



Universidad de Puerto Rico
Recinto Universitario de Mayagüez
Mayaguez



Plan de Avalúo Administrativo 28 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

Custodiar la información y gerenciar los procesos que permiten a los estudiantes avanzar en su programa académico, además de garantizar que los estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios tengan acceso a información veraz, oportuna y pertinente relacionada a la ejecutoria académica. Para lograrlo consistentemente es necesario que la Oficina del Registrador garantice: El mantenimiento y la confidencialidad de los expedientes académicos, según las reglamentaciones aplicables. Fácil acceso a los servicios por parte de los estudiantes. Procesos de matrícula y graduación eficientes.

Frecuencia revisión de la misión Anualmente Fecha última revisión mar-16

Medios para publicar la misión

Se publica la misión a través de los siguientes medios: nuestra página WEB (www.uprm.edu/registrar), en nuestra página de Facebook (Oficina de Registraduría - UPRM) y en nuestro afiche ubicado en el area de Recepción **(Anejo 1)**

Dirección página electrónica

www.uprm.edu/registrar

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
Custodiar y mantener los expedientes de los estudiantes activos e inactivos.	Procesar transcripciones de estudiantes, actualizar los expedientes académicos (cambio de notas, añadir o eliminar cursos, remoción de incompletos), actualizar resultados de diferentes pruebas (nivel avanzado, articulación, entre otras). Verificar el grado obtenido.	Estudiantes Activos, Inactivos, Directores de Unidades, Personal Docente, Decanos, Empresas Privadas, Empleadores, Investigadores, Agentes del Orden Público, Militares y Público en general.
Evaluar el progreso académico de los estudiantes subgraduados y graduados.	Evaluar el Progreso Académico de los estudiantes para efectos de aprovechamiento académico institucional, otorgamiento de ayudas económicas y diferimiento de préstamo. Certificar la carga académica de los estudiantes que reciben préstamos federales y autorizar la entrega de los cheques. Actualizar y mantener en el sistema computadorizado los currículos académicos. Procesar notas y pasarlas al expediente académico. Orientar a todos los estudiantes que así lo soliciten sobre la reglamentación académica vigente, requisitos generales, matrícula de honor, autorización de estudios y otros. Evaluar, certificar y vigilar la carga académica de todos los estudiantes que reciben beneficios de la Administración de Veteranos.	Estudiantes, Directores de Unidades, Decano, Personal Docente, Oficiales de Asistencia económica, Administración de Veteranos, Oficinas de Finanzas y Departamento de Educación de Estados Unidos.

<p>Evaluar a los estudiantes que solicitan graduación para saber si cumplen con los requisitos que exige su programa de estudio.</p>	<p>Preparar y discutir la evaluación de graduación con los diferentes directores de departamentos o consejeros académicos. Evaluar las equivalencias de cursos de los estudiantes activos. Preparar las certificaciones de graduación, fecha probable y certificaciones para propósitos de reválida. Evaluar a cada estudiante que le faltan 16 créditos o menos para verificar la posible fecha de graduación del estudiante.</p>	<p>Estudiantes activos, Directores Departamentales, Consejeros Académicos, Oficinas de Escuela Graduada del Sistema UPR e Instituciones Privadas y "Engineering Coordination Services - PR Coordinator"</p>
<p>Orientar a los estudiantes y tramitar solicitudes de: Readmisión, Traslado Interno, Traslado Externo, Autorizaciones de Estudio, Secuencias Curriculares, Segundos Bachilleratos, Concentraciones Menores, entre otros.</p>	<p>Tramitar solicitudes de Readmisión, Traslado Interno, Traslado Externo, Autorizaciones de Estudios, Secuencias Curriculares, Segundos Bachilleratos, Concentraciones Menores a las diferentes facultades del Recinto. Notificar las decisiones de la facultad sobre las distintas solicitudes a los estudiantes y actualizarlas en el Sistema Estudiantil. Enviar las Solicitudes de Traslados Externos a las diferentes Unidades del Sistema UPR. Someter informes a las diferentes unidades del sistema UPR de los estudiantes aceptados y denegados.</p>	<p>Estudiante Activo e Inactivo, Directores de Departamentos, Consejeros Académicos y Oficiales de otras Unidades pertenecientes al sistema UPR.</p>
<p>Coordinación, ejecución y verificación de los procesos que conllevan a la culminación de la matrícula de los estudiantes.</p>	<p>Crear archivos de matrícula. Asignar y modificar turnos en el archivo de matrícula. Generar listas de clases provisionales y finales. Procesar cambios administrativos a la matrícula de los estudiantes.</p>	<p>Estudiantes Activos, Directores de Departamentos , Decanos y Consejeros Académicos.</p>

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

publican estos servicios y responsabilidades a través de los siguientes medios: Nuestra Página WEB (www.uprm.edu/registrar), Calendario Académico, cartas o notificaciones al Portal de los estudi

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 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
Procesar transcripciones de créditos	Cantidad de tiempo que toma tramitar una solicitud. Mediante estadísticas internas generadas por día, semana o mes.	Cuestionario de Satisfacción Electrónico y Presencial del Servicio de pago en línea.	Estrategia 2.6 (Agilizar , flexibilizar y propiciar la continuidad de todos los procesos). Estrategia 3.1 (Crear una oficina ágil capaz de adaptarse rápidamente a las exigencias de una sociedad globalizada y extremadamente dinámica). Anejo 2 (Pago en línea de transcripciones)	O3_M1 (Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra oficina.
Certificaciones de estudiantes regular en línea	Cantidad de tiempo que toma tramitar una solicitud. Mediante estadísticas internas generadas.	Comparativa del método utilizado antes vs actualmente	Estrategia 2.5 (Automatizar procesos realizados en papel a servicios en línea). Estrategia 2.6 (Agilizar , flexibilizar y propiciar la continuidad de todos los procesos). Estrategia 3.1 (Crear una oficina ágil capaz de adaptarse rápidamente a las exigencias de una sociedad globalización y extremadamente dinámica). Anejo 3 (Pago en línea de Certificaciones de Estudiante Regular)	O3_M1 (Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra oficina.

