



ACUERDO DE OTROGAMIENTO DE SELLO DE CALIDAD SOCIAL UC  
Programa Yo Voluntario de en “Todo Amar y Servir”

En la 1ª sesión de Consejo de Certificación de la Agencia de Calidad Social UC de fecha 25 de Mayo de 2012, acuerda lo siguiente

**Vistos:**

El informe emitido por Comité Técnico, teniendo a la vista el informe de Autoevaluación del Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir”.

**Teniendo presente**

1. Que el Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir”, participó voluntariamente durante 3 años en el proyecto FONDEF DO7 I 1143 “Avanzar en Calidad Desarrollo y Transferencia de un Modelo de Certificación de Calidad para Programas Sociales”.
2. Que el Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir”, se sometió voluntariamente al proceso de Certificación de Calidad de Programas Sociales.
3. Como parte del Proyecto FONDEF descrito, que al Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir” se le apoyó con capacitaciones en el modelo de Calidad, además con un proceso de consultoría y uno de pre auditoría.
4. Que el Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir” presentó su informe de Autoevaluación y Plan de Mejoras.
5. Que el Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir” se sometió a un proceso de Auditoría, en el cual 1 Auditor visitó el programa y analizó la evidencia presentada.
6. Que de acuerdo al reglamento de la Agencia de Calidad Social UC, en sesión del Comité Técnico, teniendo a la vista los siguiente documentos:
  - a. Informe de Auditoría del Programa emitido por los auditores.
  - b. Informe de Auto observación y Plan de mejoras emitido por el Programa.
  - c. Protocolos de cada uno de los componentes del Modelo de certificación de calidad



### Considerando

Que del proceso evaluativo que se llevó a cabo, se desprenden fortalezas y oportunidades de mejora que se mencionan de manera resumida:

El componente más destacado del Programa Yo Voluntario es la capacidad alcanzada en la Gestión de la Información, especialmente en lo relativo en sus sistemas de información de datos, sus niveles de actualización y el uso de estos resultados como fundamento para la toma de decisiones. Asimismo, en la Gestión de Equipos, sobresale el sentido que los miembros del equipo le otorgan a su trabajo en el programa.

Sus mayores desafíos se refieren tanto al componente de la intervención social, en términos de mejorar el monitoreo del proceso de intervención y la relación con sus usuarios; como al componente de Gestión de los Equipos en términos de replantear sus requerimientos técnicos, relacionales y emocionales para evitar los efectos que un posible desgaste laboral tenga en la forma de llevar a cabo su acción programática. Finalmente, es importante que el Programa evalúe sus requerimientos de fortalecimiento de planta profesional y en su relación con sus equipos de voluntarios.

### Por lo tanto se resuelve:

Que la Agencia de Calidad Social CEES UC, al el Programa Yo Voluntario, “En Todo amar y Servir”, de otorga **el sello Medio, por tres años, desde julio de 2012 a julio de 2015.**

Regina Funk Bunttemeyer  
Secretaria Ejecutiva  
Agencia de Calidad Social UC