

INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

**Bachillerato en Estudios
Generales en Comercio**

**Colegio de Administración de Empresas
Recinto de Ponce**

**Comité Evaluador de Programas
Académicos (CEPA)**

agosto 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN:.....	2
EVALUACIÓN EXTERNA	2
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
Tabla 2: RÚBRICA PARA LOS HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE BACHILLERATO DE ESTUDIOS GENERALES EN COMERCIO	5
REVISIÓN DEL FORMATO EN EL INFORME DEL PROGRAMA.....	21
RECOMENDACIONES DEL COMITÉ PARA ATENDER LAS ÁREAS QUE NECESITAN ATENCIÓN EN EL PROGRAMA EVALUADO.....	23

INTRODUCCIÓN:

La evaluación de programas académicos constituye una de las prácticas más importantes en una institución de educación superior ya que contribuye a la identificación de las fortalezas y áreas a mejorar en los programas. Los resultados de las evaluaciones son importantes ya que fomentan la revisión curricular, mejoras a los programas y a los servicios académicos de apoyo, sustentan decisiones gerenciales y académicas, y contribuyen a fortalecer la retención estudiantil, entre otros. En el proceso se hace énfasis en evidenciar la calidad y la efectividad de los programas a base de resultados.

EVALUACIÓN EXTERNA

Con el propósito de realizar una evaluación imparcial del programa, la Vicepresidencia Asociada para Asuntos Académicos junto a la Oficina de Avalúo Institucional designó un Comité Evaluador Externo (CEPA) para evaluar los *Informes de Autoevaluación de los Programas* en cuestión. El Comité estuvo compuesto por dos miembros del Comité de Avalúo Institucional (CAI) y dos (2) evaluadores externos que representan los recintos de Arecibo, Mayagüez y Ponce (Tabla 1). La coordinación de los trabajos estuvo a cargo de la Directora de la Oficina de Avalúo Institucional.

Tabla 1 Miembros del Comité

NOMBRE DEL PROFESOR/A	FUNCIÓN	UNIDAD / RECINTO/EXPERIENCIA
Profa. Lourdes Echevarría García	Miembro CAI	<ul style="list-style-type: none">• Colegio de Ciencias, Recinto de Arecibo• Ex directora del Colegio y presidió el comité de avalúo de su unidad• Enlace del Colegio de Ciencias al Comité de Avalúo Institucional (CAI)
Dr. Oscar Pérez Laguillo	Evaluador Externo	<ul style="list-style-type: none">• Colegio de Ciencias , Recinto de Mayagüez• Preside el Comité de Avalúo Colegio Ciencias• Ex decano de Asuntos Académicos y Ex director Colegio de Ciencias del Recinto

NOMBRE DEL PROFESOR/A	FUNCIÓN	UNIDAD / RECINTO/EXPERIENCIA
Profa. Ivette Torres Vera	Miembro CAI	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio de Ciencias, Recinto de Ponce • Enlace del Colegio de Ciencias al Comité de Avalúo Institucional (CAI)
Dra. Mirta Rivera Ramos	Evaluadora Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio de Educación, Recinto de Ponce • Miembro Comité Revisión Curricular del Colegio de Educación
Profa. María de los A. Muñiz García	Coordinadora Comité	Directora Oficina Avalúo Institucional

El comité evaluador externo utilizó la rúbrica revisada¹ provista para esos fines (Formulario EPA-05 *Rúbrica para la Evaluación de Programas Académicos en la PUCPR*). Todos los programas fueron evaluados por dos integrantes del comité y en ocasiones en consulta con los demás miembros. Para mantener la transparencia del proceso, los miembros del comité evaluaron los programas de otras unidades y no aquellos a los que están adscritos y no emitieron juicio con relación a la evaluación que se hizo sobre su unidad.

Las labores de este comité consistieron en analizar las autoevaluaciones recibidas junto con la evidencia enviada, establecer la dinámica de trabajo a seguir y redactar los informes de los hallazgos y recomendaciones por programas. Las evaluaciones se realizaron en un periodo de 10 días laborables finalizando el 30 de junio de 2013.

Las recomendaciones a los programas se sometieron a la Oficina de Avalúo Institucional (OAI), responsable de divulgar los mismos a los diversos estamentos y unidades de la PUCPR. Cada director (a) de unidad será responsable de discutir las recomendaciones con sus respectivos decanos y facultad para completar un plan de acción que deberá enviar a la Oficina de Avalúo Institucional.

