

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 (POA)- VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO

Objetivo 5: Optimizar la gestión administrativa, financiera, el talento humano y el bienestar universitario, a través de la implementación de procesos de calidad que contribuyan a alcanzar la DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LÍNEA BASE 2023	META 2024	PERIODO		PRESUPUESTO	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES	
							DESDE	HASTA				
1.- Incrementar la razonabilidad en los activos, suministros y otros bienes de la universidad así como la conformidad de la información	1.- Implementar controles que permitan el correcto seguimiento a la provisión del servicio y resuelven potenciales incumplimientos normativos en la gestión administrativa, seguridad y adquisiciones	- Estandarización de datos de baja de activos - Capacitación en toma física de inventarios al personal de apoyo - Capacitación en procedimientos vigentes de inventario y proveeduría	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	1.1) (No.-Horas hombre difusión de procedimientos internos/ No.- Total horas hombre capacitación planificada y ejecutada) x 100%	90,00%	90,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Actas de capacitación de procedimientos internos; manual de uso de módulos de inventarios		
		- Reasignación de custodios de bienes vinculados a la administración central	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	2.1) (No. Bienes reasignados a custodios/ No. Total Bienes vinculados a la administración central) x 100%	50,00%	70,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Actas de asignación de bienes, solicitudes de traspaso		
		- Informe de bienes y activos dados de baja disponibles para remate	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	3) No. Bienes, activos dados de baja/ No. TTL Bienes, activos dados disponibles para remate) x 100%	70,00%	80,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de baja de bienes, toma física		
		- Remate (venta) de bienes y activos dados de baja	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	4) (Ingresos percibidos por efecto de venta de activos dados de baja o rematados/ TTL. Monto valorado por punto evaluado) x 100%	85,00%	85,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de remate de bienes		
		- Ejecución de inventario de bienes (físico & sistema)	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	5.1) (No. Bienes constatados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	70,00%	70,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de inventario y proveeduría		
		- Ejecución de inventario de suministros (físico & sistema)	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	6.1) (No. Bienes constatados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	70,00%	95,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de inventario y proveeduría		
		- Determinación de criterios de autorización, señalización y anaqueamiento en bodega - Señalización de bodega y otros espacios no normados	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	7.1) (Metros cuadrados sectorizados y señalizados/ No. TTL metros cuadrados establecidos y acordados, en el estándar aprobado) x 100%	35,00%	50,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Planos de distribución de las bodegas de proveeduría e In		
	2.- Reforzar capacidad tecnológica y asegurar interoperabilidad de los sistemas de información vinculados con la provisión del servicio.	- Aprovechamiento de lectores de código de barras y/o Código QR para bienes institucionales	Oscar Marica Rakvan-Proveduría	8.1) (Innovaciones y requerimientos de sistemas de información implementados/ No. Total de requerimientos e innovaciones aprobadas) x 100%	0,00%	80,00%	ENERO	ENERO	\$ 8.551,75	Aplicativo de inventario Proveeduría, equipos lectores de	Se ha cotizado con empresas que brindan el servicio de programación de los lectores de código de barra para vincular nuestra base de datos y la implementación de lectores qr con dispositivos celulares (empresa Inlogar proforma q557-22-960)	
	2. Mejorar el proceso de adquisiciones garantizando la base de datos de proveedores calificados y evaluados; así como la reducción de tiempos de atención y efectividad de la compra.	3.- Restructurar los métodos del proceso de adquisiciones. Incluir cumplimiento de estándares en términos de referencia y asegurar la programación de las compras con base a la planificación estratégica y operacional	- Depuración de base de datos de proveedores registrados y activo	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	9.1) (Proveedores registrados y activos en base de datos/No. Total de proveedores registrados - año) x 100%	90,00%	90,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Base de datos de proveedores actualizada	
			- Evaluación y reevaluación de proveedores seleccionados	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	10.1) (Proveedores reevaluados acorde al modelo técnico aprobado/No. Total de proveedores calificados- año) x 100%	10,00%	20,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de adquisiciones	
- Determinación del Programa anual de adquisiciones vinculado a la estrategia y operación			Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	11) Tiempo de ciclo de compras de Bienes Nota: La reducción del tiempo ciclo depende del PAC y de las acciones establecidas en los documentos.	max 5 días	max 5 días	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de adquisiciones		
4.- Gestionar relaciones que dan soporte a las debilidades administrativas en la provisión de los servicios de apoyo a la cadena de valor		- Restricción del proceso de compras e migración de compras públicas a la gestión administrativa, al 3er cuatrimestre	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	Nota: La reducción del tiempo ciclo depende del PAC y de las acciones establecidas en los documentos. 12) Tiempo de ciclo de compras de servicios	max 5 días	max 5 días	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de mantenimiento		
		- Verificación de la ejecución del PAC e informe de gestión	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	13) (No. Adquisiciones contratadas/No. Total Adquisiciones requeridas y planificadas en PAC) x 100%	50,00%	70,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de adquisiciones	Presupuesto se asignará a cada dependencia	
5.- Establecer alianzas estratégicas que regulen los servicios de apoyo a la cadena de valor, y que operen actividades que no corresponden al giro de negocio	- Calificación de proveedores seleccionados	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	14) (Proveedores calificados acorde al modelo técnico aprobado/ No. Total de proveedores registrados y activos en base de datos) x 100%	70,00%	80,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de adquisiciones			
3.- Incrementar los niveles de percepción de seguridad en predios, instalaciones y hacia la comunidad universitaria	- Programa de autoprotección contra hipótesis de delitos, robos y otros eventos de comisión	Econ. Pedro Martillo-Seguridad	15.1) (No. Actividades de prevención realizadas por los servicios de vigilancia/ No. TTL. Actividades planificadas en el programa de prevención en seguridad acordado) x 100%	90,00%	90,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de proveedor de vigilancia			
		Econ. Pedro Martillo-Administración	Nota: Cada año se aprobará el Programa de autoprotección contra hipótesis de delitos, robos y otros eventos de comisión. 16.1) (No. servicios de prevención de riesgos de seguridad implementados/ No. TTL. Actividades planificadas en el programa de prevención en seguridad acordada) x 100%	3 proyectos	6 proyectos	ENERO	ENERO	\$ 250.000,00	Informe de gestión de mantenimiento			
		Econ. Pedro Martillo-Administración	17) Tiempo de ciclo de atención a eventos no diseñados Nota: El tiempo de atención se mide hacia el proveedor de servicios de vigilancia acorde a los tiempos establecidos en los contratos de obra.	max 10 min	max 10 min	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de proveedor de vigilancia			
	1.- Implementar controles que permitan el correcto seguimiento a la provisión del servicio y resuelven potenciales incumplimientos normativos en la gestión administrativa, seguridad y adquisiciones	- Gestión contratos de servicios de seguridad, limpieza, áreas verdes, sistemas eléctricos	Econ. Pedro Martillo-Administración	18.1) (No. contratos de servicios ejecutados/ No. TTL. contratos deservicios planificadas en el programa) x 100%	4 servicios	4 servicios	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de Dirección Administrativa		
4.- Asegurar la disponibilidad y operatividad de los servicios básicos, seguridad, limpieza, áreas verdes, sistemas eléctricos	- Programa de mantenimiento preventivo ejecutado y demanda	Aiq. Carlos León Serrano-Mantenimiento	19) (No. Intervenciones de mantenimiento realizadas a demanda/No. TTL. Órdenes de Trabajo de mantenimiento) x 100%	80,00%	80,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión de mantenimiento			
	- Determinación del Plan de desarrollo de infraestructura	Aiq. Carlos León Serrano-Mantenimiento	20.1) (No. Metros de desarrollo de infraestructura UCSP/ No. TTL. Metros planificados y acordados en el Plan Desarrollo de Infraestructura) x100%	90,00%	90,00%	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Informe de gestión del plan de desarrollo de infraestructura			
5.- Asegurar la disponibilidad de permisos de funcionamiento que garanticen la operatividad de la institución	- Cumplimiento de acuerdos interinstitucionales para obtención de permisos del Benemérito Cuerpo de Bomberos	Aiq. Carlos León Serrano-Mantenimiento	Nota: Cada año se aprobará el alcance del Plan de Desarrollo de Infraestructura de la UCSP en el Plan de Disposiciones Técnicas emitidas por BCBG) x 100%	0,00%	20,00%	ENERO	ENERO	\$ 280.000,00	Acta de compromiso N°0009-CGIP-BCBG-2024)	Corresponde a implementación de sistema contra incendio, edificio de progrado, centro de desarrollo tecnológico y recarga de extintores en edificio de la usq		
