



**Tecnológico de Monterrey
Dirección de Formación Social del Sistema**

**Manual operativo de
Aprendizaje-Servicio**



Este material es de uso exclusivo del Tecnológico de Monterrey, prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de la Dirección de Formación Social del Sistema. Versión 1.0 Autores: Ing. Ernesto Benavides Ornelas y Lic. Ana Laura Barrera González

ÍNDICE

I. Aprendizaje-Servicio en el Tecnológico de Monterrey.....	2
1.1 Definición de Aprendizaje-Servicio (A-S)	
1.1.1 Características de Aprendizaje-Servicio	
1.2 Beneficios que presenta Aprendizaje-Servicio en el Tecnológico de Monterrey	
II. Aprendizaje-Servicio a través de Proyectos de Ciudadanía Solidaria.....	6
2.1. Lineamientos para el desarrollo de Proyectos de Ciudadanía Solidaria (PCS)	
2.1.1 Atributos vinculados a Aprendizaje-Servicio: CRAS y CIAS	
2.2. Criterios Académicos para el desarrollo de Proyectos de Ciudadanía Solidaria	
A. Dimensión Académica	
B. Dimensión Solidaria	
C. Dimensión de Sustentabilidad	
2.3 El rol del Alumno Asistente Social en el desarrollo de un PCS	
III. Sugerencias para el profesor.....	11
A. Elaboración de un Diagnóstico	
B. Planeación	
C. Ejecución	
D. Evaluación y celebración	
V. Referencias consultadas y ligas complementarias.....	15
VI. Anexos	
Anexo 1 Criterios de evaluación de un curso que incorpora Aprendizaje-Servicio	
Anexo 2 Carta de acuerdos	
Anexo 3 Proceso operativo para solicitar un Alumno Asistente Social	

I. Aprendizaje-Servicio en el Tecnológico de Monterrey

La oportunidad de incluir Aprendizaje-Servicio en el modelo educativo del Tecnológico de Monterrey, tiene la intención de profesionalizar el Servicio Social a través de un componente curricular. Dicha propuesta permite promover lo establecido en la misión 2015:

Es misión del Tecnológico de Monterrey formar personas íntegras, éticas, con una visión humanística y competitiva internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales.

Al respecto, el perfil de egreso del profesional del Tecnológico de Monterrey enuncia:

El Tecnológico de Monterrey pone a disposición del estudiante 35 carreras profesionales en las cuales, además de adquirir conocimientos, podrás desarrollar habilidades, actitudes y valores --como respeto, pensamiento crítico, creatividad, liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, uso eficiente de la tecnología y aprecio por la cultura--, que te harán forjar una disposición de compromiso, respeto y responsabilidad hacia ti mismo, tus semejantes y la sociedad que te rodea.

A partir de la revisión del perfil de egreso de las cinco áreas disciplinares de profesional del Sistema (Administración y Finanzas, Ciencias de la Salud, Humanidades y Ciencias Sociales, Ingeniería y Arquitectura y Tecnologías de Información y Electrónica) se identifica que en cada una de ellas se establece la importancia de desarrollar competencias ciudadanas y actitudes pro-sociales, mismas que podrán concretarse a través de proyectos de Aprendizaje-Servicio.

1.1 Definición de Aprendizaje-Servicio

El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey se caracteriza por utilizar técnicas didácticas, con las que los alumnos analizan y resuelven problemas complejos relacionados con su carrera profesional. Recientemente el modelo educativo, incorporó al Aprendizaje-Servicio como una metodología didáctica a utilizar en las actividades académicas. Al respecto se menciona lo siguiente:

Aprendizaje-Servicio ofrece a los estudiantes la oportunidad de aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridas en el aula para responder a algunas necesidades de la propia comunidad mediante la participación activa de experiencias de servicio, lo que los lleva a tomar conciencia de la realidad de su entorno y a comprender la responsabilidad de su profesión en el servicio a los demás. Esta técnica puede utilizarse como apoyo al servicio social comunitario que realizan los alumnos y en los cursos vinculados al mismo. (Tecnológico de Monterrey, 2006: 30).

La propuesta pedagógica del A-S tiene puntos de contacto con el resto de las técnicas didácticas y puede ser una variante de cada una de éstas, por ejemplo:

- **El Método de casos:** porque trabaja sobre casos reales, diagnosticados participativamente. Brindando soluciones a problemas similares a los que pueden presentárseles a los estudiantes en su vida profesional
- **El Aprendizaje Colaborativo:** porque se nutre del trabajo en pequeños grupos para la preparación y realización de las actividades de servicio, lo que fomenta en los alumnos el desarrollo de habilidades y actitudes sociales como, respeto, compromiso ciudadano, tolerancia, valoración y respeto por la diversidad, corresponsabilidad en trabajos de grupo, negociación, toma de decisiones, coevaluación y autoevaluación.
- **El Aprendizaje Basado en Problemas:** porque es aprendizaje basado en el alumno, que permite aprender conceptos al mismo tiempo que desarrollar el pensamiento crítico, con la capacidad de identificar y resolver problemas, con habilidades para la investigación.
- **El Aprendizaje Orientado a Proyectos:** porque Aprendizaje-Servicio se desarrolla a través de un Proyecto de Ciudadanía Solidaria en donde el trabajo a realizar, brinda como resultado, un producto o un servicio mediante la realización de actividades secuenciadas. Se explora un problema práctico, buscando una solución al mismo y aplicando conocimientos relevantes de una o varias materias de su programa curricular.

Por tanto, el A-S es una manera en la cual el Instituto fortalece la formación de profesionales que sean ciudadanos comprometidos con la sociedad. No es una actividad extracurricular, que se haga en el tiempo libre del estudiante, es una acción solidaria que desarrolla los contenidos curriculares de un curso: descubriendo, aplicando y profundizando conceptos disciplinarios, relacionándolos a situaciones reales y a la resolución de necesidades concretas de una comunidad, organización o entidad social.

