



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 092, AJUSCO

ÁREA ACADÉMICA 1
POLÍTICA EDUCATIVA, PROCESOS INSTITUCIONALES Y GESTIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

TÍTULO

"OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO EN PREPA EN LÍNEA-SEP:
UNA ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LA AUTONOMÍA DEL ASPIRANTE"

PROTOCOLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN EN LA OPCIÓN DE
TESINA EN LA MODALIDAD DE RECUPERACIÓN DE EXPERIENCIA
PROFESIONAL QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.

PRESENTA
WILI WALDO CAZARES MARIANO

ASESOR
MAESTRO HÉCTOR REYES LARA

CIUDAD DE MÉXICO, JULIO 2025



Ciudad de México, a 22 de septiembre de 2025

DESIGNACIÓN DE JURADO AUTORIZACIÓN DE ASIGNACIÓN DE FECHA DE EXAMEN

La comisión de titulación tiene el agrado de comunicarle que ha sido designado miembro del Jurado del Examen Profesional del pasante **CAZARES MARIANO WILIWALDO** con matrícula **170920369**, quien presenta el Trabajo Recepcional en la modalidad de **TESINA (RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL)** bajo el título: **"OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO EN PREPA EN LÍNEA-SEP: UNA ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LA AUTONOMÍA DEL ASPIRANTE"**. Para obtener el Título de la **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Jurado	Nombre
Presidente	PROFR. LAURO VENTURA CABRERA
Secretario	PROFR. HECTOR REYES LARA
Vocal	PROFR. VICTOR MANUEL MARTINEZ MARTINEZ
Suplente 1	PROFRA. SUSANA ROMERO GONZALEZ
Suplente 2	-----

Con fundamento al acuerdo tomado por los sínodos y del egresado, se determina la fecha de examen para:

el lunes 06 de octubre de 2025 a las 1:00 pm
EXAMEN PRESENCIAL

Atentamente
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"

JUAN CARLOS PÉREZ LÓPEZ
RESPONSABLE DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Cadena Original:

||1592|2025-09-22 15:19:09|092|170920369|CAZARES MARIANO WILIWALDO|A|LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA|1|M|3|12|OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO EN PREPA EN LÍNEA-SEP: UNA ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LA AUTONOMÍA DEL ASPIRANTE|PROFR.|LAURO VENTURA CABRERA|PROFR.|HECTOR REYES LARA|PROFR.|VICTOR MANUEL MARTINEZ MARTINEZ|PROFRA.|SUSANA ROMERO GONZALEZ|||2025-10-06|13:00|1254|0|lg7Nhv4Y9K||

Firma Electrónica:

DeaAmRBPO6tIbVhzoIyjjMg6hOnK1hTWiQgOTDRkdcjQK+1MiSeA1N76a5AcmMpxtsPzD4ETZlCNaAftxCbx22b2eekN7w3FbF0s49/DQF1ZMzGhUzOFbxFSLEmm7RwcyRQO4AYstx0CsaqbmZ1qdJ1rvFovycAArX1ZCCG3nfVIQVoDfU14yH3IjvMLK4LGn8BJDQb73uTjQNCI7EjCXKLIFy6Ka7UCzqgFkhmuOI2J9+0zIzKHtBl1Vbr1vOMqVVI9bTmqeHPcLEIpjIINvHH5lBmVnVESxoyPu4E9/7tV84VwaAGpMF0l9+JAUpOHDLPVuiQaZCrP9K/KkkNISx5juc+G/d31+V6KJDCGqSKugnRjsHY+C3B8hE5wxVr3/XLVIPmMSzoAFLckQQ0cs238tLfFuoi62dHaYdbE8AwioKZSneeQ4L9SxwP5dOet/QTTQUNUTDNNONI2kvQF26M2Pw5SoUBayw/64BwuGoXidwxxZP3eL2xk6zNmjj3Pc3ifjKbAnfi+fISRXdCfUelnRMvf7U6QSI46wP39zW8L/oLH0NAgemfOWxZ5/PI6dr9LyVGtTmhjREIicUW8rrNPqAiHqHE5JjL6uvzTE24cGGZYDJFRaENDnwtTVw2txV1qAR2ZBa8prIcIul2H/Ri/cbWD6x5rAK4Zw8=

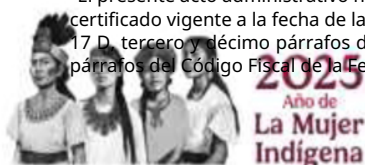
Fecha Sello:

2025-09-22 15:19:10



"El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 38, párrafos primero, fracción V, tercero, cuarto, quinto y sexto, y 17 D, tercero y décimo párrafos del Código Fiscal de la Federación de conformidad con lo establecido en los artículos 38, quinto y sexto párrafos del Código Fiscal de la Federación."

Tel: (55) 56 30 97 00 www.upn.mx



Agradezco infinitamente a mi padre por no rendirse conmigo;

a mi madre por siempre velar por mí;

a mis hermanas por su apoyo;

al profesor Héctor por sus valiosos consejos y guía.

Pero, sobre todo, a Saray, gracias mi vida.

ÍNDICE

I - REFLEXIONES	I
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1 – CONTEXTO.....	3
1.1 Prepa en Línea-SEP	3
1.2 Mi camino hacia Prepa en Línea-SEP.....	6
CAPÍTULO 2 – OBSERVAR PARA TRANSFORMAR: LA PERSPECTIVA DEL OPERATIVO EN LA GESTIÓN.	17
CAPÍTULO 3 – EL EMPODERAMIENTO DEL ASPIRANTE	32
CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS	60
Anexo 1.....	63
Anexo 2.....	75
Anexo 3.....	81
Anexo 4.....	103

I - REFLEXIONES

La culminación de mi etapa universitaria coincidió, con un periodo de incertidumbre global: la pandemia. En medio de aquel caos que redefinió nuestras vidas, me vi inmerso en el oficio que con tanto esmero me había enseñado mi padre, una labor que, si bien me brindaba estabilidad, también me llevó a postergar mi proceso de titulación. Sinceramente, me sentía desorientado, sin saber a quién acercarme o qué camino seguir para retomar aquel pendiente académico. La meta de obtener mi título parecía desvanecerse en el horizonte de mis nuevas responsabilidades cotidianas.

Sin embargo, el destino tenía otros planes. Una vez que logré conseguir un empleo formal en la misma institución donde había realizado mis prácticas profesionales, la necesidad de titularme se hizo evidente como un requisito indispensable para ascender y consolidar mi trayectoria profesional. Fue en este momento crucial cuando el invaluable apoyo y los sabios consejos de mi pareja me impulsaron a reconsiderar mi situación. Sus palabras fueron el aliciente que necesitaba para decidir, poco a poco, retomar lo que había dejado inconcluso. El primer paso fue mi servicio social, una tarea que, afortunadamente, la universidad facilitaba con programas flexibles que me permitieron compaginarlo con mi trabajo.

Una vez finalizado mi servicio, impulsado por una nostalgia por los viejos tiempos y una curiosidad que me llevó de vuelta a los pasillos de la biblioteca, ocurrió lo que hoy considero un verdadero regalo del destino. Allí, me encontré inesperadamente con mi compañero Diego, quien en aquel entonces se encontraba inmerso en su propia tesina. En medio de nuestra conversación, me habló de sus asesorías con el profesor Héctor Reyes Lara, su asesor de tesis, y me extendió una invitación para acompañarlo. Todo, a partir de ese encuentro fortuito, comenzó a tomar un nuevo rumbo.

El ambiente que encontré trascendió el mero intercambio académico. Inicialmente en la acogedora cafetería “Elsa Cecilia Frost”, donde el aroma a café se mezclaba con la efervescencia de las ideas, y posteriormente, en el dinámico espacio virtual en línea con mi asesor, el profesor Héctor Reyes Lara, se forjó una comunidad invaluable. Contar con el apoyo de compañeros de distintas licenciaturas, todos impulsados por la misma meta de obtener su título, creó un crisol de perspectivas y métodos. Este entorno de intercambio académico, caracterizado por el respeto y la pasión por el conocimiento, fue crucial. Para ser sincero, al inicio, me sentía abrumado por la cantidad de ideas y experiencias que tenía en mente, sin saber cómo articularlas. Sin embargo, este proceso colaborativo me permitió elegir la perspectiva y el tema que mejor reflejaba mi compromiso, mi determinación y esa inquebrantable pasión con la que todos los egresados debemos enfrentarnos al mundo, no solo en lo académico, sino en cada desafío que se presente.

El viaje de la tesina no fue solo un proceso de investigación, sino una profunda experiencia de transformación personal. Una de las lecciones más importantes que he interiorizado es que el aprendizaje es un camino incesante. En nuestros seminarios y debates, descubrí que cualquier campo de estudio puede conectarse con otras áreas del conocimiento, enriqueciendo nuestra comprensión y abriendo nuevas vías para la resolución de problemas. El ejercicio de plantear nuestras ideas y debatirlas con compañeros desde el más profundo respeto, incluso cuando las posturas eran distintas, me enseñó la humildad y la sabiduría de saber que, en ocasiones, es necesario dar un paso atrás, escuchar y replantear aquello que ya considerábamos definitivo. Esta capacidad de autocrítica constructiva es, sin duda, una de las herramientas más valiosas que me llevo.

Otro aprendizaje fundamental fue la importancia de dejar que las ideas "se enfríen". En numerosas ocasiones, escribía párrafos o secciones que, en el momento, me parecían brillantes, pero que,

después de unos días o semanas de reflexión, no lograban encajar coherentemente en el rompecabezas de mi trabajo. Aprendí a no aferrarme a ellas y a reconocer cuándo debían ser descartadas. Paradójicamente, hubo otras ideas que, en un primer momento, dudé en incluir o consideré secundarias, pero que, con el tiempo y la madurez de la investigación, terminaron siendo piezas cruciales para hilar y dar sentido a todo mi trabajo. Este proceso de depuración y discernimiento me enseñó la paciencia y la confianza en la evolución natural de la investigación.

En definitiva, esta experiencia me ha transformado profundamente. Más allá del título, me llevo un compromiso inquebrantable: el de no dejar de aprender. Cada lección, cada debate, cada corrección se ha grabado en mí como una herramienta para el futuro. Estoy convencido de que la disciplina, la capacidad de análisis crítico, la perseverancia y la apertura a nuevas ideas, cultivadas durante este proceso de titulación, serán fundamentales para mejorar mi trabajo como servidor público. La tesina no solo es la culminación de una etapa académica, sino el cimiento sobre el cual seguiré construyendo una trayectoria dedicada a un servicio público más eficiente, reflexivo y comprometido con la sociedad.

INTRODUCCIÓN

Esta tesina es el resultado de una trayectoria personal y profesional que se entrelaza con la evolución de la educación en línea en México y los persistentes desafíos de la administración pública. A menudo, en el ámbito de las instituciones, nos enfrentamos a problemas sistémicos que requieren un abordaje profundo; sin embargo, en ocasiones, la solución más efectiva se encuentra en un enfoque directo y estratégico, como el empoderamiento del aspirante. Este trabajo explora cómo una institución como Prepa en Línea-SEP, vital para expandir la cobertura educativa, puede mejorar su servicio al abordar estas complejidades desde una perspectiva operativa y centrada en el usuario.

El camino personal hacia la educación en línea y la experiencia en el servicio público han delineado la estructura de esta investigación. El Capítulo 1, "Contexto", establece el panorama de Prepa en Línea-SEP, su rol en la educación mexicana y la influencia de mi propia experiencia en la valoración de la accesibilidad educativa. Continúa con el Capítulo 2, "Observar para Transformar: La Perspectiva del Operativo en la Gestión", donde se profundiza en una filosofía de trabajo orientada a la observación estratégica y la búsqueda de la eficiencia inteligente, ilustrada con experiencias prácticas de mejora. Finalmente, el Capítulo 3, "El Empoderamiento del Aspirante", detalla la aplicación de estos principios al proceso de registro de Prepa en Línea-SEP. Aquí, se revelan las áreas de fricción y se propone una solución concreta: la renovación de materiales y el fomento de la autonomía del usuario.

De cara al futuro, este trabajo subraya la necesidad continua de adaptabilidad, una profunda empatía con el usuario y una sólida colaboración interdepartamental dentro de la administración pública. Estos elementos son cruciales para democratizar verdaderamente el acceso a una

educación de calidad y garantizar que los servicios digitales sigan siendo relevantes y efectivos en un panorama tecnológico en rápida evolución. La tesina, a través de su análisis integral y sus recomendaciones, aboga implícitamente por un cambio fundamental en la mentalidad institucional: priorizar la experiencia del usuario, adoptar la mejora impulsada por datos y observaciones, y fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia y la integración interfuncional para servir mejor a los ciudadanos.



CAPÍTULO 1 – CONTEXTO

1.1 Prepa en Línea-SEP

Llevar la educación a cada rincón del país no es solo una aspiración, sino un compromiso histórico.

Así como José Vasconcelos vislumbró una nación transformada por el conocimiento, Prepa en Línea-SEP busca democratizar el acceso a la educación media superior, brindando a todos la oportunidad de construir un futuro basado en el aprendizaje y la autogestión.

Prepa en Línea-SEP, establecida en 2014 mediante el Acuerdo secretarial 09/09/14 publicado en el Diario Oficial de la Federación, es un servicio educativo no escolarizado y virtual que busca ampliar la cobertura de la educación media superior en México. Surge como respuesta a problemas estructurales en este nivel educativo, como baja cobertura, desigualdades regionales y rezago escolar. Según datos del Programa Sectorial de Educación 2007-2012, solo el 58.6% de los jóvenes en edad de cursar la educación media superior estaban inscritos en 2006, dejando a una parte importante de la población sin acceso a oportunidades educativas (Diario Oficial de la Federación, 2008).

El programa está dirigido a personas que han concluido la secundaria y ofrece un currículo organizado en 23 módulos. Prepa en Línea-SEP es un modelo educativo inclusivo que brinda oportunidades a toda la población que desee cursar la educación media superior, sin importar sus circunstancias personales o geográficas. La flexibilidad de esta modalidad permite que estudiantes de zonas rurales, personas con discapacidad, jóvenes y adultos que trabajan, mexicanos que residen en el extranjero, extranjeros con estancia legal en México y quienes enfrentan dificultades

económicas puedan acceder a un bachillerato de calidad. Este enfoque inclusivo cumple con lo establecido en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que prohíbe cualquier forma de discriminación y garantiza el acceso igualitario a la educación para todos (Diario Oficial de la Federación, 2014).

El contexto en el que nació Prepa en Línea-SEP estaba marcado por desafíos educativos profundos. Entre ellos, la desigualdad en el acceso a la educación y la falta de infraestructura en regiones con mayor rezago. Además, el segundo transitorio del decreto de 2012 que hizo obligatoria la educación media superior estableció que el Estado debía garantizar cobertura total para el ciclo 2021-2022, lo cual implicaba la necesidad de soluciones innovadoras y de rápida implementación (Diario Oficial de la Federación, 2012).

Prepa en Línea-SEP atiende precisamente la necesidad de garantizar el acceso a un bachillerato gratuito y de calidad mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este modelo no solo rompe barreras geográficas, sino que también responde a los retos de la globalización, al preparar a los estudiantes con habilidades esenciales para participar en una sociedad basada en el conocimiento (Diario Oficial de la Federación, 2014).

A pesar de los avances logrados, los retos originales persisten en muchos sectores de la población. Por otro lado, surgen nuevos desafíos en un entorno donde la educación debe adaptarse constantemente a los cambios tecnológicos, sociales y políticos. En este contexto, la propuesta de la presidenta Claudia Sheinbaum de eliminar el examen Comipems y garantizar el acceso universal a la educación media superior resalta la necesidad de fortalecer modelos inclusivos y flexibles como Prepa en Línea-SEP. De este modo, el programa puede contribuir significativamente a los esfuerzos del gobierno para ampliar la infraestructura educativa y reducir desigualdades, integrándose como una alternativa relevante dentro del sistema educativo nacional.

Mientras las preparatorias presenciales buscan cubrir la creciente demanda de estudiantes, Prepa en Línea-SEP ofrece una alternativa única para quienes enfrentan barreras para asistir a planteles físicos. La flexibilidad de este modelo no solo garantiza que todos los estudiantes, sin importar su ubicación o situación personal, puedan acceder a una educación de calidad, sino que también reafirma el compromiso de todos los actores, desde el nivel institucional hasta el gubernamental, por construir un sistema educativo más equitativo y accesible para todos. En este nuevo panorama, Prepa en Línea-SEP no solo se consolida como un apoyo estratégico, sino también como un ejemplo de innovación educativa frente a los desafíos actuales y futuros (El Imparcial, 2024).