	- Controlar los permisos de funcionamiento de bares y restaurantes al exterior del predio universitario	Econ. Pedro Martillo-Administración	22.) (N° de locales habilitados con permisos de funcionamiento/ TTL de locales existentes en la institución) x 100%	11 locales	11 locales	ENERO	ENERO	\$ 1.500,00	Permisos de funcionamiento habilitados			
\$									565.551,75			

DIRECCIÓN FINANCIERA

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LÍNEA BASE 2023	METAS * 2024	PERÍODO		PRESUPUESTO	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							DESDE	HASTA			
1. Desarrollar la generación automática de carteras enlazadas a información académica	Proponer mejoras en los procesos del SIU y la sistematización de las actividades manuales.	1. Convocar a reunión a las personas involucradas en el proceso. 2. Definir parámetros para generación de carteras. 3. Preparar oficio o correo para enviar requerimientos a Computo 4. Realizar pruebas previo implementación.	Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Tesorería (Ing. Josska Mantu) y Centro de Computo (Ing. Vicente Gallardo)	1) Número de carteras generadas automáticamente / Carteras totales creadas	91%	93%	ENERO	DICIEMBRE	\$245.000,00	Actas de reunión, oficios, correos	
2. Potenciar procesos de actualización y mejora de opciones del Módulo de Tesorería	<input type="checkbox"/> Continuar con propuestas para mejorar los procesos en el SIU. <input type="checkbox"/> Realizar la socialización y capacitación a los usuarios del sistema.	1. Convocar a reunión a las personas involucradas en el proceso. 2. Definir parámetros para generación de carteras. 3. Preparar oficio o correo para enviar requerimientos a Computo 4. Realizar pruebas previo implementación.	Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Tesorería (Ing. Josska Mantu) y Centro de Computo (Ing. Vicente Gallardo)	2) Opciones Tesorería mejoradas / total de opciones por mejorar	87%	91%	ENERO	DICIEMBRE	\$245.000,00	Actas de reunión, oficios, correos	
3. Generar estados financieros en forma oportuna.	Fortalecer el módulo de contabilidad con la finalidad de contar con datos confiables para la elaboración de estados financieros.	1.- Análisis de razonabilidad de cuentas contables con sus respectivos anexos 2.- presentación de estados financieros hasta el 25 día del mes siguiente	Walter Atchundia Córdova	3) Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega (25 de cada mes) (línea base 10 meses)	90,90%	81,81%	ENERO	DICIEMBRE	\$400.000,00	Entrega de juegos de Estados Financieros Estado de Situación Financiera Estado de Resultados Estado de Ejecución Presupuestaria Estado de Flujos de Efectivo	
4. Controlar, informar y actuar los movimientos de ingresos y gastos presupuestados de las unidades académicas y administrativas de la Institución. (liquidación presupuestaria)	Actualizar y mejorar el módulo de Presupuesto, con la finalidad de realizar el control presupuestario en forma eficiente.	Elaboración, revisión, aprobación y difusión de Presupuestos. Control presupuestario de solicitudes de pago. Transferencias entre partidas. Reajustes de presupuestos autofinanciados. Informes de estado de ejecución presupuestaria.	Centro de Computo (Ing. Eusebio Chalcón), Presupuesto (Ing. Ena Ramirez), Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Vicerrectorado Administrativo (Dr. Gustavo Ramirez), Consejo Universitario (Todos los miembros) y todos los Usuarios UCSG.	4) Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega.	90,90%	90,90%	ENERO	DICIEMBRE	\$160.078,60	Entrega de Estado de Ejecución Presupuestaria y Publicación en portal WEB Institucional al cierre del periodo fiscal.	Se entrega conforme cierre contable
5. Fortalecer la gestión de cobranzas, a través de seguimiento personalizado de las carteras vencidas mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes vía whatsapp	Proponer mejoras en el proceso de cobranzas existente, con énfasis en la actualización de datos de los estudiantes y la difusión de beneficios brindados por el pago de pensiones, a fin de conseguir un acercamiento efectivo para la recuperación de carteras.	1.- Correos masivos de gestión de cobranzas enviados a los deudores de grado y posgrado: Pagares, pensiones y facturas vencidas. 2.- Mensajes enviados vía WhatsApp, captura de imagen de deuda de grado, posgrado: Pagares, pensiones y facturas vencidas. 3.- Envío semanal de base de deudores a las unidades académicas, escuelas y colegios. 4.- Envío semanal de base de deudores CASH, T.U. y UESM al área de Comunicación y Marketing para envío de correos masivos. 5.- Llamadas telefónicas a los deudores de grado y posgrado: Pagares, pensiones y facturas vencidas. 6.- Actualización de la base de datos de los deudores de grado y posgrado.	Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Jefe de Crédito y Cobranzas (Ing. Keny Ycaza), Cobranzas (Lda. Daisy Cabrera) Cobranzas (Ma. Eugenia Auz de Garcia)	5) Monto de cuentas y documentos cobrados / total cartera pendiente por cobrar. (cartera vencida mas de 30 días).	20%	23%	ENERO	DICIEMBRE	\$80.770,78	1.- Gestión de cobranza realizada: Correos enviados, captura de imagen de deuda vía whatsapp a los deudores de grado y posgrado: Pagares, cheques, pensiones y facturas sin cancelar.	