La definición de Aprendizaje-Servicio para el Tecnológico de Monterrey es:

Aprendizaje-Servicio: *“Metodología educativa basada en una experiencia solidaria, en la cual los estudiantes, docentes y miembros de la comunidad trabajan y aprenden juntos para solucionar necesidades específicas de la comunidad, utilizando y transfiriendo el conocimiento para el bien común y la*

igualdad de oportunidades de desarrollo”.

1.1.1 Características de Aprendizaje-Servicio

La revisión teórica y las aportaciones de los expertos nos permitieron visualizar ocho características claves del A-S:

1. Las experiencias de aprendizaje están vinculadas a los objetivos del curso
2. Relación estrecha entre los objetivos curriculares y los objetivos de servicio
3. Integración entre las actividades de aprendizaje y las actividades de servicio
4. Los alumnos se involucran de manera activa en el desarrollo del proyecto
5. El estudiante asume un rol de protagónico en el proceso y se co-responsabiliza con la comunidad
6. Espacios estructurados para la reflexión a lo largo del proyecto
7. El profesor funge como guía en la implementación de A-S
8. El resultado es un producto o servicio solidario que brinda solución a una necesidad específica sentida en la comunidad

En el Tecnológico de Monterrey se desarrollará el Aprendizaje-Servicio a través de Proyectos de Ciudadanía Solidaria, que tendrán como objetivos:

- Potenciar los aprendizajes académicos establecidos en los programas analíticos de cada curso, manteniendo el nivel de exigencia institucional.
- Desarrollar un Proyecto de Ciudadanía Solidaria con un componente de servicio significativo con la comunidad en donde los objetivos de servicio, se traducen en un servicio o producto de calidad, que aporte una solución a alguna problemática social real
- Abrir un espacio de formación de competencias ciudadanas y actitudes pro-sociales en valores tales como: participación, responsabilidad social, reciprocidad, respeto a la dignidad, compromiso ético, entre otros.

1.2 Beneficios que presenta Aprendizaje-Servicio en el Tecnológico de Monterrey

El valor didáctico de Aprendizaje-Servicio se describe brevemente en los siguientes aspectos:

- Aborda los contenidos de un programa desde un escenario crítico real que se relaciona con su vida profesional, lo que propicia que la resolución a la problemática sea consistente y con fundamento.
- Las actividades del curso son organizadas de tal forma, que cada una es requisito para la siguiente, lo que hace congruente y significativo el Proyecto de Ciudadanía Solidaria.
- Se alternan las actividades de trabajo individual y en equipo, además de sesiones de reflexión grupales.
- Permite la reflexión acerca de la ética y lo social, al brindar soluciones prácticas profesionales.
- Fomenta la reflexión de los alumnos acerca de lo que hacen y cómo lo hacen, siendo responsables del resultado que logran y de su propio aprendizaje.
- Promueve la documentación y sistematización, además de involucrar al docente y al alumno en la investigación de proyectos de desarrollo social.

Además de lo anterior, es necesario enunciar los beneficios que tendrán los involucrados en la implementación del A-S:

- a) La Planeación de proyectos de Aprendizaje-Servicio permitirá desarrollar la vinculación del Tecnológico de Monterrey con la comunidad, fortaleciendo la Responsabilidad Social Universitaria en nuestra institución.
- b) Para los alumnos el A-S es una oportunidad de fortalecer sus competencias y actitudes pro-sociales en beneficio propio y de la comunidad, comprometiendo su tarea de estudiantes a la par que su formación como ciudadanos. Esto habla del impacto que representa el A-S en el desarrollo académico, profesional, ético, personal y social del alumno en este proceso que implica transferencia de conocimiento.
- c) Para los docentes el A-S le brindará la oportunidad de vincular el contenido teórico de su curso con situaciones problemáticas reales. Además de desarrollar el rol de profesor-investigador en proyectos sociales.
- d) Para los Directores Académicos el A-S promoverá la revisión de los planes curriculares velando el nivel académico del modelo educativo.
- e) Para los Directores de División el A-S posibilita la incorporación de competencias ciudadanas y actitudes pro-sociales al perfil del egresado en las distintas carreras de profesional.
- f) Para Directores de Departamento: el A-S es la metodología que vincula el contenido académico con el servicio social comunitario, ello reeditaría en horas-clase desarrolladas en las acciones comunitarias que realiza el docente con sus alumnos.

- g) A la comunidad, el A-S le otorgará beneficios y soluciones a necesidades específicas, genuinas, a través de un servicio solidario o un producto que los alumnos desarrollen en su acción comunitaria.

Estas implicaciones, obligan colocan al Tecnológico de Monterrey en el centro una visión transdisciplinar, entre los diferentes componentes del proceso formativo, tanto personales como organizativos, comunitarios, sociales y medioambientales.

II. Aprendizaje-Servicio a través de Proyectos de Ciudadanía Solidaria

El Proyecto de Ciudadanía Solidaria (PCS) es el nombre que reciben los proyectos que incorporan Aprendizaje-Servicio, los cuales basan su fundamento en el *aprendizaje experiencial*¹ e integra elementos, tales como:

- Un proyecto desarrollado por los estudiantes a través de un servicio solidario
- El estudio y análisis de las necesidades sentidas de una comunidad y del contexto en el que se gestan, a fin de determinar posibilidades de participación como expresión de un sentido de ciudadanía
- El fortalecimiento de competencias ciudadanas y actitudes pro-sociales.