1.2 Mi camino hacía Prepa en Línea-SEP

Alguien tenía que actuar, aunque fuera peligroso. ¡Somos nosotros los que le damos sentido! ¡Solo los vivos podemos pensar en los que perecieron! ¡Moriremos aquí y le entregaremos nuestro sentido a los vivos! ¡Esa es la única forma de resistirse en este cruel mundo!

(Wakano, 2019)

La tecnología siempre ha mostrado un mundo lleno de nuevas oportunidades y formas de hacer las cosas. Me ha fascinado la manera como simplifica lo complejo y transforma ideas en soluciones prácticas. Más allá de las herramientas o dispositivos, la veo como una oportunidad para aprender, explorar y conectar. Mencionado lo anterior, considero importante escribir sobre mí para poder entender cómo es que hoy soy parte de la Dirección de Tecnología Educativa en Prepa en Línea-SEP y por qué, a pesar de las dificultades, logré llegar hasta aquí.

Mi camino hacia la educación media superior fue todo menos sencillo. Durante la secundaria, no fui el mejor estudiante, lo que me llevó a deber varias materias y retrasar la obtención de mi certificado un año más. Mientras esperaba completar ese pendiente, comencé a trabajar como jardinero junto a mi padre. Ese trabajo no solo me enseñó disciplina, responsabilidad y la importancia de hacer bien las cosas, sino que también me dio tiempo para reflexionar profundamente sobre mi futuro. Porque no fue fácil ver cómo mis amigos avanzaban, terminaban sus bachilleratos e incluso, comenzaban con sus estudios en distintas universidades, mientras que yo, me sentía cada vez más estancado conforme pasaban los años. Esta frustración me hizo creer por mucho tiempo que la escuela simplemente no era para mí.

Sin embargo, mientras lidiaba con esos pensamientos, algo comenzaba a captar mi interés: la creación de contenido en internet. Desde que descubrí la plataforma de YouTube alrededor de 2008, me fascinó cómo estaba transformando la manera en que las personas compartían y consumían información. Me encantó ver a los primeros creadores hablando apasionadamente sobre los temas que les interesaban, y me pareció increíble que pudieran llegar a tantas personas desde su casa. Inspirado por ellos, decidí intentarlo yo mismo. Aunque no tenía muchos recursos (un video de tres minutos tardaba hasta cuatro horas en procesarse con mi equipo de aquel entonces) disfrutaba de la experiencia. No tenía grandes metas, pero el proceso creativo me hacía sentir conectado con algo más grande.

A pesar de este nuevo interés, no dejé de intentar retomar mis estudios. Pasé por diferentes modalidades de educación media superior, como el Colegio de Bachilleres 20, prepa abierta y una preparatoria del Distrito Federal. Pero entre las largas distancias, las exigencias del trabajo y las responsabilidades diarias, no lograba mantenerme constante. Eventualmente, decidí rendirme y me convencí de que simplemente no estaba hecho para los estudios. Aunque todo eso cambiaría un día de 2011 o 2012.

Mientras viajaba en el metro de la Ciudad de México. Vi un espectacular que decía algo así: “Termina tu bachillerato en línea sin ningún costo”, esto de inmediato llamó mi atención. Aunque estaba cansado de intentarlo y fallar, y a pesar de que sonaba demasiado bueno para ser verdad, algo en ese mensaje resonó profundamente en mí. Decidí investigar más sobre el programa, pero sin contárselo a nadie. Después de tantos fracasos, no quería cargar con la expectativa o la vergüenza de intentarlo otra vez.

El Bachillerato a Distancia del Distrito Federal EAD, fue un modelo educativo innovador para su época. Recuerdo acudir personalmente a una oficina cerca del Metro Insurgentes para entregar mis documentos. Solo una parte del proceso de registro podía realizarse en línea, el servicio educativo combinaba elementos presenciales y digitales, creando una solución híbrida que respondía a las necesidades de los aspirantes. A pesar de llamarse “a distancia”, cada módulo, con una duración de cuatro semanas, culminaba con una evaluación presencial en una sede delegacional que debía elegirse al momento de la inscripción. Este sistema requería esfuerzo y organización, pero ofrecía la flexibilidad necesaria para que pudiera trabajar y estudiar al mismo tiempo.

Aún así, no todo fue sencillo. En algún momento, cambié una moto que tenía y que pensaba arreglar por una laptop algo vieja pero que me serviría para poder estudiar sin que nadie se diera cuenta. Lamentablemente en aquel tiempo, cuando el techo de mi habitación aun era de lámina, una gota de lluvia cayó sobre el teclado de mi dispositivo y lo dañó, esto hizo que se me dificultará enormemente el poder escribir y por ende culminar con mis actividades. Aunado a ello, en ese momento no sabía que se podía usar un teclado externo para poder solucionar mi problema, así que suspendí mis estudios por varios meses. Esa situación me hizo sentir derrotado y comencé a pensar que otra vez no lo lograría.

El estrés acumulado eventualmente me pasó factura físicamente. Mis manos temblaban y no podía continuar con mi rutina diaria. Mi padre, preocupado, me llevó al médico, quien me dijo que era solo estrés. Me recetó inyecciones y vitaminas para aliviar los síntomas físicos, pero me recomendó atender los problemas que los detonaban. Fue entonces cuando decidí contarle a mi padre que estaba estudiando y que había tenido que detenerme porque no tenía una computadora para poder continuar. Su reacción me sorprendió: no solo me dijo sentirse orgulloso, sino que me compró otra computadora para continuar mis estudios.

Aquella era una notebook muy pequeña, perfecta para estudiar, pero insuficiente para mi creciente interés en aprender edición de video, más porque había descubierto un programa llamado Sony Vegas, con el que podría hacer videos mejores pero que mi dispositivo no soportaba. Cuando se lo comenté a mi padre, lo primero que me dijo fue: “¿Pero en qué te ayuda eso para la escuela?” Le expliqué que no tenía relación directa, pero que quería aprender porque me apasionaba. Algo vio en mí que lo convenció, y me compró una computadora mejor. Así fue como llegó a casa una Dell All-in-One, con pantalla táctil y especificaciones que en ese momento eran muy buenas. Esa computadora se volvió una herramienta invaluable que me permitió a crear videos más elaborados y a desarrollar habilidades que, más adelante, se volverían fundamentales.

Después de varios meses de esfuerzo y dedicación, logré completar mi bachillerato en 2015. Debido al retraso y a la fecha en que terminé no tuve ceremonia de graduación, pero el tener mi certificado en mis manos fue un momento de máximo orgullo y que hizo que ese detalle no me importara en absoluto. Había logrado algo que muchas veces pensé que sería imposible.

Entre 2015 y 2017, mientras decidía qué hacer con mi futuro, volví a enfocarme en mi interés por la creación de contenido. Había aprendido mucho durante esos años, especialmente cuando, en 2016, comencé a experimentar con transmisiones en vivo en la plataforma Twitch. Aunque mis transmisiones eran simples, esta experiencia me ayudó a ganar soltura frente al micrófono y a perfeccionar mis habilidades de edición. Lo que alguna vez fue solo un hobby ahora se estaba convirtiendo en una herramienta clave para mi desarrollo profesional.

Mientras tanto, empecé a ver YouTube como una posibilidad para construir algo más grande: una carrera, un negocio o incluso un proyecto de vida. Los videos obtenían visitas y comentarios que, aunque modestos, me hacían pensar que esto podía convertirse en algo más que un hobby.

Representaban una oportunidad, algo a lo que podría dedicarme por completo y que, además, me gustaba sobremanera.

Sin embargo, mi padre siempre quiso que tuviera oportunidades que él nunca tuvo. En su pueblo, la educación no llegaba más allá de la secundaria, y constantemente me recordaba lo duro que podía ser trabajar en algo tan físico como la jardinería. Por eso, me decía en cada oportunidad que se le presentaba, que debía hacer algo diferente, algo que me permitiera vivir con menos desgaste y con más posibilidades. Su deseo no era imponerme un camino, sino asegurarse de que yo pudiera aspirar a algo más y que no terminara enfrentándome a una vida tan difícil como la suya.

Es debido a ello que comencé a contemplar la opción de estudiar en línea, pero no me tenía confianza. Pensaba que el nivel de compromiso sería incluso mayor al de una universidad presencial, especialmente porque las materias parecían igual de exigentes. Temía no poder rendir lo suficiente mientras seguía trabajando. Por eso, tomé la siguiente decisión: si iba a estudiar una licenciatura, tendría que ser presencial. Esto también coincidía con mi convicción de querer conocer gente y establecer relaciones que pudieran beneficiar mi desarrollo profesional.

Con el apoyo de mi padre, decidí dar el siguiente paso y prepararme para los exámenes de admisión. Mi primera opción fue la UNAM, donde elegí la licenciatura en informática. Había tenido un módulo final en el bachillerato que tocaba temas de tecnología, y me había fascinado. Sin embargo, me quedé a 7 aciertos de lograr el puntaje necesario. Además, cometí un error que más tarde me hicieron ver: pedí mi ingreso a Ciudad Universitaria, cuando una Facultad de Estudios Superiores (FES) podría haber sido una opción más accesible. A pesar de esta experiencia, lo intenté una segunda vez, pero esta vez me quedé a 5 aciertos.

Sin rendirme, hice un último intento. Presenté el examen nuevamente para la UNAM, luego para la UAM en la licenciatura de diseño gráfico, y finalmente para la UPN en administración educativa. La licenciatura en diseño me atraía por su enfoque creativo, mientras que la licenciatura en administración educativa me llamaba la atención, aunque, en ese momento realmente no sabía mucho al respecto sobre ella. Cuando recibí los resultados y supe que había sido aceptado en la UPN, fue una gran noticia. Corrí a contarle a mi padre y le dije emocionado: “¡Lo logré!”. Pensé que reaccionaría con la misma emoción que yo sentía, pero simplemente respondió: “Claro que sí, era obvio”. Su tranquilidad y confianza me sorprendieron. Había fallado tantas veces que me costaba entender cómo podía estar tan convencido de que lograría entrar a la universidad. Esa actitud me llenó de confianza y determinación; sabía que no podía fallarle, su fe en mí era una motivación para dar lo mejor en esta nueva etapa.

Al principio, adaptarme a la universidad no fue difícil, pero me sentía algo fuera de lugar debido a mi edad. Aunque no era el mayor de los estudiantes, sentía que mi experiencia de vida me hacía un poco diferente al resto. Sin embargo, esa sensación desapareció rápidamente cuando comencé a participar activamente en proyectos y trabajos en equipo.

De las experiencias más gratificantes en la universidad fue la creación de un material audiovisual que realizamos para un coloquio. Aunque el mensaje ya era bueno, el hecho de transformarlo en un producto audiovisual lo potenció aún más, y el resultado fue muy bien recibido. Ese momento me confirmó que mis habilidades de edición de video no solo eran una herramienta personal, sino un recurso valioso para comunicar ideas de manera más efectiva.

A lo largo de la licenciatura, encontré tanto a profesores que no apreciaban mucho esta forma de expresión como otros que veían en ella una oportunidad para llevar un mensaje de manera más

creativa. Para mí, la edición de video siempre ha sido más que una habilidad; es mi forma de contar historias. Disfruto el proceso porque, incluso con recursos limitados, encuentro maneras de hacer que algo funcione. Ya sea aprendiendo una técnica nueva o ajustando elementos como el ritmo, la música o lo que se muestra en pantalla, cada uno de mis proyectos representa un desafío que me motiva a ser mejor.

Durante el sexto semestre, elegí realizar mis prácticas profesionales en las Ciberescuelas Tlalpan, sabía en aquellos momentos, que tenían un proyecto en el que apoyaban a personas interesadas en concluir su educación básica y media superior en línea. Sin embargo, al iniciar las prácticas, descubrimos que el programa había sido convertido en Pilares, y muchos de los responsables se habían trasladado a este nuevo proyecto. Como resultado, las prácticas se limitaron a retomar trabajos previos de compañeros y realizar investigaciones sobre la educación a distancia. Me decanté por ese tema porque me llamaba la atención. Aunque no tenía un interés particular más allá de aprender, me emocionaba poder aportar algo, entendía de primera mano el impacto que un modelo educativo como este podía tener en la vida de las personas.

Mientras esto ocurría, me encontraba trabajando de medio tiempo como asesor telefónico para el Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACMEX), empleo que mantuve hasta que en agosto de 2020 mi vida dio un giro inesperado. Mi padre enfermó gravemente y, aunque al principio el diagnóstico no estaba claro, pronto supimos que se trataba de COVID-19. Su condición empeoró rápidamente debido a una enfermedad preexistente. Fui a trabajar como de costumbre, pero unas horas después recibí una llamada de mi hermana alertándome sobre la gravedad de su estado. Regresé a casa lo más rápido que pude y pasé la noche en vela a su lado. Lamentablemente, falleció a la mañana siguiente. Fue un momento devastador.

El impacto de su partida fue profundo. Por un tiempo, consideré abandonar la universidad para trabajar y sostener el hogar que él nos había dejado, pero mi familia no me permitió tomar esa decisión. Me recordaron que todo lo que él había hecho por mí no podía terminar ahí. Gracias a su apoyo, decidí seguir adelante.

Durante el séptimo semestre, nos tocó elegir nuevamente prácticas profesionales, y esta vez opté por las que ofrecía mi profesor Fausto Merlín Pichardo en Prepa en Línea-SEP. Sin embargo, tras la pérdida de mi padre, las primeras semanas de este semestre fueron muy difíciles. Decidí continuar, pero la tristeza y el peso de la responsabilidad seguían presentes, haciendo que avanzar no fuera nada sencillo.

En Prepa en Línea-SEP, me asignaron una tarea que inicialmente parecía rutinaria: clasificar materiales audiovisuales no editados. Según uno de mis compañeros de trabajo, era una labor “sin importancia real”, pero yo decidí darle un enfoque diferente. Usando Google Sheets, creé un control automatizado que clasificaba los materiales por nombre, duración y minuto exacto donde se hablaba de cada tema. Este sistema no solo facilitaba la búsqueda de información, sino que también optimizaba el proceso de creación de videos enfocados en temas específicos.

Con el tiempo, el control se volvió tan eficiente que incluso yo me sorprendía de su funcionalidad. Esta iniciativa no pasó desapercibida y me valió una felicitación de mis superiores. Según uno de mis compañeros, en ese momento se discutió la posibilidad de contratarme una vez que terminara la universidad. Este reconocimiento, junto con el recuerdo de mi padre y el apoyo de mi familia, me dio la fuerza para seguir adelante, sabiendo que estaba honrando su legado con cada paso que daba.

El octavo semestre comenzó con una nueva oportunidad de prácticas profesionales en Prepa en Línea-SEP, esta vez, enfocadas en investigar distintas perspectivas sobre los derechos de autor, esto con la finalidad de desarrollar un manual dirigido a creadores de contenido audiovisual y guionistas. Mi tarea consistía en interpretar y resumir las peculiaridades de las licencias Creative Commons para generar un recurso claro y funcional. Sin embargo, decidí ir un paso más allá y comparar esta información con la legislación mexicana para ofrecer una perspectiva más completa.

Lamentablemente, debido a problemas administrativos, las prácticas fueron suspendidas. Mi profesor nos pidió detener todo contacto con la institución, pero sentí que no podía abandonar mi trabajo a medias ni dejar sin apoyo a quienes esperaban mi avance. Aunque sabía que el problema había sido administrativo, no lo veía como una falla en todos los niveles de la institución. Por lo que me parecía injusto dejar el proyecto sin cerrar adecuadamente.

Decidí entregar todo mi avance, junto con la línea de investigación que había tomado, esto como un gesto de compromiso y agradecimiento hacia las personas que siempre se portaron bien conmigo y me apoyaron cuando tenía dudas. Tal vez no fue el final que esperaba, pero sentí que era la manera correcta de despedirme y asegurar que el trabajo que había realizado no quedara en vano.

Tras terminar la universidad, experimenté una mezcla de felicidad y tristeza, pues mi padre no pudo estar presente para ver ese logro. Aunque seguí trabajando como jardinero, no dejaba de preguntarme cuál sería mi siguiente paso. La pandemia había complicado mucho la situación, y no sabía cómo iniciar la búsqueda de un empleo acorde a mis estudios.

Unos meses después de haber concluido la universidad, recibí una llamada de Prepa en Línea-SEP con una oferta de trabajo. Sin embargo, uno de los requisitos era contar con el título de la

universidad, y en ese momento ni siquiera había comenzado con mi servicio social. Fue frustrante ver cómo esa oportunidad se escapaba de mis manos, especialmente porque sentía que era el tipo de trabajo en el que podía aplicar todo lo que había aprendido y mi experiencia. Aunque me sentí desanimado, decidí no quedarme de brazos cruzados. Continué trabajando como jardinero, pero empecé a buscar formas de darle más valor a mi trabajo. Sabía que debía encontrar maneras de destacarme, especialmente en un momento en el que la pandemia había cambiado la forma en que las personas interactuaban y contrataban servicios.

Un año después, me enfoqué en mejorar mi equipo de jardinería, incorporando herramientas eléctricas más silenciosas que resultaron ideales para clientes que trabajaban desde casa. También comencé a estudiar estrategias para hacer mi servicio más atractivo y eficiente, buscando ofrecer algo que marcara la diferencia. Ese mismo año, recibí una segunda llamada de Prepa en Línea-SEP, y esta vez ya no era necesario contar con un título, pero había otros requisitos administrativos que debía cumplir en muy poco tiempo y lamentablemente, agendar citas en el SAT durante la pandemia era casi imposible, y nuevamente vi cómo la oportunidad se desvanecía. A pesar de ello, seguí mejorando mis habilidades y conocimientos, mientras comenzaba con la creación de contenido en TikTok. Hacia el final de ese año y a principios del siguiente, empecé a experimentar con videos que reflejaban mis intereses, y para mi sorpresa, mi crecimiento en la plataforma fue notable. Aunque todavía no estaba seguro de qué camino tomar, cada paso me ayudaba a prepararme mejor para lo que venía.

Finalmente, en 2023, ya con todos mis documentos en regla, recibí una tercera llamada de Prepa en Línea-SEP. Estaba terminando de cortar el pasto en la casa de un cliente cuando contesté. Lo primero que mencioné fue que no tenía el título universitario, pero me respondieron que no era necesario para el puesto. Me emocioné por la respuesta y enseguida pregunté qué papeles

requerían. Para mi sorpresa, casi todos los tenía en orden. Solo faltaba un trámite en el SAT, pero esta vez, el proceso fue mucho más sencillo. Una vez que completé el trámite, solo quedaba esperar la fecha de inicio. Por fortuna, había suficiente tiempo hasta el primer día, lo que me permitió organizarme en mi trabajo de jardinería.

Sabía que no podría atender a todos mis clientes, así que me despedí de algunos y me quedé con aquellos que podía manejar los fines de semana. Muchos de mis clientes me pedían que no me fuera, recordándome cuánto valoraban mi trabajo y los años de servicio, no solo míos, sino también de mi padre. Fue gratificante recibir ese reconocimiento, especialmente porque algunos mencionaban que, con este cambio, estaba cumpliendo un sueño que también había sido el de mi padre: darme estudios y la oportunidad de construir una vida mejor.

El 1° de mayo de 2023, fui a trabajar como jardinero, y el 2 inicié una nueva etapa en una oficina. Fue un cambio radical que cambió mi visión sobre lo que podía lograr. De pasar días bajo el sol, a veces bajo la lluvia y el frío, con herramientas en mano y el peso del legado de mi padre sobre mis hombros, ahora me encontraba frente a una computadora, rodeado de profesionales cuya creatividad y experiencia eran tan abrumadoras como inspiradoras. Cada día era un recordatorio de cuánto había aprendido y de todo lo que aún podía descubrir.

Este inicio marcó más que un cambio profesional; era la entrada a un mundo lleno de posibilidades en donde lo que antes parecía distante, ahora estaba al alcance de mis manos. Todo lo vivido hasta ese momento comenzó a cobrar un sentido inesperado, como si cada paso hubiera sido una preparación para lo que estaba por venir.

CAPÍTULO 2 – OBSERVAR PARA TRANSFORMAR: LA PERSPECTIVA DEL OPERATIVO EN LA GESTIÓN.

“Un “campo” es creado porque ir a buscar distintas frutas cada día es molesto. Un “pozo” es creado porque ir a sacar agua del río y volver es molesto. El “dinero” es creado porque llevar grandes bienes para intercambiar es molesto. En conclusión, todos los avances en la vida humana son para hacer las cosas más fáciles.”

(Nejimaki Seirei Senki: Tenkyou no Alderamin, episodio 4, 2016, 00:10:00)

En mis años de formación como administrador educativo, una frase de mi profesor Fausto Merlín quedó grabada en mi memoria: “es importante hacer las cosas bien desde el principio para no hacerlas dos veces”. Esta reflexión, aparentemente sencilla, caló hondo en mi perspectiva sobre la práctica profesional. Siempre que la mencionaba, me llevaba a pensar: ¿cómo asegurar que lo que hacemos esté perfectamente bien desde su concepción? Con el tiempo, fui comprendiendo que esta idea de corrección y cuidado inicial estaba intrínsecamente ligada a un principio más amplio que se convertiría en un pilar de mi enfoque de trabajo: la eficiencia. Que como señala Passailaige Baquerizo, busca lograr los objetivos con el menor consumo de recursos y esfuerzo, una meta que se alcanza precisamente al establecer procesos sólidos y correctos desde su concepción (Passailaige Baquerizo, 2012).

Confieso que, si bien disfruto del trabajo que realizo, tengo una inclinación marcada por realizar mis tareas de la forma más rápida y efectiva posible. Esto no implica, y definitivamente nunca implicará, que se sacrifique la calidad por tratar de reducir el tiempo. Más bien, se trata de trabajar

de manera inteligente, visualizando en cada repetición de una tarea (o incluso en su diseño inicial) cómo optimizar los procesos para lograr el mismo resultado, o incluso uno mejor, con un menor consumo de tiempo y esfuerzo. En mi experiencia, como al crear el control que mencioné, considerar todas las posibilidades y necesidades del usuario final es clave para diseñar procesos que fluyan de manera eficiente desde el principio. Esta búsqueda de la eficiencia me llevó a una pregunta fundamental al iniciar mi trayectoria en Prepa en Línea-SEP: ¿Cómo es posible generar mejoras y proponer optimizaciones cuando uno se encuentra en el escalafón más bajo de un equipo de trabajo? La respuesta, para mí, reside en la observación estratégica y en la aplicación de principios que he visto reflejados incluso en historias que disfruto en mi tiempo libre, como el anime.

Soy aficionado a este arte y encuentro en sus narrativas lecciones aplicables a la resolución de problemas. Un ejemplo que ilustra mi perspectiva proviene de una historia ambientada en una prestigiosa escuela culinaria. En una parte de la trama, los estudiantes deben realizar sus prácticas profesionales en diversos restaurantes, desde establecimientos de renombre hasta pequeños negocios familiares. Para alcanzar el éxito, debían demostrar cómo podían mejorar el lugar al que fueron enviados.

En un pequeño restaurante familiar, una pareja de estudiantes se enfrentó al caos generado por la apertura de una estación de tren cercana que llenaba el lugar inesperadamente en ciertos horarios. Lograron atender la demanda inicial con rapidez, pero conscientes de que era una solución temporal ante un problema de fondo, propusieron al dueño ajustar el menú o contratar más personal. Ambas opciones fueron rechazadas por inviables para el modelo del negocio.

La solución estratégica surgió de una observación profunda del contexto y la historia del lugar: poner en práctica un sistema de reservaciones. Esta medida, aunque sencilla, permitió controlar el flujo de clientes, asegurar un servicio de calidad para los comensales habituales (preservando el prestigio ganado por años) y optimizar el trabajo del personal. Fue una solución nacida de entender el entorno y proponer algo viable dentro de sus limitaciones, demostrando que la estrategia efectiva considera todos los factores.

En otro establecimiento, de mayor prestigio, una estudiante fue asignada a una tarea aparentemente menor: lavar platos. Desde esa posición, aparentemente de desventaja, su observación atenta le permitió identificar un desperdicio recurrente de una salsa especial. El problema radicaba en que los platos se enviaban con una cantidad fija de este aderezo, y si el cliente deseaba más, debía solicitarla al mesero. Este proceso adicional (involucrando la comunicación con el mesero, la preparación extra y la entrega) generaba una demora que a menudo resultaba en que la comida se enfriara o el comensal perdiera el apetito inicial, llevando a que la porción adicional (y a veces parte del plato) terminara desperdiciada.

La solución que propuso fue simple pero efectiva: ofrecer la salsa en un recipiente aparte para que cada comensal pudiera servirse la cantidad deseada desde el inicio. Esta pequeña modificación no solo eliminó el desperdicio de producto, sino que también agilizó el servicio al liberar al personal de la tarea de atender solicitudes adicionales de este acompañamiento. Este caso subraya cómo la observación detallada, independientemente de la jerarquía del puesto, puede revelar oportunidades significativas para mejorar la eficiencia operativa y reforzar la percepción de un servicio de calidad al anticipar y resolver un punto de fricción para el cliente.

Estas experiencias narradas en la ficción me llevaron a reflexionar sobre la “ciencia de la pereza”, un concepto que encuentro en otro anime a través de un personaje que, si bien evita el trabajo pesado, sobresale por su intelecto estratégico. Su máxima es: “La ciencia de la pereza es un gran modo de pensar que es racional, eficiente y lleva a grandes resultados, por lo tanto, te permite holgazanear, esa es la verdadera naturaleza de la ciencia.” (Nejimaki Seirei Senki: Tenkyou no Alderamin, episodio 4, 2016)

Lejos de ser una justificación para la inactividad, interpreto esta frase como una defensa del trabajo inteligente sobre el trabajo meramente arduo. Se trata de encontrar la solución óptima, aquella que con el menor esfuerzo necesario (invertido estratégicamente, a menudo al principio), permite que los procesos fluyan de manera más sencilla y con mejores resultados a largo plazo. Es aplicar la racionalidad para maximizar la eficiencia, incluso cuando las soluciones más evidentes o directas no están a nuestro alcance, o cuando nuestra posición parezca limitar nuestra capacidad de acción. Mi convicción es trabajar intensamente una vez para diseñar o mejorar un proceso, de modo que su ejecución posterior requiera un esfuerzo minimizado, siempre buscando la estrategia más eficiente por encima de la más laboriosa.

Con esta filosofía personal y estas lecciones sobre observación estratégica y eficiencia en mente, es como comencé mi trabajo en Prepa en Línea-SEP. Mi labor inició al unirme a la Dirección de Tecnología Educativa (DTE), esta se dedica a instrumentar estrategias educativas apoyadas en la innovación tecnológica, además de producir y actualizar constantemente recursos educativos multimedia, adecuados a la modalidad virtual, a fin de que los estudiantes logren fortalecer las competencias digitales necesarias para esta forma de aprendizaje y se cumplan los objetivos del plan de estudios. Asimismo, desarrolla las campañas de difusión de Prepa en Línea-SEP (Prepa en

Línea-SEP, 2023). En esta dirección, el trabajo abarca desde la creación de recursos educativos digitales (RED) y la difusión de convocatorias hasta el control de las distintas redes sociales.

En mis primeros días, se me asignaron tareas orientadas al control administrativo, como la gestión de documentos para descargar, imprimir y firmar informes de actividades, la verificación de la firma de nómina, la actualización de archivos de Excel para registrar sesiones de equipo, y el control de materiales de papelería y equipos de cómputo. También me encargaba de procesos específicos de la dirección, como generar, imprimir y gestionar la firma de documentos con la dirección administrativa.

Mi mayor logro en estas tareas iniciales fue el acercamiento que cultivé con mis compañeros de equipo. Si bien muchas de estas gestiones podían haberse realizado de manera remota para una eficiencia aparente, opté por acercarme a ellos personalmente, especialmente durante las primeras semanas. Esto me permitió aprender sus nombres, que me ubicaran como parte del equipo, conversar brevemente y compartirles la relevancia de mis tareas para el funcionamiento de nuestra dirección. Aunque ellos tenían una idea general, dialogar sobre estos procesos fomentó su cooperación, permitiendo completar las tareas asignadas en menor tiempo. Mis superiores comentaban que a veces resultaba complicado para ellos dar seguimiento y asegurar que esas tareas se completaran en tiempo y forma, dado que no recibían la prioridad necesaria por parte de los demás miembros del equipo, quienes las consideraban de menor importancia frente a otras prioridades.

Aunado a ello, implementé controles en hojas de cálculo para optimizar la búsqueda de datos específicos y actualizaba algunos ya existentes. Me di cuenta, por ejemplo, de que el control de las sesiones de trabajo no reflejaba el tiempo real invertido, marcando muchas más horas de las que

correspondían. Propuse modificaciones en los controles y en los métodos de envío de información para aumentar la eficiencia de estas tareas desde mi rol y, simultáneamente, mejorar el control de estas tareas por parte de la dirección. Estas optimizaciones me permitieron completar mis tareas más rápidamente, liberando tiempo que antes se consumía en procesos ineficientes. La simplificación y tecnificación de la gestión administrativa contribuyen a la eficiencia organizacional (Bernal Magaña, 2015, p. 36).

Fue en este contexto que surgió la estrategia VITA. Este proyecto buscaba mejorar el posicionamiento del canal de Prepa en Línea-SEP en YouTube por medio de la creación de contenido de interés (tecnología, Nueva Escuela Mexicana, comunidad Prepa en Línea-SEP, redacción) utilizando principalmente los shorts y la pestaña “Mi Comunidad” dentro del portal, con el objetivo de aumentar el número de suscriptores. En mayo de 2023, ya existía una planeación de temas para iniciar la creación de guiones y la producción de videos (VITA, videos informativos de tecnologías y audiovisuales). Se me invitó a participar en este proyecto al ser uno de los pocos miembros del equipo con disponibilidad y por poseer ciertos conocimientos sobre plataformas digitales, redes sociales y tecnología (planeación, reconocimiento de tendencias y creación de contenido).

Fui invitado a escribir guiones (una tarea en la que ya tenía cierta experiencia previa con mis propios videos), se me realizaron preguntas para evaluar mi habilidad y creatividad. Respondí con una perspectiva orientada a la creación de contenido audiovisual. Se me preguntó cuántos guiones podría producir semanalmente, y así comenzó todo, de manera un tanto atropellada. En ese inicio, no pregunté aspectos fundamentales como si existía un formato de guion establecido, qué tipo de instrucciones visuales debía incluir, el lenguaje comunicacional apropiado, o el objetivo, tiempo y llamado a la acción esperados. Como resultado, mis ideas iniciales, aunque interesantes, requerían

varias iteraciones de escritura y corrección para ajustar el contenido y el tono a las necesidades del proyecto.

Este inicio con desafíos no me desanimó. Disfruté mucho el proceso de investigar a fondo los temas, delimitarlos y estructurar la escritura. Me dediqué a desarrollar diversas líneas narrativas, buscando las situaciones y analogías más efectivas para que la idea central resonará con el público objetivo. Tras entregar un guion inicial que cumplió con las expectativas mínimas, tuvimos una breve reunión con el creador de la propuesta VITA y presentamos al equipo de trabajo, definiendo el estilo de colaboración. Esto nos llevó a un acuerdo: mi enfoque principal en este proyecto sería la escritura de guiones sobre temas tecnológicos.

Me sentí muy satisfecho con esta asignación. Había ingresado a la dirección para realizar tareas administrativas (muchas de las cuales sigo llevando a cabo de manera eficiente), pero ahora tenía la oportunidad de contribuir en un área que me apasionaba: comunicar ciertas ideas a través de medios audiovisuales. Aunque mi rol no implicaba la producción audiovisual directa, me entusiasmaba ser parte del proceso creativo. Así fue como escribí cerca de 30 guiones sobre temas tecnológicos para VITA.

Si bien la mayoría de estos guiones no fueron producidos debido a la intensa carga de trabajo del área encargada de crear los Recursos Educativos Digitales (RED), los pocos que sí vieron la luz me llenaron de satisfacción. Eran materiales que lograban llegar al público y compartir conocimientos sobre temas tecnológicos. Al revisitarlos ahora, admito que me dan un poco de “pena”, en el buen sentido; sé que hoy los haría de manera diferente y que los temas podrían abordarse con mayor profundidad o desde otra perspectiva. Para mí, esta autocrítica significa que he crecido (espero que para mejor) en mi capacidad como comunicador y gestor de contenidos.

