

Plan Anual de Trabajo 2024



**Universidad Virtual del Estado de Guanajuato**

**Plan Anual de Trabajo 2024**

**Unidad Responsable Descentralizada**

**Coordinación de Mesa de Ayuda**

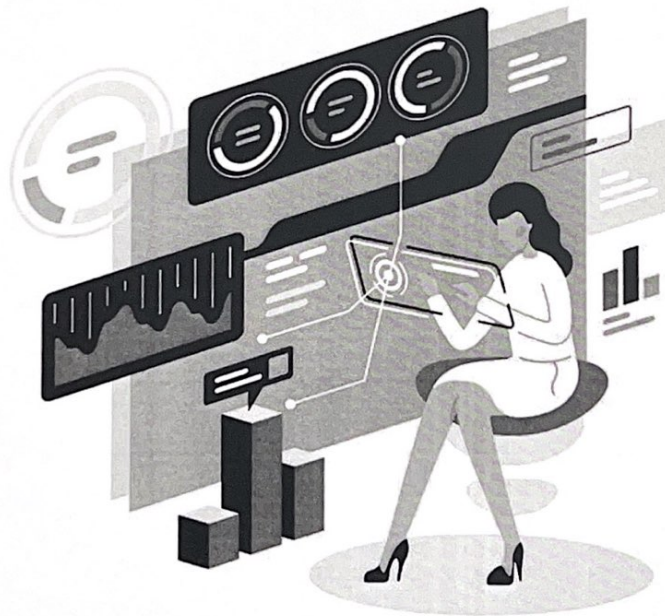
## Plan Anual de Trabajo 2024

### Contenido

Presentación .....	3
Plan Anual 2024 .....	4
Programa Operativo Anual 2024 .....	8
Programa de Actividades 2024.....	9
Validación.....	12

## Presentación

Con la finalidad de establecer actividades que nos permitan la consecución de las metas plasmadas en el Programa Operativo Anual 2024 de la UVEG y adicionalmente 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 de esta manera cada unidad responsable descentralizada puede trazar y seguir su programa de trabajo con claridad al desagregar sus entregable en actividades, colocando responsables y las fechas de realización. Lo anterior aporta más control, comunicación, y favorece el seguimiento que deseamos se convierta en el logro de las metas de la UVEG establecidas para el presente año.



OK



## Plan Anual de Trabajo 2024

### Plan Anual 2024

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

Objetivo anual 1.- Continuar con la oferta de servicios educativos.

Indicadores	Metas
Indicador 1.1 Tasa de variación anual en la matrícula de EMS virtual.	0.99
Indicador 1.2 Tasa de variación anual en la matrícula de ES virtual.	9.85
Indicador 1.3 Tasa de variación anual de alumnos de nuevo ingreso a programas de educación virtual.	0.29

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

Indicadores	Metas
Indicador 2.1 Porcentaje de estudiantes de programas virtuales en riesgo de abandono escolar atendidos con apoyos psicopedagógicos.	76.93%
Indicador 2.2 Porcentaje de estudiantes de TBC en riesgo de abandono escolar atendidos con apoyos psicopedagógicos.	96.67%

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

Indicadores	Metas
Indicador 3.1 Porcentaje de procesos educativos certificados y/o programas educativos acreditados.	84.21%

## Plan Anual de Trabajo 2024

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

Indicadores	Metas
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.

Indicadores	Metas
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.

Indicadores	Metas
Indicador 6.1 Tasa de variación de los usuarios beneficiados con servicios de vinculación con el entorno.	306.01

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

Indicadores	Metas
Indicador 7.1 Tasa de variación de artículos científicos difundidos y/o divulgados.	0

Objetivo anual 8.- Consolidar la infraestructura educativa.

