



Universidad de Puerto Rico
Recinto Universitario de Mayagüez
Departamento de Tránsito y Vigilancia



Plan de Avalúo Administrativo 30 de junio 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 del Departamento de Tránsito y Vigilancia es mantener el orden y la tranquilidad institucional garantizando la protección de la vida y propiedad de todos los componentes de la comunidad universitaria y visitantes mediante la aplicación estricta de la reglamentación que rige los trabajos académicos y administrativos de la Universidad de Puerto Rico. Vigilar las instalaciones de estacionamiento tomando en cuenta el mejor uso de las mismas y áreas disponibles, armonizando toda gestión encaminada a estos propósitos con la conservación de nuestros recursos naturales.

Frecuencia revisión de la misión Anualmente Fecha última revisión 2015-2016

Medios para publicar la misión Se publica la misión a través de los siguientes medios: Página Web, panfletos

Dirección página electrónica [http://www.uprm.edu/decdmi/transito y vigilancia](http://www.uprm.edu/decdmi/transito-y-vigilancia)

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 ¹	Servicios y procesos administrativos ²	Clientela principal ³
Vigilancia preventiva en terrenos y edificios del Recinto. Seguridad y protección a los miembros de la comunidad universitaria y de la propiedad pública y privada.	Seguridad y protección a los miembros del RUM y a la propiedad pública y privada.	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes
Brindar orientación, escolta y primeros auxilios. Mecánica ligera.	Protección por Ley 54. Protección a personas que han recibido llamadas amenazantes. Dar rondas preventivas a las áreas oscuras y peligrosas. Carga a los vehículos. Cambios de neumáticos.	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes
Intervenciones con personas que alteran el orden.	Arrestos civiles, Orientación, Aplicación de Reglamento del Orden Público. Coordinación con las agencias del orden público. Redacción de Querellas e Informes.	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes
Se dirige el tránsito para mejor fluidez del mismo. Velar que los conductores cumplan con las reglas de tránsito y estacionamiento vigentes.	Dirigir el tránsito. Otorgación de Permisos de Estacionamiento. Tarjetas de Control de Acceso. Multas. Orientación, Aplicación del Reglamento de Tránsito	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes
Coordinar servicios a toda la comunidad universitaria con otras agencias. Coordinar servicios solicitados por la comunidad universitaria.	Coordinar servicios con: La Policía de Puerto Rico, Emergencias Médicas, Servicios Sociales, Oficiales de Seguridad y Supervisores	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes

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

Se publican estos servicios y responsabilidades a través de los siguientes medios: Página Web, panfletos, conferencias, Reglamento de Tránsito y Estacionamiento - Certificación Núm. 16-17-

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, Por ciento 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 ¹	Medidas de eficiencia y/o efectividad ²	Instrumento o mecanismo de medición ³	Relación con el plan estratégico de la unidad ⁴	Métrica institucional a impactar ⁵
--	--	--	--	---

<p>Seguridad y protección a los miembros del RUM y a la propiedad pública y privada.</p>	<p>Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante la aplicación del Reglamento de Tránsito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Tránsito vigentes -Ley 22 de PR. Mediante Informe de Actos Delictivos Tipo I, Informe enviado a la Oficina de Calidad de Vida. Mediante el informe "Jeanne Clery Act que somete la Oficina de Calidad de Vida. Mediante estadísticas anuales comparativas; las cuales se envían a la Oficina de Calidad de Vida. Mediante Informes. Mediante Anotaciones en el Libro de Novedades y Anotaciones obtenidas del Libro de Novedades.</p>	<p>Hoja de Notificación de Querella. Registro de Visitas Preventivas a edificios RUM. Boletos de Viaje. Hoja de Recibo de Propiedad, Hoja de Registro Llaves, Formulario Uso Vehículos fuera del Recinto, Record Uso Vehículos Oficiales, Formulario de Tarjetas para Combustible, Hoja de Recibos de gasolina y boletos de viaje, Hoja de Control Entrada y Salida de Vehículos - Puesto 3 y Vita , Hoja de Evaluación de Servicio, Log diario de Querellas, Reporte Anual de Estadísticas de Querellas - Delito Tipo I, Informe Mensual de Actos Delictivos - Tipo I , Itinerario Semanal de Oficiales de Seguridad, Registro de Asistencia Diario.</p>	<p>Objetivo 2</p>	<p>2.3</p>
--	---	---	-------------------	------------