Después de este período de intenso trabajo en la escritura de guiones para VITA, la directora de la DTE me convocó a una reunión. Me informó que la dirección planeaba abrir un perfil en TikTok y quería saber si me interesaría unirme al equipo encargado de crear contenido para esta y otras redes sociales, enfocado en la promoción de las convocatorias y aclaración de dudas sobre el proceso de registro de Prepa en Línea-SEP. Por su puesto, acepté con entusiasmo. Se organizó una reunión con el equipo para comunicar oficialmente la noticia. El objetivo era claro: aprovechar plataformas como TikTok para alcanzar a un público más amplio y dar a conocer la información sobre nuestro servicio educativo.

En esa reunión, aporté un parámetro crucial que otros quizás habían pasado por alto: el límite de tiempo ideal para estos videos cortos. Con mi conocimiento sobre estas plataformas, sugerí que lo óptimo sería que los videos duraran menos de 1 minuto. Aunque TikTok permitía en ese entonces videos de hasta 10 minutos, otras plataformas clave tenían límites más estrictos (entre un minuto y medio y un minuto). Propuse tomar el mínimo común denominador para optimizar la producción y la distribución multiplataforma. Esta aportación técnica me permitió demostrar que podía sumar valor al equipo gracias a mi conocimiento específico sobre detalles de las plataformas digitales, lo cual sentí que me ayudó a ganar algo de respeto profesional entre mis colegas.

Posterior a definir la estrategia, temas, cantidad de guiones a producir y quien quedaba en qué equipo y como debería ser el proceder con las validaciones de los guiones, grabaciones y producto final, lo siguiente fue prepararme para comenzar a escribir, pero para esto necesitaba lo más importante, saber sobre las convocatorias de Prepa en Línea-SEP y su proceso de registro. Si bien, el proceder correcto sería tomar todos los documentos que se producen, ver todos los videos y comenzar con la escritura sobre las convocatorias, desde mi punto de vista tenía una ventaja peculiar: un desconocimiento total de todo esto.

Sé que podría parecer irresponsable el no conocer a fondo la institución en la que trabajaba para este punto, pero la complejidad de sus procesos y sistemas es considerable. Decidí enfocarme estratégicamente en lo que sería realmente útil para mi en esos momentos, en lugar de abrumarme con información excesiva. Y esta fue la mejor decisión. La ventaja que menciono radicaba precisamente en mi similitud con un aspirante que descubre el servicio por primera vez; yo representaba a ese público objetivo y podía identificar qué preguntas y puntos serían cruciales para ellos. Decidí abordar el conocimiento del proceso desde esa perspectiva: fui anotando todas mis preguntas desde la óptica de alguien nuevo y se las planteé directamente a mis compañeros.

Pronto me di cuenta de algo inesperado: por alguna razón, no todo el mundo en el equipo tenía completamente claro cómo funcionaba el proceso de registro en sus detalles. Esto me pareció bastante inusual. Uno de los grandes objetivos de los videos para TikTok era precisamente resolver dudas comunes sobre el proceso de registro. Así que decidí enfocarme en lo siguiente: “¿Cuáles son las dudas más frecuentes?”. Cuando pregunté sobre ello, la compañera encargada de redes sociales me compartió un documento que listaba las dudas de manera muy general, indicando que la mayoría eran sobre el proceso de registro, pero sin especificar cuáles.

Ante esta generalidad, decidí abordar un tema específico que creí particularmente relevante y que consideré un buen punto de partida: los documentos requeridos. Ya sabía, por experiencia personal, cómo escanear documentos, y entendía que había muchos temas tecnológicos que podrían ser útiles. Pero, ¿por dónde empezar a describir el proceso para otros? Decidí consultar uno de los videos tutoriales existentes. Lo vi una y otra vez, pero ciertos aspectos no me quedaban claros. A pesar de ello, procedí a escribir un guion basado en mi interpretación. La primera corrección que recibí fue crucial: “los documentos deben estar en formato PDF y tener un peso menor a 1MB”. Yo había escrito que era posible subir una fotografía. Mi información errónea

provenía directamente de la plataforma de registro misma (que se presentaba dentro de uno de los videos producidos por nuestra dirección), la cual tenía un texto que indicaba que subir una fotografía era una opción.

En ese momento, me di cuenta de que había descubierto un error. Reporté mi hallazgo al encargado del equipo de comunicación, le mostré dónde se presentaba la información contradictoria en el material existente y en la plataforma, y hasta donde sé él se comunicó con el área responsable para que realizaran la corrección. Este incidente fue significativo. Pero, entonces, surgió una duda aún mayor: ¿cómo era posible que nadie más se hubiera percatado de este error antes, a pesar de ser información tan fundamental para el aspirante?

La identificación de problemas en los procesos existentes, incluso desde una posición operativa, es vital para la mejora continua (Passailaigue Baquerizo, 2012). Con esto en mente continué con la escritura de guiones. Sin embargo, muchas veces sentía que los temas no variaban mucho, dado que se centraban en las instrucciones básicas del proceso de registro que yo conocía hasta ese momento: ingresar al portal, ir a “Registro”, validar CURP, llenar formulario, subir documentación (CURP y acta de nacimiento), contestar cuestionario socioeconómico, guardar folio y esperar claves para cursar el módulo propedéutico. Parecía un proceso sencillo, ¿verdad? Sin embargo, las complejidades y puntos de fricción, como el que acababa de descubrir, empezarían a revelarse poco a poco, lo que haría este camino más interesante de lo que parecía a simple vista.

La comunicación se erige como un pilar fundamental e ineludible en el funcionamiento de cualquier organización, una observación ampliamente respaldada por numerosos autores. En el ámbito de las instituciones gubernamentales, su rol es aún más crítico: es una herramienta intrínsecamente capaz de prevenir una vasta mayoría de problemas y de mitigar los efectos

perjudiciales derivados de los egos y el individualismo. Es imperativo que en la administración pública no exista lugar para estas actitudes que obstaculizan el flujo comunicacional efectivo y la consecución de los objetivos colectivos.

Esta perspectiva sobre la importancia de la comunicación y los obstáculos que la limitan se hizo patente cuando experimenté una notable resistencia al preguntar si era posible acceder al sistema de registro a través de un permiso de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) con el fin de visualizar el proceso desde la perspectiva de un aspirante. Lamentablemente, parecía haber mencionado un tema tabú. Las respuestas que recibí fueron categóricas: “aquí no hacemos eso”, “ellos no lo entenderían”, “¿para qué quieres saber eso?”, “con los materiales que tenemos basta y sobran”. Esta reacción, aunque desconcertante en el momento, pareció reflejar un ambiente organizacional donde la comunicación y el trabajo colaborativo entre distintas direcciones no fluían con facilidad, generando reticencia a compartir información o permitir el acceso a procesos que trascendían los límites de área. Ante tales negativas, opté por seguir escribiendo mis guiones para otros fines.

Una vez producidos algunos de estos primeros materiales, experimenté un desencanto. Comprendí mejor la estructura de la DTE, conformada por la dirección (y subdirección), el área de comunicación (redes sociales y convocatorias), producción (RED), y corrección de estilo y web (encargada del portal, pero no de los sistemas de registro o módulos). En aquel momento, yo trabajaba en el proyecto VITA junto a un compañero del área de producción. Si bien ellos tenían muchísima experiencia en la creación de contenido audiovisual, esta no era la prioridad para el área de comunicación en aquel momento, sus materiales a menudo presentaban una calidad muy por debajo de lo que yo estaba acostumbrado a ver en producciones audiovisuales. Fue por ello que, al observar los primeros shorts de convocatorias que se produjeron, los sentí un poco fuera de

lugar. Si bien, a nivel visual, los recursos cumplían su función y el guion contenía la información escrita necesaria, percibí que algo esencial faltaba. Como se discute al abordar la importancia del lenguaje no verbal, no todo es el mensaje verbal; influye poderosamente cómo se dice y con qué intención se transmite la información (Corrales Navarro, 2011).

Al principio, los shorts que se producían utilizaban predominantemente voz en off, imágenes de stock, y un estilo visual basado en la imagen institucional de carteles y publicaciones (tonos grises con colores para dar énfasis), el cual no consideraba ideal para el formato audiovisual. Fue por ello que comencé a acercarme al equipo responsable de la producción de estos materiales, con el fin de dialogar y compartir ideas sobre las grabaciones, siempre desde el más profundo respeto. Obtener permiso para participar en las grabaciones no fue inmediato; sin embargo, logré en determinado momento conseguir la autorización para grabar y editar el audio de uno de los shorts. Dado que existía una carga importante de trabajo y no había suficiente personal disponible para ayudar, me comprometí a realizar ambas tareas. Mi primer paso consistió en conversar con el talento (la persona que aportaría su voz a la grabación), explicándole mi visión para el guion, qué quería lograr, el tono que buscaba, cómo hablar frente al micrófono. Durante la grabación, le hacía observaciones, recordándole, por ejemplo, cuándo no estaba sonriendo, cuándo debía alzar más la voz o cuándo parecía que estaba gritando. El objetivo trascendía la mera grabación de la información necesaria; buscaba que el mensaje se transmitiera de la manera más amable posible, que diera la impresión de que la persona disfrutaba el proceso de comunicarlo. No fue una tarea sencilla, especialmente considerando que las personas que suelen participar en estos materiales a menudo no tenían experiencia previa con este tipo de tareas.

El audio del primer short tuvo una muy buena acogida y me abrió las puertas para tener una mayor participación en la producción de videos. Esto me permitió proponer la idea de integrar personas

a cuadro en los materiales, buscando generar un sentimiento de cercanía y humanizar a la institución. Mi objetivo era que los aspirantes identificaran que Prepa en Línea-SEP no es solo una instancia de gobierno, sino una organización con personas comprometidas con su comunidad. Después de conversar largamente para convencer a una compañera de aparecer a cuadro y de lograr el acuerdo del equipo sobre esta nueva aproximación, el siguiente paso fue la producción. Mi labor consistió entonces en escribir, grabar y editar el material.

Aunado a ello, y siguiendo una tendencia relevante en redes sociales, añadí un distintivo que consideré aportaba mayor dinamismo a los videos: los subtítulos. Desde mi punto de vista, esto reforzaba la atención del espectador, aunque mis superiores lo vieron también, y con razón, como una importante posibilidad de inclusión. A partir de estas iniciativas y resultados, se me encomendó progresivamente la responsabilidad de escribir, grabar y editar todos los videos de este tipo.

La emoción y el compromiso me llevaron a invertir personalmente en un micrófono para grabar audios con mejor calidad, un mejor teléfono para grabar videos con mayor resolución y adaptar una pequeña oficina con cartón para mejorar la acústica de las grabaciones. Si bien la institución debería idealmente proporcionar los recursos necesarios para nuestro trabajo y proyectos, decidí hacer este esfuerzo y comprar el equipo yo mismo. No lo vi meramente como un acto de beneficio institucional, sino como una oportunidad personal para poner en práctica con estos elementos, conocimientos autodidactas en proyectos que me interesan. En ese sentido, resultó ser una sinergia o un “ganar ganar” personal y profesional.

Al realizar estas actividades, disfruté mucho del proceso creativo y técnico. No obstante, pronto me di cuenta de que la imagen y el estilo que yo les daba a esos recursos distaban mucho de los

estándares y procesos que aplicaba el equipo de producción. Fue por ello que el siguiente paso fue invertir en una mejor computadora para editar los videos y le dediqué varios días (también fines de semana) a aprender a usar los programas que mis compañeros utilizaban.

No fue un proceso sencillo; resultó complicado reaprender algo que ya tenía dominado en otro sistema. Sin embargo, utilizar el mismo programa que ellos parecía ser un estándar en el área y me permitía aprender de mis compañeros, fomentando un trabajo más colaborativo al usar una herramienta común que facilitaba la comunicación y el flujo de trabajo. Sabía que esta inversión de tiempo y esfuerzo contribuiría a homologar y mejorar la calidad de los recursos audiovisuales que brindábamos a los aspirantes de Prepa en Línea-SEP.

Después de todo este proceso de involucramiento creciente en la creación de contenido audiovisual, me cambiaron formalmente de área. Pasé de ser apoyo de la subdirección al área de comunicación. Con esta reubicación, solicité lo siguiente: me gustaría apoyar en la gestión de la red social TikTok, considero que esta red social tiene mucho potencial pero, debido a la excesiva carga de trabajo de mis compañeras de redes sociales, estamos perdiendo la oportunidad de tener un mejor compromiso (engagement) con la comunidad de Prepa en Línea-SEP. Después de platicarlo profundamente y llegar a un acuerdo y capacitación específica sobre la gestión de una red social a nivel institucional, me dieron los accesos, con lo que quedé como responsable de esta plataforma. La capacitación consistió básicamente en cómo contestar a los usuarios, los cuidados que debemos tener con los accesos a la cuenta institucional y la lectura de una guía sobre buenas prácticas en redes sociales a nivel institucional.

Mi enfoque inicial era el siguiente: asegurarme de dar respuesta directa a las preguntas que los aspirantes manifestaban por este medio. Mi objetivo era claro: aclarar sus dudas sobre la

plataforma, guiarlos sobre adónde dirigirse si tenían alguna inquietud o si estaban experimentando problemas con su proceso de registro.

Sin embargo, y a pesar de mi deseo por ofrecer un soporte completo, pronto me di cuenta de algo crucial. Al intentar abordar la diversidad de consultas que llegaban, percibí que no contaba con respuestas claras o completas para un número significativo de esas preguntas. Muchas de ellas iban más allá de la navegación básica e incidían en detalles operativos del proceso de registro que yo desconocía. Fue en este punto donde la recurrencia de ciertas consultas, particularmente aquellas relacionadas con la no recepción del correo electrónico con las claves de acceso, captó mi atención y evidenció una laguna crítica en la información disponible para mí y, probablemente, para los propios aspirantes. Por más que intentaba ofrecer soluciones, mi capacidad estaba limitada por la falta de conocimiento detallado sobre los procesos subyacentes.

CAPÍTULO 3 – EL EMPODERAMIENTO DEL ASPIRANTE

“La prueba final del conocimiento es tu capacidad de transmitirlo a otra persona”

(Richard P. Feynman)

Mi incursión en el Sistema de Aguas de la Ciudad de México me enfrentó a la complejidad de la facturación, atención a clientes y gestión de quejas, especialmente en el área de chat. Percibí una gran ineficiencia: aunque las plataformas digitales prometen agilidad, las respuestas eran idénticas a las telefónicas y a menudo más lentas. Observé que algunos compañeros carecían de habilidades mecanográficas adecuadas (habilidad que de manera autodidacta cultivé para la eficiencia en la escritura y perfeccioné con la inclusión de números, crucial en este rol). Esta deficiencia ralentizaba sus respuestas. Si bien existían documentos con preguntas frecuentes, muchos estaban desactualizados y no se le daba prioridad a su renovación. Esto generaba una acumulación de chats sin contestar en las horas pico, lo que a su vez derivaba en un aumento de llamadas de queja sobre el servicio de chat.

Al ser asignado a esta área, mi primera acción fue revisar el documento de respuestas frecuentes. Noté que muchas carecían de una estructura que permitiera guiar al usuario a través de un flujo de respuestas encadenadas. Decidí invertir tiempo en crear mi propio documento, dedicando un par de fines de semana completos y varias horas adicionales. Lamentablemente, la estructura organizacional, dividida entre tres empresas distintas, no ofrecía la apertura para poner en práctica ideas nuevas, fui el único beneficiado de esta iniciativa. Lo hice con el fin de proporcionar

respuestas rápidas y claras que mejoraran la calidad del servicio, pero con la finalidad última de facilitar mi propio trabajo.

Elaboré un sistema de codificación por colores para indicar qué temas requerían revisión periódica para su actualización, cuáles eran casi inamovibles y ofrecí recomendaciones para mejorar los procesos en oficinas físicas. Además, me enfoqué en redactar las respuestas generales con un tono más amable y una mayor claridad, dado que las existentes eran excesivamente ambiguas.

La elaboración de ese documento fue un proceso laborioso y de constante refinamiento. Pero me hizo comprender que la verdadera mejora no es un punto de partida, sino el resultado directo de un esfuerzo inicial considerable. Muchos ven un trabajo repetitivo y sin reconocimiento como un castigo, una tarea inútil y sin sentido. No obstante, fue aquí donde descubrí un eco de la filosofía de Albert Camus sobre Sísifo, ese héroe que, condenado a una labor eterna, encuentra su felicidad no en el final de su tarea, sino en el acto de empujar la roca. Como dice Camus, "El esfuerzo mismo para llegar a las cimas basta para llenar un corazón de hombre. Hay que imaginarse a Sísifo dichoso" (Camus, 1985). Este principio es comparable a ascender una colina en bicicleta, el ascenso es, sin duda, complicado y exige una gran dedicación, pero una vez alcanzada la cima, se disfruta plenamente del viaje, hasta que se presenta una nueva cumbre que conquistar.

