

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE RÍO PIEDRAS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS GRADUADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO SEGUNDO IDIOMA

V. Recursos y Servicios Esenciales para la Docencia, la Investigación y la Creación

En esta sección se examinan los esfuerzos que realiza el Programa para contar con los recursos y servicios de calidad para el apoyo a los docentes y al personal de apoyo, esenciales para el aprendizaje, la investigación y la creación.

A. Servicios y Personal de Apoyo

1. ¿Qué datos demuestran que las capacidades y cantidad de personal disponible y de los servicios de apoyo responde a la demanda y las necesidades identificadas por los estudiantes?

Tanto los datos de los cuestionarios administrados como los hallazgos de los grupos focales a egresados demuestran que los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios de apoyo a los estudiantes de parte del Departamento de Estudios Graduados. Los datos provienen de los cuestionarios de progreso que se administran a los estudiantes que aprueban el examen de grado, los cuestionarios de salida que se administran a los estudiantes que se gradúan, ya sea defendiendo su tesis, proyecto o disertación o culminando con el curso final de su programa. Asimismo, se cuentan con hallazgos cualitativos que se recopilan de ambos cuestionarios y de los grupos focales a egresados del DEG.

2. ¿Qué demuestran los datos de los pasados cinco años sobre los niveles de eficiencia, efectividad y de satisfacción con los servicios de apoyo?

2015-2016

Cuestionario de progreso: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 18 estudiantes contestaron para este cuestionario. En cuanto al horario de servicio, el 27.8% marcó que se encuentran bastante satisfechos, también un 27.8% indicó que se encuentra algo satisfecho y un 27.8% indicó nada satisfecho. Un 72.2% indicó que se encuentran muy satisfechos con la disponibilidad del personal de consejería, un 50% se encuentra muy satisfecho con la consejería académica, 38.9% se encuentra muy satisfecho con el horario de clases y 38.9% mencionaron que se encuentran bastante satisfechos con el personal administrativo del DEG.

Cuestionarios de salida: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 46 estudiantes contestaron para este cuestionario. Los estudiantes se encuentran altamente satisfechos con el horario de servicios del DEG (34.8%), el horario de clases (47.8%), la disponibilidad del personal de consejería (63%) y con la disponibilidad del personal administrativo (56.5%).

2016-2017

Cuestionario de progreso: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 27 estudiantes contestaron para este cuestionario. Los estudiantes se encuentran bastante satisfechos con la disponibilidad del personal administrativo (48.1%), el horario de servicio del DEG (40.7%), horario de clases (40.7%) y la disponibilidad del personal de consejería (33.3%).

Cuestionario de salida: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 24 estudiantes contestaron para este cuestionario. Los estudiantes contestaron en igual porcentaje que se encontraban altamente y algo satisfechos con el horario de servicios del DEG (33.3%), altamente satisfechos con el horario de clases (45.8%), la disponibilidad del personal de consejería (50%) y la disponibilidad del personal administrativo (58.3%).

2017-2018

Cuestionario de progreso: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 10 estudiantes contestaron para este cuestionario en el primer semestre. Los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el horario de clases (64.3%), la disponibilidad del personal de consejería (57.1%) y la disponibilidad del personal administrativo (42.9%). También, contestaron estar bastante satisfechos con el horario de servicio del DEG (42.9%).

En el segundo semestre contestaron 12 estudiantes, los estudiantes se encuentran muy satisfechos con la disponibilidad del personal de consejería (75%) y del personal administrativo (50%). Asimismo, se encuentran bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (41.7%) y el horario de clases (50%).

Cuestionario de salida: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 29 estudiantes contestaron este cuestionario. Los estudiantes indicaron que se encontraban altamente satisfechos con el horario de servicio del DEG (41.4%), el horario de clases (62.1%), la disponibilidad del personal de consejería (51.7%) y la disponibilidad del personal administrativo (62.1%).

2018-2019

Cuestionario de progreso: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 13 estudiantes contestaron para este cuestionario en el primer semestre. Los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el horario de clases (69.2%), la disponibilidad del personal de consejería (53.8%) y el horario de servicios del DEG (38.5%).

Un total de 37 estudiantes contestaron el cuestionario el segundo semestre, se encuentran muy satisfechos con el horario de clases (62.2%), la disponibilidad del personal de consejería (51.4%), disponibilidad del personal administrativo (43.2%) y bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (35.1%).

