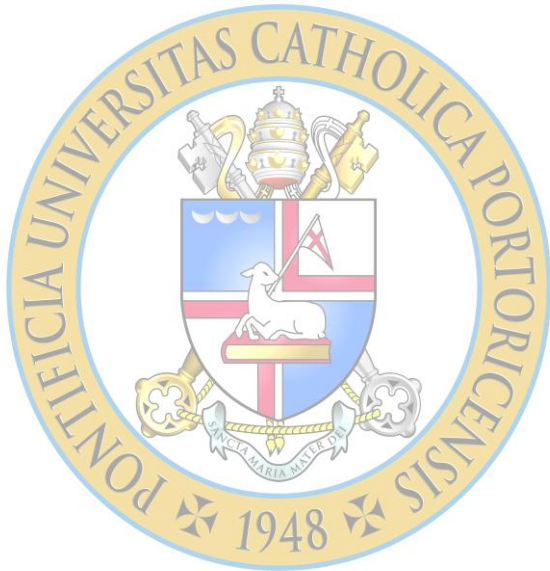


PUCPR



# GUÍA PARA COMITÉS DE AVALÚO DE LAS UNIDADES NO ACADÉMICAS

Comité de Avalúo

Institucional

4/11/2008

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL DE AVALÚO.....</b>	<b>1</b>
Proyecto de Avalúo Institucional (PAI).....	1
Oficina de Avalúo Institucional.....	2
Comité de Avalúo Institucional.....	2
Funciones de los Comités de Avalúo de las Unidades (CAU).....	3
Funciones del Coordinador del Comité de Avalúo de la Unidad.....	3
<b>PREPARACIÓN DEL PLAN DE AVALÚO DE LAS UNIDADES NO ACADÉMICAS.....</b>	<b>4</b>
<b>ANÁLISIS DEL PROCESO DE AVALÚO.....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE ANEJOS.....</b>	<b>6</b>
Anejo 1 Siglas y Definiciones de Términos.....	
Anejo 2 Estrategias, Técnicas e Instrumentos de Avalúo.....	
Anejo 3 A. Plantilla para el Plan de Avalúo.....	
B. Modelo cumplimentado.....	

## INTRODUCCION

Este documento<sup>1</sup> es una guía para facilitarle a las unidades no académicas (de servicios estudiantiles y de administración) desarrollar su plan de avalúo alineado al Proyecto de Avalúo Institucional (PAI) y al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2008-2013. En la primera parte del documento se provee información general del proceso de avalúo en la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. La segunda brinda pautas o directrices para preparar el plan de la unidad que incluyen

- definir la misión de cada una de las unidades no académicas de acuerdo a la misión institucional.
- identificar funciones, servicios o deberes principales de la unidad.
- proveer información sobre los métodos (técnicas o herramientas) de avalúo a utilizar para explorar cuan eficiente, efectivo y aceptable es el servicio ofrecido a la comunidad universitaria a la que sirve la unidad.
- proveer una lista de los documentos que mantiene la unidad como evidencia del proceso de avalúo.

La guía se complementa con un anejo (Anejo 1) que incluye las siglas más utilizadas en los documentos relacionados con avalúo y la definición de los términos más comunes en los mismos.

## INFORMACIÓN GENERAL

Los procesos de avalúo son necesarios como medio de realimentación, para reflexionar sobre lo que hacemos, como lo hacemos y como podemos mejorar. Desde un enfoque interno es necesario para medir el cumplimiento de las metas y objetivos de las unidades. Desde un enfoque externo provee a las agencias de acreditación<sup>2</sup>, evidencia de la efectividad institucional en las áreas de servicio y que cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus necesidades.

### Proyecto de Avalúo Institucional (PAI)

En la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico se define el avalúo como un proceso de recolección, análisis y uso sistemático y continuo de información cuantitativo y cualitativo sobre

---

<sup>1</sup> La estudiante del Programa Graduado en Psicología Industrial, la Sra. Aidaliz Cabán Ramos, desarrolló el borrador de la Guía para los Comités de Avalúo de las Unidades No Académicas como parte de los requisitos de su internado durante el semestre de agosto-diciembre de 2007. La guía ha sido revisada por el Comité de Avalúo Institucional.

<sup>2</sup> Characteristics of Excellence in Higher Education (2006).

las características de la Institución. Acorde a la misión y las metas institucionales, el PAI pretende evaluar las siguientes áreas de desarrollo prioritario<sup>3</sup>.