6. Comercializar y difundir el Plan Educación Prepagada.	Fortalecer y promocionar nuevas campañas para el Plan de Educación Prepagada en redes sociales institucionales, en los medios de radio y televisión de la UCSG y en radios de provincias para lograr una difusión a nivel nacional.	1. Cumplir con las campañas del Plan Educación planificadas. 2. Difusión de oferta académica: visitas a U. Educativas y Ferias en Provincias/ campañas en Redes Sociales, Radio y TV de la UCSG	Ing. Micacha Vázquez	6) Número de campañas efectuadas / número de campañas proyectadas	100%	100%	ENERO	DICIEMBRE	\$28.595,17	Informe de Ventas	
				Ing. Micacha Vázquez	7) Número de planes vendidos / número de planes proyectados a vender	90%	93%	ENERO	DICIEMBRE	\$28.595,17	Informe de Ventas
7. Optimizar una mejora en el proceso y tiempos para la realización de convenios de pago con la implementación de una plataforma tecnológica actualizada.	Promover la automatización de tareas del proceso de gestión de créditos, realizando un análisis de los puntos débiles para determinar las acciones de mejora con la finalidad de optimizar los tiempos de respuesta a los estudiantes.	1) Atención personalizada a los estudiantes y padres de familia en los trámites de convenios de pago. 2) Reuniones semanales para revisar casos que se hayan denegado en respuesta de la elaboración de convenios de pago 3) Aplicar las políticas vigentes para la aprobación de un convenio considerando revisar casos especiales con Dirección Financiera. 4) Brindar apoyo al área de cobranzas en carteras de prioridad buscando solucionar con los convenios de pago.	Econ. Carmen Gómez, Directora Financiera Ing. Keny Ycaza Jefe de Crédito y Cobranzas Lda. Katharine Guerrero - Unidad de Crédito	8) Número de convenios de pagos tramitados / número de convenios de pago solicitados.	90%	90%	ENERO	DICIEMBRE	\$32.664,78	1) Reportes mensuales de números de convenios realizados detallando el monto recuperado 2) Correos enviados a estudiantes, padres de familia o tutores para el envío de los requisitos obligatorios. 3) Correos enviados al área de Tesorería para la elaboración y finalización del trámite del convenio de pago.	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTIÓN	LÍNEA BASE 2023	METAS 2024	FECHA		PRESUPUESTO POA 2024	EVIDENCIAS LINKS- ACTAS-INFORMES-ETC	OBSERVACIONES
							DESDE	HASTA			
1. Realizar un proceso de selección de forma eficiente, con la finalidad de contar con candidatos que cumplan con el perfil y competencias requeridas para el cargo.	Disponer de un banco de datos de postulantes, organizado por perfiles que permita la disponibilidad inmediata de candidatos ideales para cubrir las vacantes suscitadas	1.Receptar hojas de vida por correo. 2.Realizar Gestión de almacenamiento físico y digital de documentos. 3.Clasificar según el perfil del postulante. 4.Clasificar por género (masculino – femenino). 5.Registrar actividades.	CPA Bertha Marcos Boja, Jefe de SAC	1) Número de postulantes por perfiles de cargo / Número de cargos	29%	35%	ENERO	DICIEMBRE	11.695,04		Según oficio enviado por la unidad se recibe y se envían 3 hojas de vida de postulantes según el perfil del cargo solicitado. Total de Cargos activos al 31/12/2023: 273. Cabe indicar que los documentos que se reciben de forma digital, ya no son impresos y se mantienen en su formato.
2. Realizar el proceso de capacitación orientado a desarrollar las competencias de los colaboradores de la UCSG.	Contar con información sobre las necesidades de los colaboradores en las distintas unidades académicas y administrativas a través de consultas y encuestas.	1. Realiza diagnóstico de necesidades de capacitación mediante formato digital enviado a los directores, decanos, jefes y coordinadores.	CPA Bertha Marcos Boja, Jefe de SAC	2) Número de personas que asistieron a la capacitación / Número personas registradas en capacitación	90%	53%	ENERO	DICIEMBRE	11.695,04	El POA 2024 se cierra con 1352 que cubrió el déficit del 2023 y la meta del 2023 dejando incluso un superávit de 201 al iniciar el periodo 2024. Al resultado de cierre del 2023 contribuyó mucho una inscripción virtual que en el mes de mayo del 2023 la que asistieron 793.	1.-Registro del personal según lo tabulado en el DMC enviado por subunidad Selección y Capacitación. 2.-Elaboración del Plan de Capacitación 2024 3.- Finalmente se elabora el Listado de asistencia por cada capacitación programada para el 2024
		3) Número de personas capacitadas (todas las capacitadas en los cursos dados)		1352	810	ENERO	DICIEMBRE	11.695,04	Personas capacitada en los cursos dados		
3. Organizar las nóminas del personal docente y administrativo, de acuerdo a la estructura organizacional de la UCSG.	Clasificar e identificar al personal docente y administrativo de la UCSG, coordinar fechas de pago, y organizar al personal de acuerdo a la estructura organizacional.	1. Realizar un cronograma de actividades según los diferentes formatos de pago por nómina, considerando los cronos y fechas de acuerdo al calendario académico - administrativo de la UCSG	CPA Bertha Marcos Boja, Jefe de Administración Sueldos y Salarios	4) Número nóminas liquidadas antes del 15/ Número de nóminas por liquidar	100%	100%	ENERO	DICIEMBRE	67.845,21	Se liquidan 7 nóminas: 5 nóminas administrativas, 1 nómina IESM y 1 nómina Radio Usq	
