



Senado Académico

Universidad de Puerto Rico en Arecibo
PO Box 4010
Arecibo, PR 00614-4010



Tel. 815-0000, Ext. 1017

CERTIFICACIÓN NÚMERO 2024-2025-12 ENMENDADA

Yo, Marilyn Ríos Soto, secretaria ejecutiva del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Arecibo, **CERTIFICO QUE:** -----

El Senado Académico, debidamente constituido en su reunión ordinaria celebrada el 19 de mayo de 2026, tuvo ante su consideración el Informe de Descarga del Comité de Asuntos Académicos que evaluó la Certificación Número 2024-2025-12: Plan de Avalúo Institucional. Este Cuerpo **aprobó:**

ENMENDAR EL PLAN DE AVALÚO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN ARECIBO.

Dicho documento forma parte de esta Certificación y tendrá vigencia inmediata. Esta Certificación enmienda la Número 2024-2025-12.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, expido la presente Certificación en Arecibo, Puerto Rico, hoy veinte de mayo de dos mil veintiséis.

lrp

Vo. Bo. 
Lisette Marrero Valladares, CPA, DBA
Rectora y presidenta del Senado



Marilyn Ríos Soto, Ph.D.
Secretaria ejecutiva



Plan de Avalúo Institucional

Comité de Avalúo Institucional

Oficina de Planificación y Estudios Institucionales

Universidad de Puerto Rico en Arecibo

Abril, 2024

Tabla de contenido

Propósito y Definición de Avalúo.....	4
Metas y Justificación del Plan de Avalúo Institucional	6
Misión, Metas y Objetivos Institucionales.....	8
Perfil del Egresado	10
El Plan Estratégico FARO 2025 y el Avalúo Institucional en UPRA	11
El avalúo en UPRA.....	13
Avalúo del aprendizaje	13
Avalúo departamental	14
Avalúo de Educación General	16
Avalúo de los Departamentos Académicos: Criterios de excelencia e indicadores claves de éxito.....	16
Avalúo de otras Actividades Académicas.....	19
Avalúo de Servicios al Estudiante	19
Cuestionarios.....	20
Avalúo de Procesos Administrativos	20
Avalúo a través de las Investigaciones Institucionales e Informes Estadísticos.....	21
Composición del Comité de Avalúo Institucional	22

Lista de Apéndices

Apéndice A. Plan de Acción	28
Apéndice B. Plantilla de Nichols.....	35
Apéndice C. Plantilla de Nichols Adaptada.....	36
Apéndice D. Oficinas por Áreas de Avalúo	37

Lista de Tablas y Figuras

Tabla 1 Relación entre las Metas del Plan Estratégico y el Plan de Avalúo Institucional.....	12
Tabla 2 Criterios e indicadores claves de éxito.....	17
Tabla 3 Tareas de los coordinadores por área de avalúo	23
Figura 1 Áreas de avalúo en UPRA.....	8
Figura 2 Métodos en el Avalúo de Servicios al Estudiante	20

La Universidad de Puerto Rico en Arecibo (UPRA) dirige sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo de los procesos de enseñanza aprendizaje. A tales efectos, se han diseñado e implantado procesos de avalúo que permiten recopilar información sistemática y continua sobre el grado de efectividad de la Institución en esta área y otras afines, tales como servicios de apoyo al estudiante y los procesos administrativos. La información recopilada sirve para identificar áreas de mejoramiento y desarrollo institucional.

Propósito y definición de avalúo

El propósito de este documento, Plan de Avalúo Institucional, es presentar de manera organizada y articulada todos los esfuerzos de avalúo que se llevan a cabo en la UPRA, con la finalidad de documentar las iniciativas y establecer un plan de acción que permita evaluar la efectividad de las estrategias y métodos utilizados para su implantación. En el logro de estos esfuerzos, se describen y se asignan responsabilidades.

La Certificación Núm. 2002-03-42 SA Enmendada, Política Institucional sobre Avalúo de la UPRA, define el avalúo, para propósitos de la Institución, de la siguiente manera:

“Es un proceso continuo de autoevaluación al que la Institución se somete voluntariamente para determinar fortalezas y limitaciones en el cumplimiento de su misión educadora, utilizando la información obtenida para corregir insuficiencias y desarrollar nuevas alternativas que le permitan alcanzar con efectividad y excelencia sus metas y objetivos.”

Los esfuerzos de avalúo para analizar el grado de eficiencia y efectividad de la UPRA deben responder y basarse en el Plan Estratégico Institucional, la Política Institucional de Avalúo, el Plan de Avalúo Institucional y los criterios de evaluación de las agencias acreditadoras. Además, el Plan Institucional de Avalúo debe responder y basarse en la misión,

metas y objetivos de la Institución. A tales efectos, para lograr y evidenciar la efectividad institucional, se desarrolla un proceso continuo de avalúo dirigido al mejoramiento de los distintos servicios y programas de UPRA.

La Oficina de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI) es la encargada de coordinar los procesos de avalúo para medir la efectividad general de la institución en el logro de su misión y metas. Para esto, recopila información y elabora diversos informes, entre los que se destacan:

- Autoestudios
- Informe Anual
- Informe de Avalúo Institucional
- Compendio de datos estadísticos
- Estudios de seguimiento estudiantil y otros estudios institucionales
- Otros documentos institucionales y sistémicos
- Integrated Postsecondary Educational Data System (IPEDS)

Además, el Plan de Avalúo Institucional se apoya en los siguientes documentos y criterios de las agencias que licencian y acreditan a la institución:

- los estándares de acreditación de la *Middle States Commission on Higher Education* (MSCHE)
- los requerimientos de la Junta de Instituciones Postsecundarias (JIP)
- el plan estratégico institucional vigente
- Política de Avalúo Institucional

De otra parte, el plan de avalúo institucional se basa en los siguientes supuestos:

1. Tiene una estrecha relación con la misión y las metas de la institución.
2. Dirige sus esfuerzos para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.
3. Se basa en las metas y objetivos de cada programa académico.
4. Incluye el componente de educación general de los programas académicos.
5. Utiliza una variedad de instrumentos desarrollados por la facultad, la institución y por indicadores externos, tanto directos como indirectos.
6. Considera indispensable las evaluaciones de naturaleza diagnóstica, formativa y sumativa.
7. Se enmarca en los conceptos de valor añadido y de nivel de dominio establecido.
8. Está fundamentado en criterios y estándares.
9. Exige que la institución provea la infraestructura necesaria para viabilizar el proceso.
10. Interacción con la comunidad externa

Metas y Justificación del Plan de Avalúo Institucional

Las metas del Plan de Avalúo Institucional son: (1) promover a toda la comunidad universitaria sobre la importancia del avalúo, (2) Fortalecer la institucionalidad de los procesos de Avalúo, y (3) Facilitar el desarrollo de la cultura de Avalúo. De esta manera, la Institución se asegura de mantener el compromiso de todos sus miembros para dirigir los esfuerzos hacia la excelencia institucional. En el Apéndice A se presenta el Plan de Acción que indica los objetivos, actividades y personas responsables para el cumplimiento de estas metas.

