



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 eficiencia y eficacia institucional.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LINEA BASE 2024	META 2025	SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO		PRESUPUESTO			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
								1/7/2025	19/12/2025	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO	TOTAL ASIGNADO	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO		
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 resuelvan potenciales incumplimientos normativos en la gestión administrativa, seguridad y adquisiciones	- Estandarización de dada de baja de activos - Capacitación en toma física de inventarios al personal de apoyo - Capacitación en procedimientos vigentes de inventario y proveeduría	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	1.) (No. Horas hombre difusión de procedimientos internos/ No. Total Horas hombre capacitación planificada y aprobada) x 100%	90,00%	90,00%	54,00%	1/7/2025	19/12/2025	40,00%	60,00%	\$ 1.500,00	\$ 600,00	\$ 900,00	Evidencia_Indicador 01 Inv_Prov	Actas de capacitación de procedimientos internos; manual de uso de módulo de inventarios
		- Reasignación de custodios de bienes vinculados a la administración central	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	2.) (No. Bienes reasignados a custodios/ No. Total Bienes vinculados a la administración central) x 100%	70,00%	85,00%	51,00%	1/7/2025	19/12/2025	40,00%	60,00%	\$ 1.500,00	\$ 600,00	\$ 900,00	Evidencia_Indicador 02 Inv_Prov	Actas de asignación de bienes, solicitudes de traspaso
		- Informe de bienes y activos dados de baja disponibles para remate	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	3.) No. Bienes, activos dados de baja/ No. TTL Bienes, activos dados disponibles para remate) x 100%	80,00%	80,00%	32,00%	1/7/2025	19/12/2025	60,00%	40,00%	\$ 1.500,00	\$ 900,00	\$ 600,00	Evidencia_Indicador 03 Inv_Prov	Informe de baja de bienes, toma física
		- Remate (venta) de bienes y activos dados de baja	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	4.) (Ingresos percibidos por efecto de venta de activos dados de baja x rematados/ TTL. Monto valorado por perto evaluador) x 100%	85,00%	85,00%	34,00%	1/7/2025	19/12/2025	60,00%	40,00%	\$ 1.500,00	\$ 900,00	\$ 600,00	Evidencia_Indicador 04 Inv_Prov	Informe de remate de bienes
		- Ejecución de inventario de bienes (físico & sistema)	Oscar Marca Raivan-Inventario	5.) (No. Bienes constatados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	70,00%	85,00%	51,00%	1/7/2025	19/12/2025	40,00%	60,00%	\$ 1.500,00	\$ 600,00	\$ 900,00	Evidencia_Indicador 05 Inv_Prov	Informe de gestión de inventario y proveeduría
		- Ejecución de inventario de suministros (físico & sistema)	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	6.) (No. Bienes constatados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	95,00%	95,00%	85,50%	1/7/2025	19/12/2025	11,00%	89,00%	\$ 1.500,00	\$ 165,00	\$ 1.335,00	Evidencia_Indicador 06 Inv_Prov	Informe de gestión de inventario y proveeduría
		- Determinación de criterios de sectorización, señalización y almacenamiento en bodegas - Señalización de bodegas y otros espacios no normados	Oscar Marca Raivan-Proveeduría	7.) (Metros cuadrados sectorizados y señalizados/ No. TTL metros cuadrados establecidos y acordados en el estándar aprobado) x 100%	50,00%	70,00%	35,00%	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	Evidencia_Indicador 07 Inv_Prov	Planos de distribución de las bodegas de proveeduría e Inventarios
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.	2.- Reforzar capacidad tecnológica y asegurar interoperatividad 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 Marca Raivan-Proveeduría	8.) [Innovaciones y requerimientos de sistemas de información implementados/ No. Total de requerimientos e innovaciones aprobadas) x 100%	80,00%	80,00%	0,00%	1/7/2025	19/12/2025	0,00%	0,00%	\$ 8.551,75	\$ -	\$ -	Evidencia_Indicador 08 Inv_Prov	Aplicativo de inventario Proveeduría, equipos lectores de código de barras ha cotizado con empresas que brindan el servicio de programación de los ledes de código de barra para vincular a nuestra base de datos y la implementación de lectores de con dispositivos celulares, teléfonos
		- Depuración de base de datos de proveedores registrados y activo	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	9.) (Proveedores registrados y activos en base de datos/No. Total de proveedores registrados - año) x 100%	90,00%	90,00%	45,00%	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	Evidencia_Indicador 09 Adq	Base de datos de proveedores actualizada (Proveedores de Artículos y Servicios ADQ003F)
