



Universidad de Puerto Rico
Recinto Universitario de Mayagüez
Departamento de Estudios Hispánicos
Mayagüez, Puerto Rico



Plan de Avalúo Administrativo¹
3 de diciembre de 2015

I. MISIÓN

Misión Institucional del RUM

Brindar un servicio de excelencia a Puerto Rico y al mundo:

Formando ciudadanos educados, cultos, capaces de pensar críticamente y preparados profesionalmente en los campos de ciencias agrícolas, ingeniería, artes, ciencias y administración de empresas de manera que puedan contribuir al desarrollo educativo, cultural, social, tecnológico y económico.

Realizando labor creativa, de investigación y de servicio, que atienda las necesidades de la sociedad y divulgando los resultados de estas actividades de modo que sean accesibles a todos.

Proveemos a nuestros estudiantes las destrezas y sensibilidad necesarias para resolver efectivamente los problemas que enfrentamos y ser ejemplo de los valores y actitudes que deben prevalecer en una sociedad democrática que valora y respeta la diversidad.

Misión del Departamento de Estudios Hispánicos

La misión del Departamento de Estudios Hispánicos es formar profesionales en las áreas de literatura puertorriqueña, hispanoamericana y española, teoría y crítica literarias, teoría lingüística, redacción y otros campos de estudio relacionados. Los egresados podrán desempeñarse o continuar carreras en el magisterio, el trabajo editorial, la bibliotecología, el periodismo, el derecho y las comunicaciones, entre otros. El Departamento estimulará el pensamiento analítico, crítico y creativo, así como las destrezas de comunicación, para que el alumnado cree y disemine nuevos conocimientos de manera que contribuya al enriquecimiento democrático y solidario de la cultura y la sociedad.

Frecuencia de revisión de la misión: **Bianual**

Fecha de la última revisión: **Marzo 2008**

Se publica la misión a través de los siguientes medios:

¹ Plantilla creada y utilizada por OMCA- Dr. Anand Sharma. Revisada el 4 de noviembre de 2014.

- 1) Página cibernética del departamento
- 2) Catálogo académico y página cibernética del Recinto Universitario de Mayagüez

II. RESPONSABILIDADES Y SERVICIOS PRINCIPALES

Proveer información sobre los servicios y responsabilidades principales de la oficina e indicar la clientela principal correspondiente en la siguiente tabla.

- **Primera columna:** Indique las responsabilidades principales de la unidad que se alinean directamente con su misión.
- **Segunda columna:** Mencione los servicios y/o procesos administrativos relacionados a cada una de las responsabilidades. Se entiende que los servicios facilitan el cumplimiento de las responsabilidades.
- **Tercera columna:** Indique los clientes principales de cada servicio en la tercera columna.

Ver el ejemplo a continuación.

Responsabilidades Directamente Alineadas con la Misión de la Unidad	Servicios y Procesos Administrativos	Clientela Principal
I. Administrar el departamento (Director/a y Director/a Asociado/a)	1. Formular objetivos y metas en unión a colegas.	Facultad departamental Personal no docente
	2. Discutir y explicar los objetivos, metas y políticas de la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
	3. Establecer las prioridades a seguirse en el programa de trabajo.	Facultad departamental Personal no docente
	4. Formular y recomendar políticas y programas que contribuyen a la implantación y logro de los objetivos.	Facultad departamental Personal no docente
	5. Delegar responsabilidades en sus subalternos.	Facultad departamental Personal no docente
	6. Atender y canalizar adecuadamente las consultas personales, telefónicas o escritas referentes al trabajo de la unidad.	Facultad departamental Personal no docente Estudiantes
	7. Determinar la calidad y eficiencia del trabajo realizado por la unidad mediante la recopilación de estadísticas y la preparación de informes.	Facultad departamental Decanato de Artes y Ciencias
	8. Establecer políticas y procedimientos presupuestarios conforme a las prioridades, metas y objetivos de la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
	9. Programar y asignar responsabilidades individuales, cuidando que cada empleado está ubicado adecuadamente.	Facultad departamental Personal no docente
	10. Distribuir en forma equitativa entre el personal la labor a ser realizada por la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
	11. Establecer y mantener el ambiente de	Facultad departamental

