

## Ventanilla de Atención Integral

POSTULACIÓN	170
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Educación de Guanajuato.
POSTULANTE	Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación en Juventino Rosas.
INDICADORES	Trato al ciudadano, Tiempo de atención, Confianza en el servicio público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2022

**412 157 4112, ext. 103**

### DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

Contar con una herramienta que facilite y agilice la atención de todos los usuarios que visiten el centro de atención, esta aplicación inicia como requisito con el registro de todos los usuarios; posterior a su registro, la aplicación ofrece información en 5 categorías:

1.- Información sobre los trámites y servicios de nuestra oficina. En este apartado puede iniciar los trámites y servicios más importantes de nuestro centro de atención y en caso de no estar el encargado puede generar una cita con el servidor público; 2.- Información sobre los trámites y servicios que ofrece nuestra secretaria de educación en cuanto a tramites en línea; 3.- Información sobre programas de becas existentes tanto estatales como federales; 4.- Área para denunciar actos de corrupción; y 5.- Área de encuestas locales y estatales en línea.

### SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

Al llegar los usuarios al centro de atención, se tenían que registrar de manera manual en las hojas de registro, como son muchos campos había resistencia al registro de los usuarios recurrentes y en muchas ocasiones no lo hacían. En cuanto a la atención si el servidor público no se encuentra el sistema cuenta con los requisitos y formatos descargables o para llenado en línea que agilizará el proceso de atención y agendar una cita para la entrega de documentación.

## SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

Todos los usuarios de la USAE.

## ETAPAS DE DESARROLLO

Reunión con equipo para dar a conocer el Proyecto y para proponer los generales del sistema y requerimientos mínimos en equipo informático; Se decide elaborar el sistema en *Microsoft Excel* para la aplicación local y *Microsoft Bookings* para el sistema de citas en línea, esto para evitar problemas de licencias informáticas y equipos costosos para su operación, ya que solo es necesario que corra Microsoft office 365 y tener conexión de internet para garantizar la operatividad; Diseño del sistema y del sistema de citas en *Microsoft Bookings*; Diseño de Formatos estandarizados; Carga de Formatos en Sistema; Prueba del sistema; Puesta en marcha de sistema completo; Se estará gestionando un monitor táctil para mejorar la interacción con nuestros usuarios; Instalación de equipo de cómputo; Instalación de aplicación; Pruebas de conexión; y Arranque del sistema Local.

## BENEFICIOS OBTENIDOS

La calidad en el servicio es lo más importante y cuando un usuario al llegar a una oficina y se registra de manera electrónica le da una formalidad a su trámite y servicio que genera confianza en el servicio que está recibiendo. Así también se evita el faltante de registros con esto todos y cada uno de los usuarios son registrados de manera rápida y amigable dentro del sistema lo cual genera un control del personal de ventanilla sobre todos los usuarios que visitan la USAE.

## RESULTADOS ALCANZADOS

Atención más ágil y amigable, reducción de tiempo de inicio de atención de 5 minutos a 1 minuto, reducción de faltantes de registro de 30% al 0%, Información detallada de los tramites de mayor afluencia para trámite en línea y con formatos descargables de 14 procesos, Difusión de contenido de Pantalla **InfoSEG** ya que no se contaba ya con esta difusión. Método para detectar áreas de oportunidad mediante módulo de quejas, sugerencias, comentarios y/o felicitaciones.

## ALIANZAS GENERADAS

Sé ha tenido muy buena respuesta por parte de los usuarios de USAE, de las autoridades educativas de la zona de preescolar, primaria y secundaria, ya que el uso de herramientas tecnológicas lo han visto como innovación que mejora la imagen institucional.

## **RECURSOS EMPLEADOS**

Recursos Humanos: El personal de la Subjefatura de Mejora de Procesos e Informática diseñó la aplicación. Recursos Tecnológicos: El personal de la Subjefatura de Eficiencia Financiera puso a disposición un equipo que ya era obsoleto por sus características y se actualizó por personal de la Subjefatura de Mejora de Procesos e Informática para utilizarlo en este proyecto. La infraestructura tecnológica de la unidad se utiliza para dar conectividad a la aplicación y las impresoras para ofrecer la impresión gratuita a los usuarios.

## **FORTALEZAS**

La fortaleza de esta buena práctica es que se elaboró de forma estandarizada y se puede aplicar en cualquier otra oficina. Así también, como es de código abierto podemos actualizar cualquier función a nuestra necesidad.