		- Evaluación y reevaluación de proveedores seleccionados	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	10.) (Proveedores reevaluados acorde al modelo técnico aprobado/No. Total de proveedores calificados - año) x 100%	20,00%	50,00%	30,00%	1/7/2025	19/12/2025	40,00%	60,00%	\$ 1.500,00	\$ 600,00	\$ 900,00	Evidencia_Indicador 10 Adq	Informe de gestión de adquisiciones (Reporte de Ordenes de Compra/Servicios ADQ022F)
		- Determinación del Programa anual de adquisiciones vinculado a la estrategia y operación	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	11.) Tiempo de ciclo de compras de bienes	max 5 días	max 5 días	max 5 días	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	Evidencia_Indicador 11 Adq	Informe de gestión de adquisiciones El plazo máximo de cinco días se cumple a partir de la aprobación del Comité de Adquisiciones, en el marco del Plan Anual de Compras (PAC), pero depende de los procesos de asignación y
		- Reestructuración del proceso de compras e integración de compras públicas a la gestión administrativa, al 3er cuatrimestre	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	12.) Tiempo de ciclo de compras de servicios	max 5 días	max 5 días	max 5 días	1/7/2025	19/12/2025	10,00%	90,00%	\$ 1.500,00	\$ 150,00	\$ 1.350,00	Evidencia_Indicador 12 Adq	Informe de gestión de adquisiciones El plazo máximo de cinco días se cumple a partir de la aprobación del Comité de Adquisiciones, en el marco del Plan Anual de Compras (PAC), pero depende de los procesos de asignación y
		- Gestiónar relaciones que don soporte a las debilidades administrativas en la provisión de los servicios de apoyo a la cadena de valor	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	13.) (No. Adquisiciones contratadas/No. Total Adquisiciones requeridas y planificadas en PAC) x 100%	70,00%	70,00%	35,00%	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ -	\$ -	\$ -	Evidencia_Indicador 13 Adq	Informe de gestión de adquisiciones Presupuesto se asignará a cada dependencia
		- 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	CPA. Bertha Marcos Borja-Adquisiciones	14.) (Proveedores calificados acorde al modelo técnico aprobado/ No. Total de proveedores registrados y activos en base de datos) x 100%	80,00%	85,00%	42,50%	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	Evidencia_Indicador 14 Adq	Informe de gestión de adquisiciones
3.- Incrementar los niveles de percepción de seguridad en predios, instalaciones y hacia la comunidad universitaria	1.- Implementar controles que permitan el correcto seguimiento a la provisión del servicio y resuelvan potenciales incumplimientos normativos en la gestión administrativa, seguridad y adquisiciones	- Programa de autoprotección contra hipótesis de delitos, robos y otros eventos de conmoción	Econ. Pedro Martillo-Seguridad	15.) (No. Actividades de prevención realizada por los servicios de vigilancia/ No. TTL. Actividades planificadas en el programa de prevención en seguridad acordado) x 100%	90,00%	90,00%	45,00%	1/7/2025	19/12/2025	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	Evidencia_Indicador 15 Seguridad	Informe de gestión de proveedor de vigilancia

FINANCIERO

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LÍNEA BASE 2024	METAS 2025	SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO		PRESUPUESTO			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
								1/7/2025	19/12/2025	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO	TOTAL ASIGNADO	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO		
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 Cómputo 4. Realizar pruebas previo implementación.	Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Tesorería (Ing. Jessica Matute) y Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo)	1) Número de carteras generadas automáticamente / Carteras totales creadas	-1%	95%	35%	1/7/2025	19/12/2025	50%	35%	\$ 250.000,00	\$ 125.000,00	\$ 125.000,00	Evidencias carteras 1.pdf	183.768 / 216.198
2. Potenciar procesos de actualización y mejora de opciones del Módulo de Tesorería	•Continuar con propuestas para mejorar los procesos en el SIU. •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 Cómputo 4. Realizar pruebas previo implementación.	Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Tesorería (Ing. Jessica Matute) y Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo)	2) Tasa Opciones Tesorería mejoradas / total de opciones por mejorar	-2%	95%	42%	1/7/2025	19/12/2025	50%	42%	\$ 250.000,00	\$ 125.000,00	\$ 125.000,00	Evidencias reportes 1.pdf	22 / 24