Preparar y discutir la evaluación de graduación con los directores de departamentos o consejeros académicos ; para lograr que el estudiante conozca con anticipación su análisis de graduación	Disminución del número de estudiantes que radican solicitudes fuera de fecha.	Cuestionario de Evaluación de Servicios al Estudiante	Estrategia 3.5 (Desarrollar sistemas de evaluación y control de los procesos administrativos y de servicio). Estrategia 3.6 (Lograr una mejor comunicación entre los departamentos y esta Oficina).	O3_M1 (Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra oficina.
Tramitar solicitudes de Readmisión, Traslado Interno, Traslado Externo, Autorizaciones de Estudios y Secuencias curriculares a las diferentes facultades del Recinto.	Cantidad de llamadas y visitas de estos estudiantes por no saber la contestación a su solicitud. Cantidad de tiempo que toma tramitar el servicio requerido.	Cuestionario de Evaluación de Servicios al Estudiante	Estrategia 3.5 (Desarrollar sistemas de evaluación y control de los procesos administrativos y de servicio). Estrategia 3.6 (Lograr una mejor comunicación entre los departamentos y esta Oficina).	O3_M1 (Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra oficina.
Evaluar el Progreso Académico de los estudiantes para efectos de sanciones académicas , otorgamiento de ayudas económicas y diferimiento de préstamos.	Disminución en el porcentaje de reclamaciones de estudiantes sobre su evaluación de progreso académico.	Cantidad de reclamaciones solicitadas (solicitudes que se procesan manualmente)	Estrategia 3.5 (Desarrollar sistemas de evaluación y control de los procesos administrativos y de servicio).	O3_M1 (Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra oficina.

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.

Nuestro fiel compromiso con nuestra población, la búsqueda insaciable para implantar procedimientos innovadores que nos ayuden a mejorar y satisfacer a cabalidad las necesidades de nuestra clientela, como por ejemplo ser pioneros en la implantación de varios procesos y ver muchos Recintos emulando estas iniciativas.

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.

Una gran oportunidad para nuestra Oficina sería la contratación de un Programador, dedicado a satisfacer nuestras necesidades más prioritarias, de ésta manera podríamos concluir la mayoría de nuestros proyectos, los cuales se encuentran detenidos por falta de este gran recurso. Sería un gran avance, ya que se agilizarían tantos procesos para el beneficio de nuestros estudiantes y nuestros funcionarios. Actualmente, recibimos muchas peticiones de estudiantes solicitándonos el envío de expedientes académicos de forma electrónica, si como oficina lográramos este gran avance, sería de mucho beneficio para nuestra clientela. Además, administrativamente, esto traería un sustancial ahorro en gastos.

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
Expedir la Transcripción de Créditos "Student Copy" en línea - una vez, el estudiante solicite su transcripción de créditos, la misma le llegará a su correo electrónico.	Satisfacer demandas de estudiantes donde nos han solicitado esa opción, dejando atrás el servicio tradicional. Reducir el costo de papel de seguridad y costos generales de la impresión del documento.	<i>Transcripción de Créditos</i>	Nivel de Satisfacción de la comunidad universitaria con los procesos y servicios de nuestra Oficina.	Depende de un programador y del apoyo técnico del CTI
Solicitud de Autorización para tomar cursos en otras Instituciones en línea - Esto proveerá la alternativa de radicar la solicitud en línea y realizar el pago correspondiente.	Satisfacer demandas de estudiantes donde nos han solicitado que esta solicitud esté en línea para evitar el tiempo que invierten en el trámite de la solicitud y la cantidad de errores que se reciben en las solicitudes radicadas manualmente.	<i>Autorización para tomar cursos en otras instituciones (Permisos de Estudio)</i>	Nivel de Satisfacción de la comunidad universitaria con los procesos y servicios de nuestra Oficina.	Depende de un programador y del apoyo técnico del CTI

Sistema de Retención de Matrícula en línea - Este proyecto consiste en la creación e inclusión a través del Portal Colegial bajo el área de "Servicios para Estudiantes" un icono de "Autorización de Retención de Matrícula". Este icono se activaría el último día del periodo regular de ajustes y pago a la matrícula, el mismo día que va a ocurrir la cancelación por falta de pago y de desactivará antes del comienzo de la cancelación de matrícula.	Satisfacer demandas de estudiantes donde nos han solicitado poder completar la solicitud en línea desde cualquier lugar con conexión a Internet, sin la necesidad de llegar hasta las instalaciones físicas del Centro de Matrícula, reduciendo a su vez el tiempo que invierten en todo el trámite. Sería una alternativa de mucho beneficio para el estudiantado. Se reducirá la cantidad de errores, mayormente por la letra ilegible, en las solicitudes radicadas manualmente.	<i>Retención de Matrícula</i>	Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria con los procesos y servicios de nuestra Oficina.	Depende de un programador y del apoyo técnico del CTI
--	---	-------------------------------	--	---

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

Remoción de Incompletos

Pre-intervención

Servicio evaluado	Proceso de Remoción de Incompletos
Nivel de desempeño original (<i>basado en resultados de avalúo</i>)	Automatizar los procesos para agilizar los mismos.
Clientela que se afecta (adversamente de no atenderse la situación y positivamente al implementar el proyecto)	Profesores, estudiantes y personal administrativo
Otras oficinas involucradas (intervienen o colaboran para proveer el servicio)	Oficina de CTI (Centro Tecnológico de Información y/o Cómputos)

Intervención

Acción concreta de mejoramiento. Indique fecha de implementación. (Especifique medidas correctivas o iniciativas para atender la situación)	Una de nuestras responsabilidades es custodiar y mantener los expedientes académicos . En vías de automatizar procesos realizados en papel, nos dimos la tarea junto a los programadores de Next de automatizar el proceso de Remoción de Incompletos. La programación fue completada durante el pasado año académico, se preparó el manual de procedimiento y estamos próximos a notificarle a nuestros profesores sobre la disponibilidad de esta aplicación.
Resultados esperados: especifique su meta de mejoramiento (ej. 25% en aumento de satisfacción con el servicio)	Agilizar de forma efectiva el proceso de la Remoción de Incompletos.