Los Proyectos de Ciudadanía Solidaria están integrados de tres etapas básicas:

1. **Diagnóstico y Planeación:** El diagnóstico implica comprender el concepto de Aprendizaje-Servicio y la motivación y sensibilización para desarrollar el proyecto, además de la realización de un diagnóstico participativo en el que intervienen: el profesor, el socio-formador (comunidad, institución, empresa, organización o entidad de desarrollo social) y el alumno. La planeación es la etapa de elaboración del proyecto a desarrollar, implica la definición de objetivos de aprendizaje y del servicio solidario, destinatarios, actividades, contenidos y actividades del aprendizaje, incluyendo por supuesto; un cronograma tentativo con responsables asignados.
2. **Ejecución:** Consiste en la gestión de recursos e implementación del Proyecto de Ciudadanía Solidaria con las actividades previstas en el cronograma, implica la posibilidad de aplicar ajustes necesarios al proyecto.
3. **Evaluación y sistematización:** Etapa que incluye la evaluación final del proyecto, la sistematización del mismo así como; el cierre y celebración.

¹ Aprendizaje experiencial “es una expresión de valores-servicio a los demás- que determina el objetivo, la naturaleza y el proceso de un intercambio social y educativo entre los estudiantes y las personas a las que ellos sirven, y entre los programas de educación experiencial y las organizaciones comunitarias con las que ellos trabajan” (Stanton, citado en *La solidaridad como pedagogía*. Tapia, N. (2001)

2.1 Lineamientos para el desarrollo del Proyecto de Ciudadanía Solidaria (PCS)



Los Proyectos de Ciudadanía Solidaria (PCS) seguirán los siguientes lineamientos:

- a) Los PCS pueden desarrollarse a partir de proyectos preexistentes con los socios formadores o bien en comunidades rurales, urbanas o semi-urbanas, o bien en organizaciones de la sociedad civil (OSC). Esto último incluye el registro de una carta de acuerdos cuya finalidad de clarificar el compromiso adquirido de común acuerdo.
- b) Los PCS deberán enunciar claramente los objetivos de aprendizaje en concordancia con los resultados esperados de dichos proyectos. Los objetivos se reflejan en el programa analítico planeado por el profesor y se enuncian en la carta de acuerdos.
- c) En caso de proponer la vinculación del PCS con una institución que no pertenezca a los socios-formadores registrados por la Dirección de Formación Social (DFS) del campus, es importante asegurarse que dicha institución no se haya dado de baja previamente en el Catálogo de instituciones de Servicio Social Comunitario (SSC) del campus, así como indagar los antecedentes, desempeño y giro de esa institución. Esta tarea deberá ser asumida por la Dirección de Formación Social.
- d) Es válido que al interior de un curso se lleve a cabo uno o varios Proyectos de Ciudadanía Solidaria
- e) El PCS deberá estar orientado a alguna de las siguientes líneas de acción:
 - i. Educativa
 - ii. Económica
 - iii. Infraestructura básica de la comunidad (salud, nutrición y vivienda, entre otros)
- f) Para el desarrollo de cualquiera de estos proyectos, es necesaria la experiencia del docente en proyectos comunitarios y trabajo de campo y la validación del mismo por parte del socio-formador
- g) Por último, es importante aclarar que los Proyectos de Ciudadanía Solidaria deben evitar prácticas de asistencialismo.

2.1.1 Atributos vinculados a Aprendizaje-Servicio: CRAS y CIAS

A partir de agosto 2007 se oficializó la acreditación de horas de Servicio Social a través de un Proyecto de Ciudadanía Solidaria desarrollado en un curso curricular.

Los cursos que incorporan Aprendizaje-Servicio y acreditan 40 horas de SS son identificados con **atributo CRAS**. Dentro de este atributo se encuentran dos cursos del Bloque de Formación Humanística, Perspectiva Sociopolítica:

-  H2008 Formación Ciudadana y Compromiso Social
-  H2027 Responsabilidad Social y Ciudadanía

Adicional al atributo que acredita horas de SS, la Vicerrectoría Académica dio a conocer a través de un correo académico (No. 1402 ED_457) el

atributo CIAS, que corresponde a un curso que incorpora A-S sin acreditar horas de Servicio Social.

Los cursos con atributo CRAS o CIAS, deben cumplir con las características establecidas en los criterios de evaluación de Aprendizaje-Servicio (anexo 1).

Los aspectos que serán considerados en la asignación de los atributos son:

- Aval del profesor: Las credenciales del profesor, su capacitación en la metodología y su perfil académico permitirán la incorporación de A-S en el curso a impartir.
- Evaluación e identificación del curso: El curso deberá ser evaluado por la autoridad académica, conforme a los criterios de evaluación de un curso con A-S (anexo 1)
- Registro de horas: Las horas de servicio social acreditadas a través de cursos curriculares, serán registradas en el Sistema Integral de Administración del Servicio Social (SIASS), esto con apoyo de la Dirección de Formación Social del Campus
- Participación del responsable de la Incubadora Social (IS): el directivo de la IS brinda orientación en la ejecución de los cursos curriculares.

2.2 Criterios académicos del Proyecto de Ciudadanía Solidaria:

Los criterios académicos de los PCS se realizan en tres dimensiones:

- Académica: Dimensión que valora el aprendizaje significativo alcanzado por los alumnos en el desarrollo del PCS a través del aprendizaje experiencial y en beneficio de su formación profesional
- Solidaria: Dimensión que valora la formación del estudiante, a través del fortalecimiento de competencias ciudadanas y actitudes prosociales a favor de su formación ciudadana
- De Sustentabilidad: Dimensión que mide el impacto del producto o servicio brindado al socio-formador como resultado del PCS y la utilidad de éstos en el desarrollo social de la organización, comunidad o empresa.