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 Anchundia Córdova	3) Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega (25 de cada mes) (línea base 10 meses)	91.00%	90.90%	25,00%	1/7/2025	19/12/2025	50%	25,0%	\$ 400.000,00	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00	SEP2025 ESTADOS FINANCIEROS FIRMADOS	Estados financieros de Octubre2025 preliminares
4. Controlar, informar y activar 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.	1.- Elaboración, revisión, aprobación y difusión de Presupuestos. 2.- Control presupuestario de solicitudes de pago. 3.- Transferencias entre partidas. 4.- Reajustes de presupuestos autofinanciados. 5.- Informes de estado de ejecución presupuestaria.	Usuarios (UCSG), Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo, Presupuesto (Ing. Ena Ramirez), Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Vicerrectorado Administrativo (Dr. Gustavo Ramírez), Consejo Universitario (miembros con voto).	4) Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega.	91,00%	90,90%	25,00%	1/7/2025	19/12/2025	50%	25%	\$ 156.992,00	\$ 78.496,00	\$ 78.496,00	Resumen Ejecución Presupuestaria Septiembre 2025	20 días transcurridos / 25 días de cada me
5. Fortalecer la gestión de cobranzas, a traves 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 cartera.	1.- Correos masivos de gestión de cobranza enviados a los deudores de grado y posgrado: Pagaré, pensiones y facturas vencidas. 2.-Mensajes enviados vía WhatsApp, captura de imagen de deuda de grado,posgrado:Pagaré, 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. Kenny Ycaza), Cobranzas (Lcda. 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).	-2,00%	26,00%	23,60%	1/7/2025	19/12/2025	50%	41%	\$ 80.770,78	\$ 47.530,30	\$ 33.239,70	Evidencias Unidad de Cobranzas segundo semestre 2025	16.114.372,48 / 14.724.107,69
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.	Ing. Micaela Vázquez	6) Número de campañas efectuadas / número de campañas proyectadas	100%	100%	50%	0/1/1900	19/12/2025	50%	50%	\$58.031,99	\$ 29.015,99	\$ 29.015,99	INFORME ANUAL 2025- UNIDAD DE NEGOCIOS.pdf	100 / 100
		2. Difusión de oferta académica/ visitas a U. Educativas y Ferias en Provincias/ campañas en Redes Sociales, Radio y TV de la UCSG	Ing. Micaela Vázquez	7) Número de planes vendidos / número de planes proyectados a vender	-25%	100%	18%	1/7/2025	19/12/2025	34%	16%	\$58.031,99	\$ 19.730,88	\$ 38.301,11	INFORME ANUAL 2025- UNIDAD DE NEGOCIOS.pdf	44 / 94
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 crédito, 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 demorado 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 Direccion Financiera. 4) Brindar apoyo al área de cobranzas en carteras de prioridad buscando solucion con los convenios de pago.	Eco. Carmen Gómez- Directora Financiera Ing. Kenny Ycaza - Jefe de Crédito y Cobranzas Lcda. Katharine Guerrero - Unidad de Crédito	8) Número de convenios de pagos tramitados/solicitados	90%	90%	45	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	\$ 32.664,78	\$ 16.332,39	\$ 16.332,39	Evidencias Segundo Semestre POA. 2025	341 / 341

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTIÓN	LÍNEA BASE 2024	METAS 2025	SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO		PRESUPUESTO		EVIDENCIAS LINKS-ACTAS-INFORMES-ETC	OBSERVACIONES
								1/7/2025	19/12/2025	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO	TOTAL ASIGNADO	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO		
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.	Establecer perfiles psicométricos por categorías de cargos en función de la descripción del puesto.	1. Aplicar y calificar los test psicométricos según el perfil de cargo.	Psicol. Sofia Carrillo Jefe de S&C	1) Suma de días de duración de procesos de reclutamiento y selección / Total de procesos de reclutamiento y selección	30	30	5,04	1/7/2025	19/12/2025	35%	12%	19.120,90	9.560,45	9.560,45	Solicitudes de procesos de selección e informes emitidos por la Unidad de Selección. Indicador 1: (14/30) Indicador 2: (3,19/3)
				2) Suma de días de todos los procesos del análisis de candidatos en Recursos Humanos/ Número de requerimientos de análisis recibidos	5	3	1,5	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%				Lista de requerimientos de análisis de candidatos e informes emitidos por la Unidad de Selección.
