

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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*	LÍNEA BASE 2023	META 2024	INDICADORES DE RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO		PRESUPUESTO			EVIDENCIAS: link, actas, informes, etc.	OBSERVACIONES	
								1/7/2024	30/12/2024	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 datos de baja de activos	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	1.) (No. Horas hombre difusión de procedimientos internos/ No. Total Horas hombre capacitación planificada y aprobada) x 100%	90,00%	90,00%	45,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Actas de capacitación de procedimientos internos; manual de uso de módulo de inventarios	
		-Reasignación de custodia de bienes vinculados a la administración central	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	2.) (No. Bienes reasignados a custodios/ No. Total Bienes vinculados a la administración central) x 100%	50,00%	70,00%	35,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Actas de asignación de bienes, solicitudes de traspaso	
		-Mermas de bienes y activos dados de baja disponibles para remate	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	3.) No. Bienes, activos dados de baja/ No. TTL Bienes, activos dados disponibles para remate) x 100%	70,00%	80,00%	40,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Informe de baja de bienes, toma física	
		-Remate (venta) de bienes y activos dados de baja	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	4.) Ingresos percibidos por efecto de venta de activos dados de baja o rematados/ TTL. Monto valorado por perito evaluador) x 100%	85,00%	85,00%	42,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00	https://ucspgedu.sharepoint.com/:1/4/direccionadministrativagw/FERDVR83uWbfv_3p5GmMwBbDuPyG3GvscwGw_OQYwWw7e-mnVv-?e=360	Informe de remate de bienes	
		-Ejecución de inventario de bienes (Banco S sistema)	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	5.) (No. Bienes contados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	70,00%	70,00%	35,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Informe de gestión de inventario y proveeduría	
		-Ejecución de inventario de suministros (Banco S sistema)	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	6.) (No. Bienes contados y no presentan novedades/ TTL. Bienes registrados y validados en sistema) x 100%	70,00%	95,00%	47,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Informe de gestión de inventario y proveeduría	
		-Determinación de criterios de autorización, validación y almacenamiento en bodega	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	7.) (Metros cuadrados rectorados y validados/ No. TTL metros cuadrados establecidos y acordados en el estándar aprobado) x 100%	35,00%	50,00%	25,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Planos de distribución de las bodegas de proveeduría e inventarios	
	2.- Reforzar capacidad tecnológica y asegurar interoperatividad de los sistemas de información vinculados con la provisión del servicio.	-Aprovechamiento de lectores de código de barra y/o Data QR para bienes institucionales	Oscar Marica Raivin-Proveeduría	8.) (Innovaciones y requerimientos de sistemas de información implementados/ No. Total de requerimientos e innovaciones aprobadas) x 100%	0,00%	80,00%	0,00%	1/7/2024	31/12/2024	0,00%	0,00%	\$ 8.551,75	\$ -	\$ -		Se postergó el desarrollo de sistema para el aprovechamiento de los equipos para el periodo 2025; Se ha cotizado con empresas que brindan el servicio de programación de los lectores de código de barra para vincular a nuestra base de datos y la implementación de lectores qr con dispositivos celulares (empresa indagar proforma q367-22-000)	
		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.	-Ejecución de base de datos de proveedores registrados y activo	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	9.) (Proveedores registrados y activos en base de datos/ No. Total de proveedores registrados - año) x 100%	90,00%	90,00%	67,00%	1/7/2024	31/12/2024	25,00%	75,00%	\$ 1.500,00	\$ 375,00	\$ 1.125,00		Base de datos de proveedores actualizada
			-Evaluación y reevaluación de proveedores seleccionados	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones	10.) (Proveedores reevaluados acorde al modelo técnico aprobado/ No. Total de proveedores calificados - año) x 100%	10,00%	20,00%	15,00%	1/7/2024	31/12/2024	25,00%	75,00%	\$ 1.500,00	\$ 375,00	\$ 1.125,00	https://ucspgedu.sharepoint.com/:1/4/direccionadministrativagw/FERDVR83uWbfv_3p5GmMwBbDuPyG3GvscwGw_OQYwWw7e-mnVv-?e=360	Informe de gestión de adquisiciones
