del Servicio**”. Ambos son herramientas complementarias, la primera destinada al uso por parte de los profesionales del programa A+S UC que asesoran a los docentes y acompañan los cursos; El segundo para uso por parte de los docentes y ayudantes que implementan el enfoque de Aprendizaje Servicio en sus cursos. Ambos instrumentos constan de las mismas dimensiones y criterios de calidad, sin embargo el instrumento para docentes corresponde a una versión simplificada de los contenidos de la rúbrica. Esto último con el objetivo de facilitar su uso por parte de los profesores, estableciendo criterios más generales sin indagar en cada uno de los niveles de logro.

La presente rubrica tiene un enfoque cualitativo de evaluación y tiene un objetivo formativo. Es de tipo *cualitativo*, dado que no pretende cuantificar ni hacer comparables los proyectos entre sí, si no que su valor radica en el análisis en profundidad de un proyecto en particular; Es de tipo *formativo* dado que entrega una serie de criterios que permiten ser utilizados en las distintas etapas del proyecto para la toma oportuna de decisiones que permitan avanzar hacia una mejor calidad del servicio. Esto, considerando como tiempo de referencia tanto la duración de cada proyecto en particular, como el periodo de duración del curso bajo las distintas formas que el proyecto va tomando semestre tras semestre. En este sentido tiene como objetivo asistir tanto a docentes como al equipo profesional del programa en

la evaluación cualitativa de los proyectos de servicio tanto durante la ejecución de los proyectos, como una vez finalizados, de forma retrospectiva y con miras a mejorar el proyecto las próximas oportunidades en que se implemente.

Los proyectos sociales no son evaluados generalmente en base a rúbricas. En nuestro caso el diseño de un instrumento como éste se justifica por una parte, por la necesidad de contar con una herramienta que pueda ser utilizada en una gran diversidad de proyectos de servicio (diversidad de áreas y sub áreas del conocimiento, socios comunitarios, tipos de necesidades, características de los estudiantes, etc.) Y por otra parte, por el hecho de que los proyectos que se realizan en el marco de Aprendizaje y Servicio, tienen particularidades que es necesario considerar y explicitar.

## Conceptos generales y estructura de la rúbrica

Un “**Curso**” corresponde a la instancia principal de enseñanza-aprendizaje en que se insertan los alumnos dentro de sus respectivas unidades académicas como parte de su formación profesional dentro de la universidad. Un **curso A+S** corresponde a aquellos en que se implementa el enfoque pedagógico de Aprendizaje Servicio y se encuentran en el marco del programa A+S UC. Dicho de otro modo; la forma de inserción curricular del Aprendizaje Servicio en la Universidad Católica es por medio de cursos A+S.

El “proyecto de **servicio**” es parte constitutiva de un curso A+S y en términos sencillos corresponde a un **conjunto de acciones y el bien concreto que se genera con ellas**, que es realizado por los estudiantes en conjunto con la comunidad o el socio comunitario y que se orienta a satisfacer un requerimiento o necesidad de éste último. En este sentido, estamos entendiendo que el servicio consta de un **proceso** y de un **resultado**.

Esto nos lleva a generar dos proposiciones: Primero, que para obtener un producto de calidad existen *procesos*, “cosas que deben ocurrir durante el desarrollo del servicio”, que van a incrementar las posibilidades de que se tenga un producto de calidad. Segundo; que no sólo “lo que ocurre en el proceso” es importante porque contribuirá a generar un mejor producto, si no que *este proceso en sí* debe ser de calidad para que el servicio pueda considerarse de calidad.

El **proceso** corresponde a todos aquellos elementos que fueron puestos en juego a la hora de generar el producto; tanto los procedimientos y metodología de trabajo, como la interrelación entre los involucrados. El **resultado** no debe entenderse sólo como el bien concreto (material o inmaterial) que se genera con el servicio, si no también implica el cumplimiento de objetivos, la posibilidad de uso por parte del socio y el nivel de satisfacción que manifiesta el mismo.