	trabajo conducente a un desempeño y eficaz y un alto espíritu de grupo.	Personal no docente
	12. Establecer y aplicar normas de excelencia para la operación de la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
	13. Mostrar interés por mejorar las técnicas y métodos de administración usados por la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
	14. Aplicar correctamente las normas y reglas Administrativas de la institución.	Facultad departamental Personal no docente
	15. Recibir y responder satisfactoriamente a aquellas quejas y consultas de naturaleza sensitiva o delicada.	Facultad departamental Personal no docente Decanos Estudiantes
	16. Formular y desarrollar programas y proyectos innovadores.	Facultad departamental Personal no docente
	17. Coordinar adecuadamente las actividades de su unidad con otras unidades del sistema.	Facultad departamental Personal no docente Otras unidades
	18. Supervisar al personal en forma justa.	Facultad departamental Personal no docente
	19. Representar consistente y efectivamente la unidad.	Facultad departamental Personal no docente
II. Realizar un proceso de mejoramiento continuo (<i>Coordinador departamental de avalúo</i>)	1. Proveer ayuda a los profesores en el desarrollo de los ciclos de avalúo del aprendizaje en sus respectivos cursos. (Incluye asesoramiento en el diseño e implementación del ciclo, análisis y discusión de resultados, elaboración de informes y planificación del próximo ciclo.)	Facultad departamental
	2. Someter al Director/a una propuesta de las actividades que habrá de realizar en el semestre con copia al Decano Asociado de Avalúo.	Director/a Decano Asociado de Avalúo y Tecnologías del Aprendizaje
	3. Someter al Director/a un informe al final de cada semestre de las actividades realizadas con copia al Decano Asociado de Avalúo.	Director/a Decano Asociado de Avalúo y Tecnologías del Aprendizaje
	4. Articular junto a la facultad participante y al Director/a la difusión de la información en su departamento.	Director/a Facultad participante Decano Asociado de Avalúo y Tecnologías del Aprendizaje
	5. Participar de las reuniones y actividades que convoque el Comité de Avalúo de la Facultad de Artes y Ciencias.	Comité de Avalúo de la Facultad de Artes y Ciencias
	6. Solicitar al Decanato Asociado de Avalúo y Tecnologías de Aprendizaje la ayuda que necesite para completar su plan de actividades.	Coordinador Departamental de Avalúo

	7. Correr su propio ciclo de avalúo si no sirve de facilitador a otros profesores.	Gerencia departamental Facultad departamental
	8. Coordinar la revisión del plan departamental de avalúo del aprendizaje.	Gerencia departamental Facultad
	9. Colaborar en las actividades del Comité de Educación Subgraduada.	Miembros del Comité de Educación Subgraduada
	10. Coordinar la revisión del Plan de Avalúo Administrativo del Departamento.	Gerencia departamental Coordinadores y Consejeros académicos departamentales Personal no docente
III. Coordinar el programa graduado (<i>Coordinador del Programa Graduado</i>)	1. Preparar el Calendario de Trabajo del Programa Graduado del Departamento de Estudios Hispánicos utilizando el Calendario de la Oficina de Escuela Graduada y el Reglamento Interno del Departamento de Estudios Hispánicos.	Estudiantes graduados Facultad departamental
	2. Coordinar planes de estudio iniciales en consulta con los estudiantes y someterlo al Consejero Académico, a los lectores del Comité Graduado del Estudiante y a la Oficina de Estudios Graduados durante el segundo semestre de estudios graduados del estudiante.	Estudiantes graduados Comité graduado del estudiante
	3. Oficializar los cambios en la composición del Comité Graduado del Estudiante y en el Plan de Estudio según acuerden el consejero y el estudiante graduado.	Estudiantes graduados Comité graduado del estudiante
	4. Reunirse regularmente con los estudiantes para ofrecerles consejería académica y llevar a cabo el avalúo del Programa Graduado.	Estudiantes graduados
	5. Coordinar y anunciar la proyección de cursos.	Estudiantes graduados Facultad departamental
	6. Informar a la facultad del Departamento las inquietudes y las necesidades de los estudiantes graduados.	Facultad departamental
	7. Revisar las responsabilidades del Coordinador.	Facultad departamental Estudiantes graduados
	8. Orientar a los interesados y posibles candidatos sobre los requisitos y criterios del programa.	Comunidad universitaria intra y extramuros Interesados en proseguir estudios graduados
IV. Coordinar los ayudantes de cátedra (<i>Coordinadora de Ayudantes de Cátedra</i>)	1. Coordinar y/o ofrecer seminarios y talleres de capacitación para el desempeño docente de los/as Ayudantes de Cátedra.	Ayudantes de Cátedra