1. Integración de fe y vida
2. Atención a las necesidades del estudiantado
3. Actualización del currículo
4. Recursos humanos
5. Infraestructura tecnológica
6. Infraestructura física
7. Administración y finanzas
8. Avalúo de avalúo

Nuestro propósito es alcanzar la excelencia a través de la efectividad, la eficiencia y la aceptabilidad de los procesos y procedimientos que reflejan nuestra misión de comunidad viva, académica y de servicio, consagrada a la plena realización del ser humano.

*El propósito de evaluar es mejorar, mejorar,  
y seguir mejorando.*

### **Oficina de Avalúo Institucional**

La Oficina de Avalúo Institucional facilita, mediante los procesos de avalúo e investigación institucional, el análisis cuantitativo y cualitativo de los procesos propios del quehacer académico y no académico (servicios al estudiante), trabajando en las siete áreas de desarrollo prioritario establecidas en el PEI<sup>4</sup> y en la octava área que comprende el avalúo del avalúo.

### **Comité de Avalúo Institucional (CAI)<sup>5</sup>**

El Comité de Avalúo Institucional (CAI) está integrado por administradores, profesores, estudiantes y personal de otras jerarquías institucionales. Es co-presidido por el Director de la Oficina de Avalúo Institucional y el Vicepresidente Asociado de Asuntos Académicos. Cuenta con representantes de los colegios y unidades no académicas del recinto principal y con representantes de los demás recintos. El representante de cada colegio o recinto en el CAI sirve de enlace entre los comités de avalúo de sus respectivas unidades y el CAI. El CAI colabora estrechamente con la Oficina de Avalúo Institucional en la implantación y evaluación del PAI. Además está encargado de:

---

<sup>3</sup> Estas áreas de desarrollo están identificadas y explicadas con profundidad en el *Plan Estratégico Institucional (PEI)*.

<sup>4</sup> Ver: Áreas de Desarrollo Prioritario en el Plan Estratégico Institucional

<sup>5</sup> Tomado de Plan de Avalúo Institucional.

1. Revisar los planes de avalúo de las diferentes unidades de la institución.
2. Supervisar y valorar formativa y sumativamente, la implantación del Plan de Avalúo Institucional (interno y externo).
3. Supervisar todas las actividades del Centro de Acopio de Datos y Apoyo (CADA).

Los representantes del CAI supervisan los planes de avalúo de las unidades académicas o de servicio y asesoran a los miembros de los Comités de Avalúo de las Unidades (CAU).

### **Funciones de los Comités de Avalúo de las Unidades No Académicas (CAUNA)**

Los CAUNA están a cargo del desarrollo e implantación de sus respectivos proyectos de avalúo. Las funciones del CAUNA incluyen:

1. Llevar a cabo reuniones con los miembros de su unidad relacionadas con el proceso de avalúo, su importancia y sus beneficios (cultura de avalúo).
2. Identificar las necesidades relacionadas a los proceso de avalúo en su unidad.
3. Identificar los procesos de avalúo establecidos actualmente en la unidad o departamento. (Anejo 2).
4. Preparar el Plan de Avalúo de la unidad.
5. Enviar copia del plan a la Oficina de Avalúo Institucional para su revisión y aprobación por un comité de evaluación.
6. Establecer el calendario de trabajo para las actividades del comité de la unidad y para la implantación del plan de avalúo de la unidad.
7. Adaptar o construir los instrumentos de avalúo para la unidad.
8. Evaluar, junto con el Centro de Acopio de Datos y Apoyo (CADA), los instrumentos de avalúo que utilizaría la unidad.
9. Asegurar que los ciclos del proceso de avalúo sean completados con éxito y actualizados de acuerdo a lo establecido en el itinerario de trabajo.
10. Recopilar la información a través de los instrumentos previamente seleccionados.
11. Someter al CADA la información que requiera análisis estadístico, por ejemplo: cuestionarios.
12. Analizar los hallazgos y establecer un plan de acción, de ser necesario.
13. Diseminar los logros, proyectos y documentos, entre otros.

### Funciones del Coordinador del Comité de Avalúo de la Unidad No Académica

1. Llevar a cabo reuniones con los miembros de su unidad.
2. Establecer el calendario de trabajo para las actividades del comité de la unidad
3. Evaluar junto con el CADA, los instrumentos de avalúo que utilizaría la unidad
4. Asegurar que los ciclos del proceso de avalúo sean completados y actualizados con éxito.
5. Asegurar la recopilación de la información.
6. Redactar el informe en coordinación con el director de la unidad.
7. Diseminar los logros, proyectos y documentos, entre otros.