¹ Se revisó la misma en septiembre de 2012.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Las evaluaciones que realizó el comité se fundamentaron exclusivamente en la información provista en los informes que enviaron los departamentos a la Oficina de Avalúo Institucional. Se utilizó la rúbrica provista para esos fines (Tabla 2) que se encuentra en el *Manual para la Evaluación de Programas Académicos de la PUCPR* vigente y la Guía para la Autoevaluación de Programas académicos de la PUCPR que se les distribuyó a los directores y decanos en las orientaciones de septiembre de 2012. Durante el proceso se discutieron y analizaron en grupo aspectos comunes y particulares de los documentos para mantener el máximo de imparcialidad y equidad.

Como parte de la retrocomunicación a los documentos enviados por los directores, se construyó una rúbrica adicional (Tabla 3) que contiene todos los elementos solicitados en el bosquejo para el informe de auto evaluación del programa que ayudará en el proceso de mejorar los futuros informes y se facilite el proceso de evaluación. Algunos informes de auto evaluación carecen de la evidencia y análisis necesarios para que el comité CEPA emita un juicio amplio y completo con respecto al desempeño del programa. A estos fines se acordó junto con la Oficina de Avalúo Institucional (OAI), que los informes que no sometieron la evidencia en más del 40% de los ítems, se devolverán a los departamentos para que completen los mismos en la fecha que provea la oficina. Se presentan sugerencias y recomendaciones que ayudarán en el desarrollo del plan de acción para atender las necesidades del programa.

Tabla 2: RÚBRICA PARA LOS HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE BACHILLERATO DE ESTUDIOS GENERALES EN COMERCIO

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
I. Introducción							
Título correcto del programa (certificación y licencia de renovación Institucional).		x					Falta evidencia de Certificación y licencia de renovación institucional.
Está claramente establecido el grado(s) que otorga.	x						
Incluye fechas de autorizaciones, acreditaciones y licencias.		x					Falta especificar las fechas de autorizaciones
Acreditaciones profesionales (de tenerlas) y estatus.					x		
II. Metas y Objetivos							
Los objetivos del programa responden a la misión, metas y objetivos institucionales (competencias institucionales). (Formulario DT-01)	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
III. Justificación y Pertinencia del programa							
Las características del programa que justifican su permanencia, están claramente definidas.	X						
El impacto del programa sobre otros programas o departamentos de la institución está claramente establecido.	X						
IV. Currículo							
El perfil del egresado responde a la misión, metas y objetivos institucionales (competencias institucionales). (Formulario DT-01; columnas 1 y 4)	X						
El perfil del egresado establece en forma adecuada los conocimientos, destrezas y actitudes que el programa espera desarrollar. (Formulario DT-01; columnas 3 y 4)	X						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Hay congruencia entre las metas u objetivos (resultados del aprendizaje) del programa y el perfil del egresado. (Formulario DT-01; columnas 3 y 4)	X						
Hay congruencia entre las metas u objetivos (resultados del aprendizaje) del programa y el currículo, y propenden hacia el logro del perfil del egresado. (Formulario DT-02)	X						
Los prontuarios de los cursos de la concentración, especialidad y de colegio incorporan los componentes esenciales requeridos institucionalmente. (Formulario CAI-01C y LOA-02) (Análisis de los prontuarios)		X					Falta tabla 4.6 Actualización de Prontuario
Los prontuarios están actualizados.	X						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Los objetivos y contenido de los cursos del programa, según aparecen en los prontuarios, responden a las competencias institucionales y propenden hacia el logro del perfil del egresado del programa. (Formularios DT-01; DT-02; y LOA-02)	x						
El tiempo que le toma a los estudiantes completar el programa es cónsono con la secuencia curricular establecida y con otros programas similares.		x					La tabla de la página 13 presenta información de admitidos, matriculados, % de matriculados y egresados. Existe discrepancia entre la información y el narrativo que indica el tiempo que tarda en completar el grado.
Se justifica adecuadamente los cursos de la secuencia curricular que no se ofrecieron en los pasados cinco años.	x						
Hay consistencia en la descripción de los cursos del programa en el Catálogo y las diversas fuentes donde se divulga.	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Se justifica adecuadamente la inclusión, modificación o eliminación de cursos en el programa durante los pasados años.	X						
El departamento ofrece actividades co-curriculares y extracurriculares que contribuyen a fortalecer el programa.	X						
V. Estudiantes							
La tendencia de matrícula anual y las proyecciones de matrícula durante los pasados 3 o 4 años satisficieron las proyecciones en el presupuesto.		X					
Las tasas de admisión al programa vs matriculados de los pasados 3 o 4 años satisfizo lo proyectado.		X					
Los créditos generados/créditos proyectados en los pasados 3 o 4 años satisfizo lo proyectado.				X			
La tasa de retención por no cohorte de los pasados 3 o 4 años satisface las expectativas de la institución. (estudiantes que regresan al próximo año)		X					