	2. Evaluar y comentar el desempeño docente de cada Ayudante, como parte de su proceso de aprendizaje.	Ayudantes de Cátedra
	3. Revisar y sugerir cambios y recomendaciones a los exámenes que preparan los/as Ayudantes.	Ayudantes de Cátedra
	4. Llenar los formularios de evaluación y entregarlos a la Directora de Departamento.	Ayudantes de Cátedra Gerencia departamental
V. Proveer consejería académica a nivel subgraduado <i>(Coordinadora de Estudiantes Subgraduados)</i>	1. Ofrecer orientación académica a los estudiantes subgraduados de Estudios Hispánicos y a los interesados en nuestro departamento (traslado interno, externo y segundos bachilleratos).	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de traslado interno y externo de segundo bachillerato Estudiantes interesados en nuestros ofrecimientos
	2. Informar a los estudiantes sobre su progreso académico.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato
	3. Elaborar el plan de estudios de los estudiantes subgraduados.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato
	4. Revisar y evaluar los expedientes académicos de los estudiantes.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato
	5. Certificar los expedientes académicos para el Programa de Preparación de Maestros.	Estudiantes del Programa de Preparación de Maestros
	6. Revisar y validar los expedientes de los candidatos a graduación.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato Registraduría
	7. Establecer una plantilla digital del currículo de Estudios Hispánicos.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato
	8. Digitalizar y actualizar los expedientes académicos de los estudiantes subgraduados activos de Estudios Hispánicos.	Estudiantes subgraduados del departamento

	9. Tramitar y validar las equivalencias de cursos para los estudiantes que solicitan admisión, readmisión o traslado interno o externo al Departamento de Estudios Hispánicos.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de traslado interno y externo de segundo bachillerato Estudiantes interesados en nuestros ofrecimientos
	10. Coordinar reuniones con los estudiantes.	Estudiantes subgraduados del Departamento Estudiantes de segundo bachillerato
	11. Establecer un paquete de promoción del Departamento de Estudios Hispánicos.	Posibles estudiantes interesados en proseguir estudios en el Departamento
	12. Promover el programa de bachillerato en Estudios Hispánicos.	Consejeros académicos de otros Departamentos Posibles estudiantes interesados en proseguir estudios en el Departamento
	13. Asistir a reuniones y actividades relacionadas con la consejería académica.	Estudiantes del Departamento Estudiantes interesados en nuestros ofrecimientos
	14. Indicar a los estudiantes las alternativas de estudio que ofrece el Departamento (Concentración menor en Lingüística, secuencia curricular en Cine y en Estudios Culturales y Literarios de las Mujeres y el Género).	Estudiantes subgraduados Estudiantes de traslado interno y externo de segundo bachillerato Estudiantes interesados en nuestros ofrecimientos
VI. Coordinar el curso Español Básico	1. Coordinar y ofrecer talleres relacionados con los objetivos del curso.	Profesorado que imparte el curso Ayudantes de Cátedra
	2. Hacer recomendaciones de textos y recursos nuevos para la enseñanza-aprendizaje del curso.	Profesorado que imparte el curso Ayudantes de Cátedra
	3. Ofrecer orientaciones al profesorado, particularmente a los de nueva contratación.	Profesorado de nueva contratación Profesorado que imparte el curso Ayudantes de Cátedra
	4. Colaborar con la Coordinación de los Ayudantes de Cátedra.	Ayudantes de Cátedra Coordinador de Ayudantes de Cátedra