## **DEBILIDADES**

Debilidades en nuestro proyecto es el tema económico ya que tuvimos mucha dificultad para poder obtener un monitor táctil que ahora hace aún más ameno la interacción con nuestros usuarios.

## **EVALUACIÓN CIUDADANA**

Hasta este momento es muy bien recibida por parte de nuestros usuarios y no hemos recibido alguna queja en cuanto a su funcionamiento.

## **OBSERVACIONES**

En general el objetivo de esta aplicación es agilizar el tiempo de atención de nuestros usuarios, generar una imagen de confianza en la información, proporcionar una herramienta que nos agilice y acerque todos los recursos que Secretaría de Educación de Guanajuato pone a nuestra disposición y que por desconocimiento de los usuarios no se utilizan y se desaprovechan.

## INFORMACIÓN ADJUNTA



USAE SANTA CRUZ DE JUVENTINO ROSAS



### Buenas Prácticas: Ventanilla de Atención Integral USAE Juventino Rosas.

El objetivo general de esta aplicación es agilizar el tiempo de atención de nuestros usuarios, generar una imagen de confianza en la información, proporcionar una herramienta que nos agilice y acerque todos los recursos que secretaria de Educación de Guanajuato pone a nuestra disposición y que por desconocimiento de los usuarios no se utilizan y se desaprovechan.

El objetivo específico es agilizar el trámite a nuestra comunidad educativa brindando mediante las tecnologías de información y evitar traslados innecesarios a nuestras oficinas, así como ofrecer un trámite más rápido y de mayor calidad.

Para este proyecto se decidió en conjunto con los subjeses y jefe de la unidad que se desarrollará una aplicación para apoyar mediante el uso de tecnologías que toda la comunidad educativa pueda registrar a nuestros usuarios y que tengan la posibilidad de agendar con anticipación su atención con alguno de los subjeses y tendrá a su disposición en línea la opción de bajar los formatos y requisitos para realizar los trámites y servicios siguientes:

- ✚ Atención más ágil y amigable.
- ✚ Registro de usuarios rápido y amigable.
- ✚ Tramites y Servicios de mayor impacto con requisitos y formatos descargables
  - Solicitud de Inscripción a Nivel Básico. (Línea)
  - Trámite de Constancias para Pasaporte. (Línea)
  - Información de Constancias y Certificados. (Línea)
  - Sistema de Inscripción Anticipada. (Línea)
  - Solicitud de Cambio de Escuela. (Línea)
  - Portal de Calificaciones. (Línea)
  - Trámite de Credenciales. (Línea)
  - Trámite de Constancias de Servicio.
  - Trámite de Cotejos.
  - Solicitud de Mantenimiento de equipos de cómputo a Escuelas. (Línea)
  - Solicitud de Correo Institucional para Docentes de Escuelas Particulares. (Línea)
  - Solicitudes de Cuentas Institucionales. (Línea)
  - información de Cuentas Educativas. (Línea)
  - Agendar cita con algún servidor público. (Línea)
- ✚ Formato de Encuestas ciudadanas local.
- ✚ Encuesta de Percepción Ciudadana en los centros de atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio
- ✚ Información de Tramites y Servicios de Secretaria de Educación en Línea.
- ✚ Portal para denunciar actos de corrupción.
- ✚ Información de Apoyo de Becas de nivel básico, Media Superior, Superior y Postgrado.
- ✚ Difusión de Videos del programa Pantallas Infoseg

**SISTEMA DE CITAS EN LINEA**

Se opto por utilizar la Aplicación Microsoft Bookings por ser un software institucional y que tenemos a disposición.



Programación de 13 turnos por día uno cada 30 min.