<p>Dirigir el transito</p>	<p>Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante la aplicación del Reglamento de Transito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Transito vigentes -Ley 22 de PR.</p>	<p>Documentos recibidos sobre actividades a realizarse, lugar y hora. Cartas de agradecimiento y recomendaciones a través de llamadas telefónicas, y correo electrónico.</p>	<p>Objetivo 2</p>	<p>2.3</p>
<p>Otorgación de Permisos de Estacionamiento</p>	<p>Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante la aplicación del Reglamento de Tránsito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Tránsito vigentes -Ley 22 de PR.</p>	<p>Informe sobre cantidad de Permisos Otorgados. Hoja de Evaluación de Servicio. Cartas de agradecimiento y recomendaciones a través de llamadas telefónicas, cartas y correo electrónico.</p>	<p>Objetivo 4</p>	<p>4.2</p>

<p>Protección por Ley 54.</p>	<p>Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante Informe de Actos Delictivos Tipo I- Informe enviado a la Oficina de Calidad de Vida. Mediante el informe "Jeanne Clery Act que somete la Oficina de Calidad de Vida. Mediante estadísticas anuales comparativas; las cuales se envían a la Oficina de Calidad de vida. Mediante Informes. Mediante Anotaciones en el Libro de Novedades y Anotaciones obtenidas del Libro de Novedades. Mediante Orientación e Informes a los querellantes y referidos a las oficinas pertinentes.</p>	<p>Documento de Notificación de Querella. Hoja de Informe. Hoja de Evaluación de Servicio . Cartas de agradecimiento y y recomendaciones recibidas a través de llamadas telefónicas, cartas y correo electrónico. Informes de Actos Delictivos Tipo- I, mensual y anual.</p>	<p>Objetivo 2</p>	<p>2.3</p>
-------------------------------	--	--	-------------------	------------

<p>Redacción de Querellas e Informes</p>	<p>Talleres recibidos sobre Redacción de Querellas, Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante Reglamento de Transito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Transito vigentes -Ley 22 de PR. Mediante Informe de Actos Delictivos Tipo I- Mensuales y Anuales enviados a la Oficina de Calidad de Vida. Mediante el informe "Jeanne Clery Act que somete la Oficina de Calidad de Vida. Mediante Informes. Mediante Anotaciones en el Libro de Novedades y Anotaciones obtenidas del Libro de Novedades.</p>	<p>Documento de Notificación de Querellas, Informe de Asistencia a Talleres sobre Redacción de Querellas. Informe de Estadísticas de Querellas - mensual y anual. Log diario de querellas recibidas.</p>	<p>Objetivo 4</p>	<p>4.2</p>
--	---	--	-------------------	------------

Aplicación del Reglamento de Tránsito	Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante la aplicación del Reglamento de Tránsito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Tránsito vigentes -Ley 22 de PR.	Informe sobre permisos otorgados. Informe de deudores enviado a la Oficina de Finanzas. Boletos de Multas, Documento de Recurso de Revisión en la Sección de Tránsito (Citación relacionada a apelación de un boleto).	Objetivo 2	2.3
Orientación	Mediante el Reglamento para la Sección de Vigilancia del RUM Certificación 95-96-603. Mediante la aplicación del Reglamento de Tránsito y Estacionamiento Certificación 16-17-070. Mediante las Leyes de Tránsito vigentes -Ley 22 de PR.	Hoja sobre los servicios ofrecidos. Cartas de agradecimiento recibidas.	Objetivo 2	2.3

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.

Personal capacitado para ejercer las funciones de seguridad, prevención y administrativas para el beneficio de nuestra Institución y comunidad universitaria.

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.

Procesos administrativos actuales que emigren hacia técnicas virtuales existentes; los cuales crean mayor eficiencia y manejo.