El Avalúo Institucional es un proceso que estudia continuamente la efectividad general de la Universidad en el cumplimiento de su misión, metas y objetivos. Éste evalúa la implantación de la planificación o la distribución de recursos y los procesos de renovación institucional; la

utilización eficiente de los recursos institucionales; el desarrollo de un liderato y gobernabilidad efectivos; el desarrollo de estructuras administrativas y de servicios; la demostración de la integridad institucional; el asegurar que los procesos y recursos institucionales apoyen el aprendizaje adecuado y otros resultados deseables para sus estudiantes y egresados.

La Política Institucional de Avalúo de UPRA presenta los parámetros para el Plan de Avalúo Institucional evidenciando la calidad y excelencia del proceso de enseñanza-aprendizaje. Dicho documento señala:

- ✓ El Plan de Avalúo Institucional surge de las expectativas de la comunidad interna y externa para que la educación sea de excelencia y que la misma esté en armonía con la filosofía, misión y visión de la UPRA.
- ✓ Reconoce que cada decanato, departamento académico u oficina de servicio es parte de un sistema mayor, definido como la Universidad de Puerto Rico en Arecibo. Por lo tanto, se deben integrar todos los subsistemas en un solo ente dinámico que permita analizar el proceso de avalúo institucional, y defina cómo lograr la misión, metas y los objetivos institucionales.

UPRA es una organización que constituye un sistema social abierto y dinámico. Esto refleja la institucionalidad y dinamismo de dicho sistema, pues integra diversos procesos y servicios. Están presentes en los distintos departamentos académicos y oficinas administrativas, todos dirigidos al estudiantado.

Por tal razón, este documento presenta tanto el plan de avalúo institucional de la UPRA como el plan de avalúo del aprendizaje. Esto se basa en que el avalúo del aprendizaje es un elemento fundamental y prioritario cobijado dentro del marco institucional de efectividad y excelencia. Además, el plan de avalúo institucional enmarca otros procesos de avalúo como: el

avalúo de otras actividades académicas, de los servicios al estudiante y de procesos administrativos.

Este plan presenta, organiza y discute los cuatro acercamientos o áreas de avalúo en UPRA. La Figura 1 ejemplifica el marco de referencia que esboza los procesos de avalúo en la Institución.

Figura 1

Áreas de avalúo en UPRA



Misión, Metas y Objetivos Institucionales

La misión, metas y objetivos de la UPRA proveen un marco de referencia para desarrollar el Plan de Avalúo Institucional. Estos fueron aprobados por el Senado Académico mediante las certificaciones núm. 2022-23-20 y núm. 2022-23-19. A continuación, se presenta el contenido de ambas certificaciones:

Misión

La Universidad de Puerto Rico en Arecibo se dedica a la creación y difusión del conocimiento a través de la docencia y la investigación en las áreas de artes, ciencias y tecnología. Imparte una educación de calidad que propicia la formación integral del estudiante como ciudadano y profesional. Ofrece una variedad de programas académicos apoyados por una

red de servicios estudiantiles y una facultad a la vanguardia del conocimiento, de las diferentes modalidades educativas y de las estrategias innovadoras que fortalecen el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La Institución promueve la interacción con la comunidad mediante el ofrecimiento de servicios, oportunidades de mejoramiento profesional y educación continua. Fomenta el enriquecimiento sociocultural, así como el respeto por la pluralidad de los valores de la sociedad contemporánea y el patrimonio cultural puertorriqueño como legado a las futuras generaciones.

Metas

1. Promover el desarrollo holístico de los estudiantes mediante el enriquecimiento intelectual, emocional, social y ético, de manera que pueda lograr su autorrealización y contribuir activamente al desarrollo de la sociedad.
2. Fomentar en el estudiante el aprendizaje continuo, la responsabilidad de su propio crecimiento y la conciencia ciudadana.
3. Apoyar la actividad investigativa y creadora.
4. Empoderar al estudiante a través del conocimiento para potenciar su capacidad en la solución de problemas de la sociedad contemporánea mediante la autogestión y el enriquecimiento del patrimonio cultural.
5. Asegurar el uso eficiente y efectivo de los recursos para el desarrollo óptimo de los ofrecimientos académicos, al igual que los servicios a la comunidad externa.

Objetivos

1. Ofrecer y desarrollar programas de estudios y de educación general que respondan a las necesidades de la comunidad y al desarrollo de la sociedad.
2. Ofrecer a los estudiantes los servicios de apoyo para el logro de sus metas.

3. Brindar educación continua y mejoramiento profesional que responda a los intereses de la comunidad universitaria y externa.
4. Mantener la calidad, el rigor y la profundidad en los ofrecimientos académicos mediante una facultad competente y a la vanguardia en su disciplina.
5. Utilizar eficientemente los recursos de información e integrar las diversas tecnologías al proceso de enseñanza y aprendizaje.
6. Apoyar la creación y la investigación para enriquecer la labor académica, estudiantil e institucional.
7. Efectuar periódicamente el avalúo en todos los niveles para el mejoramiento continuo de la institución

Perfil del Egresado

El perfil del egresado en la UPRA está articulado en la misión institucional. Este refleja las cualidades y competencias los egresados, así como el compromiso institucional con la formación integral de los estudiantes como futuros ciudadanos y profesionales. El estudiante egresado de la UPRA:

- será un ciudadano responsable y culto, capaz de integrarse exitosamente a la comunidad. (compromiso como ciudadano)
- se comunicará de manera eficaz y correcta en español e inglés (comunicación)
- aplicará las destrezas de pensamiento crítico para la resolución de problemas y la toma de decisiones basadas en la información. (habilidades de pensamiento crítico)
- comprenderá la realidad social, económica, política y ambiental de Puerto Rico y su interacción con la realidad global contemporánea. (destrezas de pensamiento crítico)

- poseerá las destrezas de razonamiento y matemáticas necesarias para desempeñarse en el contexto laboral (destrezas de razonamiento cuantitativo).
- demostrará un comportamiento ético a través de valores como el respeto por la vida, la diversidad y los recursos naturales, entre otros. (valores y conducta ética)
- poseerá las competencias para apreciar el arte en sus diversas manifestaciones, tales como: literatura, música, danza, pintura, escultura y arquitectura, entre otras.
(habilidades de apreciación artística)
- conocerá y utilizará de manera responsable y eficiente diversos recursos tecnológicos.
(competencias tecnológicas)
- será capaz de trabajar exitosamente de manera individual y colaborativa.
(competencias laborales)
- poseerá dotes de liderazgo e iniciativa para el desarrollo con éxito de cualquier proyecto o tarea. (competencias laborales)
- continuará, de está interesado, estudios de postgrado de forma exitosa. (desarrollo académico)

El Plan Estratégico FARO 2025 y el Avalúo Institucional en UPRA

El plan estratégico es la guía de acción que presenta las actividades trazadas que permitirán lograr las metas y los objetivos estratégicos de la UPRA, en consonancia con la visión institucional. La visión de la Universidad establece que ésta será un centro de educación superior de primer orden con programas académicos competitivos, variados y a tono con las demandas en el mercado de empleos; contará con facilidades adecuadas que permitan a una destacada facultad dedicarse a optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la investigación,

la creación del saber y la divulgación; centrará sus servicios de apoyo en la satisfacción del estudiante; y cosechará una estrecha relación con la comunidad que la rodea.

Los procesos y esfuerzos de avalúo se enmarcan a través de las seis (6) metas del Plan Estratégico Institucional: FARO 2025. La articulación con los esfuerzos de planificación de la UPRA se convierte en elemento indispensable de este Plan de Avalúo Institucional. De esta manera, se establece una asociación entre las metas del Plan Estratégico y las áreas de avalúo que constituyen este Plan de Avalúo Institucional. En la Tabla 1 se presenta dicha relación entre ambos documentos.

Tabla 1
Relación entre las Metas del Plan Estratégico y el Plan de Avalúo Institucional

Metas del plan estratégico	Área de avalúo
Meta 1: Proveer una educación integral de excelencia con un currículo actualizado; que se ajuste a las necesidades del mercado, las comunidades locales e internacionales y se enriquezca con actividades de creación e investigación mediante diversas modalidades de enseñanza.	Avalúo del aprendizaje
Meta 2: Promover una cultura universitaria de investigación y labor creativa tanto de profesores y estudiantes que forje líderes en nuevo conocimiento, propicie acuerdos de colaboración entre investigadores e instituciones y apoye la captación de fondos.	Avalúo de otras actividades académicas
Meta 3: Reclutar y retener una población estudiantil diversa mediante una experiencia universitaria innovadora que facilite su transición a los estudios graduados y la inserción en el mercado laboral.	Avalúo de servicios al estudiante
Meta 4: Vincular la universidad con la comunidad externa y promover la Institución como centro de actividad académica, cultural y de servicio.	Avalúo de otras actividades académicas

Metas del plan estratégico	Área de avalúo
Meta 5: Optimizar las operaciones del campus en respuesta a los cambios fiscales y ajustes presupuestarios mediante las mejores prácticas académicas, administrativas, tecnológicas y de reingeniería de procesos.	Avalúo de procesos administrativos
Meta 6: Fomentar un campus universitario seguro con una infraestructura física y tecnológica actualizada que permita una oferta académica robusta mientras provee unos servicios de excelencia.	

El avalúo en la UPRA

El Plan de Avalúo Institucional articula y refina todo el proceso de avalúo en la UPRA. Para clarificar y organizar los procesos de avalúo, se han estructurado los mismos a través de cuatro áreas, previamente mencionadas. El interés del Plan Institucional es fortalecer y sistematizar los esfuerzos e implantación de los procesos de avalúo del aprendizaje, otras actividades académicas, servicios directos al estudiante y procesos administrativos.

Avalúo del aprendizaje

El avalúo del aprendizaje está bajo la responsabilidad del Decanato de Asuntos Académicos. El Decano de Asuntos Académicos designa un Coordinador de Avalúo del Aprendizaje para orientar, dirigir y dar seguimiento al aprendizaje.

El avalúo del aprendizaje es un área medular dentro de la Institución. Esta abarca tanto el avalúo en los cursos y en los programas académicos. Necesariamente, incluye un componente de avalúo de la educación general y de destrezas básicas.

Cada departamento académico de la UPRA tiene constituido un Comité de Avalúo. Este comité, compuesto por docentes, es el que elabora los planes de avalúo, colabora en el desarrollo de actividades, en el análisis de los resultados e identificación de acciones correctivas. El

presidente del Comité es quien representa a su departamento como Coordinador de Avalúo en el Comité de Avalúo del Aprendizaje Institucional. Además, es la persona encargada de elaborar anualmente los informes de avalúo requeridos para completar y documentar el avalúo de su departamento académico.

Los objetivos del avalúo del aprendizaje son:

- Establecer una infraestructura organizacional sólida que integre el avalúo del aprendizaje a nivel de cursos, incluyendo los de educación general y destrezas básicas, así como a nivel de los programas académicos.
- Evaluar la efectividad del avalúo del aprendizaje en los cursos.
- Sistematizar el proceso de implantación de los planes de avalúo departamentales en los programas académicos.
- Adoptar medidas de avalúo para el componente de educación general.
- Divulgar los resultados de avalúo del aprendizaje y las acciones correctivas.

Avalúo departamental

El avalúo de los programas académicos provee información sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de cada programa, y los medios y procesos que determinan la eficacia para lograr el perfil del estudiante que se desea, según lo expresado en el análisis de competencias del egresado de ese programa. Cada departamento deberá desarrollar un plan de avalúo para cada programa subgraduado y graduado. Es fundamental que estos planes articulen la misión, metas y objetivos institucionales con sus programas / departamentos académicos.

