

Centro de Atención Telefónica CAT- Sistema de Inscripción Anticipada

POSTULACIÓN	36
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG).
CRITERIO	Proceso y mejora del servicio, Información de trámites y servicios, Necesidades del ciudadano, Buenas prácticas, Modernización y digitalización.
INDICADOR	Trato al ciudadano, Calidad de la información, Confianza en el servicio público, Satisfacción.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Por la situación de contingencia que se dio por COVID -19 y con la automatización de la plataforma <https://inscripciones.seg.guanajuato.gob.mx/Account/Login> como estrategia regional de la Delegación Regional de Educación León, se rediseñó el proceso de mesas de atención de realizarlo en forma presencial a implementar un centro de atención telefónica (CAT) donde se les da atención durante un tiempo de 3 meses para realizar dicho trámite, con asesoría y apoyo de manera telefónica y digital.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

La aplicación del Proceso de Inscripción Anticipada permite: la asignación equitativa de lugares a los niños que ingresan a preescolar (2do y 3ero), 1º de primaria y 1º de secundaria, conforme a la demanda potencial y a la capacidad de las Instituciones; Los padres de familia que por algún motivo no están de acuerdo en dicha asignación, acudían a las mesas de atención a realizar el cambio o nuevas solicitudes de manera presencial durante solo 3 días. Ahora los padres de familia pueden realizarlo a través de la plataforma y con asesoría de un centro de atención telefónica CAT y durante 3 meses.

ETAPAS DE DESARROLLO

- Asignación: Por medio del Sistema de Inscripción Automatizado la USAE asigna escuela a los alumnos que están registrados, asignándose automática y equitativamente lugar en una escuela; respetando los criterios de distribución.
- Arranque del Proceso: El padre de familia tiene opción de si no acepta la escuela propuesta, deberá ingresar el Padre de familia al portal de internet con su clave (RUA) y Contraseña para tomar un lugar en las escuelas que cuentan con disponibilidad o bien acudir a ingresar una solicitud de cambio en plataforma.
- Planeación Centro de Atención Telefónica (CAT): La contratación de personal eventual -28 operadores y 2 coordinadores.
- Operación Centro de Atención Telefónica (CAT): control puntual de llamadas.
- Seguimiento de Operación Centro de Atención Telefónica (CAT).

RESULTADOS ALCANZADOS

En 2021 de implementación: N° de llamadas atendidas 3059 de padres de familia .

Año 2022 N° de llamadas recibidas de padres de familia 2685, el periodo del 6 de enero de 2022 al 30 de marzo de 2022.

- Digitalización de trámite en plataforma SEG
- Trámite más personalizado.
- Atención vía telefónica sin límite de tiempo
- Seguimiento con el estatus real y registros
- Apoyo y asesoría al padre de familia para el registro en plataforma
- Mayor tiempo de atención de 3 días a 3 meses.
- Registro de estadísticas e información más exacta.
- Disminución de costos y recursos.
- Mayor satisfacción del usuario.
- Evaluación de atención recibida a través de Encuesta de servicio.

- Prevención de contagios COVID.

ALIANZAS GENERADAS

Áreas internas de la Secretaría: Jefatura de Control Escolar de Delegación Regional de Educación León, Dirección General de Profesiones, Subjefatura de Planeación y Acreditación, Supervisiones y Centros de Trabajo. Padres de familia y alumnos.

RECURSOS EMPLEADOS

30 personas contratadas eventuales, 13 equipos de cómputo, 10 teléfonos inalámbricos, Wifi, herramienta Google Forms, 6 exenciones eléctricas, 13 mesas y varias sillas individuales, Material de sanitización.

FORTALEZAS

Digitalización de trámite en plataforma SEG, Trámite más personalizado, mayor tiempo, seguimiento, estatus real, registros, apoyo y asesoría al padre de familia para el registro en plataforma, mayor tiempo de atención de 3 días a 3 meses, registro de estadísticas e información, disminución de costos y recurso, satisfacción del usuario, evaluación de atención recibida, prevención de contagios COVID.

DEBILIDADES

El registro se lleva en un formulario no es un sistema de centro de atención telefónica. Rezago en uso de la tecnología por padre de familia. El padre de familia no conoce las claves de las escuelas cercanas a su domicilio. El padre de familia requiere de apoyo especial para el llenado de su reclamo. El padre de familia no tiene a la mano su comprobante de domicilio o INE para cerrar el trámite.

