

Centro de Contacto del Ministerio de Educación simplifica trámites administrativos



- Educación habilitó ocho canales de atención directa (Págs. 6 y 7)

- La iniciativa surge dentro del plan de desburocratización (Pág. 8)

- Maestros apoyan la iniciativa de crear una plataforma electrónica (Pág. 9)



Cochabamba



Plusis 2018
VII JUEGOS PRESIDENTE EVO
- SÍMBOLO DE COCHABAMBA - NIVEL PRIMARIO

LA FIESTA DEPORTIVA MÁS GRANDE DEL PAÍS

Beni



Plusis 2018
IX JUEGOS PRESIDENTE EVO
BENI - NIVEL SECUNDARIO



CONSEJO EDITORIAL

Roberto Aguilar Gómez
Ministro de Educación

Valentín Roca Guarachi
Viceministro de Educación Regular

Noel Aguirre Ledezma
Viceministro de Educación
Alternativa y Especial

Eduardo Cortez Baldivezo
Viceministro de Educación Superior de
Formación Profesional

Jenny Carrasco Arredondo
Viceministra de Ciencia y Tecnología

Isabel Terrazas Ross
Editora

Celeste Valdez Larenas
Periodista

Sergio Julio Caro Miranda
Diseño y Diagramación

Fotografías
UNICOM

Depósito Legal: 4-3-51-16 P.O.



Ministerio de Educación
Unidad de Comunicación
Av. Arce No. 2147 - La Paz, Bolivia



Los canales del Centro de Contacto permiten al Ministerio de Educación una verdadera atención multicanal con la población boliviana.

Sumario

4 Ahora puedes realizar todas tus consultas y trámites desde tu celular

5 ¿Qué tipo de información puedes solicitar en el Centro de Contacto?

7 Centro de Contacto recibió entre 4.000 y 6.000 requerimientos

8 La iniciativa surge dentro del Plan de Desburocratización

9 Maestros apoyan plataforma de atención electrónica

10 Interacciones mensuales primer trimestre

Ahora puedes realizar tus consultas y trámites desde tu celular



El pasado mes de enero, el Ministerio de Educación inauguró este espacio de integración, para mejorar el servicio a la comunidad a través de celular.

El ministro de Educación, Roberto Aguilar, manifestó que el objetivo del Centro de Contacto es brindar a los usuarios un servicio eficiente y efectivo de comunicación fluida e inmediata proporcionando información precisa y oportuna

con la mejor tecnología, calidad y servicio al usuario.

Para este propósito, el Ministerio ha capacitado a un equipo de personas altamente calificado que se encuentra a disposición de la población con tecnología de punta.

Además, se prevé velar por la mejora continua de los procesos y servicios que brinda esta

Cartera de Estado, ofreciendo respuestas eficientes y realizando seguimiento a denuncias y reclamos.

El Centro de Contacto ofrece un servicio basado en estándares de calidad, flexibilidad y adaptación constante a los requerimientos en una atención esmerada e igualitaria para todas y todos los usuarios.

¿Qué tipo de información puedes solicitar en el Centro de Contacto?

PARA MAESTRAS Y MAESTROS

- ✓ Actualización del RDA
- ✓ Requisitos de Certificado Supletorio (PROFOCOM)
- ✓ Impresión de Boleta de Pago
- ✓ Requisitos para reposición de Resolución Ministerial del Título Profesional
- ✓ Requisitos de Certificación de Baja de la Planilla del SEP para trámite de jubilación
- ✓ Certificación de Años de Servicio en el SEP
- ✓ Actualización Automática de Títulos de Post Grado en el RDA
- ✓ Eventos (talleres, cursos de UNEFCO)
- ✓ Convocatorias / cargos acéfalos
- ✓ Seguimiento de Suplencia
- ✓ Denuncias y reclamos de abuso de autoridad
- ✓ Otros



ESTUDIANTES (UNIDADES EDUCATIVAS, INSTITUTOS Y UNIVERSIDADES)

- ✓ Requisitos de trámites de legalización
- ✓ Requisitos de homologaciones
- ✓ Requisitos de trámites para TPN
- ✓ Consulta que corresponde a DDE
- ✓ Validar la legalidad de institutos / universidades
- ✓ Otras consultas



PADRES DE FAMILIA

- ✓ Denuncias / Reclamos (ausencia del director, maltrato de maestr@s, cobros irregulares, otros)
- ✓ Información de la libreta electrónica
- ✓ Retroalimentación de la 001/2018
- ✓ Otras consultas

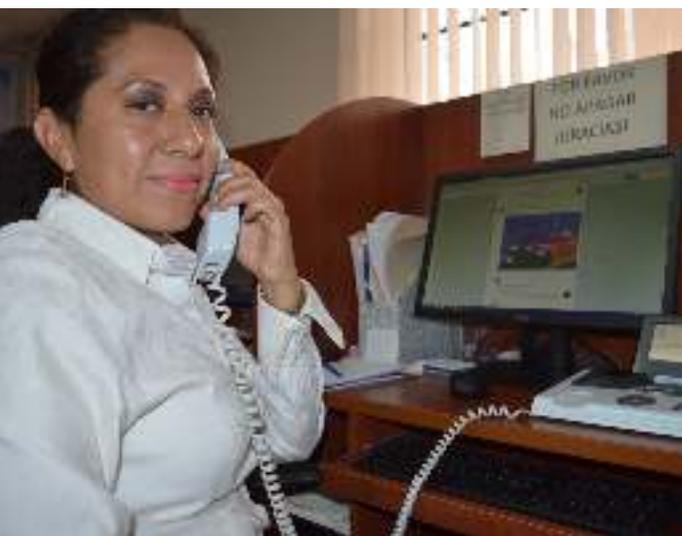


PÚBLICO EN GENERAL

- ✓ Seguimiento de Hoja de Ruta
- ✓ Consulta de creación de unidades educativas/ institutos /universidades
- ✓ Otros



Educación habilitó ocho ca



Línea gratuita 800100050

El servicio de atención telefónica no tiene costo, disponible para los usuarios del Ministerio de Educación que precisen obtener información de forma rápida y efectiva.

Central Telefónica (2) 2442144 – (2)2681200

El servicio de atención telefónica fija tiene costo, servicio disponible para los usuarios que no se encuentren en el país.

Redes Sociales

Si el usuario se encuentra en el interior o en el exterior del país, puede registrarse como contacto y enviarnos su consulta por las redes sociales.



- **WhatsApp** Permite tener una interacción dinámica con el usuario considerando que por este canal él puede enviarnos imágenes y audios de respaldo.



- **Chat en línea** Permite orientar al usuario con publicaciones o campos específicos de la página web.

Canales de atención directa



Revolución Educativa en línea
informacion@minedu.gov.bo
Correo electrónico

- **Correo electrónico** Permite tener un grado de confidencialidad y formalismo con el usuario, además que nos permite interactuar de forma directa con otras unidades.



Revolución Educativa en línea
/minedubol/
Facebook

- **Facebook** Permite actualizar la información para los distintos segmentos de la población y responder sus consultas y/o requerimientos.



Revolución Educativa en línea
minedubol
twitter

- **Twitter** Se creó esta plataforma social como un servicio de comunicación bidireccional donde se puede compartir experiencias y vivencias en el momento en que suceden de forma rápida, sencilla y gratuita.

Actualmente es considerada una de las redes más populares en todo el mundo y su éxito reside en el envío de mensajes cortos llamados "tweets".



Revolución Educativa en línea
Ministerio de Educación de Bolivia
YouTube

- **YouTube** El Canal Youtube nos permite realizar transmisiones en vivo de las actividades del Ministerio de Educación, además de realizar un foro de preguntas y respuestas en vivo. El objetivo de este canal es también poder transmitir las actividades de los maestros y maestras en vivo.

Centro de Contacto recibió entre 4.000 y 6.000 requerimientos

El Centro de Contacto desde su apertura recibió por día entre 4.000 a 6.000 interacciones de consulta directa con el Ministerio de Educación en sus siete plataformas habilitadas.

Al respecto, la responsable del Centro de Contacto, Silvia Macías, informó que los requerimientos hasta la fecha van desde consultas, seguimiento de trámites hasta denuncias de irregularidades.

"En este momento la consulta más frecuente es dónde se pueden realizar los trámites, o dónde se realizarán los cursos que promueve el Ministerio de Educación, en algunos casos denuncias sobre irregularidades", manifestó.

La responsable acotó que se proyecta brindar atención también los días sábados para lograr resolver todas las consultas de toda la población.

La iniciativa surge dentro del plan de desburocratización



El presidente Evo Morales pidió a las entidades del Gobierno apoyar el Plan de Desburocratización de Entidades Estatales y aseguró que Bolivia está encaminada para convertirse en un Estado electrónico.

“El gran deseo que tenemos es pasar de un Estado burocrático a un Estado digitalizado, esa es nuestra meta y por eso, ahora, estamos con la segunda etapa de la desburocratización”, dijo en una conferencia de prensa en Palacio de Gobierno.

El “Plan de Desburocratización de Entidades Estatales”, que en su primera etapa fue aplicado a 11 tipos de trámites, tiene el objetivo de agilizar la atención en la administración pública a través de la digitalización.

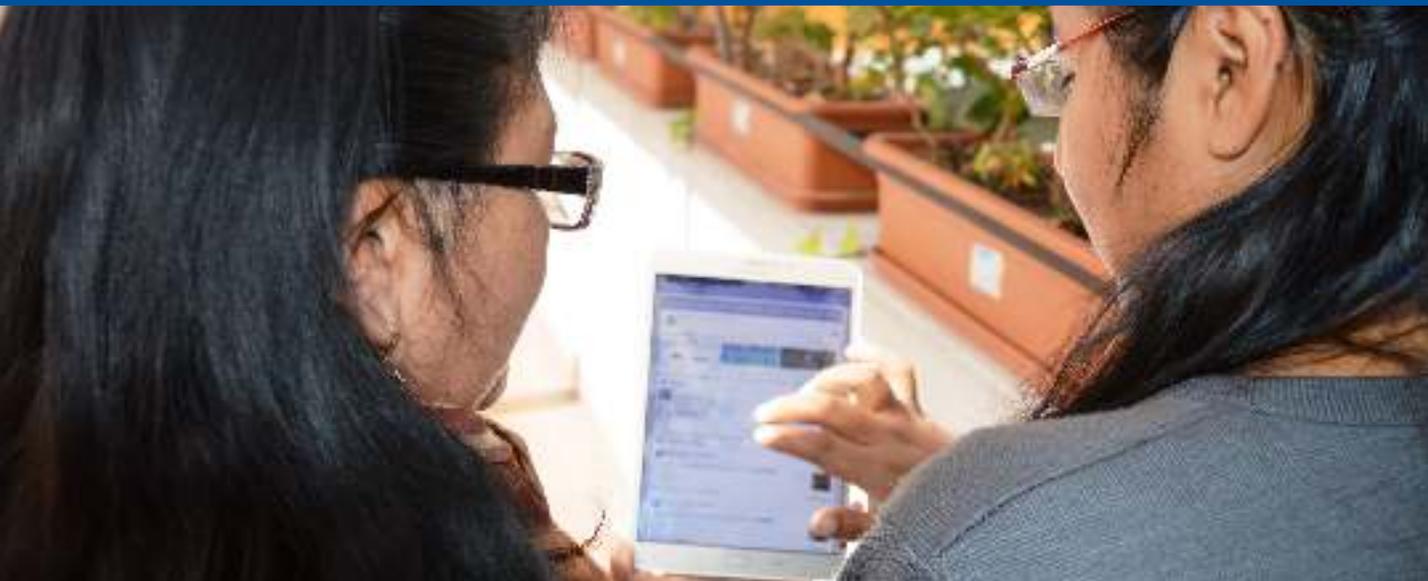
El Primer Mandatario detalló los importantes avances de ese plan en diferentes instituciones estatales, entre ellas, ministerios y entidades descentralizadas de servicios.

El Ministro de Educación, Roberto Aguilar, señaló que el Centro de Contacto utiliza plataformas de telecomunicaciones e internet para la atención de consultas y trámites tanto de maestros como de padres de familia y otros interesados surge dentro del plan de desburocratización.

“Los maestros y maestras, también papás y mamás, las diferentes personas que tengan que hacer alguna tramitación o consulta o necesiten información en el Ministerio de Educación ahora lo van a poder hacer desde el lugar de su residencia y a través de su celular, una computadora o cualquier otro mecanismo interconectado a través de sistema de redes”, informó el ministro Roberto Aguilar.

Apuntó que el objetivo es que los actores del Sistema Educativo Plurinacional puedan realizar los trámites sin la necesidad de presentarse en el Ministerio debido a que la atención se realiza a través de una línea telefónica gratuita 800-10-0050, el contacto de WhatsApp 71555592, el chat institucional chat.minedu.gob.bo, el correo electrónico informacion@minedu.gob.bo y minedubol de las redes sociales tanto en Twitter como en Facebook.

Maestros destacan plataforma electrónica de atención



El secretario ejecutivo de la Confederación de Maestros Rurales de Bolivia, Freddy Mamani, destacó la implementación de esa plataforma virtual, que será de mucho beneficio para desburocratizar los trámites de maestras y maestros del Sistema Educativo Plurinacional.

“Estamos muy contentos con la creación de esta plataforma electrónica que servirá para brindar servicios en línea, con el propósito de dar una respuesta inmediata a maestros, sobre todo a aquellos que venimos de la zona rural y destinados en diferentes regiones de nuestro país”, dijo Mamani

Asimismo, resaltó que los padres de familia y en general la población pueden hacer consultas, seguimiento de

trámites y denuncias de una forma más rápida.

En tanto, el ministro de Educación, Roberto Aguilar, aseguró que el Centro de Contacto tiene el propósito de dar una respuesta inmediata a maestros, padres de familia y población.

“Lo que estamos implementando con este Centro de Contacto es que a partir de la fecha el maestro ya no necesitará hacer una tramitación acudiendo al Ministerio de Educación, sino que podrá hacerlo a través de una computadora e imprimir directamente su boleta de pago o el certificado que necesite”, dijo.

Aguilar aclaró que para evitar cualquier tipo de falsificación cada documento que sea impreso contará con el código QR, que será verificado tanto por el Banco Unión en caso de ser boletas de

pago, y la Caja Nacional de Salud, para la atención médica.

Señaló que el único trámite para el cual es necesaria la presencia física en el Ministerio es para las legalizaciones para viajes al exterior; todos los demás deberían poder ser atendidos por el Centro de Contacto.



Freddy Mamani, secretario ejecutivo de la Confederación de Maestros Rurales de Bolivia.

Interacciones mensuales primer trimestre

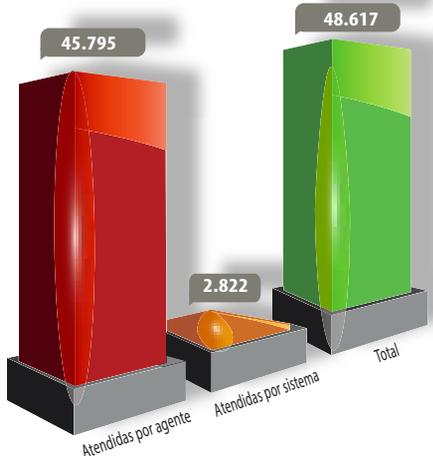
Tipos de interacciones:

Maestros

- Actualización de RDA / problemas de usuario
- Calificación de años de Servicio / problemas de usuario
- Requisitos para RDA
- Ascenso de Categoría
- Suplencias
- Convocatoria a Cargos Acéfalos



Febrero



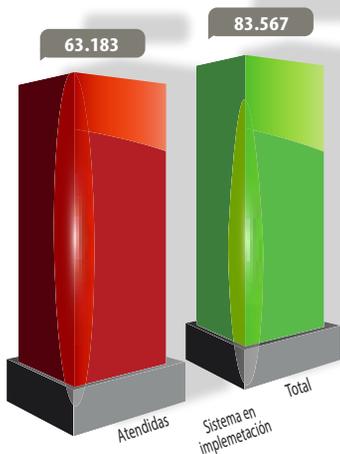
Tipos de interacciones:

Estudiantes y Padres de Familia

- Disponibilidad de Cupos/Rechazo de cupos
- Becas para el tercer hijo
- Retención de documentos
- Publicación de la R.M. 001/2018



Enero



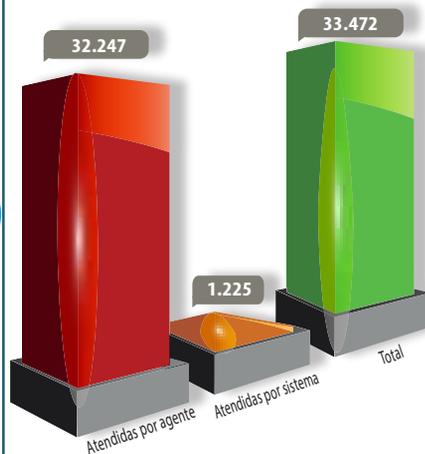
Tipos de interacciones:

Consultas Generales del Ministerio de Educación

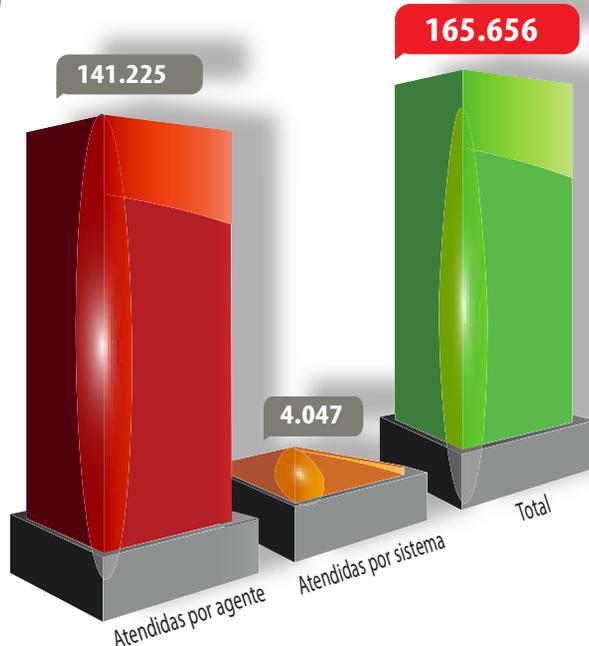
- Seguimiento a TPN
- Instructivo de Habilitaciones para Universidades
- Hoja de Ruta
- Verificación de Institutos
- Requisitos de legalización TPN
- Trámites generados por el Ministerio
- Otros



Marzo



Total trimestre



El Centro de Contacto en el primer trimestre atendió a 165.656 usuarios a través de 7 canales de atención, que son: Línea gratuita, WhatsApp, Facebook, correo electrónico, chat en línea, Twitter y Youtube, habiendo cumplido el compromiso con los usuarios en un 86%.



CENTRO DE CONTACTO MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**AHORA PUEDES REALIZAR TODAS
TUS CONSULTAS Y TRÁMITES
DESDE TU CELULAR...**

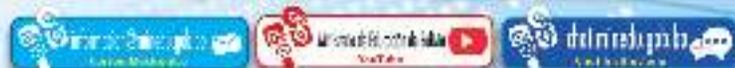
Canales de información:

Línea gratuita	800 10 0050
WhatsApp	71555592
Correo electrónico	informacion@minedu.gob.bo
Facebook	minedubol
Chat en línea	www.minedu.gob.bo
Youtube	Ministerio de Educación Bolivia
Twitter	minedubol

Información requerida al Centro de Contacto

- Recepción de reclamos y denuncias.
- Información general del Ministerio de Educación.
- Recepción de cartas.
- Orientación para el inicio de sus trámites.
- Verificación y seguimiento en línea de trámites, títulos, títulos profesionales, correspondencia y otros.
- Solicitud de Resoluciones Ministeriales

ATENCIÓN CONTÍNUA DE LUNES A VIERNES DE **07:00 A 23:00 HRS.**



Ministerio de Educación en contacto directo con la población



CENTRO DE CONTACTO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Un equipo de trabajo capacitado dispuesto a atender tus dudas te espera en el Centro de Contacto en los ocho puntos de consulta habilitados para ti.