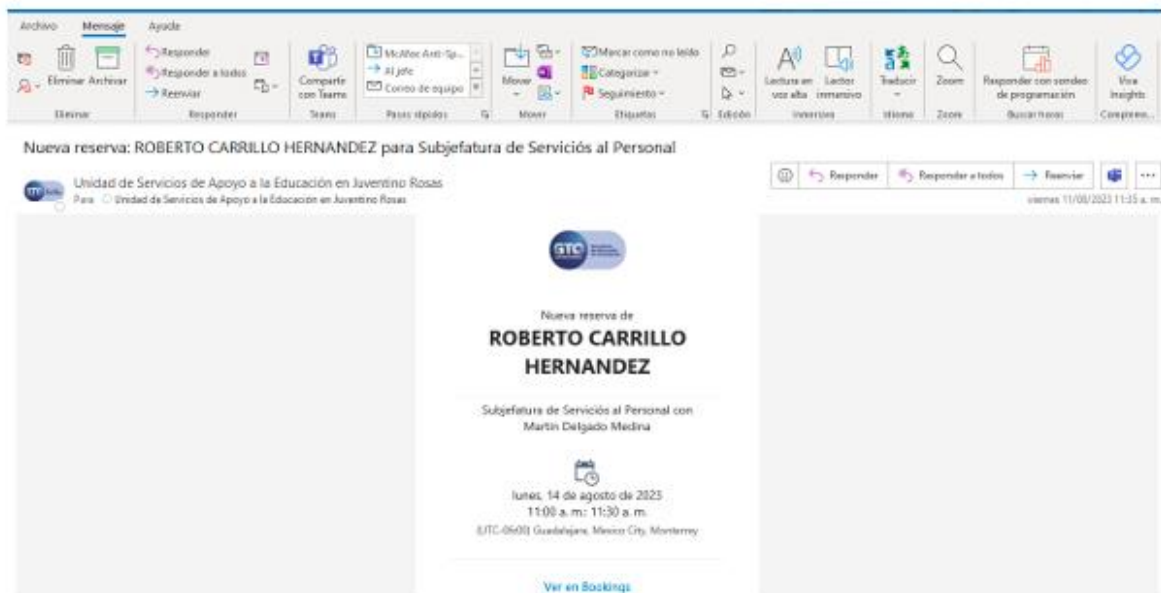
Se debe de capturar las generales de la persona que agenda una cita.

Diseño y características para la cita en línea.

The screenshots show the 'Editar servicio' interface for 'Subjefatura de Servicios al Personal'. The first screenshot shows 'Detalles básicos' with fields for 'Credenciales', 'Ubicación', 'Duración', and 'Precio'. The second screenshot shows 'Opciones de disponibilidad' and 'Directiva de programación predefinida'. The third screenshot shows 'Notificaciones de mensajes de texto' and 'Confirmación por correo electrónico'. The fourth screenshot shows 'Recordatorios por correo electrónico' and 'Seguimiento de correo'.

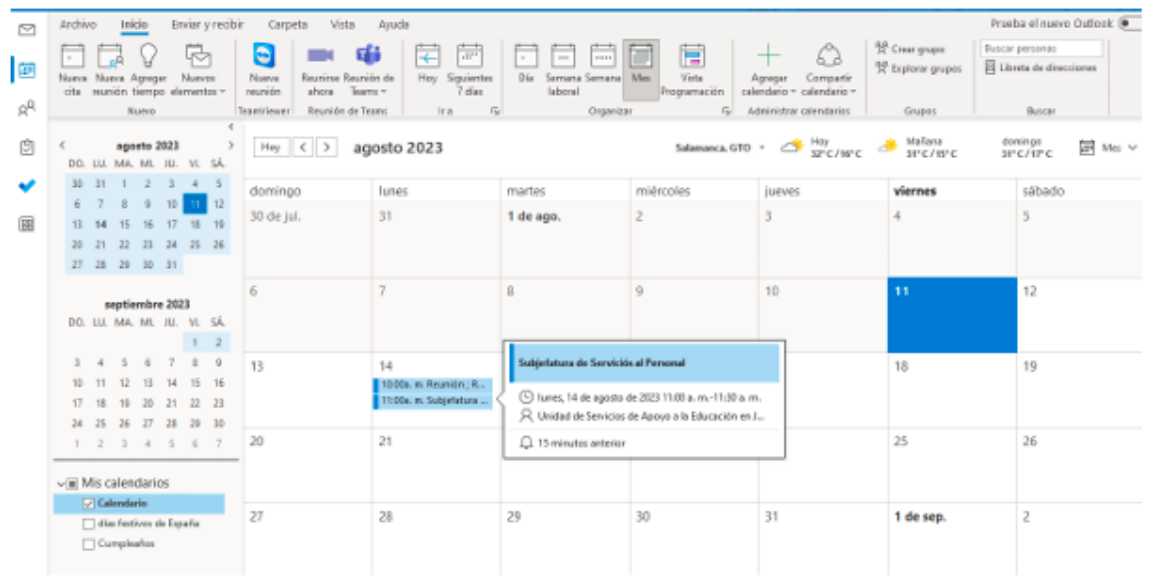
The screenshot shows an Outlook calendar interface with the URL: <https://outlook.office365.com/owa/calendar/UnidaddeServiciosdeApoyoalaEducacion@seggtogob.onmicrosoft.com/bookings/G/>. The main content area displays the GTO logo and the text: 'Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación en Juventino Rosas'. Below this, it shows a reservation confirmation: 'Próxima reserva a nombre de ROBERTO CARRILLO HERNANDEZ' for 'Subjefatura de Servicios al Personal' on 'lunes, 14 de agosto de 2023' at '11:00 a.m. (30 minutos)' by 'Martin Delgado Medina'. On the right side, there are three buttons: 'Volver a programar', 'Cancelar reserva', and 'Nueva reserva'.

