

USAE de Tiempo Completo.

POSTULACIÓN	94
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG).
SUBCRITERIO	Servicio bajo condiciones especiales, Necesidades del ciudadano, Buenas prácticas.
INDICADOR	Tiempo que toma realizar el trámite o servicio, Trato que se recibe por parte del personal, Satisfacción ciudadana.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Desde el mes de marzo del año 2019 en la USAE Pueblo Nuevo llevamos a cabo la Buena Práctica llamada “USAE de Tiempo Completo”, la cual consiste en ampliar el horario de servicio a todos los usuarios siendo este de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes utilizando la aplicación de comunicación Whatsapp dando atención en tiempo real. Para lo cual fue necesario llevar a cabo las siguientes actividades: 1.- Realizar campaña de promoción del servicio "USAE de Tiempo Completo" 2.- Definir los servicios a ofertar en la implementación, 3.- Ubicar la lona de promoción de la Buena Práctica "USAE de Tiempo Completo" donde fuera visible para toda la ciudadanía, 4.- Capturar el registro de los servicios realizados y su estatus de atención., 5.- Realizar encuesta de Satisfacción de usuarios respecto a la implementación y por último, 6.- Realizar el análisis y seguimiento de los resultados de la implementación de la buena práctica.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Tradicionalmente la función de un servidor público es la atención detrás de un escritorio. Desafortunadamente, para los centros escolares y los que ahí laboran (Personal Directivo, Docente y de Apoyo) tienen un horario que les impide en muchas ocasiones trasladarse a las oficinas de la USAE principalmente a los que vienen de comunidades lejanas. En cuanto a la ciudadanía en general no se contaba con un sistema de comunicación directa fuera del horario de atención del centro de trabajo.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Diseñamos el plan “USAE de tiempo Completo”.
- Gestionamos los recursos para obtener el equipo telefónico y la impresión de la lona de publicidad.
- Identificamos los servicios a ofertar en la implementación.
- Realizamos la difusión de manera oficial con las autoridades educativas y docentes del municipio.
- Publicamos la lona de promoción de la BP a vista de toda la ciudadanía.
- Realizamos la herramienta de registro de los servicios (Base de datos en línea).
- Registramos los servicios solicitados.
- Realizamos la encuesta de Satisfacción de usuarios para detectar áreas de oportunidad.
- Analizamos los resultados de la implementación.

RESULTADOS ALCANZADOS

Al 12 de octubre del año 2020 se han realizaron 360 servicios (todos documentados). Siendo éstos distribuidos de la siguiente manera: Autoridades educativas: 4, Directores: 75, Docentes: 168, Personal de apoyo: 20 y Ciudadanos: 93. Siendo solo en la etapa de crisis sanitaria donde no se dio atención de manera presencial se documentaron 257 servicios en esta Buena Práctica. Adicionalmente se realizó una encuesta de satisfacción de usuarios en línea a 54 personas, obteniendo los resultados siguientes:

- 1.-El 68.5% cree que el tiempo que tardamos en atenderlo fue Excelente y 31.5% bueno.
- 2.- El 83.3 consideró el trato obtenido como excelente y 14.8% Bueno.
- 3.- El ahorro económico al no tener que trasladarse a la USAE que le genero a las personas la BP fue: el 40.7% entre \$50 y \$100, 18.5% entre \$100 y \$200, 14.8% más de \$200.
- 4.- El ahorro en tiempo fue: 27.8% entre 10 y 15 minutos, el 24.1% 30 minutos, 22.2% entre 30 y 45 minutos y el 9.3% entre 45 y 60 minutos. Recibimos además 35 opiniones de nuestros usuarios entre ellas: "Excelente iniciativa. Ojalá en otras oficinas lo hicieran igual", "Buena estrategia para evitar traslados inútiles y solución a dudas rápidamente", "Es un servicio de excelente calidad, con un trato amable. Felicidades pues siempre resuelven nuestra solicitud prontamente", "Me pareció excelente considerando que por el momento tenemos que trabajar desde casa para cuidarnos y cuidar a los demás. La persona que me atendió siempre mostró disposición y paciencia hacia mis dudas y problemas".

ALIANZAS GENERADAS

Se realizaron alianzas con las Supervisiones escolares de Preescolar Federal No. 49, Primarias estatales No. 134 y federal 535, así como la zona de Telesecundarias No. 512. Las cuáles dieron el visto bueno a la innovación, además de la alianza generada con la ciudadanía al ser la única dependencia del municipio en contar con un servicio vía Whats app y lo mejor, en un horario ampliado.

RECURSOS EMPLEADOS

- Teléfono celular
- Computadora
- Sistema en línea para registro de servicios
- Servicio de Internet.

FORTALEZAS

Ha generado un impacto sumamente positivo en los servidores públicos que integran la USAE Pueblo Nuevo ya que nos ha permitido conocer de manera inmediata las necesidades de nuestros usuarios aún y sin atención de manera presencial por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID. Nos ha ayudado además a comprender lo importante que es realizar adecuadamente nuestro trabajo y realizar acciones de enorme apoyo para la ciudadanía.

DEBILIDADES

Como única debilidad o área de oportunidad que encontramos en la Buena Práctica fue la falta de recursos para llevar a cabo este tipo de acciones por parte de nuestra dependencia, la cuál por fortuna se resolvió con la actitud proactiva y decidida de todos los miembros de la USAE al cooperar de manera voluntaria los recursos económicos para llevarla a cabo. Además del tiempo extra otorgado para su correcta implementación.

OBSERVACIONES

El ayuntamiento de Irapuato obtuvo la certificación, como único en el Estado de Guanajuato, por el cumplimiento de los estándares mínimos para la instalación y funcionamiento de la VENTANILLA DE CONSTRUCCION SIMPLIFICADA (VECS) la cual se otorga por 365 días naturales (1 año) que va del 28 de Noviembre de 2019 al 28 de Noviembre de 2020 y que corresponden al tiempo de vigencia de los permiso de construcción.

Documentos adjuntos



Secretaría de Educación de Guanajuato

USAE Pueblo Nuevo

Concentrado de Servicios atendidos BP "USAE de TC" En Contingencia Covid-19

Fecha Inicial: 23 de Marzo de 2020



No.	Tipo de Usuario	Nombre del Usuario	Clave del CT	Fecha de solicitud	Hora de Solicitud	Hora de Atención	Área de Atención	Servicio Solicitado	Estatus de Atención
1	Docente	Roberto Sánchez Ramírez	11DES0017W	23/03/2020	15:00	15:13	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
2	Intendente	Roberto Contreras Aguilera	11EPR0239L	23/03/2020	10:22	10:30	Servicios al Personal	Solicitud de información de prórroga	Atendido
3	Intendente	Roberto Contreras Aguilera	11EPR0239L	24/03/2020	13:14	13:16	Servicios al Personal	Solicitud de Credencial Institucional	Atendido
4	Director	Ernesto Hernández Hernández	11DPR1301F	26/03/2020	17:10	17:17	Informática y Mejora de Procesos	Vo.bo. Compra de equipo informático	Atendido
5	Director	Ernesto Hernández Hernández	11DPR1301F	27/03/2020	11:14	12:16	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones (Control Escolar)	Atendido
6	Intendente	Roberto Contreras Aguilera	11EPR0239L	30/03/2020	09:26	09:37	Servicios al Personal	Pago de Nómina (Cheque)	Atendido
7	Docente	Araceli Sánchez	11DPR3017X	30/03/2020	09:20	10:10	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones	Atendido
8	Supervisora	María Guadalupe Hernández	11FMB0001B	30/03/2020	11:36	11:56	Eficiencia Administrativa	Solicitud de plantilla	Atendido
9	Docente	Rogelio Sánchez Pérez	11DPR0733N	30/03/2020	12:42	13:11	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones	Atendido
10	Docente	Ernesto Hernández Hernández	11DPR1301F	02/04/2020	16:35	17:00	Eficiencia Administrativa	Compras ETC	Atendido
11	Docente	María Guadalupe Hernández		06/04/2020	10:12	11:00	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
12	Docente	Roberto Sánchez Ramírez	11DES0017W	20/04/2020	12:10	12:23	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
13	Intendente	Roberto Contreras Aguilera	11EPR0239L	20/04/2020	11:49	12:10	Servicios al Personal	Solicitud de información de prórroga	Atendido
14	Ciudadano	Mrs. Bel Carmen Capello Higuera		20/04/2020	11:07	11:16	Informática y Mejora de Procesos	Consulta sobre calificaciones de alumno	Atendido
15	Supervisora	María Guadalupe Hernández		20/04/2020	12:12	12:22	Eficiencia Administrativa	Poliza de seguro de alumnos DIF	Atendido
16	Proveedor	Herminio López Flores	MSIS	20/04/2020	12:34	12:44	Informática y Mejora de Procesos	Seguimiento a reparación de impresora	Atendido
17	Director	Ernesto Hernández Hernández	11DES0017W	21/04/2020	12:22	12:40	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
18	Director	Mrs. Bel Carmen Capello	11DPR1747X	21/04/2020	12:54	13:30	Servicios al Personal	Trámite de Licencia médica	Atendido
19	Docente	Araceli Sánchez Ramírez	11DES0017W	21/04/2020	19:45	20:15	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de usuario y contraseña de correo institucional	Atendido
20	Docente	Rogelio Sánchez Pérez	11DPR0733N	22/04/2020	10:10	10:30	Informática y Mejora de Procesos	Corrección de daño en cuenta institucional	Atendido
21	Director	Mrs. Bel Carmen Capello	11DPR1747X	22/04/2020	11:40	12:13	Servicios al Personal	Trámite de Licencia médica	Atendido
22	Intendente	Roberto Contreras Aguilera	11EPR0239L	22/04/2020	13:20	13:40	Servicios al Personal	Prórroga laboral	Atendido
23	Docente	Ernesto Hernández Hernández	11DPR1301F	22/04/2020	14:30	14:35	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
24	Director	Ernesto Hernández Hernández	11DES0017W	22/04/2020	15:30	16:10	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
25	Director	Araceli Sánchez Ramírez	11DJN0579U	22/04/2020	11:14	11:25	Planeación y Control Escolar	Alta	Atendido
26	Director	Mrs. Bel Carmen Capello	11DPR1747X	23/04/2020	11:40	12:05	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
27	Director	María Guadalupe Hernández	11DPR3389N	23/04/2020	15:15	15:25	Planeación y Control Escolar	Alta	Atendido
28	Proveedor	Roberto Aguilera Aguilera		23/04/2020	15:15	15:52	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
29	Director	Rogelio Sánchez Pérez	11DPR1826J	23/04/2020	15:16	15:47	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
30	Director	Araceli Sánchez Ramírez	11DJN0579U	23/04/2020	14:06	14:17	Planeación y Control Escolar	Alta de Alumno	Atendido
31	Director	Ernesto Hernández Hernández	11DES0017W	24/04/2020	9:19	10:10	Planeación y Control Escolar	Solicitud de Información	Atendido

