



Universidad de Puerto Rico  
Recinto Universitario de Mayagüez  
División de Educación Continua y Estudios Profesionales



## Plan de Avalúo Administrativo 6 de febrero de 2017

### I. Misión

#### **Misión del Recinto Universitario de Mayagüez**

*"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 todo.*

*"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 de la unidad**

La misión de la División de Educación Continua y Estudios Profesionales (DECEP) es responder a las necesidades educativas especiales en el ámbito universitario que no se abordan en la oferta tradicional, en una estrecha relación y colaboración entre los recursos humanos y físicos, y las necesidades y los problemas de la comunidad.

**Frecuencia revisión de la misión**

Anualmente

**Fecha última revisión**

Diciembre 2015

**Medios para publicar la misión**

Página Web y Catálogo UPR-RUM

**Dirección página electrónica**

educon.uprm.edu

Creado por Dr. Anand Sharma\_2006/ Actualizado por Nancy Méndez\_2017

## 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.

1. Indique las responsabilidades principales de la unidad que se alinean directamente con su misión.
2. Mencione los servicios y/o procesos administrativos asociados que se ejecutan para cumplir con cada una de las responsabilidades previamente especificada.
3. Especifique la clientela principal, refiriéndose a las unidades o recipientes de los servicios.

| Responsabilidades directamente alineadas con la Misión de la unidad <sup>1</sup>   | Servicios y procesos administrativos <sup>2</sup>  | Clientela principal <sup>3</sup>   |
|--|--|--|
| 1. Proporcionar oportunidades de educación para la población trabajadora adulta y para los adultos que han interrumpido sus estudios.                                  | Coordinar y proveer cursos de educación continua.  | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo, personas en búsqueda de desarrollar destrezas para su entretenimiento. |
| 2. Proporcionar oportunidades educativas a los grupos desfavorecidos, las minorías y otros sectores de la comunidad que no se benefician de las ofertas tradicionales. | Coordinar y proveer cursos de educación continua.  | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo, personas en búsqueda de desarrollar destrezas para su entretenimiento. |
| 3. Iniciar programas educativos y cursos de crédito en respuesta a las necesidades educativas que no han sido cumplidas por las ofertas tradicionales.                 | Orientación y Coordinación de nuestro proyecto de articulación universitaria conocido como Colegio para Estudiantes Talentosos.        | Estudiantes no tradicionales (escuela superior)  |
| 4. Crear ofertas de formación continua para los grupos profesionales.  | Desarrollo de propuestas para cubrir los gastos de matrícula a participantes.  | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo y profesionales en búsqueda de renovación de licencias.                 |
| 5. Identificar las necesidades de educación continuada de la comunidad en general y ofrecer cursos y experiencias educativas para satisfacer estas necesidades.        | Coordinar y proveer cursos de educación continua. Coordinar y proveer repasos para los exámenes de admisión a estudios universitarios. | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo, personas en búsqueda de desarrollar destrezas para su entretenimiento. |
| 6. Proporcionar a la comunidad con información y servicios de orientación.   | Diseñar y facilitar material para orientar sobre los servicios que ofrece la DECEP, actualización de la Página Web y de Facebook.      | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo, personas en búsqueda de desarrollar destrezas para su entretenimiento. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7. Desarrollar la conciencia y sensibilidad a las necesidades de la comunidad y llevar a cabo iniciativas para satisfacer esas necesidades. | Creación y ofrecimiento de talleres, charlas y orientaciones a la comunidad universitaria.  | Estudiantes no tradicionales, profesionales en búsqueda de ampliar conocimientos y destrezas, personas en búsqueda de adquirir destrezas para el trabajo, personas en búsqueda de desarrollar destrezas para su entretenimiento. |
| 8. Dar apoyo a la facultad en el desarrollo de medios educativos digitales para cursos presenciales, híbridos y a distancia.                | Divulgación sobre los servicios relacionados, orientación a los profesores que así lo soliciten, creación de medios como: audios, presentaciones, vídeo presentaciones y mini documentales. | Facultad e instructores del recinto.   |