A. Dimensión Académica

Esta dimensión implica:

- Vinculación de los contenidos curriculares de un curso a las acciones del PCS en una comunidad, organización o empresa con necesidades sentidas reales
- Congruencia entre las actividades y objetivos de aprendizaje y de servicio con los contenidos del programa analítico del curso en donde se desarrolla el PCS
- Acompañamiento del profesor en las visitas al socio-formador
- Relación de un esquema gráfico (mapa conceptual, diagrama de flujo, gráfica de redes) que represente la problemática general y su vinculación con los contenidos del curso

- Desarrollo del programa analítico incorporando las etapas establecidas en Aprendizaje-Servicio.
- Evaluación de diversos tipos:
 - Evaluación del proceso de aprendizaje (documentación)
 - Avances del proyecto (reflexión y/o entregables)
 - Reporte de resultados
 - Presentación del proyecto al socio-formador con participación de los diversos involucrados
- Establecer espacios y actividades de reflexión cognitivamente exigentes con el nivel del Tecnológico de Monterrey. Es muy importante una sesión de reflexión inmediata o cercana a la primera visita del alumno al contexto del socio-formador.
- Desarrollo de habilidades de aprendizaje activo y promoción de actividades de aprendizaje centradas en el alumno
- Congruencia entre el tiempo esperado para la realización del PCS, considerando el número de unidades previsto como carga académica del curso.

B. Dimensión Solidaria

Esta dimensión implica:

- Contacto directo con las personas a las que se ha vinculado el PCS
- Establecer medidas de seguridad para el desarrollo del PCS (forma de vestir, hablar, arribo al lugar , transportación, entre otros)
- Promover competencias ciudadanas (habilidades, actitudes y valores) como la coherencia ética, aplicación del conocimiento para el bien personal y el bien común, resolución de problemas, responsabilidad social, ciudadanía, sensibilidad a la realidad social, respeto a la diversidad, participación democrática, solidaridad y espíritu de servicio como acciones observables que serán evaluadas

C. Dimensión de Sustentabilidad

Esta dimensión implica:

- Acercamiento del profesor con el socio-formador, previo a que el docente conozca información general de la organización (OSC, comunidad, empresa) e identifique elementos de ésta que contribuyan al proceso de aprendizaje, por ejemplo: programa de inducción, roles y funciones de los responsables en la organización, incluyendo cuestiones como seguimiento y seguridad
- Duración mínima de un semestre, con un mínimo de tres visitas al contexto del socio-formador, esto último dependerá de la naturaleza y alcance del proyecto
- Visitas guiadas por el profesor con el rol protagónico del alumno, ello incluye la aceptación de la pro-actividad del alumno en propuestas de implementación y/o alternativas de solución
- Evaluación del alumno en distintos momentos y participación del socio-formador en la evaluación final (entrega del producto y/o cierre del servicio). La evaluación puede ser de diversos tipos:
 - Evaluación del proceso de aprendizaje (documentación)

- Avances del proyecto (reflexión y/o entregables)
- Reporte de resultados
- Presentación del proyecto al socio-formador con participación de los diversos involucrados
- Emisión de una carta de acuerdos (anexo 2) que incluya una propuesta de calendario del desarrollo del proyecto, mismo que permitirá el registro del cumplimiento de las fechas de entrega y congruencia con el compromiso y rol de cada una de las partes.

2.3 El rol del Alumno Asistente Social en el desarrollo de un PCS

A partir del semestre enero-mayo 2008, se promoverá la participación activa de los estudiantes en el desarrollo de proyectos de ciudadanía solidaria a través de una figura denominada Alumno Asistente Social.

El Alumno Asistente Social, apoyará el desarrollo de materias con atributo:

- CVSS: Curso Versión Servicio Social
- CRAS: Cursos que incorporan Aprendizaje-Servicio
- CIAS: Cursos que incorporan Aprendizaje-Servicio

Los lineamientos son:

1. El alumno asistente social se regirá por el Reglamento General de Servicio Social para Alumnos del Tecnológico de Monterrey.
2. Es responsabilidad del docente a quien el alumno asistente social esté apoyando, administrar las horas de servicio social del alumno durante su participación como asistente social.
3. El alumno que puede aplicar a este proyecto deberá estar formalmente inscrito, haber cubierto cuando menos 144 unidades de su plan de estudios, haber participado en un proyecto de servicio social previamente, redactar una cuartilla sobre los aprendizajes significativos que obtuvo de esa experiencia antes de acudir a la entrevista formal.
4. Se podrá contar con un alumno por docente

Las actividades a desarrollar por el Alumno Asistente Social son de tipo académico-administrativas entre las que destacan:

- Visitas de campo (proyectos comunitarios)
- Registro de datos observados en las visitas de campo.
- Retroalimentación a las intervenciones de los alumnos en la comunidad
- Participación en la coevaluación de los equipos participantes en el proyecto (s)
- Revisión de documentos, ligas complementarias e información de apoyo a la fundamentación del proyecto
- Colaboración con el docente o líder del proyecto en la mejora del desarrollo del mismo
- Compilación y análisis de resultados de evaluaciones y/o encuestas.
- Participación en la recopilación de evidencias del proyecto
- Desarrollo de investigación documental.
- Co-líder en la implementación, gestión o desarrollo de proyectos llevados a cabo por:

- El área de Formación Social
- El profesor líder de los proyectos desarrollado en materias que acrediten horas de servicio social o implemente la técnica didáctica Aprendizaje Servicio.

Se anexa un documento (anexo Te anexo un documento con información detallada del rol del Alumno Asistente Social.

III.Sugerencias para el profesor

A continuación se enuncian algunas sugerencias relacionadas con la implantación de un curso que incorpora Aprendizaje-Servicio.