61	Docente	María Guadalupe Sánchez		13/05/2020	09:51	10:05	Informática y Mejora de Procesos	Revisión de cuenta de correo institucional	Atendido
62	Ciudadano	Alan Carlos Contreras Tapia		13/05/2020	10:57	12:11	Planeación y Control Escolar	SIA Reasignación	Atendido
63	Docente	Guadalupe Sánchez Sánchez	11DE50017W	13/05/2020	14:06	14:30	Informática y Mejora de Procesos	Revisión de cuenta de correo institucional	Atendido
64	Director	Ana Gabriela Hernández	11ETV0476M	14/05/2020	10:18	10:35	Planeación y Control Escolar	Baja de alumnos	Atendido
65	Docente	Andrés Felipe López Sánchez	11DE50017W	14/05/2020	12:30	13:05	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Cuenta de Correo institucional	Atendido
66	Ciudadano	María Guadalupe Contreras Tapia		14/05/2020	11:55	12:08	Planeación y Control Escolar	SIA Reasignación	Atendido
67	Director	Ana Gabriela Hernández	11ETV0476M	14/05/2020	17:00	17:05	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
68	Director	María Guadalupe Sánchez	11DJN3071A	18/05/2020	08:57	09:10	Eficiencia Administrativa	Solicitud de cuadernillos aprende en casa	Atendido
69	Director	Andrés Felipe López Sánchez	11DPR1801A	18/05/2020	12:30	12:35	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
70	Encargada	Guadalupe Sánchez Sánchez	11DPR1301F	18/05/2020	13:20	13:30	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
71	Supervisora	María Guadalupe Sánchez	DIF	18/05/2020	19:37	19:57	Informática y Mejora de Procesos	Soporte Técnico	Atendido
72	Director	María Guadalupe Sánchez	11DPR1747X	21/05/2020	10:30	11:00	Jefatura de USAE	Solicitud de Información	Atendido
73	Ciudadano	María Guadalupe Sánchez Sánchez		22/05/2020	09:16	10:00	Control Escolar (Municipio de Irapuato)	Cambio de Asignación de alumno de Primaria	Atendido
74	Director	María Guadalupe Sánchez	11ETV0135P	22/05/2020	10:13	11:01	Eficiencia Administrativa	Información de entrega de cuadernillos	Atendido
75	Director	María Guadalupe Sánchez	11ETV0135P	25/05/2020	08:00	08:20	Eficiencia Administrativa	Información de entrega de cuadernillos	Atendido
76	Docente	María Guadalupe Sánchez		26/05/2020	15:18	15:48	Informática y Mejora de Procesos	Dudas sobre declaración patrimonial	Atendido
77	Docente	María Guadalupe Sánchez	11DE50017W	26/05/2020	16:47	17:54	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información SIA	Atendido
78	Docente	María Guadalupe Sánchez	11DPR1801A	28/05/2020	08:52	09:17	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información	Atendido
79	Docente	María Guadalupe Sánchez		29/05/2020	10:24	11:20	Informática y Mejora de Procesos	Dudas sobre declaración patrimonial	Atendido
80	Director	Guadalupe Sánchez Sánchez	11DE50017W	29/05/2020	21:13	22:40	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
81	Ciudadano	María Guadalupe Sánchez Sánchez		01/06/2020	11:26	12:15	Planeación y Control Escolar	Carta de Asignación SIA	Atendido
82	Director	Guadalupe Sánchez Sánchez	11DE50017W	01/06/2020	11:28	11:45	Jefatura	Solicitud de información	Atendido
83	Director	Ana Gabriela Hernández Tapia	11ETV0476M	01/06/2020	13:02	13:10	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información	Atendido
84	Ciudadano	María Guadalupe Sánchez		02/06/2020	13:27	14:33	Planeación y Control Escolar	Reposición de Certificado INAEBA	Atendido
85	Ciudadano	Guadalupe Sánchez Sánchez		03/06/2020	11:20	11:49	Planeación y Control Escolar	Carta de Asignación SIA	Atendido
86	Director	Ana Gabriela Hernández Tapia	11ETV0476M	03/06/2020	12:36	13:18	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
87	Supervisor	María Guadalupe Sánchez	Preescolar DIF	03/06/2020	09:40	10:00	Informática y Mejora de Procesos	Apoyo técnico a docente en videoconferencia TEAMS	Atendido
88	Ciudadano	Guadalupe Sánchez Sánchez		04/06/2020	10:10	10:40	Planeación y Control Escolar	Carta de Asignación SIA	Atendido
89	Docente	María Guadalupe Sánchez Sánchez		05/06/2020	12:23	12:47	Informática y Mejora de Procesos	Apoyo sobre Declaración Patrimonial	Atendido
90	Docente	María Guadalupe Sánchez Sánchez	11DPR1801A	06/08/2020	15:52	16:00	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información	Atendido
91	Ciudadano	María Guadalupe Sánchez Sánchez		08/06/2020	09:06	10:05	Planeación y Control Escolar	Carta de Asignación SIA	Atendido
92	Docente	Guadalupe Sánchez Sánchez		08/06/2020	10:28	10:37	Informática y Mejora de Procesos	Revisión de cuenta de correo institucional	Atendido

93	Docente	Maria Elena Cruz Garcia		08/06/2020	14:22	14:38	Informática y Mejora de Procesos	Revisión de cuenta de correo institucional	Atendido
94	Docente	Luz Heleno Muñoz	11ETV0135P	09/06/2020	13:17	13:18	Planeación y Control Escolar	Consulta sobre control escolar	Atendido
95	Ciudadano	Miguel Antonio Salgado		09/06/2020	13:07	13:17	Informática y Mejora de Procesos	Reposición de certificado de Secundaria	Atendido
96	Docente		11DPR1727J	09/06/2020	15:45	16:20	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información	Atendido
97	Director	Ana Patricia Hernández Rojas	11ETV0476M	11/06/2020	11:23	11:26	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
98	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia		11/06/2020	15:10	16:40	Planeación y Control Escolar	Cambio de CURP en Control Escolar	Atendido
99	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia		11/06/2020	10:58	11:52	Planeación y Control Escolar	Carta de Asignación SIA	Atendido
100	Director	Alfonso Ramirez	11DPR0733N	12/06/2020	13:28	13:39	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificación	Atendido
101	Docente	Yolanda Hernandez		12/06/2020	15:18	15:29	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Apoyo Registro Fone	Atendido
102	Director	Yolanda Hernandez Lopez	11DES0017W	13/06/2020	09:10	10:00	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de apoyo para cuentas institucionales de los alumnos	Atendido
103	Ciudadano	María Patricia Aguirre Garcia		17/06/2020	10:39	11:37	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información respecto a registro de calificaciones	Atendido
104	Director	Alfonso Ramirez	11DJN0579U	17/06/2020	12:00	12:07	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de apoyo técnico para acceso a correo in	Atendido
105	Ciudadano	Yolanda Hernandez Lopez		19/06/2020	09:22	10:15	Planeación y Control Escolar	Solicitud de Cambio SIA Primaria	Atendido
106	Docente	Maria Elena Cruz Garcia	11EPR0828Z	22/06/2020	18:17	21:55	Servicios al Personal	solicitud de información de Declaración Patromor	Atendido
107	Encargado del CT	Yolanda Hernandez Lopez	11DPR0734M	23/06/2020	15:43	15:44	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
108	Docente	Regina Hernandez Hernandez	11DPR1301F	23/06/2020	16:03	16:08	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
109	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia		23/06/2020	13:15	14:03	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
110	Docente	Yolanda Hernandez Lopez	11ETV0967Z	24/06/2020	10:32	10:42	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
111	Docente	Miguel Angel Salgado Salgado	11ETV0476M	24/06/2020	12:13	12:15	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
112	Ciudadano	Yolanda Hernandez Lopez		25/06/2020	13:30	14:27	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información SIA	Atendido
113	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia		25/06/2020	14:11	14:43	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de boleta de calificaciones	Atendido
114	Docente	Regina Hernandez Hernandez	11DPR1301F	25/06/2020	13:08	13:09	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
115	Docente	Yolanda Hernandez Lopez	11PPR1070J	30/06/2020	16:41	17:20	Servicios al personal	Apoyo en declaración patrimonial	Atendido
116	Director	Yolanda Hernandez Lopez	11DES0017W	30/06/2020	17:45	20:40	Eficiencia Administrativa	Asistencia en seguro escolar	Atendido
117	Docente	Regina Hernandez Hernandez	11DPR1301F	30/06/2020	13:06	13:15	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
118	Docente	Regina Hernandez Hernandez	11DPR1301F	07/03/2020	14:39	14:40	Eficiencia Administrativa	Solicitud de información de ingresos y egresos escolares	Atendido
119	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia	11DES0017W	14/07/2020	11:15	13:15	Informática y Mejora de Procesos	Descarga de Certificado de Secundaria	Atendido
120	Docente	Maria Elena Cruz Garcia		17/07/2020	09:08	09:40	Informática y Mejora de Procesos	Trámite de finiquito	Atendido
121	Ciudadano	Maria Elena Cruz Garcia		17/07/2020	09:10	09:27	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de boleta de ciclo escolar 2019-2020	Atendido
122	Docente	Maria Elena Cruz Garcia		17/07/2020	09:38	09:54	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información de plataforma Venus	Atendido