Una vez que dominé este sistema, mi carga de trabajo personal disminuyó considerablemente, y con ella, la de mis compañeros, podía gestionar el triple de conversaciones. Mi curiosidad me impulsó a consultar a un colega de informática sobre la falta de automatización del sistema, estaba convencido de su potencial. Él me explicó que el sistema era avanzado y capaz de esas funciones, pero la entidad gubernamental financiadora no había invertido en dicha configuración. Este hecho

me hizo ver cómo los desafíos esenciales a menudo trascienden nuestro control directo y tienen repercusiones en niveles superiores.

Lo más valioso que recuerdo de ese trabajo fueron las capacitaciones (proporcionadas por empresas externas), en las que mencionaban premisas como la siguiente: las personas que buscan respuestas no tienen la misma información que ustedes ya dominan; es por ello, que deben ser extremadamente pacientes. Aunque ellos pidan una solución inmediata, sabemos que no siempre es posible; nuestro deber es guiarlos evitando en todo momento añadir frustración a su experiencia con malos tratos.

Gran parte de estas formaciones se centraron en estrategias para mitigar la frustración del personal frente a usuarios complejos, una realidad inherente a la atención al cliente. Con el tiempo, se hace evidente que la naturaleza repetitiva de ciertas consultas puede llevar a los asesores a percibir que ya han explicado un tema innumerables veces. Sin embargo, se olvida que cada interacción es única para el usuario individual, quien, a diferencia de este, se enfrenta a toda esa información por primera vez. Esta desconexión puede derivar en una atención mecanizada y, en ocasiones, deficiente en información, lo que, a su vez, erosiona la confianza del ciudadano en instituciones percibidas como altamente burocratizadas.

Este fenómeno de la atención mecanizada y la erosión de la confianza se agrava por un factor crítico: la tendencia de algunos empleados a priorizar la reducción de su carga de trabajo por encima de la atención óptima al usuario. Para contrarrestar esto, resulta fundamental construir una cultura laboral que favorezca el desempeño al interior de la institución. Como bien destaca Castellanos Lopez (2024), un clima organizacional saludable no es solo un lujo, sino un factor que influye directamente en el comportamiento del personal. Un ambiente de trabajo propicio fomenta

la motivación, la satisfacción, el compromiso y la lealtad, asegurando que los empleados se sientan respetados y valorados. Al comprender las percepciones y experiencias del personal, la administración puede entender por qué se producen ciertos comportamientos y, de este modo, gestionarlos eficazmente para mejorar la calidad del servicio.

En esencia, como señala Chiavenato en (2009), "las personas son el principio, el punto medio y el final de las organizaciones" (p. 183). El éxito o fracaso de una institución depende de cómo se comporte su personal. A pesar de que la gente comparte características como el lenguaje y la motivación, cada individuo tiene una forma única de pensar, actuar y sentir. Reconocer estas diferencias y gestionar los recursos humanos para crear un entorno positivo no solo promueve el desarrollo integral del personal, sino que también alinea los esfuerzos individuales con los objetivos de la organización. En este contexto, resulta fundamental recordar el principio de la subordinación del interés individual al bien común, postulado por Henry Fayol y reafirmado por el Dr. Jesús Bernal Magaña, "Los intereses del personal no deben, bajo ninguna circunstancia, anteponerse a los de la organización y, por extensión, a los de la ciudadanía (Bernal, 2017). Como bien subraya Gustavo Quiroga Leos, la calidad de los servicios públicos debe orientarse inequívocamente a la satisfacción del cliente, es decir, el ciudadano. Por consiguiente, la búsqueda de un beneficio mutuo entre la ciudadanía y los servidores públicos es primordial, siempre con la prioridad en el primero. Esta perspectiva es consistentemente reforzada por Fierro Islas y Vázquez Martínez (2008), quienes enfatizan la imperativa necesidad de que la administración pública se centre en la calidad del servicio como vía para lograr la plena satisfacción ciudadana.

Cuando asumí la responsabilidad de la red social TikTok, mi tarea inicial fue responder comentarios basándome en los recursos de comunicación existentes. Sin embargo, rápidamente noté que mis respuestas generaban nuevas preguntas que no podía aclarar. Esto me hizo cuestionar:

“¿Qué tan bien conozco el proceso de registro?”. Al indagar con mis superiores y compañeros, descubrí que, si bien todos manejaban la información básica, existía un desconocimiento absoluto sobre las particularidades y detalles del proceso. A esto lo denominé nuestra “área gris”.

En ese momento, mi conocimiento del proceso de registro se limitaba a:

Registro inicial: Ingresar al portal de Prepa en Línea-SEP, validar el CURP, completar un formulario (subiendo la CURP y acta de nacimiento en formato PDF con un menor a 1 MB), contestar un cuestionario socioeconómico y obtener un folio de registro. Esta es la fase más extensa.

Recepción de claves de acceso: Recibir usuario y contraseña para el módulo propedéutico por correo electrónico en fechas específicas.

Módulo propedéutico: Cursarlo durante 4 semanas.

Resultados e inscripción: Consultar resultados e inscribirse como estudiante para esperar el inicio del módulo 1.

Recopilé y clasifiqué más de 1800 comentarios de aspirantes para entender por qué les resultaba tan complejo el registro. Aunque para mí el proceso no parecía complicado, la recurrencia de dudas sobre la documentación, la no recepción de claves de acceso al módulo propedéutico, y la confusión con las fechas, revelaron que el proceso no era claro ni sencillo para el usuario. Comentarios como: “@pandita@jasmin⁶³: yo ya me registre y como se que si quede”, “@Jossy: hola hoy me registre y todo bien pero no me llegó el correo” o “@bere : ola cuando me arroja un folio es porq ya quedé registrada” evidenciaban la incertidumbre.

Este tipo de comentarios reforzó mi idea de que el proceso, que no es automático, debería serlo, similar a cómo te registras en Netflix, Mercado Libre o una red social, donde la interacción es inmediata. Un principio fundamental en el diseño de interfaces de usuario es la familiaridad. Como señala la segunda heurística de usabilidad de Nielsen: el sistema debería hablar el lenguaje de los usuarios, con palabras, frases y conceptos familiares para ellos, en lugar de términos orientados al sistema (Nielsen Norman Group, 2024). Esta idea se extiende a las interacciones en servicios en línea; cuando estas se basan en patrones que los usuarios ya conocen de otras plataformas, la curva de aprendizaje se reduce significativamente y la experiencia general mejora, algo que evidentemente no ocurría en Prepa en Línea-SEP.

Posteriormente, me dediqué a responder los comentarios dentro de mis posibilidades y a categorizarlos para identificar la raíz de los problemas. Surgieron tres inconvenientes fundamentales en el proceso de registro: documentación, no recepción de claves de acceso al módulo propedéutico y fechas.

Con estos hallazgos, me acerqué a la directora de la DTE y le planteé mi propuesta: registrarme en Prepa en Línea-SEP como un usuario más para comprender cada aspecto del proceso de registro, con el fin de crear un documento que ayudara a identificar los puntos de fricción para los aspirantes y ofrecer soluciones. La negociación fue rápida. Ella confirmó que ya se había intentado algo similar, pero que, debido a la carga de trabajo, solo se realizaban registros para obtener capturas de pantalla, y el seguimiento del módulo propedéutico hasta la inscripción no se completaba.

Con el permiso de la directora, me comprometí a analizar el proceso de registro. Mi intención era retomar una idea de mi experiencia en SACMEX, donde un capacitador mencionó que, para sugerir cualquier tipo de mejora en el servicio, primero se observaba el comportamiento de los agentes y

se realizaban llamadas de prueba. Decidí aplicar una estrategia similar: la observación directa desde la perspectiva del usuario.

Este análisis comenzó en septiembre de 2024. Idealmente, hubiera preferido iniciar antes para tener más tiempo en la actualización de recursos, pero resultó ser el momento justo para trabajar bajo presión, con la certeza de que era para mejorar el proceso de registro desde el inicio.

Una de mis primeras observaciones fue que, de los más de 100 días que puede durar el proceso de registro, el aspirante solo realiza algún tipo de actividad en un máximo de 32 días, de los cuales 28 corresponden al módulo propedéutico. Esto significa que gran parte del tiempo, el aspirante es propenso a desvincularse y olvidar los pasos siguientes.

Proceso de registro G70 (Generación 70):

Registro: 9-20 de septiembre = 12 días

Claves de acceso: 25-29 de septiembre = 5 días

Módulo propedéutico: 30 de septiembre al 27 de octubre = 28 días

Resultados e inscripción: 1-13 de noviembre = 13 días

Módulo 1: 18 de noviembre al 15 de diciembre = 28 días

Posterior a mi registro y de hacer la consulta de mis accesos en las fechas establecidas, estos llegaron a mi correo electrónico un día después del inicio del módulo propedéutico. Además, parte de la información en el correo estaba completamente desactualizada, lo cual es inaceptable para un servicio que se presenta como “innovador” y que promete el envío de usuario y contraseña “antes del módulo propedéutico”. Este problema se evidenciaba en comentarios como: “@pp

Pérez: Hola una pregunta no me allegado mi usuario y contraseña”. Esto sugería un problema crítico en la entrega de información a tiempo. Si bien se me planteó la posibilidad de que “los aspirantes no revisan su correo”, mi propia investigación reveló que gran parte de la información institucional terminaba en las carpetas de correo no deseado o spam de los usuarios, apartados que raramente alguien revisa.

Con estos descubrimientos, recopilé capturas de pantalla de los detalles que noté del proceso de registro y desarrollé una narrativa sobre la importancia del acompañamiento en procesos administrativos. Me acerqué a mi directora, le expuse mis avances que, aunque incipientes, remarcaban un problema grave por lo que era urgente actuar. La experiencia que había tenido no se acercaba a lo que nosotros comunicábamos que sucedía en el proceso de registro. Mi descripción, comparada con la guía de registro y los materiales audiovisuales, evidenciaba la disparidad (**ver Anexo 1**).

Un momento crucial en este proceso fue cuando logré que la directora me diera luz verde para exponer mis hallazgos a todo el equipo. Mi objetivo era que comprendieran el problema desde la perspectiva del aspirante, ya que estaba a punto de pedirles que rehicieran muchos de los materiales ya avanzados. Buscaba generar un trabajo conjunto para crear instrucciones precisas sobre un proceso que, hasta ese momento, todos desconocíamos a fondo.

Comencé mi presentación invitándolos a pensar en cualquier institución de servicios esenciales (agua, luz, bancos) que siempre cuentan con personal que guía a los usuarios en sus procesos. A menudo, solo necesitan algunos datos y la verificación de identidad, mientras que ellos mismos gestionan la mayoría de los pasos. Nuestra institución, por contraste, exige a los usuarios estar pendientes de herramientas que suelen ignorar (como su correo electrónico) por períodos muy

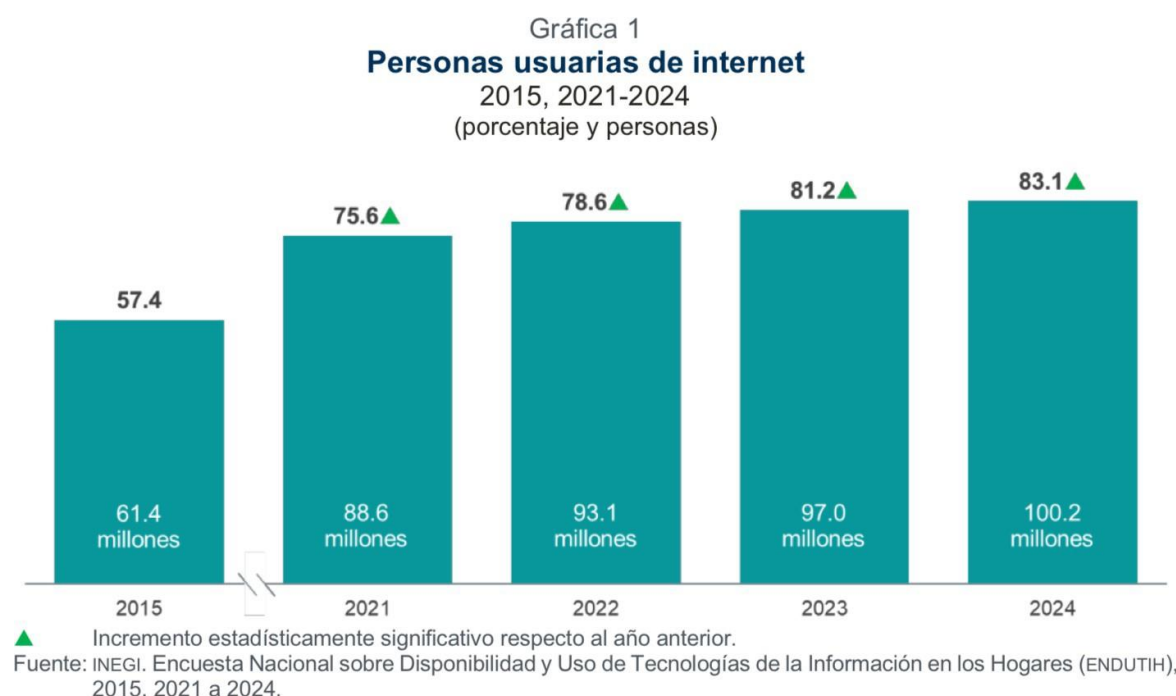
prolongados, sin certeza sobre la fecha de llegada de mensajes cruciales. Además, nuestro proceso es largo y complejo.

Les mostré la confusión inherente en los mensajes del sistema y los nombres de secciones que, por ejemplo, parecían indicar un registro completo tan solo por ingresar el CURP. Me comprometí a investigar el módulo propedéutico a fondo para desentrañar esa “área gris”. Les pedí que expusieran sus dudas e ideas sobre el proceso, lo que generó un consenso: “el sistema está mal, debemos rehacerlo”. Aunque esta solución era la más viable, lamentablemente, estaba fuera de nuestra “jurisdicción” al ser competencia de otra dirección.

Debo enfatizar, así como lo hizo uno de mis compañeros en esa reunión, que rehacer el sistema de registro es la mejor opción para solucionar los problemas evidenciados en los comentarios y reflejados en la drástica caída del número de aspirantes entre el “pre-registro”, “registro simple”, “registro completo” y quienes cursan el módulo propedéutico. El pre-registro se refiere a quienes solo ingresan su CURP; el registro simple a quienes suben su documentación y el registro completo, a quienes contestan el cuestionario socioeconómico y obtienen su folio. La caída entre las dos primeras fases era un enigma para el equipo, se tenían hipótesis, pero ninguna evidencia.

Ante la negativa del equipo a proponer un cambio estructural a la dirección de la institución (debido al poco tiempo y a la resistencia previa de la DTIC a modificaciones), decidimos optimizar los recursos ya producidos. Por mi parte, recomendé que la guía de registro reflejara con precisión lo que el aspirante encontraría en cada paso. Una compañera sugirió renombrarla “Guía del Aspirante” para ayudar a diferenciar los términos “aspirante” y “estudiante” en el sistema. El objetivo sería describir cada parte del proceso, resolver dudas sobre documentación y problemas recurrentes, algo que la guía anterior, no hacía. Considero que la perspectiva original de la guía

derivó de un contexto en el cual los usuarios tenían menos contacto con sistemas en línea, y su “novedad” los forzaba a prestar mucha atención a fechas y procesos. Sin embargo, actualmente, la mayoría de las personas están familiarizadas con plataformas digitales, lo que hace que el sistema de Prepa en Línea-SEP se sienta anticuado, como un “cascarón” de su diseño inicial, parchado superficialmente sin una reestructuración profunda.



El significativo incremento en el acceso a internet y la interacción con plataformas digitales en los últimos diez años implica una mayor familiaridad de los usuarios con sistemas modernos. Estos sistemas difieren notablemente de la oferta actual de Prepa en Línea-SEP, lo que dificulta que los aspirantes comprendan la lógica de tantos pasos dispersos en un proceso tan prolongado.