Por otro lado, el avalúo a nivel de cursos incorpora distintos instrumentos, métodos y estrategias de enseñanza que el educador utiliza para evidenciar el aprendizaje de los educandos. Para la recopilación de información, tanto del avalúo de los cursos, como de programas se

adoptó la Plantilla de *Nichols*, incluida en la Política Institucional de Avalúo. El modelo requiere la adopción de un Plan de Avalúo basado en el análisis de la misión de la UPRA y su relación con la misión departamental (véase Apéndice A).

Como parte de su Plan de Avalúo Departamental, cada departamento académico debe definir el perfil del estudiante de nuevo ingreso, las competencias generales y específicas de los cursos y programas. Además, debe incluir las acciones de cada programa académico que lleven a la revisión continua de los prontuarios, cursos y programas, a los fines de implementar acciones correctivas.

El desarrollo de un plan de avalúo del aprendizaje tiene como fuente primaria a la facultad. A esta le corresponde la identificación de instrumentos, estrategias, métodos y medidas directas o indirectas de avalúo para recopilar la información pertinente y asegurar la efectividad de estas. Estas estrategias y métodos deben cumplir la función para la que se escogieron: medir de manera eficaz el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se debe hacer énfasis en que los planes departamentales promueven la presentación de recomendaciones departamentales para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Una estrategia para la presentación de estos planes, sus resultados y acciones correctivas ha sido el *Assessment Day*, en el que se invita a toda la facultad. Además, estas acciones correctivas se deben incluir en los planes de trabajo de los departamentos anualmente.

Los informes tendrán que distinguir los resultados por programa académico y explicar cómo se dará seguimiento al plan de acción o medidas correctivas identificadas a raíz del análisis de los resultados. Este informe, que será presentado en o antes del 30 de mayo de cada año académico, debe ir acompañado de un plan de avalúo para el próximo año académico. Las

estrategias de avalúo de estos planes formarán parte de los planes de los departamentos académicos.

Avalúo de Educación General

La educación general es uno de los componentes incluidos en el documento de la misión, metas y objetivos de UPRA. El avalúo de educación general se trabaja desde una perspectiva institucional, de acuerdo con la Política de Educación General de la UPRA (Cert. Núm. 2022-23-26 SA). En esta política se establece que el avalúo de las competencias de educación general es responsabilidad de los departamentos académicos que componen el programa de educación general, en conjunto con los programas académicos. Estos han desarrollado los instrumentos para recopilar la información y medir los resultados, incluyendo como mecanismo directo, el examen institucional de educación general.

Además, la Certificación Núm. 2022-23-11 del Senado Académico, que hace referencia al Programa de Destrezas Básicas, establece que es “responsabilidad de los departamentos académicos: Inglés, Español, Matemáticas, Consejería y Servicios Psicológicos, y el Programa de Servicios Educativos (PSE)” realizar un informe de avalúo del aprendizaje. El avalúo de ambos componentes es parte esencial de los planes de avalúo departamentales.

Avalúo de los Departamentos Académicos: Criterios de excelencia e indicadores claves de éxito

El avalúo departamental integra información del departamento, recopilado en el informe anual y en los planes departamentales. Considera los resultados del avalúo del aprendizaje, pero ausculta otras facetas de la efectividad departamental. El propósito es mejorar la toma de decisiones gerenciales y académicas, la calidad y pertinencia de los diversos programas

académicos y la utilización efectiva de los recursos humanos, físicos y financieros, para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En los planes de avalúo departamentales se recopila la información referente al proceso de enseñanza-aprendizaje y a los logros de los educandos: conocimientos, actitudes y destrezas, dentro de una educación integral de excelencia. Por otro lado, el informe departamental anual provee información sobre los docentes, las evaluaciones docentes y las investigaciones que realizan. También, se incluye la evaluación periódica de los programas, las bajas, la tasa de retención, los procesos de evaluación y la planificación.

Además, los planes deben considerar criterios de excelencia que ayuden al mejoramiento de los servicios / programas que ofrece el departamento. Cada uno de estos criterios incluirá los indicadores que midan el progreso o cumplimiento. Por tanto, es fundamental que se recojan periódicamente y que el avalúo sea un proceso sistemático para garantizar un uso efectivo de los resultados obtenidos. En la UPRA, los criterios e indicadores claves de éxito (KPIs, por sus siglas en inglés) establecidos para los departamentos académicos se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2

Criterios e indicadores claves de éxito

Criterios	Indicadores (KPI)	Oficina / persona responsable
1. Las metas y objetivos de cada programa académico están vinculadas a la misión y especifican como el departamento la cumple.	Nivel de cumplimiento con la misión (personal y estudiantes).	OPEI
2. El departamento promueve la vinculación de sus programas académicos, su facultad y estudiantes con organismos acreditadores, entidades profesionales y organizaciones académicas.	Total programas acreditados y re acreditados Total de alianzas con entidades profesionales y organizaciones académicas.	Departamentos académicos

Criterios	Indicadores (KPI)	Oficina / persona responsable
3. Los currículos de los programas académicos se mantienen al día, considerando las necesidades del mercado de empleo, la sociedad, y los adelantos en la disciplina.	Total de cursos revisados o creados Total de programas académicos revisados / creados Total de programas acreditados Total de cursos en diversas modalidades educativas	Departamentos académicos Decanato de asuntos académicos
4. La facultad del departamento es altamente cualificada y se mantiene al día en su disciplina.	Total de personal docente por preparación académica y rango	OPEI
5. Los estudiantes matriculados en el programa reciben una educación de excelencia, demuestran progreso en el aprendizaje, y participan de actividades co-curriculares que fomentan el éxito estudiantil.	Tasa de graduación Tasas de retención Nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad académica	OPEI
6. El departamento promueve y participa en actividades de investigación, creación y divulgación de su facultad y estudiantes.	Total de actividades de investigación, creación y divulgación. Total de propuestas sometidas y aprobadas.	CIC Departamentos académicos
7. La administración del departamento está centrada en la calidad de los servicios al estudiante.	Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios.	OPEI
8. Los programas académicos promueven el servicio a la comunidad interna y externa.	Total de actividades realizadas de servicio a la comunidad interna y externa	Departamentos académicos

Estos indicadores son criterios que deben documentarse de manera que faciliten el proceso de planificación departamental. Los coordinadores del avalúo del aprendizaje deben evaluar el resultado de estos criterios y sus indicadores para promover la calidad y la excelencia.