Cuestionario de salida: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 28 estudiantes contestaron para este cuestionario en el primer semestre. Los estudiantes que se graduaron indicaron que se encuentran altamente satisfechos con el horario de clases (46.4%), la disponibilidad del personal de consejería (64.3%), la disponibilidad del personal

administrativo (46.4%) y se encuentran bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (35.7%).

Los que se graduaron en el segundo semestre indicaron estar altamente satisfechos con el horario de clases (50%), disponibilidad del personal de consejería (52.2%), disponibilidad del personal administrativo (52.2%), y bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (32.6%).

2019-2020:

Cuestionario de progreso: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 18 estudiantes contestaron para este cuestionario en el primer semestre. Los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el horario de clases (44.4%), bastante satisfechos con la disponibilidad del personal administrativo (38.9%), algo satisfechos con el horario de servicios del DEG (44.4%), entre muy satisfechos y algo satisfechos con la disponibilidad del personal de consejería (33.3%).

En el segundo semestre respondieron 18 estudiantes, los estudiantes indicaron estar altamente satisfechos con la disponibilidad del personal de consejería (44.4%), bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (44.4%), horario de clases (55.6%) y entre altamente y bastante satisfechos con la disponibilidad del personal administrativo (44.4%).

Cuestionario de salida: Se destacan los porcentajes más altos para cada una de las premisas relacionadas con los servicios, un total de 22 estudiantes contestaron para este cuestionario en el primer semestre. Los estudiantes que se graduaron indicaron que se encontraban altamente satisfechos con el horario de servicios del DEG (50%), el horario de clases (59.1%), la disponibilidad del personal de consejería (50%) y disponibilidad del personal administrativo (68.2%).

Los que se graduaron en el segundo semestre (n=46) indicaron que se encontraban altamente satisfechos con el horario de clases (52.2%), la disponibilidad del personal administrativo (50%), disponibilidad del personal de consejería (67.4%) y bastante satisfechos con el horario de servicios del DEG (30.4%),

3. ¿Qué cambios o revisiones realizaron en los servicios que ofrece el Programa?

En algunos años académicos se realizó una extensión en los servicios de personal administrativo del DEG para así poder atender a estudiantes que trabajan y llegan al recinto después de las 4:30 p.m.

La cantidad de créditos asignados a la coordinación ha disminuido. Como resultado, el coordinador tiene menos tiempo dedicado directamente a los estudiantes.

4. ¿Cómo se aseguró el Programa que los estudiantes tuvieron acceso a servicios de asesoría académica y profesional, adecuados y de calidad?

Todo estudiante aceptado a un programa graduado se le asigna un profesor que fungirá como su asesor académico. El mismo tiene la responsabilidad de reunirse periódicamente con el estudiante para preparar y dar seguimiento a su plan de estudios.

Tanto en los cuestionarios de progreso como en los cuestionarios de salida se indaga acerca de aspectos del asesoramiento académico. Los resultados fueron los siguientes:

2015-2016

Cuestionario de progreso:

Los estudiantes se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (71.7%), atención individual del asesor(a) (73.9%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (71.7%) y orientación del asesor(a) (65.2%).

Cuestionario de salida:

Los estudiantes que se graduaron indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (50%), atención individual del asesor(a) (55.6%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (50%) y orientación del asesor(a) (50%).

2016-2017

Cuestionario de progreso:

Los estudiantes se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (51.9%), atención individual del asesor(a) (48.1%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (55.6%) y orientación del asesor(a) (59.3%).

Cuestionario de salida:

Los estudiantes que se graduaron indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (50%), atención individual del asesor(a) (65.5%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (75%) y orientación del asesor(a) (70.8%).

2017-2018

Cuestionario de progreso:

Los estudiantes en el primer semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (57.1%), atención individual del asesor(a) (64.3%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (64.3%) y orientación del asesor(a) (64.3%).

Los estudiantes en el segundo semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (75%), atención individual del asesor(a) (66.7%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (75%) y orientación del asesor(a) (58.3%).

Cuestionario de salida:

Los estudiantes que se graduaron indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (62.1%), atención individual del asesor(a) (62.1%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (69%) y orientación del asesor(a) (58.6%).

2018-2019

Cuestionario de progreso:

Los estudiantes en el primer semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (92.3%), atención individual del asesor(a) (92.3%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (76.9%) y orientación del asesor(a) (76.9%).

Los estudiantes en el segundo semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (64.9%), atención individual del asesor(a) (64.9%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (70.3%) y orientación del asesor(a) (62.2%).

