

Universidad Francisco Gavidia

Dirección Financiera

Presentación de postulaciones Buenas Prácticas 2023



Nombre de la práctica:

Portafolio de beneficios financieros a estudiantes y su grupo familiar, mediante una APP

N° de grupo:

10

Nombre de Asesora:

Inga. Melba Aracely Hernández de Miranda

San Salvador, mayo 2023.

Información general de la práctica y de la institución

Título	Portafolio de beneficios financieros a estudiantes y su grupo familiar, mediante una APP
Palabras clave	Beneficios, estudiantes, financiero, Innovación, tecnología.
Criterios de excelencia en los que se enmarca la buena práctica	Procesos, Productos y Servicios, Clientes
Institución responsable de la práctica	Universidad Francisco Gavidia
Ciudad	San Salvador
País	El Salvador
Teléfono/Fax	(503) 2209 – 2892
Sitio web de la Institución	www.ufg.edu.sv

Responsable directo de la práctica

Nombres y apellidos	Lcda. Melany Barillas de Tenorio Lcda. Tatiana Romero
Cargo	Directora Financiera / Encargada de Asistencia Financiera
Unidad	Dirección Financiera
Correo electrónico	asistenciafinanciera@ufg.edu.sv
Teléfono	(503) 2209-2892
Sitio web de la práctica	https://webdesktop.ufg.edu.sv/

Abreviaturas:

DF: Dirección Financiera

AF: Asistencia Financiera

UFG: Universidad Francisco Gavidia

PF: Promociones Financieras

PDF-01: Procedimiento de Pago de Aranceles, Anulaciones y Devoluciones

PEI: Plan Estratégico Institucional



Contenido

Resumen ejecutivo.....	4
Planificación de la Práctica	6
Desarrollo y ejecución	8
Resultados.....	9
Evaluación y revisión.....	13
Carácter innovador.....	14
Divulgación	16
Anexos	18

Resumen ejecutivo

En la Universidad Francisco Gavidia, se cuenta con diferentes servicios al estudiante, siendo uno de ellos el de “Asistencia Financiera”, éste se realizaba únicamente por medio de canales tradicionales de atención, de forma presencial, llamadas telefónicas, cruce de correos electrónicos, a fin de completar solicitudes y documentación para evidencia del cumplimiento de los requisitos y tener acceso al portafolio de beneficios económicos en sus aranceles.

Este servicio ha sido evaluado continuamente en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo Normas ISO 9001:2015 reflejándose un nivel de satisfacción mayor al estándar definido (8.0), sin embargo, existe una brecha para lograr la excelencia, se han analizado los comentarios de los estudiantes para mejorar el servicio que se resume en optimizar los tiempos de respuesta, relacionados directamente con la inscripción de asignaturas, los cuales tienen tiempo límite de cumplimiento.

Con relación a lo expuesto y considerando el Plan Estratégico Institucional, que en su objetivo general expresa “Convertir a la UFG en una universidad digital en todas sus funciones y de sus objetivos específicos: lograr la eficacia y eficiencia en los procesos para la mejora continua en el servicio a los estudiantes, es evidente la necesidad de un cambio al proceso financiero, por medio del cual la UFG históricamente, desde el año 2012, ha brindado diferentes opciones económicas de apoyo para cónyuges, hermanos, padres e hijos, graduados, colaboradores y sus hijos, quienes han sido beneficiados contribuyendo a su superación profesional, adicionalmente, se gestionan alianzas con la empresa privada, apoyo en la gestión de créditos educativos bancarios, entre otros servicios prestados.

Es evidente que los estudiantes y usuarios de servicios, están familiarizados con la tecnología, que es utilizada para casi todo trámite y, por lo tanto, las expectativas es que sea utilizada en los servicios universitarios, con la visión de la Rectoría de lograr la transformación digital, en el año 2022, se implementa una APP, para colocar en la mano del estudiante el portafolio de beneficios financieros.

Como resultado hay un crecimiento sostenible de beneficios otorgados en un 4% anual. En los últimos tres años, para mostrar datos históricos, mencionaremos que se han brindado más de 3,445 beneficios y el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a: emisión de solvencias, calidad en la atención telefónica, correo electrónico y servicios en línea, mejoró considerablemente pasando de una calificación de 8.3 a 8.7 en promedio de los criterios antes descritos, disminuyendo la brecha en la satisfacción del estudiante.

Los beneficios financieros otorgados en los últimos tres años, han favorecido a 1,717 mujeres y 1,728 hombres, fomentando la equidad en el acceso a la educación. Ver tabla 1.

**Tabla 1. Beneficios financieros por género
Año 2021, 2022 y ciclo 01-2023**

Género / Año	2021	%	2022	%	2023	%	Total
Mujer	653	50%	691	50%	373	49%	1717
Hombre	666	50%	680	50%	382	51%	1728
Total	1,319		1,371		755		3,445



Es de suma importancia abrir oportunidades al acceso de la educación superior, apoyando financieramente a las familias, que con esfuerzo aspiran culminar sus carreras universitarias, como casos emblemáticos, se tienen grupos familiares donde son tres hermanos, que simultáneamente ingresan a la universidad, casos similares, de padre, madre e hijo estudiando en la UFG, son muchas las historias de éxito durante más de doce años.

Planificación de la Práctica

La Universidad Francisco Gavidia UFG, realiza sistemáticamente “Comités de Acción y Gestión” al interior de sus procesos; auditorías internas y externas bajo el Sistema de Gestión de Calidad, que permiten identificar oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción del estudiante.

Es así como la UFG incursiona en la Transformación digital, en todos sus procesos como eje estratégico desde la Alta Dirección, con lo cual se inicia un arduo trabajo al interior de cada área de atención al estudiante.

Por otra parte, los estudiantes tienen a su disposición espacios para expresar sus opiniones, consultas, que llegan hasta el responsable de proceso para que se le brinde la atención y se mejore el servicio, prueba de ello, mencionaremos al sistema de “Quejas y Sugerencias”, por el cual conocimos que la experiencia del estudiante con el servicio que se prestaba requería de una transformación.