Tabla 1: Resumen del proceso

¿A quién/es le corresponde....	Unidad /Subunidad o Persona
recopilar los instrumentos cumplimentados?	Coordinador
organizar la información (datos) a ser analizada?	Coordinador
realizar la entrada de datos? Si aplica.	Estadístico
realizar tabulación de datos? Si aplica.	Estadístico
realizar el análisis estadístico? Si aplica.	Estadístico
interpretar las estadísticas realizadas? Si aplica.	Director de la Unidad y Supervisor
hacer el informe de hallazgos?	Director de la Unidad
recibir el informe de hallazgos?	Supervisor y OAI
desarrollar un plan de acción, de ser necesario?	Director /Supervisor y Personal
implantar el plan de acción?	Personal de la Unidad
dar seguimiento al plan de acción?	Supervisor y Director
hacer el avalúo del avalúo?	Personal de la Unidad
comenzar el nuevo ciclo post intervención?	Coordinador

## **PREPARACIÓN DEL PLAN DE AVALÚO DE LAS UNIDADES NO ACADÉMICAS**

El proceso de avalúo requiere a las unidades de servicio y administración desarrollar un plan que considere la misión y visión institucional, el Plan Estratégico Institucional y las funciones y servicios que ofrece la unidad. A continuación se presentan los pasos generales a seguir para guiar el proceso de avalúo.

1. Redactar o revisar su misión. Se debe establecer la forma particular en la cual la unidad pretende contribuir a la visión y misión institucional. La declaración de una misión describe lo que hace la unidad, con quién o para quién y cómo lo hace. Incluye cuatro componentes:
  - Qué es la unidad.
  - Qué pretende conseguir.
  - A quién va dirigido el trabajo o servicio.
  - Cómo funciona y cuál es la metodología que utiliza.
2. Proveer una breve descripción del perfil de la unidad. Debe identificar la unidad a la que pertenece, cantidad de empleados, puestos y preparación académica, entre otros.
3. Proveer información sobre las funciones, servicios o deberes que incluya las responsabilidades principales de la unidad alineadas directamente con su misión.
4. Utilizar métodos (técnicas o herramientas) de avalúo para evaluar la eficiencia, efectividad y aceptabilidad del servicio ofrecido.
5. Evidenciar el proceso de avalúo con los documentos correspondientes.

## **ANÁLISIS DEL PROCESO DE AVALÚO**

Al realizar avalúo en las unidades, se recopila información valiosa para la toma de decisiones. Deben cumplirse los siguientes objetivos:

- Recopilar información que evidencie los hallazgos del avalúo.
- Analizar los hallazgos para identificar cambios y mejoras.
- Preparar, de ser necesario, planes de acción como resultado de los hallazgos. Se pueden realizar revisiones periódicas del progreso de la ejecución de los planes de acción.
- Compartir los resultados del avalúo a través de informes periódicos o anuales. Compartir estos resultados nos provee herramientas para la reevaluación del proceso de avalúo.

Las respuestas de las siguientes preguntas deberán aparecer en el informe anual de la unidad.

1. ¿Hasta que nivel la unidad demostró que los resultados del avalúo están acordes con la misión, metas y objetivos de la institución? ¿Cómo los mismos se reflejan en la satisfacción de la comunidad universitaria con la institución?
2. ¿Cómo evidencia el Comité de Avalúo de la Unidad la participación del personal en el desarrollo e implantación del plan de avalúo?
3. ¿Cómo los resultados del avalúo (“outcomes assessment”) demuestran las necesidades de la unidad y las posibilidades de mejorar?
4. ¿Es razonable el tiempo establecido para llevar a cabo el proceso de avalúo en la unidad?

### Otras preguntas para reflexionar

¿Qué servicios de apoyo son importantes para los estudiantes?

¿Se atienden las necesidades de la comunidad universitaria satisfactoriamente?

¿Qué servicios se ofrecen en la institución y no son necesarios?

¿Qué servicios no están disponibles actualmente y son necesarios?

¿Qué expresan los estudiantes de sus necesidades y grado de satisfacción por los servicios provistos por la institución?

¿Cuales son las fortalezas y las debilidades de la unidad?

¿Qué cambios podemos llevar a cabo para mejorar?