**Especifique los medios a través de los cuales se publican o divulgan las responsabilidades y servicios.**

Página web, catálogo, planfletos, afiches

### III. Métodos de Avalúo

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

1. Indique los servicios o procesos principales (5 a 7 más relevantes, de los mencionados en la tabla anterior).
2. Indicar las métricas con las que se determina la eficiencia y efectividad al cumplir con dichos servicios o procesos. Ejemplo: Personal adiestrado por semestre, Proyectos de mantenimiento completados por semestre, Nivel de satisfacción de los usuarios, Porcentaje de aumento en ingresos generados
3. Mencione los instrumentos o mecanismos desarrollados para medir eficiencia y efectividad: gráficas, cuestionarios de evaluación de actividades, cuestionarios de satisfacción de servicios
4. Mencione la sección del plan estratégico de la unidad que se impacta mediante el ofrecimiento del servicio. Ejemplo: Estrategia 3.2 (atiende la segunda estrategia del objetivo 3 de la unidad)
5. Especifique la métrica del plan estratégico institucional a impactar (Ej. O2\_M1 para referirse a la métrica 1 del objetivo 2 del Plan Estratégico del Recinto.)

| Servicio o proceso administrativo <sup>1</sup>  | Medidas de eficiencia y/o efectividad <sup>2</sup> | Instrumento o mecanismo de medición <sup>3</sup>      | Relación con el plan estratégico de la unidad <sup>4</sup> | Métrica institucional a impactar <sup>5</sup> |
|---|--|---|--|---|
| 1. Proporcionar oportunidades de educación para la población trabajadora adulta y para los adultos que han interrumpido sus estudios. | Cantidad de cursos ofrecidos en cada semestre.     | Hoja de evaluación del curso y nivel de satisfacción. | Objetivo VI de la unidad.                                  | Objetivo 6 de la UPRM                         |

|  |  |   |                           |                       |
|--|--|---|---------------------------|-----------------------|
| 2. Proporcionar oportunidades educativas a los grupos desfavorecidos, las minorías y otros sectores de la comunidad que no se benefician de las ofertas tradicionales. | Cantidad de cursos ofrecidos en cada semestre.   | Hoja de evaluación del curso y nivel de satisfacción.   | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
| 3. Iniciar programas educativos y cursos de créditos en respuesta a las necesidades educativas que no han sido cumplidas por las ofertas tradicionales.                | Cantidad de cursos ofrecidos en cada semestre.   | Hoja de evaluación del curso y nivel de satisfacción.   | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
| 4. Para crear ofertas de formación continua para los grupos profesionales.   | Cantidad de cursos ofrecidos en cada semestre.   | Hoja de evaluación del curso y nivel de satisfacción.   | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
| 5. Identificar las necesidades de educación continuada de la comunidad en general y ofrecer cursos y experiencias educativas para satisfacer estas necesidades.        | Necesidades identificadas.   | Encuesta en línea, llamadas telefónicas solicitando cursos, mensajes de correo electrónico y Facebook solicitando cursos. | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
| 6. Proporcionar a la comunidad con información y servicios de orientación.   | Cantidad de materiales distribuidos de orientación creados y distribuidos.<br>Cantidad de personas atendidas en la libreta de visitantes, llamadas telefónicas y correos electrónicos respondidos. | Cantidad de comunicaciones con la comunidad, cantidad de personas atendidas en la oficina y matriculadas.                 | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
| 7. Desarrollar la conciencia y sensibilidad a las necesidades de la comunidad y llevar a cabo iniciativas para satisfacer esas necesidades.                            | Cantidad de charlas y orientaciones.   | Cantidad de comunicaciones con la comunidad, cantidad de personas atendidas en la oficina y matriculadas.                 | Objetivo VI de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |

|  |  |                           |                                |                       |
|--|--|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| 8. Dar apoyo a la facultad en el desarrollo de medios educativos digitales para cursos presenciales, híbridos y a distancia. | Cantidad de profesores orientados. Cantidad de materiales desarrollados. Cantidad de cursos completos desarrollados. | Encuesta de satisfacción. | Objetivo I y III de la unidad. | Objetivo 6 de la UPRM |
|--|--|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|

**IV. Análisis de la unidad**

**Fortalezas:** Mencione al menos un aspecto que añada valor a su unidad de trabajo. Indique las características que le permiten sobresalir, distinguirse y operar de manera eficiente y efectiva.