	5. Promover participación en las actividades culturales realizadas en el Recinto.	Ayudantes de Cátedra Coordinador de Ayudantes de Cátedra Profesorado que enseña el curso Estudiantes de Español Básico
VII. Coordinar el trabajo de la concentración menor y la secuencia curricular que ofrece el departamento (Coordinadora de Concentraciones Menores)	1. Diseñar y mantener una página de la concentración menor y la secuencia curricular.	Comunidad universitaria de la UPR Comunidad en general
	2. Allegar estudiantado a la concentración menor.	Comunidad universitaria de la UPR Comunidad en general
	3. Ofrecer orientación y consejería individualizada al estudiantado admitido en cuanto a las posibilidades académicas y profesionales a las que les capacita la concentración menor y la secuencia curricular (programas de estudios graduados y prospectos laborales).	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular
	4. Preparar el plan de estudios del estudiantado admitido a la concentración menor y la secuencia curricular.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular
	5. Realizar entrevistas individuales de seguimiento, con el estudiantado admitido, y de orientación, con estudiantado interesado en ingresar a la concentración menor y la secuencia curricular.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular
	6. Preparar un archivo y perfil del estudiantado admitido a la concentración menor y a la secuencia curricular en colaboración con la dirección departamental, la consejería académica subgraduada y la OIIP.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular Consejería académica subgraduada Gerencia departamental OIIP
	7. Planificar la programación de los cursos de la concentración menor y la secuencia curricular ofrecidos por el departamento, de acuerdo con los planes de estudio y la disponibilidad del profesorado del departamento.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular Consejería académica subgraduada Gerencia departamental
	8. Monitorear los ofrecimientos de cursos aptos para la concentración que se ofrezcan en otros departamentos y programas para hacer recomendaciones pertinentes con el fin de evitar conflictos de horario entre los cursos.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular Consejería académica subgraduada Gerencia departamental

	9. Revisar los documentos de solicitud de admisión a la secuencia curricular o la concentración menor sometidos por el estudiantado y remitidos por la Oficina de Registraduría al Departamento y hacer una recomendación de admisión.	Estudiantes de la concentración menor y la secuencia curricular Oficina de Registraduría
	10. Visitar las oficinas de consejería académicas de los diferentes departamentos del Recinto como parte de la tarea de difundir información y aclarar dudas.	Oficinas de Consejería académica
VIII. Coordinación del Centro de Investigaciones Lingüísticas del Caribe	1. Organizar y/o coordinar charlas y talleres que ayuden a promover el centro. (Coordinador)	Comunidad del Recinto Facultad departamental Estudiantes del Departamento Audiencia que participa en las charlas y talleres
	2. Conseguir fondos externos a través de propuestas para adquirir equipo especializado y sustentar los gastos operacionales del Centro	Coordinador del Centro Junta Directiva
IX. Realización de las tareas de administración de oficina y apoyo secretarial del Departamento	1. Transcribe a computadora cartas, informes, actas, exámenes, prontuarios, presentaciones, formularios, anuncios e invitaciones utilizando los programas MicroSoft Word, Excel, Power Point y Publisher. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Ayudantes de Cátedra Estudiantes del Departamento
	2. Recibe, clasifica, distribuye y lleva un registro de la correspondencia que llega al Departamento conforme a las instrucciones impartidas por su supervisor. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Ayudantes de Cátedra Estudiantes del Departamento
	3. Organiza y mantiene actualizados los archivos del Departamento. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Coordinadores/as del Departamento Presidentes de Comités departamentales Facultad departamental Estudiantes graduados y subgraduados Personal no docente
	4. Toma y transcribe dictados taquigráficos en español e inglés. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Presidente/a del Comité de Personal Presidente/a del Comité de Currículo