Avalúo de otras Actividades Académicas

Esta área se enfoca en diversos programas y servicios de apoyo a la academia. La mayoría de estas áreas están adscritas al Decanato de Asuntos Académicos, exceptuando el Centro de Investigación y Creación, que pertenece a Rectoría (Apéndice D). El Coordinador de Avalúo de otras Actividades Académicas documentará el avalúo utilizando la Plantilla de Nichols Adaptada para las oficinas de servicios estudiantiles y procesos administrativos (Apéndice C).

Avalúo de Servicios al Estudiante

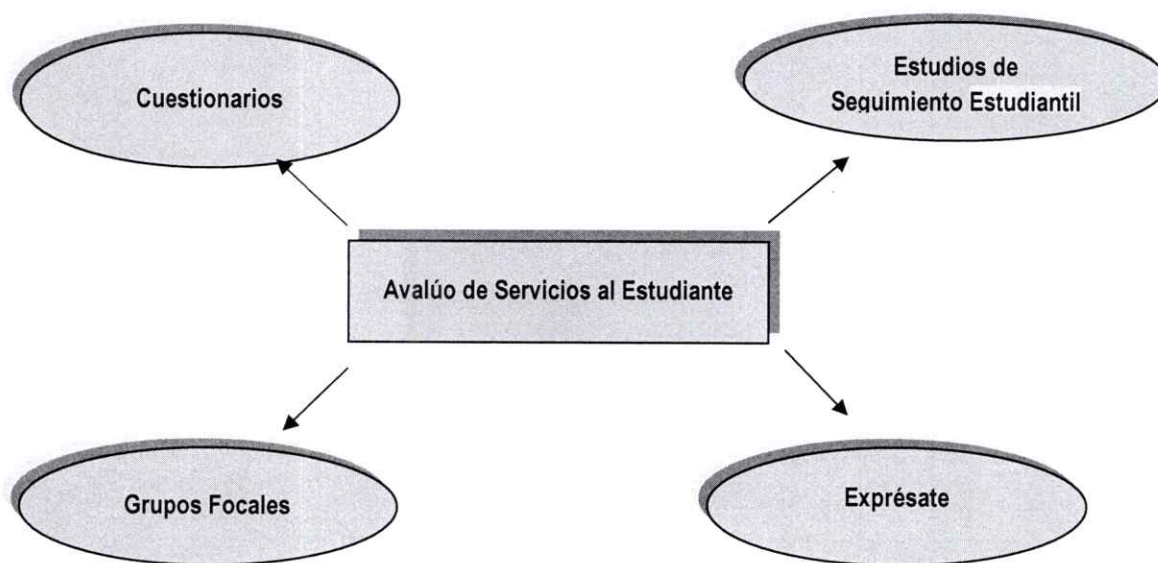
Esta área, bajo la responsabilidad del Coordinador de Avalúo de Servicio al Estudiante, presenta el avalúo de todas las oficinas / programas de servicio directo al estudiante. Se documentará el avalúo utilizando la Plantilla de Nichols Adaptada.

El avalúo de los servicios de apoyo dirigidos al estudiante se basa en la opinión y percepción del nivel de satisfacción que estos tienen con respecto a los servicios que reciben de la Institución. Se parte de la premisa de que el estudiante es quien mejor puede evaluar la efectividad del servicio, ya que es quien recibe el impacto directo de estos. Además, se utilizan otros indicadores de efectividad, tales como el número de estudiantes admitidos, el número de estudiantes atendidos en las oficinas de servicio, el número de becas adjudicadas, el número de becas por depósito directo, entre otros.

El avalúo de servicios a los estudiantes se centra en el uso de una ágil combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. A continuación, se presenta un diagrama que identifica los distintos métodos utilizados en el mismo.

Figura 2

Métodos en el Avalúo de Servicios al Estudiante



Los métodos cuantitativos y cualitativos de recopilación de información se utilizan en complemento para auscultar, de manera más específica y detallada, la percepción de los estudiantes con respecto al servicio recibido.

Avalúo de Procesos Administrativos

Esta área tiene su foco en el diseño e implantación de los planes de avalúo de las oficinas administrativas. Esta área está bajo la responsabilidad del Coordinador de Avalúo de Procesos Administrativos. Se documentará el avalúo utilizando la Plantilla de Nichols Adaptada.

El propósito de este proceso es evaluar en qué medida se utilizan los recursos administrativos y fiscales de forma eficiente, de manera que redunden en una mayor efectividad institucional.

Avalúo a través de las Investigaciones Institucionales e Informes Estadísticos

En el avalúo de los procesos académicos, estudiantiles y administrativos se utilizan diferentes metodologías de recopilación, análisis y evaluación de la información. Esta diversidad de acercamientos metodológicos permite documentar la efectividad y eficiencia de la Institución. Gran parte de los datos estadísticos, estudios e investigaciones se producen en la Oficina de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI).

Además, OPEI cumplimenta los cuestionarios del Departamento de Educación Federal conocidos como IPEDS (*Integrated Postsecondary Education Data System*), que son requeridos para todas las instituciones de educación superior. Los IPEDS proveen herramientas para realizar análisis comparativos con otras instituciones educativas. Estos recopilan información de las siguientes áreas: matrícula, grados conferidos, recursos humanos, finanzas, personal, biblioteca, asistencia económica, tasa de graduación, *outcomes assessment*, entre otros.

Otra área dentro de OPEI es la investigación institucional, que se define como la suma total de todas las actividades dirigidas a describir el espectro pleno de los procesos (educativos, investigación y desarrollo, servicios y administración) que ocurren dentro de una universidad. La investigación institucional examina estas funciones en su definición más amplia y establece las estrategias para la recopilación de datos y análisis en apoyo al proceso de toma de decisiones en la Institución (Certificación Núm. 147-2021-2022, JG).

En esta área, se recopilan, de manera sistemática, datos e información de los diversos sectores que conforman la comunidad universitaria. Esto se logra mediante la administración de

cuatro cuestionarios de seguimiento estudiantil, dirigidos a los estudiantes de nuevo ingreso, segundo y tercer año, graduandos y egresados. Algunos de estos cuestionarios recopilan información en dos vertientes: institucional y por departamento / programa académico. A nivel institucional, los resultados se utilizan para la publicación de perfiles / estudios institucionales. Para analizar los resultados de aquellas premisas que miden el nivel de satisfacción, entre otros aspectos para mejorar sus servicios/programas, se utilizan datos particulares de cada departamento. Estos datos son considerados un método de avalúo indirecto que es fundamental para darle seguimiento a los KPI's de avalúo del aprendizaje, el plan estratégico y otros planes.