A. Elaboración de un diagnóstico: La fase de diagnóstico es una reunión con los integrantes del equipo donde se va a producir una “lluvia de ideas” sobre posibles “acciones ciudadanas solidarias”, mismas que se pueden dibujar en un “mapa mental”. Una vez terminada esta fase, se deberá elegir una “acción ciudadana solidaria específica”, para lo cual se sugiere la formulación de las siguientes preguntas sobre cada alternativa:

- ✚ ¿Qué fortalezas tenemos al estudiar esta línea de acción? (la línea que haya definido el equipo) ¿Cuál es la problemática que afecta al socio-formador?
- ✚ ¿Cuáles son las oportunidades que tenemos para transformar esa realidad social? ¿Cuáles son las características de la situación social? y ¿cuáles son las causas que las originan?
- ✚ ¿Qué debilidades presenta esta situación-problema que consideramos pueda mejorar a partir de nuestras acciones? ¿Cuáles son las alternativas de solución?
- ✚ ¿Cuáles son las amenazas que debemos prever al disponernos a realizar la acción concreta? ¿Qué recursos necesito para llevar a cabo el Proyecto de Ciudadanía Solidaria? ¿Cuánto tiempo debo contemplar?, ¿Qué conocimientos, necesito aplicar?

Una vez que se haya realizado el diagnóstico, se pueden integrar imágenes o fotografías que permitan documentar el PCS. Una vez que el equipo ha llevado a cabo esta sesión, deberá elaborar un reporte que le brindará al profesor la oportunidad realizar una retroalimentación sobre la elección y dar su aprobación para seguir con la etapa de planeación.

En esta fase es viable integrar un portafolio del alumno con documentos como:

- Documento con información de la situación problemática -línea de acción- (análisis de bibliografía, ligas de Internet, diccionarios, revistas especializadas, periódicos, etc.)
- Instrumento utilizado en la recolección de información (en caso necesario, por ejemplo, la guía de observación, entrevista, etc.)
- Mapa mental del diagnóstico
- Fotografías y/o imágenes de la comunidad
- Relatoría o bitácora

B. Planeación: Algunos pasos que pueden ser de utilidad en la planeación son:

1. Analizar la congruencia entre los contenidos y actividades de aprendizaje y de servicio: definir los contenidos y actividades que estarán vinculadas directamente al proyecto de servicio.
2. Asignar prioridades a los factores de desempeño: considerar el marco de restricciones en el que se realizará, como son las *expectativas* o calidad de sus resultados, el *tiempo* para efectuar cada tarea y los *recursos* con que cuentan para completar los procesos o tareas.
3. Explorar posibles dificultades y alternativas: como complemento del primer paso, el equipo debe realizar un ejercicio de prever la mayor cantidad de inconvenientes que se les pueda presentar para alcanzar sus metas y ver la forma de reducir estos factores de riesgo.
4. Precisar en detalle a los destinatarios del servicio: niños, jóvenes o adultos, especificando la edad y necesidades sentidas del grupo destinatario.
5. Integrar una tabla cronológica: señalar tiempos en lo referente a las tareas, definiendo responsables que llevarán a cabo las acciones señaladas.
6. Diseñar sistemas de control y seguimiento: definir cómo se va a verificar o supervisar que las acciones programadas en la planeación ocurran en el tiempo definido de manera previa y de la forma señalada.
7. Determinación del costo: determinar un presupuesto que permita al equipo tener una idea clara de sus gastos y sus fuentes de financiamiento. Un aprendizaje importante del alumno es el aprender presupuestar el dinero y los recursos que necesita: inmuebles, materiales, papelería, etc. Eso implica saber con cuánto se cuenta, cuánto se necesita y buscar cómo gestionar recursos y fondos económicos.
8. Diseñar un formato práctico del Plan de Acción: integrar un Plan de Acción en un formato práctico y accesible, con el fin de que la información que se considere relevante esté siempre al alcance de todo el equipo. Este plan debe permitir una excelente coordinación entre los miembros del equipo y la posibilidad de saber a cada momento en qué punto se encuentran respecto a su meta.
9. Coherencia interna del Proyecto de Ciudadanía Solidaria: analizar la congruencia entre el diseño de acciones a realizar y los objetivos planteados.
10. Gestión de espacios de reflexión: crear espacios de reflexión en el transcurso del proyecto. El equipo promoverá el desarrollo de estos espacios como parte de su compromiso de formación ética y social. La reflexión, al igual que la comunicación, es un proceso transversal que debe desarrollarse a lo largo de la realización del proyecto de Aprendizaje-Servicio.

Una vez que su equipo ha realizado su sesión de planeación es necesario que entregue al profesor el reporte correspondiente a esta etapa a fin de que les autorice proseguir a la siguiente etapa de "Ejecución"

En esta fase hay dos documentos que podrían estar integrándose en el portafolio del alumno:

- Registro del diseño y planeación (objetivos, destinatarios, acciones, estrategias, actividades y contenidos, recursos, tiempos y roles)
- Cronograma de trabajo.

C. Ejecución: Algunas sugerencias para llevar a cabo la ejecución de un curso que incorpora A-S son:

1. Ser impecables en el cumplimiento de todos los compromisos, ya que ello dará sentido al desarrollo de responsabilidad personal con actitud más positiva hacia los pares (compañeros), hacia los derechos humanos con responsabilidad ciudadana y al fortalecimiento de su sentido moral.
2. Involucrarse en problemáticas sociales con contenido conceptual y/o materiales de formación que refuerce la educación en valores.
3. Manejar cada integrante del equipo una agenda en la que se definan y puntualicen las responsabilidades que se deben cumplir cada día, según el rol asignado, es decir, ya sea como encargado o como colaborador.
4. Desarrollar competencias de gestión de proyectos, de liderazgo y comunicativas como parte esencial del desarrollo de proyectos que vinculan el aprendizaje y el servicio.
5. Concentrar la información del Plan de Acción en un formato del cual todos los integrantes tengan copia y anexarla a las agendas individuales.
6. Ser puntuales en sus citas y respetar el objetivo de sus reuniones.
7. Antes de terminar cada reunión, dejar señalada la activación de la próxima tarea, especificando quién será el responsable de conducirla.
8. Definir las rutas de comunicación (cibernética, personal, telefónica, etc.), así como la fecha y hora de reunión.
9. Aprovechar al máximo el tiempo, evitando superficialidades o dispersiones y concentrándose en el plan de acción.
10. Evaluar semanalmente los avances y corregir el rumbo si es necesario.