Post-intervención

Resultados obtenidos. Incluya fecha de evaluación.	No podemos completar esta sección (Post- intervención), debido a que nos encontramos en la fase inicial de prueba.
Diseminación de resultados. Indique medios de divulgación	
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)	

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
Plan Estratégico y Operacional 2012-2022	Registraduría	Anualmente	
Informe Annual 2015-2016	Registraduría	Anualmente	
Planes de Avalúo	Registraduría	Anualmente	
Encuestas para medir la satisfacción de nuestros funcionarios	Registraduría	Mensualmente	
Encuestas para medir la satisfacción de nuestros servicios	Registraduría	Mensualmente	

Middle State - Institutional Assessment (Standard 7)

Equipo de
evaluación de la
"Middle State
Commission on
Higher Education"

VIII. Proceso de revisión

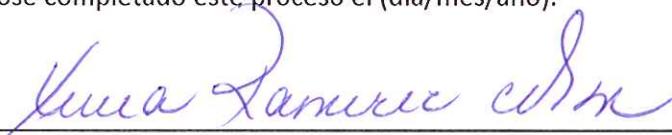
Frecuencia de revisión del plan de avalúo

Anualmente

Fecha planificada para la próxima revisión (mes y año)

ene-18

Yo, Xenia Ramírez Colón, como Director (a) de esta unidad, certifico que la información contenida en este documento ha sido discutida y compartida con el personal que se menciona a continuación, habiéndose completado este proceso el (día/mes/año). 28-feb-17



Firma

Xenia Ramírez Colón

Nombre en letra de molde

Lista del personal de la unidad (Debe especificar el nombre de todos los integrantes de la oficina y su firma, como evidencia de su participación en el proceso)

Nombre	Puesto	Firma
XENIA RAMIREZ	REGISTRADORA	Xenia Ramirez
NEISY ROCHA	SECRETARIA	Neisy Rocha
VACANTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
MARILYN MENDOZA	REGISTRADORA AUXILIAR	(Se encuentra de Vacaciones)
DEBORA CRUZ	SECRETARIA	Debora Cruz
XAVIER PLUGUEZ	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Xavier Pluguez
GABRIELA QUILES	OFICIAL DE EVALUACIONES	Gabriela Quiles
ORLANDO SOTO	REGISTRADOR AUXILIAR	Orlando Soto
VACANTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
KARLA GHIGLIOTTY	OFICIAL DE EVALUACIONES	Karlem Ghiglotty
YOLANDA MAS	OFICIAL DE EVALUACIONES	Yolanda Mas
SONIA PEREZ	OFICIAL DE EVALUACIONES	Sonia Perez
ISMAEL SEGARRA	REGISTRADOR AUXILIAR	Ismael Segarra
LORNA MARTINEZ	OFICIAL DE EVALUACIONES	Lorna Martinez
VIVIANNE PEÑA	OFICIAL DE EVALUACIONES	Vivianne Rodriguez
MARISOL RODRIGUEZ	SECRETARIA	Marisol Rodriguez
CONNIE NAZARIO	OFICIAL DE ANOTACIONES	Connie Nazario
ARLYNE GUZMÁN	OFICIAL DE ANOTACIONES	Arlayne Guzman
AILEEN RAMIREZ	OFICIAL DE ANOTACIONES	Aileen Ramirez
FABIANA ACEVEDO	OFICIAL DE ANOTACIONES	Fabiana Acevedo

MARIA RONDA	OFICIAL DE ANOTACIONES	<i>Maria Ronda</i>
ADELAIDA SUAREZ	DIRECTORA DE ARCHIVOS Y EXPEDIENTES INACTIVOS	<i>Adelaida Suarez Vargu</i>
VACANTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
JOSEFINA HERNANDEZ	TECNICO DE MICROFILMACION	<i>Josefina Hernandez</i>
GERARDO PEREZ	TECNICO DE MICROFILMACION	<i>Gerardo Perez Mauer</i>

ANEJOS

- ✓ **Anejo 1** – *Ubicación de Nuestra Visión y Misión en los diferentes medios tales como: afiche en la Sección de Recepción, en nuestra Página Web y en nuestra Página de Facebook*
- ✓ **Anejo 2** – *Estadísticas de Pagos de Transcripciones de Créditos en Línea (Año 2016)*
- ✓ **Anejo 3** – *Estadísticas de Pagos de Certificaciones de Estudiante Regular en Línea (Año 2016)*
- ✓ **Anejo 4** – *Tabulación de Evaluación Presencial de los Servicios en General (Año 2016)*
- ✓ **Anejo 5** – *En Registraduría, nos importa mucho además de nuestra prioridad que son nuestros estudiantes, la satisfacción de nuestros funcionarios y/o empleados, ya que reconocemos que un funcionario motivado y satisfecho puede brindar un servicio de excelencia. Así que decidimos seleccionar unas preguntas para tabular la salud laboral de nuestra gran familia.*

El siguiente texto es el que se ilustra en nuestro afiche en la Sección de Recepción a la vista de nuestra clientela.

NUESTRA VISIÓN

Ser líder y modelo en los procesos de Registraduría, implementando procesos innovadores y tecnología avanzada que nos permitan proveer a nuestros estudiantes servicios de alta calidad, confiables y accesibles, colocando al estudiante como centro y razón de ser del quehacer universitario.