123	Ciudadano	[Redacted]		17/07/2020	10:20	11:32	Planeación y Control Escolar	Solicitud de cambio de asignación	Atendido
124	Director	[Redacted]	11DE50017W	22/07/2020	09:32	10:13	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de acceso a cuentas institucionales de los alumnos	Atendido
125	Docente	[Redacted]	11DE50017W	22/07/2020	09:42	10:18	Informática y Mejora de Procesos	Correo Institucional	Atendido
126	Docente	[Redacted]	11DE50017W	22/07/2020	10:30	10:38	Informática y Mejora de Procesos	Declaración patrimonial	Atendido
127	Ciudadano	[Redacted]		23/07/2020	14:35	14:40	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de descarga de certificado de secundaria	Atendido
128	Ciudadano	[Redacted]		24/07/2020	09:25	11:20	Planeación y Control Escolar	Solicitud de cambio de asignación	Atendido
129	Docente	[Redacted]	11DE50017W	28/07/2020	11:16	13:01	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información para jubilación	Atendido
130	Docente	[Redacted]	11DPR1826J	29/07/2020	14:12	14:27	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña en portal FONE	Atendido
131	Ciudadano	[Redacted]	11DE50017W	03/08/2020	14:06	14:16	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información	Atendido
132	Docente	[Redacted]	11DE50017W	03/08/2020	15:04	15:22	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de cambio de asignación	Atendido
133	Docente	[Redacted]		06/08/2020	12:23	12:36	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
134	Ciudadano	[Redacted]	11EPRO239L	10/08/2020	09:45	10:10	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información	Atendido
135	Ciudadano	[Redacted]	11EPRO239L	11/08/2020	10:55	11:20	Informática y Mejora de Procesos	Descarga de boleta de cido escolar 2019-2020	Atendido
136	Ciudadano	[Redacted]		12/08/2020	10:43	11:05	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
137	Ciudadano	[Redacted]		12/08/2020	12:14	12:31	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
138	Ciudadano	[Redacted]		13/08/2020	10:25	10:41	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de asignación SIA	Atendido
139	Docente	[Redacted]	11DE50017W	13/08/2020	15:01	15:12	Servicios al Personal	Solicitud de Información	Atendido
140	Ciudadano	[Redacted]		13/08/2020	11:23	14:00	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
141		[Redacted]							
142	Docente	[Redacted]		14/08/2020	10:40	11:38	Servicios al Personal	Solicitud de Información	Atendido
143	Ciudadano	[Redacted]		17/08/2020	03:07	15:44	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
144	Ciudadano	[Redacted]		17/08/2020	09:56	10:32	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
145	Alumno	[Redacted]		18/08/2020	13:18	13:40	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Atendido
146	Docente	[Redacted]		18/08/2020	19:59	21:10	Servicios al Personal	Solicitud de Información	Atendido
147	Ciudadano	[Redacted]		19/08/2020	11:48	11:52	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
148	Ciudadano	[Redacted]		19/08/2020	13:25	13:36	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
149	Ciudadano	[Redacted]		19/08/2020	15:09	15:32	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
150	Ciudadano	[Redacted]		20/08/2020	09:58	10:37	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
151	Director	[Redacted]		20/08/2020	13:05	13:27	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
152	Ciudadano	[Redacted]		21/08/2020	13:11	15:42	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
153	Ciudadano	[Redacted]		21/08/2020	13:53	14:33	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
154	Ciudadano	[Redacted]		24/08/2020	09:15	09:52	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
155	Ciudadano	[Redacted]		24/08/2020	13:20	14:27	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
156	Ciudadano	[Redacted]		25/08/2020	10:04	10:17	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
157	Docente	[Redacted]	11DPR1826J	25/08/2020	12:20	13:18	Informática y Mejora de Procesos	Soporte Técnico	Atendido

158	Docente	María Elena Hernández		25/08/2020	13:20	13:27	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
159	Director	David Alejandro Contreras	11DES0017W	26/08/2020	10:20	11:40	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
160	Ciudadano	María Guadalupe		27/08/2020	13:18	14:00	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
162	Ciudadano	María Guadalupe Contreras		27/08/2020	21:00	21:30	Informática y Mejora de Procesos	Servicio Profesional Docente	Atendido
163	Ciudadano	Yolanda Mercedes Rodríguez		31/08/2020	12:45	13:25	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de asignación SIA	Atendido
164	Docente	Angela Gabriela Contreras		01/09/2020	14:20	14:35	Servicios al Personal	Solicitud de Información	Atendido
165	Ciudadano	María Guadalupe Contreras		02/09/2020	10:55	11:10	Planeación y Control Escolar	Cambio de asignación SIA	Atendido
166	Director	María Guadalupe Contreras	11DPR0734M	02/09/2020	11:42	11:47	Planeación y Control Escolar	Solicitud de Información	Atendido
167	Alumno	David Alejandro Contreras		02/09/2020	12:04	12:18	Informática y Mejora de Procesos	Descarga de certificado de secundaria	Atendido
168	Ciudadano	Yolanda Mercedes Contreras		02/09/2020	11:53	12:21	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
169	Director	David Alejandro Contreras	11ETV0967Z	02/09/2020	12:25	12:35	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Atendido
170	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DPR0734M	02/09/2020	15:51	16:49	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
171	Director	María Guadalupe Contreras	11EJN0823O	13/08/2020	13:36	13:50	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
172	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN0579U	13/08/2020	16:34	17:00	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
173	Coordinador	Yolanda Mercedes Contreras	11FMB0025L	18/08/2020	10:26	10:45	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
174	Director	María Guadalupe Contreras	11DJN3071A	19/08/2020	14:41	15:00	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
175	Director	María Guadalupe Contreras	11DJN3070B	20/08/2020	13:00	13:16	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
176	Coordinador	Yolanda Mercedes Contreras	11FMB0025L	20/08/2020	13:11	13:25	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
177	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN1191Z	20/08/2020	17:58	18:20	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
178	Administrador	Yolanda Mercedes Contreras	11DES0017W	21/08/2020	14:15	14:30	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
179	Coordinador	Yolanda Mercedes Contreras	11FMB0025L	24/08/2020	13:22	13:40	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
180	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DPR0580J	24/08/2020	10:21	10:36	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
181	Director	María Guadalupe Contreras	11EPR0239L	24/08/2020	10:39	10:50	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
182	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11ETV0967Z	25/08/2020	12:57	13:15	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
183	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN3274W	25/08/2020	16:07	16:30	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
184	Director	María Guadalupe Contreras	11EPR0239L	25/08/2020	17:45	18:00	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
185	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN0579U	25/08/2020	18:42	19:05	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
186	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11ETV0476M	26/08/2020	11:32	11:48	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
187	Administrador	Yolanda Mercedes Contreras	11DES0017W	26/08/2020	18:07	18:20	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
188	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DPR0580J	26/08/2020	11:33	09:00	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
189	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11PJN0542L	27/08/2020	11:29	11:42	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
190	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11PPR0455G	27/08/2020	11:30	11:46	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
191	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN1191Z	27/08/2020	14:21	14:40	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
192	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11PPR0455G	28/08/2020	11:45	12:02	Planeación y Acreditación	Corrección en SCE	Atendido
193	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11ETV0967Z	28/08/2020	12:32	12:48	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
194	Director	María Guadalupe Contreras	11DPR1301F	28/08/2020	16:13	16:42	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
195	Director	María Guadalupe Contreras	11DJN3071A	31/08/2020	10:57	11:05	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
196	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN0075C	01/09/2020	10:28	10:44	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
197	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN0075C	01/09/2020	11:40	11:58	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
198	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11EPR0240A	01/09/2020	18:09	19:05	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
199	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DPR0580J	01/09/2020	09:18	09:30	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
200	Coordinador	Yolanda Mercedes Contreras	11FMB0025L	02/09/2020	13:48	14:10	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
201	Director	María Guadalupe Contreras	11EPR0239L	02/09/2020	16:42	17:18	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
202	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN0578V	18/08/2020	13:01	13:12	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
203	Director	María Guadalupe Contreras	11DJN3071A	18/08/2020	11:04	11:07	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
204	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN3317D	12/08/2020	10:59	11:03	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
205	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN3317D	18/08/2020	08:35	08:48	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
206	Director	María Guadalupe Contreras	11DJN2977F	19/08/2020	15:11	15:15	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
207	Director	Yolanda Mercedes Contreras	11DJN3379Q	02/09/2020	12:45	13:03	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido

208	director	Melina Torres Alvarado	11DPR1747X	02/09/2020	13:59	14:06	Planeación y Acreditación	PADEP	Atendido
209	Director	Melina Torres Alvarado	11DPR0734M	09/03/2020	11:06	11:26	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
210	Ciudadano	María Inés		06/09/2020	15:10	15:30	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de contacto de USAE Irapuato	Atendido
211	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR3383T	09/09/2020	20:08	20:38	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
212	Docente	Carolina Rodríguez Rodríguez	11DPR1046E	09/09/2020	19:59	21:11	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
213	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR3897R	09/09/2020	13:22	14:17	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
214	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR2701I	09/09/2020	13:23	14:10	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
215	Director	Melina Torres Alvarado	11ETV0135P	09/09/2020	13:06	13:17	Planeación y Acreditación	Solicitud de información de alta de alumnos	Atendido
216	Docente	Melina Torres Alvarado	11DST0005J	09/09/2020	12:31	12:39	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
217	Ciudadano	Carolina Rodríguez Rodríguez		09/09/2020	11:40	12:08	Planeación y Acreditación	Solicitud de información de inscripción de alumnos	Atendido
218	Docente	Carolina Rodríguez Rodríguez		09/09/2020	19:49	21:09	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
219	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR1801A	10/09/2020	12:38	13:28	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
220	Ciudadano	Carolina Rodríguez Rodríguez		10/09/2020	14:45	15:15	Jefatura de USAE	Solicitud de apoyo para registro de folio SUREM	Atendido
221	Ciudadano	Melina Torres Alvarado		10/09/2020	11:46	12:04	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información de inscripción de nuevo	Atendido
222	Ciudadano	Melina Torres Alvarado		10/09/2020	16:06	16:45	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de descarga de certificado	Atendido
223	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR3017X	11/09/2020	15:09	15:35	Planeación y Acreditación	Validación de matrícula	Atendido
224	Ciudadano	Virginia Rodríguez		14/09/2020	13:45	14:00	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información de LTG	Atendido
225	Ciudadano	Melina Torres Alvarado		15/09/2020	12:41	12:59	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información SIA	Atendido
226	Ciudadano	Carolina Rodríguez Rodríguez		15/09/2020	12:51	13:15	Servicios al Personal	Solicitud de información de plazas federales	Atendido
227	Ciudadano	Melina Torres Alvarado		17/09/2020	12:55	13:26	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de boleta de alumno	Atendido
228	Ciudadano	Adriana Torres Alvarado		18/09/2020	13:10	13:33	Informática y Mejora de Procesos	Apoyo para contactar a docente Ana María Torres	Atendido
229	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR1801A	18/09/2020	15:20	16:20	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
230	Ciudadano	Carolina Rodríguez Rodríguez		18/09/2020	12:42	12:55	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información de contacto de director	Atendido
231	Alumna	Melina Torres Alvarado		18/09/2020	13:11	13:40	Informática y Mejora de Procesos	La alumna requiere información de inscripción	Atendido
232	Ciudadano	Virginia Rodríguez		23/09/2020	13:26	14:25	Informática y Mejora de Procesos	Problema por clases en contingencia	Atendido
233	Director	Melina Torres Alvarado	11DES0017W	23/09/2020	15:40	20:00	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
234	Docente	Carolina Rodríguez Rodríguez	11DES0017W	24/09/2020	16:06	16:57	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
235	Supervisor	Adriana Torres Alvarado	11FMB0025L	28/09/2020	10:13	12:00	Informática y Mejora de Procesos	Cuentas de correo institucional de 19 CT	Atendido
236	Director	Carolina Rodríguez Rodríguez	11DPR0733N	29/09/2020	12:37	20:29	Planeación y Acreditación	Inscripción de alumno	Atendido
237	Docente	Melina Torres Alvarado	11DPR1801A	29/09/2020	09:00	10:20	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del docente	Atendido
238	Docente	Virginia Rodríguez	11DST0070J	29/09/2020	10:05	10:15	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información de plazas federales	Atendido
239	Docente	Carolina Rodríguez Rodríguez	11DPR3383T	29/09/2020	09:00	10:05	Servicios al Personal	Consulta sobre pago de quincena	Atendido
240	Docente	Melina Torres Alvarado	Lauro Aguirre	01/10/2020	14:40	15:06	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de información	Atendido
241	Docente	Carolina Rodríguez Rodríguez		01/10/2020	14:48	16:25	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido

242	Docente	JUAN LUIS SACTO LEON	11DPR3389N	06/10/2020	15:24	15:40	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
243	Docente	Angelina Guadalupe Hernández López	11DPR1301F	06/10/2020	14:50	15:19	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
244	Docente	Wendy Graci Zavala Alvarado	11DPR1301F	06/10/2020	14:20	15:19	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
245	Director	Carlos Enrique Saldivar Diaz	11DPR0733N	06/10/2020	14:35	15:20	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
246	Docente	Iraín Martínez Cruz	11DPR0734M	07/10/2020	08:00	08:10	Servicios al Personal	Información de acceso a curso COVID	Atendido
247	Docente	Raúl Joseph López Ortaza	11DPR2701I	07/10/2020	09:40	09:49	Informática y Mejora de Procesos	Información de acceso a curso COVID	Atendido
248	Docente	María Guadalupe Martínez González	11DPR1598F	07/10/2020	09:29	09:39	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
249	Director	Martha Del Rosario Morales Rubio	11DPR0734M	07/10/2020	08:15	09:18	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
250	Ciudadano	Martin Gonzalez Razo		07/10/2020	07:40	08:00	Informática y Mejora de Procesos	Certificación Electrónica	Atendido
251	Docente	JOSÉ FLORES CASTRO	11DPR1598F	07/10/2020	08:44	09:19	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
252	Docente	Myriam		07/10/2020			Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
253	Director	Jesús Alfredo León Cruz	11DPR3017X	07/10/2020	12:20	12:35	Informática y Mejora de Procesos	Problemas de acceso a SIEG	Atendido
254	Docente	DIANA SAUCEDO ACOSTA	11DPR1301F	07/10/2020	09:02	09:16	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
255	Docente	Anahí Cruz Ramos	11DPR0734M	07/10/2020	15:15	15:58	Informática y Mejora de Procesos	Cuenta de correo institucional del CT	Atendido
256	Director	Rafael Rosales Almaraz	11DES001W	09/10/2020	11:00	11:20	Informática y Mejora de Procesos	Soporte Técnico	Atendido
257	Director	Rafael Rosales Almaraz	11DES001W	12/10/2020	16:50	17:20	Informática y Mejora de Procesos	Soporte Técnico	Atendido



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

i. Registro de Versiones

Autor	Versión	Fecha	Comentario
Oliver Ricardo Hernández González	1.0	16/10/2020	Versión Inicial

ii. Generales

Nombre del Proyecto.		
USAE de Tiempo Completo		<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre del solicitante.	Puesto del solicitante	Área solicitante
Oliver Ricardo Hernández González	Subjefatura de Mejora de Procesos e Informática	Mejora de Procesos e Informática

1. Introducción.

Tradicionalmente la función de un servidor público es la atención detrás de un escritorio. Desafortunadamente, para los centros escolares y los que ahí laboran (Personal Directivo, Docente y de Apoyo) tienen un horario que les impide en muchas ocasiones trasladarse a las oficinas de la USAE principalmente a los que vienen de comunidades lejanas. En cuanto a la ciudadanía en general no se contaba con un sistema de comunicación directa fuera del horario de atención del centro de trabajo.

2. Antecedentes.

Hasta el año 2019 la forma de detectar necesidades de los Centros Escolares del Municipio de Pueblo Nuevo era únicamente vía oficio por sus encargados o de manera telefónica a la Unidad en el horario de oficina, el cual es de 8:30 a 16:00 Hrs. Respecto a la ciudadanía no existía alternativa alguna de comunicación fuera del horario anteriormente descrito. Siendo así, cuando se presentaba alguna duda o necesidad después de las 4:00 p.m. había que esperar al día siguiente para realizar la solicitud directamente en la oficina de la USAE Pueblo Nuevo.

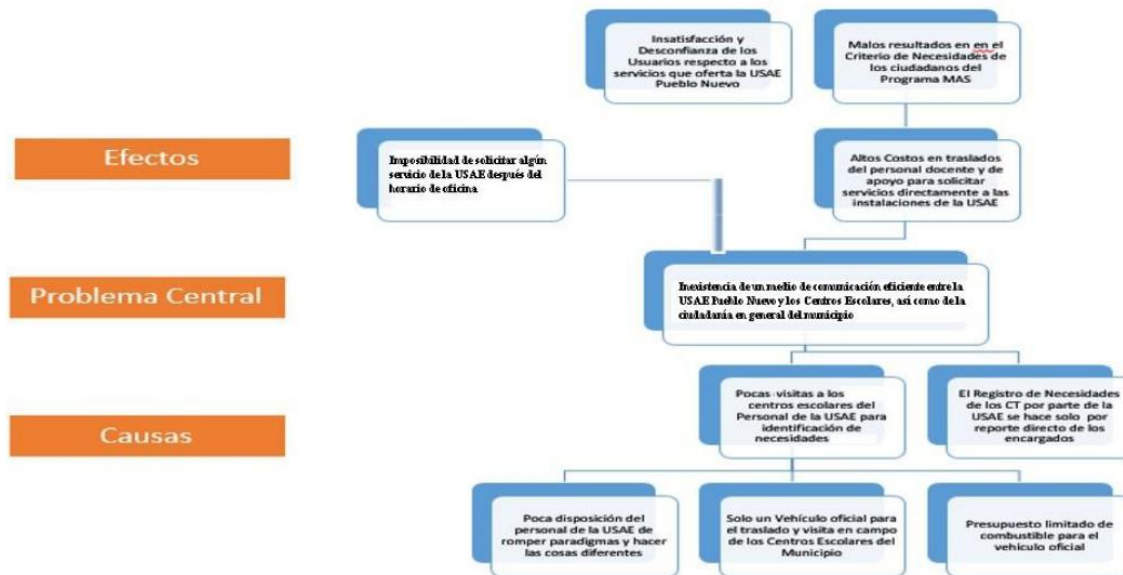
3. Describir la Problemática.

Documento de Visión del proyecto.