El registro de los hechos y acciones se documentan en cada una de las tareas desarrolladas durante el curso. Al igual que la comunicación y la reflexión, el registro es un proceso transversal que permitirá sistematizar la consecución del PCS a lo largo de sus distintas fases. El diario de campo puede apoyar el registro de los hechos y las acciones.

En esta fase hay un documento que integrará el portafolio del alumno:

- Reporte de la etapa de planeación (incluye bitácora del seguimiento de la acción, evidencias como fotos, videos, cartas, testimonios. etc.)

D. Evaluación y celebración: Evaluar es una de las experiencias más importantes del proyecto. Es por ello que en esta última etapa debemos ser cuidadosos de finalizar cada uno de los procesos y tareas que iniciamos a lo largo de esta actividad, pero además debemos considerar que es justamente en este punto donde el concepto de *mejora continua*, se aplica. Para cumplir con esta etapa, se sugieren algunos pasos como sugerencias para integrar el reporte final del proyecto de A-S:

1. Analizar en equipo los sistemas a través de los cuales se controlaron los procesos o tareas que se efectuaron durante las etapas de Planeación y Ejecución, identificando si las evidencias se mantuvieron dentro de los límites de presupuesto, tiempo y en general de las expectativas que se planearon.
2. Evaluar de acuerdo a las escalas que les parezcan más pertinentes los resultados obtenidos.
3. Identificar las áreas de oportunidad para promover en una futura experiencia de Aprendizaje-Servicio con procesos de *mejora continua*.
4. Informar de forma efectiva a la comunidad los resultados del análisis, evaluación y alternativas de promoción de nuevas acciones concretas.
5. Concluir sinérgicamente los equipos del grupo, (se podría organizar un cierre muy creativo a través del cual se informe a la Comunidad del Tec con respecto al impacto de las acciones realizadas, con el fin de animar al resto de la comunidad educativa a proseguir la obra en la cual se ha participado).

En esta última etapa cada equipo deberá considerar que es necesario integrar en un reporte los resultados de la actividad, compartirlos y celebrarlos con quienes estuvieron relacionados con el proyecto, entregar el portafolio con los elementos recopilados en las fases previas y, finalmente, difundir las vivencias con los compañeros de grupo, a través de esta experiencia.

Referencias consultadas

- Furco, Andrew; Rusell, Rally (1999). Strategic plan for advancing academic Service-learning at UC Berkeley. California: UC Berkeley
- Tapia, M. N. (2000). *La Solidaridad como Pedagogía*. Buenos Aires: Ciudad Nueva.
- Tecnológico de Monterrey (2006). “*El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey*”. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.
- Paso Joven (2005). Manual integral para la participación solidaria de los jóvenes
En proyectos de Aprendizaje-Servicio: Banco Interamericano del Desarrollo.

Ligas de consulta

<http://www.compact.org/>

Red de 1000 Universidades que implementan Aprendizaje-Servicio.

<http://www.servicelearning.org/>

Sitio Nacional de *Service Learning* en Estados Unidos de Norteamérica.

<http://gse.berkeley.edu/research/slc/>

Sitio del Centro de Investigación y Desarrollo del Aprendizaje-Servicio de la Universidad de Berkeley, California

[.http://haas.stanford.edu/index.php/item/342](http://haas.stanford.edu/index.php/item/342)

Liga del proyecto de Aprendizaje-Servicio en al Universidad de Stanford

<http://www.puc.cl/dge/aprendizajeservicio/>

Sitio del Centro de Aprendizaje Servicio de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

<http://www.clayss.org>

Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (CLAYSS).

<http://www.aprendiendojuntos.org/>

Sitio del proyecto Aprendiendo juntos, una experiencia de Aprendizaje-Servicio en Uruguay.

Anexo 1

Criterios de evaluación de un curso que incorpora Aprendizaje-Servicio

Curso: _____

Profesor: _____

Clave: _____

Campus: _____

Facilitador: _____

En este documento se presentan los criterios básicos que debe cumplir un curso que incorpora la metodología de Aprendizaje-Servicio. Estos cursos se identifican en el registro en *banner* con atributo CRAS o CIAS según corresponda.

La descripción de cada uno de los atributos se describe a continuación:

- CRAS: curso que incorpora la técnica didáctica A-S y acredita 40 horas de servicio social comunitario
- CIAS: curso que incorpora la técnica didáctica A-S sin acreditar horas de servicio social comunitario

La metodología de Aprendizaje-Servicio busca que los alumnos vinculen los contenidos curriculares de un curso, a las acciones de un proyecto en una comunidad y/u organización con necesidades sentidas reales, lo cual les permite desarrollar competencias ciudadanas y actitudes prosociales.

Quién utiliza el documento	Para qué
Profesor que diseña un curso	Como guía para estructurar el curso
Facilitador en A-S	Para sugerir al profesor mejoras al diseño de un curso que utiliza A-S, Para aprobar el curso del profesor
Director de Desarrollo Académico	Para llevar seguimiento y control de la calidad de los cursos en A-S de su campus
Director o Coordinador de Formación Social (campus)	Para llevar seguimiento y control de la calidad de las horas de Servicio Social a acreditar a través de cursos con A-S.

	1-No existe
Rangos de	2 Requiere mej

evaluación	3. Satisfactorio
-------------------	-------------------------

1. Intenciones educativas	<i>Son los propósitos enunciados por el profesor, orientados a lograr el perfil del egresado previsto tanto en el Plan de Estudios al cual pertenece el curso como en la Misión 2015.</i>	Valoración	Ejemplo
<u>Qué quiero lograr en el</u>	Hacen referencia a las características que debe poseer un egresado de acuerdo con el Plan de Estudios al que pertenece el curso.		
Alumno	Incorporan un número adecuado de habilidades, actitudes y valores de la Misión 2015, de acuerdo con las características de la metodología de A-S, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coherencia ética como personas, profesionistas y ciudadanos ▪ Aplicación del conocimiento para el bien personal y el bien común ▪ Habilidades para la solución de problemas ▪ Habilidades prosociales. 		