Indicadores	Metas
Indicador 8.1 Porcentaje de planteles de TBC con acciones de infraestructura.	45.48%
Indicador 8.2 Porcentaje de planteles de TBC con acciones de equipamiento.	70%



## Plan Anual de Trabajo 2024

Objetivo anual 9.- Ofrecer un programa de aprendizaje para el liderazgo y emprendimiento ofertado en Educación Media Superior.


Indicadores	Metas
Indicador 9.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales que participan en programas de emprendimiento.	50%
Indicador 9.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en TBC que participan en programas de innovación y emprendimiento.	90%

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

Indicadores	Metas
Indicador 10.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales participando en certificaciones de competencias para la vida y el trabajo.	2.14%
Indicador 10.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior de TBC participando en certificaciones de competencias para la vida y el trabajo.	92%

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

Indicadores	Metas
Indicador 11.1 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en TBC que participan en programas de promoción y cultura científica, tecnológica.	92.64%
Indicador 11.2 Porcentaje de estudiantes de Educación Superior en programas virtuales que participan en programas de promoción y cultura científica y tecnológica.	40%
Indicador 11.3 Porcentaje de estudiantes de Educación Media Superior en programas virtuales que participan en programas de promoción y cultura científica y tecnológica.	40%



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

### Plan Anual de Trabajo 2024

Indicadores	Metas
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.

Indicadores	Metas
Indicador 13.1 Porcentaje de proyectos de investigación desarrollados.	50%



## Plan Anual de Trabajo 2024

### Programa Operativo Anual 2024

A continuación se presentan los procesos y entregables asociados a la presente Unidad Responsable Descentralizada.

URD	Proceso	Nombre del proceso	Entregable	Meta 2024
3039050300- Coordinación de Mesa de Ayuda	PB3221	Administración y operación de servicios de atención de mesa de ayuda	Atención de incidencias presentadas por usuarios internos que solicitan trámites y servicios de la UVEG	95,752
3039050300- Coordinación de Mesa de Ayuda	PB3221	Administración y operación de servicios de atención de mesa de ayuda	Atención de incidencias presentadas por usuarios interesados y de extensión que solicitan trámites y servicios de la UVEG	34,405



**Plan Anual de Trabajo 2024**

**Programa de Actividades 2024**

<b>Centro Gestor</b>	3039050300	<b>Nombre de URD</b>	Coordinación de Mesa de Ayuda
<b>Responsable</b>	Ana Cecilia Alvarado Castañeda		
<b>Proceso</b>	PB3221	<b>Nombre del proceso</b>	Administración y operación de servicios de atención de mesa de ayuda
<b>Entregable</b>	Atención de incidencias presentadas por usuarios internos que solicitan trámites y servicios de la UVEG		
<b>Meta</b>	95,752	<b>Unidad de medida</b>	Incidencias atendidas
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo (mes) 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 2024
2	Repartir las solicitudes de incidencias recepcionadas en el área de mesa de ayuda.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2024
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 2024
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 2024
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 2024
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 2024
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 2024

### Plan Anual de Trabajo 2024


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 2024
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 2024

<b>Centro Gestor</b>	3039050300	<b>Nombre de URD</b>	Coordinación de Mesa de Ayuda
<b>Responsable</b>	Ana Cecilia Alvarado Castañeda		
<b>Proceso</b>	PB3221	<b>Nombre del proceso</b>	Administración y operación de servicios de atención 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>Meta</b>	34,405	<b>Unidad de medida</b>	Incidencias atendidas
No.	Actividad	Responsable	Periodo (mes) de cumplimiento
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 2024
2	Repartir las solicitudes de incidencias recepcionadas en el área de mesa de ayuda.	Personal operativo del área de Mesa de Ayuda	Enero – Diciembre 2024
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 2024
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 2024
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 2024
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 2024



**Plan Anual de Trabajo 2024**

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 2024
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 2024
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 2024



**Plan Anual de Trabajo 2024**

Validación



---

**Ana Cecilia Alvarado Castañeda**

**Coordinadora de Mesa de Ayuda**