NUESTRA MISIÓN

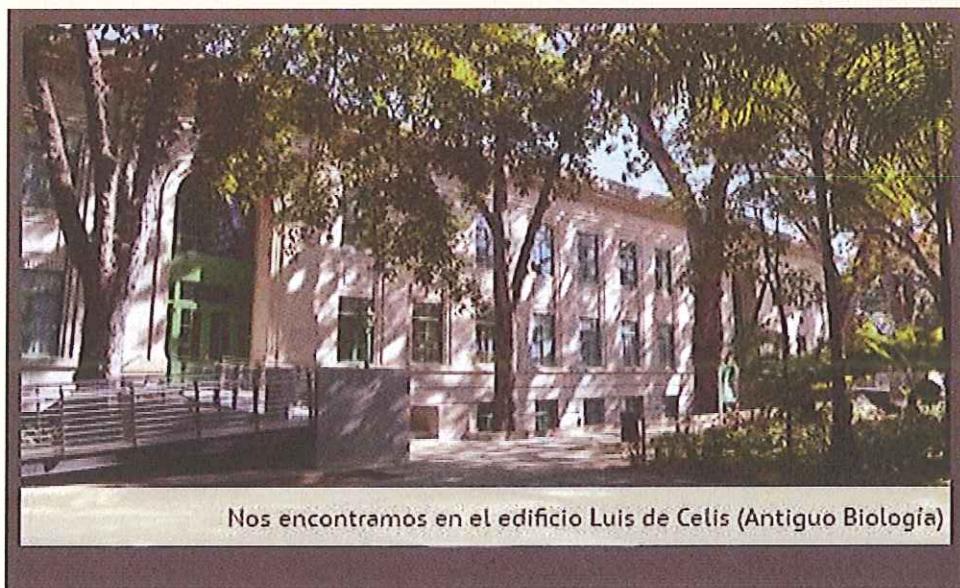
Custodiar la información y gerenciar los procesos que permiten a los estudiantes avanzar en su programa académico, además de garantizar que los estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios tengan acceso a información veraz, oportuna y pertinente relacionada a la ejecutoria académica. Para lograrlo consistentemente es necesario que la Oficina del Registrador garantice:

- *El mantenimiento y la confidencialidad de los expedientes académicos, según las reglamentaciones aplicables*
- *Fácil acceso a los servicios por parte de los estudiantes*
- *Procesos de matrícula y graduación eficientes*

Página Web (www.uprm.edu/registrar)



Bienvenidos a la Oficina de Registraduría



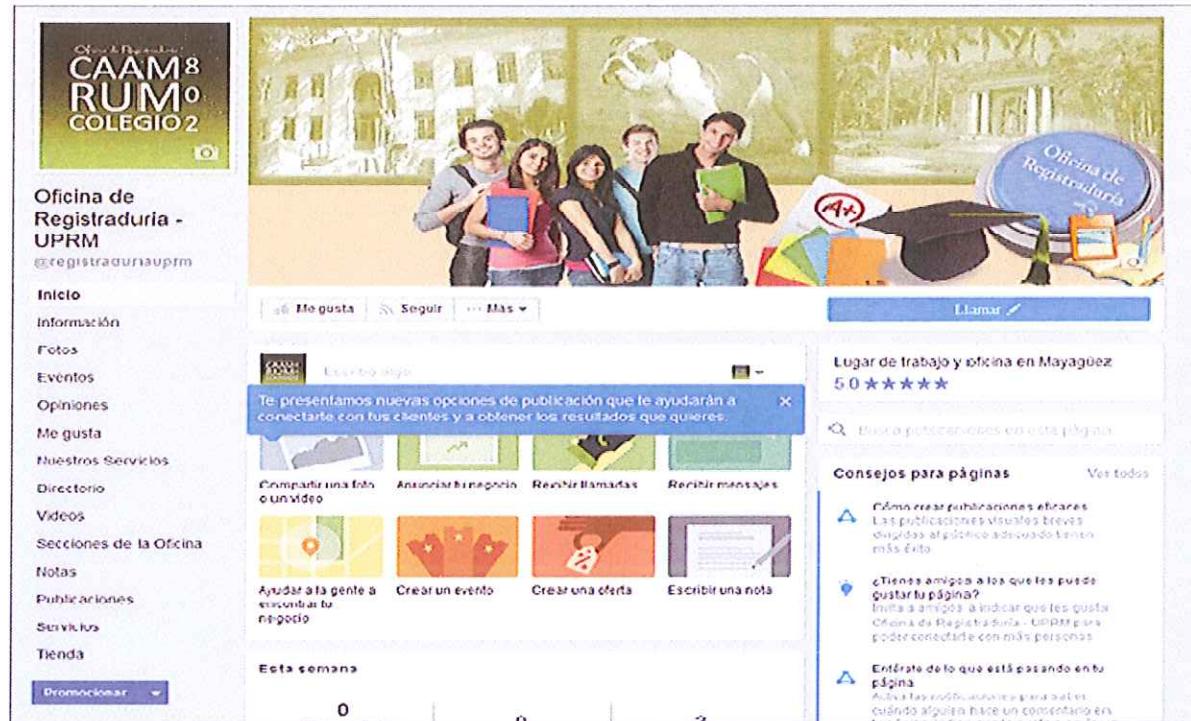
Visión

Ser líder y modelo en los procesos de Registraduría, implementando procesos innovadores y tecnología avanzada que nos permitan proveer a nuestros estudiantes servicios de alta calidad, confiables y accesibles, colocando al estudiante como centro y razón de ser del quehacer universitario.