2. Objetivos del curso	<i>Son enunciados que expresan los aprendizajes que esperamos lograr en el alumno al final del curso, tomando como referencia las intenciones educativas.</i>	Valoración	Ejemplo
<u>Qué debe saber y hacer el alumno</u>	Concretan las intenciones educativas en acciones que son observables y/o evaluables.		
	La manera en que están formulados contiene tres elementos esenciales: la <u>acción</u> con responsabilidad del alumno, referencia a <u>contenidos</u> propios del programa y las <u>condiciones o situaciones</u> a través de las cuales se llevará a cabo.		
	Se incluyen objetivos de aprendizaje y objetivos de servicio, y entre ellos se refleja congruencia.		

3. Contenidos	<i>Se refieren al conjunto de saberes que el alumno requiere para lograr los objetivos establecidos y cumplir con el programa analítico.</i>	Valoración	Ejemplo
<u>Qué tiene que aprender el alumno</u>	Cumplen con el programa analítico oficial.		
	Se incluye un esquema gráfico (mapa conceptual, diagrama de flujo, grafica Gantt, gráfica de redes, etc.) que representa la estructura o relación interna entre los diferentes bloques de contenidos del curso.		
	Se expresan en bloques que ofrecen visiones globales y reflejan una secuencia lógica entre ellos.		

4. Estrategia de enseñanza-aprendizaje <u>Cómo lo va a lograr</u>	<i>Es el plan de acción diseñado por el profesor en el que incorpora el Aprendizaje-Servicio como forma de aprendizaje activo.</i>	Valoración	Ejemplo
	<p>El diseño del curso incorpora la realización de un proyecto de servicio con un socio-formador. El proyecto a desarrollar se identifica como Proyecto de ciudadanía solidaria, al cual se añade el título específico del servicio a desarrollar y una breve descripción del mismo.</p>		
	<p>Se programa un número adecuado de visitas (no menor a tres) a la organización o comunidad dependiendo de la naturaleza del proyecto. Las visitas son guiadas por el profesor con el rol protagónico del alumno.</p>		
	<p>El profesor desarrolla un plan que incluye las etapas de un proyecto de A-S:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación ▪ Diagnóstico ▪ Diseño y planeación ▪ Ejecución del proyecto ▪ Evaluación y sistematización ▪ Cierre/celebración 		
	<p>Se indica con claridad un cronograma con el que se llevará a cabo la actividad así como el tiempo esperado para su realización, considerando el número de unidades previsto como carga académica del curso (principalmente el trabajo que realizarán en equipos y la organización de los mismos, planeación de las visitas a la comunidad, así como las etapas del proceso, la secuencia de las mismas y fechas de entrega del producto/servicio).</p>		
	<p>Se declaran medidas de seguridad básicas para realizar las visitas a las organizaciones o comunidad.</p>		
	<p>El proyecto realizado con A-S se desarrolla durante el curso (especificando el tiempo que se destinará al mismo).</p>		

5. Bibliografía		Valoración	Observaciones
	<p>Se incluye la bibliografía básica (libros de texto, libros de consulta, referencias), presentada en forma apropiada.</p>		
	<p>Se ofrecen otras fuentes de información complementaria, como artículos en revistas, resultados de investigaciones, etc.</p>		

	Se incorporan diferentes recursos electrónicos para ampliar el conocimiento, por ejemplo: ligas a Internet, CD's, conexiones a páginas de Web, a bibliotecas virtuales y otros recursos multimedia que ofrece la tecnología de la comunicación y de la información.		
--	---	--	--

6. Recursos tecnológicos	<i>Son los recursos disponibles que pueden apoyar a los alumnos en su proceso de aprendizaje.</i>	Valoración	Observaciones
	Se incorporan diversos recursos electrónicos como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos recursos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> - Ligas a Internet - Ligas a bibliotecas virtuales - CD's - Vídeos, etc. - Software de apoyo para el diseño de proyectos. 		

7. Evaluación	<i>Es la acción a través de la cual el profesor recoge información sobre los avances y/o los resultados de aprendizaje logrados por los alumnos durante el proceso seguido. Para ello utiliza instrumentos variados, aplicados desde diversos actores: el alumno, el profesor y el grupo.</i>	Valoración	Observaciones
	Se establecen con claridad los criterios para evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos. Así como los productos esperados y/o resultado del proyecto.		
	Se incluyen actividades de reflexión del proyecto de servicio, como parte del plan de evaluación del curso.		
	Los criterios son congruentes con los objetivos trazados y con la filosofía de participación activa (Aprendizaje-Servicio).		
	Se establecen los diferentes tipos de evaluación: evaluación del proceso de aprendizaje (documentación), avances del proyecto (reflexión y/o entregables), reporte de resultados y presentación del proyecto al socio-formador, y al grupo en general.		
	Se lleva un registro del cumplimiento de las fechas de entrega establecidas a través de la carta de acuerdos (evaluando la congruencia con el contenido del curso).		