-Determinación del Programa anual de adquisiciones vinculado a la estrategia y operación	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones		Nota: -La reducción del tiempo ciclo depende del PAC y de las acciones establecidas en las directrices de compras	max 5 días	max 5 días	max 5 días	1/7/2024	31/12/2024	0,00%	100,00%	\$ 1.500,00	\$ -	\$ 1.500,00		Informe de gestión de adquisiciones		
-Reestructuración del proceso de compra e integración de compras pública a la gestión administrativa al 3er trimestre	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones		Nota: -La reducción del tiempo ciclo depende del PAC y de las acciones establecidas en las directrices de compras	max 5 días	max 5 días	max 5 días	1/7/2024	31/12/2024	0,00%	100,00%	\$ 1.500,00	\$ -	\$ 1.500,00		Informe de gestión de mantenimiento		
-Gestión relaciones que dan soporte a las debilidades administrativas en la provisión de los servicios de apoyo a la cadena de valor	Econ. Pedro Martillo-Adquisiciones		11.) (No. Adquisiciones contratadas/ No. Total Adquisiciones requeridas y planificadas en PAC) x 100%	50,00%	70,00%	35,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ -	\$ -	\$ -		Informe de gestión de adquisiciones		
3.- Incrementar los niveles de percepción de seguridad en predios, instalaciones y hacia la comunidad universitaria	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.	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%	40,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		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 hipotesis de delitos, robos y otros eventos de comisión	Econ. Pedro Martillo-Seguridad	15.) (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%	45,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Informe de gestión de proveedor de vigilancia	
		-Implementación del servicio de prevención de riesgos de seguridad, que incluye sistema de control de acceso vehiculares, peatonales y sistemas de videovigilancia	Econ. Pedro Martillo-Administración	16.) (No. Servicios de prevención de riesgos de seguridad implementados/ No. TTL. Actividades planificadas en el programa de prevención en seguridad acordado) x 100%	3 proyectos	6 proyectos	1 proyectos	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	16,00%	\$ 250.000,00	\$ 125.000,00	\$ 40.000,00		Informe de gestión de mantenimiento	
		-Ejecución de Simulacro de autoprotección y validación de protocolos de vigilancia	Econ. Pedro Martillo-Administración	17.) Tiempo de ciclo de atención a eventos no demandados	max 10 min	max 10 min	max 10 min	1/7/2024	31/12/2024	0,00%	100,00%	\$ 1.500,00	\$ -	\$ 1.500,00	https://ucspgedu.sharepoint.com/:1/4/direccionadministrativagw/FERDVR83uWbfv_3p5GmMwBbDuPyG3GvscwGw_OQYwWw7e-mnVv-?e=360	Informe de gestión de proveedor de vigilancia	
	4.- Asegurar la disponibilidad y operatividad de los servicios básicos, seguridad, limpieza, áreas verdes, sistemas eléctricos	6.- Implementar controles que permitan el correcto seguimiento a la provisión del servicio y resuelvan potenciales incumplimientos normativos en la gestión administrativa, seguridad y adquisiciones	Econ. Pedro Martillo-Administración	18.) (No. Contratos de servicios ejecutados/ No. TTL. Contratos de servicios planificados en el programa) x 100%	4 servicios	4 servicios	0 servicios	1/7/2024	31/12/2024	100,00%	0,00%	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ -		Informe de gestión de Dirección Administrativa	
-Programa de mantenimiento preventivo ejecutado y a demanda		Arq. 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%	40,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Informe de gestión de mantenimiento		
-Determinación del Plan de desarrollo de infraestructura		Arq. Carlos León Serrano-Mantenimiento	20.) (No. Hitos de desarrollo de infraestructura UCSG/ No. TTL. Hitos planificados y acordados en el Plan Desarrollo de infraestructura) x100%	90,00%	90,00%	45,00%	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		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 atención de permisos del Boleto de Barrio	Arq. Carlos León Serrano-Mantenimiento	21.) (Nº de disposiciones técnicas ejecutadas/ Nº TTL de disposiciones técnicas emitidas por BCSG) x 100%	0,00%	20,00%	16,00%	1/7/2024	31/12/2024	20,00%	80,00%	\$ 280.000,00	\$ 56.000,00	\$ 224.000,00		Corresponde a implementación de sistema contra incendio, edificio de pogsado, centro de desarrollo tecnológico y recarga de extintores en edificio de la ucag	
		-Control de los permisos de funcionamiento de bares y restaurantes al interior del predio universitario	Econ. Pedro Martillo-Administración	22.) (Nº de locales habilitados con permisos de funcionamiento/ Nº TTL de locales existentes en la institución) x 100%	11 locales	11 locales	6 locales	1/7/2024	31/12/2024	50,00%	50,00%	\$ 1.500,00	\$ 750,00	\$ 750,00		Permisos de funcionamiento habilitados	
												\$ 965.551,75					

DIRECCIÓN FINANCIERA																
OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTION*	LÍNEA BASE 2023	METAS 2024	INDICADORES DE RESULTADO SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES		PRESUPUESTO		EVIDENCIAS: link, actas, informes, etc.	OBSERVACIONES	
								1/7/2024	31/12/2024	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 Mañay) y Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo)	1) Número de carteras generadas automáticamente / Carteras totales creadas	91%	93%	47%	Julio	Diciembre	48%	51%	\$ 245.000,00	\$ 117.600,00	\$ 266.483,06	EVIDENCIAS TESORERIA	Mejoras en el Sistema del Modulo de Tesoreria
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 Mañay) y Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo)	2) Tasa: Opciones Tesorería mejoradas / total de opciones por mejorar	87%	91%	46%	Julio	Diciembre	47%	51%	\$ 245.000,00	\$ 115.150,00	\$ 266.483,06	EVIDENCIAS TESORERIA	Mejoras en el Sistema del Modulo de Tesoreria
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.- Analisis de razonabilidad de cuentas contables con sus respectivos anexos 2.- presentación de estados financieros hasta el 25 día del mes siguiente	Walter Anchundia Córdoba	3) Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega (25 de cada mes) (línea base 10 meses)	90.90%	90.90%	49%	Julio	Diciembre	46%	54%	400.000,00	\$ 184.000,00	\$ 216.000,00	LETS FIRMADOS	
4. Controlar, informar y activar los movimientos de ingresos y gastos presupuestados de las unidades académicas y administrativas de la institución. (liquidation 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. Requerjes de presupuestos autofinanciados. Informes de estado de ejecución presupuestaria.	Usuarios (UCSG), Centro de Cómputo (Ing. Vicente Gallardo), Presupuesto (Ing. Eva Ramirez), Dirección Financiera (Econ. Carmen Gómez), Vicecancelario Administrativo (Dr. Gustavo Ramirez), Consejo Universitario (miembros con voto).	4) Tasa: Días transcurridos en entrega de información / plazo de entrega.	90.90%	90,00%	46,00%	Julio	Diciembre	50%	50%	\$ 160.078,00	\$ 80.039,30	\$ 80.039,30	Ejecucion Presupuestaria Octubre 2024	Ejecuciones presupuestarias a Abril Octubre 2024 Facultades, dependencias y consolidado
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 cartera.	1.- Correos masivos de gestión de cobranzas enviados a los deudores de grado y posgrado: Pagareés, pensiones y facturas vencidas. 2.-Mensajes enviados vía WhatsApp, captura de imagen de deuda de grado, posgrado Pagareés, pensiones y facturas vencidas. 3- Envío semanal de base de deudores a las unidades académicas, secretarías y colegios. 4.- Envío semanal de base de deudores CASH, T.U.J 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 (Luisa, Daisy Cabrera) Cobranzas (Ms. Eugenia Auz de García)	5) Monto de cuentas y documentos cobrados / total cartera pendiente por cobrar. (cartera vencida más de 30 días).	20%	23%	9.50%	Julio	Diciembre	50%	41%	\$ 83.690,78	\$ 57.238,54	\$ 94.737,59	Evidencias POA 2024 - Unidad de Cobranzas	1.- Gestión de cobranza realizada: Correos enviados, captura de imagen de deuda via whatsapp a los deudores de grado y posgrado: Pagareés, 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 la Radio y TV de la UCSG	Ing. Micaela Viscónez	6) Tasa: Número de campañas efectuadas / número de campañas proyectadas	100%	100%	50%	Julio	Diciembre	50%	50%	\$28.595,17	\$14.297,59	\$14.297,59	INFORME DE LABORES 2024 .pptx	
			Ing. Micaela Viscónez	7)Tasa: Número de planes vendidos / número de planes proyectados a vender	90%	93%	16%	Julio	Diciembre	56%	17%	\$ 15.727,34	\$ 15.727,34	\$ 4.861,18	INFORME DE LABORES 2024 .pptx	
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 fermentado en requesta de la elaboración de convenios de pago. 3) Aplicar las políticas vigentes para la aprobación de convenios de pago. 4) Convenio considerando mejor casos especiales con Dirección Financiera. 5) Brindar apoyo al área de cobranzas en carteras de prioridad buscando solución con los convenios de pago.	Econ. Carmen Gómez- Directora Financiera Ing. Kenny Ycaza - Jefe de Crédito y Cobranzas Lcda. Katherine Guerrero - Unidad de Crédito	8) Número de convenios de pagos tramitados/solicitudes	90%	90%	45%	Julio	Diciembre	50%	50%	\$ 53.534,70	\$ 32.911,43	\$ 61.823,84	Evidencias POA 2024 Unidad de Crédito	1) Reportes mensuales de numeros de convenios realizados detallando el monto recuperado 2) Correos enviados a estudiantes, padres de familia o tutores para el envío de los requerimientos obligatorios. 3) Correos enviados al área de Tesoreria para la elaboración y finalización del tramite del convenio de pago.

