

Validación de matrícula electrónica

Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación de León

Descripción de la Buena Práctica

El municipio de León, Guanajuato, maneja un volumen masivo de matrícula de Educación Básica, superando los 300,000 alumnos. En este contexto, cualquier ineficiencia administrativa tiene un efecto multiplicador negativo sobre la calidad educativa.

El proceso de Validación de Matrícula en el Sistema de Control Escolar es un paso administrativo crucial que asegura la inscripción formal de un estudiante. La modalidad presencial previa se demostró insostenible para la magnitud requerida.

Esta práctica forzaba a los directivos de cientos de centros de trabajo a ausentarse de sus aulas para realizar la captura y resolución de la matrícula, menoscabando así su función directiva y de liderazgo en la escuela. La innovación implementada abordó este desafío de alto volumen mediante:

- Protección del Liderazgo Escolar, Asesoría Directa y Eficiente para el Volumen Crítico con Atención Focalizada, Asesoría Oportuna y Gestión de Recursos Optimizada.

¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

Transformar el proceso obligatorio de Validación de Matrícula al implementarlo mediante Módulos Virtuales, permitiendo que el director mantenga su liderazgo activo en sus centros de trabajo.

Esta estrategia asegura una asesoría directa y oportuna para la resolución inmediata de casos críticos, logrando la validación completa y fidedigna de la matrícula para más de 300,000 alumnos en León y 1437 escuelas en León, Guanajuato, con una reducción significativa de costos y una eficiencia superior, en estricto apego a la normativa.

Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

1. Planeación Estratégica: Rediseño del servicio, reestructuración del personal de la USAE y definición de la plataforma (Teams). Elaboración de material de apoyo (manuales de operación previa del usuario). Gestión de necesidades y recursos con las diversas áreas.
2. Reuniones con Supervisiones: socialización y envío de la Guía de Validación y Cronograma (proceso de avance del 80%), en los consejos Regionales de Zona y ampliados.

3. Ejecución de Asesoría Virtual: Sesiones escalonadas por sector/zona escolar con asesoría focalizada y directa a través de Líderes de Validación.
4. Retroalimentación y ajustes: Retroalimentación interna de las sesiones entre los líderes, revisión de casos especiales, programación de 2da reunión en casos especiales.
5. Cierre y Evaluación: Obtención de resultados anticipados y aplicación de la Encuesta de Satisfacción.

Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

- Ahorro Masivo de Recursos (Costo de traslado CERO para los 1,437 directivos).
- Protección del Liderazgo Escolar (el director permanece en el aula). Mejora en la Calidad del Servicio (Asesoría Directa, clara y oportuna).
- Obtención de información con anticipación

Recursos utilizados

- Recursos Humanos: Personal de la USAE reestructurado.
- Recursos Tecnológicos: Plataforma Teams (licencia institucional),
- Equipos de cómputo,
- Diademas
- Conectividad a INTERNET.
- Mobiliario para asesoría virtual
- Recursos Documentales: Guía de Validación y Cronograma. (El origen de los recursos es Institucional/Existente, sin requerir inversión extra en sedes físicas).

Fortalezas de la Buena Práctica

- Eficiencia y Rapidez (Validación anticipada).
- Reducción de Gastos/Tiempos (CERO traslado).
- Asesoría Oportuna (Resolución de casos restringidos en tiempo real).
- Sostenibilidad (Utiliza recursos tecnológicos existentes).
- Tiempo de los docentes ya que las sesiones duran una hora y media máximo (antes duraban más de cuatro horas).
- Información en sistema con anticipación

Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

- Logística Técnica: Necesidad de mejor audio y un canal de soporte técnico de emergencia en línea.
- Flexibilidad del Sistema: Limitaciones para realizar movimientos avanzados (renuncia de grados o corrección de CURPS) que aún requieren gestiones fuera del módulo.
- Equipo de cómputo obsoleto: Necesidad de equipos más actualizados y eficientes que den rapidez a la comunicación.
- Plataforma intermitente o con saturación de usuarios.



- Brecha tecnológica con algunos usuarios

Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

304,600 alumnos de educación básica inscritos, 1437 escuelas - directores; proceso de validación concluida en 3 semanas una semana menos que en procesos anteriores.

Contacto

Ulises Arturo Plascencia Muñoz;
Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación en León;
u_plascencia@seg.guanajuato.gob.mx; Tel. 477 212 45 24

Nombre de la Buena Práctica postulada: Validación de matrícula electrónica

Centro de atención postulante: segusaeleon - Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación en León

Folio Asignado: 20

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. "El proyecto tiene una dirección adecuada al buscar modernizar y digitalizar trámites, lo que permitirá una simplificación administrativa real y una mayor equidad para todos los directores. Se destaca positivamente la reducción de estrés y de cargas operativas, permitiendo que el director se enfoque nuevamente en la gestión pedagógica. Se recomienda fortalecer el proyecto integrando mejoras como evolucionar la plataforma hacia un sistema integral que concentre trámites, seguimiento y recursos. Incorporar chat bots y materiales interactivos para disminuir la necesidad de sesiones virtuales sincrónicas. ¡Felicidades!"
2. La práctica atiende la problemática detectada, se dirige a usuarios del centro y cuenta con medición de percepción específica, no obstante, su réplica se limita a centros con usuarios cautivos.
3. Muy buena práctica. Considero que el tiempo en el que lograron implementarla fue muy rápido y adecuado. Si bien hay resistencia al cambio por parte de algunos directivos, hay muy buenos comentarios y felicitaciones porque apoyaron a muchos directivos en la realización del trámite, en general la realización de éste por medios electrónicos fue óptima, ya que realizaron los ajustes al sistema, hicieron un manual de usuario previo, en las reuniones del Consejo Técnico Escolar socializaron esta nueva modalidad de captura de la matrícula. Tiene varias áreas de oportunidad que también identificaron, hay algunos que tienen costos accesibles como adquirir bocinas inalámbricas de bajo costo que ayudaría en las sesiones, mejorar el ancho de banda del internet, y podrían prever la posibilidad de hacer el trámite presencial, para quienes no tienen suficiente internet o fallas de conexión o prefieran la modalidad presencial, pero serían mínimos, el horario fue más eficiente ya que prácticamente lo redujeron a la mitad, se optimizó el tiempo, la confianza es fuerte en las personas usuarias, los ajustes al sistema se revisaron primero al interior, se aprecia buena compaginación del equipo de la USAE de León para este trámite. Felicidades!

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica; al respecto, obtuvo una valoración de 87.46 puntos, en escala del 0 al 100, encontrándose en la posición 6° del ranking de evaluaciones; sin embargo, de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

Agradecemos su interés en participar en el reconocimiento de Buenas Prácticas. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales