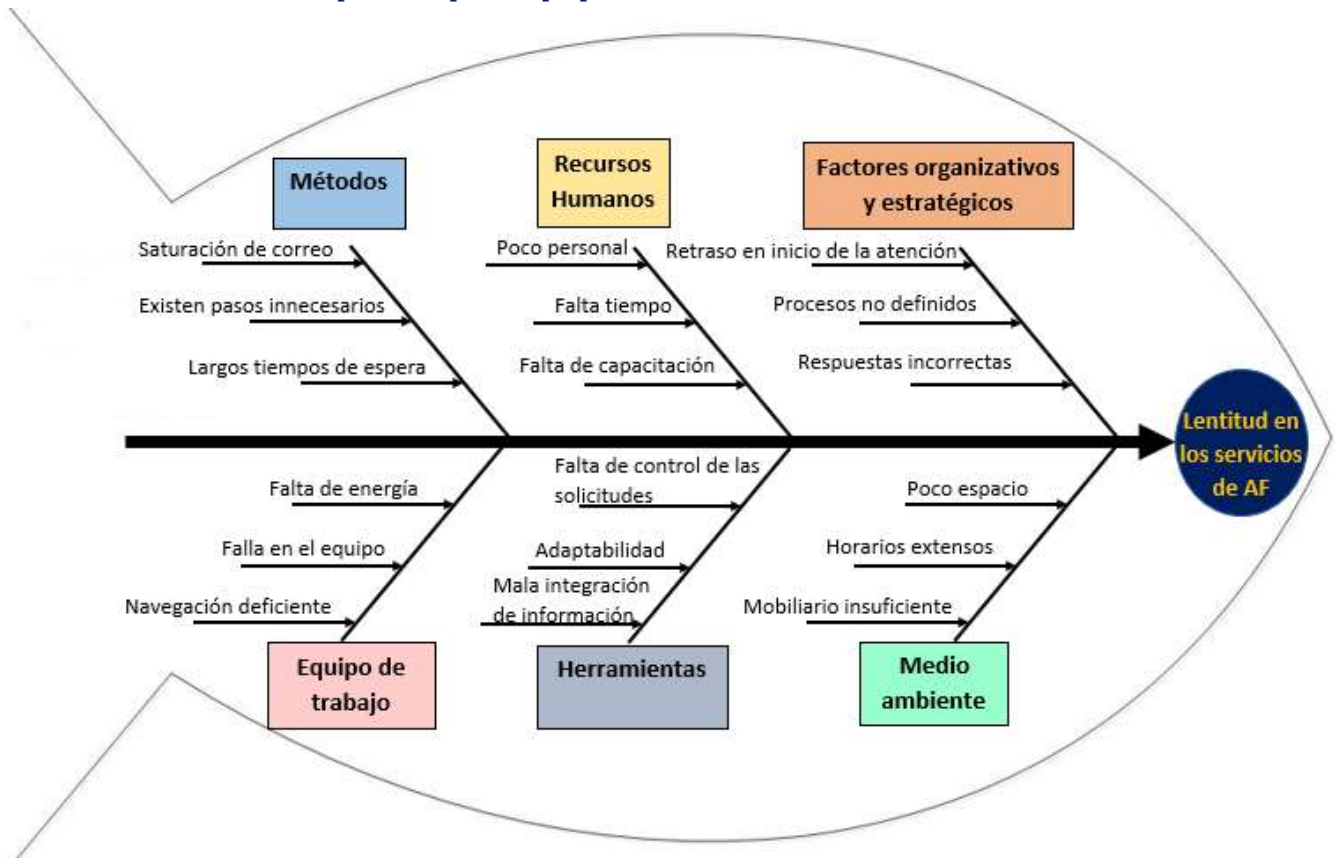
En el año 2020, durante la pandemia las gestiones de asistencia financiera, pasaron a realizarse únicamente a través de correo electrónico, limitando la atención personalizada en forma física al cerrar las instalaciones de la universidad, generando respuestas tardías para el estudiante por la saturación de solicitudes, sin embargo, a pesar que el mecanismo antes descrito, no facilitó los trámites, ese año, de forma excepcional, se brindaron más de 8,400 beneficios especiales por la emergencia de la pandemia, tales como: planes de pago para estudiantes que perdieron su fuente de ingresos, afectados por el virus o perdieron su familia de apoyo y de forma general a todos los estudiantes de la UFG, se les otorgó la exoneración de mora, disminución de aranceles y se les permitió la inscripción al siguiente ciclo 02, a pesar de estar insolvente con el ciclo 01 del mismo año.

Con el compromiso de mejorar la atención al estudiante, disminuyendo los tiempos de respuesta, confirmando la recepción de sus solicitudes y validando requisitos para una rápida resolución, se realizaron talleres y consultas a los estudiantes beneficiarios de ciclos anteriores, sobre las oportunidades de mejora al servicio, detectando que había segmentos no cubiertos, como: beneficios a graduados UFG, hermanos de graduados y conyugues de graduados.

Por lo tanto, estos beneficios no cubiertos, se adicionan al portafolio a partir del año 2023, además, se incorporan a los aranceles de matrícula y cuotas de pregrado, los correspondientes al proceso de graduación, apoyando a los estudiantes egresados de todas las carreras y modalidades de estudio.

En la revisión interna del proceso y utilizando el método de causa – efecto o el diagrama de espina de pescado (Ishikawa), se determinó que los principales elementos del problema a resolver son: lentitud en los servicios de Asistencia Financiera, factores organizativos y estratégicos, recursos humanos, métodos, equipo de trabajo, herramientas, y medio ambiente, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Diagrama de causa-efecto
Preparado por: Equipo de Dirección Financiera



Con los insumos brindados por los estudiantes beneficiarios y colaboradores del área financiera, se inicia la transformación de los servicios de asistencia a estudiantes, que incluye: ampliación del portafolio, inclusión de nuevos aranceles, levantamiento de requerimientos y diseño de una aplicación tecnológica app, todo ello, para facilitar al estudiante la presentación de sus solicitudes y brindarles una respuesta inmediata y confirmación del inicio del trámite, así como su aplicación oportuna y el cierre del proceso con la generación de reportes para el adecuado registro de las resoluciones por tipo, género, facultad y valor monetario.

Desarrollo y ejecución

A raíz de la transformación digital en los procesos financieros y el uso de la tecnología, se optó por implementar una APP, que fue desarrollada en un periodo aproximado de seis meses, realizando mejoras en la medida que se amplían los beneficios financieros, que entraron en vigencia a partir del año 2023. Ver anexo 1 Ruta de acceso a la APP de Beneficios financieros.