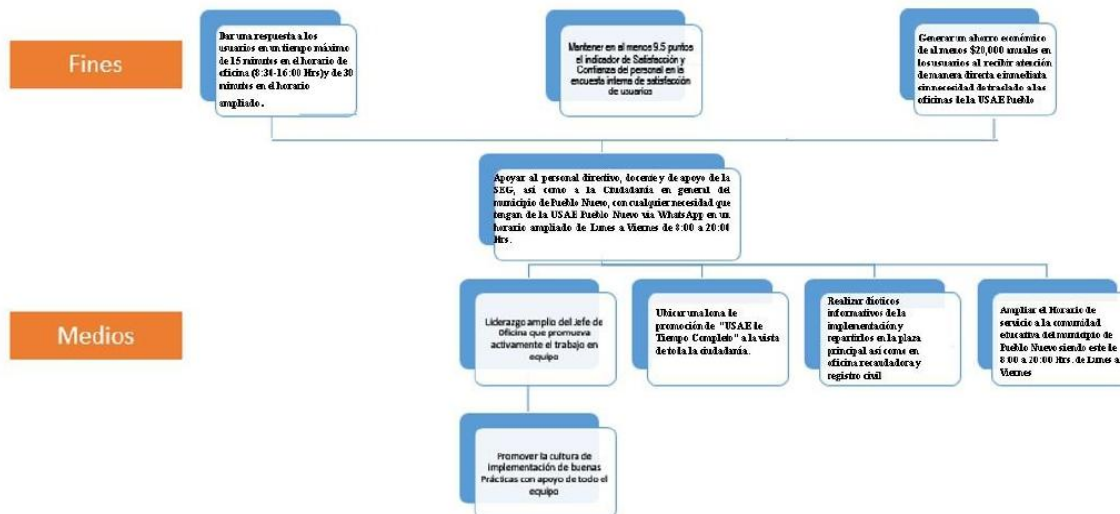
Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

3.1 Árbol de Problemas.



3.2 Árbol de Objetivos.

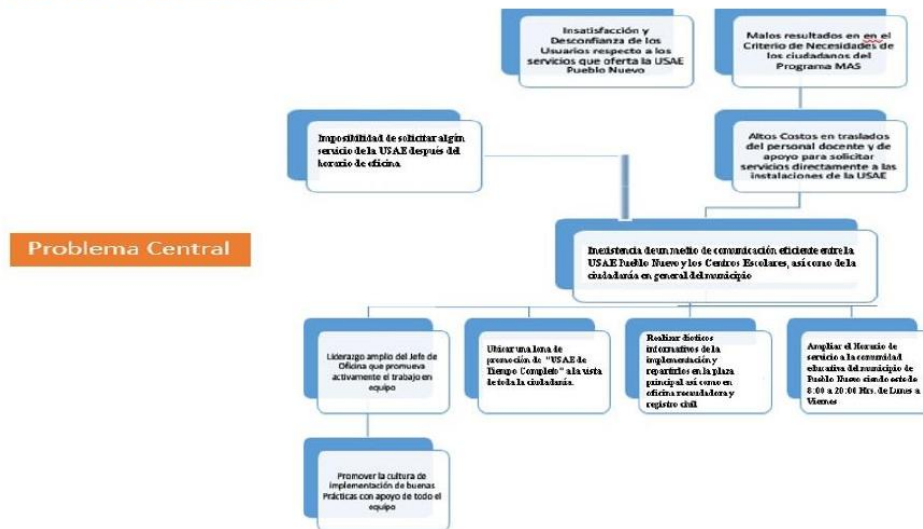


Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

3.3 Árbol de Soluciones.



4. Beneficios y beneficiarios.

4.1 Beneficiarios Directos.

Beneficiarios	Cantidad	Beneficios
Personal Docente, de apoyo, alumnos y Padres de Familia de 20 Centros Escolares Rurales de Nivel Básico de Pueblo Nuevo	66 Personal docente y de apoyo de los CT 276 Alumnos de Preescolar 812 Alumnos de Primaria 221 alumnos de Telesecundaria Total: 1375	Posibilidad de recibir información de cualquier trámite o servicio que ofrece la USAE Pueblo Nuevo en horario ampliado de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a viernes
Ciudadanía en General	4000 Personas	Cualquier ciudadana tendrá la posibilidad de reportar alguna situación anómala de los centros de trabajo, reportar siniestros, solicitar cambios en la asignación del Proceso SIA, Certificación electrónica, etc.



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

4.2 Beneficiarios Indirectos.

Beneficiarios	Cantidad	Beneficios
Equipo de servidores Públicos de la USAE Pueblo Nuevo	8	1.- Satisfacción de implementar proyectos innovadores que mejoren la calidad en el servicio y 2.- Identificar inmediatamente las necesidades reales de nuestros usuarios. 3.- Mejorar los indicadores de Calidad y Desempeño de la USAE.

5. Alternativas de solución.

- En equipo de mejora realizar la colecta económica necesaria para el equipo de telefonía celular, así como de la impresión de la lona publicitaria.
- Hacer de su conocimiento a las Supervisiones Escolares de la ejecución de la Buena Práctica (Visto Bueno).

6. Pre requisitos que sustentan el proyecto.

- Ley de Responsabilidades administrativas de los servidores públicos del estado de Guanajuato

7. Objetivo del proyecto y metas.

Objetivo.

Apoyar al personal directivo, docente y de apoyo de la SEG, así como a la Ciudadanía en general del municipio de Pueblo Nuevo, con cualquier necesidad que tengan de la USAE Pueblo Nuevo vía WhatsApp en un horario ampliado de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Hrs.

Metas.

1. Ofrecer el servicio de "USAE de Tiempo Completo" en un horario ampliado de 8:00 a 20:00 Hrs.
2. Dar una respuesta a los usuarios en un tiempo máximo de 15 minutos en el horario de oficina (8:30-16:00 Hrs) y de 30 minutos en el horario ampliado.
3. Mantener en al menos 9.5 puntos el indicador de Satisfacción y Confianza del personal en la encuesta interna de satisfacción de usuarios
4. Generar un ahorro económico de al menos \$20,000 anuales en los usuarios al recibir atención de manera directa e inmediata sin necesidad de traslado a las oficinas de la USAE Pueblo Nuevo.



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

- Lograr que la Buena Práctica sea premiada en PRESEG y/o en Foro de las Mejores Prácticas MAS y sea replicada a otros centros de trabajo.

Impacto Estratégico del proyecto

8. Alineación con el Programa Sectorial (Impacto Estratégico)

Criterio	Alineación	Justificación
Educación de calidad al alcance de todos - Incrementar la cobertura, la permanencia, pertinencia y calidad de los procesos educativos.		
Cobertura educativa.	Ninguna	
Abatir el rezago educativo.	Ninguna	
Mejorar el aprendizaje.	Muy Alta	El ofrecer la alternativa de solucionar las necesidades del personal directivo, docente y de apoyo de los centros escolares de nivel básico del municipio de Pueblo Nuevo de manera directa y rápida vía Whats app, ayuda a que no tengan que salir de sus centros escolares abandonando los grupos como era común verlo en años anteriores. (Normalidad Mínima)
Formación para la vida y el trabajo - Incrementar la formación complementaria a la educación formal, en áreas fundamentales del desarrollo de la persona, como una fortaleza para el proyecto de vida.		
Competencias para el siglo XXI.	Muy Alta	Reducir la carga administrativa de los docentes apoya sustancialmente el proceso Enseñanza-Aprendizaje lo que se traduce en mejores competencias de los alumnos.
Competencias para la inserción laboral.	Alta	Lograr por medio de la Normalidad Mínima de los Centros Escolares que los alumnos egresen con altas competencias en lo educativo ayuda sustancialmente a que puedan integrarse de manera rápida en el sector laboral y productivo.
Arte, cultura y deporte en tu vida - Impulsar la práctica de la actividad física y cultural, la recreación y el deporte en los guanajuatenses.		
Práctica deportiva competitiva y recreativa.	Ninguna	
Arte y cultura para los guanajuatenses.	Ninguna	
Educación científica y tecnológica - Motivar la vocación científica y tecnológica en los alumnos de educación básica, media superior y superior.		
Vocaciones científicas y tecnológicas.	Ninguna	
Formación científica y tecnológica.	Ninguna	



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

--	--	--

9. Requerimientos de Aceptación.

Entregables	Descripción general de requerimiento de aceptación	Meta a la que impacta.
1. Concentrado de servicios realizados.	1. Concentrado con cantidades concretas de los servicios realizados, con datos del solicitante.	1
2. Evidencia fotográfica de los tiempos de respuesta.	1. Evidencia fotográfica con los chats de comunicación con los usuarios que realizaron alguna solicitud de servicio.	2
3. Reporte de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Implementación)	1. Realizar una encuesta en línea mediante formularios de Google y compartirla con los usuarios. 2. Concentrado de Resultados de impacto con gráficos que identifiquen la satisfacción de los usuarios beneficiados	3
4. Reporte de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Implementación)	1. Del reporte de resultados de la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios donde se identifique el ahorro económico que le representa a nuestros usuarios esta buena práctica.	4

10. Riesgos de Alto Nivel del Proyecto.

Descripción del Riesgo	Posibles Respuestas
1. Mala disposición del equipo	1.- Mala disposición a las actividades de parte de los servidores públicos. 2.- No participar en las actividades que les correspondan en la ficha técnica del equipo de trabajo.
2. Cargas excesivas de trabajo	1.- En ciertos periodos del año se corre el riesgo de que el responsable de la atención de los servicios en horario ampliado desatienda las peticiones de los usuarios.
3. Fallas en el servicio	1.- Por las fallas que presenta la Red de telefonía celular corremos el riesgo de no atender de manera ordinaria los servicios solicitados en la Buena Práctica "USAE de Tiempo Completo".



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

11. Supuestos y Fuera de Alcance.

Supuestos

Supuestos Generales
1.- El jefe de oficina dará la importancia necesaria al proyecto y generará las condiciones para llevarse a cabo en tiempo y forma.
2.- El resto del equipo que conforma la Implementación (Servidores públicos de la USAE Pueblo Nuevo) le dan la importancia al proyecto y participan de forma activa y con la mejor disposición.

Fuera de alcance.

Fuera de alcance
1.- Falta de importancia al proyecto por parte del jefe de oficina.
2.- Falta de disposición del personal beneficiado al no participar de forma activa en el proyecto.
3.- Falla en la red de telefonía celular.

12. Glosario.

13. Identificación y Firma de Interesados.

Rol:	Nombre:	Puesto	Firma:
Líder de la Oficina	Javier Alejandro Contreras Calderón	Jefe de Oficina	
Líder de la Buena Práctica	Oliver Ricardo Hernández González	Subjefe de Mejora de Procesos e Informática	
Integrante de la BP	Brenda Karina Pozos Castañeda	Subjefe de Eficiencia Administrativa	



Documento de Visión del proyecto.