¿Qué áreas requieren más estudio?

¿Qué otras gestiones podemos hacer?

## ANEJO 1 Siglas y Definiciones de Términos

### Siglas:

**CAI:** Comité de Avalúo Institucional

**CADA:** Centro de Acopio de Datos y Apoyo

**CAUNA:** Comité de Avalúo de la Unidad No Académica

**MSA:** Middle States Commission on Higher Education

**PAI:** Plan de Avalúo Institucional

**PEI:** Plan Estratégico Institucional

### Definición de términos:

**“Accountability”:** Es el proceso de asignar las responsabilidades por los logros o resultados de las unidades.

**Acreditación:** Es la certificación dada a los programas o instituciones que muestran que estos tienen una infraestructura, políticas y servicios apropiados para apoyar sus operaciones y cumplir su misión<sup>6</sup>.

**Avalúo:** Es un proceso de recolección, análisis y uso sistemático y continuo de información cuantitativa y cualitativa sobre las características de la Institución. Nuestro propósito es alcanzar la excelencia a través de la efectividad, la eficiencia y la aceptabilidad de los procesos y de los procedimientos que reflejan nuestra misión de comunidad viva, académica y de servicio, consagrada a la plena realización del ser humano.

**Avalúo Formativo o progresivo:** Es el proceso de recopilación, acumulación y análisis progresivo de información relevante.

**Avalúo de servicio:** se basa en la opinión y percepción del nivel de satisfacción de la comunidad universitaria con respecto a los servicios recibidos.

**Avalúo sumativo o comprensivo:** es una evaluación de tipo comprensivo en la que se integran todos los resultados relevantes, acumulados por un período considerable de tiempo para formular un juicio evaluativo general.

---

<sup>6</sup> Middle State Association.

**Bitácora:** es una técnica de avalúo mediante el cual se recopilan datos o información en orden cronológico.

**Cuestionario:** es un instrumento que permite recolectar información relacionada a varios aspectos (creencias, experiencias, actitudes, entre otras) de un sistema o de un grupo de personas.

**Efectividad:** es el proceso de determinar hasta qué punto se han logrado las metas y los objetivos en los diferentes niveles de la institución o programa.

**Eficiencia:** es el proceso de determinar cómo comparan los esfuerzos, el tiempo y el costo operacional de una institución o programa con el logro de las metas y los objetivos establecidos.

**Entrevista:** es una forma de recopilar información. Generalmente, consiste en una serie de preguntas cuyas respuestas proveen los datos deseados. Las entrevistas se subdividen en estructuradas y no estructuradas.

**Entrevista estructurada:** es un proceso donde los entrevistadores interrogan utilizando las mismas preguntas con todos los entrevistados (bloque de preguntas).

**Entrevista no estructurada:** es un proceso más abierto e informal donde los entrevistadores pueden variar las preguntas a los entrevistados.

**Escala evaluativa:** es un tipo de pregunta donde se pide al encuestado valorizar el nivel de preferencia, actitud o reacción subjetiva sobre una aseveración.

**Estándares:** son las normas mediante las cuales establecemos el grado de excelencia reconocido como satisfactorio en un nivel determinado.

**Evaluación:** es el proceso formal y sistemático mediante el cual juzgamos y valoramos cuantitativamente y cualitativamente y juzgamos los logros alcanzados por las unidades para determinar el nivel de efectividad.

**Evaluación formativa:** es la evaluación que se lleva a cabo durante el proceso de un curso o programa utilizando diferentes medios y actividades, entre ellas las técnicas de avalúo.

**Evaluación sumativa:** es la evaluación que se lleva a cabo al finalizar el curso, proyecto o programa. Presenta la sumatoria final de los resultados obtenidos a través de diferentes medios y actividades de evaluación llevados a cabo durante el proceso.

**Grupo focal:** consiste en una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guión de temas o de entrevistas. Se busca la interacción entre los participantes para generar información.

**Hoja de cotejo:** es un formulario que indica los aspectos que serán observados en los miembros de las unidades de la Institución para determinar el nivel de percepción de éstos en relación a ciertos conceptos o actividades en determinadas situaciones.

**Indicadores:** son los criterios a partir de los cuales basamos tanto la medición como el avalúo y la evaluación. Medidas cuantitativas o cualitativas del alcance de la característica de calidad en el objeto del avalúo. Son los requisitos necesarios para cumplir una aseveración.