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 la evaluación de desempeño.	1. Elaborar diagnóstico de necesidades de capacitación en base a la evaluación de desempeño.	Psicol. Sofia Carrillo. Jefe de S&C	3) Número total de empleados con al menos dos horas de capacitación / Total de empleados en el año	50%	70%	0%	1/7/2025	19/12/2025	40%	60%	19.120,90	7.648,36	11.472,54	1.-Resultados de las necesidades de capacitación de la evaluación de competencias. 2.- Elaboración del Plan de Capacitación 2025. 3.- Envío de correo a alumnos el Listado de
				4) Suma de horas de capacitación de empleados / Total de empleados en el año	10	10	8,8	1/7/2025	19/12/2025	6%	88%	19.120,90	1.147,25	16.826,39	PSIC. Diana Borja de 6/17/2025 hasta 28/02/2025. Ing. Andrea Áviles de 1/3/2025 hasta 13/4/2025. Ingresó Psic. Sofia Carrillo a 14/4/2025. CPA Bertha Marcos de 6/1/2025 hasta 30/4/2025. Ingresó Ing. Sofia Valencia desde 1/5/2025. Indicador 5: (3,36/3,36)
3. Administrar la información relativa a la gestión del personal de manera eficiente cuidando que la misma sea veraz.	Utilizar la información del personal; su ocupación, categoría y remuneración para responder a los requerimientos de información.	1. Registrar la información del personal de manera oportuna.	Ing. Sofia Valencia. Jefe de Administración Suelos y Salarios	5) Suma de tiempos(días) de respuesta de informes al Rector / Número total de informes al Rector	3,95	3,36	0,38	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	86.817,70	43.408,85	43.408,85	Registro de atención de correos diarios por parte de la Dirección de Recursos Humanos
		2. Verificar la información previo envío del requerimiento.		6) Suma de tiempos(días) de respuesta de requerimientos de información / Número total de requerimientos de información	3,95	3,36	1,11	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%				
4. Preparar el cronograma de pagos de acuerdo con los tipos de empleado, eventos y fechas, previamente establecida en el calendario académico – administrativo de la UCSG.	Clasificar e identificar al personal docente y administrativo de la UCSG, coordinar fechas de pagos, y organizar al personal de acuerdo a la estructura organizacional.	1. Realizar un cronograma de actividades según las diferentes formas de pago por nómina, considerando los eventos y fechas de acuerdo al calendario académico – administrativo de la UCSG.	Ing. Sofia Valencia. Jefe de Administración Suelos y Salarios	7) Número nóminas liquidada antes del 15/ Número de nóminas por liquidar	100%	100%	50%	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	86.817,69	43.408,85	43.408,85	Reporte del SIJ del Costo Nómina de Católica y Santiago Mayor Indicador 7: (91/91) Indicador 8: (633/633)
		2. Recetar e ingresar oportunamente las novedades en el sistema de nómina.		8) Número de nóminas liquidadas antes del 30 o 31/ Número de nóminas por liquidar				1/7/2025	19/12/2025	50%	50%				Se liquidan 6 nóminas administrativas: 5 nóminas UCSG, 1 nómina UESM
5. Procesar las novedades reportadas con respecto a descuentos o reembolso varios realizados 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 RRRH.	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.	Ing. Sofia Valencia. Jefe de Administración Suelos y Salarios	9) Número de inconsistencias comprobadas en la Nómina de docentes y administrativos / Número de inconsistencias proyectadas en la Nómina de docentes y administrativos	84	84	24	1/7/2025	19/12/2025	70%	30%	86.817,69	43.408,85	43.408,85	Registro de Inconformidades comprobadas en la Nómina. * Como máximo 1 error por cada 100 docentes, se reciben 6 errores por una aproximado de 800 docentes(800*0,5%=4). * Como máximo 1 error por cada 100 administrativos, se reciben 6 errores por una aproximado de 600 administrativos(600*0,5%=3). 7 errores mensuales, 84 errores anuales. Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social. Pasó a la Dirección de Bienestar Universitario a partir del 1/6/2025. Indicador 10: (42/42) Indicador 11: (3,36/3,36)