Otra área que es fundamental en OPEI, es el avalúo institucional. Esta área está bajo la responsabilidad principal del Coordinador de Avalúo Institucional, cuyas tareas están descritas en la Tabla 3. El Coordinador apoya las iniciativas de avalúo que se coordinan juntamente con el Comité de Avalúo Institucional. Entre estas, se incluyen la administración de información, cuestionarios, grupos focales, el buzón Exprésate, entre otros. Posteriormente, se presenta un informe al Rector, el decano y director de oficina sobre los hallazgos y recomendaciones que permita establecer planes de acción correctivas.

En el Informe Anual Institucional se recopilan datos de las actividades y logros de los departamentos, oficinas y programas, incluyendo los indicadores para la operacionalización del plan estratégico institucional. En general, OPEI produce, recopila y gestiona diversidad de datos estadísticos con el fin de mejorar los procesos y facilitar la toma de decisiones.

Composición del Comité de Avalúo Institucional

La composición y tareas de cada coordinador del Comité de Avalúo Institucional (CAI) es la siguiente:

- Coordinador de Avalúo Institucional- designado por el Rector y adscrito a la Oficina de Planificación y Estudios Institucionales. Esta persona estará a cargo de supervisar, dirigir y coordinar los trabajos de todas las áreas descritas.
 - Coordinador de Avalúo del Aprendizaje – designado por el Decano de Asuntos Académicos
 - Coordinadores por departamento académico- designados por el director del departamento.
 - Coordinador de otras Actividades Académicas- designado por el Decano de Asuntos Académicos
 - Coordinador de los Servicios al Estudiante - designado por el Decano de Asuntos Estudiantiles
 - Coordinador de Oficinas Administrativas- designado por el Decano de Asuntos Administrativos
- Coordinador de Acreditación Institucional - miembro *ex officio*

Las tareas de cada uno de los coordinadores se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3

Tareas de los coordinadores por área de avalúo

Área de avalúo	Tarea
Coordinador de Avalúo Institucional	• Conocer y divulgar el documento de la Política institucional de Avalúo y el Plan de Avalúo Institucional. • Orientar a los coordinadores de las oficinas de servicios al estudiante y oficinas administrativas sobre el formato de la plantilla Nichols que se utiliza para recopilar la información sobre los planes de avalúo. • Coordinar el Comité de Avalúo Institucional.

Área de avalúo	Tarea
	• Pertenecer a otros comités institucionales, según requerido por el puesto. • Preparar un Informe Institucional Anual que incluya el avalúo del aprendizaje y otras actividades académicas, servicios de apoyo al estudiante y los servicios administrativos, al final de cada año académico. • Orientar a los Coordinadores de avalúo de servicios al estudiante y de los servicios administrativos sobre las tareas a realizar. • Asistir a talleres, orientaciones o reuniones relacionados con el proceso de avalúo, ya sea a nivel institucional, de sistema o externo. • Dar seguimiento a los Coordinadores de Avalúo de Servicios al Estudiante y de Servicios Administrativos para la entrega de los Planes e Informes de Avalúo en el tiempo acordado. • En colaboración con los Coordinadores de Avalúo de Servicios al Estudiante y de los Servicios Administrativos, evaluar y analizar los Planes de Avalúo de dichos servicios, al inicio de cada año académico. • En colaboración con los Coordinadores de Avalúo de Servicios al Estudiante y de los Servicios Administrativos evaluar, analizar y establecer acciones correctivas con respecto a los Informes de Avalúo de dichos servicios, al final de cada año académico. • Mantener la coordinación de reuniones y preparación de informes con el/la Coordinador/a de Avalúo del Aprendizaje y Otras Actividades Académicas para dar seguimiento a asuntos relacionados. • Análisis y discusión del Informe de Avalúo del Aprendizaje y otras Actividades Académicas en reunión con su Coordinador/a. • Mantener documentación y un archivo sobre todo lo relacionado a la coordinación del Avalúo Institucional. Esto incluye todo documento oficial a nivel institucional y sistémico relacionado con avalúo. • Cumplir con otras tareas y funciones afines que se estimen pertinentes.

Área de avalúo	Tarea
Coordinador de Avalúo del Aprendizaje	• Conocer y divulgar el documento de la Política Institucional de Avalúo y el Plan de Avalúo Institucional. Ambos documentos son esenciales ya que sirven de guía para dirigir los esfuerzos de avalúo. • Convocar reuniones con los Coordinadores de Avalúo del Aprendizaje de los Departamentos Académicos para evaluar, analizar y discutir los planes e informes departamentales de avalúo. • Orientar y capacitar a los Coordinadores de Avalúo Departamental sobre sus funciones y deberes. • Brindar apoyo a los coordinadores de los departamentos académicos y programas en la implantación y revisión periódica de los planes departamentales de avalúo del aprendizaje. • Asistir a talleres, orientaciones o reuniones relacionados con el proceso de avalúo del aprendizaje, ya sea a nivel institucional, de sistema o externo. • Colaborar con la organización y planificación del <i>Assessment Day</i> con el Decanato de Asuntos Académicos, incluyendo la divulgación de los resultados del avalúo aprendizaje de los departamentos académicos. • Dar seguimiento a los Coordinadores de Avalúo departamentales para que entreguen el Plan de Avalúo Departamental y el Informe de Avalúo Departamental, al comienzo y al final de cada año académico, respectivamente. • Preparar un Informe Anual de Avalúo del Aprendizaje que consolide los resultados de todos los departamentos académicos y de educación general. • Asistir a las reuniones del Comité de Avalúo Institucional (CAI). • Mantener documentación y un archivo sobre todo lo relacionado a la coordinación del avalúo del aprendizaje y educación general.
Coordinador de otras Actividades Académicas Coordinador de Avalúo de Servicios al Estudiante	• Conocer y divulgar el documento de la Política Institucional de Avalúo y el Plan de Avalúo Institucional. • Orientar a los supervisores/ directores de oficinas /programas sobre como completar la plantilla de Nichols Adaptada y el Informe de Avalúo. • Capacitar a los supervisores / directores de oficinas / programas en la evaluación e interpretación de los resultados obtenidos y

Área de avalúo	Tarea
Coordinador de Avalúo de Procesos de Administrativos	acciones correctivas a implantar para el mejoramiento continuo de los servicios que ofrecen. • Asistir a talleres, orientaciones o reuniones relacionados con el proceso de avalúo, ya sea a nivel institucional, de sistema o externo. • Colaborar con la organización y planificación del Foro de Avalúo Institucional. • Dar seguimiento a las oficinas / programas para que completen el informe anual de avalúo. • Asistir a las reuniones del Comité de Avalúo Institucional (CAI). • Mantener documentación y un archivo sobre todo lo relacionado a la coordinación del avalúo.

