



Plan de Avalúo Administrativo¹ 1ro de marzo de 2007

I. MISIÓN

Misión Institucional del RUM

Formar ciudadanos educados, cultos, capaces de pensar críticamente y preparados profesionalmente en los campos de las ciencias agrícolas, la ingeniería, las ciencias naturales, las humanidades, las artes y la administración de empresas, de manera que puedan contribuir al desarrollo educativo, cultural, social, tecnológico y económico de Puerto Rico y del ámbito internacional en un ambiente democrático de colaboración y de solidaridad.

Fomentar la labor creativa, y la investigación básica y aplicada de manera que atienda las necesidades de la sociedad, tanto local como internacional, en cooperación con el entorno, a fin de preservar, transmitir y adelantar el conocimiento.

Proveer un servicio de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable y balanceado de nuestra sociedad.

Divulgar el conocimiento de manera que sea accesible a todos.

Misión de Decanato de Estudiantes – Departamento de Residencias Estudiantiles

Contribuir a la educación integral del estudiante por medio de un programa de orientación en el área de vivienda, dirigido a apoyar las destrezas de adaptación a la vida universitaria en la comunidad externa de la Institución. Se provee orientación sobre la ubicación, selección y convivencia en un hospedaje adecuado a toda la comunidad universitaria y público en general.

Frecuencia de revisión de la misión: Cada cuatro años

Fecha de la última revisión: 2004-2005

Se publica la misión a través de los siguientes medios: [Página web http://vivienda.uprm.edu](http://vivienda.uprm.edu), [panfletos](#) [Guía de Hospedaje](#), [afiches en la oficina](#), [material informativo](#)

¹ Plantilla revisada del 15 de noviembre de 2006. Fecha límite para entregarle a OMCA el plan revisado es el 1ro de marzo de 2007.

II. RESPONSABILIDADES Y SERVICIOS PRINCIPALES

Responsabilidades Directamente Alineadas con la Misión de la Unidad	Servicios y Procesos Administrativos	Clientela Principal
Proveer calidad y excelencia con los servicios que apoyan la vida estudiantil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer orientación verbal, escrita y mediante página web de oportunidades de vivienda disponibles en la comunidad. 2. Realizar actividades y desarrollar material educativo relacionado a la selección y convivencia en hospedajes. 3. Orientar sobre la forma de solucionar problemas o conflictos en el área de vivienda estudiantil a través de la consejería personal y el programa de mediación de conflictos. 	Estudiantes solicitantes Estudiantes matriculados Comunidad Universitaria Padres y/o encargados Arrendadores/ dueños de hospedajes
Fomentar una estrecha colaboración y amplio servicio con la comunidad	Fomentar la comunicación entre las comunidades estudiantiles y la institución con el propósito de mejoramiento de la calidad de vida de nuestros estudiantes y sus facilidades de vivienda.	Arrendadores/ dueños de hospedajes Comunidad de Mayagüez
Desarrollar un proceso de mejoramiento continuo.	Promover el avalúo de nuestros servicios con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios.	Estudiantes Comunidad Universitaria

Se publican estos servicios y responsabilidades a través de los siguientes medios: Página web, catálogos, panfletos

III. Métodos de Avalúo

Servicio o Proceso Administrativo	Medidas de Eficiencia y/o Efectividad	Medidas de Satisfacción de la Clientela	Relación con el Plan Estratégico
Ofrecer orientación verbal, escrita y mediante página web oportunidades de vivienda disponibles en la comunidad	<ol style="list-style-type: none"> Número de usuarios página web Número de records de vivienda anotados Grado de satisfacción con la página WEB 	<ol style="list-style-type: none"> Registro de usuarios al sistema en línea Registro de records activos e inactivos Cuestionario en línea (online survey) 	Estrategia 2.1
Desarrollo de actividades y material educativo relacionado a la selección y convivencia en hospedajes	<ol style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción con la actividad Número de publicaciones y su distribución 	<ol style="list-style-type: none"> Cuestionario de satisfacción con talleres Informes mensuales y anuales 	Estrategia 2.1
Orientar sobre la forma de solucionar problemas o conflictos en el área de vivienda estudiantil	<ol style="list-style-type: none"> Número de solicitantes Casos atendidos y completados 	<ol style="list-style-type: none"> Hoja de solicitud de información Informes mensuales y anuales 	Estrategia 2.3
Fomentar la comunicación con las comunidades estudiantiles y la Institución para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción con los servicios de alojamiento disponibles 	<ol style="list-style-type: none"> Cuestionario de opinión para Residencias de Estudiantes Universitarios 	Estrategia 5.2
Promover el avalúo de nuestros servicios con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios	<ol style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción con los servicios de la oficina 	<ol style="list-style-type: none"> Cuestionario de satisfacción con los servicios 	Estrategia 1.5

* Herramientas de avalúo disponibles en la página <http://www.uprm.edu/omca> bajo "Recursos de Avalúo".

Itinerario de Prioridades de Avalúo

Nombre y Propósito del Proyecto (en orden de prioridad)	Justificación (basada en resultados de avalúo)	Fecha de Implantación Anticipada
Promover el avalúo de nuestros servicios con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios (cuestionario de satisfacción y grupos focales)	Como resultado del bajo por ciento de participación de la comunidad universitaria en nuestro cuestionario de evaluación de servicios se establece revisar otras herramientas de avalúo y el procedimiento de su distribución	Año académico 2007-2008
Cuestionario en línea para ser utilizado por los usuarios de la página web.	Con el propósito de actualizar la página web de la oficina se interesa establecer un mecanismo de opinión directo a los usuarios	2007-2008
Cuestionario de opinión para las Residencias Estudiantiles	Como resultado del bajo por ciento de participación de los estudiantes hospedados en la evaluación de las facilidades de vivienda se diseñará un Plan de visitas a las áreas de hospedajes para recopilar los datos	2007-2008

IV. DISEMINACIÓN Y UTILIZACIÓN DE RESULTADOS DE AVALÚO

Proyecto de Avalúo #1

Pre-intervención	
Servicio evaluado:	Estudio de Satisfacción con los Servicios de la Oficina
Fortalezas: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción)	El % mayor que contestaron el cuestionario indicaron un aumento en la efectividad en el servicio de consulta e información de vacantes de vivienda en comparación con el año 2005. En dicho año informaron mayor efectividad en material informativo y página de internet (website)
Oportunidades de Mejorar: (datos sobre eficiencia/efectividad y/o satisfacción)	El bajo por ciento de grado de respuesta al cuestionario por parte de estudiantes y arrendadores
Cientela que se afecta:	Estudiantes
Otras oficinas involucradas:	Ninguna
Intervención	
Acción concreta de mejoramiento: Incluye fecha de implantación	Diseño de un nuevo instrumento de evaluación y un procedimiento de entrega y recibo de los mismos. Evaluar otros métodos de avalúo.
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	Aumento del grado de satisfacción en relación a la cantidad de cuestionarios recibidos y otras técnicas de avalúo que serán utilizados
Post-intervención	
Resultados obtenidos: Incluye fecha de evaluación	Se encuentran proyectados para el 2007-2008
Diseminación de los resultados: Indique medios de divulgación y las fechas correspondientes	Reuniones con el personal, Informe de progreso Plan de Avalúo
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	Cambios en el ofrecimiento del servicio