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
La tasa de graduación satisface las expectativas de la institución.			x				
La tasa de aprobación de cursos de concentración o especialidad en los pasados 3 a 4 años satisface las expectativas de la institución. (Compendio de las notas de todos los cursos de especialidad)		x					
La tasa de abandono estudiantil (bajas del programa) de los pasados 3 a 4 años satisface las expectativas de la institución. (Baja Total durante el semestre)			x				
Las estrategias implantadas para mejorar las tasas en caso de que no fueran las esperadas son adecuadas.			x				Carece de estrategias para mejorar las tasas antes mencionadas, las cuáles se tomarán en cuenta en el plan de acción.
La evidencia de que los egresados del programa tienen éxito, cumple con las expectativas de la institución.				x			Se tomarán en cuenta para el plan de acción ya que no se tiene evidencia.
VI. Facultad							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
El programa cuenta con suficientes profesores para responder a la demanda de cursos.	x						
El personal docente adscrito al programa posee la preparación académica superior al nivel que enseña y en la disciplina que enseña.	x						
El personal docente adscrito al programa posee la experiencia adecuada en la enseñanza.	x						
El personal docente adscrito al programa enseña cursos que están de acuerdo a su área de especialidad.	x						
Los resultados de evaluaciones de facultad al finalizar el término académico utilizando el Formulario CAI-01-A (Avalúo de Curso al Finalizar el Término Académico) se utilizan adecuadamente para fortalecer los cursos y mejorar las ejecutorias de la facultad. (Formulario 9 de Evaluación de Facultad vs Plan de Trabajo del	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Departamento)							
Los resultados de las evaluaciones de facultad se utilizan para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en el programa.	x						
El plan de mejoramiento profesional de la facultad está dirigido a fortalecer el programa.	x						
La facultad del programa está actualizada en conocimientos y metodología de enseñanza, avalúo e integración de la tecnología en el aprendizaje, entre otros.	x						
Las estrategias del departamento para retener y atender las necesidades de desarrollo profesional de la facultad del programa son adecuadas y están respaldadas por un presupuesto.	x						
VII. Resultados del Avalúo del Aprendizaje Estudiantil							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Se implementaron estrategias adecuadas para evaluar el aprendizaje estudiantil a nivel de programa durante los pasados 3 a 4 años y tiene evidencia de los resultados del avalúo. (Formulario LOA-05)	X						
Se implementaron prácticas frecuentes de avalúo en los cursos que han contribuido a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje. (Formulario DT-01 y LOA-05)	X						
La efectividad del programa en el logro de sus metas u objetivos se evidencia adecuadamente mediante los resultados del avalúo de:							
• Evaluación de programas por candidatos a graduación		X					Se incluirá en el plan de acción. No obstante, se recopila información de satisfacción en los estudiantes de práctica.
• Satisfacción de los egresados del programa		X					Se incluirá en el plan de acción. No obstante, se recopila información de satisfacción en los estudiantes de práctica.