Los procesos de avalúo han sido efectivos al identificar las áreas a mejorar. Esto nos ha permitido hacer ajustes e implementar nuevas estrategias que han llevado a aumentar la satisfacción de nuestros participantes, aumentar la cantidad y calidad de la oferta, aumentar la cantidad de ingresos (fondos). Una de la características que surge de una de las estrategias implementadas es el que cada empleado tiene de forma directa uno o más proyectos especiales del cual es coordinador y responsable. Aunque todos los empleados dependen unos de los otros en los procesos de la división, ser un lider de proyecto hace que estos se apoderen de los procesos. Esta estrategia a resultado ser muy efectiva.

**Oportunidades:** Menciona al menos un área de oportunidad para mejorar en su unidad de trabajo, tomando en consideración las fortalezas e iniciativas para mejoramiento que sean viables.

Es necesario alcanzar un nivel más alto de automatización. El desarrollo de una nueva plataforma digital de matrícula, cuentas de instructores y manejo de los datos es una necesidad que de lograrse aumentaría la efectividad de los trabajos en la división. Esta oportunidad de mejorar requeriría la contratación de un programador temporero a tiempo completo durante un año, encargado solo de ese proyecto.

**V. Itinerario de prioridades de avalúo**

Provea un itinerario de proyectos de avalúo de su unidad.

1. Provea lista de proyectos planificados en orden de prioridad (de mayor a menor importancia)
2. Indique la justificación para cada proyecto, basados en los resultados del avalúo inicial
3. Indique el servicio o proceso que pretente impactar a través del desarrollo e implantación del proyecto
4. Indique la métrica institucional a impactar a través del desarrollo e implantación del proyecto
5. Indique fecha estimada de implantación del proyecto

| Nombre y propósito del proyecto <sup>1</sup>  | Justificación <sup>2</sup>   | Relación servicio unidad <sup>3</sup> | Relación métricas institucionales <sup>4</sup> | Fecha de implantación anticipada <sup>5</sup> |
|---|--|---------------------------------------|--|---|
| Desarrollo de estudios de necesidades.  | Identificar cursos, adiestramientos, talleres y charlas que necesitan la mayor cantidad de la población a la que servimos.   | Todas                                 | Objetivo 6 de la UPRM                          | Todos los semestres.                          |
| Evaluación del recurso y satisfacción con los cursos, adiestramientos, talleres y charlas.  | Identificar a los mejores recursos para ofrecer cursos, adiestramientos, talleres y charlas.   | Todas                                 | Objetivo 6 de la UPRM                          | Todos los semestres.                          |
| Creación de una nueva oferta de cursos cortos a distancia, y revisión de la calidad de la misma. Creación del Centro de Recursos para la Educación a Distancia (CREAD). | Basado en el estudio de necesidades existe gran interés en diversos temas de educación continua en personas de comunidades lejanas, fuera del área oeste y fuera de Puerto Rico. | Todas                                 | Objetivo 6 de la UPRM                          | Todos los semestres.                          |

## VI. Diseminación y utilización de resultados de avalúo

Provea un breve informe sobre por lo menos un proyecto de avalúo que se haya completado durante el pasado año académico. Si tiene más de un proyecto, puede reportarlo en una página adicional usando este

Preintervención: Se refiere al avalúo inicial. Indique la situación que motivó el proyecto. Sea específico en cuanto a resultados o medidas de desempeño que justifican acciones de mejoramiento.

Intervención: Se refiere a las acciones concretas tomadas para contribuir al mejoramiento. Especifique su meta, en términos del nivel de desempeño esperado.