Proyecto: "USAE de Tiempo Completo"

Prioritario:

Integrante de la BP	Marina Rangel Garcidueñas	Subjefe de Acreditación e Incorporación	
Integrante de la BP	Blanca Estela Vázquez Chávez	Subjefe de Servicios al Personal	
Integrante de la BP	Ma. De la Luz Vargas Ramírez	Oficial de Servicios y Mantenimiento	



DELEGACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SUR OESTE
USAE Pueblo Nuevo

MANUAL DE OPERACIÓN BUENA PRÁCTICA “USAE DE TIEMPO COMPLETO”



Programa MAS Servicios de Calidad GTO

*Pueblo Nuevo, Gto.
Mayo de 2019*

Número de Revisión: 001	Elaboró: Subjefatura de Mejora de Procesos	Autorizó: Jefatura de la USAE	Clave: SEGDRESO/UPN-BP01
-----------------------------------	--	---	------------------------------------



USAE
Pueblo Nuevo

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe la guía de actuación de todos los servidores públicos que integran la USAE Pueblo Nuevo respecto a la implementación de la Buena Práctica "USAE de Tiempo Completo", la cual se encuentra en etapa de ejecución para el resto del año 2019.

La cuál tiene como propósito apoyar al personal directivo, docente y de apoyo adscritos a la Secretaría de Educación de Guanajuato, así como de los Ciudadanos del municipio de Pueblo Nuevo, así como de todo el estado respecto a la solución de dudas, solicitud de información, formatos, reportes de fallas de aulas LEA, Brecha digital, Red EDUSAT, robos en los centros escolares, entre otros vía whatsapp en un horario ampliado de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 Hrs.

OBJETIVO

Ofrecer información para los diferentes trámites y servicios ofertados por la USAE Pueblo Nuevo vía Whatsapp en un horario ampliado de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a viernes.

Marco Legal

Fracción VII del artículo 43 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios:

"Atender con prontitud, cortesía y amabilidad al público, así como dar atención diligente en los asuntos que éste le requiera".

Artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato;
fracciones:

IV. Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva;

"V. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades;

VIII. Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general".



USAE Pueblo Nuevo

PERSONAL QUE PARTICIPARÁ EN LA IMPLEMENTACIÓN

1. Javier Alejandro Contreras Calderón. Jefe de USAE Pueblo Nuevo.
2. Oliver Ricardo Hernández González. Subjefe de Mejora de Procesos e Informática.
3. Brenda Karina Pozos Castañeda. Subjefe de Eficiencia Administrativa
4. Marina Rangel Garcidueñas. Subjefe de Planeación, Acreditación e Incorporación.
5. Blanca Estela Vázquez Chávez. Subjefe de Servicios al Personal

Los servidores públicos compartirán la responsabilidad de atender todas las solicitudes que los usuarios internos y los ciudadanos realicen de manera telefónica utilizando la aplicación de comunicación de Whatsapp en el horario comprometido. La estrategia será que cada semana de forma programada (y repetitiva al final del rol) cada uno de los compañeros mencionados líneas arriba deberán:

- Estar al pendiente de las solicitudes que lleguen a la aplicación.
- Cuando se presente alguna solicitud deberán compartirla de manera inmediata con la Subjefatura responsable de atenderla, marcando siempre una copia al Jefe de la unidad para su respectivo seguimiento.
- Registrar en la base de datos realizada por el área de Informática todas y cada una de las solicitudes que se presenten en la semana en que se harán responsables del teléfono.
- Dar respuesta al usuario interno y/o ciudadano de su necesidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

Contacto inicial.

- ¡Bienvenido al CENTRO DE CONTACTO USAE de Tiempo Completo! en un momento será atendido. Podría compartirnos su nombre por favor y decirnos ¿En qué podemos ayudarle?
- Una vez que le generan el pedido, informar con las siguientes opciones:

OPCION UNO, EN CASO DE NO CONOCER LA INFORMACIÓN: "su solicitud será canalizada a uno de nuestros colaboradores, en cuanto tengamos la respuesta se la haremos llegar por este mismo medio".

Para esta opción, se deberá canalizar a la subjefatura que corresponda, quien tiene el compromiso de dar respuesta en un período no mayor a 5 minutos dentro del horario de 8:30 a 16 hrs, Y un tiempo de respuesta de no mayor a 30 minutos en horario de 16 a 20 hrs. En caso de no ser posible cumplir con estos tiempos, informar de manera inmediata el tiempo que llevará dar la respuesta.

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]



USAE
Pueblo Nuevo

OPCION DOS, SI SE CUENTA EN EL MOMENTO CON LA INFORMACIÓN: "Brindarla de manera inmediata"

Despedida.

Se despide al usuario con el siguiente texto: "Gracias por contactar a la USAE Pueblo Nuevo, esperamos que la información le haya sido de utilidad".

Restricciones:

- No se podrá dar información personal.
- No se podrá dar información en cuanto a cantidades de pago de nómina o descuentos de la misma.
- No se podrá dar ningún tipo de información que las leyes vigentes consideren como información reservada y/o privada.

CALENDARIO INICIAL DE ATENCIÓN

Nombre del Servidor público	Fecha de Atención	Observaciones
Oliver R. Hernández González	Del 20 al 31 de Mayo del 2019	En el inicio de la implementación será el titular del área de Mejora de Procesos quien lleve el registro 2 semanas y capacite al resto de los compañeros
Javier A. Contreras Calderón	Del 3 al 7 de Junio	Realizar el registro de las solicitudes
Brenda K. Pozos Castañeda	Del 10 al 14 de Junio	Realizar el registro de las solicitudes
Marina Rangel Garcidueñas	Del 17 al 21 de Junio	Realizar el registro de las solicitudes
Blanca E. Vázquez Chávez	Del 24 al 28 de Junio	Realizar el registro de las solicitudes

Blanca E. Vázquez Chávez

WHATSAPP EN LA COMPUTADORA

El proceso de sincronizar el celular que contiene la aplicación de Whatsapp con la computadora es muy importante ya que es mucho más sencillo y eficiente atender la Buena Práctica con dicho dispositivo en lugar del teléfono. Hacerlo de esta forma es mucho más sencillo Responder a las solicitudes, así como descargar y compartir fotografías y/o formatos.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Abdul V J



¿CÓMO SINCRONIZAR WHATSAPP EN LA COMPUTADORA?

La sincronización de la aplicación telefónica en la computadora es muy sencilla, basta realizar los siguientes pasos:

1. Acceder desde cualquier navegador (de preferencia Google Chrome y Mozilla Firefox) a la página web: <https://web.whatsapp.com/> , la cual si es la primera vez que lo vamos a realizar nos muestras las siguientes opciones:



2. Realizar las acciones en mi celular que nos solicita la imagen anterior. Al hacerlo nos mostrará en el celular la siguiente pantalla:
- 3.



Blanca
Rosendo
[Signature]
[Signature]

Al escanear el código QR se realizará la sincronización entre la computadora y el teléfono celular. Ante ello, se mostrará la pantalla de la aplicación Whatsapp Web de la siguiente manera:

[Signature]
Abelita Ugay



USAE Pueblo Nuevo



Control y Seguimiento:

Al final del día solo bastará con realizar el registro de las solicitudes atendidas en el formulario que encontraremos en la página web siguiente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl1t054MHyeqF-CH_Ts17nyPPDAnpXqQahJ8fWlyuDis-rUg/viewform, la cual mostrará la siguiente pantalla:



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Blanca', 'Rosa', and 'Abel V F'.



USAE de Tiempo Completo

“Ya no basta con satisfacer a los clientes, ahora hay que dejarlos encantados”.

Philip Kotler.



Secretaría de Educación de Guanajuato



Integrantes :

1. Javier A. Contreras Calderón
2. Oliver R. Hernández González
3. Marina Rangel Garcidueñas
4. Brenda Karina Pozos Castañeda
5. Blanca Estela Vázquez Chávez
6. Ma. De la Luz Ramírez Vargas

Secretaría de Educación de Guanajuato



Problemática a resolver:

La función de un servidor público es la atención detrás de un escritorio. Desafortunadamente, para gran porcentaje de nuestros usuarios es difícil trasladarse a las oficinas de la USAE principalmente a los que vienen de comunidades lejanas, y que decir con la ciudadanía en general ya que no se contaba con un sistema de comunicación directa fuera del horario de atención.



Secretaría de Educación de Guanajuato



Selección del proyecto:

La Buena Práctica fue seleccionada por la Subjefatura de Mejora de Procesos y validada por el Jefe de Oficina ya que las actividades “USAE de Tiempo completo” ya se vienen cumpliendo desde el mes de marzo del 2019 y de las cuáles ya se cuenta con excelentes resultados de su implementación. Estamos además convencidos que puede ser replicada por todos los Centros de Atención del Estado de Guanajuato por los enormes beneficios que genera.



Secretaría de Educación de Guanajuato



Propósito del proyecto:

El propósito principal es Contribuir al tiempo efectivo en clase evitando traslados a las instalaciones de la USAE a realizar trámites y servicios. Además de apoyar a nuestros usuarios con la solución de dudas, información en general, formatos, Inscripción Anticipada, Certificación Electrónica, Pago de Nómina, Reportes de fallas de aulas LEA, Brecha digital, Red EDUSAT, Siniestros en los centros escolares, entre otros; todo ello mediante WhatsApp en un horario ampliado de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 Horas.



Manual de Operación "USAE de Tiempo Completo"

Contamos con un manual de operación de la implementación, donde cada uno de los miembros del equipo identifiquen su rol, la fraseología a utilizar, los servicios a ofertar, la forma de resolver la necesidad de los ciudadanos y los tiempos de respuesta necesarios para su cabal cumplimiento.