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de los patronos de los egresados 		x					Se incluirá en el plan de acción. No obstante, se recopila información de satisfacción en los estudiantes de práctica.
Se utilizan los resultados del avalúo de la satisfacción de los candidatos a graduación, egresados y los patronos para mejorar el programa. (Formulario CAI-05C)			x				Se incluirá en el plan de acción. No obstante, se recopila información de satisfacción en los estudiantes de práctica.
Se utilizan los resultados del avalúo del aprendizaje estudiantil para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje y realizar cambios curriculares. (Formulario CAI-05C)	x						
VIII. Servicios de apoyo							
Los servicios de orientación y consejería académica y profesional responden a las necesidades de los estudiantes del programa.		x					Carece de análisis de los resultados y narrativo de cuestionarios EPA-01 y EPA-02
El programa cuenta con asociaciones estudiantiles y programas de intercambio (si aplica) que propenden al logro del perfil del egresado.	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Los servicios administrativos que brinda el programa satisfacen las necesidades estudiantiles. (Formulario EPA-01)	x						Los resultados que se informan en el narrativo se recopilaron de un cuestionario provisto por el departamento.
Las actividades y estrategias que se desarrollaron en el programa en los pasados 3 años para promover el desarrollo profesional del personal administrativo contribuyeron a mejorar el programa.	x						
Los cambios o revisiones que realizó el programa en los servicios de apoyo que ofrece, contribuyeron a mejorar su eficiencia y efectividad.	x						
IX. Recursos físicos y tecnológicos para el aprendizaje							
Los recursos físicos y tecnológicos accesibles para el desarrollo del programa atienden las necesidades de aprendizaje y satisfacen al estudiantado. (Formulario EPA-01)	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Los recursos físicos y tecnológicos para la enseñanza y el aprendizaje satisfacen las necesidades docentes. (Formulario EPA-02)	x						
El programa cuenta con recursos tecnológicos actualizados y suficientes para garantizar la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	x						
El programa cuenta con instalaciones físicas, laboratorios y equipos auxiliares actualizados para atender las nuevas tendencias en el programa y en la disciplina.	x						
Las instalaciones físicas del programa se utilizan al máximo de su capacidad.			x				Falta tabla 9.5a y 9.5b de estudio de eficiencia de salones y laboratorios. De acuerdo al informe nunca se ha realiza un estudio de frecuencia de uso de instalaciones del programa.
X. Recursos fiscales y humanos en apoyo al programa							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Se mantiene una proporción adecuada de facultad a tiempo completo y tiempo parcial en el programa.	x						
Se mantiene una proporción adecuada de horas crédito de enseñanza por nivel de instrucción para la facultad a tiempo completo y parcial adscrita al programa.	x						
Se mantiene una proporción adecuada entre el salario promedio de la facultad del programa por grado terminal y las horas crédito de servicio al programa.	x						
Se mantiene una proporción adecuada de horas crédito de investigación por nivel de instrucción.				x			
Se mantiene una proporción adecuada de estudiantes por facultad tiempo completo y tiempo parcial por nivel de instrucción.				x			

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Las necesidades del programa que no han sido atendidas por insuficiencia de presupuesto asignado a este se presentan con su correspondiente justificación y proyección presupuestaria. (Informe de Evaluación del Plan de Trabajo del Departamento)	x						
El programa cuenta con un plan de inversión financiera para llevarlo a un nivel de calidad alto.				x			
El programa cuenta con recursos externos para su operación y continuidad de servicios.	x						Recursos externos que brindan oportunidad de ambiente laboral a los estudiantes en prácticas.
El programa cuenta con acuerdos colaborativos que contribuyen a fortalecer los recursos humanos y fiscales del programa.	x						
XI. Servicio a la Comunidad							
En el programa se integran al currículo temas, investigaciones, servicios y gestiones en las comunidades.	X						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Los estudiantes y la facultad del programa se incorporan en oportunidades de servicio profesional público, proyectos comunitarios e internados, entre otros.		x					Falta información que especifique el porcentaje de estudiantes y facultativos que participan de servicio comunitario.
XII. Evaluación General del Programa							
La evaluación del programa por los estudiantes (Formulario EPA-01) evidencia que éstos se sienten satisfechos con los diversos componentes del mismo.		x					La información presentada no hace referencia a los resultados del cuestionario de satisfacción EPA-01 y EPA-02
La evaluación del programa por la facultad (Formulario EPA-02) evidencia que ésta se siente satisfecha con los diversos componentes del mismo.		x					La información presentada no hace referencia a los resultados del cuestionario de satisfacción EPA-01 y EPA-02
XIII. Fortalezas y limitaciones en el Programa							
Se identifican las fortalezas del programa en los pasados años.	x						

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Se identifican las áreas que necesitan mejorar.	X						
Se identifican los retos para el programa.	X						
XIV. Plan de Acción Preliminar							
Se establece un plan de acción preliminar para los hallazgos que necesitan atención en el que se incluye los recursos fiscales que se necesitan. Formulario EPA-04 (Plan de Acción para los Hallazgos en la Evaluación)		X					Presenta plan de acción pero carece del formulario EPA-04

REVISIÓN DEL FORMATO EN EL INFORME DEL PROGRAMA

El Comité de Evaluación de Programas Académicos (CEPA) ha evaluado el formato del informe con el propósito de mantener uniformidad entre todos los documentos. La evaluación y observaciones que se presentan en la *Rúbrica para Analizar el Formato del Informe* (Tabla 3) le servirán de ayuda en la preparación de los próximos programas a evaluar.