4. Preparar el cronograma de pagos de acuerdo con los tipos de empleado, eventos y fechas, previamente establecidas en el calendario académico - administrativo de la UCSG.			CPA Bertha Marcos Boja, Jefe de Administración Sueldos y Salarios	5) Número de nóminas liquidadas antes del 30 o 31/ Número de nóminas por liquidar			ENERO	DICIEMBRE			
5. Procesar las novedades reportadas con respecto a descuentos o reembolsos varios reportados en el rol de pago, de acuerdo a análisis y revisión de las unidades de atención al cliente y Trabajo social, y autorización de la Dirección de RRHH.	Comprobar información proporcionada por las áreas de atención de requerimientos, y realizar el proceso de descuento o reembolso solicitado.	1. Ingresar y generar los procesos para la emisión de la nómina, luego de la autorización de los diferentes pagos académicos y administrativos.	CPA Bertha Marcos Boja, Jefe de Administración Sueldos y Salarios	6) Número de reembolsos o descuentos procesados / Número de novedades reportadas	94%	96%	ENERO	DICIEMBRE	67.845,21		Registro de bono libro (crédito y conato), registro de pagos varios autorizados, justificación de asistencias, licencia por enfermedad (IESM), licencias con o sin sueldo, cambios en forma de pago, ingreso de reembolsos y recuperación de horas docente.
6. Otorgar un servicio eficaz, eficiente y confiable a los colaboradores de la UCSG, brindando apoyo en los trámites relacionados con la seguridad social e institucionales, con la finalidad de ayudar al desarrollo de relaciones humanas saludables dentro de la UCSG.	Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas relacionados con el manejo de procesos documentales, y dando soporte en los trámites relacionados con la seguridad social e institucionales, con la finalidad de ayudar al desarrollo de relaciones humanas saludables dentro de la UCSG.	1. Recibir requerimientos y consultas del personal académico y administrativo. 2. Gestionar y/o ejecutar los trámites o consultas requeridas.	Lic. Piedad Sánchez, Jefe de Trabajo Social	7) Número de requerimientos resueltos satisfactoriamente / número de requerimientos recibidos	100%	100%	ENERO	DICIEMBRE	37.633,68		Registro de atenciones. Reporte de gestión de novedades de consumo para registradas en el sistema para el descuento correspondientes (anticipos impresos, préstamos del IESS, casos concurridos, entidades bancarias, administración condesores)
		3. Despachar y registrar la atención brindada, por los diferentes canales de comunicación. 4. Seguimiento de los casos atendidos.		8) Día total de respuesta/ tiempo de respuesta esperada	4	3	ENERO	DICIEMBRE			
7. Asesorar a los colaboradores y familiares de la UCSG en los procedimientos en casos médicos de enfermedades crónicas y psicoemocionales, con la finalidad de brindarles una guía, orientación y apoyo en dicha situación, de esta forma manteniéndose conectados con la institución, ayudándolos a sentirse valorados por la misma.	Mantener una comunicación abierta entre la Dirección de RRHH - Trabajo Social, que permita que los colaboradores tengan la confianza de notificar sus dolencias a causa de enfermedades crónicas y psicoemocionales. • Seguimiento personalizado de casos que requieren atención y asesoramiento de manera individual.	• Contacto directo entre el personal (académico y administrativo) y el área de Trabajo social • Implementación de Chat con el personal diario para cubrir sus inquietudes.	Lic. Piedad Sánchez, Jefe de Trabajo Social	9) Número de casos asesorados/ Número de casos reportados	100%	96%	ENERO	DICIEMBRE	37.633,68		Registro de atenciones. Reporte de gestión de novedades de consumo para registradas en el sistema para el descuento correspondientes (anticipos impresos, préstamos del IESS, casos concurridos, entidades bancarias, administración condesores)
8. Gestionar de forma eficiente los requerimientos de los docentes de la UCSG, empleando herramientas tecnológicas existentes, brindando un servicio de calidad logrando subsanar las inquietudes de los docentes.	Fortalecer la gestión administrativa con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los Docentes de la UCSG.	1. Atender de forma oportuna los requerimientos por las vías disponibles de comunicación (personal, email y llamadas).	Econ. Ericka Aranda, Jefe de Atención al Cliente	10) Número de requerimientos docentes resueltos satisfactoriamente / Número de requerimientos docentes recibidos	100%	100%	ENERO	DICIEMBRE	41.839,37		
		2. Consultar en SIU mediante opciones con acceso a la información docente. 3. Registrar en hoja de control, los requerimientos.		11) Día total de respuesta/ tiempo de respuesta esperada	4	3	ENERO	DICIEMBRE	41.839,37		Chatbot en excel de los requerimientos atendidos.