OBJETIVOS OPERATIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INDICADORES DE GESTIÓN	LÍNEA BASE 2023	METAS 2024	INDICADORES DE RESULTADO DEL SEGUNDO SEMESTRE	FECHA		CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES		PRESUPUESTO POA 2024			EVIDENCIAS LINKS-ACTAS-INFORMES-ETC	OBSERVACIONES	
								1/7/2024	31/12/2024	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO SEMESTRE EJECUTADO	TOTAL ASIGNADO	PRIMER SEMESTRE EJECUTADO	SEGUNDO 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.	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.Categorizar según el perfil del postulante. 4.Clasiicar por género (masculino – femenino). 5.Registrar actividades.	CPA Bertha Marcos Borja. Jefe de S&C	1) Número de postulantes por perfiles de cargo / Número de cargos	29%	35%	18%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	11.147,64	5.573,82	5.573,82	Selección y Capacitación	hojas de vida de postulantes según el perfil del cargo solicitado. Total de Cargos activos al 31/12/2024: 270. Cabe indicar que los documentos que se reciben de forma digital, ya no son impresos y se mantienen en su formato. Indicador 1 (195/99)	
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 Borja. Jefe de S&C	2) Número de personas que asistieron a la capacitación/ Número personas registradas en capacitación	96%	61%	62%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	11.147,64	5.573,82	5.573,82	Selección y Capacitación	1.-Registro del personal según lo tabulado en el OMC enviado por cada subunidad a 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. Se supera la meta en un 32%, la meta para el 2024 es 61% y se llegó al 93%. Indicador 2 (785/785)	
				3) Número de personas capacitadas (todos los capacitados en los cursos dados)	1352	810	589	1/7/2024	31/12/2024	24%	73%	11.147,64	2.675,43	8.137,78	Selección y Capacitación	Personas capacitadas en los cursos dados. Informe de capacitaciones realizadas en el 2024 con cantidad de inscritos y capacitados. Faltaron 25 asistentes para llegar a la meta de 810, el faltante se cargará a la meta del 2025. Indicador 3	
				4) Número nóminas liquidadas antes del 15/ Número de nóminas por liquidar													
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 las diferentes formas de pago por nómina, considerando los eventos y fechas de acuerdo al calendario académico – administrativo de la UCSG	CPA Bertha Marcos Borja. Jefe de Administración Sueldos y Salarios	4) Número nóminas liquidadas antes del 15/ Número de nóminas por liquidar			50%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%					Se liquidan 7 nóminas: 5 nóminas administrativas, 1 nómina UESM y 1 nómina Radio Ucoq Indicador 4 (171/171) Indicador 5 (587/587)	
			CPA Bertha Marcos Borja. Jefe de Administración Sueldos y Salarios	5) Número de nóminas liquidadas antes del 30 o 31/ Número de nóminas por liquidar				50%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%					
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 RRHH.			CPA Bertha Marcos Borja. Jefe de Administración Sueldos y Salarios	6) Número de reembolsos o descuentos procesados/ Número de novedades reportadas	94%	96%	48%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	98.473,42	49.236,71	49.236,71	Sueldos y Salarios	Registro de bono libro (préstito y contado), registro de pagos varios autorizados, justificación de asistencia, licencia por enfermedad (IESS), licencias con o sin sueldo, cambios en forma de pago, ingreso de reembolsos y recuperación de horas docente. Indicador 6 (17268/17268)	