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 ¹	Justificación ²	Relación servicio unidad ³	Relación métricas institucionales ⁴	Fecha de implantación anticipada ⁵
Sistema de enviar multas a través del Portal Colegial y Procedimiento de vistas para boletos apelados.	Crear alternativas adicionales para el aviso de multas para que puedan ser apelados en el tiempo reglamentario.	Aplicación del Reglamento de Tránsito	4.2 / 2.3	1 dic. 2015
División Investigativa	Manejo de querellas sobre propiedad damnificada o hurtada del RUM.	Seguridad y protección a los miembros del RUM y a la propiedad pública y privada.	4.2 / 2.3	Agosto 2016
Procedimiento de vistas para boletos apelados.	Formalizar de manera eficaz y legal el proceso de apelación de multas ante el Oficial de Tránsito dentro del tiempo reglamentario.	Aplicación del Reglamento de Tránsito	4.2 / 2.3	Enero 2017

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 Sistema de envío de multas a través del Portal Colegial y Procedimiento de Vistas para boletos apelados.

Pre-intervención

Servicio evaluado	Segundo aviso de notificación de infracción.
-------------------	--

Nivel de desempeño original (<i>basado en resultados de avalúo</i>)	Anteriormente las personas multadas alegaban no tener conocimiento de la multa por no haber visto el boleto de infracción. Esto perjudicaba el tiempo reglamentario de apelación.
Cientela que se afecta (adversamente de no atenderse la situación y positivamente al implementar el proyecto)	Estudiantes, Facultad, Personal Administrativo, Visitantes
Otras oficinas involucradas (intervienen o colaboran para proveer el servicio)	Oficina de Tránsito

Intervención

Acción concreta de mejoramiento. Indique fecha de implementación. (Especifique medidas correctivas o iniciativas para atender	1 de diciembre de 2015
Resultados esperados: especifique su meta de mejoramiento (ej. 25% en aumento de satisfacción con el servicio)	75% en aumento en satisfacción y procedimiento. Merma en las apelaciones de multas ante el Comité de Tránsito. Incremento de las apelaciones ante el Oficial de Tránsito.

Post-intervención

Resultados obtenidos. Incluya fecha de evaluación.	En proceso de realizar.
Diseminación de resultados. Indique medios de divulgación	Informes de deudores a la Oficina de Finanzas por parte de la Sección de Tránsito. Informes de estadísticas sobre multas emitidas por año fiscal.
Acciones concretas basadas en resultados: (Ej. Cambios permanentes en el ofrecimiento del servicio, cambios en procesos administrativos, cambios en asignaciones de recursos humanos y fiscales)	Aumento de personas multadas que acuden a la Oficina de Tránsito para apelación y disminución de casos ante al Comité de Tránsito.

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
Registro de Visitas Preventivas a edificios del RUM	Tránsito y Vigilancia	Diariamente	Edificios del RUM
Reporte de Actos Delictivos Mensuales	Tránsito y Vigilancia	Mensualmente	Oficina de Calidad de Vida
Informe Student Right to Know and the Jeanny Cleary Disclosure and Campus Security Act	Calidad de Vida	Períodicamente	Oficina de Calidad de Vida
Log de Querellas recibidas diariamente	Tránsito y Vigilancia	Diariamente	Dpto. de Tránsito y Vigilancia
Itinerario Semanal	Tránsito y Vigilancia	Semanalmente	Retén
Libro de Novedades	Tránsito y Vigilancia	Diariamente	Decanatos y Departamentos
Cuestionario de Calidad de Servicio	Tránsito y Vigilancia	Disponible 24/7	Comunidad Universitaria

Informes	Tránsito y Vigilancia	Diariamente	Oficiales de Seguridad
----------	-----------------------	-------------	------------------------

VIII. Proceso de revisión

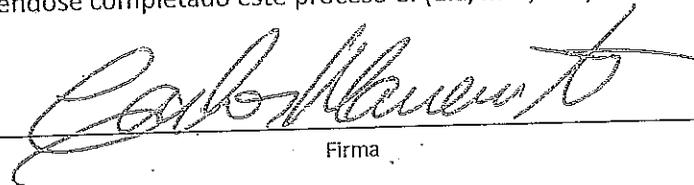
Frecuencia de revisión del plan de avalúo

Anualmente

Fecha planificada para la próxima revisión (mes y año)

30 de junio de 2017

Yo, Carlos Marrero Soto, como Director (a) de esta unidad, certifico que la información contenida en este documento ha sido discutida y compartida con en el personal que se menciona a continuación, habiéndose completado este proceso el (día/mes/año). 24 de febrero de 2017



Firma

Carlos Marrero Soto

Nombre en letra de molde