### Correo de confirmación de Cita en línea.



### Correo de confirmación de cita en línea aceptada.

### Programación de cita en calendario personal.



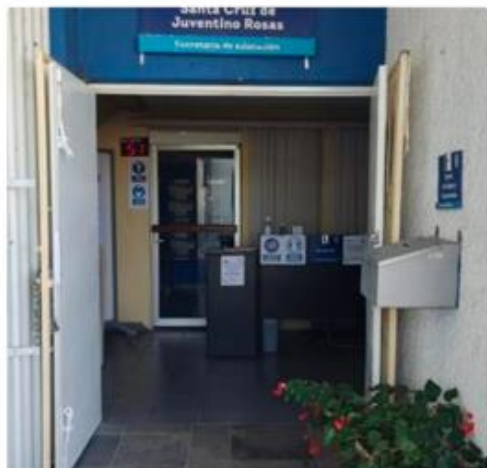
SharePoint

US Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación en Santa Cruz de Juventino Rosas Aprendizaje remoto Cursos

+ Nuevo elemento Descartar cambios Detalles de la página Análisis Borrador guardado a las 11/8/2020

# Horario de atención 8:30 am - 16:00 pm

Ubicación →



### Tramites y Servicios

Subjefatura de Servicios al Personal

- Tramite de Credenciales.
  - Requisitos:
    - RFC
    - Numero de Empleado.
  - Formato en Línea:
    - [Formato en DPS-SCPOC\\_SOLICITUD DE CREDENCIAL](#)
- Tramite de Constancias.
  - Requisitos:
    - RFC

Diseño de aplicación en Microsoft Excel para Reserva de cita en línea.

Registro de Usuario

Registro de Usuarios

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUANAJUATO**  
UNIDAD DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACION EN SANTA CRUZ DE JUVENTINO ROSAS, GTO.

**Registro de Usuarios Atendidos**

Trámite Realizado: **CREDECIAL DE DOCENTE** Fecha del Trámite: 11/08/2023 11:27:41 a.m.

Datos del Usuario Nombre (Nombre, Apal, Amal): **NORMA NAVARRO ALVAREZ** Último Grado de Estudios: **Licenciatura**

Edad: **55** Ocupación: **DOCENTE**

CURP: **OOMAB60927MGTCLRL08** Correo Electrónico: **antares12@gmail.com**

Domicilio (calle Y Numero): **Hermanos Bravo 123** Telefono: **4121600789**

Colonia: **Centro** Area de Atención: **Servicios al Personal.**

Municipio: **Santa Cruz de Juventino Rosas** Hora de Inicio de Atención: **11/08/2023 11:27:41**

LE AGRADECEMOS EL TIEMPO BRINDADO PARA ESTE FIN.

Salir Guardar Registro

Nombre del usu	Trámite realiza	Fecha del trami	Edad	CURP	Calle, Colonia y	Centro	Santa Cruz de	Último gra
NORMA NAVARRO ALVAREZ	CREDECIAL DE	17/04/2023	55	OOMAB60927M	Hermanos Brav	Centro	Santa Cruz de	Licenciatura
ABEL OLIVAREZ	SOLICITUD CAM	17/04/2023	48	OOMAB60927M	Agua Marina 11	Centro	Santa Cruz de	Secundaria
ABRAHAM CUEVA	SOLICITUD CAM	09/05/2023	13	TEMA920818HS	Aerolito 123	12 de Octubre	San Miguel de A	Bachillera
ABRAHAM CUEVA	PAGO NOMINA	03/08/2023	13	TEMA920818HS	Aerolito 123	12 de Octubre	San Miguel de A	Bachillera
ROBERTO CARI	TRAMITE DE LIC	03/08/2023	45	CAHR770825BE	Juventino Rosa	Anastasio Menc	Santa Cruz de J	Maestria
ROBERTO CARI	ENTREGA MAT 1	10/08/2023	45	CAHR770825BE	Juventino Rosa	Anastasio Menc	Santa Cruz de J	Maestria

Pantalla de manejo de tiempo de atención a usuarios.