La rúbrica por lo tanto se divide en estas dos dimensiones, dentro de las cuales se definen subdimensiones o aspectos a evaluar dentro de cada uno de ellos, y los cuales han sido definidos a partir de los criterios básicos de todo proyecto, más los elementos particulares que poseen los proyectos A+S.

*Cuadro resumen: Dimensiones y aspectos a evaluar*

Dimensiones		Subdimensiones o aspectos a evaluar
Proceso	Diseño (Antes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de necesidades</li> <li>2. Diseño de Objetivos</li> <li>3. Planificación</li> <li>4. Monitoreo y evaluación</li> <li>5. Familiarización de los estudiantes</li> <li>6. Enfoque promocional o asistencial</li> </ol>
	Implementación (Durante)	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Cumplimiento de compromisos</li> <li>8. Manejo de imprevistos</li> <li>9. Aspectos éticos de la relación</li> </ol>
Resultado (Después)		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Cumplimiento de Objetivos</li> <li>11. Calidad Técnica</li> <li>12. Posibilidad de uso (en caso de entrega de productos)</li> <li>13. Posibilidad de uso (en caso de realización de actividades)</li> <li>14. Satisfacción del socio comunitario</li> </ol>

### *Niveles de Logro*

Se han identificado de manera general cuatro niveles de logro: *Insuficiente, mínimo, bueno y excelente*. Esto no significa que para cada uno de los aspectos a evaluar se tenga un descriptor de dicho estado; sólo el nivel *insuficiente* y *mínimo* están especificados para todas ellas. Esto, dado que para algunos de los aspectos evaluables el nivel *mínimo* o el *bueno* corresponden al máximo nivel alcanzable que hemos definido

***Insuficiente:*** Nivel de logro por debajo de lo esperado que implica riesgos importantes para la calidad del servicio. Encontrarse en este nivel en alguno de los aspectos evaluables requiere acciones rápidas y efectivas para pasar al menos al nivel siguiente.

***Mínimo:*** Nivel de logro que no constituye una amenaza para la calidad global del servicio. Sin embargo se considera un estadio inicial desde el cual es posible y deseable avanzar para obtener un servicio de mayor calidad.

***Bueno:*** Nivel de logro que favorece de manera importante la calidad del servicio y que por lo tanto es altamente recomendable. El encontrarse en este nivel implica posibilidad de generar nuevas acciones para llegar a un nivel de excelencia.

***Excelente:*** Implica un nivel excepcional de logro en el aspecto evaluado en el servicio. Puede dar paso a generar innovaciones hacia modalidades más complejas de servicio (interdisciplinariedad, proyectos a mediano o largo plazo, etc.)

### Uso de la Rúbrica sobre calidad de servicio (Instrumento 1)

El uso de la rúbrica por parte del profesional A+S se resume en el siguiente cuadro, básicamente se trata de tres etapas correspondientes a 3 periodos de ejecución del proyecto y de desarrollo del curso.

Etapa	Objetivo	Descripción	Periodo
Asesoría inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer al docente la “Guía para docentes sobre calidad del Servicio”, sus objetivos y su forma de uso.</li> <li>- Asesorar al docente en el diseño y planificación del proyecto de servicio.</li> </ul>	<p>Corresponde a una instancia previa en la que el profesional A+S entrega a docentes y ayudantes la “Guía para docentes sobre calidad del Servicio” explica su objetivo y forma de uso durante el semestre.</p> <p>Es la instancia se asesora al docente en el diseño del proyecto de servicio, donde cada una de las dimensiones de la rúbrica debe ser considerada.</p>	Antes de comenzar el curso
Monitoreo Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar al equipo docente asesoría en función de las necesidades específicas que se detecten durante el desarrollo del proyecto de servicio.</li> </ul>	<p>No implica una instancia previamente definida si no que corresponde a una serie de acciones destinadas a mejorar la calidad del proyecto de servicio a partir de lo se observa en su desarrollo.</p> <p>Estas observaciones pueden proceder desde lo que el mismo docente manifieste, de lo que el profesional A+S logre detectar o bien de la información procedente de las evaluaciones tempranas de estudiantes y/o socios comunitarios.</p> <p>En esta etapa la rúbrica sirve para ir chequeando que elementos pueden estar débiles durante el proceso y establecer mejoras oportunas al respecto.</p>	<p>Durante el desarrollo del servicio</p> <p>(Especial atención después de las evaluaciones tempranas)</p>
Autoevaluación final compartida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar retrospectivamente el servicio desarrollado por los estudiantes durante el semestre</li> <li>- Establecer propuestas de mejora para futuras versiones del servicio.</li> </ul>	<p>Corresponde a una instancia final en la que se reúne el profesional A+S con el docente del curso en la que en base a la “Rúbrica sobre calidad de servicio” se evalúa cualitativamente cada dimensión de la rúbrica, estableciendo el nivel de logro de cada una de ellas y los argumentos que sustentan esta decisión.</p> <p>En esta etapa se utilizan como insumo las evaluaciones, tempranas y finales, tanto de estudiantes como de socios, así como los registros y opiniones personales del docente.</p> <p>Debe quedar un registro escrito de esta instancia.</p>	Una vez finalizado el proyecto de servicio