**Medición:** es la acción de valorar cuantitativamente usando un criterio.

**Medición directa:** es una medida cuantitativa que muestra el nivel del logro de un objetivo.

**Medición indirecta:** es una medida que muestra el nivel de percepción de los estudiantes o de los miembros involucrados con la Institución sobre cómo lograr un objetivo.

**Meta:** es una aseveración que presenta un propósito en términos muy amplios. Las metas representan aspiraciones a largo plazo. Las metas de la institución y sus unidades generalmente están interrelacionadas. Es una aseveración general sobre el conocimiento, las destrezas, las actitudes y los valores esperados de los egresados de la Institución.

**Misión:** es una aseveración que expresa el propósito, la visión y la filosofía de la Institución.

**Objetivos:** son aseveraciones que proceden a transformar la meta en mecanismos realizables, prácticos y operacionales. Generalmente son de naturaleza cualitativa y se ejecutan en un tiempo fijo.

**Observación sistemática y directa:** es una fuente rica de información, utilizada para los procesos de avalúo y evaluación, y aun para todo el proceso del desarrollo humano.

**OSPI:** Oficina de Servicios a Personas con Impedimentos

**“Outcome”:** es el resultado final o el efecto de algún programa o proyecto.

**“Outcomes Assessment”:** es el proceso de valoración para determinar la importancia de un resultado y si se requieren cambios o mejoras.

**Plan de Acción:** es una acción específica o conjunto de actividades que tiene una persona o grupo encargado. Posee una estructura: un calendario de trabajo, un presupuesto y unos resultados esperados. El Plan de Acción es el instrumento para la implantación de metas o resolución de problemas.

**Planificación Estratégica:** es un proceso que consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y de los retos del ambiente futuro (externo e interno), el cual se combina con otra información, tales como: las fortalezas y las debilidades que proveerán la toma de mejores

decisiones para aprovechar las oportunidades y evitar los retos identificados. La estructura del plan consiste en el establecimiento de metas y objetivos claros, estrategias, políticas necesarias y planes de acción para asegurar que las estrategias sean implantadas adecuadamente.

**Portafolio:** es una técnica de avalúo que representa un tipo de evaluación sistemática y progresiva mediante la recopilación de las ejecuciones (progreso y logros alcanzados) de los sujetos a través de un tiempo predeterminado.

**Rúbrica:** es una guía que describe los criterios con una escala para caracterizar los niveles de ejecución, a fin de juzgar la calidad de una situación observable.

**Subunidad:** es un departamento u oficina que presta servicios en la Institución.

**Unidad:** es el estamento al que está adscrito la subunidad.

**Visión:** es una aseveración que intenta darle dirección a la Institución.

## **ANEJO 2: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS DE AVALÚO PARA UNIDADES NO ACADÉMICAS**

### **I. Instrumentos y técnicas para valorar la efectividad de los servicios a la comunidad universitaria**

El avalúo directo utiliza criterios de valoración que **muestran el nivel del logro** de un objetivo. En el avalúo indirecto se utilizan criterios que **muestran el nivel de percepción** de los estudiantes, de otros miembros de la institución o datos que demuestran el logro de un objetivo. Algunos ejemplos incluyen

1. Entrevistas o encuestas de satisfacción a
  - a. egresados
  - b. grupos focales en la comunidad universitaria tales como
    - i. facultad a tiempo completo o parcial
    - ii. empleados retirados
    - iii. estudiantes sub-graduados diurnos, nocturnos o sabatinos
    - iv. empleados no docentes o administrativos
    - v. estudiantes de programas graduados
    - vi. estudiantes de la Escuela de Derecho
    - vii. estudiantes o personal con necesidades especiales
    - viii. estudiantes de intercambio
  - c. graduandos
  - d. visitantes
2. Estadísticas de la frecuencia en el uso de los servicios
3. Análisis SWOT (“Strengths, Weakness, Opportunities and Threats”)
4. Otros

### **II. Instrumentos y técnicas para valorar directa o indirectamente los servicios relacionados con los asuntos estudiantiles**

1. Cuestionarios para medir el logro de las metas personales estudiantiles.
2. Registro de la diversidad de organizaciones estudiantiles, las actividades que realizan y la asistencia.
3. Tasas de graduación por colegios y programas.
4. Encuestas de satisfacción sobre servicios generales tales como cafetería, servicios médicos, librería, seguridad en el campus, entre otros.
5. Evaluación de las actividades co-curriculares y extracurriculares dirigidas a estudiantes y a la comunidad universitaria en general.
6. Inventarios y evaluaciones de las instalaciones físicas.
7. Encuestas de satisfacción sobre las instalaciones físicas.
8. Inventarios y evaluaciones de la estructura tecnológica.
9. Encuestas de satisfacción sobre la estructura tecnológica.
10. Encuestas de satisfacción y estadísticas relacionadas con los servicios de apoyo a la docencia tales como Biblioteca, tutorías y mentorías, laboratorios, OSPI, entre otros.