Post-intervención: Se refiere a los resultados obtenidos luego de la implantación del proyecto. Especifique el nuevo nivel de desempeño y como se evidencia el mejoramiento (% de reducción en tiempo de servicio, % de mejoramiento en satisfacción de la clientea, etc)

### Proyecto de avalúo #1

#### Pre-intervención

|  |  |
|--|--|
| Servicio evaluado  | Estudios de necesidades de educación continua en línea (no presencial): Tipo o temas de cursos, adiestramientos, talleres y charlas. |
| Nivel de desempeño original ( <i>basado en resultados de avalúo</i> )  | Todos los años cambia. Buscamos superar todas las métricas alcanzadas anteriores.  |
| Clientela que se afecta (adversamente de no atenderse la situación y positivamente al implementar el proyecto) | No tradicionales.  |
| Otras oficinas involucradas (intervienen o colaboran para proveer el servicio)                                 | DECEP-PCCPE y Departamentos académicos con los que se tiene acuerdos de colaboración.  |

#### Intervención

|  |  |
|--|--|
| fecha de implementación. (Especifique medidas correctivas o iniciativas para atender la situación)             | Se espera repetir con las mejoras el próximo semestre. Se espera aumentar la colaboración con las emisoras de radio y canales de televisión para divulgar la oferta de cursos cortos y talleres. Emitir comunicados de prensa. |
| Resultados esperados: especifique su meta de mejoramiento (ej. 25% en aumento de satisfacción con el servicio) | Esperamos aumentar en 10% los participantes en el estudio de necesidades. Se espera crear 2 cursos en línea nuevos para cada periodo de cursos. Esperamos aumenar en 5% los participantes de cursos en línea.                  |

### Post-intervención

|  |   |
|--|---|
| Resultados obtenidos. Incluya fecha de evaluación.   | Aumentamos 2 cursos en línea. La cantidad de estudiantes para el 1er semestre 2016-17 de los cursos en línea fue de 92 participantes.   |
| Diseminación de resultados. Indique medios de divulgación  | Se presentó una investigación de las mejores prácticas de cursos en línea para la educación continua, en la Conferencia Internacional de Educación en Ingeniería y Investigación (ICEER2016), celebrada en Western Sidney Univesity - Parramatta Campus, en Australia.  |
| Acciones concretas basadas en resultados: (Ej. Cambios permentes en el ofrecimiento del servicio, cambios en procesos administrativos, cambios en asignaciones de recursos humanos y fiscales) | Se les renovó nombramientos especiales a tres empleados. Una se encarga del seguimiento de apertura y facturación de cursos que se coordinan directamente para propuestas como el Ready to Work Grant, a través de PRTech. La otra se encarga de todo el mercadeo de la oferta durante todo el año y se encarga de acuerdos de intercambio con emisoras de radio, tv., preparación de afiches promocionales, audios y vídeos para el mercadeo de la oferta. El otro se encarga de desarrollar materiales para los cursos cortos a distancia en conjunto con los profesores. |

### VII. Documentación de iniciativas de mejoramiento

Provea una lista de los documentos que mantiene la unidad como evidencia del proceso de mejoramiento continuo. Especifique el título del documento en los casos que aplique. Incluya copia de cuestionarios y formularios a modo de ejemplo.

| Documento (Título)   | Oficina de Origen | Frecuencia de uso                                      | Usuario o destinatario                                    |
|--|-------------------|--|---|
| Estudios de necesidades en línea (Varios enviados de forma electrónica)            | DECEP             | En varias ocasiones durante el semestre.               | Comunidad completa  |
| Matrícula en línea ( <a href="http://educon.uprm.edu">http://educon.uprm.edu</a> ) | DECEP             | En varias ocasiones durante el semestre.               | Matriculados  |
| Evaluación del instructor  | DECEP             | Todos los semestres<br>Una vez a culminado cada curso. | Instructores, oficina                                     |
| Afiche de oferta   | DECEP             | Una vez cada semestre.                                 | Comunidad completa  |
| Carpetas de facturación de proyectos especiales                                    | DECEP             | Una vez a culminado cada curso                         | Compañía o agencia contratante                            |
| Reuniones de estado del proyectos con el personal                                  | DECEP             | 3 a 4 veces en cada semestre                           | Presentación final enviada al decanato, por cada reunión. |





|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| Sra. Brunilda Silva Gracia    | Secretaria Administrativa V               |  |
| Sra. Arlene Fremaint Irizarry | Supervisora Servicios Audiovisuales       |  |
| Srta. Brenda L. Guzmán Matos  | Asistente Administrativo III              |  |
| Sr. Joshua J. Arbelo Robles   | Técnico de Producción Audiovisual         |  |
| Sr. Ángel L. Goyco Rivera     | Coordinador Servicios Técnicos al Usuario |  |