Instrumento 1: Rúbrica sobre calidad de servicio

A. Calidad del PROCESO

Aspectos a evaluar		NIVELES DE LOGRO			
		Insuficiente	Mínimo	Bueno	Excelente
Diseño	1. Identificación de necesidades	<b>No existe una instancia</b> en que el socio comunitario comunica al docente o alumnos las necesidades sentidas que identifica.	Ha existido una instancia en la que el socio comunitario comunica al docente <b>algunas de las necesidades sentidas que identifica en relación al servicio que se puede prestar.</b>	-----	-----
	2. Diseño de Objetivos	El proyecto <b>no posee</b> objetivos. Los objetivos <b>fueron elaborados sin participación alguna del socio comunitario.</b>	El proyecto posee objetivos que <b>no llegan a ser concretos y medibles</b> que fueron <b>consensuados</b> con el socio comunitario <b>en base a sus necesidades sentidas.</b>	El proyecto posee objetivos que son <b>concretos y medibles</b> que fueron <b>consensuados</b> con el socio comunitario <b>en base a sus necesidades sentidas.</b>	El proyecto posee objetivos que son <b>concretos y medibles que han sido diseñados en conjunto con el socio comunitario en base a sus necesidades sentidas.</b>
	3. Planificación	El proyecto <b>no cuenta con planificación formal (documento de acuerdo o similar)</b> El proyecto cuenta con planificación que <b>en la que no ha tenido participación el socio comunitario.</b>	El proyecto cuenta con planificación consensuada con el socio comunitario en la cual se contemplan al menos 3 de los siguientes elementos: - Actividades - Calendarización - Responsables - Recursos <b>Estos están explicitados en el documento de acuerdo.</b>	El proyecto cuenta con planificación consensuada con el socio comunitario que incorpora - Actividades - Calendarización - Responsables - Recursos. <b>Estos están explicitados en el documento de acuerdo.</b>	-----
	4. Monitoreo y evaluación	El proyecto <b>no cuenta con mecanismos definidos de monitoreo y evaluación.</b>	El proyecto cuenta con <b>mecanismos definidos de monitoreo y evaluación.</b> Estos mecanismos <b>no son completamente funcionales</b> a una toma oportuna de decisiones, de la calidad del proceso y del producto o servicio final.	Se han acordado <b>mecanismos, concretos de monitoreo y evaluación.</b> Estos mecanismos <b>son funcionales</b> la toma oportuna de decisiones, de la calidad del proceso y del producto o servicio final.	Se han acordado mecanismos, concretos de monitoreo y evaluación que involucra a <b>todos los miembros de la sociedad A+S.</b> (Equipo docente, estudiantes, socio comunitario). Estos mecanismos <b>son funcionales</b> a la toma oportuna de decisiones, de la calidad del proceso y del producto o servicio final.