### III. Técnicas e instrumentos para valorar el desarrollo personal de los estudiantes

1. Observación directa de las ejecutorias estudiantiles en actividades, tales como:
  - a. trabajos (Programa de Estudio y Trabajo)
  - b. trabajos como mentores o tutores
  - c. actividades deportivas
  - d. organizaciones estudiantiles
  - e. hábitos de estudio
  - f. actividades de servicio a la comunidad o responsabilidad social
  - g. actividades culturales

*Se pueden utilizar instrumentos como:*

- a. escalas de comportamiento
- b. muestras de trabajo
- c. escalas de liderazgo
- d. entrevistas personales y de grupos focales

## **ANEJO 3**

**A. PLANTILLA PARA PLAN DE AVALÚO**

**B. MODELO CUMPLIMENTADO**



Plan de Avalúo de **(Nombre del Departamento, Unidad o Subunidad)**

Periodo 2008-2013

**I. VISIÓN Y MISIÓN**

**Visión de la PUCPR**

La Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico será la primera opción de formación cristiana y académica, integral y de excelencia, para la aventura y plenitud de la vida.

**Misión de la PUCPR**

La Misión de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico es celebrar y promover la vida y la dignidad de la persona humana y educarla, según los valores del evangelio, en las disciplinas del conocimiento científico actualizado para construir un mejor mundo local y global.

**Misión del Departamento, Unidad o Subunidad**

**Descripción del Departamento, Unidad o Subunidad**

## II. FUNCIONES, SERVICIOS O DEBERES PRINCIPALES

Proveer información sobre las funciones, servicios o deberes principales de la unidad e indicar el sector de la comunidad universitaria a la sirve.

- **Funciones, Servicios o Deberes Alineados con la Misión de la Unidad:** Indique las responsabilidades principales de la unidad que se alinean directamente con su misión.
- **Servicio o Proceso Administrativo:** Mencione los procesos relacionados a cada una de las funciones, servicios o deberes. Los servicios deben facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.
- **Sector de la Comunidad Universitaria a la que presta servicio:** Indique la población que recibe los servicios.

Funciones, Servicios o Deberes Alineados con la Misión de la Unidad	Servicio o Proceso Administrativo	Sector de la Comunidad Universitaria a la que presta servicio

## III. MÉTODOS DE AVALÚO

Proveer información sobre los métodos de avalúo a utilizar para explorar cuan eficiente, efectivo y aceptable es el servicio ofrecido a la comunidad universitaria a la que sirve.

- **Servicio o Proceso Administrativo:** Mencione los procesos relacionados a cada una de las funciones, servicios o deberes. Los servicios deben facilitar el cumplimiento de las responsabilidades. **(Viene de la tabla anterior.)**
- **Estrategia de Avalúo:** Indicar los métodos a utilizar para determinar la eficiencia, efectividad o aceptabilidad en el cumplimiento de las funciones, servicios o deberes de la unidad.
- **Instrumento de Avalúo:** Indicar las herramientas a utilizar para recopilar la información.
- **Área Prioritaria:** Identificar el área a la que corresponde en el Plan Estratégico Institucional. Refiérase a la página 4 de la guía.
- **Itinerario:** Indicar la fecha (mes y año) para cuando planifica realizar la actividad de avalúo.

Someter copias electrónicas a la Oficina de Avalúo Institucional de cada herramienta de avalúo construida por la unidad para ser digitalizada. Si están disponibles en el Internet, indicar la dirección de la página correspondiente.

Servicio o Proceso Administrativo	Estrategia de Avalúo	Instrumento de Avalúo	Área Prioritaria	Itinerario

## V. METODOS DE DOCUMENTACION

Proveer una lista de los documentos que mantiene la unidad como evidencia del proceso de avalúo.

Documento (Título)	Oficina o Agencia de Origen

Personal de la Unidad que participó en el desarrollo del plan.

Nombre	Oficina

CAI/marzo2008