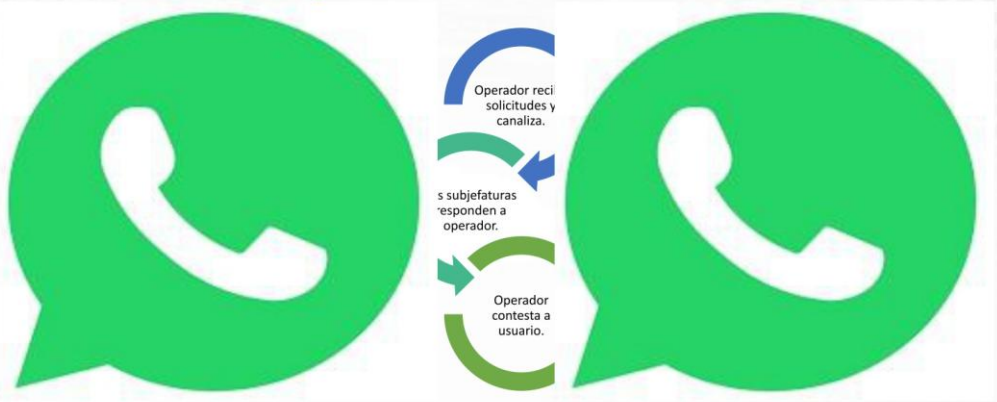
Apoyar al personal directivo, docente y de apoyo de la SEG, así como a la Ciudadanía en general del municipio de Pueblo Nuevo, con cualquier necesidad que tengan de la USAE Pueblo Nuevo vía WhatsApp en un horario ampliado de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 Hrs.



Secretaría de Educación de Guanajuato



¿Cómo funciona?



Secretaría de Educación de Guanajuato



Metas propuestas:

En la USAE Pueblo Nuevo todo el personal de la oficina que integramos también la Buena Práctica, nos hemos planteado metas altas y retadoras pero que estamos cumpliendo en tiempo y forma. Las cuáles son:

1. Ofrecer el servicio de "USAE de Tiempo Completo" en un horario ampliado de 8:00 a 20:00 Hrs.
2. Dar una respuesta a los usuarios en un tiempo máximo de 15 minutos en el horario de oficina (8:30-16:00 Hrs) y de 30 minutos en el horario ampliado.
3. Mantener en al menos 9.5 puntos el indicador de Satisfacción y Confianza del personal en la encuesta interna de satisfacción de usuarios
4. Generar un ahorro económico de al menos \$20,000 anuales en los usuarios al recibir atención de manera directa e inmediata sin necesidad de traslado a las oficinas de la USAE Pueblo Nuevo.
5. Lograr que la Buena Práctica sea premiada en PRESEG y/o en Foro de las Mejores Prácticas MAS y sea replicada a otros centros de trabajo.

Secretaría de Educación de Guanajuato



Estrategias de implementación:

Para el cumplimiento de los objetivos trazados identificamos y programamos en un cronograma las siguientes acciones:

Programa de Trabajo "USAE de Tiempo Completo"

Evidencia inicial

ID	Actividades / acciones	Responsable (s)	FI Fecha de inicio	FT Fecha de Termino	Evidencia (documental o física).
1	Gestionar los recursos para adquirir un Teléfono móvil exclusivo para la implementación de la Buena Práctica.	Todo el Equipo de Mejora	04/02/2019	15/03/2019	Evidencia gráfica del equipo adquirido
2	Instalar en el equipo la aplicación Whats App	Oliver Ricardo Hernández González	15/03/2019	15/03/2019	Evidencia gráfica de su instalación y puesta a punto
3	Identificar los servicios ofertados con la Buena Práctica y los Usuarios Beneficiados.	Javier Alejandro Contreras Calderón Oliver Ricardo Hernández González	04/02/2019	15/03/2019	Minuta de trabajo del equipo de mejora
4	Informar mediante comunicado oficial la implementación de la Buena Práctica con las autoridades educativas, Personal docente, Directivo y de Apoyo de los CT de nivel básico del municipio.	Javier A. contreras Calderón	15/03/2019	18/03/2019	Comunicado oficial compartido a Autoridades educativas, directivos y docentes
5	5.-Publicar a la vista de todos los ciudadanos del municipio el número Whats app donde podrán solicitar información, formatos y/o cualquier servicio relacionado con la USAE en el horario ampliado.	Oliver Ricardo Hernández González	18/03/2019	18/03/2019	Lona publicitaria colocada a la entrada de la USAE para ser vista por todos los usuarios (Internos y Ciudadanos)
6	Capturar el registro de los servicios realizados y su estatus de atención.	Oliver Ricardo Hernández González	18/03/2019	15/12/2019	Concentrado de registros de servicios ofertados
7	Realizar encuesta de Satisfacción de usuarios respecto a la implementación, así como el análisis de los resultados.	Javier Alejandro Contreras Calderón Oliver Ricardo Hernández González	20/08/2019	31/08/2019	Concentrado de resultados de satisfacción de usuarios

Secretaría de Educación de Guanajuato



Beneficiarios del Proyecto:

Los beneficiarios directos del proyecto se identifica al personal directivo, docentes, personal de apoyo y alumnos de los centros escolares rurales de nivel básico del municipio de Pueblo Nuevo, así como la ciudadanía en general. Identificando de manera inmediata los siguientes beneficios:

Ahorro en traslados a la USAE para solicitar algún servicio.

Tiempo efectivo en clase al no tener que retirarse antes de su horario laboral.

Respuesta Inmediata a las necesidades expuestas

Canal de comunicación directo Ciudadanía – USAE Pueblo Nuevo fuera del horario laboral.

En crisis sanitaria ocasionada por COVID ya contábamos con un medio muy efectivo de comunicación, por lo que no atender de manera presencial no representó ningún problema.

Secretaría de Educación de Guanajuato



Transferencia del proyecto

Para replicar el proyecto consideramos que cualquier USAE del Estado puede llevarla a cabo. El universo de atención lo decide cada centro de trabajo según las características propias y necesidades de su municipio. Por ejemplo pueden elegir:

1. Una Zona Escolar.

2. Escuelas de mayor demanda de alumnos.

3. Escuelas menos beneficiadas en diversos Proyectos

4. Centros de Trabajo Rurales

Secretaría de Educación de Guanajuato



Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Necesarios:

Teléfono Celular con aplicación de Whats App instalada

Computadora

Sistema en línea para registro de Servicios atendidos

Servicio de Internet

Secretaría de Educación de Guanajuato



Promoción de la Buena Práctica:

La mejor promoción de la Buena Práctica fue colocar una lona publicitaria a la vista de todos los usuarios (internos y externos), donde claramente fuera identificado el número de contacto, así como la finalidad de la misma.



Secretaría de Educación de Guanajuato



Promoción de la Buena Práctica:

Otra acción importante de promoción fue la entrega de dípticos informativos tanto de la Buena práctica como de los principales trámites y servicios de la USAE Pueblo Nuevo de manera directa a los ciudadanos en la calle así como en oficina recaudadora y registro civil del municipio.



Secretaría de Educación de Guanajuato



Evidencia de Atención:

De marzo de 2019 a la fecha se han atendido 360 servicios por este medio, de los cuáles mostramos algunas evidencias.



Secretaría de Educación de Guanajuato

Resultados Obtenidos:

Algunos de los resultados obtenidos desde su implementación son los siguientes:

360 servicios realizados y documentados en el Sistema en línea "Servicios de USAE de Tiempo Completo."

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl1t054MHyeqF-CH_Ts17nyPPDAnpXqQahJ8fWlyuDis-rUg/viewform

Fuente:

Secretaría de Educación de Guanajuato
USAE Pueblo Nuevo
Concentrado de Servicios atendidos BP "USAE de TC"
Fecha: 16 de Enero de 2020

No.	Tipo de Usuario	Nombre del Solicitante	Clave del CT	Fecha de solicitud	Área de Atención	Servicio Solicitado	Descripción del Servicio solicitado	Estatus de Atención
1	Director		11D/N0579U	29/05/2019	Eficiencia Administrativa	Envío de Evidencias Fotográficas	Se envía evidencia fotográfica del depósito de Donativo a Cruz Roja	Atendido
2	Director		11DPR3389N	06/06/2019	Servicios al Personal	Solicitud de Credencial Institucional	Se envía información para 3 credenciales institucionales	Atendido
3	Ciudadano			12/06/2019	Planeación y Control Escolar	Información SIA	Solicitud de cambio de CT de su hijo	Atendido
4	Director		11D/N0580J	25/06/2019	Planeación y Control Escolar	Corrección de Información (Control Escolar)	Se envía información para corrección de datos de 3 alumnos	Atendido
5	Director		11D/N0580J	26/06/2019	Eficiencia Administrativa	Otro	Duda de registro de bienes en SINA	Atendido
6	Director		11D/N0580J	26/06/2019	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de Información	Solicitud de información de funcionamiento de SISPEE	Atendido
7	Director		11ETV0926Z	14/05/2019	Servicios al Personal	Solicitud de Información	Solicitud de información para captura de plantilla de personal	Atendido
8	Director		11ETV0926Z	17/05/2019	Informática y Mejora de Procesos	Reporte de Falla en Servicios	Reporte de atención de Red EDUSAT	Atendido
9	Director		11ETV0926Z	21/05/2019	Eficiencia Administrativa	Solicitud de Información	Solicitud de Información Campaña de Donación Cruz Roja	Atendido

Resultados Obtenidos:

Durante la Crisis sanitaria ocasionada por COVID-19, a la fecha tenemos registrados 257 servicios.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl1t054MHyeqF-CH_Ts17nyPPDAnpXqQahJ8fWlyuDis-rUg/viewform

Fuente:

Secretaría de Educación de Guanajuato
USAE Pueblo Nuevo
Concentrado de Servicios atendidos BP "USAE de TC" En Contingencia Covid-19
Fecha Inicial: 23 de Marzo de 2020