	5. Familiarización de los estudiantes	El proyecto no contempla una instancia de familiarización para los estudiantes en relación a la organización para la cual se presta el servicio.	El proyecto contempla una instancia de familiarización en la que los estudiantes <b>reciben sólo la información básica</b> necesaria para la realización del servicio, <b>sin llegar a conocer las particularidades de la organización</b> que permiten un trabajo más contextualizado a la realidad del socio comunitario.	El proyecto contempla una instancia de familiarización en la que los estudiantes logran conocer las <b>características generales del socio comunitario</b> , así como las <b>particularidades relevantes</b> para la realización del servicio. En esta instancia <b>existe participación activa del socio comunitario</b> .	-----
	6. Enfoque Promocional / Asistencial	Los objetivos y las actividades se orientan <b>únicamente a la asistencia, aún cuando existen ámbitos donde es posible incluir elementos promocionales.</b>	En los objetivos y actividades del proyecto <b>se incorporan algunos elementos promocionales</b> , pero <b>aún es posible incluir más en función de las características de la necesidad</b> detectada y del socio comunitario al cual se le presta el servicio.	En los objetivos y actividades del proyecto <b>existe un equilibrio entre promoción y asistencia</b> , acorde a las características de la necesidad detectada y el socio comunitario al cual se le presta el servicio.	-----
Implementación	7. Cumplimiento de compromisos	La totalidad o la mayoría de las actividades planificadas <b>no se han realizado.</b>  Una parte significativa de los compromisos no se ha cumplido.	Las actividades planificadas y los compromisos adquiridos por cada una de las partes han tenido <b>excepcionalmente algunos retrasos o incumplimientos.</b>	Las actividades planificadas han sido realizadas en el plazo acordado y se han cumplido <b>en su totalidad</b> los compromisos adquiridos por cada una de las partes.	-----
	8. Manejo de imprevistos	Los actores involucrados <b>no son capaces de generar medidas de acción ante situaciones contingentes</b> que amenazan el proyecto, trayendo perjuicios para el logro de los objetivos del mismo.	Los actores involucrados son capaces de <b>generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto</b> , éstas son <b>oportunas</b> y permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades.	Los actores involucrados son capaces de <b>generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto</b> , éstas son <b>oportunas</b> y permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades. El proyecto, <b>cuenta desde su diseño con un plan de contingencia.</b>	-----
	9. Aspectos éticos de la relación	La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) carece de alguna de las siguientes características: <b>Buen trato y una actitud de aprendizaje mutuo.</b>	La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) se caracteriza por un <b>buen trato y una actitud de aprendizaje mutuo.</b>	-----	-----

## B. Calidad del RESULTADO

Aspectos a evaluar	NIVELES DE LOGRO			
	Insuficiente	Mínimo	Bueno	Excelente
10.Cumplimiento de Objetivos	Al final del periodo de realización del proyecto NO se cumplen los objetivos planteados.	Al final del periodo de realización del proyecto se cumplen los objetivos planteados	----	----
11.Calidad Técnica	El producto o servicio presenta una calidad técnica <b>deficiente</b> según el criterio de la disciplina en la que está inserta	El producto o servicio presenta <b>mínima</b> calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserta.	El producto o servicio presenta <b>buena calidad</b> técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserta.	El producto o servicio presenta <b>excelente</b> calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserta.
12.Posibilidad de uso (en caso de entrega de productos)	El producto generado <b>no es utilizable</b> por el socio comunitario.	El producto generado <b>es utilizable</b> por el socio comunitario. Aún cuando se adaptan mínimamente sus especificidades y/o no se haya entregado información y capacitación para su uso.	El producto generado en el servicio <b>es utilizable</b> por el socio comunitario, se adapta en gran medida a sus especificidades y se <b>se entrega alguna información y capacitación para su uso.</b>	El producto generado en el servicio <b>es utilizable</b> por el socio comunitario, <b>se adapta completamente a sus especificidades y se entrega con la información y capacitación suficiente para su uso.</b>
13.Posibilidad de uso (en caso de la realización de actividades)	Las actividades realizadas <b>son inadecuadas</b> para los destinatarios de las mismas, o bien para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan.	Las actividades realizadas <b>son adecuadas</b> para los destinatarios de las mismas y para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan. Aún cuando <b>se adaptan mínimamente</b> a sus especificidades.	Las actividades realizadas <b>son adecuadas</b> para los destinatarios de las mismas y para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan. <b>Se adaptan en gran medida a</b> sus especificidades.	Las actividades realizadas <b>son adecuadas</b> para los destinatarios de las mismas y para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan. <b>Se adaptan completamente</b> a sus especificidades.
14.Satisfacción del socio comunitario	El socio comunitario <b>no está satisfecho</b> con el producto o servicio recibido	El socio comunitario está <b>algo satisfecho</b> con el producto o servicio recibido	El socio comunitario está <b>satisfecho</b> con el producto o servicio recibido	El socio comunitario está <b>muy satisfecho</b> con el producto o servicio recibido