Para el diseño e implementación de la APP, fue necesario el involucramiento de la Dirección de Tecnología y Sistemas (DTS), con el fin de desarrollar el aplicativo en el WebDesktop de los estudiantes, en donde se definieron los requerimientos siguientes:

1. Diseño y automatización de los formularios solicitud de Promociones financieras: RF-20 Hermanos, RF-21 Hijo de graduado UFG, colaboradores e hijos de colaboradores UFG y RF-22 Padre, madre e hijos, cónyuges. Ver anexo 2 Formularios de Promociones financieras.
2. Automatización de la gestión de Solicitudes de estudiantes que apliquen a Convenios con instituciones y empresas de diferentes sectores.
3. Procesamiento en línea por los servicios brindados en Asistencia Financiera.

Durante las fases de pruebas, se realizaron validaciones del proceso con los estudiantes activos en Promociones Financieras y Convenios, con el fin de obtener su experiencia y validar el funcionamiento de la APP Asistencia Financiera. Ver anexo 3 resultados de pruebas pilotos.

Las actividades implementadas se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Actividades para el diseño de la APP Asistencia Financiera

Actividades para la implementación de Oferta de Beneficios financieros a estudiantes y su grupo familiar, mediante una APP. De enero 2022 a marzo 2023.	Recursos	Mes de inicio	Duración en meses	Meses de enero 2022 a marzo 2023															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1. Reunión vía Teams con Dirección de Tecnología y Sistemas para detalle de requerimientos.	Directora Financiera, Encargada de Asistencia Financiera, Director de Tecnología y Sistemas y desarrolladores.	1	1	■															
2. Socialización de avance APP Asistencia Financiera.	Encargada de Asistencia Financiera y estudiantes.	2	2		■	■													
3. Gestión de pruebas pilotos con estudiantes en la APP de Asistencia Financiera.	Directora Financiera, Encargada de Asistencia Financiera, Director de Tecnología y Sistemas y desarrolladores.	3	1				■												
4. Reunión vía Teams con Dirección de Tecnología y Sistemas para mejoras en APP Asistencia Financiera.		3	1					■											
5. Mejoras en APP Asistencia Financiera, validación de solicitudes, reportes estadísticos.		4	1						■										

3	Hermanos de Graduados UFG: Estudiantes con hermanos graduados de la UFG en pregrado.	Pregrado: 15% matrícula, 10% cuotas. Modalidad de Graduación: 10% cuotas.
4	Cónyuges de Graduados UFG: Estudiantes cuyo cónyuge es graduado de la UFG en pregrado.	
5	Hijos de Graduados: Estudiantes cuyo padre o madre es graduado de la UFG en pregrado.	
6	Colaboradores UFG: Estudiantes que son parte de los colaboradores UFG.	
7	Hijos de Colaboradores UFG: Estudiantes cuyo padre o madre es colaborador UFG.	
8	Padre, Madre e hijos: Grupo familiar de estudiantes que inscriben simultáneamente su ciclo de pregrado o modalidad de graduación.	25% matrícula, 10% en cuotas académicas. Modalidad de Graduación: 10% cuotas.
9	Cónyuges: Estudiantes que son cónyuges que inscriben simultáneamente su ciclo de pregrado o modalidad de graduación.	

A continuación, se presenta los resultados de los beneficios financieros aplicados por tipo para los años 2021, 2022 y ciclo 01-2023, como se muestra en tabla 4.

**Tabla 4. Resultados de los beneficios financieros
Años 2021, 2022 y ciclo 01-2023**

Beneficios financieros	2021	2022	Ciclo 01-2023
Hermanos	650	666	394
Colaborador UFG	18	20	13
Hijo de Colaborador UFG	18	16	6
Hijo de Graduado	228	216	111
Cónyuges	20	40	16
Padre, madre e hijo	N/A	32	15
Graduados UFG	N/A	N/A	5
Hermanos de Graduados UG	N/A	N/A	8
Cónyuges de Graduados UG	N/A	N/A	1
Convenios	385	381	186
Total	1319	1371	755

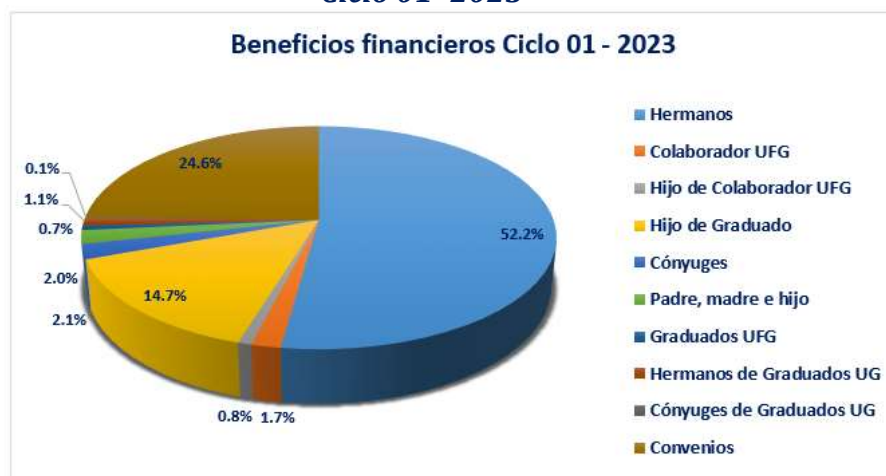
*N/A: Beneficios nuevos a partir del año 2023.

Además, se muestra a detalle los beneficios financieros recibidos por sexo y año, como se muestra en tabla 5, 6 y 7 y gráfico 1, 2 y 3.

**Tabla 5. Resultados de los beneficios financieros
Ciclo 01- 2023**

Beneficios financieros	Mujer	Hombre	Total Ciclo 01- 2023	%
Hermanos	203	191	394	52.2%
Colaborador UFG	5	8	13	1.7%
Hijo de Colaborador UFG	2	4	6	0.8%
Hijo de Graduado	52	59	111	14.7%
Cónyuges	8	8	16	2.1%
Padre, madre e hijo	9	6	15	2.0%
Graduados UFG	0	5	5	0.7%
Hermanos de Graduados UG	3	5	8	1.1%
Cónyuges de Graduados UG	0	1	1	0.1%
Convenios	91	95	186	24.6%
Total	373	382	755	100%

**Gráfico 1. Resultados de los beneficios financieros
Ciclo 01- 2023**



**Tabla 6. Resultados de los beneficios financieros
Año 2022**

Beneficios financieros	Mujer	Hombre	Total 2022	%
Hermanos	346	320	666	48.6%
Colaborador UFG	8	12	20	1.5%
Hijo de Colaborador UFG	8	8	16	1.2%
Hijo de Graduado	98	118	216	15.8%
Cónyuges	20	20	40	2.9%
Padre, madre e hijo	16	16	32	2.3%
Convenios	195	186	381	27.8%
Total	691	680	1371	100%