Misión

Custodiar la información y gerenciar los procesos que permiten a los estudiantes avanzar en su programa académico, además de garantizar que los estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios tengan acceso a información veraz, oportuna y pertinente relacionada a la ejecutoria académica. Para lograrlo consistentemente es necesario que la Oficina del Registrador garantice:

Página de Facebook



General Information

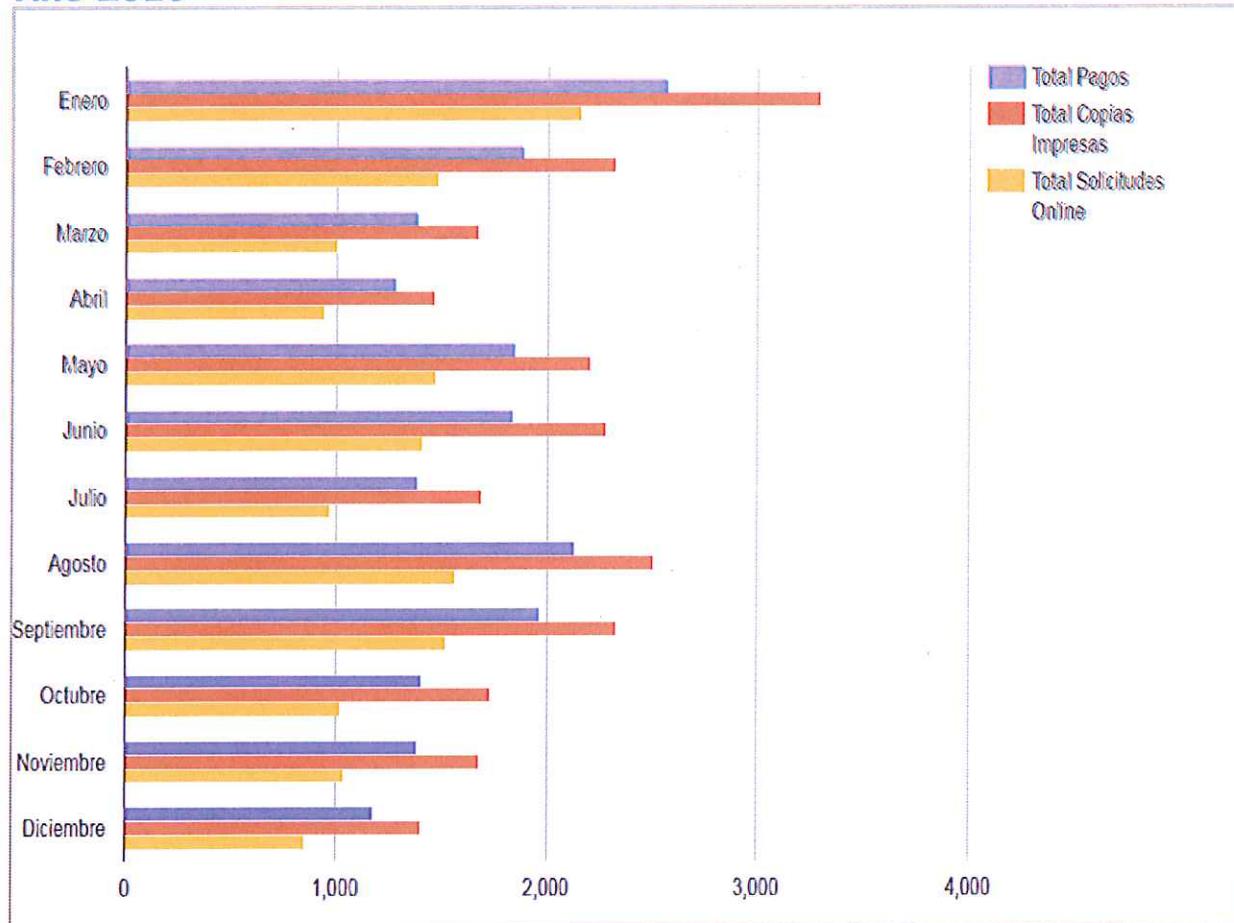
Visión

Ser líder y modelo en los procesos de Registraduría, implementando procesos innovadores y tecnología avanzada que nos permitan proveer a nuestros estudiantes servicios de alta calidad, confiables y accesibles, colocando al estudiante como centro y razón de ser del quehacer universitario.