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CHILE  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

# Guía para docentes sobre calidad del servicio

Documento para la evaluación formativa de proyectos de servicio A+S

Marzo 2009



Estimados docentes y ayudantes:

El documento que tiene en sus manos se enmarca en el esfuerzo del Programa Aprendizaje Servicio UC por mejorar la calidad de los servicios que prestan desde los distintos cursos a las organizaciones sociales que actúan como socios comunitarios. Corresponde a un instrumento cuyo objetivo es guiar al equipo docente en el diseño e implementación de los proyectos de servicio de los cursos A+S.

Este instrumento es complementario al trabajo de acompañamiento que realizan los profesionales del programa A+S UC, y se inserta dentro de un sistema de monitoreo y evaluación que contempla además otros instrumentos como son las evaluaciones tempranas y las encuestas finales a estudiantes y socios comunitarios. Nuestro enfoque de evaluación apunta a acompañar el proceso de gestión de los proyectos en todas sus etapas contribuyendo al aprendizaje del docente y de la institución y a una retroalimentación permanente entre evaluación y programación<sup>ii</sup> tanto dentro de cada proyecto de servicio, como a nivel global de nuestro quehacer.

Es de tipo formativo dado que entrega una serie de criterios que permiten ser utilizados en las distintas etapas del proyecto para la toma oportuna de decisiones que permitan avanzar hacia una mejor calidad del servicio. Esto, considerando como tiempo de referencia tanto, la duración de cada proyecto en particular, como el periodo de duración del curso bajo las distintas formas que el proyecto ha tomado semestre tras semestre. En este sentido tiene como objetivo asistir al docente en la evaluación cualitativa de los proyectos de servicio tanto durante la ejecución de los proyectos, como una vez finalizados, de forma retrospectiva y con miras a mejorar el proyecto las próximas oportunidades en que se implemente.

*Conceptos relevantes y estructura de la guía.*

El “**proyecto de servicio**” es parte constitutiva de un curso A+S y en términos sencillos corresponde a un **conjunto de acciones y el bien concreto que se genera con ellas**, que es realizado por los estudiantes en conjunto con la comunidad o el socio comunitario y que se orienta a satisfacer un requerimiento o necesidad de éste último. En este sentido, estamos entendiendo que el servicio consta de un **proceso** y de un **resultado**.

Esto nos lleva a generar dos proposiciones: Primero, que para obtener un producto de calidad existen procesos, “cosas que deben ocurrir durante el desarrollo del servicio”, que van a incrementar las posibilidades de que se tenga un producto de calidad. Segundo; que no sólo “lo que ocurre en el

proceso” es importante porque contribuirá a generar un mejor producto, si no que este proceso en sí debe ser de calidad para que el servicio pueda considerarse de calidad

El **proceso** corresponde a todos aquellos elementos que fueron puestos en juego a la hora de generar el producto; tanto los procedimientos y metodología de trabajo, como la interrelación entre los involucrados. El **resultado** no debe entenderse sólo como el bien concreto (material o inmaterial) que se genera con el servicio, si no también implica el cumplimiento de objetivos, la posibilidad de uso por parte del socio y el nivel de satisfacción que manifiesta el mismo.

La guía se divide por lo tanto en estas dos dimensiones, dentro de las cuales se definen subdimensiones o aspectos a considerar dentro de cada uno de ellos, y los cuales han sido definidos a partir de los criterios básicos de todo proyecto, más los elementos particulares que poseen los proyectos A+S.