6. Otorgar un servicio eficaz, eficiente y confiable a los colaboradores de la UCSG, orientados y dando soporte en los trámites relacionados con la seguridad social institucional, con la finalidad de ayudar al desarrollo de relaciones humanas satisfactorias dentro de la UCSG.		1. Recceptar requerimientos y consultas del personal académico y administrativo. 2. Gestionar y/o ejecutar los trámites o consultas requeridas. 3. Despatchar y registrar la atención brindada, por los diferentes canales de comunicación. 4. Seguimiento de los casos atendidos.	Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social	7) Número de requerimientos resueltos satisfactoriamente /Número de requerimientos recibidos	100%	100%	50%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	22.200,06	11.100,03	11.100,03	Trabajo Social	Reporte de vacaciones, con vinculos en la carpeta de google drive. Reportes de ingresos de novedades de consumo de casos comerciales registrados en el sistema para el descuento correspondiente en los roles de pago, tambien tenemos registros de los ingresos de anticipos internos, prestamos del IESS (hipotecarios y quirografarios), prestamos banco bolivariano, seguro medico humano, SUSPA, administrados con el departamento de RRHH.	
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.		• 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. • Seguimiento personalizado de casos que requieren atención y asesoramiento de manera individual.	Lic. Priscila Sánchez. Jefe de Trabajo Social	9) Número de casos asesorados/ Número de casos reportados	100%	96%	48%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	22.200,06	11.100,03	11.100,03	Trabajo Social	Evidencia de atenciones en la carpeta de Google Drive/licencias por enfermedad, un total de 4 en el año, se brinda apoyo para el respectivo canje de certificados en el IESS. Indicador 9 (14/1)	
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.		Econ. Erika Arzuze Jefe de Atención al Cliente	10) Número de requerimientos docentes resueltos satisfactoriamente/ Número de requerimientos docentes recibidos	100%	100%	50%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	24.210,95	12.105,48	12.105,48	Atención al Docente	Cuadro en excel de los requerimientos atendidos. Indicador 10 (1005/1005) Indicador 11 (1/1)	
			Econ. Erika Arzuze Jefe de Atención al Cliente	11) Dias Total de respuesta/ tiempo de respuesta esperada	4	3	2	1/7/2024	31/12/2024	33%	67%	24.210,95	12.105,48	12.105,48			
9. Analizar los procesos existentes con el fin de actualizarlos para generar una mejora de tiempo, uso de recursos, resultados y generación de documentos de gestión (descripción de funciones, organigramas).	Dinamizar 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 casos. • 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. • Revisión de observaciones y elaboración DF, versión final, para posterior envío al personal. • Actualización de organigramas por actualización o creación de nuevos casos. • Cronograma de actividades de requerimientos cuya ejecución dependa de otras unidades.	Ing. Paola Soria. Jefe de Administración de Procesos Docentes.	12) número de procesos actualizados/ número de procesos proyectados para actualización. 13) Número de documentos de gestión actualizados/ Número de documentos proyectados para la actualización.	81	82	32	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	35.127,02	17.563,51	17.563,51	UPO	Desde el mes de julio 2022 la elaboración de manuales y procesos fue derivada a la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad y la Jefatura de OMA, pasó a llamarse Jefatura de Administración de procesos docentes, por lo que el objetivo operativo 9 fue modificado y su ámbito será la gestión de documentos como DF y organigramas. A partir de 07-2022 ya no se reportan procesos UPO	
10. Gestionar eficientemente los procesos docentes brindando un servicio que apoye a las unidades académicas/profesionales y solicitudes derivadas de la misma, ingreso de docentes, generación de contratos docentes).	Consolidar el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos que se requieren atender por las necesidades presentadas a las unidades académicas.		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%	48%	1/7/2024	31/12/2024	50%	50%	35.127,02	17.563,51	17.563,51	UPO	Reporte de Programación Académica y contratos académicos. Reporte solicitudes de ingresos de nuevos docentes. Reporte de actas de contratos docentes generados y manual. Estado de requerimientos de unidades académicas y docentes. Indicador 13 (16279/16279)	

[illegible]