El modelo educativo de Prepa en Línea-SEP representó un hito en la educación pública, ofreciendo una alternativa flexible para miles de estudiantes en todo el país. A primera vista, su propuesta de valor es clara y atractiva. Sin embargo, para comprender a fondo el servicio, es necesario ir más

allá de la superficie y analizar sus componentes internos y externos. A continuación, se presenta una matriz FODA que explora los elementos clave que definen la calidad de esta plataforma y la experiencia de sus usuarios, revelando las áreas donde se ha logrado el éxito y aquellas que aún presentan desafíos significativos.

Fortalezas (Internas)

* **Flexibilidad y accesibilidad:** Es el corazón de la plataforma. Permite a estudiantes de todo el país, sin importar su ubicación o situación personal, continuar con sus estudios.

* **Modelo pedagógico autodidacta:** Fomenta la autonomía del estudiante, una habilidad invaluable en el siglo XXI. La estructura de los módulos impulsa al alumno a ser el principal responsable de su aprendizaje.

* **Recursos multimedia ricos y variados:** La plataforma ofrece una gran cantidad de videos, audios y textos que facilitan la comprensión de los temas, adaptándose a diversos estilos de aprendizaje.

Oportunidades (Externas)

* **Crecimiento de la demanda de educación a distancia:** El mercado de la educación en línea sigue en auge, lo que ofrece un terreno fértil para que Prepa en Línea-SEP crezca y se modernice.

* **Colaboraciones interinstitucionales:** Existen oportunidades para asociarse con universidades, empresas y otras organizaciones para ofrecer beneficios a los egresados, como becas o certificaciones.

* **Avance tecnológico constante:** La evolución de la tecnología permite la implementación de herramientas de inteligencia artificial, análisis de datos y nuevas plataformas de interacción para mejorar la experiencia del usuario.

Debilidades (Internas)

* **Falta de humanización en la interacción:** La comunicación se limita a foros y mensajes predefinidos, lo que puede generar una sensación de aislamiento y falta de conexión personal entre estudiantes y tutores.

* **Ineficiencia en la atención al usuario:** Los tiempos de respuesta a dudas y quejas son a menudo lentos, y las respuestas pueden ser genéricas o insuficientes, lo que frustra al estudiante y lo deja con dudas.

* **Brecha digital y tecnológica:** A pesar de ser una plataforma en línea, no todos los estudiantes tienen acceso a una conexión a internet estable o a los dispositivos necesarios para trabajar de manera óptima.

Amenazas (Externas)

* **Falta de reconocimiento social y profesional:** Aún existe el estigma de que la educación en línea tiene menos valor que la presencial, lo que puede afectar las oportunidades laborales de los egresados.

* **Competencia de otras plataformas educativas:** Universidades y empresas privadas ofrecen cursos y programas en línea que pueden ser más atractivos o contar con mayor prestigio.

*** Inestabilidad de los recursos gubernamentales:** La plataforma depende de presupuestos federales, lo que la hace vulnerable a recortes y cambios de administración que pueden afectar la calidad del servicio y los recursos disponibles.

Conscientes de que no podíamos automatizar (aún) el proceso de registro, nuestra decisión fue empoderar al aspirante para que fuera el principal responsable de su propio proceso. El mensaje central se transformaría para que la nueva “Guía del Aspirante” comunicara claramente que la persona es la responsable de las fechas y que cada fase del proceso dependería de su interacción con el sistema. Por ello, me comprometí a generar la nueva guía, describiendo mi propia experiencia en el proceso de registro, con la invaluable ayuda de mis compañeras de corrección de estilo y la subdirectora del área.

Antes de concluir esa reunión, presenté la siguiente reflexión: Ser servidor público es más que un empleo, es un compromiso con el bienestar de nuestra sociedad. Cada día, tenemos la oportunidad y la responsabilidad de hacer una diferencia positiva en la vida de los ciudadanos. Nuestro deber es servir con integridad, eficiencia y transparencia. Al trabajar con dedicación, no solo construimos confianza en las instituciones, sino que también contribuimos al progreso y a la justicia social. Recordemos que, al final del día, el éxito de nuestro trabajo se mide en la calidad de vida de aquellos a quienes servimos. Afortunadamente, todos se mostraron dispuestos a colaborar, entendiendo que esto llevaría a un mejor servicio y por tanto a una mejora en la calidad de nuestro trabajo como dirección.

Esta visión, aunque fundamental, se complementa con un marco ético más riguroso que, como se desprende de la reflexión de Enrique Dussel en su plática sobre ética y política, establece la relación entre el servidor público y la ciudadanía. Bajo esta perspectiva, la obligación de servicio

es, en esencia, una obediencia a la exigencia del pueblo y de la sociedad. En este sentido, la sociedad, como máximo poder, tiene el derecho de juzgar la labor de sus funcionarios. El poder del cargo no debe ser entendido como una posesión, sino como una delegación; es un poder obedencial, como lo describe Evo Morales, que impone al servidor el deber de servir, mandando obedeciendo. Al final, el éxito del trabajo no solo se mide en la calidad de vida de los ciudadanos, sino en la capacidad de responder con acciones factibles y concretas a sus necesidades, por más que el progreso sea a veces lento y se logre de poco en poco.

Tras la reunión, un colega me compartió su propuesta para la reestructuración del sistema de registro. Él necesitaba evidencia para justificar el cambio, dada la fuerte resistencia de la DTIC a estas modificaciones. Me comprometí a documentar mis hallazgos para apoyarlo. Mientras tanto, continué con mi propio proceso de inscripción, cursando el módulo propedéutico los fines de semana (ya fuera muy temprano o muy tarde) para no interferir con mis responsabilidades laborales o personales.

Durante mis primeras semanas de inmersión en el módulo propedéutico, identifiqué varias inconsistencias menores que no parecían impactar directamente. Sin embargo, la verdadera revelación llegó en la cuarta semana, con la aparición inesperada de la opción “adelanta tu inscripción”. Este mensaje en pantalla invitaba a los aspirantes a completar su inscripción un par de semanas antes, lo cual fue una sorpresa total para nuestro equipo. La situación era problemática: como responsables de los mensajes del sistema, desconocíamos por completo esta funcionalidad. Esta falta de conocimiento interno nos impedía anticipar y resolver las dudas cruciales de los aspirantes, como qué sucedería con su documentación si no eran seleccionados, o si tendrían otra oportunidad para subir sus archivos si no lo hacían en ese momento. En esencia, el sistema y sus

procedimientos no eran intuitivos, y nosotros, como parte de la institución, carecíamos de una visión completa de la experiencia del usuario.

Ante esta situación, decidí no utilizar la opción y opté por esperar el proceso habitual para obtener capturas de pantalla que me servirían para crear materiales informativos. Sin embargo, al finalizar el módulo propedéutico, me encontré con un contratiempo: no podía consultar mis resultados. Tras varios días de persistencia, me comuniqué con la mesa de servicio (contacto administrativo de trámites escolares de Prepa en Línea-SEP). Días después, el director de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) cuestionó mi accionar, a lo que respondí que necesitaba esas capturas para mis videos. Como resultado, mi usuario fue eliminado del proceso.

Esta situación limitó mi acceso directo a las pantallas del sistema, lo que nos obligó a reconstruir gran parte de la guía del aspirante basándonos en la lógica y la información que ya habíamos logrado recopilar. Esta experiencia también puso de manifiesto un problema recurrente: lo que nuestro equipo diseña para los aspirantes a menudo no se ve igual en el sistema final, la DTIC es la encargada de implementar esos cambios. Esto puede resultar en textos cortados o enlaces desactualizados, afectando con ello la claridad y la coherencia de la información.

Una vez finalizado el proceso de observación, comencé a desarrollar el guion para la nueva “Guía del Aspirante”. Pensé que con eso terminaría mi labor, pero fue solo el comienzo. Mis compañeros empezaron a hacerme numerosas preguntas sobre el proceso. Aunque tenía respuestas para muchas, otras me obligaron a generar nuevos registros (con datos diferentes) para poder explicar los pasos de manera más clara. Además, seguía recibiendo comentarios de aspirantes con dudas persistentes, lo que indicaba que algo no estaba del todo claro en el proceso.

“@almarico686: me podrías apoyar según hice los primeros pasos del registro pero ya no me dejó mandar mis documentos y no sé si si me registre para poder estudiar”

“@Rosa Ceja: yo me quiero apuntar y no me deja enviar la documentación no puedo alguien que me ayude”

“@angyamore: al pulsar no abre para subir los documentos... si se manejar el internet y la compu. solo que no abre”

Al analizar los comentarios, noté una constante: muchos aspirantes mencionaban que estaban intentando el registro desde su celular. Este fue un escenario que no había considerado en mis pruebas. Al replicar el proceso en un dispositivo móvil, descubrí que, el sistema ofrece opciones para tomar una foto, elegir una foto o seleccionar un archivo, la última opción (la correcta para subir documentos) resulta complicada debido a la gran cantidad de carpetas dentro del teléfono. Además, las fotos tomadas con la cámara del celular a menudo exceden el límite de 1MB, lo que impide su carga. Esto me llevó a preguntarme si este era el problema clave que estábamos buscando.

Ante esto, pedí a un compañero encargado del área web que generara datos sobre los dispositivos más utilizados para acceder al portal y realizar el registro. Los resultados fueron sorprendentes: cerca del 60.7% de los aspirantes acceden desde un dispositivo móvil o similar. Esto confirmaba que un gran número de personas se enfrentaba a este problema, lo que explicaba la “drástica caída” en el número de aspirantes entre las distintas fases del proceso de registro.

Aunque no puedo proporcionar datos exactos de abandono por etapa, la numeralia de Prepa en Línea-SEP en 2023 ilustra un poco el problema. El número de aspirantes por convocatoria mensual

no suele variar entre una y otra. Si bien el máximo de aspirantes con registro completo es de 30,000, solo 9,600 son aceptados (aquellos con las calificaciones más altas). En 2023, hubo un total de 216,571 aspirantes, lo que se traduce en un promedio de 18,048 aspirantes por cada una de las 12 generaciones de ese año. Sin embargo, solo se lograron 59,302 estudiantes de nuevo ingreso en todo el año, es decir, 4,942 estudiantes nuevos cada mes.

Esto significa que, a pesar de tener la capacidad para aceptar a 9,600 estudiantes nuevos cada mes, no se está logrando el objetivo. Esta brecha puede atribuirse directamente a la complejidad del sistema de registro, su prolongado tiempo de proceso, los desafíos con los dispositivos móviles y las instrucciones generales que no reflejan la realidad del usuario, generando dudas y abandono.

Con toda esta información, se realizaron ajustes significativos a la guía del aspirante. Además, se creó un video explicativo que detalla todos los pasos del proceso de registro. Aunado a ello al final de cada sección del video, se incluyó un segmento con una persona ofreciendo recomendaciones y enfatizando las fechas clave del siguiente paso.

Mensualmente, también se organizan sesiones informativas con el objetivo de generar cercanía y confianza con los aspirantes, resolviendo sus dudas con el apoyo de compañeros de la Dirección de Control Escolar y la Dirección para el Aseguramiento y la Mejora Educativa, quienes ofrecen consejos sobre las complicaciones más comunes. Por mi parte, creé shorts que abordan detalles muy específicos pero que, de haberlos incluido en la guía, la hubieran hecho demasiado extensa, convirtiendo así a estos, en consejos audiovisuales fáciles de compartir.

Todas las complicaciones y las iniciativas que surgieron de este proceso fueron compartidas con mi compañero, y juntos buscamos justificar un cambio más profundo en el sistema. Aunque seguimos trabajando para desarrollar los pasos hacia un sistema de registro completamente

automático e intuitivo, la estrategia de “empoderar al aspirante” ha demostrado ser una excelente alternativa. Al otorgarles un rol activo desde el primer momento y fomentar su autonomía y autogestión, se promueven habilidades esenciales para la educación en línea que, si bien se desarrollarían a lo largo de los módulos, es mucho más beneficioso que las tengan presentes desde el inicio.

Siguiendo la noción de “dispositivo” de Michel Foucault en García Fanio 2011, la guía del aspirante no es solo un conjunto de instrucciones. Es un mecanismo que organiza y regula cómo los aspirantes acceden a Prepa en Línea-SEP. Más allá de la ayuda técnica, esta guía define cómo deben comportarse y qué pasos deben seguir para integrarse al modelo educativo. Así, la guía no solo facilita el registro, sino que también estructura la relación entre los aspirantes y la institución, promoviendo la responsabilidad y la autonomía en cada etapa.

CONCLUSIONES

“La emoción más humana es la venganza”

(Ichikawa Haruko)

La pregunta inicial que impulsó gran parte de esta reflexión ¿cómo era posible que nadie más se hubiera percatado de este error antes, a pesar de ser información tan fundamental para el aspirante? encuentra su respuesta no en una falta de atención individual, sino en la arraigada cultura organizacional. Como bien señala Passailaigue Baquerizo, “con frecuencia la estructura responde más a la lógica de la propia organización (sistema político-administrativo) que a las necesidades de los usuarios del sistema” (2013). Este paradigma, que se traduce en una mentalidad de “las bases dicen, yo hago lo que está escrito ahí”, y la consecuente falta de criterio para impulsar el cambio, resultan profundamente indignantes. Trabajamos para la ciudadanía, pero a veces parece que les estamos haciendo un favor, esperando que ellos conozcan de antemano todos los intrincados pasos para que nosotros simplemente validemos si su trámite o duda “aplica” o no.

Un ejemplo reciente ilustra esta desconexión de manera contundente: una solicitud para modificar un dato en la guía del aspirante, específicamente en el apartado de la fotografía para la inscripción. El sistema de registro solicita una imagen con un peso menor a 5MB. Sin embargo, la Dirección de Control Escolar (DCE) pidió que se restableciera la instrucción de que la fotografía debía tener un peso menor a 1MB. La razón: si la imagen supera este peso, su sistema la posiciona incorrectamente en los expedientes. Lo más alarmante es que esta solicitud surgió al revisar la guía

del aspirante, y, según lo que se entiende, esta inconsistencia lleva años sin ser abordada. Hasta donde entiendo, quien estableció originalmente este parámetro fue la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC), responsable del sistema, seguramente ante las constantes quejas sobre la mayoría de fotografías con pesos mayores a 1MB.

Adicionalmente, la instrucción actual indicaba que “la subida es opcional”. La DCE solicitó que esto también cambiara y que la fotografía fuera obligatoria, con el fin de recopilar todos los datos a la vez y evitar esperas en días posteriores. Imaginemos la situación desde la perspectiva del aspirante: es domingo, el último día para inscribirse, el sistema exige subir una fotografía obligatoria. El aspirante está en pijama, despeinado, y las instrucciones indican que debe llevar ropa formal. Quizás no tiene ropa formal a mano, o no sabe a quién pedírsela a esa hora. La obligatoriedad, en este contexto, podría llevar a la conclusión de “ya no me inscribí”. Es increíble pensar en la falta de empatía de quienes diseñan estos procesos sin considerar este tipo de situaciones reales que vive el usuario.

Con respecto al peso de la fotografía, es fundamental entender el contexto tecnológico. Las instrucciones originales nacieron en 2014, una época en la que la mayoría de los teléfonos móviles no contaban con cámaras de alta definición, lo que naturalmente impactaba en el peso de las fotos. Sin embargo, la tecnología ha avanzado exponencialmente; la gran mayoría de las marcas actuales han adoptado modelos con múltiples cámaras y una definición en megapíxeles significativamente superior. Esto conlleva que muchas de las fotografías tomadas hoy en día tengan un peso superior a 1, 2 o incluso 3 megabytes. Al mantener límites de peso obsoletos, estamos restringiendo a los usuarios con instrucciones del pasado, ignorando la evolución tecnológica y las capacidades actuales de sus dispositivos.

Como se ha comentado a lo largo de esta tesina, la gran mayoría de las personas dentro de una organización o institución pública, están tan arraigadas en el paradigma del “así es como está en las bases”, prácticamente diciendo que está escrito en piedra, que pareciera que todo tipo de lógica y criterio es veneno para su forma de trabajo. Esto ocurre incluso si el cambio significa lograr, después de un período de arduo trabajo, un proceso más sencillo a largo plazo y un mejor servicio para la ciudadanía. En este caso, el objetivo debería ser buscar la eficiencia en los procesos para ofrecer un mejor servicio y una menor carga de trabajo. Ese debe ser el orden de prioridades, porque si empezamos desde lo último (la menor carga de trabajo), tendríamos un servicio deplorable y alejaríamos a la ciudadanía de nuestras instituciones.