Mission

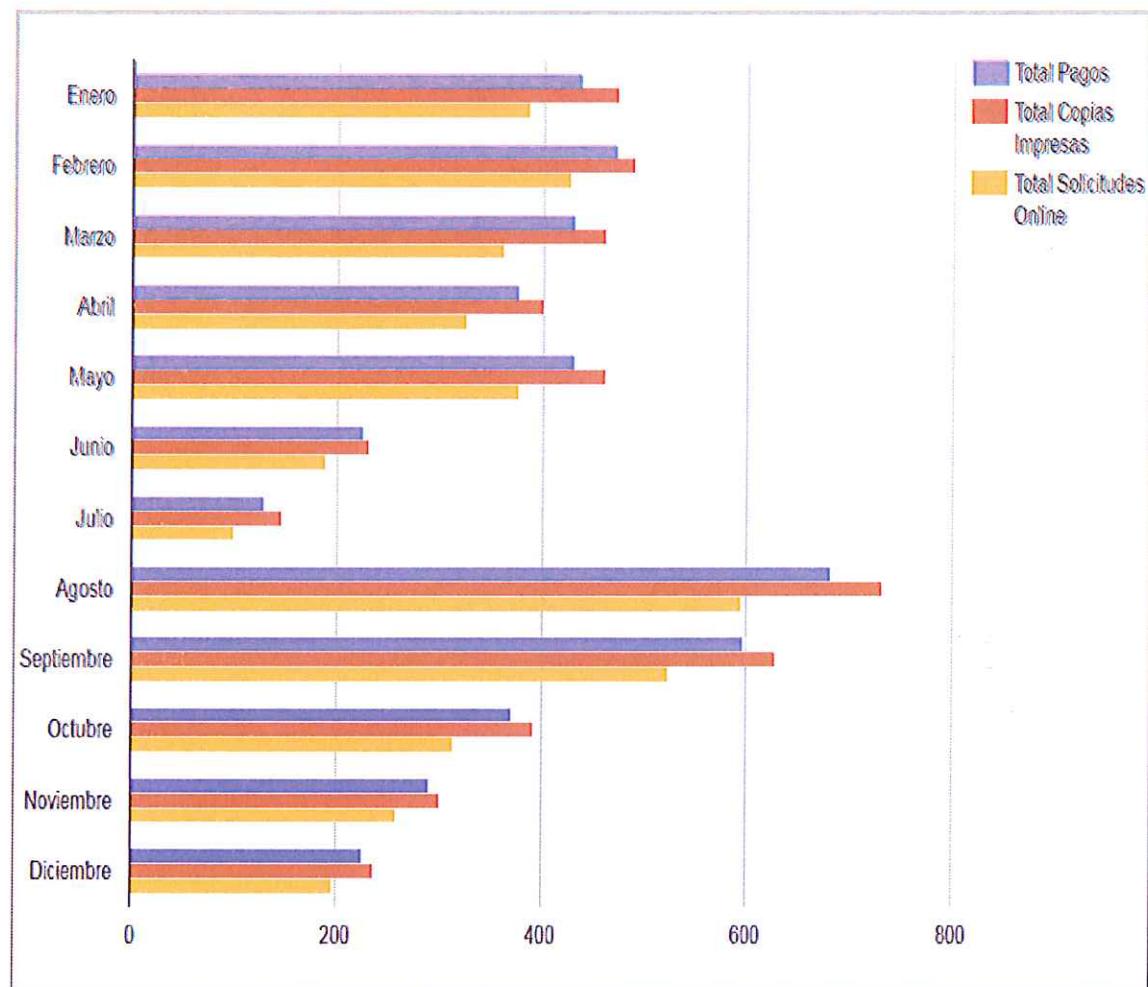
Custodiar la información y gerenciar los procesos que permiten a los estudiantes avanzar en su programa académico, además de garantizar que los estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios tengan acceso a información veraz, oportuna y pertinente relacionada a la ejecutoria académica. Para lograrlo

Estadísticas de Pagos de Transcripciones de Crédito en Línea – Año 2016



	Mes	Total Pagos	Total Copias Impresas	Total Solicitudes Online
1	Enero	2568	3300	2166
2	Febrero	1886	2306	1486
3	Marzo	1381	1676	1009
4	Abril	1280	1489	947
5	Mayo	1852	2212	1474
6	Junio	1842	2280	1427

Estadísticas del Pago de Certificaciones de Estudiantes en Línea Año 2016



Mes	Total Pagos	Total Copias Impresas	Total Solicitudes Online
1 Enero	438	474	388
2 Febrero	471	490	428
3 Marzo	431	461	362
4 Abril	377	402	327
5 Mayo	431	462	378
6 Junio	225	232	189
7 Julio	128	147	100

**Tabulación de
Evaluación Presencial
de los Servicios en**

Todos	Excelente	Buena	Regular	Pobre	No Aplica	
Pregunta 1: Calidad	77	18	1			96
Pregunta 2: Tiempo	75	17	4			96
Pregunta 3: Trato	79	16	1			96
Pregunta 4: Satisfacción	74	19	1	1		95

Estadísticas

Realiza estudios de:	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Bachillerato	17	22	13	5	19	76
Maestría	2	2				4
Doctorado	1	1				2
M P						2
Ex-alumno	1					1

Facultad:

Administración de Empresas	10
Artes y Ciencias	39
Ciencias Agrícolas	4
Ingeniería	38

NOTA:
5 estudiantes no seleccionaron ninguna alternativa

Sexo:	Total
Femenino	39
Masculino	57
Total	96

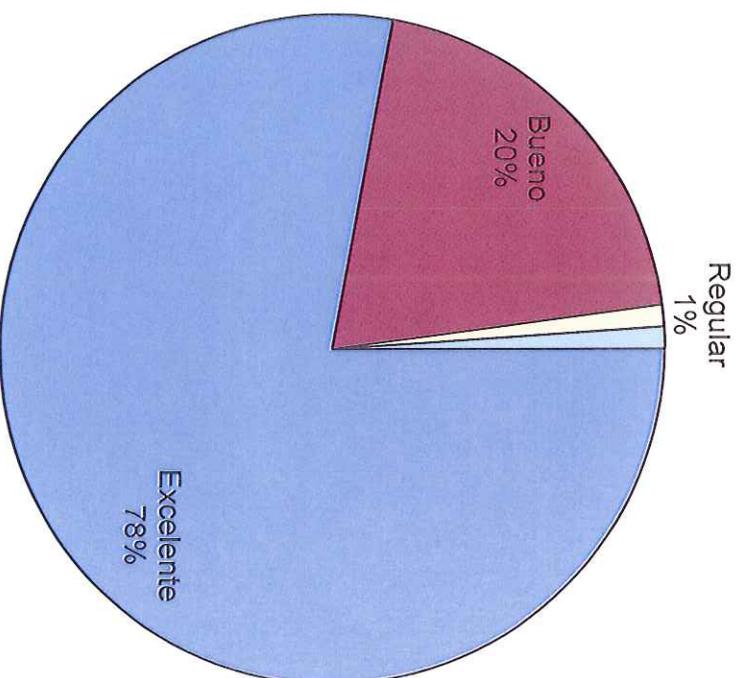
Comentarios y Sugerencias:

"Son amables y eficaces"