	Se evalúan competencias ciudadanas tales como: perspectiva social y búsqueda del bien común, respeto a la diversidad, manejo y resolución de conflictos, participación democrática entre otros.		
--	---	--	--

8. Rol de los participantes	Son las acciones que realiza cada uno de los participantes del proyecto. Los participantes son: el profesor, el alumno y el socioformador.	Valoración	Observaciones
	Se identifican claramente las funciones que deben cumplir el alumno, el profesor y el socioformador a lo largo del curso y con relación al proyecto de ciudadanía solidaria.		
	Se especifica el rol activo (protagónico) del alumno al organizar y administrar en equipo su proyecto. Los estudiantes son responsables del proceso y los productos que se generen del proyecto, con la guía del profesor.		
	Se especifican las formas de intervención del profesor en cada momento del desarrollo del proyecto y las condiciones de interacción con los alumnos y con el socio-formador.		
	Se declaran los criterios de elección de la organización o comunidad, así como los derechos y obligaciones que tienen los participantes del proyecto.		

9. Uso de plataforma		Valoración	Observaciones
	Se ofrece al alumno toda la información necesaria para que se desempeñe eficientemente en el curso: introducción, intenciones educativas, objetivos generales, los contenidos debidamente estructurados, mapa conceptual, la bibliografía básica facilitada por el profesor, la estrategia global a seguir en A-S y el sistema de evaluación.		
	El curso incorpora ligas a páginas del Web o CD que enriquecen los contenidos del curso.		
	Los espacios del curso en Bb están adecuadamente utilizados.		
	Se define la organización de los grupos de trabajo dentro de los espacios que ofrece el Bb.		
	Incorpora grupos de discusión virtual.		

NOTA: Los cursos que incorporan A-S serán identificados con atributo CRAS lo que posibilita la acreditación de 40 horas de Servicio Social, para ello el docente deberá conocer dos documentos:

- **Criterios Académicos para el desarrollo de Proyectos de ciudadanía solidaria**

- Proceso a seguir para la acreditación de horas de Servicio Social en cursos curriculares a partir del semestre agosto-diciembre 2007.

Anexo 2

Carta de Acuerdos

En el Tecnológico de Monterrey se implanta Aprendizaje-Servicio a través de cursos que desarrollan proyectos de desarrollo social que reciben el nombre de Proyectos de Ciudadanía Solidaria.

Instrucciones: Registrar la información solicitada para el desarrollo de un Proyecto de Ciudadanía Solidaria.

I. Datos generales

Nombre del curso:
Clave del Curso:
Grupo:
División a la que pertenece:
Carrera a la que pertenece:
Número de estudiantes:
Nombre del Profesor:
E-mail/teléfono:
Nombre de la Institución:
Nombre del responsable de la Institución:
E-mail/teléfono:
Período académico: *(indicar semestre ene-may/verano/ago-dic/ y año)*
Fecha de inicio de la actividad:
Fecha de término de la actividad:

II Compromisos

Objetivos:
a. Objetivos de aprendizaje (curriculares)
b. Objetivos de servicio:

Condiciones para el logro de los objetivos del PCS:

a. Compromisos de los estudiantes:

b. Compromisos del profesor:

c. Compromisos de la Institución:

Cronograma o agenda para el desarrollo del PCS (*Especificar la fecha de inicio, etapas y terminación, así como fechas previstas para entrega de reportes y sesiones de reflexión acerca de la experiencia del servicio*):

Preparación que recibirán los estudiantes para llevar a cabo el PCS (*La preparación deberá incluir orientaciones a los estudiantes para relacionar su aprendizaje en el curso las actividades del servicio*):

Recursos que serán utilizados como apoyo para la realización del PCS (*En cada caso, especificar quién gestionará el recurso*):

a. Recursos materiales/financieros:

b. Recursos humanos:

II Cronograma sugerido

Semana	Actividades importantes	Momentos críticos
1	Inicio de clases	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		Fecha límite para revisar avances de los proyectos
14	Término de clases	
15	Inicio de exámenes finales	
16	Término de exámenes	Fecha límite de entrega de los proyectos a las instituciones

Anexo 3

Proceso operativo para solicitar un Alumno Asistente Social

1. El Profesor que requiere un Alumno Asistente Social acude con el responsable de Formación Social y registra su solicitud
2. La selección la realiza directamente el responsable de Formación Social o el docente que imparte materias que implementan Aprendizaje Servicio
3. El proyecto se promociona a través de invitaciones personalizadas a aquellos alumnos de los que se tengan referencias como candidatos idóneos a participar en este rol
4. Si el docente o el responsable de Formación Social ya cuenta con alumnos candidatos a ser Asistente Social no es necesario publicar el proyecto. En caso contrario el proyecto debe publicarse con el resto de los proyectos en las mismas fechas que estos se publiquen para que los alumnos interesados en participar puedan aplicar
5. El responsable de Formación Social creará un espacio en el Sistema Integral de Administración del Servicio Social para registrar al alumno asistente social de acuerdo al Manual de Registro en SIASS para el Alumno Asistente Social
6. El responsable de Formación Social le entregará la clave de inscripción al profesor para que éste se la proporcione al alumno cuando ya se haya elegido un alumno para este proyecto
7. Antes de acudir a la entrevista formal el alumno debe redactar una cuartilla sobre los aprendizajes significativos que obtuvo en su experiencia previa en servicio social
8. El profesor debe revisar el texto redactado por el alumno y si considera que el alumno cumple con el perfil debe aplicarle una entrevista. Se sugiere un esquema para la entrevista
9. Una vez que el alumno es aceptado para ser alumno asistente social se le entrega la clave de inscripción
10. El alumno debe inscribirse con esa clave por medio del SIASS
11. Se sugiere al profesor facilitar la administración de las horas de trabajo del alumno, a través de una bitácora de trabajo diario registrada por el alumno
12. Se debe realizar un calendario o cronograma donde el profesor y el alumno asistente social establecen el horario de trabajo y lugares donde se llevarán a cabo las actividades
13. Al finalizar las actividades el profesor entregará al responsable de Formación Social la Carta Finiquito en hoja membretada del Tecnológico de Monterrey donde señale el número de horas que el alumno asistente social realizó.

Para mayor información acudir con el Director de Formación Social de su campus o enviar un correo a la cuenta: aprendizaje_servicio@itesm.mx