



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE



## **Plan Anual de Trabajo 2026**

**Área: Coordinación de Mesa de Ayuda**

**2026**

*OX*

## Contenido

Presentación.....	3
Plan Anual 2026 .....	3
Programa Operativo Anual 2026.....	7
Programa de Actividades 2026 .....	8
Validación .....	11

## Presentación

Con la finalidad de establecer actividades que nos permitan la consecución de las metas plasmadas en el Programa Operativo Anual 2026 de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato y fortalecer los siguientes componentes de control interno: Actividades de Control, Información y Comunicación, los cuales tienen su fundamento en los Lineamientos Generales de Control Interno para el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato. Por lo anterior se elabora el presente Plan Anual de Trabajo (PAT) para que cada área pueda trazar su programa de trabajo con claridad al desagregar sus entregables en actividades, colocando actividades, responsables y las fechas de realización. Lo anterior aporta más control, comunicación y favorece el seguimiento para el logro de metas de la UVEG.

## Plan Anual 2026

Este Plan Anual de Trabajo, es específico para cada área y tiene la finalidad de fortalecer y dar cumplimiento a las actividades de control, se diseña y elabora para su ejecución y durante el presente año fiscal, a través del apoyo del personal directivo, estratégico y operativo de la Universidad. Lo anterior con base en el artículo 23, número XIII de los Lineamientos Generales de Control Interno para el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.

Objetivo anual 1.- Continuar con la prestación de servicios académicos.

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Indicador 1.1 Tasa de variación anual en la matrícula de EMS virtual	-5.34
Indicador 1.2 Tasa de variación anual en la matrícula de ES virtual	3.26
Indicador 1.3 Tasa de variación anual de alumnos de nuevo ingreso a programas de educación virtual	1.29

Objetivo anual 2.- Otorgar apoyo académico y/o psicosocial a alumnos en riesgo de deserción.

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
Indicador 2.1 Porcentaje de estudiantes de programas virtuales en riesgo de abandono escolar atendidos con apoyos psicopedagógicos	76.94
Indicador 2.2 Porcentaje de estudiantes de TBC en riesgo de abandono escolar atendidos con apoyos psicopedagógicos	83.33

Objetivo anual 3.- Ofrecer programas, procesos y/o planteles de instituciones de educación superior, certificados.

Indicador	Meta
Indicador 3.1 Porcentaje de procesos educativos certificados y/o programas educativos acreditados	66.67

Objetivo anual 4.- Capacitar, actualizar y profesionalizar a los cuerpos académicos y directivos de a las instituciones públicas de educación superior.

Indicador	Meta
Indicador 4.1 Porcentaje de personal académico de educación virtual que reciben alguna actividad de formación continua	92
Indicador 4.2 Porcentaje de personal académico de TBC que reciben alguna actividad de formación continua	100

Objetivo anual 5.- Impartir cursos, actividades y talleres para el desarrollo complementario de los alumnos.

Indicador	Meta
Indicador 5.1 Porcentaje de estudiantes participando en cursos, actividades y talleres complementarias para el desarrollo integral	100

Objetivo anual 6.- Operar la vinculación con el entorno.

Indicador	Meta
Indicador 6.1 Tasa de variación de los usuarios beneficiados con servicios de vinculación con el entorno	13.33

Objetivo anual 7.- Realizar difusión y divulgación científica por instituciones de Educación Superior.

Indicador	Meta
Indicador 7.1 Tasa de variación de artículos científicos difundidos y/o divulgados	0

Objetivo anual 8.- Consolidar la infraestructura educativa.

Indicador	Meta

Indicador 8.1 Porcentaje de necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas	99
Indicador 8.2 Porcentaje de planteles de TBC con acciones de infraestructura	45.48
Indicador 8.3 Porcentaje de planteles de TBC con acciones de equipamiento	62.5

Objetivo anual 9.- Ofrecer un programa de emprendimiento en Educación Media Superior.

Indicador	Meta
Indicador 9.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales que participan en programas de emprendimiento.	55
Indicador 9.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en TBC que participan en programas de innovación y emprendimiento.	92

Objetivo anual 10.- Ofrecer programas de certificación de competencias laborales en Educación Media Superior.

Indicador	Meta
Indicador 10.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales participando en certificaciones de competencias para la vida y el trabajo.	2.91
Indicador 10.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior de TBC participando en certificaciones de competencias para la vida y el trabajo	92.67

Objetivo anual 11.- Ofrecer programas de fomento a la vocación científica y tecnológica.

Indicador	Meta
Indicador 11.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en TBC que participan en programas de promoción y cultura científica, tecnológica.	92.77
Indicador 11.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Superior en programas virtuales que participan en programas de promoción y cultura científica y tecnológica	43.33
Indicador 11.3 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales que participan en programas de promoción y cultura científica y tecnológica	43.33

Objetivo anual 12.- Realizar el registro de la trayectoria escolar de los alumnos.

Indicador	Meta

Indicador 12.1 Porcentaje de expedientes de alumnos de Educación Superior validados dentro del sistema de control escolar	77
---	----

Objetivo anual 13.- Realizar proyectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico por instituciones de educación superior.

Indicador	Meta
Indicador 13.1 Porcentaje de proyectos de investigación desarrollados	60

Objetivo anual 14.- Realizar acciones para el desarrollo de competencias globales.

Indicador	Meta
Indicador 14.1 Porcentaje de las personas de la comunidad educativa que participan en actividades para el desarrollo de competencias globales	14.95

Programa Operativo Anual 2026

A continuación, se presentan los procesos y entregables asociados a la presente área de la UVEG.

