

## Carta de aceptación y Tutores administrativos.

POSTULACIÓN	41
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato (CECyTE).
SUBCRITERIO	Buenas prácticas.
INDICADOR	Información sobre el trámite o servicio, Trato que se recibe por parte del personal, Satisfacción ciudadana.

### DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Cuando el aspirante saca su ficha en el colegio deja sus datos, esos datos son usados para hacerle una carta a los alumnos que son aceptados en el colegio, donde se les daba información de los tramites que necesitan realizar en los días próximos, este año debido a la contingencia por COVID-19 se continuo con la buena práctica pero llevándola de manera digital ya que los aspirantes aceptados no podían acudir al plantel, en la primera hora del día de la publicación de los resultados se les envió una carta a su correo electrónico registrado, donde además de darles la noticia de la aceptación se le asignaba un tutor que lo estaría acompañando a lo largo de su primer semestre en el colegio, asesorándolos con información y uso de plataformas para que completaran su proceso de inscripción así como inducciones e inicios de clases virtuales.

### SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Generar un acompañamiento desde el inicio con los aspirantes para en todos los trámites o servicios que requieran tengan asesoría, reciban tutoriales o sean canalizados correctamente al área correspondiente, todo esto sin la necesidad de ir al centro de atención.

### ETAPAS DE DESARROLLO

- El aspirante saca su ficha, se genera un registro
- El aspirante genera su pase de examen

- El alumno realiza su examen
- Si el alumno aprueba y obtiene su lugar en la escuela tiene el estatus de aceptado
- Se genera una carta de aceptación con los datos del turno, grupo y especialidad que se le fue asignado, así como los datos de su tutor administrativo para contactar y recibir asesoría de los pasos próximos a realizar para completar la inscripción al ciclo escolar
- Se envía la carta mediante correo electrónico, el día que se publican los resultados del examen de admisión
- El alumno realiza los trámites con un acompañamiento donde se le canaliza o se le resuelven las dudas que surjan a lo largo del semestre

## RESULTADOS ALCANZADOS

El resultado alcanzado es que desde las primeras horas del día de publicación de resultados los tutores comenzaron a recibir las peticiones por parte de los usuarios y se comenzó a trabajar desde ese momento, generando los grupos y continuando con la atención de forma virtual ya que por cuestiones de la contingencia por COVID-19 no se podía recibir en el plantel a ninguna persona.

## ALIANZAS GENERADAS

Hasta el momento ninguno, pero se pretende analizar los resultados obtenidos y hacer la propuesta para que esto se pueda replicar en muchos centros de atención de la institución.

## RECURSOS EMPLEADOS

Humanos con los tutores administrativos y tecnológicos, como email, Facebook, WhatsApp, portal del alumno institucional ya que toda la atención que se brinda es virtual

## FORTALEZAS

El equipo de trabajo, todo el personal administrativo que da seguimiento a las necesidades de los aspirantes hasta que son alumnos y los acompañan a lo largo del primer semestre.

## DEBILIDADES

Se tenía la debilidad que al hacer la entrega en físico se aglomeraban los usuarios en el plantel, algo bueno que trajo la contingencia por COVID-19 fue que pudimos atender

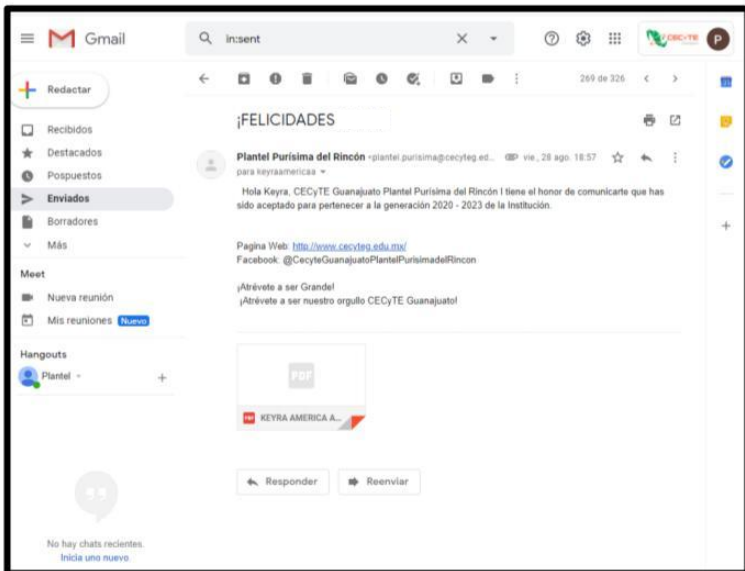
mucha gente al mismo tiempo ya que el trabajo se distribuyó con los tutores administrativos, pero ahora la debilidad es que no se tiene homologada la atención, así que los usuarios reciben mejor atención de unos tutores que de otros.

## **OBSERVACIONES**

La migración forzada a la prestación de los trámites y servicios puede tener lados buenos y malos, pero el principal beneficio es que los usuarios ya están utilizando las plataformas para poder obtener algún documento o realizar su inscripción y reinscripción sin la necesidad de acudir a la escuela, si bien no todos tienen habilidades o conocimientos tecnológicos los tutores administrativos apoyan a los usuarios de acuerdo a las características que ellos tienen, acompañando a lo largo del trámite o servicio que ellos pretendan realizar, asesorando con los requisitos y tiempos de espera. Y todo esto se da desde el primer momento en que los aspirantes son aceptados en la institución generando un sentido de pertenencia desde el inicio.



A través de redes sociales y de correo electrónico se les indicó a los estudiantes que fueron aceptados que recibirían instrucciones por parte de los tutores que les fueron asignados, desde el primer momento los aspirantes comenzaron a recibir información del tramite de inscripción



Las cartas contienen los datos del grupo y especialidad asignada así como el tutor que estará acompañando al aspirante hasta convertirse en alumno y a lo largo del primer semestre