	5. Recibe y orienta al personal administrativo, docente, estudiantes y público en general; de ser necesario los refiere a la persona indicada. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento Público en general
	6. Participa en la organización y revisión de documentos para ser certificados y/o firmados por su supervisor. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Coordinadores/as del Departamento Presidentes de Comités departamentales Facultad departamental Estudiantes de la Asociación de Estudiantes de EsHi Estudiantes graduados y subgraduados
	7. Da seguimiento a los asuntos referidos al Departamento, así como a los enviados a otras unidades. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento Personal de otras unidades
	8. Coordina reuniones y talleres para el Departamento. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Coordinadores/as del Departamento Estudiantes del Departamento
	9. Transcribe y mecanografía documentos para el Comité de Personal y el de Currículo del Departamento; además de tramitar y darles seguimiento a ellos. (Secretaria Administrativa I)	Miembros del Comité de Personal Miembros del Comité de Currículo Gerencia departamental
	10. Origina y da seguimiento a las órdenes de servicio y las órdenes especiales según las necesidades del Departamento. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento
	11. Realiza otras tareas afines requeridas. (Secretaria Administrativa I)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento
	12. Organiza, distribuye, coordina, asigna y supervisa el trabajo al personal que tiene asignado. (Asistente Administrativa IV)	Estudiantes a jornal y de estudio y trabajo

	13. Participa en el desarrollo y establecimiento de las normas y procedimientos en su área de trabajo.	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento
	14. Prepara el programa de trabajo en su área de acuerdo con las necesidades del servicio. (Asistente Administrativa IV)	Gerencia departamental Facultad departamental Personal no docente Estudiantes del Departamento
	15. Prepara informes periódicos para su supervisor inmediato sobre la labor realizada.	Gerencia departamental
	16. Prepara correspondencia de rutina en su área de trabajo. (Asistente Administrativa IV)	Gerencia departamental Facultad departamental Estudiantes del Departamento
	17. Orienta al personal sobre las tareas a realizar.	Gerencia departamental Facultad departamental Estudiantes del Departamento Estudiantes a jornal y de estudio y trabajo
	18. Lleva records administrativos relacionados con personal, presupuesto, contabilidad, nóminas, licencias, compras, suministros, propiedad y otros servicios.	Gerencia departamental Facultad departamental Estudiantes del Departamento
	19. Recopila datos sobre distintas actividades, prepara informes y ofrece información sobre los mismos.	Gerencia departamental Facultad departamental Decanato de Artes y Ciencias
	20. Tramita por delegación de sus superiores asuntos administrativos relacionados con diversos servicios que se prestan en su unidad institucional.	Gerencia departamental Facultad departamental Otras oficinas y departamentos del RUM
	21. Ayuda o asiste a su supervisor en la ejecución de diversos asuntos administrativos.	Gerencia departamental Facultad departamental Otras oficinas y departamentos del RUM
	22. Orienta a los empleados a su cargo sobre las normas, reglas órdenes y procedimientos establecidos. (Asistente Administrativa IV)	Estudiantes a jornal Estudiantes de estudio y trabajo
	23. Coordina distintos asuntos estudiantiles en la unidad institucional.	Estudiantes del Departamento Estudiantes del Recinto
	24. Realiza otras tareas afines requeridas. (Secretaria Administrativa IV)	Gerencia departamental Facultad departamental Estudiantes del

		Departamento Otras oficinas y departamentos del RUM
--	--	---

Se publican estos servicios y responsabilidades a través de los siguientes medios: Ej. página web, catálogo, opúsculos, folletos, afiches	Página web departamental, correo electrónico

III. Métodos de Avalúo

Proveer información sobre los métodos de avalúo con que se determina la eficiencia, efectividad, y satisfacción de la clientela con cada uno de los servicios principales (5-7 en total) en la siguiente tabla.

- **Primera columna:** Indicar los servicios o procesos administrativos principales. Mencionar los servicios y/o procesos más relevantes atados a su misión (5-7 en total).
- **Segunda columna:** Indicar los métodos con que se determina la eficiencia y efectividad al cumplir dicho servicio y/o proceso.
- **Tercera columna:** Indicar los métodos para determinar la satisfacción de la clientela con cada servicio.
- **Cuarta columna:** Mencionar la(s) sección(es) del plan estratégico del Decanato o unidad donde se menciona dicha estrategia de mejoramiento para el servicio o proceso en cuestión.
- **Quinta columna:** Mencionar la(s) sección(es) del plan estratégico de la UPRM donde se menciona dicha estrategia de mejoramiento para el servicio o proceso en cuestión.

Someter copias electrónicas de cada herramienta de avalúo creada por la unidad. Si están disponibles en el Internet, indicar la dirección de la página correspondiente.

Servicio o Proceso Administrativo	Medidas de Eficiencia y/o Efectividad	Medidas de Satisfacción de la Clientela	Relación con el Plan Estratégico de Unidad	Métrica(s) Institucional que impactará
Evaluar el nivel de satisfacción con los servicios que se le ofrecen al estudiante subgraduado.	<ul style="list-style-type: none"> • Retención de los estudiantes subgraduados (estadísticas institucionales). • Tiempo que le toma al estudiante subgraduado terminar su bachillerato (estadísticas institucionales) • Intención del estudiante de solicitar al 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los estudiantes con la consejería académica. • Nivel de satisfacción de los estudiantes con los salones, laboratorios, talleres y áreas de estudio. • Nivel de satisfacción de 	Departamento (5) Facultad (1.4.a)	Estrategia 4.2

	<p>programa graduado (cuestionario).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes con experiencias enriquecedoras. 	<p>los estudiantes con el tiempo que toman los trámites administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los estudiantes con la oferta académica que necesitan para completar su grado. • Nivel de satisfacción de los estudiantes con la tecnología disponible en los salones, laboratorios, talleres y áreas de estudio. • Nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad y cantidad de experiencias prácticas que ofrece su programa de estudio. 		
--	---	---	--	--

Itinerario de Prioridades de Avalúo

Proveer información sobre el itinerario de proyectos de avalúo de la unidad.

- **Primera columna:** Proveer una lista de los proyectos de avalúo planificados en orden de prioridad, i.e., de mayor a menor importancia.
- **Segunda columna:** Proveer una justificación para cada proyecto mencionando resultados de avalúo anteriores que refuerzan dicha selección.
- **Tercera columna:** Indicar la fecha (mes y año) para cuando planifica implantar el proyecto.

Nombre y Propósito del Proyecto (en orden de prioridad)	Justificación (basada en resultados de avalúo)	Fecha de Implantación Anticipada
Evaluar el nivel de satisfacción con los servicios que se le ofrecen al estudiante subgraduado.	Obtener datos de referencia sobre esta dimensión.	Enero 2016

IV. DISEMINACIÓN Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS DE AVALÚO

Proveer un informe corto sobre, por lo menos, un (1) proyecto de avalúo que se ha completado durante el semestre pasado (Sem. 1- 2014-2015) utilizando el siguiente formato. Si tiene más de un informe de proyecto, puede copiar la siguiente tabla en páginas adicionales.