Área	Proceso	Nombre del proceso	Nombre del Entregable	Meta 2026
Coordinación de Mesa de Ayuda	PB3221	Operación de Mesa de Ayuda	Atención de incidencias presentadas por usuarios internos que solicitan trámites y servicios de la UVEG	91838
Coordinación de Mesa de Ayuda	PB3221	Operación de Mesa de Ayuda	Atención de incidencias presentadas por usuarios interesados y de extensión que solicitan trámites y servicios de la UVEG	32870
Coordinación de Mesa de Ayuda	PB3221	Operación de Mesa de Ayuda	Atención de solicitudes ingresadas por los usuarios a través del buzón de quejas y sugerencias del módulo de mesa de ayuda de la UVEG	443

Programa de Actividades 2026

<b>Responsable</b>	Ana Cecilia Alvarado Castañeda		
<b>Proceso</b>	PB3221	<b>Nombre del proceso</b>	Operación de Mesa de Ayuda
<b>Entregable</b>	Atención de incidencias presentadas por usuarios internos que solicitan trámites y servicios de la UVEG		
<b>Unidad de medida</b>	Incidencias atendidas	<b>Meta</b>	91838
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de cumplimiento</b>
1	Recibir las solicitudes de incidencias de las personas usuarias registradas en programas formales que oferta la institución.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
2	Repartir las solicitudes de incidencias recepcionadas en el área de mesa de ayuda.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
3	Analizar las solicitudes de incidencias, asignadas al operador u operadora de mesa de ayuda y determinar el seguimiento correspondiente para su atención.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
4	Reclasificar las solicitudes de incidencias al tema correcto, con el área responsable de su atención.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
5	Solicitar colaboración, asesoría o seguimiento de otra área para la adecuada atención de las solicitudes de incidencias.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
6	Asegurar la atención de la incidencia, anexando en compromiso la misma cuando el análisis o requerimiento así lo determine.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
7	Brindar respuesta a las solicitudes de incidencias asignadas, con información clara y certera, que permita atender la problemática, inquietud o inconformidad reportada.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
8	Dar seguimiento a las solicitudes reabiertas por las personas usuarias, ante la respuesta brinda inicialmente.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
9	Examinar los resultados de las evaluaciones emitidas por las	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026

personas usuarias, derivadas a la atención de su solicitud de incidencia.		
---	--	--

<b>Responsable</b> Ana Cecilia Alvarado Castañeda			
<b>Proceso</b>	PB3221	<b>Nombre del proceso</b>	Operación de Mesa de Ayuda
<b>Entregable</b>	Atención de incidencias presentadas por usuarios interesados y de extensión que solicitan trámites y servicios de la UVEG		
<b>Unidad de medida</b>	Incidencias atendidas	<b>Meta</b>	32870
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de cumplimiento</b>
1	Recibir las solicitudes de incidencias de las personas usuarias registradas en programas de extensión que oferta la institución.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
2	Repartir las solicitudes de incidencias recepcionadas en el área de mesa de ayuda.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
3	Analizar las solicitudes de incidencias, asignadas al operador u operadora de mesa de ayuda y determinar el seguimiento correspondiente para su atención.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
4	Reclasificar las solicitudes de incidencias al tema correcto, con el área responsable de su atención.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
5	Solicitar colaboración, asesoría o seguimiento de otra área para la adecuada atención de las solicitudes de incidencias.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
6	Asegurar la atención de la incidencia, anexando en compromiso la misma cuando el análisis o requerimiento así lo determine.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
7	Brindar respuesta a las solicitudes de incidencias asignadas, con información clara y certera, que permita atender la problemática, inquietud o inconformidad reportada.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026

8	Dar seguimiento a las solicitudes reabiertas por las personas usuarias, ante la respuesta brinda inicialmente.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
9	Examinar los resultados de las evaluaciones emitidas por las personas usuarias, derivadas a la atención de su solicitud de incidencia.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026

<b>Responsable</b>		Ana Cecilia Alvarado Castañeda	
<b>Proceso</b>	PB3221	<b>Nombre del proceso</b>	Operación de Mesa de Ayuda
<b>Entregable</b>	Atención de solicitudes ingresadas por los usuarios a través del buzón de quejas y sugerencias del módulo de mesa de ayuda de la UVEG		
<b>Unidad de medida</b>	solicitudes de quejas, felicitaciones, denuncias y sugerencias atendidas	<b>Meta</b>	443
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo de cumplimiento</b>
1	Recibir reportes generados por personas usuarias a través del buzón de quejas y sugerencias tanto de programas formales y de extensión ofertados por la institución.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
2	Verificar que los reportes generados correspondan al tema de buzón.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
3	Solicitar colaboración y seguimiento con el titular del área en que se requiere la revisión y atención, para la adecuada atención.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
4	Área encargada recibe y analiza la solicitud para emitir la respuesta y determinar la acción a realizar.	Titular del área	Enero – Diciembre 2026
5	Asegurar la atención de la incidencia, anexando en compromiso la misma cuando el análisis o requerimiento así lo determine.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
6	Brindar respuesta a las incidencias con tema de buzón, con información clara y certera, que permita atender la	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026

	problemática, inquietud o inconformidad reportada.		
7	Dar seguimiento a las solicitudes reabiertas por las personas usuarias, ante la respuesta brinda inicialmente por el área encargada.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026
8	Enviar reportes periódicos a las áreas con los indicadores de incidencias recibidas con el tema de buzón.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2026

Validación




---

**Ana Cecilia Alvarado Castañeda**

**Coordinación de Mesa de Ayuda**

**Universidad Virtual del estado de Guanajuato**