Menu Principal

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE GUANAJUATO**  
UNIDAD DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACION EN SANTA CRUZ DE JUVENTINO ROSAS, GTO.

**Bienvenidos**

Ventana de Atención

Nombre del Usuario:  Minutos transcurridos:  Minutos

Hora de Registro:  Hora de Atención:

Personal de Ventanilla: Salir Tiempo de Atención Reportes

Nombre del Usuario	Trámite Realizado	Fecha Tr...	Área que le atende	Tiempo de Tención
NORMA NAVARRO ALVAREZ	SOLICITUD CAMBIO DE TURNO	23/08/2...	Servicios al Personal.	13:45:45
ROBERTO CARRELLLO HERNANDEZ	DUDA SOBRE ASIGNACION DE ALU...	23/08/2...	Servicios al Personal.	03:52:43
ABEL OLIVARES MONTERO	SOLICITUD CAMBIO DE ESCUELA	16/08/2...	Mejora de Procesos e ...	05:19:21
ABEL OLIVARES MONTERO	CUENTAS DE ALUMNOS	15/08/2...	Mejora de Procesos e ...	00:02:19
ROBERTO CARRELLLO HERNANDEZ	CORTEJO DE DOCUMENTOS	10/08/2...	Servicios al Personal.	15:46:41
NORMA NAVARRO ALVAREZ	ENTREGA MAT DIDACTICO Y IMPRESA	10/08/2...	Servicios al Personal.	00:00:08
ROBERTO CARRELLLO HERNANDEZ	SOLICITUD CAMBIO DE ESCUELA	10/08/2...	Servicios al Personal.	00:00:16
ROBERTO CARRELLLO HERNANDEZ	TRAMITE DE LICENCIA MEDICA	10/08/2...	Servicios al Personal.	00:01:55
ABRAHAM CUEVAS RODRIGUEZ	INFORMACION DE INSCRIPCION	10/08/2...	Servicios al Personal.	00:00:33

Cuando se trata de divertirse

Pantalla de la Subjefatura de Eficiencia Administrativa



Pantalla de Subjefatura de Mejora de Procesos e Informática.



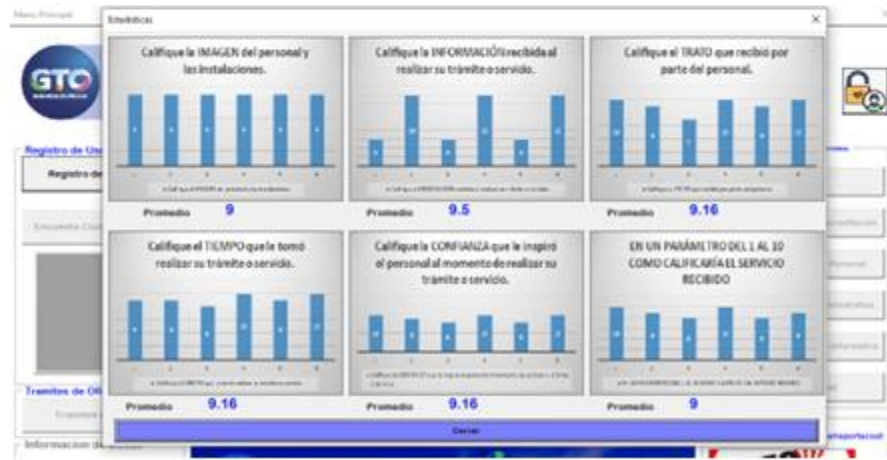
Pantalla de Subjefatura de Servicios al Personal con menú de aplicación para:  
Expedición de Documentos Oficiales de Servicios al Personal de SEG en Línea.

Pantalla de Captura de Encuestas

Pantalla de Interpretación de Datos de las encuestas.



Pantalla de Gráficos de Resultados.



### Sistemas en Línea para Trámite y Servicios.

Análisis de Sistemas que Secretaría de Educación de Guanajuato Tiene Disponibles para tramites en Línea.

#### 1.- Portal Publico de trámites y servicios desde Siieg.