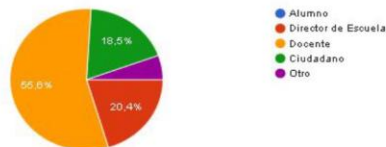
No.	Tipo de Usuario	Nombre del Solicitante	Clave del CT	Fecha de solicitud	Hora de Solicitud	Hora de Atención	Área de Atención	Servicio Solicitado	Estatus de Atención
1	Docente	Alfonso García Sánchez	11DES0017W	23/03/2020	17:00	17:13	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
2	Intendente	Alfonso García Sánchez	11EPRO239L	23/03/2020	10:22	10:30	Servicios al Personal	Solicitud de información de prórroga	Atendido
3	Intendente	Alfonso García Sánchez	11EPRO239L	24/03/2020	13:14	13:16	Servicios al Personal	Solicitud de Credencial Institucional	Atendido
4	Director	Ernesto Sánchez García León	11DPR1301F	26/03/2020	17:10	17:17	Informática y Mejora de Procesos	Vo.bo. Compra de equipo informático	Atendido
5	Director	Ernesto Sánchez García León	11DPR1301F	27/03/2020	11:14	12:16	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones (Control Escolar)	Atendido
6	Intendente	Alfonso García Sánchez	11EPRO239L	30/03/2020	09:26	09:37	Servicios al Personal	Pago de Nómina (Cheque)	Atendido
7	Docente	Araceli Díaz	11DPR3017X	30/03/2020	09:20	10:10	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones	Atendido
8	Supervisora	Luzmila Sánchez Hernández	11PM80001B	30/03/2020	11:36	11:56	Eficiencia Administrativa	Solicitud de plantillas	Atendido
9	Docente	Clara Leticia Sánchez	11DPRO733N	30/03/2020	12:42	13:11	Planeación y Control Escolar	Corrección de Calificaciones	Atendido
10	Docente	Ernesto Sánchez García León	11DPR1301F	02/04/2020	16:35	17:00	Eficiencia Administrativa	Compras ETC	Atendido
11	Docente	Nancy Rodríguez García León		06/04/2020	10:12	11:00	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
12	Docente	Alfonso García Sánchez	11DES0017W	20/04/2020	12:10	12:23	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
13	Intendente	Alfonso García Sánchez	11EPRO239L	20/04/2020	11:49	12:10	Servicios al Personal	Solicitud de información de prórroga	Atendido
14	Ciudadano	Nay. del Carmen García León		20/04/2020	11:07	11:16	Informática y Mejora de Procesos	Consulta sobre calificaciones de alumno	Atendido
15	Supervisora	Araceli Díaz		20/04/2020	12:12	12:22	Eficiencia Administrativa	Poliza de seguro de alumnos DIF	Atendido
16	Proveedor	Francisco Díaz Franco	MIS	20/04/2020	12:34	12:44	Informática y Mejora de Procesos	Seguimiento a reparación de impresora	Atendido
17	Director	Clara Leticia Sánchez	11DES0017W	21/04/2020	12:22	12:40	Informática y Mejora de Procesos	Cambio de contraseña de correo institucional	Atendido
18	Director	Nay. del Carmen García León	11DPR1747X	21/04/2020	12:54	13:30	Servicios al Personal	Trámite de licencia médica	Atendido
19	Docente	Francisco Sánchez Hernández	11DES0017W	21/04/2020	19:45	20:15	Informática y Mejora de Procesos	Solicitud de usuario y contraseña de correo institucional	Atendido
20	Docente	Clara Leticia Sánchez	11DPRO733N	22/04/2020	10:10	10:30	Informática y Mejora de Procesos	Corrección de año en cuenta institucional	Atendido
21	Director	Nay. del Carmen García León	11DPR1747X	22/04/2020	11:40	12:13	Servicios al Personal	Trámite de licencia médica	Atendido
22	Intendente	Alfonso García Sánchez	11EPRO239L	22/04/2020	13:30	13:40	Servicios al Personal	Proceso laboral	Atendido

Secretaría de Educación de Guanajuato

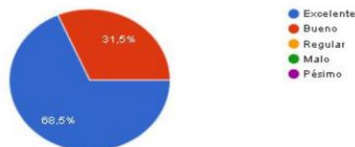
Resultados Obtenidos:

Realizamos una encuesta de satisfacción a usuarios, y los resultados mas relevantes fueron los siguientes:

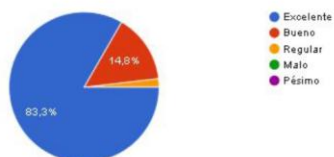
1. ¿Es Usted?
54 respuestas



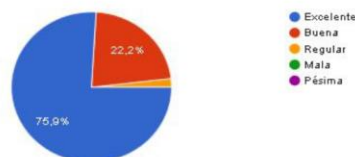
3. ¿El tiempo en que atendimos su necesidad le pareció?
54 respuestas



4. ¿El trato recibido en su solicitud le pareció?
54 respuestas



5. ¿La información proporcionada en la solución de su necesidad la considera?
54 respuestas

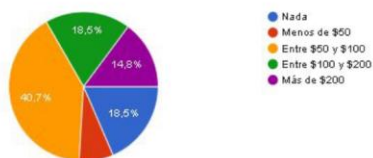


Secretaría de Educación de Guanajuato

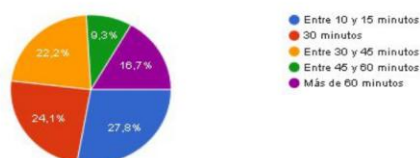
Resultados Obtenidos:

Realizamos una encuesta de satisfacción a usuarios, y los resultados mas relevantes fueron los siguientes:

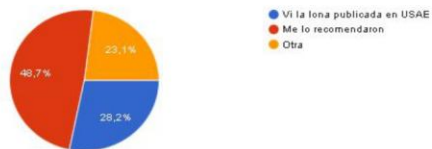
6. ¿Cuál es el ahorro económico que le genera ir directamente a USAE a solicitar el servicio?
54 respuestas



7. ¿El tiempo que invierte en trasladarse a las oficinas de USAE es de?
54 respuestas



8. ¿Cómo se enteró de este servicio?
39 respuestas



9. ¿Desea hacernos algún comentario en general de como le parece la Buena Práctica USAE de Tiempo Completo?
39 respuestas

Excelente servicio
Muy bien
Ninguno
Pasa te ahorra tiempo y dinero
Gracias por su atención y pronta respuesta a mi solicitud
Es muy buena
Muy buena atención en todo el módulo
Siempre atentos a apoyar en las necesidades.
Su servicio y atención fueron muy buenas ademas fue de mucha utilidad este medio

Secretaría de Educación de Guanajuato

Resultados Obtenidos:

Las opiniones de nuestros usuarios respecto a la implementación fueron altamente satisfactorias para nosotros.

No.	Tipo de Usuario	Opinión de la Buena Práctica	Opinión de la Buena Práctica
1	Ciudadano		Excelente iniciativa. Ojalá en otras oficinas lo hicieran igual!
2	Docente	¡Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Muy buena atención en todo el módulo.
3	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Buena estrategia para evitar trámites inútiles y solución a dudas rápidamente.
4	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Muy bien
5	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Muy bien
6	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	De gran ayuda
7	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Es buena porque hay más tiempo para consultar las dudas que se tienen sobre algún tema
8	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Gracias por su atención y pronta respuesta a mi solicitud
9	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente servicio
10	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente servicio
11	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente alternativa de solución a nuestras necesidades. Muchas felicitaciones
12	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Felicitaciones por el servicio
13	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Fue un servicio que me sorprendió gratamente. Muchas felicitaciones
14	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Muy buen servicio, lo recomiendo ampliamente
15	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Siempre atentos a resolver en las necesidades.
16	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Está muy bien, felicitades
17	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Pues te ahorra tiempo y dinero
18	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Es una buena opción para los que trabajan y no pueden acudir alas oficinas y también es buena opción para quien no cuenta con recursos
19	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente servicio
20	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Es muy buena
21	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Nos atendieron bien solucionando nuestras dudas y comprendiendo el no saber como era el proceso
22	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Su servicio y atención fueron muy buenas además fue de mucha utilidad este medio
23	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Más precio excelente considerando que por el momento tenemos que trabajar desde casa para cuidarnos y cuidar a los demás. La persona que me atendió siempre mostró disposición y paciencia hacia mis dudas y problemas.
24	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente trato personal. Gracias.
25	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Considero que es importante dar tramites a distancia de manera efectiva y eficiente
26	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	me parece todo excelente buen servicio para todos.
27	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Si muy buena.
28	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Buen servicio. Podrían implementar el uso de la firma electrónica para autenticar los documentos oficiales. También se les sugiere que nos ofrezcan programas de metodologías de mejora continua que podemos aplicar en nuestros centros de trabajo.
29	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente servicio, felicitades por el gran trabajo que realizan, saludos, lindo día.
30	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Esta muy bien
31	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Es un servicio de excelente calidad, con un trato amable. Felicitades pues siempre resuelven nuestra solicitud prontamente.
32	Ciudadano	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Buena porque no tardan en dar solución al problema
33	Director de Escuela	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Muy bien
34	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Gracias por la atención
35	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Es muy buena opción y rápida esta manera de comunicación
36	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	Excelente trabajo
37	Docente	Excelente iniciativa que nos ha ayudado mucho!	excelente servicio

Secretaría de Educación de Guanajuato

Testimonio de Implementación

Secretaría de Educación de Guanajuato



Mtra. Ma. De Jesús Cabrera
Directora de la Primaria
General Santos Degollado

Secretaría de Educación de Guanajuato



Secretaría de Educación de Guanajuato

Ahora podrás tener contacto con la USAE Pueblo Nuevo de tiempo completo.



Solo mándanos un WhatsApp al 462 177 2883

Recibe Información de:

- \$\$\$ Nómina
- AbC Inscripciones
- 📁 Fiscalización de Ingresos
- 🎓 Certificación
- 🏠 Siniestros
- Otros....