Apéndices

Apéndice A. Plan de Acción

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
Seguir promoviendo a toda la comunidad universitaria sobre la importancia de Avalúo	Comité de Avalúo Institucional	1. Optimizar nuestro sistema de comunicación dirigido a la comunidad universitaria sobre información de Avalúo	1.1 Coordinar la divulgación y discusión del plan de avalúo.	Director OPEI Coordinador de Avalúo Institucional
			1.2 Mantener actualizada la política y el plan de avalúo en el portal de la página electrónica de UPRA	OPEI Centro de Tecnología de Información
			1.3 Divulgar continuamente información, investigaciones, iniciativas y esfuerzos de avalúo en UPRA a través de internet y otros medios de comunicación como las redes sociales.	Coordinador de Avalúo Institucional Coordinador de Avalúo de aprendizaje
Fortalecer la institucionalidad de los procesos de Avalúo Facilitar el desarrollo de la cultura de Avalúo	Avalúo del aprendizaje	2. Mantener una infraestructura organizacional sólida que impulse el avalúo del aprendizaje	2.1 Designar y mantener un Coordinador/a de Avalúo del aprendizaje adscrito al Decanato de Asuntos Académicos	Decano de Asuntos Académicos
		3. Evaluar la efectividad del avalúo de los cursos en el salón de clases	3.1 Revisar y actualizar periódicamente el proceso de implantación de los planes departamentales	Coordinador de Avalúo del aprendizaje Coordinadores/as de Avalúo departamentales
		3.2 Recopilar y analizar estrategias de avalúo implantadas en el salón		Coordinador de Avalúo del aprendizaje Coordinadores de Avalúo departamentales

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
		4. Fortalecer y sistematizar el proceso de implantación de los planes de avalúo departamentales en los programas académicos.	de clases y en los programas académicos.	
			4.1 Coordinar esfuerzos con el personal docente de cada departamento	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales
			4.2 Recopilar, analizar y sistematizar el análisis de los estudios institucionales a través de los estudios de satisfacción estudiantil, graduandos egresados y grupos focales, entre otros.	OPEI Investigador Institucional
			4.3 Revisar y medir periódicamente los programas y currículos académicos para evaluar la efectividad y pertinencia de estos.	Coordinador/a de Avalúo del aprendizaje Decano de Asuntos Académicos
		5. Adoptar medidas de avalúo para el componente de Educación General	5.1 Identificar los conocimientos básicos, las destrezas y las actitudes que deben desarrollarse en el estudiantado de UPRA.	Comité de Educación General Decano de Asuntos Académicos
			5.2 Establecer estrategias para medir la efectividad del componente de Educación General por departamento académico.	Coordinador de Avalúo del aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
Fortalecer la institucionalidad de los procesos de Avalúo	Avalúo de otras actividades académicas	7. Incrementar la participación de la facultad y estudiantes en la investigación científica	5.3 Integrar y articular el componente de Educación General en los planes departamentales de avalúo	Coordinador de Avalúo del aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales
			6. Diseñar y divulgar los procesos de avalúo del aprendizaje	Coordinadores de Avalúo Departamentales
			6.1. Redactar los planes de avalúo por departamento académico para ser entregados al inicio de cada año académico, utilizando la Plantilla de Nichols.	Coordinadores de Avalúo Departamentales
			6.2. Redactar informes de avalúo para ser entregados al finalizar cada año académico, utilizando la Plantilla de Nichols.	Coordinadores de Avalúo Departamentales
			6.3. Discutir los resultados de los informes de avalúo.	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales
			6.4. Diseñar planes de acción correctivas y evaluación de implantación	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales
			7.1. Fortalecer el Centro para la Investigación y Creación Académica (CIC), dirigido a	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Director del Centro de Investigaciones (CIC)

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
Facilitar el desarrollo de la cultura de Avalúo		y otras actividades de creación y divulgación	promover y facilitar la producción de trabajos creativos y proyectos investigativos.	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Director del Centro de Investigaciones (CIC)
			7.2. Evaluar el nivel de satisfacción de los profesores sobre las oportunidades y apoyo que se tienen para tareas investigativas.	
Fortalecer la institucionalidad de los procesos de Avalúo	Avalúo de servicios al estudiante	8. Evaluar la efectividad de la participación de UPRA al servicio de la comunidad externa	8.1. Promover entre la facultad y el estudiantado el desarrollo de propuestas de investigación que estudien asuntos que afectan a la Región.	Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Director del Centro de Investigaciones (CIC)
Facilitar el desarrollo de la cultura de Avalúo		9. Incrementar y estabilizar los procesos de avalúo de los servicios de apoyo al estudiantado	9.1. Evaluar la efectividad de los planes de avalúo de servicios de apoyo a los estudiantes.	Decano de Asuntos Estudiantiles Coordinador de Avalúo de servicio al estudiante Directores de oficinas de servicio al estudiante
		10. Incrementar el nivel de satisfacción de los/as estudiantes con respecto a las oficinas de apoyo, a base del mejoramiento de los servicios	10.1. Administrar y analizar de estudios de seguimiento a los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción estudiantil con los servicios institucionales.	Investigador Institucional