La reflexión sobre la cultura organizacional y la obsolescencia de los procesos nos lleva a una distinción fundamental en la administración: la diferencia entre eficacia y eficiencia. En el ámbito del servicio público, la eficacia es una obligación inherente e ineludible. Un proceso es eficaz si logra su objetivo, independientemente de los recursos o el tiempo invertidos. Por ejemplo, si el objetivo es registrar a un aspirante, el sistema es eficaz si el aspirante finalmente logra registrarse, aunque el proceso sea tortuoso, confuso y prolongado. La eficacia, en este sentido, siempre se va a llevar a cabo; es el cumplimiento de la meta, bien o mal. Es el “qué” se logra.

Sin embargo, la eficiencia va más allá de la mera consecución de objetivos. La eficiencia tiene que ver con el “cómo” se logra ese objetivo: con el menor consumo de recursos, en el menor tiempo posible y de la mejor manera posible. Como se ha explorado en el Capítulo 2, la eficiencia, según Passailaigue Baquerizo (2013), busca lograr los objetivos con el menor consumo de recursos y esfuerzo. Esta optimización no es un resultado automático; es algo que se logra con un nivel de pasión o, al menos, un interés genuino por lo que se hace.

Mi experiencia en el Sistema de Aguas de la Ciudad de México ilustra esta distinción. El sistema de chat era eficaz porque, eventualmente, las respuestas se daban y las quejas se gestionaban. Sin embargo, era profundamente ineficiente debido a la lentitud, la desactualización de las respuestas y la falta de proactividad. Mi iniciativa personal de crear un documento de respuestas optimizado, invirtiendo fines de semana y horas extra, no fue una obligación de mi puesto; fue impulsada por un interés en mejorar el servicio y, sí, en facilitar mi propio trabajo a largo plazo. Esa inversión inicial, motivada por la pasión por la eficiencia, me permitió gestionar el triple de conversaciones, demostrando que la eficiencia es el resultado de un esfuerzo inteligente y motivado.

En Prepa en Línea-SEP, la situación era similar. El sistema de registro era eficaz porque, al final, los aspirantes lograban inscribirse. Pero era ineficiente: generaba confusión, frustración y una alta tasa de abandono. La “ciencia de la pereza” que menciono en el Capítulo 2, lejos de ser una justificación para la inactividad, es una defensa del trabajo inteligente sobre el trabajo meramente arduo. Es la búsqueda de la solución óptima que, con el menor esfuerzo necesario (invertido estratégicamente al principio), permite que los procesos fluyan de manera más sencilla y con mejores resultados a largo plazo. Es aplicar la racionalidad para maximizar la eficiencia, incluso cuando las soluciones más evidentes o directas no están a nuestro alcance, o cuando nuestra posición parece limitar nuestra capacidad de acción.

La eficacia es un compromiso inherente a la función pública; es el mínimo esperado. Pero la eficiencia, la verdadera optimización que beneficia tanto a la institución como a la ciudadanía, es algo que se logra con pasión, con un compromiso genuino por hacer las cosas no solo bien, sino de la mejor manera posible.

La transformación de la “Convocatoria estudiantes” a la “Guía de registro” y a la actual “Guía del Aspirante” (**Anexo 2**, **Anexo 3** y **Anexo 4**, respectivamente) es un testimonio visual y tangible del esfuerzo por adaptar el servicio de Prepa en Línea-SEP a las necesidades y expectativas

contemporáneas de los usuarios. Esta comparativa no solo ilustra un cambio de nombre, sino una evolución conceptual profunda en la forma en que la institución busca interactuar con sus futuros estudiantes.

La “convocatoria estudiantes” (**Anexo 2**), nacida en un contexto donde la interacción con sistemas en línea era menos común, se enfocaba en una descripción lineal y general del proceso. Su diseño y contenido asumían que la novedad del sistema por sí misma captaría la atención del usuario, forzándolos a prestar minuciosa atención a cada fecha y paso. Era una guía que, aunque funcional para su época, carecía de la granularidad y la empatía necesarias para un público cada vez más familiarizado con interfaces intuitivas y procesos automatizados.

Su lenguaje, marcadamente técnico e institucional, y su estructura, menos orientada a anticipar las dudas del usuario, reflejaban una comunicación no asertiva. Lo que actualmente solo genera una experiencia confusa y frustrante para el aspirante. En este sentido, la convocatoria no buscaba establecer un diálogo con él, sino simplemente imponer una serie de instrucciones de forma pasiva, lo que limitaba la posibilidad de una interacción fluida y eficiente.

Como bien señalan Fierro Islas y Vázquez Martínez (2008), este enfoque burocratizado no se orienta a la satisfacción del ciudadano, ya que no considera las necesidades y dudas del público, creando una brecha entre la institución y el usuario. Por consiguiente, la falta de una comunicación efectiva se convierte en un obstáculo significativo para la calidad del servicio, ya que el emisor

asume que su mensaje será comprendido, sin considerar la perspectiva del receptor.

¡Te invitamos a formar parte de la comunidad **Prepa en línea - SEP!**

El proceso para inscribirte al Módulo Propedéutico es muy sencillo: tan sólo necesitarás algunos documentos en formato digital y llenar el Registro.

[DESCARGA CONVOCATORIA ESTUDIANTES 2015](#)

¿Qué necesitas?

- Cuenta de correo electrónico
- CURP
- Copia digitalizada del Acta de Nacimiento
- Copia digitalizada del Certificado de Secundaria

¿Qué hacer?

1. **Regístrate.** Llena el formulario con tu nombre, correo electrónico y CURP.
2. **Activa tu cuenta.** Te enviaremos un correo electrónico con una liga para que continúes con tu registro.
3. **Completa el registro.** Ingresas los datos adicionales y adjuntas los archivos electrónicos que se te soliciten.
4. **Recibe tu Folio y Contraseña.** Una vez que nuestro sistema valide tus documentos, recibirás un correo electrónico con tus claves de acceso. Te recordamos que son personales e intransferibles y su mal uso podría ocasionar que te den de baja.
5. **Inicia el Módulo Propedéutico.** Espera la fecha de inicio de clases, ¡te deseamos éxito!

Regístrate aquí [REGISTRO PARA ASPIRANTES](#)



Si tienes alguna pregunta, no dudes en contactarnos!

[Política de protección de datos](#)



En contraste, la nueva “Guía del Aspirante” (**Anexo 4**), resultado del proyecto detallado en esta tesina, representa un cambio paradigmático. Su objetivo principal es empoderar al aspirante, dándole un rol activo y responsable en su propio proceso. Esta guía se diseñó para:

- Reflejar la experiencia real del usuario: Basada en la observación directa y la recopilación de más de 1800 comentarios, aborda los puntos de fricción y las “áreas grises” que la guía anterior ignoraba.
- Ofrecer claridad y detalle: Describe cada parte del proceso con precisión, anticipando dudas sobre documentación, tipos de aspirantes y problemas recurrentes.
- Adaptarse a las expectativas digitales: Reconoce la familiaridad de los usuarios con plataformas modernas y busca reducir la curva de aprendizaje al alinearse con patrones de interacción conocidos.

- Fomentar la autonomía: Al comunicar claramente la responsabilidad del aspirante sobre las fechas y la interacción con el sistema, promueve habilidades de autogestión esenciales para la modalidad en línea.
- Integrar recursos multimedia: Complementa la información escrita con videos explicativos y shorts que abordan detalles específicos, ofreciendo un enfoque multicanal.
- Humanizar la institución: Por medio de la inclusión de personas a cuadro y un tono más amable, busca generar cercanía y confianza.

Esta comparación visual entre ambas guías no solo demuestra la evolución en el diseño de materiales, sino que también subraya la necesidad constante de que las instituciones públicas se adapten a la realidad y necesidades de los usuarios. La nueva guía es un paso significativo hacia la eficiencia y la calidad del servicio, al reconocer que la familiaridad del usuario con sistemas modernos hace que un proceso prolongado y poco intuitivo se perciba como obsoleto. En este sentido, el desarrollo de una herramienta como la nueva guía, que aborda críticamente las deficiencias presentes y proyecta un modelo de servicio más funcional y centrado en el usuario, resuena con la perspectiva de R. Dahrendorf, quien afirma que “la causa final de las construcciones utópicas es siempre, con pocas excepciones, la crítica e incluso la acusación de sociedades existentes” (Bryon & Gaona, 2014). Así, la nueva guía se convierte en una propuesta tangible que, al aspirar a un ideal de servicio, pone en evidencia las áreas de mejora del sistema actual.

Recomendaciones para Futuras Mejoras en el Sistema de Registro de Prepa en Línea-SEP

Basado en los hallazgos y las lecciones aprendidas a lo largo de esta tesina, se proponen las siguientes recomendaciones concretas para optimizar el sistema de registro de Prepa en Línea-SEP y mejorar la experiencia del aspirante:

- Invertir en una reingeniería completa del sistema de registro para hacerlo más intuitivo, automático y alineado con los estándares de las plataformas digitales modernas (ej. Netflix, Mercado Libre). Esto implica reducir la dependencia de procesos manuales y tiempos de espera prolongados.
- Reducir drásticamente la tasa de abandono en las fases iniciales, mejorar la satisfacción del aspirante y liberar recursos humanos de tareas repetitivas.
- Asegurar que todo el proceso de registro, especialmente la subida de documentos y el cuestionario, esté completamente optimizado para dispositivos móviles. Esto incluye la adaptación de la interfaz, la simplificación de la selección de archivos y el uso de herramientas de compresión de imágenes/PDF integradas.
- Fortalecimiento de la Comunicación Inter-Direcciones
- Establecer protocolos formales y canales de comunicación fluidos entre la Dirección de Tecnología Educativa (DTE), la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC), y otras áreas relevantes (Control Escolar, Aseguramiento y Mejora Educativa).
- Prevenir la “área gris” de desconocimiento, asegurar la coherencia de la información en todos los puntos de contacto y facilitar la implementación de mejoras sistémicas.
- Ofrecer capacitación regular al personal de todas las áreas involucradas en la atención al aspirante sobre principios de experiencia de usuario (UX), usabilidad, comunicación efectiva y empatía.
- Fomentar una nueva cultura organizacional centrada en el usuario, donde la prioridad sea el servicio de mejora constante y no la mera reducción de la carga de trabajo, como se discutió en el Capítulo 3. En esta cultura, todo trabajo debe ser reconocido, pero para serlo

debe hacerse bien. Esto implica que el valor no reside en la cantidad de tareas completadas, sino en la calidad de cada una de ellas, con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario.

- Mantenimiento y Actualización Constante de Materiales Informativos
- Establecer un proceso riguroso para la revisión y actualización periódica de la “Guía del Aspirante”, videos, infografías y mensajes del sistema, asegurando que reflejen siempre la información más reciente y precisa.
- Garantizar la coherencia y claridad de la información, reduciendo la confusión y la frustración del aspirante.

Estas recomendaciones, si se implementan de manera integral, tienen el potencial de transformar el proceso de registro de Prepa en Línea-SEP, convirtiéndolo en un modelo de servicio público eficiente, empático y verdaderamente centrado en el aspirante.

A lo largo de esta tesina, hemos recorrido un camino que va desde la experiencia personal hasta el análisis de sistemas complejos, siempre con un objetivo claro: comprender cómo las instituciones públicas pueden servir mejor a la ciudadanía. Hemos visto que la eficacia es, sin duda, una obligación ineludible para cualquier entidad gubernamental; es el cumplimiento del compromiso, el “hacer que las cosas sucedan”. Sin embargo, la verdadera excelencia, la capacidad de adaptarse, innovar y superar las expectativas, reside en la eficiencia.

La eficiencia, entendida como la optimización de recursos y tiempo para lograr resultados superiores, no es un mero objetivo técnico. Es, en su esencia más profunda, el reflejo de un interés genuino y una pasión por el trabajo que se realiza y por las personas a quienes se sirve. Como se ha demostrado por medio de las iniciativas personales y los desafíos superados, es la motivación

intrínseca la que impulsa a ir más allá de lo “escrito en las bases”, a cuestionar lo establecido y a buscar soluciones creativas, incluso desde las posiciones más operativas.

En un mundo en constante cambio tecnológico y social, las instituciones públicas no pueden permitirse el lujo de la inercia o la complacencia. La ciudadanía, cada vez más familiarizada con la fluidez y la inmediatez de los servicios digitales, espera y merece una atención que refleje esos estándares. El “empoderamiento del aspirante” no es solo una estrategia para Prepa en Línea-SEP; es un llamado a la acción para toda la administración pública. Es reconocer que el éxito de nuestro trabajo se mide, en última instancia, en la mejora de vida de aquellos a quienes servimos.

Por lo tanto, la conclusión final es clara y contundente: la eficacia es una obligación, pero la eficiencia es algo que se logra con pasión. Es esta pasión la que nos impulsa a construir instituciones más ágiles, más humanas y más capaces de responder a los desafíos de una sociedad en constante evolución, asegurando que el servicio público sea, en verdad, un motor de justicia social y progreso.

REFERENCIAS

- Bernal Magaña, J. (2017). Principios básicos de administración. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2023/Publicaciones/libros/csociales/Principios_basicos_de_administracion.pdf
- Bryon, P., y Gaona, G. (2014). Ciudad educadora entre la utopía. En Congreso Internacional de Ciudades Educadoras: Ciudad Educadora entre la realidad y la utopía (pp. 127-142). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5705126.pdf>
- Camus, A. (1985). El mito de Sísifo (L. Echávarri, Trad.). Alianza Editorial. https://www.correocpc.cl/sitio/doc/el_mito_de_sisifo.pdf
- Corrales Navarro, E. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. Revista Comunicación, 20(1), 46–51. <https://www.redalyc.org/pdf/166/16620943007.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (2008). Plan sectorial de educación 2007-2012. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5028684&fecha=17/01/2008#gsc.tab=0
- , (2012). Decreto que reforma el artículo tercero constitucional. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5233070&fecha=09/02/2012
- , (2014). Acuerdo número 09/09/14 por el que se establece el Plan de Estudios del Servicio Nacional de Bachillerato en Línea, Prepa en Línea-SEP.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5361362&fecha=24/09/2014#gsc.tab=0

El Imparcial. (2024, octubre 3). Sheinbaum insiste en eliminar el examen Comipems, así cambiaría para siempre la educación en México.

<https://www.elimparcial.com/mexico/2024/10/03/sheinbaum-insiste-en-eliminar-el-examen-comipems-asi-cambiar-ia-para-siempre-la-educacion-en-mexico/>

Fierro Islas, L. A., y Vázquez Martínez, M. del C. (2008). La Calidad del Servicio en la Administración Municipal. Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal, (5), (35). <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/download/24852/22292>

García Fabio, L. (2011). ¿Qué es un dispositivo?: Foucault, Deleuze, Agamben. A Parte Rei, 74. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/fanlo74-1.pdf>

INEGI. (2025, 6 de mayo). ENCUESTA NACIONAL SOBRE DISPONIBILIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN EN LOS HOGARES (ENDUTIH). INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/endutih/ENDUTIH_24_RR.pdf

Madhouse. (2016). Nejimaki Seirei Senki: Tenkyou no Alderamin [Serie de anime]. Crunchyroll. <https://www.crunchyroll.com/series/GY8VJW08Y/alderamin-on-the-sky>

Maquiavelo, N. (1532). El Príncipe [PDF]. OpenCourseWare, Universidad de Cádiz. https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1491/mod_resource/content/1/El_principe_Maquiavelo.pdf

Nielsen Norman Group. (2024, 30 de enero). Las 10 heurísticas de usabilidad de Nielsen.

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Passailaigue Baquerizo, R. M. (2013). Administración educativa: Los procesos de gestión en la eficacia educativa universitaria (1.^a ed.). Artes Gráficas Senefelder.

<https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/6/6/50-1>

Paizanni, C. (2023, noviembre 11). Enrique Dussel - Ética y Política [Video]. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=BFMBHVt37xo&ab_channel=CarlosPaizanni

Wakano, T. (Director). (2019, mayo 20). Shingeki no Kyojin [Episodio 16, Temporada 3]. En Wit Studio (Productor), Shingeki no Kyojin. Anime (serie de televisión). Doblado al español.