OBSERVACIONES

Se prioriza la salud de los padres de familia y del personal a evitar aglomeraciones por medidas COVID, se reducen recursos, se amplía el tiempo de atención, se da la asesoría más personalizada a que las personas puedan hacer su trámite sin problema.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

1.-Etapa: Asignación

- Asignación de folios
- Revisar que el 100% de la matrícula a distribuir tenga una colonia relacionada, antes de poder hacer la distribución
- Llenado de Cédulas por plataforma por los padres de familia: El padre de familia informa a la escuela sus datos actualizados.
Por medio del Sistema de Inscripción Automatizado la USAE asigna escuela a los alumnos que están registrados, asignándose automática y equitativamente lugar en una escuela; respetando los criterios de distribución.
 - 1°Discapacidad
 - 2°Hermanos
 - 3°Área de influencia de acuerdo con su domicilio
- Estandarización base de datos cédulas
- Captura de folios casos especiales
- Captura automática, distribución SIA LOCAL periodo DISTRIBUCIÓN NORMAL.
- Entrega de asignación al padre de familia o RUA y contraseña para acceso al portal
- Publicación de fechas de Centro de Atención Telefónica para cambios de asignación o nuevas solicitudes.

2.- Etapa: Arranque del Proceso.

El padre de familia tiene opción de:

- Aceptar la escuela propuesta, si éste es el caso solo debe acudir a la escuela destino en la fecha que se indica con el documento de asignación.
- Si no acepta la escuela propuesta, deberá ingresar el Padre de familia al portal de internet con su clave (RUA) y Contraseña para tomar un lugar en las escuelas que cuentan con disponibilidad o bien acudir a ingresar una solicitud de cambio en caso de los siguientes supuestos:

La discapacidad no fue considerada.

2. Los hermanos no fueron relacionados.
3. Los hermanos (gemelos o cuates), se asignaron en escuelas distintas.
4. El domicilio fue registrado incorrectamente.

3- Etapa: Planeación Centro de Atención Telefónica (CAT)

La Usae en coordinación con la Jefatura de Control Escolar de la Delegación Regional

Implementan y gestionan:

- La contratación de personal eventual -28 operadores y 2 coordinadores.
- Asignación de roles y funciones.
- La solicitud de recursos necesarios: Equipos de cómputo (10), equipos telefónicos 10 líneas
- línea de internet con capacidad para atención de solicitudes.
- Mobiliario para capturistas
- Gestión de espacio para centro de atención telefónica (CAT)
- Implementar control y registro de llamadas <https://forms.gle/G2sCjppoJQArSzcX6>
- Implementar Protocolos de atención
- Homologación de información.
- Programación de calendario de operación y agentes de atención
- Diseño de encuesta de servicio CAT <https://forms.office.com/r/Nbz5vQwq6P>

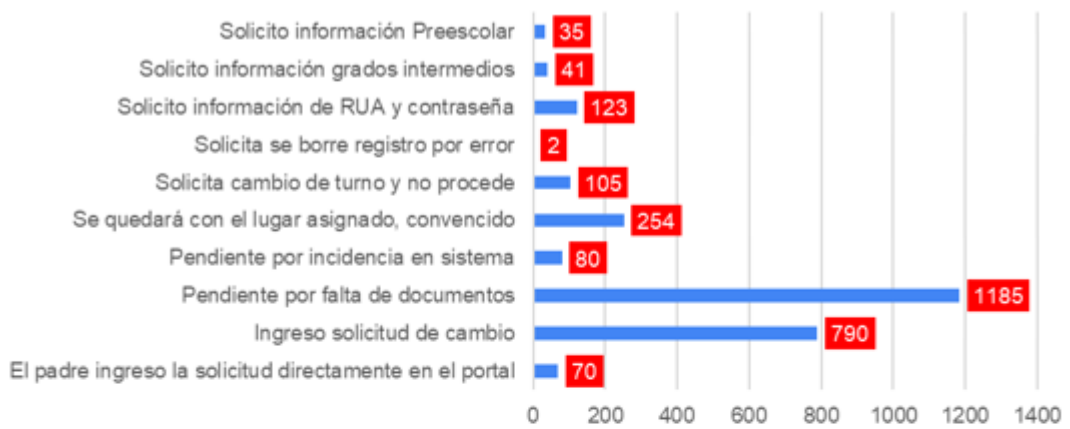
4- Etapa: Operación Centro de Atención Telefónica (CAT)