*Cuadro resumen: Dimensiones y aspectos a considerar*

Dimensiones		Subdimensiones
Proceso	Diseño (Antes)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de necesidades</li> <li>2. Diseño de Objetivos</li> <li>3. Planificación</li> <li>4. Monitoreo y evaluación</li> <li>5. Familiarización de los estudiantes</li> <li>6. Enfoque promocional o asistencial</li> </ol>
	Implementación (Durante)	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Cumplimiento de compromisos</li> <li>8. Manejo de imprevistos</li> <li>9. Aspectos éticos de la relación</li> </ol>
Resultado (Después)		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Cumplimiento de Objetivos</li> <li>11. Calidad Técnica</li> <li>12. Posibilidad de uso (en caso de entrega de productos)</li> <li>13. Posibilidad de uso (en caso de realización de actividades)</li> <li>14. Satisfacción del socio comunitario</li> </ol>

En términos sencillos la guía corresponde a una tabla que contempla para cada una de las subdimensiones señaladas, una descripción de lo que es esperable en ese determinado aspecto para generar procesos y resultados de calidad en nuestros proyectos.

## Uso de la Guía para docentes sobre calidad del servicio (Instrumento 2)

La guía establece parámetros de calidad para cada uno de los aspectos a considerar a la hora de generar un proyecto de servicio. De esta forma el docente tiene un criterio claro sobre lo que es esperable para dicha dimensión para generar servicios de calidad. Como mencionábamos el uso de guía forma parte de un sistema de monitoreo y evaluación que está acompañado por un profesional de A+S UC. El siguiente cuadro describe las etapas de este proceso:

Etapa	Descripción	Periodo	Preguntas directrices para el docente
Asesoría inicial	<p>El objetivo de esta instancia es diseñar y planificar el proyecto de servicio.</p> <p>En esta etapa se recibe un fuerte apoyo desde el profesional de A+S UC, quien además explicará objetivos y forma de uso de la “Guía para docentes sobre calidad del Servicio”. Esta última será una herramienta fundamental para la tarea de diseño y planificación.</p>	Antes de comenzar el curso	¿Qué elementos debo considerar para tener un proyecto de calidad?
Monitoreo Continuo	<p>No implica una instancia previamente definida si no que corresponde a una serie de acciones destinadas a mejorar la calidad del proyecto de servicio a partir de lo que se observa en su desarrollo.</p> <p>Estas observaciones pueden proceder desde lo que el mismo docente manifieste, de lo que el profesional A+S logre detectar o bien de la información procedente de las evaluaciones tempranas de estudiantes y/o socios comunitarios.</p> <p>En este sentido la “Guía para docentes sobre calidad del servicio” corresponde a una lista de dimensiones para ir chequeando el proceso.</p> <p>El docente puede solicitar, cuando estime necesario, la asesoría del profesional A+S que acompaña su curso.</p>	<p>Durante el desarrollo del servicio</p> <p>(Especial atención después de las evaluaciones tempranas)</p>	<p>¿En que medida este aspecto de mi proyecto cumple con las características establecidas?</p> <p>¿Qué medidas debo tomar para llegar al estándar descrito?</p>
Autoevaluación final compartida	<p>Esta etapa tiene por objetivo evaluar retrospectivamente el servicio desarrollado por los estudiantes durante el semestre e identificar acciones que permitan mejoras para futuras versiones del servicio.</p> <p>Corresponde a una instancia final en la que se reúne el profesional A+S con el docente del curso y en base a un segundo instrumento la “Rúbrica sobre calidad de servicio” se evalúa cualitativamente cada dimensión de calidad estableciendo el nivel de logro de cada una de ellas y los argumentos que sustentan esta decisión.</p> <p>En esta etapa se utilizan como insumo las evaluaciones tempranas tanto de estudiantes como de socios, así como los registros y opiniones personales del docente y sus ayudantes.</p> <p>Debe quedar un registro escrito de esta instancia.</p>	Una vez finalizado el proyecto de servicio	<p>¿En que medida este aspecto de mi proyecto cumplió con las características establecidas?</p> <p>¿Qué modificaciones en el diseño y gestión del proyecto debo considerar para próximas versiones del curso?</p>