9. Analizar los procesos existentes con el fin de actualizarlos para generar una mejora de tiempos, uso de recursos, resultados y generación de documentos de gestión (descripción de funciones, organigramas).	Maximizar el uso de los procesos por medios digitales que permitan recibir información pertinente para implementar acciones de mejora en la gestión de los mismos.	• Mejora del proceso que permita detectar eficientemente la actualización y creación de nuevos cargos. • Coordinación de reuniones con el personal para levantamiento de funciones. • Elaboración de borrador DF para posterior envío al personal. • Actualización del borrador DF de acuerdo a la revisión y observaciones realizadas.	Ing. Paola Soria, Jefe de Administración de Procesos Docentes.	12) número de procesos actualizados/ número de procesos procesados para actualización 13) Número de documentos de gestión actualizados/ Número de documentos procesados para la actualización.	81	82	ENERO	DICIEMBRE	75.684,04	Desde el mes de julio 2023 la elaboración de manuales y procesos fue derivada a la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad y la Jefatura de O&M, pasó a llamarse Jefatura de Administración de procesos y documentos, por lo que el objetivo operativo 9 fue modificado y su ámbito será la gestión de documentos como DF y organigramas. A partir de 07-2023 ya no se reportan procesos actualizados porque esta actividad pasó a la DEAC, por lo que el indicador 12 no se puede medir a partir del 2023.	Listado de documentos de gestión creados y actualizados.
		• Actualización de organigramas por actualización o creación de nuevos cargos.									
10. Gestionar eficientemente los procesos docentes brindando un servicio que apoye a las unidades académicas/Programación y solicitudes derivadas de la misma, logrando de docentes, generación de contratos de docentes).	Consolidar el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos que se requieren atender por las necesidades presentadas en las unidades académicas.	• Cronograma de actividades de requerimientos cuya ejecución depende de otras unidades.	Ing. Paola Soria, Jefe de Administración de Procesos Docentes.	14) Número de requerimientos de unidades académicas atendidos/ Número de requerimientos de unidades académicas recibidos.	94%	96%	ENERO	DICIEMBRE	75.684,04	Reporte de Programación Académica y atención Reporte solicitudes de ingresos de nuevos docentes.	Reporte de actas de contratos docentes generadas. Reporte de solicitudes de elaboración de contratos manuales.
		• Utilización de herramientas tecnológicas que garanticen el cumplimiento de tareas cuya ejecución no sea inmediata. • Utilización de opción en el SIU que permita llevar el control del ingreso/reingreso de docentes.									Listado de requerimientos de unidades académicas y administrativas.

DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LÍNEA BASE 2023	METAS* 2024	PERÍODO		PRESUPUESTO	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							DESDE	HASTA			
1. Actualizar los esquemas de becas, ayudas económicas y pensión diferenciada como medio para ofrecer mejores condiciones que ofrezcan facilidades para el ingreso y permanencia de estudiantes.	Analizar las condiciones generadas a causa de los cambios de las políticas estatales relacionadas con las asignaciones presupuestarias y el potencial efecto de la crisis sanitaria mundial, para fortalecer las normativas que permitan reorientar la concesión de becas y otras condiciones.	Revisión del Reglamento de Bienestar Universitario de acuerdo a las normativas vigentes.	Directora, Vicerrector Administrativo	1) Esquemas de becas, ayudas económicas y pensión diferenciada, revisados y actualizados/ un esquema anual	0,95	15	Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento actualizado	
		Aprobación del Reglamento de Bienestar Universitario actualizado por las autoridades.	Directora, Vicerrector Administrativo				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento actualizado	
		Difusión del Reglamento de Bienestar Universitario a la comunidad universitaria.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento actualizado y subido a la página web de la universidad	
		Construcción del Plan de Igualdad de la UCSG	Directora, Coordinadora de Procesos, jefe de Desarrollo Humano				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Plan de igualdad terminado	
		Revisión y aprobación del Plan de Igualdad por las autoridades.	Directora, Vicerrector Administrativo				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Plan de igualdad terminado	
		Difusión del Plan de Igualdad a la comunidad universitaria.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Plan de igualdad subido a la página web	
		Actualización del Reglamento de Acción Afirmativa	Directora, Coordinadora de Procesos, jefe de Desarrollo Humano				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento de acción afirmativa actualizado	
		Revisión y aprobación del Reglamento de Acción Afirmativa.	Directora, Vicerrector Administrativo				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento de acción afirmativa actualizado	
		Difusión del Reglamento de Acción Afirmativa a la comunidad universitaria.	Coordinadora de Procesos, jefe de Desarrollo Humano, Directora				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reglamento de acción afirmativa subido a la página web	