Cuestionario de salida:

Los estudiantes que se graduaron en el primer semestre indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (60.7%), atención individual del asesor(a) (60.7%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (60.7%) y orientación del asesor(a) (67.9%).

Los estudiantes que se graduaron en el segundo semestre indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (63%), atención individual del asesor(a) (69.6%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (60.9%) y orientación del asesor(a) (58.7%).

2019-2020

Cuestionario de progreso:

Los estudiantes en el primer semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (66.7%), atención individual del asesor(a) (77.8%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (77.8%) y orientación del asesor(a) (77.8%).

Los estudiantes en el segundo semestre indicaron que se encuentran muy satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (61.1%), atención individual del asesor(a) (66.7%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (66.7%) y orientación del asesor(a) (55.6%).

Cuestionario de salida:

Los estudiantes que se graduaron en el primer semestre indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (90.9%), atención individual del asesor(a) (90.9%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (90.9%) y orientación del asesor(a) (95.5%).

Los estudiantes que se graduaron en el segundo semestre indicaron que se encuentran altamente satisfechos con la accesibilidad del asesor(a) (67.4%), atención individual del asesor(a) (67.4%), conocimiento de los requisitos del programa por parte del asesor(a) (63%) y orientación del asesor(a) (67.4%).

5. ¿Cómo implanta el Programa los servicios de consejería académica y profesional?
El coordinador del programa se reúne individualmente en su oficina o por teléfono con todos los estudiantes cada semestre para hablar sobre su progreso y determinar los cursos que se tomarán el próximo semestre. Para estudiantes que tienen dificultad en sus cursos o manejando situaciones personales, se le hace un referido a la consejera académica.
6. ¿Cómo informa el Programa a sus estudiantes sobre requisitos, normativas y servicios institucionales del Recinto y del Programa? (Incluir ejemplos de éstos en la sección de anejos)
Cuando hay cambios o información importante, se envían correos electrónicos a estudiantes activos en la maestría. También, se publica un mensaje en el grupo de *Whatsapp* del programa graduado en TESL.

7. ¿Qué normativas y procedimientos utiliza el Programa para atender las situaciones o querellas de los estudiantes? ¿Cuáles han sido las causas más comunes de esas querellas?
 El Departamento de Estudios Graduados cuenta con un documento de reclamación inicial que debe ser completado por el estudiante junto a la (al) consejera(o) Académica(o) o personal encargado de Asuntos Académicos. Uno de los reclamos más frecuentes era las mejoras a los servicios de Internet en el salón # 570, biblioteca adecuada para los estudiantes graduados, proceso lento en las solicitudes de CIPSHI, horario nocturno en el Centro para la Investigación Graduada, horario accesible en el DEG para los estudiantes diurnos y nocturnos y estacionamientos más accesibles (ver informe 2015-2016).
8. ¿En qué información se sustentó el programa para implantar el plan de mejoramiento para el personal de apoyo y qué impacto tuvieron las actividades ofrecidas en la calidad de los servicios?
 El Departamento de Estudios Graduados no cuenta con un plan de mejoramiento para el personal de apoyo.
9. ¿Cuáles fueron las actividades de mejoramiento profesional que se organizaron para el personal de apoyo del programa durante los últimos 5 años?
 El Departamento de Estudios Graduados no organizó actividades de mejoramiento profesional para el personal de apoyo.

B. Recursos del Aprendizaje e Información

En esta sección se examinan los recursos de aprendizaje e información (bibliográficos y de informática) disponibles y accesibles a la facultad y los estudiantes.

Indique la cantidad invertida en compra de recursos bibliográficos, el tipo de recurso y la cantidad de recomendaciones para compra de recursos bibliográficos emitidas por el profesorado.

Tabla 5.1.A

Biblioteca Gerardo Sellés Solá (Facultad de Educación)						
Resumen de Gastos (2015-2020)						
Año	Suscripciones Impresas	Suscripciones Electrónicas (Revistas y Bases de Datos)	Libros Impresos	Libros Electrónicos (Incluye DDA)	Continuaciones	Total
2015-2016	\$ 30.145,82	Incluido en Suscripciones Impresas	\$ 9.380,35	\$ -	\$ 827,24	\$ 40.353,41
2016-2017	\$ 1.844,12	\$ 34.210,97	\$ 4.087,13	\$ 4.589,52	\$ 1.019,79	\$ 45.751,53
2017-2018	\$ 981,11	\$ 47.527,43	\$ 264,68	\$ -	\$ 824,40	\$ 49.597,62

2018-2019	\$ 1.126,80	\$ 33.102,73	\$ 2.089,43	\$ 13.547,09	\$ 1.181,51	\$ 51.047,56
2019-2020	\$ 1.093,63	\$ 31.481,60	\$ 4.873,80	\$ 4.860,61	\$ 499,99	\$ 42.809,63
Total	\$ 35.191,48	\$ 146.322,73	20.695,39	\$ 22.997,22	\$ 3.525,69	\$ 189.206,34
*Cantidades no incluyen gastos de envío ni cargos por servicio.						