Calidad del PROCESO<sup>1</sup>

Aspectos a considerar		Descripción	Observaciones / Registro
Diseño	Identificación de necesidades	<p>Debe existir una instancia en la que el socio comunitario comunica al docente <b>algunas de las necesidades sentidas que identifica en relación al servicio que se puede prestar desde el curso.</b></p> <p>El hecho de no hacerlo va a implicar que el servicio sea de alguna forma impuesto al socio comunitario y no necesariamente responda a sus necesidades sentidas.</p>	
	Diseño de Objetivos	<p>El proyecto debe poseer objetivos <b>concretos y medibles</b> que fueron <b>consensuados</b> con el socio comunitario <b>en base a sus necesidades sentidas.</b></p> <p>Situaciones contrarias a esto son aquellas donde no se posee objetivos, los objetivos están mal formulados o bien éstos fueron elaborados sin la participación del socio comunitario.</p>	
	Planificación	<p>El proyecto debe contar con una planificación <b>consensuada con el socio</b> comunitario que incorpore: actividades, calendarización, responsables y recursos. Estos elementos deben <b>están explicitados en el documento de acuerdo</b></p> <p>Situaciones insuficientes en términos de calidad es aquella donde no se cuenta con una planificación formal (documento de acuerdo o similar) o bien, aquella donde el socio comunitario no ha tenido participación en la planificación.</p>	
	Monitoreo y evaluación	<p>Se han acordado <b>mecanismos, concretos de monitoreo y evaluación.</b> Estos mecanismos <b>son funcionales</b> a la toma oportuna de decisiones, de la calidad del proceso y del producto o servicio final.</p> <p>Los mecanismos de monitoreo y evaluación serán mas ricos en cuanto involucren a los diferentes miembros de la sociedad A+S (equipo docente, estudiantes y socio comunitario)</p>	

<sup>1</sup> Ver glosario en caso de no conocer algún concepto.

	<b>Familiarización de los estudiantes</b>	<p>Los estudiantes cuentan con una instancia de familiarización en la que logran conocer las <b>características generales del socio comunitario</b>, así como los <b>aspectos específicos relevantes</b> para la realización del servicio.</p> <p>Una situación óptima sería aquella en que existe una participación activa del socio comunitario.</p> <p>Es inaceptable una situación en que los estudiantes no tengan una instancia de familiarización.</p>	
	<b>Equilibrio entre promoción y asistencia</b>	<p>En los objetivos y actividades del proyecto <b>debe existir un equilibrio entre promoción y asistencia</b>, acorde a las características de la necesidad detectada y el socio comunitario al cual se le presta el servicio.</p> <p>Una situación no deseable en términos de calidad es aquella donde los objetivos y las actividades se orientan <b>únicamente a la asistencia, aún cuando existen ámbitos donde es posible incluir elementos promocionales.</b></p>	
implementación	<b>Cumplimiento de compromisos</b>	<p>Las actividades planificadas han de ser realizadas en el plazo acordado y los compromisos adquiridos por cada una de las partes deben ser cumplidos en su totalidad.</p>	
	<b>Manejo de imprevistos</b>	<p>Los actores involucrados son capaces de <b>generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto</b>, éstas son <b>oportunas</b> y permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades.</p> <p>Es recomendable que el proyecto, <b>cuenta desde su diseño con un plan de contingencia.</b></p>	
	<b>Aspectos éticos de la relación</b>	<p>La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) se caracteriza por un <b>el buen trato y una actitud de aprendizaje mutuo.</b></p> <p>Es inaceptable cualquier situación contraria a esto.</p>	