Proyecto de Avalúo #1

Pre-intervención	
Servicio evaluado:	
Fortalezas: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción)	
Oportunidades de Mejorar: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción)	
Clientela que se afecta:	
Otras oficinas involucradas:	
Intervención	
Acción concreta de mejoramiento: Incluye fecha de implantación	
Resultados esperados: Identifique su meta de mejoramiento Ej. Aumento de 60% a 75% en satisfacción; disminución de una (1) semana a dos (2) días para tramitar un documento	
Post-intervención	
Resultados obtenidos: Incluye fecha de evaluación	
Diseminación de los resultados: Indique medios de divulgación y las fechas correspondientes	
Acciones concretas basadas en los resultados obtenidos: Ejemplos: -cambios permanentes en el	

ofrecimiento del servicio -cambios en procesos administrativos -cambios en la asignación de recursos humanos y/o fiscales	
---	--

V. METODOS DE DOCUMENTACION

Proveer una lista de los documentos que mantiene la unidad como evidencia del proceso de mejoramiento continuo. Ver el ejemplo a continuación.

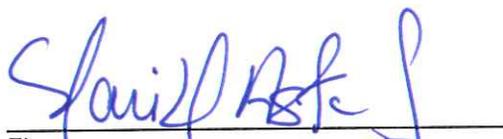
Documento (Titulo)	Oficina o Agencia de Origen
Plan estratégico del Recinto	RUM
Plan estratégico de la Facultad	Decanato de Artes y Ciencias
Plan estratégico departamental	Departamento de Estudios Hispánicos
Plan de avalúo administrativo departamental 2008-2009	Departamento de Estudios Hispánicos
Cuestionario para los estudiantes de Bachillerato de Estudios Hispánicos	Departamento de Estudios Hispánicos
Módulo para la evaluación de la gerencia académica	Departamento de Estudios Hispánicos
Informes de logros y gestión administrativa	Departamento de Estudios Hispánicos
Informes de los comités departamentales	Departamento de Estudios Hispánicos
Informes del retiro de trabajo departamental	Departamento de Estudios Hispánicos
Plantilla de avalúo para los estudiantes de nuevo ingreso	Departamento de Estudios Hispánicos
Plantilla de avalúo para los estudiantes graduados	Departamento de Estudios Hispánicos

VI. PROCESO DE REVISION

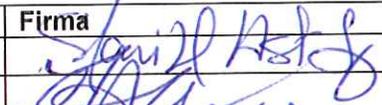
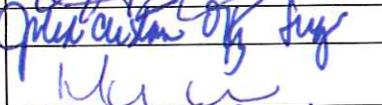
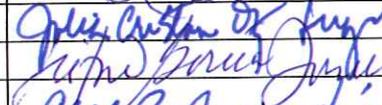
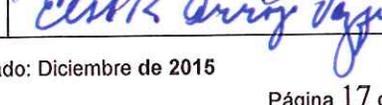
Frecuencia de revisión del plan de avalúo: **Anual**

Fecha planificada de la próxima revisión: **Mayo de 2016**

Yo, como Director(a) de esta unidad, certifico que la información contenida en este documento ha sido discutida y compartida con el personal que se menciona a continuación, habiéndose completado este proceso el **jueves, 3 de marzo de 2016**.


 Firma
Dra. Maribel Acosta, Directora Interina

Lista del Personal de la Unidad

Nombre	Puesto	Firma
Dra. Maribel Acosta Lugo	Directora Interina	
Dr. Hilton Alers Valentín	Director Asociado	
Dra. Julia Cristina Ortiz	Coordinadora - Español Básico	
Dr. Melvin González	Coordinador - Centro de Investigaciones Lingüísticas del Caribe	
Dra. Julia Cristina Ortiz	Coordinadora - Ayudantes de Cátedra	
Dra. Leilani García Turull	Consejera - Estudiantes subgraduados	
Dra. Elsa Arroyo Vázquez	Coordinadora - Concentraciones menores	

Dra. Jacqueline Girón Alvarado	Coordinadora - Estudiantes graduados	<i>J. Girón Alvarado</i>
Dr. Víctor J. Rivera	Coordinador departamental de avalúo	<i>V. J. Rivera</i>
Sra. Jeannette Altiery	Asistente Administrativa IV	<i>Jeannette Altiery</i>
Srta. Mairim K. Romero	Secretaria Administrativa I	<i>Mairim Romero</i>