		Revisión de los procesos de becas, pensión diferenciada y ayudas económicas para la actualización en el SIU.	Trabajadora Social, Directora, Coordinadora de procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reportes del SIU	
		Recepción y análisis de la situación socio económica para la reorganización de escala y/o ayudas económicas	Trabajadora Social, Directora, Vicerrector Administrativo				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Difusión en redes sociales oficiales de la UCSG	
		Difusión de los servicios que brinda las Unidades que integran Bienestar Universitario a la Comunidad Universitaria.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Código QR	
		Aplicación de encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios que brinda Bienestar Universitario.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Encuesta tabulada e informes	
		Elaboración de informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios que brinda Bienestar Universitario.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Encuesta tabulada e informes	
		Revisión de procesos para su respectiva automatización de las últimas Unidades de BU.	Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes	
2. Crear vínculos interinstitucionales y oportunidades en la inserción laboral para estudiantes y graduados de la UCSG.	Aprovechar el prestigio de la universidad y los nexos establecidos con las empresas nacionales y multinacionales para lograr conversiones interinstitucionales y el desarrollo de ferias laborales que permitan abrir oportunidades de trabajo para nuestros estudiantes y/o graduados.	Actualización de la base de datos de estudiantes y graduados.	Coordinador de la BTU	2) Una feria laboral por año, en el periodo 2022 al 2026	1	4	Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reportes	
		Actualización de la base de datos de las empresas e instituciones del sector público y privado, y seguimiento a procesos de selección.					Enero	Diciembre	\$3.335,21	Reportes	
		Apoio en la Feria Laboral Universitaria.					Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Elaboración y ejecución de talleres de capacitación de portafolio laboral, entrevista de trabajo, hoja de vida, entre otros, para estudiantes de los últimos ciclos.					Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
3. Capacitar continuamente para contribuir con el crecimiento personal y laboral del equipo humano de Bienestar Universitario con la finalidad de mantener el servicio de calidad inclusivo y diverso para la comunidad universitaria.	Capacitar al personal de Bienestar Universitario en los temas afines al servicio que se presta, orientados a la solución de los problemas que se presentan, enmarcado en el propósito de un servicio de calidad inclusivo y diverso	Elaboración y ejecución de conversatorios, talleres, charlas de sensibilización y prevención en tópicos de la inclusión, violencia y consumo de tabaco, alcohol y sustancias catalogadas según a fiscalización.	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano, Director de Cultura UCSG	3) 100% del personal de BU capacitados anualmente en programas relacionados con (1) atención al cliente; (2) equipos de trabajo; (3) compromiso institucional; (4) temas de desarrollo humano; (5) temas especializados según su función. Cantidad de colaboradores de Bienestar personal capacitado.	11	6	Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Elaboración y ejecución de conversatorios, talleres, charlas de que beneficien a la salud mental.	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Elaboración y ejecución de talleres de proyecto de vida para los estudiantes de 1er ciclo.	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Revisión y aprobación del documento base del protocolo de prevención al consumo de tabaco, alcohol y sustancias catalogadas según a fiscalización.	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Difusión del protocolo de atención para la discapacidad y protocolo de acoso, abuso.	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano, Coordinadora de Procesos				Enero	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Charlas para fortalecer el trabajo en equipo y pertenencia en el área de bienestar universitario	Jefe de la Unidad de Desarrollo Humano				Agosto	Diciembre	\$3.335,21	Informes, fotos	
		Promoción de actividades que fomenten la identidad cultural.	Director de Cultura UCSG		0	2	Enero	Diciembre	\$3.335,21	Promoción del evento en redes, fotos e informes	
		Realización de conciertos, recitales, obras de teatro o danza que fomenten la sana convivencia universitaria					Enero	Diciembre	\$3.335,21	Promoción del evento en redes, fotos e informes	
		Formulación de convenios con instituciones deportivas oficiales.	Jefe de la Unidad de Deportes y Recreación Supervisor de la Unidad de Deportes y Recreación						\$3.335,21	Convenios firmados y escaneados	
		Promoción de eventos deportivos de alta competencia.	Jefe de la Unidad de Deportes y Recreación Supervisor de la Unidad de Deportes y Recreación						\$3.335,21	Promoción en redes sociales, brief, fotos	