Cantidad y tipo de recursos

Año	Suscripciones Impresas	Suscripciones Electrónicas (Revistas y Bases de Datos)	Libros Impresos	Libros Electrónicos	Libros Electrónicos (DDA)	Continuaciones	Total
2015-2016	82	Incluido en Suscripciones Impresas	87	0	N/A	8	177
2016-2017	14	63	67	40	N/A	8	192
2017-2018	11	92	4	0	N/A	10	117
2018-2019	10	56	32	31	16	8	153
2019-2020	9	51	54	98	29	4	245
Total	126	\$ 262,00	244	169	45	30	707
DDA- Demand Driven Acquisitions		Recomendaciones que el profesor puede hacer desde la bases de datos de libros electrónicos					

Haga una lista de los cursos que ofrece el Programa en los que se utiliza la tecnología para algo más que para procesar textos, por ejemplo: manejo de estadísticas, simulaciones, manejo de datos, traducción o lenguas, educación a distancia, tecnología para el aprendizaje, cursos en línea, diseño de páginas de Internet, Moodle, entre otros.

Tabla 5.2.B.

Maestría en Educación con especialidad en Enseñanza de Inglés como segundo Idioma

Código del Curso	Título del Curso	Tipo de recurso tecnológico
EDUC 8140	Aprendizaje y Adquisición de Lenguaje	Moodle
EDUC 8145	Implicaciones de Teorías Lingüísticas Modernas en la Enseñanza de Inglés Como Segundo Idioma	Moodle
EDUC 6140	El Rol de la Experiencia Histórica y Cultural Puertorriqueña en la Educación Bilingüe y Bicultural	Moodle, Zoom
EING 6570	Educación Bilingüe	Moodle, Zoom
EING 6601	Seminario de investigación y creación en TESL	Moodle, Zoom, dedoose

a. ¿Con qué recursos bibliográficos cuenta actualmente el Programa? (Esta información la debe solicitar a su Bibliotecario.)

Libros (Cantidad de Títulos: 30,171)

Bases de datos (Mencionar: 8)

El Sistema de Bibliotecas cuenta con 187 títulos de base de datos (<https://uprrp.libguides.com/az.php>) . Hay un porcentaje alto de bases de datos interdisciplinarias que no se incluyen en esta lista, pero tienen contenidos en las áreas de educación. Los títulos específicos en temas de educación.

1. Chronicle of Higher Education
2. Education Database –ProQuest
3. Education Source –EBSCO
4. ERIC Educational Resources Information Center EBSCO
5. Career & Technical Education ProQuest
6. Children's Core Collection EBSCO
7. SAGE Research Methods
8. SPORTDiscus with Full Text EBSCO (Ciencias del Ejercicio)

Revistas (Cantidad de Títulos: 48)

Revistas electrónicas (Mencionar: 43) (documento de Excel)

Programados (Mencionar: 0)

Cantidad de licencias: 0

Otros: _____

b. ¿Posee el Programa acceso a revistas y recursos adecuados y suficientes para desarrollar y sostener la investigación?

Hay muchas revistas y recursos de lingüística aplicada a los cuales no tenemos acceso. Los profesores y estudiantes tienen que depender mucho en recursos como *ResearchGate* y *Academia.edu* para poder acceder publicaciones recientes en revistas arbitradas.