6. Otorgar un servicio eficaz, eficiente y confiable a los colaboradores de la UCSG, entendiéndolos 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.	Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas relacionadas con el manejo de procesos, documentos, que permita optimizar los tiempos de respuesta y de análisis de las solicitudes del personal de la UCSG con respecto a la seguridad social, beneficios institucionales y atención de requerimientos varios.	1. Recetar requerimientos y consultas del personal académico y administrativo.	Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social.	10) Número de devoluciones del anticipo del subsidio del 75% / Total de solicitudes del anticipo del subsidio del 75%	100%	100%	50%	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	37.955,83	18.977,92	18.977,92	Reportes de solicitudes de anticipo 75% y Préstamos del 75% liquidados. Registro de atención de correos diarios por parte de la Dirección
		4. Seguimiento de los casos atendidos.		11) Suma de tiempos(días) de respuesta de requerimientos resueltos satisfactoriamente / Número total de requerimientos recibidos	3,95	3,36	1,11	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%				INDICADOR 10-11-12 TRABAJO SOCIAL
7. Asesorar a los colaboradores y familiares de la UCSG en los procedimientos en casos médicos de enfermedades catastróficas y psicosociales, con la finalidad de brindarles una guía, orientación y apoyo en dicha situación, de esta forma mantenerlos conectados con la institución, ayudándolos a sentirse valorados por la misma.	Mantener una comunicación abierta entre la Dirección de RRRH - Trabajo Social, que permita que los colaboradores tengan la confianza de notificar sus dolencias a causa de enfermedades catastróficas y psicosociales.	1. Contacto directo entre el personal (académico y administrativo) y el área de Trabajo social	Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social.	12) Número de casos asesorados/ Número de casos reportados	100%	97%	52%	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	37.955,82	18.977,91	18.977,91	Licencias por enfermedad, se brinda apoyo para el respectivo canje de certificados en el IEES. Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social. Pasó a la Dirección de Bienestar Universitario a partir del 1/6/2025. Indicador 12: (5/5)
8. Gestionar de forma eficiente los requerimientos de los docentes de la UCSG, empleando herramientas tecnológicas existentes, brindando un servicio de calidad logrando solventar las inquietudes de los docentes.	Fortalecer la gestión administrativa con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta a las inquietudes 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 Arzube.Jefe de Atención al Cliente	13) Número de requerimientos docentes resueltos satisfactoriamente / Número de requerimientos docentes recibidos	100%	97%	50%	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	46.360,33	23.180,17	23.180,17	Cuadro en excel de los requerimientos atendidos. Indicador 13: (346/346) Indicador 14: (3,36/3,36)
		3. Registrar en hoja de control, los requerimientos.	Econ. Ericka Arzube.Jefe de Atención al Cliente	14) Suma de tiempos(días) de respuesta de requerimientos resueltos satisfactoriamente / Número total de requerimientos recibidos	3,95	3,36	0,59	1/7/2025	19/12/2025	50%	50%	46.360,33	23.180,17	23.180,17	INDICADOR 13-14 ATENCIÓN AL CLIENT

[illegible]

\$180.101,39