**Gráfico 2. Resultados de los beneficios financieros
Año 2022**



**Tabla 7. Resultados de los beneficios financieros
Año 2021**

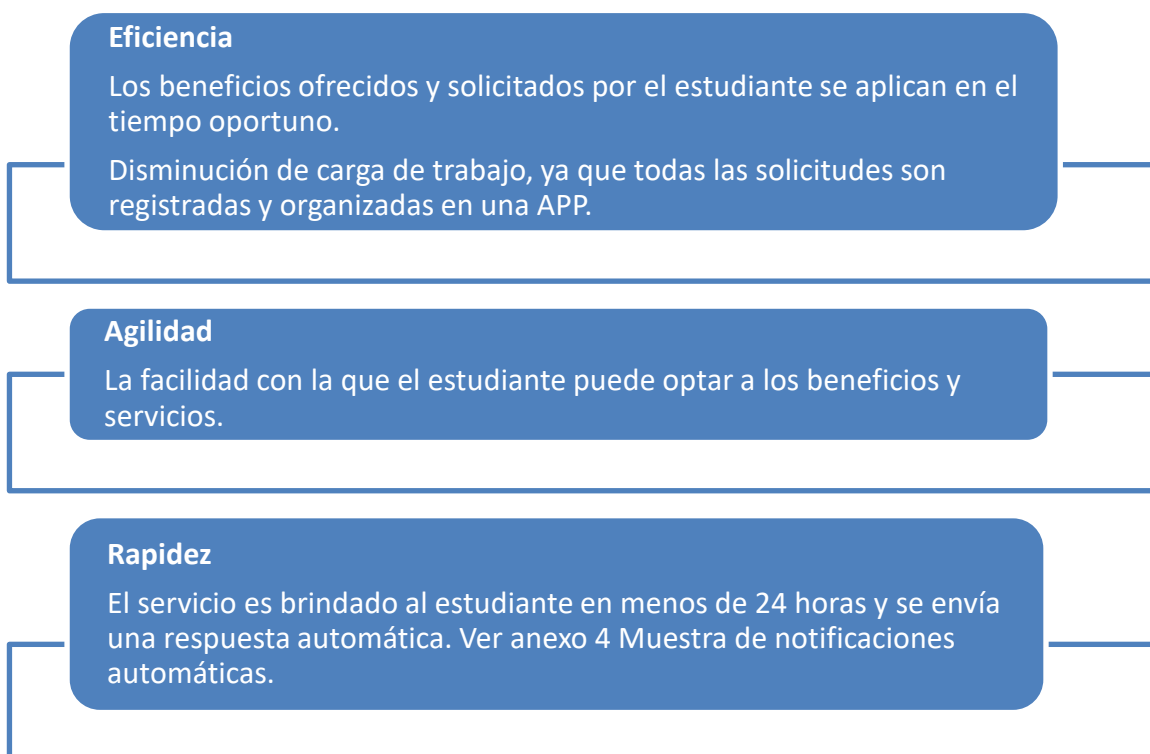
Beneficios financieros	Mujer	Hombre	Total 2021	%
Hermanos	342	308	650	49.3%
Colaborador UFG	8	10	18	1.4%
Hijo de Colaborador UFG	6	12	18	1.4%
Hijo de Graduado	102	126	228	17.3%
Cónyuges	10	10	20	1.5%
Convenios	185	200	385	29.2%
Total	653	666	1319	100%

**Gráfico 3. Resultados de los beneficios financieros
Año 2021**



La utilización de la herramienta tecnológica (App), nos permite brindar resoluciones en un máximo de 24 horas y con respuestas automáticas al recibir la solicitud, el avance de su estado y la comunicación de la resolución, contrario al proceso manual por correo electrónico que acumulaba hasta 7 días para responder un correo, mejorando la eficiencia del proceso y repercutiendo en la mejora del nivel de la satisfacción del estudiante.

Finalmente, con la transformación digital de las promociones financieras, convenios y servicios al estudiante, se ha logrado la mejora continua, en los aspectos siguientes:



Evaluación y revisión

El portafolio de beneficios financieros, nació con el propósito de mejorar el acceso de la población a nivel de educación superior, con aranceles diferenciados que mejore el presupuesto familiar, brindando un servicio de calidad, ágil y eficiente. De manera permanente estos beneficios han sido evaluados, de tal forma que respondan a las necesidades de la población universitaria, empresas aliadas, egresados y graduados, colaboradores y docentes, a través de talleres, sistemas de medición de la calidad bajo la normativa ISO 9001:2015, y todo un sistema de escucha a la experiencia del estudiante y su familia.

El sistema de gestión de calidad implementado en la UFG, requiere que cada proceso se auto evalúe y se revise al menos una vez al año, sus procedimientos, por medio de diferentes metodologías, este proceso está documentado en el Procedimiento PDF-01 Procedimiento de pago de aranceles, anulaciones y devoluciones.

Utilizando el ciclo de Deming, se realiza la evaluación al servicio prestado, resultados que se muestra en la figura 2.

Figura 2. Ciclo de Deming aplicado al proceso de mejora de Asistencia Financiera



Carácter innovador

El portafolio de beneficios al estudiante se institucionalizó en el año 2012, al incorporarlo a uno de los procedimientos del proceso financiero, como parte del Sistema de Gestión de calidad, su carácter innovador se visualiza en la mejora continua, al incorporar segmentos de estudiantes por niveles, más aranceles, ampliando las alianzas con la empresa privada y finalmente utilizando la tecnología disponible.

El portafolio financiero de beneficios a estudiantes, transforma su proceso de manual a digital, por medio de una APP en la cual, la experiencia del estudiante es ágil y efectiva, ya que le permite: conocer de los beneficios, tener claridad de los requisitos para optar a ellos, remitir su solicitud y documentos de soporte, recibir una respuesta inmediata, para finalmente visualizar que se aplicó el beneficio financiero a su talonario virtual según lo esperado, superando sus expectativas ante el proceso; adicionalmente esta APP permite la automatización de los diferentes servicios tradicionales como: emisión de solvencias, presupuestos, constancias de gastos de estudios anual, como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Aplicación tecnológica de Asistencia Financiera (APP)



Esta buena práctica nos permite contar con datos estadísticos en todo momento, ya que la información está estructurada para conocer las solicitudes ingresadas, el estatus de éstas, valor monetario según el beneficio aplicado, que facilita la generación de informes presupuestarios.