- Se capacita personal eventual.
- Se realiza instalación de equipos de cómputo y mobiliario
- Se realizan pruebas en líneas telefónicas.
- Se inicia operación del CAT en horario de 9:00 am a 3:00pm
- Cada capturista realiza su captura y registro de llamada datos
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1baMFakFMBQ2qRWDYxgJ3AE0LAvRJmd2m4TJoCaD3TMI/edit?usp=sharing>
- Se brinda atención de acuerdo con protocolo y a dudas de los padres de familia
- Los coordinadores atienden dudas y apoyo a sus operadores.
- Los coordinadores realizan los reportes diarios a subjefatura de Planeación y acreditación.
- Los coordinadores dan seguimiento a casos especiales.

5.Etapa: Seguimiento de Operación Centro de Atención Telefónica (CAT)

- De manera diaria el personal de planeación y acreditación da seguimiento a los pendientes o incidencias con coordinador.
- De manera semanal con la base de registro de datos se saca estadística del n° de llamadas atendidas, tiempo de llamada por operador, motivo, estatus.
- Se realiza retroalimentación con el área de planeación y acreditación para los casos a manera de eficientar las atenciones.
- El operador solicita la evaluación de su trámite con el usuario a través de correo electrónico.
- La USAE distribuye por medio del Sistema de Inscripción Automatizado el 100% de niños que solicitaron cambio. De esta manera todos los niños en Guanajuato tienen un lugar asegurado en las escuelas públicas.
- Retroalimentación y mejoras del proceso para el siguiente ciclo.

STATUS DE LA SOLICITUD



- Seguimiento y apoyo a los 1185 que quedaron pendientes de documentos ingresando las solicitudes correspondientes.
- Mejora en la recepción de llamadas en el 2020 se inició con 7 líneas telefónicas mediante celulares con diferente numeración sin una referencia para los padres de familia, las llamadas se concentraban en los primeros operadores y las últimas líneas prácticamente no se recibían llamadas, lo cual no permitía la proporcionalidad de llamadas atendidas con los operadores y quejas de los usuarios al estar saturados los números.
- Para el CAT que opera el 2022 para el ciclo escolar 2022-2023, se realizó la mejora en cuanto a las líneas telefónicas ya que permitió a los padres de familia mayor identificación y pertenencia al tener solo un número telefónico que era fácil de referencia y que distribuía a 10 líneas de tal manera que aportaba la proporcionalidad de las llamadas a nuestros operadores telefónicos.

OPCIÓN 1

- Costo de chips activación de Celulares
- 10 números no seriados que resulta complicada su asociación y apropiación por el usuario externo.
- CAT preescolar 2020 con 3 líneas directas celular 149 registros.
- CAT 2020 PRIMARIA Y SECUNDARIA CON EXT USA, DESVIADAS A CELULARES: 3059 RECIBIDAS Y REGISTRADAS + Las recibidas y no contestadas en su momento de igual manera son desviadas.
- Costo de desvío independientemente se conteste o no se conteste \$.44 c por minuto = \$ 1345.96* tiempo promedio atención 13 : \$37,485.00
- Mas llamadas de seguimiento a usuarios el que llama paga de celular
- Justificación aGTo del proceso

Ventaja: costo cero en llamadas recibidas, el que llama paga

Concentración de mayor número de llamadas en primeras Líneas.

Evidencia de como se realizaba la planeación de esté proceso para la atención de padres de familia en un lapso de 3 días, llegando atender a 4,800 padres de familia, todo se realizaba en forma presencial y se ocupaba cerca de 60 personas para personal de atención y logística además de los recursos económicos que implicaba.



CAT- Centro de Atención Telefónica – SIA

- 3 meses de operación
- Registro del trámite en plataforma
- 10 líneas telefónicas de atención con un solo número para mayor facilidad del padre de familia.
- Registro puntual de las llamadas recibidas y su seguimiento.