TABLA 3: RÚBRICA PARA ANALIZAR EL FORMATO DEL INFORME

CRITERIOS A CONSIDERAR	C	CP	NC	NP	NA		COMENTARIOS
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		
Inicio							
Portada							
Nombre del programa	x						
Departamento al que está adscrito el programa	x						
Colegio y recinto		x					
Fecha al momento de completarse el informe	x						
Segunda página							
Director del Programa al momento de completarse el informe	x						
Estamentos o comités en el departamento o colegio que trabajaron el informe ya sea por áreas o completo y las fechas en que completaron las áreas.			x				
Resumen Ejecutivo							
Breve descripción del programa académico							La información se presenta en el informe pero no como resumen ejecutivo.
Resumen de las metas u objetivos del programa							
Hallazgos sobresalientes del proceso de evaluación							

	C	CP	NC	NP	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
•• Progreso demostrado por el programa en el logro de sus metas y objetivos							
•• Fortalezas más significativas del programa							
•• Áreas que se necesitan mejorar							
Principales recomendaciones para mejorar el programa							
Conclusiones sobre el estado actual del programa y los retos que enfrenta							
Estructura del trabajo							
Realizó en trabajo según el formato establecido en el Manual EPA							

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ACADÉMICO						
	C	CP	NC	NPI	NA	Total
Resultados finales	44	16	5	5	1	71
Por ciento	62%	23%	7%	7%	1%	100%

El 85% de las premisas presentadas en el informe indican un alto grado de cumplimiento del programa. Sin embargo, el 7% de las premisas evaluadas carecen de la evidencia y análisis necesario para emitir un juicio amplio y completo con respecto al desempeño del programa, por lo que recomendamos se realice el análisis correspondiente con el propósito de identificar aquellas áreas que requieren atención y se establezca un plan de acción para atender las mismas.

Queremos compartir con su unidad algunas observaciones relacionadas con la evaluación realizada en las premisas en la categoría de “No proveyó la información”. Estas

recomendaciones le ayudarán en la preparación de futuros informes de evaluación de programas académicos.

1. Algunas de las premisas carecen de información y evidencia importante para emitir un juicio de cumplimiento. A continuación le ofrecemos algunas recomendaciones:

Parte I: Introducción

- a. Indicar si el programa tiene acreditaciones profesionales. Incluir la evidencia de la certificación y fechas de autorizaciones.

Parte V: Estudiantes

- a. Presentar evidencia y análisis que indique si los créditos generados/créditos proyectados en los pasados 3 a 4 años satisfizo lo proyectado para el programa.
- b. Incluir evidencia y un narrativo que explique si los egresados del programa tienen éxito y se cumple con las expectativas de la institución.

Parte X: Recursos fiscales y humanos en apoyo al programa

- a. Indicar si existe una proporción adecuada de horas crédito de investigación, si aplica.
- b. Mencionar si se mantiene una proporción adecuada de estudiantes por facultad a tiempo completo y parcial.
- c. Indicar si el programa cuenta con un plan de inversión financiero.

RECOMENDACIONES DEL COMITÉ PARA ATENDER LAS ÁREAS QUE NECESITAN ATENCIÓN EN EL PROGRAMA EVALUADO.

El Comité de Evaluación de Programas Académicos (CEPA) desea compartir con el programa de Bachillerato en Estudios Generales en Comercio algunas de las recomendaciones que le pueden ayudar en la planificación y desarrollo del programa. También le incluimos algunas recomendaciones que pueden implementar para una futura evaluación.

1. Implementar estrategias adecuadas para mejorar las tasas de admisión, matriculados y retención que ayuden a fortalecer el programa.

2. Evidenciar la efectividad del programa en el logro de sus metas u objetivos mediante los resultados del proceso de avalúo en los cursos.
3. Analizar los hallazgos presentados en los formularios de evaluación de programas EPA-01 y EPA-02 para determinar las áreas que necesitan mejorar para fortalecer el programa.
4. Utilizar el formulario EPA-04 para diseñar el plan de acción que se utilizará para mejorar y fortalecer el programa.