De igual importancia, estos beneficios a estudiantes han sido aplicado por más de doce años, gracias al compromiso de las autoridades de la Universidad, que contribuye presupuestariamente para la sostenibilidad del apoyo financiero a los diferentes segmentos.

Divulgación

El portafolio de beneficios financieros y servicios al estudiante, se da a conocer por medio de un video explicativo disponible en el Web Desktop dentro de la página web, redes sociales de la UFG, correos electrónicos, Contact Center, asistencia personalizada, brochure, apoyo en la radio Punto 105 y dentro de las instalaciones de la Universidad, de tal forma que todos los estudiantes activos y potenciales, conozcan y se beneficien de estas oportunidades. Anexo 1: Ruta de acceso a la APP de Beneficios financieros.

A continuación, se presenta el acceso al video, desde donde puede reproducirse, en el siguiente link: <https://youtu.be/9dnpu3wzapQ> y se muestra los beneficios financieros y servicios, la ruta de acceso y funcionalidad, permitiendo gestionar las solicitudes de una forma eficiente y con rapidez, como se muestra en la figura 4.

Figura 4. Acceso de la aplicación tecnológica, en YouTube



También, se muestra brochure informativo de las promociones financieras y convenios, dirigido a estudiantes.

PROMOCIONES FINANCIERAS

PROCESO

En el ícono de Asistencia Financiera en tu WebDesktops elecciona la gestión a tramitar **Promociones**, y luego el beneficio a solicitar.

Conforme a la promoción, adjunta los documentos en formato PDF/JPG

Promociones Financieras	Documentación
Hermanos 35% en Matrícula 5% en Ciclo Académico/Cuotas	DUI (Estudiante y Hermanos)
Colaboradores 15% en Matrícula 10% en Ciclo Académico/Cuotas	DUI
Hijos de Colaboradores 15% en Matrícula 10% en Ciclo Académico/Cuotas	DUI (Estudiante y Padre o Madre)
Hijos de Graduados 15% en Matrícula 10% en Ciclo Académico/Cuotas	• DUI (Estudiante) • Título Padre o Madre graduado
Grupo Familiar Padre, Madre e Hijo 25% en Matrícula 10% en Ciclo Académico/Cuotas	DUI (Estudiante)
Cónyuges 25% en Matrícula 10% en Ciclo Académico/Cuotas	Partida de Matrimonio

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

PROCESO

En el ícono de Asistencia Financiera en tu WebDesktops elecciona la gestión a tramitar **Convenios**, y luego el beneficio a solicitar.

Adjunta los documentos siguientes en el formato PDF/JPG:

- Constancia laboral para descuento UFG reciente (Máximo de 1 mes de emisión, no constancia de salario)
- Carnet de empleado

Atento: 10% en cuotas

Banco Agrícola: 10% en cuotas

Banco Promerica: 10% en cuotas; **50%** en matrícula del primer ciclo exclusivo de nuevo ingreso

BANDESAL: 15% en matrícula, **10%** en cuotas

Concentrix: 10% en cuotas

Hotel Sheraton Presidente: 15% en cuotas

Premium Restaurants of America: 15% en cuotas

Sykes: 10% en cuotas

Teleperformance: 10% en cuotas

TELUS International: 10% en cuotas

The Office Gurus: 10% en cuotas

FUENTES COMPLEMENTARIAS

<https://www.ufg.edu.sv/ufg-plus/beneficios-financieros>

<https://youtu.be/9dnpu3wzapQ>



ANEXOS

Anexo 1: Ruta de acceso a la APP de Beneficios financieros

- Icono ubicado en WebDesktop del estudiante.



- Trámite a seleccionar por el estudiante.



1. Portafolio de beneficios por Convenios



ASISTENCIA FINANCIERA UFG tromero@ufg.edu.uy

Ingresar la información del estudiante:

* Carné * Género * Nombre completo

* Facultad Carrera

* Teléfono de contacto * Correo electrónico personal

* Constancia laboral para descuento UFG reciente con 1 mes de emisión y Carné de empleado de Atento

En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy

2. Portafolio de Promociones Financieras

ASISTENCIA FINANCIERA UFG tromero@ufg.edu.uy

Estimado (a) estudiante:
 Seleccione la promoción a la que desea aplicar.

HERMANOS	PADRE, MADRE E HIJOS	CÓNYUGES
GRADUADOS UFG	HIJOS DE GRADUADOS UFG	HERMANOS DE GRADUADOS UFG
CÓNYUGES DE GRADUADOS UFG	COLABORADOR UFG	HIJOS DE COLABORADORES UFG

En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy

ASISTENCIA FINANCIERA UFG tromero@ufg.edu.uy

Ingresa la información del primer hermano (a):

* Número de carné * Género * Nombre completo

* Facultad * Carrera

* Teléfono fijo * Teléfono móvil * Correo electrónico personal

* Dirección de residencia completa

[Regresar](#) [Continuar](#)

○ ● ○ ○ ○

En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy

3. Servicios en Asistencia Financiera

ASISTENCIA FINANCIERA UFG tromero@ufg.edu.uy

Estimado (a) estudiante, selecciona el trámite que desees gestionar.

PRESUPUESTOS ESTUDIANTES **CONSTANCIA POR GASTOS DE ESTUDIOS ANUAL** **ESTADO DE CUENTA POR CICLO** **SOLVENCIAS PARA GRADUACIÓN**

En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy

3.1 Datos a completar para Presupuestos estudiantes.

The screenshot shows the 'ASISTENCIA FINANCIERA UFG' app interface. At the top, there is a blue header with a back arrow, the title 'ASISTENCIA FINANCIERA UFG', and a user profile icon. Below the header is a green banner with the text 'Estudiante UFG: Por favor completar, para atender tu requerimiento.' The main form area contains several fields: 'Carné' (text input with 'Ej.: LH100516'), 'Género' (dropdown menu with 'Seleccionar género'), 'Nombre completo' (text input), 'Facultad' (dropdown menu with 'Seleccionar facultad'), 'Carrera' (dropdown menu with 'Seleccionar carrera'), 'Teléfono de contacto' (text input with 'Escribir solo números'), 'Correo electrónico personal' (text input with 'Ej.: ejemplo@gmail.com'), and 'Tipo de formato' (radio buttons for 'Digital' and 'Impreso'). A blue 'Continuar' button is located at the bottom right. At the bottom of the screen, there is a footer with contact information: 'En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.ar'.