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
Fortalecer la institucionalidad de los procesos de Avalúo	Avalúo de Procesos Administrativos	11.Desarrollar planes de acción correctivas a base de la recopilación y análisis de resultado	10.2. Desarrollar, administrar y analizar cuestionarios por cada oficina de apoyo al estudiante. Se espera tomar 1 o 2 oficinas por año académico.	Coordinador de Avalúo de Servicio al Estudiante Directores de Oficinas de servicio al estudiante
			10.3. Realizar grupos focales para auscultar el nivel de satisfacción estudiantil con los servicios recibidos	Coordinador de Avalúo Institucional
			11.1. Coordinar reuniones con el personal de las oficinas de apoyo concerniente para el análisis y discusión de los resultados de los cuestionarios y grupos focales.	Coordinador de Avalúo Institucional Decanos de Asuntos Académicos y/o Estudiantiles Directores de Oficinas
Facilitar el desarrollo de la cultura de Avalúo	Avalúo de Procesos Administrativos	12. Incrementar el desarrollo y sistematizar los procesos de avalúo de las oficinas administrativas	11.2. Desarrollar planes de mejoramiento de servicios y procesos.	Coordinador de Avalúo Institucional Decanos de Asuntos Académicos y/o Estudiantiles Directores de Oficinas
			12.1. Diseñar y redactar planes de avalúo de las oficinas administrativas que persigan la sistematización	Decano de Asuntos Administrativos Coordinador de Avalúo de Oficinas Administrativas Directores de Oficinas administrativas

Metas del Plan de Avalúo Institucional	Área de Avalúo	Objetivo	Actividad	Persona/Oficina Responsable
		13. Diseñar procesos de avalúo para medir la eficiencia administrativa	13.1. Establecer un proceso de mejoramiento por oficina. El objetivo es agilizar los procesos para transformar la Institución en una más efectiva y eficiente.	Coordinador de Avalúo de Oficinas Administrativas Director de Oficina Administrativa
			13.2. Diseñar, administrar y analizar cuestionarios sobre el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria sobre áreas administrativas.	Coordinador de Avalúo de Oficinas Administrativas
			13.3. Preparar informes a base del análisis y establecer planes de acción correctivos	Coordinador de Oficinas Administrativas Director de Oficina Administrativa
		14. Adopción de estrategias para evaluar la efectividad de la implantación del Plan de Avalúo Institucional	14.1. Realizar evaluaciones formativas y sumativas para medir el cumplimiento del plan de acción.	Coordinador de Avalúo Institucional Coordinador de Avalúo del Aprendizaje y Otras Actividades Académicas
			14.2. Preparar informes de progreso, evaluación de resultados y discusión de acciones correctivas	Coordinador de Avalúo Institucional Coordinador de Avalúo del Aprendizaje Coordinadores de Avalúo Departamentales Coordinadores de las Oficinas de servicios al estudiante y administrativos

Apéndice B. Plantilla de Nichols
Universidad de Puerto Rico en Arecibo
Plan de Avalúo Departamental
(Plantilla de Nichols)

Departamento: _____ Fecha: _____

Director/a: _____

Filosofía (Misión)/ Metas del Departamento	Objetivos (Resultados esperados)	Criterios y Procedimientos de Avalúo	Resultados Obtenidos	Uso de los Resultados/Acción Correctiva

Apéndice C. Plantilla de Nichols Adaptada

Universidad de Puerto Rico en Arecibo

Plan de Avalúo de las oficinas

(Plantilla de Nichols Adaptada)

Misión de la oficina				
Servicios/ Procesos	Indicador de ejecución	Estrategias / Instrumento de Avalúo	Resultados Obtenidos	Uso de los Resultados/ Acción Correctiva

Apéndice D. Oficinas por Áreas de Avalúo

Área de Avalúo	Oficina
Avalúo del Aprendizaje	Departamentos / Programas Académicos Educación General
Servicio al Estudiante	Registraduría
	Admisiones
	Pagaduría
	Recaudaciones
	Actividades Sociales y Culturales
	Asistencia Económica
	Servicio al Estudiante con Impedimentos (OSEI)
	Tutorías y Mentorías
	Servicios Médicos
	Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos
	Actividades Atléticoas y Recreativas
	Procurador Estudiantil
	Programa de Intercambio Estudiantil
	Decanato de Asuntos Estudiantiles
	Decanato de Asuntos Académicos
	Tiendita La Boca del Lobo
	Calidad de vida
Oficinas Administrativas	Centro de Creación y Reproducción (audiovisual e imprenta)
	Centro de Tecnología e Información (CTI)
	Planificación y Estudios Institucionales (OPEI)
	Finanzas (Compras, Nómina, Recibo y Entrega, etc)
	Recibo y Entrega
	Recursos Humanos
	Recursos Físicos
	Salud, Seguridad y Protección Ambiental

Área de Avalúo	Oficina
	Decanato de Asuntos Administrativos
	Seguridad y Vigilancia
	Presupuesto
	Registro de contratos
	Mejoras permanentes
	Correo Interno y Mensajería
	Propiedad
	Registros de Contrato
Otras Actividades Académicas	Centro de Investigación y Creación
	Centro de Desarrollo profesional de la docencia (CDPD)
	Biblioteca
	ISMUL
	Programa de Estudios de Honor
	Servicios Educativos
	Programa de Educación a Distancia
	Programa COOP
	DECEP



Referencias

- Boyer Commission on Education Undergraduates. (1995). *Reinventing Undergraduate Education: a Blueprint for America's Research Universities*. Retrieved September 2, 2004 from [http://naples.cc.sunysb.edu/press/boyer.nsf/webform/images/\\$file/boyer.txt](http://naples.cc.sunysb.edu/press/boyer.nsf/webform/images/$file/boyer.txt)
- California State University. (2004, June 4). *General Education Assessment: Policies and Procedures*. Retrieved April 20, 2005 from <http://www.csus.edu/acaf/portfolios/ge/>
- Clarion University of Pennsylvania. (2004, May 2). *General Education Requirements*. Retrieve May 14, 2005 from <http://www.clarion.edu/gened/guidelines.html>
- Gaff, J. G. (Fall 2004). What is a Generally Educated Person? *Peer Review*, 7 (1), 4-30
- Middle States Commission on Higher Education. (2002). *Características de excelencia en la Educación Superior: Estándares de Acreditación*. Philadelphia: Middle States Commission on Higher Education.
- Ostolaza, M. (2001). *Informe del estudio ordenado por la R. del S. 44: La Transformación de la Educación Superior en Puerto Rico*.
- San Francisco State University. (2002, March 15). *General Education Policy*. Retrieved August 10, 2004 from <http://www.sfsu.edu/~ugs/ge%20policy.html>