

## Datos del Titular

Nombre: Miguel Ángel Izquierdo Sánchez  
 Correo Electrónico: miguel.izquierdo@morelos.gob.mx  
 Teléfono: 

777	3117378	
Lada	Teléfono	Extensión

  
 Puesto: Subsecretario de Educación Media Superior y Superior

## Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Comunicación con becarios de Beca Salario  
 Fecha de Inicio de Operación: 2014-06-17  
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo  
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa  
 Subcategoría: Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

## I. Antecedentes

Antecedentes: A mediados de 2014, cuando el Programa Beca Salario del Gobierno del Estado de Morelos operaba su primera edición, habiendo iniciado diez meses atrás (agosto de 2013), se encontraba con una gran cantidad de incidencias, con cerca de 40 mil beneficiarios (de los 94 mil becarios inscritos) a quienes se les adeudaban pagos por diversos motivos. La problemática tenía varias aristas, y el diagnóstico realizado entonces, arrojaba entre otras dificultades, el desconocimiento de los tipos de incidencias, la muy dispersa distribución geográfica e institucional de afectados y la gran debilidad en las comunicaciones con los operadores del mismo a nivel institucional (en planteles educativos), como en las líneas de mando de sus operadores y además, con los becarios a quien se destina el Programa.

En varios casos se registraron informaciones de personas o autoridades en planteles que o no comunicaban los mensajes de los administradores del programa o que llegaban a afirmar que ya no había becas o tarjetas de pago, contra lo establecido en la convocatoria respectiva. Era urgente tomar acciones correctivas, no sólo para disminuir el malestar de beneficiarios y sus familiares (padres o tutores), sino para cumplir con los objetivos sociales del programa antes de terminar el ciclo escolar. Se trataba de su primera aplicación. Junto con ello, era necesario preparar las comprobaciones respectivas de uso de recursos federales, tanto técnicas como financieras, en plazos acordados, como parte del compromiso de transparencia del Gobierno Estatal.

Respecto a las debilidades en comunicación, obraban sobre el Programa dos más: desde la plataforma (alojada en servidor oficial), conforme al contrato hecho con una empresa, no permitía enviar más de 5 mil mensajes diarios vía correo electrónico, esto es, se necesitarían casi 20 días para enviar un solo mensaje a la totalidad de beneficiarios. Por otra parte, sólo teníamos

información directa de los beneficiarios mediante llamada telefónica (un par de líneas) o mediante comunicación presencial (de 100 a 200 visitas por día, en situación crítica, dada la capacidad de atención). El resto de noticias sobre lo sucedido en campo era a través de los Enlaces institucionales, algunos de los cuales no teníamos ni sus nombres ni sus teléfonos o ubicación. Conseguirlos era un proceso muy lento y no podíamos detenernos para saber lo que estaba sucediendo en cada uno de los planteles con los estudiantes beneficiados.

Era así urgente contar con un medio eficaz y eficiente de comunicación con los becarios y/o con sus padres o tutores, tanto para darles satisfacción en caso de incidencias, como para tener noticia clara de lo que estaba sucediendo en las propias escuelas con la operación de los procesos.

Varios de nosotros, operadores del Programa Beca Salario, contábamos con previa experiencia de operar grupos de facebook y fan pages de facebook. Valoramos la opción como medio para comunicarnos y conseguimos la autorización de la Secretaria De Educación, dado que lanzar una fan page tenía a la vez que ventajas, sus riesgos. Estábamos convencidos que sería una innovación y que dada la urgencia de comunicarnos con los beneficiarios, era necesario correr riesgos.

## II. Descripción y operación de la práctica

### Explicación:

El lanzamiento de la fan page en Facebook.

La preocupación mayor por parte de los responsables del Programa Beca Salario, estaba en tener información directa desde los beneficiarios, como hacia ellos, inmediata. Algunos de los administradores del Programa teníamos cierta experiencia en uso de páginas de grupos de facebook y fan pages con fines comunitarios. Surgió la iniciativa de probar alguno de estos recursos prácticamente gratuitos, al menos comparativamente. La valoración hecha, nos hizo ver que la fan page, con inserciones desde el Programa y comentarios desde cualquiera de los beneficiarios (o algunos externos como riesgo), era la vía inmediata, sin costo relativo, para contar con información en tiempo real de lo sucedido en las escuelas y domicilios de los beneficiarios. Sería necesario contar al menos con una persona para revisar los mensajes de los beneficiarios, categorizar sus preguntas o problemas, incluso las incidencias que ya reconocíamos se habían presentado, consultar con el Secretario Técnico para elaborar una respuesta, y desde la página, contestar colectivamente, y de vez en cuando, personalmente. Ese era el plan mínimo inicial.

A finales de junio de 2014 lanzamos la fan page, con autorización de la Secretaria de Educación y con monitoreo desde la misma Secretaría, en que participan de una a dos personas diariamente, más el propio Secretario Técnico del Programa, el Subsecretario de Educación Media Superior y Superior. A los pocos días, contábamos con más de 20 mil personas registradas participando como usuarios, en su mayoría describiendo la incidencia que presentaba su caso, con preguntas, y también con reclamos. De inmediato nos dimos cuenta que la herramienta tecnológica empoderaba a los beneficiarios, les daba la palabra, les acercaba al Programa haciéndolo suyo, y nos acercaba a su solución. Más aún, les permitía conocer las opiniones y el sentir de los otros beneficiarios como sus padres o tutores. Pronto notaron que sus planteamientos eran respondidos colectiva o personalmente, lo que fue marcando un ritmo en la comunicación bidireccional. Habíamos pasado de tener comunicación mínima, con apenas unos tres o cuatro miles en un mes por la vía telefónica o presencial, al potencial de comunicarnos con decenas de miles en un solo

día. El avance era notable. Subsiste una preocupación presente en julio de 2017: ¿cómo llegar a quienes no cuentan con acceso a facebook? Tal situación perfila un segmento de beneficiarios que estarían involuntariamente excluidos de la comunicación directa. Su situación es en miles de casos, mitigada por el hecho de que sus compañeros de grupo o escuela, cuentan con dicho acceso, y la comunicación se da por su intermedio o bien mediante los Enlaces institucionales. No obstante, es de esperar que a estudiantes de pueblos lejanos a las ciudades medias, sin acceso a internet, no llegan nuestros mensajes por esa vía. No resta la vía oficial, de comunicaciones escritas o telefónicas a través de los Enlaces institucionales, profesores o administrativos designados por directores de plantel, para atender el Programa.

En resumen, el funcionamiento es actualmente así: las comunicaciones desde los becarios que deciden comunicar sus incidencias o preocupaciones sobre el Programa y sus depósitos se realizan vía la fan page Beca Salario Morelos, son respondidas de inmediato por quienes la monitorean vía esa fan page en facebook, y en el caso de no contar con respuesta, se plantean los casos al Secretario Técnico quien resuelve o si el caso amerita consulta al Comité Técnico de la Beca Salario, lo convoca para su solución. Una vez obtenida, se comunica al becario vía la fan page o bien personalmente. Si amerita una respuesta colectiva, se elabora un cartel visible a todos los usuarios. En sentido inverso, cuando los operadores necesitamos enviar un comunicado masivo, lo hacemos tanto mediante la fan page como mediante las vías escritas institucionales tradicionales.

### Objetivo General:

Dado el objetivo eminentemente comunicacional de su lanzamiento, nuestras expectativas y propósitos iniciales fueron las siguientes:

Uno. Informar directamente a los beneficiarios, a sus padres o tutores, como a Enlaces de cada plantel educativo, la convocatoria, los acuerdos, las directrices e indicaciones específicas para el tratamiento de las incidencias ocurridas durante la administración del programa, tanto a los estudiantes de tercero de Secundaria, como de Bachillerato y Educación Superior.

Dos. Recibir informaciones directas de los beneficiarios, sus padres o tutores, sobre las incidencias que se presentaran a nivel individual o de plantel educativo, en tiempo real, para disminuir sensiblemente el tiempo de su atención y con ello aumentar la satisfacción en el servicio a los becarios.

Tres. Remediar el tratamiento malintencionado o tergiversado sobre la información oficial del programa, por intermediarios que tenían animadversión por el programa, por el gobierno o su administración actual.

Cuatro. Realizar balances periódicos de lo que estaba sucediendo con el Programa en los planteles educativos, y así poder determinar cursos de acción futuros.

Cinco. Difundir mensajes de cultura general, recomendaciones bibliográficas y ortográficas, para conocimiento de los estudiantes.

Seis. Contribuir a la transparencia en la operación del Programa Beca Salario. Actualmente hemos agregado los siguientes objetivos.

Siete. Disminuir a cinco mil las incidencias anuales, salvo las de pérdida de tarjeta.

Ocho. Generar aplicaciones para telefonía móvil, que faciliten la comunicación de las incidencias.

Nueve. Con el apoyo de académicos y estudiantes de posgrado, generar un software que dé respuesta inmediata a preguntas frecuentes para las cuales hay respuesta, reduciendo casi a cero, el tiempo de respuesta a miles de casos que se plantean vía la fan page.

Respecto a por qué ésta y no otra práctica, nuestra posición es la siguiente: el costo era imposible de pagar con el envío masivo de correos electrónicos además que sería demasiado tardado, pues en 2014 enviar 94,000 correos por mensaje, estaba fuera de las posibilidades financieras del programa, y tardaría aproximadamente 19 días en producirse para un solo

mensaje. El costo por esta vía de la fan page, sería y es casi gratuito, sólo incluye el costo tiempo de personal con quien ya contábamos. Además, esta práctica nos permite y permitió, eliminar informaciones dolosas de intermediarios que comunicaban a infantes y jóvenes becarios "que se habían terminado las becas", entre otros mensajes falsos. Al tener información directa del Programa, dichas personas fueron desacreditadas de inmediato. Junto con ello, hemos tenido el gran beneficio, de que con nuestros comunicados en la fan page, el flujo de apoyos mutuos entre becarios y sus padres o tutores, permite resolver entre ellos dudas sin nuestra intervención, ganando "promotores" e informadores gratuitos, sobre la operación del Programa y la solución de incidencias. Esto ha contribuido enormemente a prestigiar el Programa Beca Salario.

- Objetivo Cualitativo Uno: Lograr comunicación inmediata con los becarios y sus padres o tutores, para solucionar las incidencias y otros asuntos de su interés
- Objetivo Cualitativo Dos: Innovar con creatividad en el otorgamiento de la Beca Salario mediante usos de redes y aplicaciones telefónicas
- Objetivo Cualitativo Tres: Contribuir a la transparencia en el otorgamiento de la Beca Salario
- Objetivo Cuantitativo Uno: Incorporar desarrollos tecnológicos para disminuir sensiblemente las incidencias por falta de información certera y oportuna.
- Objetivo Cuantitativo Dos: Reducir a cero el tiempo de respuesta a miles de mensajes típicos para los cuales ya existe catálogo de respuesta.
- Objetivo Cuantitativo Tres: Incorporar a todos los becarios al uso de la fan page de Beca Salario con fines comunicativos.
- Marco Normativo: Ley de Beca Salario. Gobierno del Estado de Morelos, 2016.  
Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Morelos 2013-2018. Gobierno del Estado de Morelos.  
Programa Sectorial de Educación 2013-2018, Gobierno del Estado de Morelos.  
Reglamento de la Beca Salario Morelos (en proceso de ser autorizado).  
Procedimientos autorizados del Programa Beca Salario 2017.  
Reglas de operación (anuales), emitidas por el Congreso de la Unión, para becas federales.  
Convenios de Beca Salario, suscritos respectivamente por las Subsecretarías federales de Educación Básica, Media Superior, y Superior, en total tres anuales, con el Gobierno del Estado de Morelos, para el otorgamiento de la Beca Salario Morelos.

### III. Novedad de la práctica

- Novedad :
- Varias novedades caracterizan esta práctica.
  - Uno. El uso de las redes sociales, en este caso mediante una fan page de facebook. No tenemos noticia de que otra dependencia del Gobierno de Morelos, la use hasta ahora.
  - Dos. Su inmediatez: no tenemos noticia de otro recurso tecnológico o no, de respuesta masiva, en el orden de decenas de miles de usuarios, de asuntos que se le presenten, directamente. En 2017 esa página tiene más de 95,000 usuarios de un total de 119,000 becarios.
  - Tres. El público en general, puede beneficiarse de los mensajes emitidos y "atestiguar" cómo atendemos a los becarios en sus preocupaciones y necesidades de información o bien de atención a sus incidencias. En ese sentido se contribuye también a la transparencia en el servicio, no sólo ante los becarios, sino potencialmente, ante toda persona en el mundo que quiera corroborarlo en línea, inmediatamente.
  - Cuatro. Podemos mediante la fan page, a través de los mensajes, tener noticia inmediata antes, durante, y después de las dispersiones bancarias del monto mensual de la beca, de su ocurrencia.

Los casos pueden ser identificados y a su vez, tratados. Por la vía tradicional, los pasos eran o pueden ser los siguientes: el estudiante comunica la incidencia al Enlace institucional en su plantel. Este lo registra y bien lo comunica a nuestro personal acumuladamente con otros casos hasta que viene a nuestras oficinas o hasta que consigue comunicación telefónica. Por esta última vía han pasado semanas y meses para que se dé tratamiento a la incidencia. Por la otra, o resolvemos de inmediato o en a lo más tres días para más del 95% de los casos.

Cinco. Existen usuarios de la fan page Beca Salario de otras entidades federativas y de otros países. Se sabe de lo que ocurre con el Programa Beca Salario, en otras latitudes, eso hace aún más "público" al Programa y transparente su administración.

Seis. La fan page contribuye a hacer trazable la administración de la beca. Una comisión que investigara lo que ocurre con 119,000 casos de manera personal tardaría años en saberlo. Por esta vía, se puede tener noticia inmediata del estatus de la beca de miles de casos preguntando en su caso a los becarios o revisando el comportamiento de sus publicaciones.

Siete. Si hay riesgos, que becarios y otros usuarios se expresen dolosamente vía la fan page, contra el Programa, contra sus administradores, o contra el propio Gobierno del Estado. Pero es muy interesante observar que los beneficiarios responden casi de inmediato a quienes eso hacen, con posturas objetivas, ubicando y dimensionando al Programa o a su administración, en lo que les sirven. Con ello disminuyen drásticamente intervenciones dolosas.

#### IV. Efectividad de la práctica

**Beneficiarios:**

En primera instancia y potencialmente a los beneficiarios de la Beca Salario Morelos, que para este ciclo que cierra, son 119,400 becarios. Son estudiantes de escuelas públicas de tercero de Secundaria, Bachillerato y Educación Superior, hasta el cuarto año.

En segunda instancia, a sus padres o tutores, que en miles de casos, administran su beca o bien tienen en sus manos la tarjeta bancaria respectiva. Al día de hoy 20 de julio, 90,094 personas están registradas en esta fan page.

En tercera instancia, observamos que sin pretender atender a otros usuarios, existen cientos que no son becarios, en otras entidades y países, que están pendientes de la administración de la Beca Salario, mediante la fan page. Consideramos que existe interés ciudadano legítimo por conocer directamente sobre dicha administración de recursos públicos, lo que contribuye a la participación ciudadana.

Esto se ha estado logrando, sin pago especial de uso de correos electrónicos masivos, ni de personal extra, de manera complementaria a llamadas telefónicas y uso de correos en casos que lo ameritan. Con ello eficientamos los recursos que tiene asignados el Programa para su administración.

## V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

**Aprovechamiento:**

Ahorramos el envío masivo de correos, que mensualmente estaba calculado en 2014, de 15,000 pesos, para cada mensaje emitido desde la administración del Programa. Cada ciclo escolar, lanzamos cerca de 20 mensajes estrictamente del programa, aparte los culturales. Eso significa un ahorro de cientos de miles de pesos por ciclo escolar. Con este servicio también ahorramos en llamadas telefónicas y en tiempo de operadores de atención a usuarios, miles de los cuales esperan respuestas que ya tenemos en un Catálogo de Preguntas Frecuentes. Pero al mismo tiempo, se reducen costos a los estudiantes, al no tener que venir a las oficinas a resolver todas las incidencias. Se trata de ahorros en tiempo y en viáticos, tanto de los estudiantes como de los Enlaces institucionales. Ahorramos también en comunicados escritos, que ahora sólo se reducen a seis u ocho a los Enlaces institucionales, los demás se realizan por correo electrónico. Con eso ahorramos papel y contribuimos a la sustentabilidad ambiental. Los resultados han sido tangibles e inmediatos. Existe comunicación bidireccional con becarios como en casos con padres y tutores, nuestra capacidad de respuesta a las incidencias se acortó a unas cuantas horas en casos extremos, por lo que hemos contribuido a la satisfacción de usuarios becarios.

## VI. Participación Ciudadana

**Impacto Interior:**

Ejemplos del impacto interno, en tanto formas de interacción nuevas con los usuarios, vía la fan page, aparte de la regular, institucional. Durante la preparación de la convocatoria para el otorgamiento de la beca salario, regularmente en los meses de junio a agosto, los becarios que ya lo son, o los candidatos que no los son, como sus padres o tutores, preguntan a través de la fan page sobre la fecha de publicación de la convocatoria, sus características, y si continuará el programa (principales preguntas). Los Enlaces institucionales tienen acceso a comunicación telefónica y por correo electrónico, como presencialmente, al Director de Becas y al personal a cargo, para ser atendidos en sus preguntas y sugerencias. La fecha precisa de publicación suele tenerse hasta principios del mes de agosto, por lo que los mensajes de respuesta que elaboramos sugieren esperar y en su caso, cuando llega a tenerse, la fecha de publicación para que estén atentos. Otro mensaje desde el Programa, es que no hay registro en el portal mientras no se publique la convocatoria, que deben esperarla para poder realizar su registro, ante los intentos fallidos de algunos. Hay estudiantes que mencionan en sus mensajes la importancia que tiene para ellos asegurarles que habrá la beca, por los compromisos que tienen o por lo que les ayuda en sus gastos indispensables, urgiendo su publicación. El tono en general de los estudiantes en esta fase, es cortés, y las preguntas directas. En días posteriores a la emisión de la convocatoria, solemos enviar mensajes indicando especificidades, conforme a los casos más típicos de preguntas que advertimos se presentan. Un primer mensaje de la mayor importancia, es enseñarles a identificar su estatus en el sistema, a partir de íconos en su formato de registro en el portal, que les permiten saber si han ido cumpliendo con cada uno de los requisitos para ser considerados becarios, esto es, su registro completo en línea, su validación, la activación de su tarjeta de pago. Otros son, a manera de ejemplo, los siguientes: a) se sabe de antemano que al contar los becarios del ciclo anterior con tarjeta de pago bancaria, algunos preguntan si será necesario cambiarla, si la pueden seguir usando y si la deben activar o no y dónde; para ellos se envía un mensaje específico; b) otro es dedicado a quienes por primera vez son becarios, pues no cuentan con tarjeta y el servicio de



aprovisionamiento es también especial para ellos, lo que amerita su mensaje. Dado que suelen ser por lo mínimo 35,000 alumnos nuevos cada año al Programa, el envío de tarjetas a sus escuelas tiene un calendario que debe ser comunicado efectivamente para que las esperen con oportunidad, eso implica otro mensaje (y su repetición). En esta fase sólo ese tipo de mensajes orientadores o aclaratorios, surgen de nuestra parte, no publicamos de otros.

Estabilización del padrón, noviembre a diciembre.

En esta fase nos proponemos estabilizar el padrón de beneficiarios, que va aumentando mes a mes conforme ocurren las validaciones y las activaciones de tarjetas, como cuando se descubre que algunos grupos de estudiantes, en especial de escuelas retiradas de la capital, no fueron validados con oportunidad. Para advertir esta situación ayuda la noticia de padres de familia en escuelas, que nos hacen saber directa o indirectamente, indicando que aún no les han llegado las tarjetas a sus hijos o tutorados. Esta es una función no estatutaria, de contraloría social, que sirve de aviso de algún rompimiento en la cadena de servicio. Sobre la marcha hemos advertido en algunos casos, que sus Enlaces no los dieron de alta durante la fase inicial de validación, retrasando con ello la provisión de las tarjetas. Esto nos ha llevado a enviar mensajes específicos vía la página, en el sentido de que ya enviamos tarjetas a un listado o tipo de planteles, para que los becarios o sus familiares, soliciten en ellas su entrega. Esos son nuevos tipos de interacción vía la página.

### Impacto Sociedad:

De manera directa, el uso de esta red social ha impactado de las siguientes maneras en la sociedad y en los operadores del Programa Beca Salario:

Uno. Que los usuarios y la sociedad tengan noticias directas de lo que está sucediendo en campo, proveniente de los estudiantes, sus padres o tutores, como de los administradores.

Dos. Conocimiento por parte de los operadores del Programa, de ubicación a nivel de plantel de las incidencias en sus detalles, por los propios beneficiarios. La sociedad también accede a ese conocimiento, sin intermediarios.

Tres. Con el crecimiento de usuarios de telefonía móvil e internet, crece la posibilidad de día a día contar con más beneficiarios en comunicación directa con el Programa: de 20,000 al primer mes del arranque de la página, a 55,532 el 20 de junio de 2016 (cerca de un 51% que reciben información de manera directa de los 108, 686 beneficiarios) en ese año, a 90,000 de 119,000 en julio de 2017. Otras personas de la sociedad se enteran de nuestros mensajes de manera indirecta por la misma vía, mediante la función compartir.

Cuatro. Eliminación gradual de mensajes de terceras personas y desprestigio de las mismas, quienes tergiversaban los mensajes oficiales o la convocatoria, al contar los beneficiarios con evidencias oficiales en contra de mensajes sin fundamento.

Cinco. Logro de la comunicación directa con los beneficiarios y potenciales beneficiarios, de los mensajes emitidos por el Programa a través de todo el ciclo de otorgamiento y del año calendario. Dado que el público en general puede acceder a estas comunicaciones, se contribuye a la transparencia en el otorgamiento, al contar con testigos de su operación.

Seis. Posibilidad de que terceras personas, entre ellos funcionarios de otros niveles de gobierno en todo el país, como personas interesadas en la Contraloría Social del Programa, observen su evolución, de manera directa, a través de la página, y por lo mismo, puedan aprender de su operación. A la fecha, se tienen más de 8000 usuarios de otras entidades, y de mil de fuera del país (¿algunos familiares?), conforme a las estadísticas de la página.

Siete. La página provee evidencias directas de la operación del Programa Beca Salario a los beneficiarios, sus familiares y al público en general, a lo largo del año escolar y en el periodo vacacional, lo que contribuye a su transparencia y a ejercicios de Contraloría Social.

Ocho. En la página se producen diálogos con beneficiarios, y entre ellos, dando en miles de casos, atención personal y colectiva, según los casos, a través de todo el año. Más aún, esos diálogos permiten interacciones que resuelven problemas de becarios sin que sus administradores participen, al darse la ayuda mutua. Con ello, los jóvenes contribuyen a la administración del programa, participando.

## VII. Involucramiento del Personal

### Participación Interna:

La operación de la página está a cargo de tres personas en la Secretaría de Educación, de cuatro más en la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior y con el apoyo ocasional en consultas a tres personas de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología.

Cada ciclo escolar nos reunimos los operadores de la misma nos reunimos para valorar los alcances, desarrollo y novedades sobre las que debemos actuar, además de los casos de urgencia que suelen presentarse. La comunicación a lo largo del ciclo escolar es intensa entre nosotros, e inmediata en casos de urgencia, cualquier día a cualquier hora. Existe profunda motivación para dar el servicio y su existencia ha motivado a personal de la Secretaría de Innovación a desarrollar un software para el análisis de preguntas y comentarios, con el fin de darles respuesta automática a miles de ellas. Se espera que en pocos meses esté listo tal desarrollo. Eso sólo es posible con gran motivación y reconocimiento del valor de esta vía de comunicación, de su efectividad y eficiencia. En paralelo, personal de dicha Secretaría está por lanzar una app para telefonía móvil, que informará a cada estudiante que lo consulte en línea.

Son dos derivaciones producto de las grandes ventajas que vemos a la comunicación con becarios usando redes y telefonía, recursos tecnológicos al alcance de la mayoría de los becarios o sus padres.

La capacitación de los jóvenes que responden en la página a usuarios en constante, conforme surgen casos nuevos a atender.

### Participación Social:

A inicios de la operación de esta página, en 2014, al tener noticia los padres de informaciones directas de los operadores del Programa, se unieron especialmente en algunas Secundarias, para reclamar a Directivos o Enlaces, que no estaban atendiendo a los becarios, dado que ya los padres contaban con noticias de la beca, sin intermediarios. Poco a poco, al ser atendidos por nosotros, fueron disminuyendo dichos reclamos de grupos de padres de familia y ante la rapidez de respuesta por nuestra parte, no fueron necesarias tales intervenciones colectivas. Reunirse puede llevar tiempo y coordinación, que no es tan necesaria, cuando se da atención personal y casi inmediata o inmediata.

El programa como la página está abierto a intervenciones colectivas, o de comités, pero no ha sido lo común que ocurra.



## VIII. Sustentabilidad de la práctica

### Factores de Desarrollo:

Los siguientes fueron considerados factores de riesgos que fueron sospechados antes de lanzar la página, y algunos confirmados sobre la marcha. Todos ellos han sido superados. Es nuestro parecer que de ninguna manera justificaban ni justifican dejar de operarla, dadas las grandes ventajas obtenidas. Entre los riesgos están:

Uno. Comunicaciones contrarias al Programa, contra sus operadores o las instancias gubernamentales implicadas

Dos. Agudizamiento de las incidencias, en caso de no atenderlas en un tiempo razonable

Tres. Inconformidades de directivos de planteles, al perder el privilegio original de ser únicas fuentes de información, o las principales, con los beneficiarios. Eso en cientos de planteles educativos.

Cuatro. Conflictos entre padres de familia y directivos de planteles, ante el conocimiento directo del origen de las incidencias cuya responsabilidad recayera en Enlaces de plantel.

Sobre la marcha también hemos observado que los actores educativos participantes, van refiriéndose a comunicados de la página, como fuente oficial para dar curso a las diferencias, como a las incidencias, lo que contribuye a atenderlas casi de manera inmediata. Eso beneficia a las partes implicadas, bajo el principio de la buena fe y el objetivo de apoyar al estudiantado.

Superamos esos riesgos con conocimiento previo de la operación de redes sociales, grupos de facebook y fan pages, como de tipos de comunicación en entornos escolares.

Hay factores que contribuyeron al desarrollo de esta práctica de manera especial, entre ellos: la confianza de la Secretaria de Educación en nuestra iniciativa, el contar inicialmente con cinco personas para contestar directamente en la página (ahora son dos y eventualmente tres); la capacidad desplegada en coordinación de directivos de los tres niveles, para atender personalmente casos especiales de carácter más bien "político". A la vez, han contribuido el compromiso y convicción de los operadores del Programa como de la fan page, por la transparencia y el cuidado de los recursos públicos, con orientación a la mejora.

Existe el compromiso de dejar como parte del Libro Blanco de esta Secretaría a la administración entrante, tanto de las claves de la fan page, como de un Manual con recomendaciones para su sostenimiento y cuidado con fines de servicio a la sociedad.

### Ciclos Mejora:

En los últimos tres meses, estas son las principales acciones de mejora.

Uno, en marcha está el desarrollo de un ejercicio de investigación tipo Big Data, para el análisis de los comentarios y preguntas de los estudiantes en la fan page, para producir un módulo de respuestas automáticas a preguntas típicas, en tiempo real, mediante la misma página en facebook.

Dos. En marcha está la producción de una app para que los estudiantes revisen vía telefonía móvil, su estatus en el Programa Beca Salario, como parte de los servicios tecnológicos para la mejora del Programa.

Tres. Tenemos una presentación de esta iniciativa de uso de una red social para operar un programa público, a manera de charla o conferencia, para su amplia difusión en públicos interesados. Se encuentra ya disponible y con datos recientes, incluso en tiempo real, de cómo opera dicha pagina. Estamos convencidos de que todo programa social con millares de beneficiarios distantes, puede beneficiarse de su conocimiento y uso.

Cada ciclo escolar, nos reunimos dos veces en tanto operadores, para valorar necesidades, dificultades de operación, y proponemos alternativas de solución. Ponemos a prueba nuestros desarrollos concursando en convocatorias nacionales. Nos gusta compartir lo que aprendemos y hemos probado útil. Esperamos retroalimentación de los otros, como parte del ciclo de aprendizaje grupal y social. Antes de lanzar una iniciativa, la ponemos a prueba con grupos escolares, de ellos aprendemos mucho y a ellos servimos.

Institucionalización:

Uno. Operar la página cuenta con la autorización de la Secretaría de Educación estatal.  
Dos. Hemos desarrollado procedimientos para formalizar los comunicados del Programa mediante la fan page.  
Tres. Como parte del proceso de Entrega-Recepción del año próximo, haremos entrega de las claves de administradores de la pagina a quien competa, con procedimientos sugeridos y estadísticas de avance, como de un esquema de operación.  
Cuatro. Esperamos entregar a la siguiente administración al menos dos recursos paralelos de mejora del servicio a estudiantes, esperamos contar con ellos este mismo año calendario.  
Cinco. Propondremos este mismo año a la Secretaría de Educación como al Comité Técnico gubernamental responsable, que la existencia de la fan page, como sus procedimiento asociados, sean incluidos en el Reglamento de Operación del Programa Beca Salario Morelos para su debida institucionalización.  
En la convocatoria anual a candidatos a la beca, se consigna la existencia de la fan page, para consultas y flujo de informaciones del Programa.

Acciones :

Una. Esperamos entregar a la siguiente administración al menos dos recursos paralelos de mejora del servicio a estudiantes, contaremos con ellos este mismo año calendario.  
Dos. Seguir desarrollando procedimientos para formalizar los comunicados del Programa mediante la fan page, en el mediano plazo.  
Tres. Como parte del proceso de Entrega-Recepción del año próximo, haremos entrega de las claves de administradores de la pagina a quien competa, con procedimientos sugeridos y estadísticas de avance, como de un esquema de operación. Largo plazo  
Cuatro. Propondremos este mismo año a la Secretaría de Educación como al Comité Técnico gubernamental responsable, que la existencia de la fan page, como sus procedimiento asociados, sean incluidos en el Reglamento de Operación del Programa Beca Salario Morelos para su debida institucionalización. Corto plazo.

## IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Consideramos que esta práctica puede ser replicada en todo Programa Social con gran cantidad de beneficiarios dispersos, con acceso al menos esporádico a internet, con recursos mínimos para comunicarse con ellos. Esto es, no sólo Programas Sociales de Becas, sino cualquier programa. Contamos con una presentación para intentar convencer a quien lo dude, con datos frescos de la dinámica de la página como de las comunicaciones que se dan en ambas vías, con los beneficiarios, a lo largo del ciclo escolar o de una emisión del Programa, mostrando sus ventajas y usos a lo largo del tiempo. Esperamos que eso anime a otros a replicarla. Mostramos en ese caso las estadísticas en línea de la página, con ejemplos de interacciones reales, que ayudan mostrando evidencias de su operación.

Participación otras Instancias:

Participan tres personas de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología del Gobierno del Estado de Morelos. En el desarrollo actual de un módulo de respuestas automáticas, participa un académico del CENIDET y sus alumnos del posgrado.  
En el primer caso, su participación es decisiva para producir la app mencionada antes sobre el estatus de los becarios en el Programa.

La participación del equipo del CENIDET es clave para producir ese módulo, de fuerte componente tecnológica y científica. Esta última es una acción solidaria, sin costo para el Programa, producto del reconocimiento del mismo y de sus interacciones con instituciones afines. Los créditos se darán oportunamente, como merecen los participantes en estas iniciativas colectivas.

## X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Este Programa como su página en facebook, opera en el marco legal mencionado antes. Su operación obedece a compromisos gubernamentales apropiados por quienes lo administramos, de transparencia, respecto a los derechos de los beneficiarios, entre ellos a la información puntual de su estatus de becarios como de las vías para resolver las incidencias que se les presenten. Se guía también por el respecto a las percepciones y opiniones de los becarios expresadas en la fan page, y en principios de calidad en el servicio público, buscando tanto acortar los tiempos de atención y en algunos casos reduciéndolos a casi cero segundos con apoyos informáticos.

Tenemos una preocupación moral y social por atender a los que no cuentan con redes sociales, internet o computadora, de ahí que le apostamos al apoyo mutuo entre becarios y sus padres de familia, para compartir lo que unos consiguen mediante estas redes con los que no las tienen, lo que ha probado ser eficaz. Nos guía también la sustentabilidad ambiental reduciendo drásticamente el uso del papel en nuestras comunicadions.

Nos interesa que el público y los usuarios participen en la administración de la Beca Salario, por eso hemos hecho pública la atención mediante la fan page. Ahí hay evidencias de nuestro comportamiento como operadores del mismo. Nos gobierna la transparencia.

Transparencia:

Toda persona con acceso a internet puede "ver" cómo opera esta página o fan page de Beca Salario. Ahí encuentra evidencias del servicio que damos tanto informativo, como de atención a incidencias o preguntas de los becarios o candidatos a becarios o a sus padres o tutores. Difícilmente, en tiempo real, podría ser más transparente la operación dado que cualquier usuario puede subir su queja o reclamo en ella y el público advertir si fue atendida o no en un lapso de horas máximo.

El público en extenso puede ser testigo de nuestras respuestas, como participar opinando sobre ellas.

Si bien el Programa cuenta con otras vías para informar sobre total de beneficiarios y montos asignados y distribuidos por periodo y por mes, el público en extenso puede conocer los niveles de satisfacción o insatisfacción de los becarios directamente de ellos, sin intervención de los que administramos el Programa.

Esto en suma, contribuye a la transparencia y a la rendición de cuentas, como a saber de la trazabilidad de los recursos del Programa.

Aplicación de recursos:

Hemos reducido de manera sustancial el uso del papel en nuestros comunicados, casi todos son por esta vía, o por correo electrónico respecto a la Beca Salario. Cuando tengamos el módulo de respuestas automáticas, es muy probable que disminuyamos en uno el equipo de jóvenes en servicio social que responden en línea a los becarios. Ha ido disminuyendo lentamente, el total de personas a cargo de estas respuestas.

Todos los que atendemos respuestas, directas o indirectas, tenemos muchas más funciones asignadas reglamentariamente, y es parcial el tiempo que le dedicamos, y será menor paulatinamente por lo que se irá reduciendo el costo de operar la fan page, hasta ahora en salarios.

Desarrollo profesional y humano:	Cada equipo de trabajo de las diferentes Secretarías implicadas, participa en esquemas de capacitación específicos a su área, lo que contribuye a su desarrollo personal y profesional. En cuanto a la capacitación necesaria para uso de redes sociales, los implicados estamos habituados a colaborar y mutuamente capacitarnos, en una especie de colegio virtual, dándonos noticia de novedades, derivaciones, posibilidades, estadísticas posibles con o sin costo, para el análisis de la página y derivar de ello nuevas prácticas o conocimiento de los usuarios, Ha sido muy estimulante ver el desarrollo de la página, al punto de que otras instancias de Gobierno son atraídas para enviar mensajes mediante ella, dada su gran membresía, superior a cualquier otra red gubernamental de este Estado. Todo ello nos hace ver que con nuestras <u>aportaciones profesionales, crecemos como seres humanos y como servidores públicos.</u>
Salud y seguridad:	No aplica directamente, pero ocasionalmente admitimos mensajes dirigidos a becarios con esa <u>intención de promoción de la salud física y mental.</u>
Medio ambiente:	Hemos disminuido sustancialmente las comunicaciones en papel destinadas a operar el Programa con el uso de esta fan page. Esperamos que esto al ser replicado, contribuya a una <u>disminución mayor, en Morelos y en otras entidades.</u>

## XI. Nivel de madurez

Enfoque:	<p>Plan de trabajo. El objetivo cuantitativo primero consiste en Incorporar desarrollos tecnológicos para disminuir sensiblemente las incidencias por falta de información certera y oportuna. Sus dos partes son:</p> <p>Primera, desarrollar una aplicación para telefonía móvil, que presente en línea el estatus de los becarios en el Programa Beca Salario. Los tiempos a realizar son los siguientes: desarrollo, de enero de 2017 a junio de 2017; pruebas piloto, de agosto de 2017 a septiembre de 2017; modificaciones en octubre de 2017; implantación a partir de noviembre de 2017. Sus responsables son: Dr. Javier Ortiz Hernández y el Ing. Josué Mariaca Martínez, más un asistente, todos de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología. En la implantación y difusión colaborará el personal de la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior. Meta: aplicación original de uso por los becarios implantada en noviembre de 2017. Situación actual: el estatus de becario se puede obtener sólo a través del portal Beca Salario, en línea, desde una PC. No existe tal aplicación sino en fase de desarrollo. Indicadores: becarios que usan la aplicación: cero actualmente. Situación deseada: 100% de los usuarios con telefonía móvil usan la aplicación desarrollada. Procesos implicados: en una serie de sesiones de consulta sobre los parámetros con que debe contar tal aplicación, sostenidas por los responsables con los operadores del Programa Beca Salario, acordamos cuáles parámetros deberían ser incluidos en la aplicación y un procedimiento para poner a prueba piloto su desarrollo.</p> <p>Segunda, desarrollar un módulo para respuestas automáticas a preguntas o dudas de los estudiantes en la fan page. Tiempos de realización: diseño de junio a septiembre de 2017; prueba piloto, octubre de 2017; modificaciones en su caso, noviembre de 2017; implantación, diciembre de 2017. Responsables: Dr. Javier Ortiz Hernández de la SICyT mencionado en párrafo anterior, y el Dr. Noé Alejandro Castro Sánchez, del CENIDET más asistentes del posgrado. En la implantación y difusión colaborará el personal de la Subsecretaría y el Ing. Jesiá Toledo. Meta: módulo de respuestas automáticas implantado en diciembre de 2017. Situación actual: un equipo a cargo del Ing. Jesiá Toledo da respuesta personalizada a los estudiantes en la fan page y en casos extraordinarios consulta a responsables del Programa de la Subsecretaría para su solución. No existen respuestas automáticas. Indicadores: primero, total de respuestas automáticas emitidas, indicador base a conocer una vez que sea implantado; segundo: total de tipos de</p>
----------	---

preguntas resueltas automáticamente, indicador a determinar una vez implantado el módulo; tercero: disminución a cero en el tiempo de respuesta de todas las preguntas frecuentes para las cuales hay catálogo de respuestas, en la situación actual el tiempo de respuesta para tales preguntas es de 9 horas en promedio. Situación deseada: respuesta en menos de un segundo para todas las preguntas del Catálogo de preguntas y respuestas frecuentes

El objetivo cuantitativo segundo consiste en reducir a cero los tiempos de respuesta a preguntas del Catálogo de preguntas frecuentes. En el punto anterior segunda parte acabamos de mostrar cómo atenderlo, la meta deseada y sus indicadores.

El objetivo cuantitativo tercero consiste en Incluir a todos los becarios con en el uso de la fan page. Tiempo de la actividad: permanente, dado que cada año entran cerca de 35,000 nuevos becarios y salen cerca de 30,000, en los años que tiene de operar el Programa. Responsables: Director de Becas, Julio Méndez; Jefe de Departamento de Becas, Ing. Adán Perea; Miguel Ángel Izquierdo S., Subsecretario; Ing. Jesaí Toledo y asistente en servicio social de la Secretaría de Educación. Meta: 100% de los becarios hacen uso de la fan page. Situación actual: 90, 097 personas de un total de 119,400 becarios hacen uso de la fan page.

**Implantación:**

Hemos ubicado en párrafo anterior a los responsables y los entregables o productos esperados, con fechas de inicio y finalización. Las redes de comunicación consisten en sesiones de trabajo y planeación entre por lo menos líderes de los equipos respectivos, más el Director de Becas y el Subsecretario. Esto además de las comunicaciones entre miembros de los equipos para la atención de dudas y casos que lo requieran en las fases de desarrollo y piloto como de implantación.

**Resultados:**

Indicadores de resultados.

Para el objetivo uno cuantitativo. Meta: aplicación original de uso por los becarios implantada en noviembre de 2017. Situación actual: el estatus de becario se puede obtener sólo a través del portal Beca Salario, en línea, desde una PC. No existe tal aplicación sino en fase de desarrollo. Indicadores: becarios que usan la aplicación: cero actualmente. Situación deseada: 100% de los usuarios con telefonía móvil usan la aplicación desarrollada.

Para el objetivo uno, parte dos. Meta: módulo de respuestas automáticas implantado en diciembre de 2017. Situación actual: un equipo a cargo del Ing. Jesaí Toledo da respuesta personalizada a los estudiantes en la fan page y en casos extraordinarios consulta a responsables del Programa de la Subsecretaría para su solución. No existen respuestas automáticas. Indicadores: primero, total de respuestas automáticas emitidas, indicador base a conocer una vez que sea implantado; segundo: total de tipos de preguntas resueltas automáticamente, indicador a determinar una vez implantado el módulo; tercero: disminución a cero en el tiempo de respuesta de todas las preguntas frecuentes para las cuales hay catálogo de respuestas, en la situación actual el tiempo de respuesta para tales preguntas es de 9 horas en promedio. Situación deseada: respuesta en menos de un segundo para todas las preguntas del Catálogo de preguntas y respuestas frecuentes.

Para el objetivo cuantitativo dos.

El objetivo cuantitativo segundo consiste en reducir a cero los tiempos de respuesta a preguntas del Catálogo de preguntas frecuentes. En el punto anterior segunda parte acabamos de mostrar cómo atenderlo, la meta deseada y sus indicadores.

Para el objetivo tres. Meta: 100% de los becarios hacen uso de la fan page. Situación actual: 90, 097 personas de un total de 119,400 becarios hacen uso de la fan page, y como vimos antes, no todas son becarios, pues de los usuarios algunos están en el extranjero y otros en diversas entidades federativas. Estimamos por lo mismo que actualmente un 76% de los becarios hacen uso de la fan page.

## XIII. Resultados de la práctica

**Medir Desempeño:**

Lo medimos y revisamos en aspectos cuantitativos y cualitativos. Como hemos mencionado, el gran objetivo general ha sido comunicarnos directamente con los becarios o sus padres o tutores para dar atención directa a las incidencias que se presenten. Si hay un gran flujo de comentarios de los becarios en la fan page, o si su contenido es novedoso o preocupante, estos hechos nos llaman para ser atendidos, a la vez que revelan la capacidad del dispositivo para establecer comunicación inmediata y de fondo entre usuarios y operadores del Programa. Los beneficios se valoran entonces en términos de calidad, pertinencia y eficacia en las comunicaciones.

Además hemos expuesto los indicadores que miden el avance de la comunicación, usando la fan page, a saber:

Total de becarios, se mide mensualmente.

Usuarios de la fan page. Se mide mensualmente.

Alcance de la fan page. Se mide mensualmente.

Interacciones en la página. Se mide mensualmente.

Avance del desarrollo de la aplicación en telefonía móvil. Se mide trimestralmente.

Avance en el desarrollo de módulo de respuestas automáticas. Se mide trimestralmente.

**Resultados:**

Total de Becarios: 119, 400, se mide mensualmente, dato de julio de 2017. Da cuenta de la efectividad del Programa como del impacto de la fan page al recibir los usuarios las respuestas a sus preguntas y dudas de cómo estar al corriente en sus depósitos y responsabilidades con el Programa.

Usuarios de la fan page: 91,097. Se mide mensualmente, dato de julio 2017.

Alcance de la fan page: 94, 876. Se mide mensualmente, dato de julio 2017.

Interacciones en la página: 40,118, se mide mensualmente, dato de julio 2017.

Avance del desarrollo de la aplicación en telefonía móvil: 90%. Se mide trimestralmente.

Avance en el desarrollo de módulo de respuestas automáticas: 70%. Se mide trimestralmente.

Estos indicadores nos dan cuenta por un lado del crecimiento del total de usuarios de la fan page, por otro, del crecimiento y variantes, de las respuestas de los usuarios y su interacción con carteles de avisos del Programa, y con carteles de anuncios de Programas Gubernamentales como de Salud y Desarrollo Social, de interés general en el país y en esta entidad.

## XIV. Comentarios adicionales

**Comentarios:**

Es para nosotros motivo de gran satisfacción compartir esta práctica, que ha resultado exitosa por cuanto a los objetivos planteados. Plantearla y operarla nos ha llevado a derivaciones tecnológicas que prometen avanzar en su desarrollo, para la mejora del servicio a beneficiarios de la Beca Salario. Estamos muy interesados en difundirla y en compartir aciertos y desaciertos en su implantación, a quienquiera lo necesite y esté dispuesto a ensayarla.

Muchas gracias por convocarnos.

Atentamente:

Dr. Miguel Ángel Izquierdo Sánchez



Fecha: 20 | 17 | 07 | 20  
año mes día

Practica: 87

Es para nosotros motivo de gran satisfacción compartir esta práctica, que ha resultado exitosa por cuanto a los objetivos planteados. Plantearla y operarla nos ha llevado a derivaciones tecnológicas que prometen avanzar en su desarrollo, para la mejora del servicio a beneficiarios de la Beca Salario. Estamos muy interesados en difundirla y en compartir aciertos y desaciertos en su implantación, a quienquiera lo necesite y esté dispuesto a ensayarla.

Muchas gracias por convocarnos.

Atentamente:

Dr. Miguel Ángel Izquierdo Sánchez

## Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

87-Dirección de la página Beca Salario Morelos.docx , 87-