3.2 Datos a completar para Constancia por Gastos de Estudios Anual.

The screenshot shows the 'ASISTENCIA FINANCIERA UFG' app interface. At the top, there is a blue header with a back arrow, the title 'ASISTENCIA FINANCIERA UFG', and a user profile icon. Below the header is a green banner with the text 'Estudiante UFG: Por favor completar, para atender tu requerimiento.' The main form area contains several fields: 'Carné' (text input with 'Ej.: LH100516'), 'Género' (dropdown menu with 'Seleccionar género'), 'Nombre completo' (text input), 'Facultad' (dropdown menu with 'Seleccionar facultad'), 'Carrera' (dropdown menu with 'Seleccionar carrera'), 'Teléfono de contacto' (text input with 'Escribir solo números'), 'Correo electrónico personal' (text input with 'Ej.: ejemplo@gmail.com'), 'Tipo de formato' (radio buttons for 'Digital' and 'Impreso'), and 'Año (s) a declarar' (dropdown menu with 'Seleccionar los años a declarar'). A blue 'Continuar' button is located at the bottom right. At the bottom of the screen, there is a footer with contact information: 'En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.ar'.

3.3 Datos a completar para **Estados de Cuenta por ciclo.**

The screenshot shows a mobile application interface for 'ASISTENCIA FINANCIERA UFG'. The header includes a back arrow, the app name, and a user profile icon. Below the header is a green banner with the text 'Estudiante UFG: Por favor completar, para atender tu requerimiento.' The form contains the following fields:

- Carné:** Text input with placeholder 'Ej.: LH100516'.
- Género:** Dropdown menu with 'Seleccionar género'.
- Nombre completo:** Text input.
- Facultad:** Dropdown menu with 'Seleccionar facultad'.
- Carrera:** Dropdown menu with 'Seleccionar carrera'.
- Teléfono de contacto:** Text input with placeholder 'Escribir solo números'.
- Correo electrónico personal:** Text input with placeholder 'Ej.: ejemplo@gmail.com'.
- Ciclo(s) de solvencia:** Dropdown menu with 'Seleccionar ciclos de solvencia'.
- Tipo de formato:** Radio buttons for 'Digital' and 'Impreso'.

An orange 'Continuar' button is located at the bottom right. At the bottom of the screen, there is a footer with support information: 'En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy'.

3.4 Datos a completar para **Solvencias para Graduación.**

The screenshot shows the same mobile application interface as in 3.3, but with a different set of form fields for graduation solvency:

- Carné:** Text input with placeholder 'Ej.: LH100516'.
- Género:** Dropdown menu with 'Seleccionar género'.
- Nombre completo:** Text input.
- Facultad:** Dropdown menu with 'Seleccionar facultad'.
- Carrera:** Dropdown menu with 'Seleccionar carrera'.
- Teléfono de contacto:** Text input with placeholder 'Escribir solo números'.
- Tipo de formato:** Radio buttons for 'Digital' and 'Impreso'.
- Correo electrónico personal:** Text input with placeholder 'Ej.: ejemplo@gmail.com'.

An orange 'Continuar' button is located at the bottom right. The footer at the bottom of the screen is identical to the previous screenshot: 'En caso de soporte, puedes comunicarte por 2209-2892 asistenciafinanciera@ufg.edu.uy'.

- Muestra de Solicitudes completas y aprobadas.

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
6	RH100818	Hermano (a)	02-2022	20 junio 2022	Aprobada	
13	MC101221	Hermano (a)	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	
16	CA100212	Hermano (a)	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	
29	CP101018	Hermano (a)	02-2022	22 junio 2022	Aprobada	
36	AG100418	Hermano (a)	02-2022	23 junio 2022	Aprobada	
39	AP101322	Hermano (a)	02-2022	23 junio 2022	Aprobada	
40	RD100220	Hermano (a)	02-2022	23 junio 2022	Aprobada	
43	VE100122	Hermano (a)	02-2022	24 junio 2022	Aprobada	
45	AL100310	Hermano (a)	02-2022	24 junio 2022	Aprobada	
59	MC102416	Hermano (a)	02-2022	27 junio 2022	Aprobada	

1 de 7

Limpiar filtros

Filtrar por carné

Seleccionar un carné

Filtrar por tipo de promoción

Hermano (a)

Filtrar por ciclo

Seleccionar un tipo

Filtrar por estado

Seleccionar un tipo

Filtrar por fecha de creación

Asignar filtro de fecha

Mostrar solicitudes resueltas

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
147	DR100916	Cónyuges	02-2022	04 julio 2022	Aprobada	
167	DP100411	Cónyuges	02-2022	06 julio 2022	Aprobada	
181	LL100422	Cónyuges	02-2022	11 julio 2022	Aprobada	
225	OT100309	Cónyuges	02-2022	18 julio 2022	Aprobada	
243	AH100317	Cónyuges	02-2022	22 julio 2022	Aprobada	
270	AN100616	Cónyuges	02-2022	01 agosto 2022	Aprobada	
400	RG102813	Cónyuges	01-2023	05 diciembre 2022	Aprobada	
508	LL100422	Cónyuges	01-2023	27 diciembre 2022	Aprobada	
573	VH100616	Cónyuges	01-2023	09 enero 2023	Aprobada	
617	DP100411	Cónyuges	01-2023	17 enero 2023	Aprobada	

Limpiar filtros

Filtrar por carné

Seleccionar un carné

Filtrar por tipo de promoción

Cónyuges

Filtrar por ciclo

Seleccionar un tipo

Filtrar por estado





















Seleccionar un tipo

Filtrar por fecha de creación

Asignar filtro de fecha

Mostrar solicitudes resueltas

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
12	GG100520	Hijo de Graduado	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	 
14	GG101621	Hijo de Graduado	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	 
30	FP101412	Hijo de Graduado	02-2022	22 junio 2022	Aprobada	 
33	MA101319	Hijo de Graduado	02-2022	22 junio 2022	Aprobada	 
46	RM101818	Hijo de Graduado	02-2022	24 junio 2022	Aprobada	 
65	SM101122	Hijo de Graduado	02-2022	28 junio 2022	Aprobada	 
79	AH100520	Hijo de Graduado	02-2022	29 junio 2022	Aprobada	 
93	CM100422	Hijo de Graduado	02-2022	30 junio 2022	Aprobada	 
96	ME100619	Hijo de Graduado	02-2022	30 junio 2022	Aprobada	 
116	CG101418	Hijo de Graduado	02-2022	01 julio 2022	Aprobada	 

 Limpiar filtros 

Filtrar por carné
 

Filtrar por tipo de promoción
 

Filtrar por ciclo
 





















Filtrar por estado
 

Filtrar por fecha de creación
 

Mostrar solicitudes resueltas

1 de 5

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
11	CT101215	Padre, Madre o Hijo	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	 
134	HR100722	Padre, Madre o Hijo	02-2022	02 julio 2022	Aprobada	 
141	MF101617	Padre, Madre o Hijo	02-2022	04 julio 2022	Aprobada	 
152	CC100722	Padre, Madre o Hijo	02-2022	05 julio 2022	Aprobada	 
156	LA100122	Padre, Madre o Hijo	02-2022	05 julio 2022	Aprobada	 
161	PS100318	Padre, Madre o Hijo	02-2022	06 julio 2022	Aprobada	 
389	FC100223	Padre, Madre o Hijo	01-2023	28 noviembre 2022	Aprobada	 
465	RU100219	Padre, Madre o Hijo	01-2023	19 diciembre 2022	Aprobada	 
631	LA100122	Padre, Madre o Hijo	01-2023	20 enero 2023	Aprobada	 
633	PS100318	Padre, Madre o Hijo	01-2023	20 enero 2023	Aprobada	 

 Limpiar filtros 

Filtrar por carné
 

Filtrar por tipo de promoción
 

Filtrar por ciclo
 





















Filtrar por estado
 

Filtrar por fecha de creación
 

Mostrar solicitudes resueltas

1 de 1

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
17	OE100317	Empleado (a)	02-2022	21 junio 2022	Aprobada	 
67	DM100216	Empleado (a)	02-2022	28 junio 2022	Aprobada	 
110	RM100420	Empleado (a)	02-2022	01 julio 2022	Aprobada	 
124	RC103909	Empleado (a)	02-2022	01 julio 2022	Aprobada	 
131	CN100621	Empleado (a)	02-2022	02 julio 2022	Aprobada	 
365	FJ100320	Empleado (a)	02-2022	03 noviembre 2022	Aprobada	 
372	GC100419	Empleado (a)	02-2022	09 noviembre 2022	Aprobada	 
382	MM103619	Empleado (a)	02-2022	24 noviembre 2022	Aprobada	 
386	TM100220	Empleado (a)	02-2022	28 noviembre 2022	Aprobada	 
515	CM100220	Empleado (a)	01-2023	03 enero 2023	Aprobada	 

 Limpiar filtros 

Filtrar por carné
 

Filtrar por tipo de promoción
 

Filtrar por ciclo
 













Filtrar por estado
 

Filtrar por fecha de creación
 

Mostrar solicitudes resueltas

1 de 2

LISTADO DE SOLICITUDES DE PROMOCIÓN RECIBIDAS:

#	CARNÉ DE SOLICITANTE	TIPO DE PROMOCIÓN	CICLO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DE PROMOCIÓN	ACCIONES
536	HH100422	Empleado (a)	01-2023	04 enero 2023	Aprobada	 
554	AC101123	Empleado (a)	01-2023	06 enero 2023	Aprobada	 
568	SR101104	Empleado (a)	01-2023	09 enero 2023	Aprobada	 
646	RV100823	Empleado (a)	01-2023	24 enero 2023	Aprobada	 
656	PV100423	Empleado (a)	01-2023	27 enero 2023	Aprobada	 
746	MM104621	Empleado (a)	01-2023	08 marzo 2023	Aprobada	 

 Limpiar filtros 

Filtrar por carné
 

Filtrar por tipo de promoción
 

Filtrar por ciclo
 







Filtrar por estado
 

Filtrar por fecha de creación
 

Mostrar solicitudes resueltas

2 de 2


Anexo 2: Formularios de Promociones financieras RF-20, RF-21 y RF-22

 UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA Tecnología, Innovación y Calidad		    	
UFG LA UNIVERSIDAD DIGITAL		Dirección Financiera	
Formulario Asistencia Financiera 1			RF-20
Fecha:	Último Ciclo Inscrito:	Ciclo Actual:	Camé:
Nombre Hermano 1:			
Facultad:	Carrera:		
Teléfono fijo:	Teléfono móvil:	Correo Electrónico:	
Dirección:			
DUI:	NIT:	Pasaporte:	
Nombre Hermano 2:			Camé:
Facultad:	Carrera:		
DUI:	NIT:	Pasaporte:	
Nombre Hermano 3:			Camé:
Facultad:	Carrera:		
DUI:	NIT:	Pasaporte:	
Nombre de Madre:		Nombre de Padre:	

DF-004112020

Adjexe escaneo o foto de DUI de ambos lados de cada estudiante.

Espacio de Uso Exclusivo de Dirección Financiera UFG		Fecha Resolución: _____
Resolución: <input type="radio"/> Aprobada <input type="radio"/> Denegada		Resuelto por _____
Condiciones: 1. No aplica la combinación con otras promociones o beneficios. 2. El beneficio se pierde al caer en Estado de Morosidad.		Descuento aplicable Matrícula 1: _____ Cuota _____ Matrícula 2: _____ Cuota _____ Matrícula 3: _____ Cuota _____

 Edificio de Atención al Estudiante, Nivel 1, 55 Av. Sur, Condominio Centro Roosevelt,
 entre Av. Olímpica y Alameda Roosevelt, San Salvador, El Salvador, C.A.

✉ asistenciafinanciera@ufg.edu.sv ☎ (503) 2209-2892

Formulario Asistencia Financiera 2

RF-21

Promoción a Aplicar:		
<input type="radio"/> A - Hijo de Graduado UFG	<input type="radio"/> B - Hijo de Empleado UFG	<input type="radio"/> C - Empleado UFG
Código de Empleado UFG: <small>Complete para Promociones B y C.</small>		Fecha:
Nombre Padre / Madre: <small>Complete para Promociones A y B.</small>		
Departamento o Facultad:		Carrera: <small>Aplica entre Promoción A.</small>
Teléfono Fijo:	Teléfono Móvil:	Correo Electrónico:
Dirección:		
DUI:	NIT:	Pasaporte:
Nombre del Estudiante:		Camé:
Teléfono Fijo:	Teléfono Móvil:	Correo Electrónico:
Dirección:		
DUI:	NIT:	Pasaporte:
Tipo de Ingreso		
<input type="radio"/> Nuevo	<input type="radio"/> Equivalencias	<input type="radio"/> Reingreso <input type="radio"/> Continuo, Último Ciclo Inscrito
Carrera:		

Anexe escaneo o foto de DUI de ambos lados del estudiante.