- c. ¿Tiene el Programa proyectos de investigación/creación (y de su Centro de Investigación, si aplica) o de enseñanza que requieran tecnología exclusivamente dedicada a los mismos? Explique.
No
- d. ¿Qué evidencia demuestra que la facultad y los estudiantes tuvieron acceso y utilizaron la información en diversos formatos, incluyendo fuentes electrónicas de información? ¿Son fáciles de obtener en su versión completa? ¿Están los recursos ordenados y en buen estado? Los cursos de la maestría en TESL requieren el uso de información en diversos formatos.
- e. ¿Qué evidencia demuestra que los recursos para el aprendizaje e información disponibles fueron efectivos para el logro de la misión y metas del programa? ¿Qué, si algo, sugiere modificar?
Las notas finales de los cursos de los estudiantes de TESL, y al culminar el programa son evidencia de que los recursos para el aprendizaje e información disponibles fueron adecuados.
- f. ¿Cómo el programa evidencia su progreso y logros en el uso e integración de la tecnología?
 - Capacidad de la facultad en el uso de la tecnología
 - Integración de las competencias de información al currículo, incluyendo las destrezas de computación y la literacia en computadoras
 - Avalúo de la efectividad de la experiencia de aprendizaje y del programa
 - Apoyo tecnológico a la institución
 - Fortalecimiento de la investigación
 - Fortalecimiento de los servicios

Todos los cursos que se ofrecen en la maestría usan Moodle y varios elementos de la educación a distancia para complementar sus cursos presenciales.

- g. ¿Qué cambios o revisiones se realizaron para asegurar la efectividad de la integración de los recursos de aprendizaje e información en los componentes académicos y administrativos del programa?
Aseguramos que todos los profesores quiénes van a dar clases en la maestría en TESL tienen los requisitos mínimos de nuestra institución para ofrecer cursos en línea o híbridos.

C. Plan de Tecnología

1. Describa las características del Plan de Tecnología del Programa, existente o en desarrollo. (DEG) N/A
El Departamento de Estudios Graduados no cuenta con un Plan de Tecnología

Criterios	SI	NO
-----------	----	----

¿Incluye el plan la adquisición, actualización, mantenimiento distribución y reposición de tecnología?		X
¿Incluye el plan el adiestramiento del personal docente y no docente?		X
¿Incluye el plan el adiestramiento de los estudiantes?		X
¿Cuenta el Programa con un presupuesto para la implantación, desarrollo y mantenimiento del Plan de Tecnología?		X
¿Considera el Plan una partida dentro de su presupuesto para mantenimiento y actualizaciones (<i>upgradings</i>) para los recursos tecnológicos, por ejemplo: sistemas operativos, Programas de computadoras, memoria, ¿entre otros?		X
¿Considera el plan la ampliación de recursos, servicios y horarios?		X

2. Evalúe cuán adecuados son los recursos tecnológicos del Programa para promover la productividad y la excelencia en la docencia de sus profesores.

a. ¿Es la proporción de estudiantes por computadora adecuada? Explique

El Centro para la Investigación Graduada cuenta con 14 computadoras PC para ofrecer los cursos de Estadística y otros donde se necesite el uso de programados como SPSS y Excel. Por lo tanto, el uso de las computadoras se limita a la cantidad de estudiantes. Además, no hay suficiente espacio en las instalaciones para acomodar otras mesas y computadoras.

b. ¿Son los programados disponibles suficientes y adecuados para la demanda de los usuarios? Explique

Los programados no son suficientes para los y las estudiantes ya que los cursos de Estadísticas, por lo general, exceden de 14. Por otra parte, el CIG NO cuenta con un programado para el análisis de datos cualitativos (e.g., INVIVO).

c. ¿Son las funciones de estas instalaciones del personal, de los servicios ofrecidos, cónsonas con las necesidades de los usuarios y expectativas de desarrollo del Programa?

No son cónsonas con las necesidades de los estudiantes y los profesores. Tampoco armonizan con las expectativas y el desarrollo del programa en cuanto a la disponibilidad y uso de programados de computadoras para el análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

d. ¿Cuán adecuadas son las instalaciones, los recursos bibliográficos y el equipo tecnológico para las necesidades de los usuarios y las expectativas de desarrollo del Programa?

En particular, las instalaciones del CIG y de los salones asignados a los cursos del programa no son adecuadas para ofrecer los servicios y los cursos.

- e. ¿Qué necesita hacer el Programa para actualizar los recursos bibliográficos, mejorar la infraestructura física, adquirir y mantener recursos tecnológicos adecuados?
Compra de licencias de los programados y actualización de computadoras en el CIG y los salones en que los profesores del programa ofrecen cursos.

D. Instalaciones, Laboratorios y Equipos Auxiliares a la Docencia

1. ¿Contó el Programa con las instalaciones, laboratorios, equipos, instrumentos y otros recursos auxiliares proyectados hace cinco años?
No
2. ¿Se han actualizado las instalaciones, laboratorios y equipos auxiliares para atender los avances en el programa y en la disciplina?
No
3. ¿Qué demuestran los hallazgos del avalúo de las instalaciones físicas realizado en los pasados cinco años?
N/A