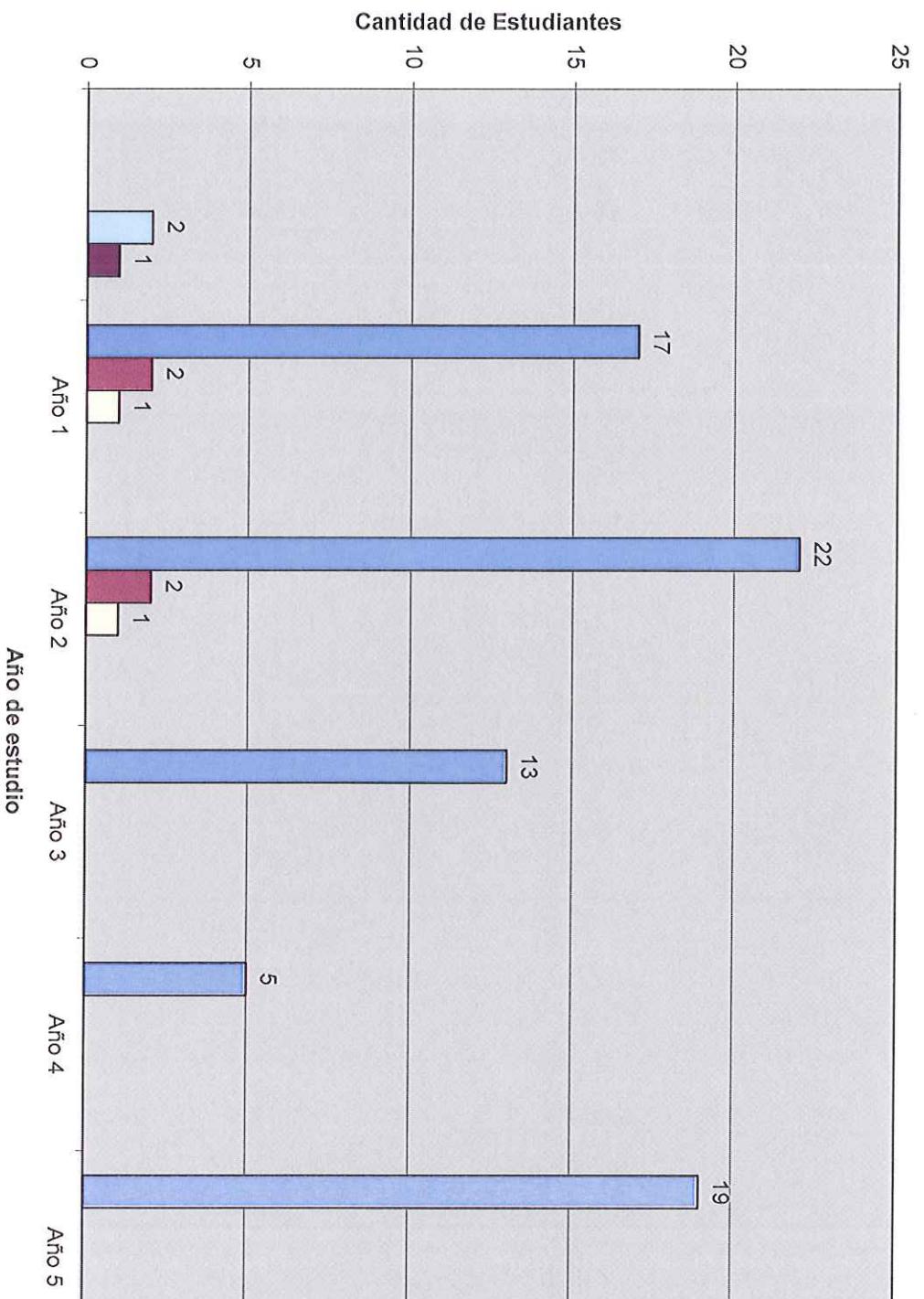
"Muy atentos en el servicio"

"Buen Servicio"

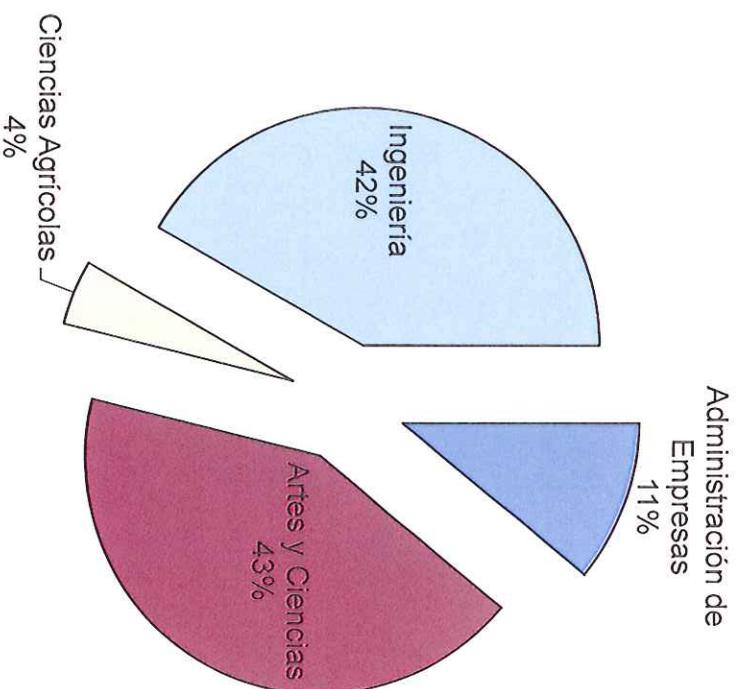
Su satisfacción con la respuesta recibida fue:



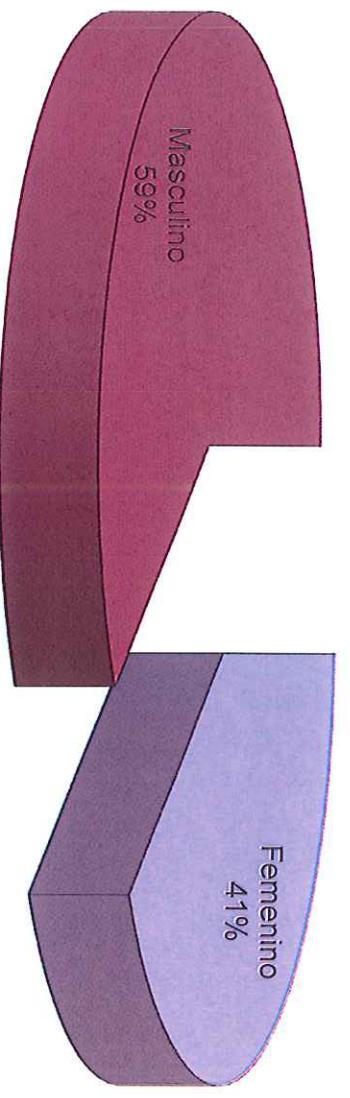
Realiza Estudios Conducentes a:



Facultad



Sexo



neisy.rocha@upr.edu ▾

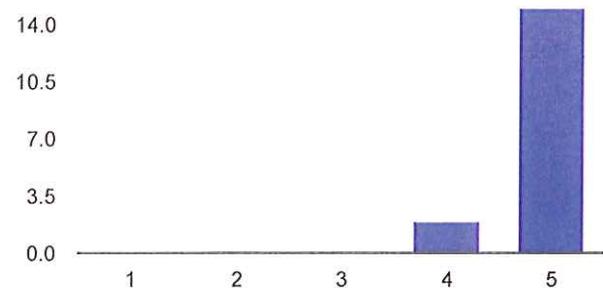
[Edit this form](#)

17 responses

[Publish analytics](#)

Summary

¿Se siente usted satisfecho(a) con la función que desempeña dentro de la oficina?

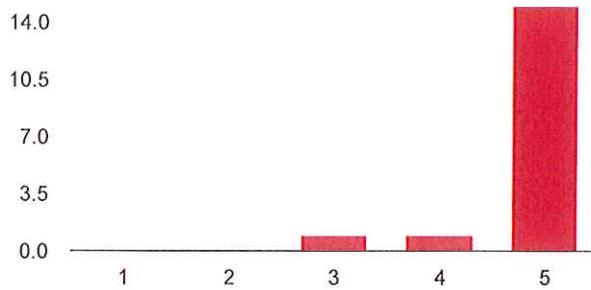


Totalmente en desacuerdo: 1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	11.8%
Totalmente de acuerdo: 5	15	88.2%

¿El equipo y la tecnología disponible es el adecuado para ejercer sus funciones de manera óptima?

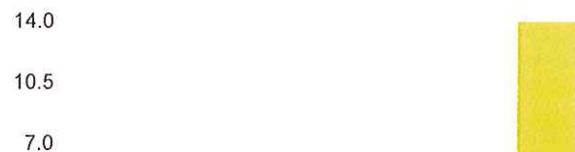
Totalmente en desacuerdo:	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	5.9%
	4	8	47.1%
Totalmente de acuerdo:	5	8	47.1%

**¿Existe una comunicación efectiva entre sus compañeros y usted?
(Incluyendo la comunicación con su supervisor(a))**



Totalmente en desacuerdo:	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	5.9%
	4	1	5.9%
Totalmente de acuerdo:	5	15	88.2%

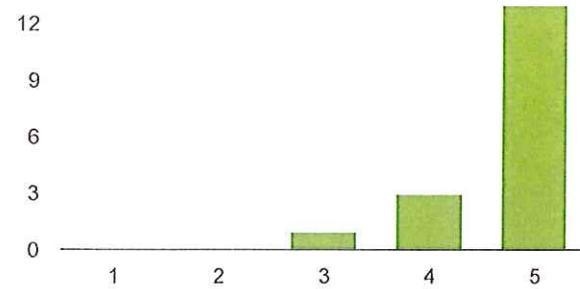
¿El Director(a) de Registraduría realiza actividades periódicamente como reuniones y/o talleres para promover el mejoramiento de los procesos?



2 0 0%
 3 3 17.6%
 4 0 0%

Totalmente de acuerdo: 5 14 82.4%

¿En la Oficina de Registraduría se realizan actividades sociales para fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo?



Totalmente en desacuerdo: 1 0 0%

2 0 0%

3 1 5.9%

4 3 17.6%

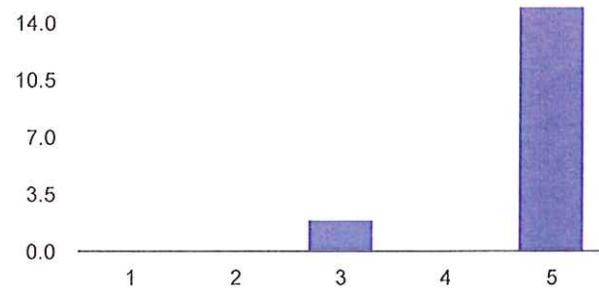
Totalmente de acuerdo: 5 13 76.5%

¿Percibe usted un buen clima laboral en la oficina de Registraduría?



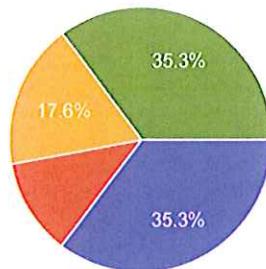
4 3 17.6%
Totalmente de acuerdo: 5 13 76.5%

¿Cuán motivado se siente usted al llegar a realizar su trabajo?



No motivado: 1 0 0%
2 0 0%
3 2 11.8%
4 0 0%
Muy Motivado: 5 15 88.2%

¿Cuántos años de servicio lleva usted laborando en la oficina de Registraduría?



Number of daily responses