## Calidad del RESULTADO

Aspectos a considerar		
	Descripción	Observaciones / Registro
<b>Cumplimiento de Objetivos</b>	Al final del periodo de realización del proyecto se cumplen los objetivos planteados.	
<b>Calidad Técnica</b>	El producto o servicio debe presentar <b>buena calidad</b> técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserto.	
<b>Posibilidad de uso</b> (en caso de entrega de productos)	El producto generado en el servicio debe ser <b>utilizable</b> por el socio comunitario, adaptarse a sus especificidades y <b>ser entregado con la información y capacitación necesaria para su uso.</b>	
<b>Posibilidad de uso</b> (en caso de la realización de actividades)	Las actividades realizadas deben ser <b>adecuadas</b> para los destinatarios de las mismas y para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan.	
<b>Satisfacción del socio comunitario</b>	El socio comunitario debe estar <b>satisfecho</b> con el producto o servicio recibido.	

## Glosario:

**Actitud de aprendizaje mutuo:** Corresponde a aquella en la cual cada uno de los participantes de una relación tienen el interés y la disposición para aprender del otro y para que el otro aprenda de sí.

**Buen trato:** Se refiere a las interacciones que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración, Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan, favoreciendo el crecimiento y el desarrollo personal. Las relaciones de Buen Trato parten de la capacidad de reconocer que "existe un YO y también que existe un OTRO, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan..." La mayoría de los textos que trabajan el tema de Buen Trato (Convenio del Buen Trato, Fundación Antonio Restrepo, 2000), proponen que éste está compuesto por cinco elementos:

1. El Reconocimiento
2. La Empatía
3. La Comunicación efectiva
4. La Interacción Igualitaria
5. La Negociación<sup>iii</sup>

**Destinatarios del servicio:** Aquella comunidades, poblaciones o grupos de personas con quienes se trabaja para promover su desarrollo y bienestar por medio del servicio que se desarrolle, corresponden a quienes se benefician directamente del proyecto de servicio. Puede corresponder tanto a los representantes del socio comunitario (miembros de la organización) o bien a los destinatarios de éste.

**Enfoque asistencial:** Perspectiva referida a la forma de entender y atender las problemáticas sociales. Se caracteriza por estar orientado a satisfacer una necesidad inmediata o específica de la organización y en la medida que

se ejerce cumple su función; no requiere necesariamente la participación de los destinatarios, y la naturaleza del servicio no busca ni demanda efectos a largo plazo, por lo que se genera una dependencia con el que entrega el servicio. Es un concepto antónimo al de "enfoque promocional"

**Enfoque promocional:** Perspectiva referida a la forma de entender y atender las problemáticas sociales. Se caracteriza por estar orientado a problemáticas de mediano o largo plazo en un trabajo en conjunto con los destinatarios, desarrollando en ellos competencias y recursos de modo que sean gestores de su propio desarrollo. Es un concepto antónimo al de "enfoque asistencial"

**Equipo docente:** Se refiere al grupo de trabajo formado por profesores, profesoras o ayudantes de un curso.

**Familiarización:** Proceso que busca que el estudiante conozca la organización, personas y problemáticas involucradas en el proyecto de servicio y se sensibilice sobre la relevancia de generar mejoras o soluciones a éstas problemáticas.

**Sociedad A+S:** Relación entre cursos universitarios (o socios académicos) y socios comunitarios entorno a un proyecto de Aprendizaje Servicio en la cual existe una finalidad, método y roles acordados participativamente. Puede ir más allá de la experiencia específica de un semestre, si el docente con el socio comunitario lo acuerdan<sup>iv</sup>

**Socio comunitario:** Contraparte del curso con quien se realiza el proyecto de servicio. Es una organización (social, pública o privada) y no las personas que la componen; las personas específicas con las que nos contactamos corresponden a los representantes del socio comunitario.

---

<sup>i</sup> Niremberg, Jossette y Ruiz. Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales. Buenos Aires, Paidós (2000)

<sup>ii</sup> Niremberg, Jossette y Ruiz. Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales. Buenos Aires, Paidós (2000)

<sup>iii</sup> María Elena Iglesias López –"Guía para trabajar el tema del buen trato con niños y niñas", CESIP

<sup>iv</sup> Programa Aprendizaje Servicio UC. Guías de orientación para socios comunitarios (2006)