		Impulso y fomento de la práctica de las distintas disciplinas deportivas	Jefe de la Unidad de Deportes y Recreación Supervisor de la Unidad de Deportes y Recreación						\$3.335,21	Promoción en redes sociales, brief, fotos	
		Promover actividades recreativa a la comunidad universitaria.	Jefe de la Unidad de Deportes y Recreación y Director de Cultura UCSG						\$3.335,21	Promoción en redes sociales, brief, fotos	
		Seguimiento a la automatización de los procesos administrativos de la Unidad de Deportes de la UCSG.	Jefe de la Unidad de Deportes y Recreación Supervisor de la Unidad de Deportes y Recreación						\$3.335,21	Informes	
		Implementación en el SIU de los Módulos de Medicina Ocupacional, Enfermería, Ginecología, Ficha Médica Estudiantil Inicial.							\$3.335,21	Parte Diario de Atención Médico General por Turnos	
		Atención primaria a pacientes, diagnóstico, seguimiento y prescripción ante el malestar o enfermedad presentada, modalidad presencial y online.							\$3.335,21	Parte Diario de Atención Médico General por Turnos	

<p>4 Generar políticas, programas y protocolos orientados a la comunidad universitaria para el desarrollo de la salud física y mental, así como la prevención de acoso, violencia, discriminación y/o consumo de drogas y alcohol.</p>	<p>Planear el cumplimiento de políticas, programas y protocolos a través de acciones que permitan: a) promoción de actividades físicas; b) prevención del consumo de drogas y bebidas alcohólicas; c) prevención de la discriminación, acoso y violencia sexual; d) promoción de la inclusión con la finalidad de contribuir a la igualdad de oportunidades y a la sana convivencia universitaria.</p>	<p>Registro de control diario de atención a pacientes.</p>	<p>Infanta Coordinación Médica Generalista Asesoría de Enfermería Ginecología</p>	<p>0</p>	<p>9</p>	<p>Enero</p>	<p>Diciembre</p>		<p>Registro de entrega de medicación diaria y mensual</p>	
		<p>Realización de Historias Clínicas e Informes a Estudiantes de Internado de las Carreras de la Facultad de Ciencias Médicas</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Informe y Estadística de Atención, Seguimiento y Control de enfermedades estacionales y epidemiológicas</p>	
		<p>Programa de Medicina Preventiva en coordinación con el HISS, implementación de la Ficha Médica Ocupacional Inicial año 2024.</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Informes semestrales</p>	
		<p>Elaboración de informes mensuales de los casos atendidos en la Unidad de Salud</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Informes semestrales</p>	
		<p>Colaboración y coordinación en campañas de servicios médicos con la Asociación de Profesores y Trabajadores</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Informes Estadísticos mensuales y anuales de todos los Servicios Médicos prestados en la Unidad de Salud Universitaria</p>	
		<p>Reactivación de sala de apoyo a la lactancia materna</p>						<p>\$3.335,21</p>		
		<p>Asesoría personalizada de enfermedades de transmisión sexual y planificación familiar.</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Informes, fotos</p>	
		<p>Elaboración y ejecución del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Acta de aprobación del Reglamento Interno de Higiene y seguridad por parte del Ministerio de Trabajo</p>	
		<p>Socialización y difusión del Reglamento Interno de Higiene y seguridad.</p>						<p>\$3.335,21</p>	<p>Reglamento en la página web de la Universidad</p>	
		<p>Elaboración, ejecución y seguimiento de la Gestión en Salud Ocupacional</p>						<p>\$3.335,21</p>		
		<p>Elaboración y ejecución de programa de inmunización al personal administrativo, funcionarios y docentes en coordinación con el MSP y Laboratorios Privados.</p>	<p>\$3.335,21</p>							
		<p>Promoción y difusión de temas relacionados a la prevención de la seguridad y salud en el trabajo a la comunidad universitaria.</p>	<p>\$3.335,21</p>							
		<p>Atención Psicológica a pacientes de la comunidad universitaria</p>	<p>\$3.335,21</p>					<p>Agendamiento de citas.</p>		
		<p>Asistencia a programas de radio o redes sociales relacionados a la problemática psicológica</p>	<p>\$3.335,21</p>					<p>Registro de los programas en los medios de comunicación o redes sociales en los que participe como Psicólogo.</p>		
		<p>Elaboración de informe semestral de los Factores Psicosociales con mayor incidencia.</p>	<p>\$3.335,21</p>							
		<p>Elaboración de reglamento de prevención del consumo de drogas y bebidas alcohólicas.</p>	<p>\$3.335,21</p>					<p>reglamento de prevención del consumo de drogas y bebidas alcohólicas</p>		
		<p>Elaboración y difusión del protocolo del consumo de drogas y bebidas alcohólicas a la comunidad universitaria</p>	<p>\$3.335,21</p>					<p>protocolo del consumo de drogas y bebidas alcohólicas a la comunidad universitaria</p>		
		<p>Elaboración del programa de Prevención Integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas en el espacio laboral.</p>	<p>\$3.335,21</p>							
		<p>Elaboración de estrategias inclusivas para las personas con discapacidad en la UCSG</p>	<p>\$3.335,21</p>					<p>protocolo para la atención a personas con discapacidad.</p>		
		<p>Elaboración de un protocolo para la atención a personas con discapacidad.</p>	<p>\$3.335,21</p>							

0) Número (15) de políticas, programas y protocolos generados y ejecutados hasta el 2026