Información Validada por:	
Espacio de Uso Exclusivo de Dirección Financiera UFG	Fecha Resolución: _____
Resolución: <input type="radio"/> Aprobada <input type="radio"/> Denegada	Resuelto por _____
Condiciones:	
1. No aplica la combinación con otras promociones o beneficios.	
2. El beneficio se pierde al caer en Estado de Morosidad.	
Matrícula _____	Descuento aplicable _____ Cuota _____

📍 Edificio de Atención al Estudiante, Nivel 1, 55 Av. Sur, Condominio Centro Roosevelt, entre Av. Olímpica y Alameda Roosevelt, San Salvador, El Salvador, C.A.

✉ asistenciafinanciera@ufg.edu.sv

☎ (503) 2209-2892

Formulario Asistencia Financiera 3


RF-22

Promoción a Aplicar:		Fecha:	
<input type="radio"/> A - Padre, madre e hijos	<input type="radio"/> B - Cónyuges		
Nombre Padre / Madre:		Carné:	
Facultad:	Carrera:		
Nombre Hijo:		Carné:	
Facultad:	Carrera:		
Teléfonos de contacto:		Correos Electrónicos:	
Nombre Esposa:		Carné:	
Facultad:	Carrera:		
Nombre Esposo:		Carné:	
Facultad:	Carrera:		
Teléfonos de contacto:		Correos Electrónicos:	

Anexo:

- Escaneo o foto de DUI de ambos lados de hijo (Promoción A).
- Escaneo de Escritura Pública de Matrimonio (Promoción B).

Espacio de Uso Exclusivo de Dirección Financiera UFG	
Resolución: <input type="radio"/> Aprobada <input type="radio"/> Denegada	Fecha Resolución: _____
Resuelto por _____	
Condiciones:	Descuento aplicable
1. No aplica la combinación con otras promociones o beneficios.	Matricula _____ Cuota _____
2. El beneficio se pierde al caer en Estado de Morosidad.	

 Edificio de Atención al Estudiante, Nivel 1, 55 Av. Sur, Condominio Centro Roosevelt, entre Av. Olímpica y Alameda Roosevelt, San Salvador, El Salvador, C.A.

 asistenciafinanciera@ufg.edu.sv

 (503) 2209-2892

Anexo 3: Resultados de pruebas pilotos con estudiantes

De: Asistencia Financiera
Enviado: sábado, 5 de marzo de 2022 11:17
Para: Stefany Galdamez <stefany505@gmail.com>
Asunto: Proceso Promociones Financieras UFG

Estimado (a) estudiante, un gusto saludarle.

Como parte de la mejora continua y la transformación digital UFG, así como buscando la satisfacción de tu experiencia en el proceso de las **Promociones Financieras UFG**, en la que eres parte, queremos invitarte a participar de una **prueba piloto** a partir del día lunes 7 al jueves 10, a fin de probar el funcionamiento de una app.

El link <https://bit.ly/PromocionesUFG>

Solicitamos participar como solicitante, agregando los requisitos solicitados, posteriormente una vez participes, te pedimos nos comentes por medio de este correo cuál fue tu experiencia, a fin de validar el funcionamiento.

Tu apoyo a más tardar el día jueves 10 de marzo.
De nuevo, muchas gracias

Gracias por contactarse con nosotros; cualquier consulta estamos a la orden.

Cordialmente.

Ejemplo de comentarios recibidos de los estudiantes.

Proceso Convenios con otras instituciones - FS100418

De: José Fuentes <j.rfs35@gmail.com>
Enviado: martes, 29 de marzo de 2022 15:39
Para: Asistencia Financiera <asistenciafinanciera@ufg.edu.sv>
Asunto: Re: Proceso Convenios con otras instituciones - FS100418

Buenas tardes es realizado la prueba con la aplicación para poder gestionar lo que es la carta para la declaración de renta por lo visto se generó exitosamente la solicitud ya que hay mediatamente me envió un correo confirmando dicha transacción, intenté realizar otra transacción Como por ejemplo la solicitud para el descuento por compañías sin embargo siempre se me dio un error que me dice de que ya tengo una solicitud en proceso, siento que es un error crítico ya que no permite realizar más de una sola transacción a la vez porque una es independiente de la otra por lo que no debería de dar problema alguno al momento de realizar otra sección pero en este caso nos da ese error de que no se puede realizar otra gestión al mismo tiempo que ya se ha enviado una gestión que es diferente a la categoría seleccionada por lo demás se ve que es bastante intuitivo es solo una pequeña observación porque nos pide que ingresemos el correo institucional sin embargo se supone que este correo ya está registrado porque por eso nos pide lo que es el registro Con Microsoft pero siempre nos hace esa pregunta entonces no sé si eso es para saber a qué correo nos va a enviar la información aparte del correo institucional o si es algo que se puede clarificar porque siento que es una pequeña redundancia con respecto la estructuración del formulario.

De mi parte es toda la retroalimentación que puedo brindar por lo que he probado por lo demás siento que está bastante bien diseñado ya que es muy claro lo que indica si es un proceso por una empresa o si es otro tipo de gestión por ejemplo para declaración de renta hubo otro tipo de servicios lo único que sí siento que es una limitante respecto a lo que nos deja hacer ya que son categorías diferentes.

Gracias por considerarme para este proyecto y en una futura ocasión siempre estaré disponible para que poderles dar una retroalimentación lo más pronto posible.

Saludos

Anexo 4: Muestra de notificaciones automáticas

Resolución de solicitud de Asistencia Financiera.



Asistencia Financiera

Para: Josue Heriberto Campos Gonzalez



Jue 23/03/2023 8:44

Estimado (a) estudiante:

¡Tu solicitud ha sido aprobada! Ya puedes gozar del beneficio de Hermano de Graduado para el ciclo 01-2023.

Importante:

- No pertenecer al Programa ACP, AVANZA, becas, convenios.
- Promociones combinadas no es posible.
- Aplica beneficio a estudiantes activos en pregrado o estudiantes en proceso de modalidad de Graduación, según corresponda el descuento.
- El beneficio se pierde automáticamente al caer en estado de morosidad hasta las cuotas restantes.
- El beneficio no es retroactivo.
- El descuento es aplicable a graduados de pregrado.

Comentarios de Asistencia Financiera:

Sin comentarios.