Recuperado de <https://www.crunchyroll.com/watch/G63K3WWD6/perfect-game>

Anexo 1



De aspirante a estudiante [análisis]:

1. Registro de aspirante
2. Recepción de usuario y contraseña
3. Módulo propedéutico
4. Resultados del propedéutico
5. Inscripción como estudiante
6. Acceso al Módulo 1

Guía de registro

1. Registro
2. Cuestionario de contexto socioeconómico
3. Módulo propedéutico
4. Consulta los resultados del módulo propedéutico
5. Completa tu inscripción

Video

1. Registro
2. Claves de acceso
3. Modulo propedéutico
4. Resultados
5. Inscripción
6. Módulo 1



Lo que pasa en el registro (análisis)	Lo que dice la guía del registro	Lo que dicen nuestros videos del registro
El aspirante debe ingresar a prepaenlinea.sep.gob.mx y, en la parte superior, hacer clic en “Registro”.	Ingresa al sitio prepaenlinea.sep.gob.mx y dirígete al <i>banner</i> de registro.	Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx y busca el banner de registro de la convocatoria
A continuación, deberá localizar y seleccionar el botón “Regístrate aquí”.	Haz clic en “Regístrate”...	Aquí deberás buscar el botón “Regístrate aquí” y dar clic.
En la pantalla que aparecerá, deberá ingresar su CURP y validarla. Al hacerlo, se mostrará su nombre completo, por lo que deberá ingresar su correo electrónico personal, que será utilizado a lo largo de todo el proceso. Luego, deberá confirmar que tiene acceso al correo, que es de uso personal, y que ha leído y aceptado el aviso de privacidad. Posteriormente, deberá resolver el captcha con los datos de la imagen y hacer clic en “Enviar”.	... ingresa tu Clave Única de Registro de Población [CURP] y presiona “Validar”, aparecerá tu nombre de forma automática. Escribe y confirma tu correo electrónico, este debe ser válido, activo, personal e intransferible, que no haya sido utilizado por otros estudiantes en convocatorias previas, de lo contrario se invalidará el registro. [Asegúrate de escribir correctamente tu cuenta de correo electrónico ya que, durante el proceso de registro, no es posible hacer cambios de datos y tendrás que esperar una nueva convocatoria].	En el formulario ingresa tu CURP y válidala para que tu nombre aparezca de forma automática en las casillas. Ahora, debes escribir tu correo electrónico, pero ¿cuál puedes utilizar? Tranquilo, deberás utilizar un correo personal en lugar de uno laboral o institucional, ya que ahí se enviarán todas las notificaciones sobre tu registro. Recuerda leer y aceptar el aviso de privacidad de Prepa en Línea-SEP (No se visualiza la acción) . Después ingresa el código de verificación, comprueba que tus datos sean correctos y oprime el botón enviar.

Av. Revolución 1425, Campestre, Álvaro Obregón, 01040, CDMX 55 3601 6900, Ext. 55390 prepaenlinea.sep.gob.mx

	1. Lee y acepta el aviso de privacidad de Prepa en Línea-SEP, marcando la casilla correspondiente. 2. Ingresa correctamente el código de verificación. 3. Comprueba que tus datos sean correctos y haz clic en “Enviar”.	
Una vez enviado, se confirmará el prerregistro a Prepa en Línea-SEP y se invitará al aspirante a continuar el proceso haciendo clic en “Continuar con el registro”.	En la siguiente pantalla, haz clic en el botón “Continuar con el registro”. En la siguiente pantalla, haz clic en el botón “Continuar con el registro”.	Tu CURP y correo electrónico han sido validados, ahora da clic en el botón “Continuar con el registro”
En esta pantalla el aspirante deberá completar los siguientes campos con su información personal: • Domicilio actual • Origen e información de contacto • Datos de la secundaria • Documentación probatoria	Sube tu documentación Tienes hasta las 23:59 horas del 18 de octubre para realizar este paso. Agrega más información personal, como domicilio actual, datos de contacto y de tu secundaria, y luego sube tus documentos: • CURP • Acta de Nacimiento	Aquí llenarás tu formulario de registro con tus datos personales y antecedentes escolares, cómo edad, domicilio actual, fecha de nacimiento y datos de la secundaria en la que estudiaste. Al final, encontrarás un apartado para cargar tu CURP y acta de nacimiento en formato PDF y con un peso menor a 1MB por cada archivo. Ahora, acepta los requisitos establecidos en la

		convocatoria al marcar la casilla
--	--	-----------------------------------

En la sección de documentación probatoria, deberá subir su CURP y acta de nacimiento en formato PDF con un tamaño inferior a 1MB. En la parte inferior de esta sección, se encuentran videos que guían al aspirante en caso de dudas sobre los documentos. Después de completar todos los campos, deberá aceptar que cumple con los requisitos establecidos, que es mayor de edad o cuenta con autorización y seguimiento de su padre, madre o tutor, y que la documentación presentada es válida. Finalmente, deberá hacer clic en "Enviar formulario".		correspondiente y por último, da clic en "Enviar formulario"
A continuación, aparecerá un mensaje de "Confirmación de registro simple exitoso" a Prepa en Línea-SEP". En esta pantalla, el aspirante podrá revisar el aviso de privacidad y la política de	Al finalizar, el sistema te notificará que el registro fue exitoso. Haz clic en el botón "Continuar con el Cuestionario de contexto" y responde todas las preguntas para que puedas recibir tu	Ya tienes tu expediente de aspirante, solo te falta completar el cuestionario de contexto socioeconómico.

Protección de Datos Personales. Para continuar, deberá aceptar haber leído	folio de confirmación al módulo propedéutico.	
--	---	--

y comprendido el aviso de privacidad y hacer clic en "Continuar con el Cuestionario".	No se admiten fotografías de los documentos, copias ni capturas. Para conocer el estado de tu registro consulta la sección Estatus de registro.	
Cuestionario de contexto socioeconómico El cuestionario se divide en dos bloques: Primer bloque: ○ Información general ○ Trayectoria académica ○ Familia ○ Trabajo ○ Economía ○ Políticas Al completar cada sección, deberá hacer clic en "Enviar formulario". Un mensaje confirmará que "¡Se ha actualizado de manera exitosa tu información!", y se deberá hacer clic en "Continuar". Al finalizar el último	Cuestionario de contexto socioeconómico Tienes hasta las 23:59 horas del 18 de octubre para realizar este paso. Este cuestionario es un requisito para completar tu registro. Se divide en dos bloques: en el primero se te solicitará información sobre tu contexto familiar y laboral; y en el segundo responderás preguntas relacionadas con tus habilidades digitales y de autorregulación. La información que proporcionas es confidencial y será utilizada para fines estadísticos, tus respuestas no condicionan tu proceso de registro. No olvides revisar nuestro aviso de privacidad que aparecerá al ingresar al	Considera un tiempo mínimo de 30 minutos ya que el cuestionario está dividido en dos bloques. En el bloque 1, contestarás preguntas relacionadas a tu lugar de residencia, tu trabajo actual, si hablas alguna lengua indígena o si cuentas con equipo de cómputo, cuando finalices el primer bloque da clic en "Enviar formulario", ¡espera! ¿Pero qué pasa si no puedo contestar el bloque en este momento? ¡No te preocupes! El sistema guardará tu avance para que puedas responder después durante el periodo de registro. Para reanudar tu proceso en el cuestionario, revisa la sección de registro, y da clic en "Regístrate aquí" y vuelve a ingresar con tu CURP y correo

tema del bloque, aparecerá el mensaje "¡Has concluido con éxito el primer	cuestionario.	electrónico.
--	---------------	--------------

bloque!", y se deberá hacer clic en "Siguiente Bloque". Segundo bloque: ○ Uso de las TIC ○ Uso de medios digitales ○ Expectativas de resultado Cada vez que se termine un tema, se deberá hacer clic en "Enviar respuestas". Un mensaje que confirmará que "¡Se ha actualizado de manera exitosa tu información!", y se deberá hacer clic en "Continuar". Al finalizar el último tema del bloque, aparecerá el mensaje "Felicidades [Nombre del aspirante]: Cuestionario completado. ¡Has confirmado tu participación en el módulo propedéutico!". En esta pantalla, el aspirante verá su folio de registro, que deberá conservar para obtener los	Al ingresar al cuestionario: • Asegúrate de completar los dos bloques. • Considera 30 minutos como mínimo para contestarlo. Si no logras finalizarlo, el sistema guardará tu avance para que lo puedas retomar después. • Finaliza los dos bloques antes de la fecha límite, de lo contrario no podrás continuar con el proceso y deberás esperar la siguiente convocatoria. Al concluirlo, aparecerán en pantalla tus claves de acceso (usuario y contraseña), así como el folio de confirmación para participar en el módulo propedéutico, consévalo.	En el bloque 2, realizarás una evaluación de tu nivel de habilidad respecto al uso de medios digitales y a la autoregulación. Al finalizar este bloque, da clic en "Enviar respuestas", para completar tu cuestionario. ¡Vaya que fue sencillo! Ahora ya tienes tu folio de confirmación. Además, al dar clic en el botón "Guardar folio", puedes descargar el PDF de estos datos para no perderlos de vista. Así mismo, podrás consultar el estatus de tu proceso en la convocatoria. ¡Felicidades, ya eres aspirante en la convocatoria! Fuente 
--	---	---

accesos al módulo propedéutico. También encontrará un enlace para		
--	--	--

consultar los accesos al módulo [deshabilitado hasta la fecha correspondiente], un botón para descargar un PDF con su folio, otro para consultar su estatus de registro (que nos brinda la misma información), y un botón para salir.		
Lo que pasa en la “Recepción” de usuario y contraseña [análisis]	Lo que dice la guía de la “Recepción de usuario y contraseña	Lo que dicen nuestros videos de la “Recepción” de usuario y contraseña
Unos días antes, o en la fecha de inicio del módulo propedéutico, el sistema debería enviar por correo electrónico los accesos [usuario y contraseña] que permitirán al aspirante ingresar al módulo. Sin embargo, esto no siempre ocurre.	Al concluirlo [cuestionario de contexto], aparecerán en pantalla tus claves de acceso [usuario y contraseña], así como el folio de confirmación para participar en el módulo propedéutico, consérvalo.	(Video popular, externo a Prepa en Línea-SEP) Tiene que llegar a su correo lo que es el usuario y la contraseña para iniciar el módulo propedéutico.. Fuente
En caso de no recibir los accesos, el aspirante deberá ingresar al portal en las fechas indicadas y seguir estos pasos: 1. Hacer clic en la parte superior en "Registro".	Para ingresar [módulo propedéutico] deberás contar con tu usuario y contraseña, estos datos los obtendrás en nuestro sistema del 23 al 27 de octubre y se activarán hasta el inicio del módulo.	No tenemos videos sobre este proceso

Av. Revolución 1425, Campestre, Álvaro Obregón, 01040, CDMX 55 3601 6900, Ext. 55390 prepaenlinea.sep.gob.mx

2. Identificar la generación en la que realizó su registro y seleccionar "Obtén tus claves de acceso". 3. En la siguiente pantalla, ingresar su CURP, el correo electrónico que utilizó durante el registro y el folio obtenido al finalizar el proceso. 4. Completar el captcha y hacer clic en "Enviar". En pantalla, el aspirante verá su nombre, junto con sus accesos (usuario y contraseña). También encontrará videos que lo orientarán para acceder al módulo propedéutico en la fecha establecida. Además de un botón para consultar los resultados de su módulo propedéutico (deshabilitado hasta la fecha establecida).	No publiques en redes sociales ni compartas capturas de tu registro, ya que es información que solo tú debes conocer. Si después del inicio del módulo propedéutico no recibes tu número de usuario y contraseña, puedes realizar una solicitud de <i>ticket</i> para solucionar el problema en la Mesa de servicio.	
Lo que pasa en al acceder al módulo propedéutico [análisis]	Lo que dice la guía sobre el acceso al módulo propedéutico	Lo que dicen nuestros videos sobre el acceso al módulo propedéutico

Al llegar la fecha establecida, el aspirante debe acceder a su perfil en el	Cursarás el módulo propedéutico del 28 de octubre al 24 de noviembre.	1. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx
---	---	---

Av. Revolución 1425, Campestre, Álvaro Obregón, 01040, CDMX 55 3601 6900, Ext. 55390 prepaenlinea.sep.gob.mx

portal. En la parte superior, encontrará la opción "Mi comunidad". Debajo de "Mis campus", se muestra nuestro campus y generación, el cual, al seleccionarlo, lo lleva a una pantalla adicional. En esta pantalla, se ingresa el usuario y contraseña. Existe también la opción de seleccionar "Recordar usuario" para facilitar futuros accesos.	Este módulo es requisito obligatorio, se cursa en línea y dura cuatro semanas. • Durante el módulo • Conocerás las características de nuestro modelo educativo. • Desarrollarás conocimientos prácticos y competencias necesarias para navegar en la plataforma virtual. • Te familiarizarás con los recursos educativos digitales, con las figuras de acompañamiento y con todos los espacios que componen tu entorno virtual de aprendizaje. Pasos para ingresar a la plataforma 1. Entra a prepaenlinea.sep.gob.mx En el lado superior derecho, haz clic en el botón "Mi comunidad": 2. Ingresa tu usuario o correo institucional y haz clic en "Ingresar".	2. Haz clic en la parte superior derecha en "Mi comunidad" 3. Escribe tu nombre de usuario y haz clic en "Ingresar" 4. En mis campus haz clic en el número de tu campus y generación para ingresar 5. Para entrar a tu aula escribe tu usuario y contraseña, haz clic en "Iniciar sesión (ingresar)"
--	---	--

Av. Revolución 1425, Campestre, Álvaro Obregón, 01040, CDMX 55 3601 6900, Ext. 55390 prepaenlinea.sep.gob.mx

	3. Identifica tu generación y haz clic. En este espacio hay información que te será de mucha utilidad mientras avances en tus estudios.	
Una vez ingresadas las credenciales, se hace clic en "Ingresar", lo que permite visualizar el módulo propedéutico. Desde allí, el aspirante puede acceder directamente a su aula virtual.	4. Copia y pega sin espacios el usuario y la contraseña que obtuviste en nuestro sistema. Haz clic en "Iniciar sesión [ingresar]" y ¡listo!, podrás comenzar con tu módulo. 5. Ahora que estás en "Mi aula" podrás observar que los recursos se encuentran organizados por semana, te recomendamos comenzar con los videos "Primeros clics" e "Introducción al módulo". ¿Cómo ingreso al Módulo propedéutico? Para conocer más sobre cómo ingresar desde una computadora y un celular, haz clic en los siguientes videos. Podrás visualizar algunos materiales en tu dispositivo móvil, para realizar	6. Dentro de tu aula oprime el recuadro "Módulo propedéutico" e ingresa ¡Listo! Ya puedes comenzar con el módulo propedéutico, ¡te deseamos mucho éxito! Fuente

	las actividades y consultar los	
--	---------------------------------	--



	recursos educativos es necesario contar con una computadora.	
--	--	--

Av. Revolución 1425, Campestre, Álvaro Obregón, 01040, CDMX 55 3601 6900, Ext. 55390 prepaenlinea.sep.gob.mx

Anexo 2

CONVOCATORIA 2015

SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA

PREPA EN LÍNEA - SEP

La Secretaría de Educación Pública (SEP), por conducto de la Subsecretaría de Educación Media Superior; con fundamento en lo dispuesto por los artículos 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 33, fracción VI y 37, segundo párrafo de la Ley General de Educación, convoca a todas las personas interesadas en cursar estudios del tipo medio superior, nivel bachillerato, modalidad no escolarizada, opción virtual, (PREPA EN LÍNEA) en términos de las siguientes:

BASES

PRIMERA. Perfil de Ingreso: Personas que ya cuentan con un certificado de estudios de nivel secundaria o que estén por concluir estudios de dicho nivel, siempre y cuando logren obtener dicho certificado a más tardar el **30 de junio de 2015**.

SEGUNDA. Ventajas de la Oferta Educativa: El Servicio Nacional de Bachillerato en Línea (PREPA EN LÍNEA --- SEP) cuenta con las siguientes ventajas:

- Gratuidad en la formación;
- Servicios en línea accesibles desde cualquier computadora, tableta o dispositivo móvil con conexión a Internet;
- Materiales educativos y biblioteca escolar disponibles virtualmente y susceptibles de descarga para su estudio fuera de línea;
- Grupos escolares integrados por comunidades virtuales de aprendizaje;
- Apoyo virtual de facilitadores y tutores certificados;
- Enfoque por competencias y estructura modular;
- Obtención del certificado de bachillerato en un periodo estimado de 2 años 4 meses.

TERCERA. Plan de Estudios: El Plan de Estudios de Bachillerato a cursar, será el establecido al efecto por la Secretaría de Educación Pública según **Acuerdo número 09/09/14, D.O.F. 24 de septiembre de 2014**, mismo que fue diseñado en un enfoque por competencias y una



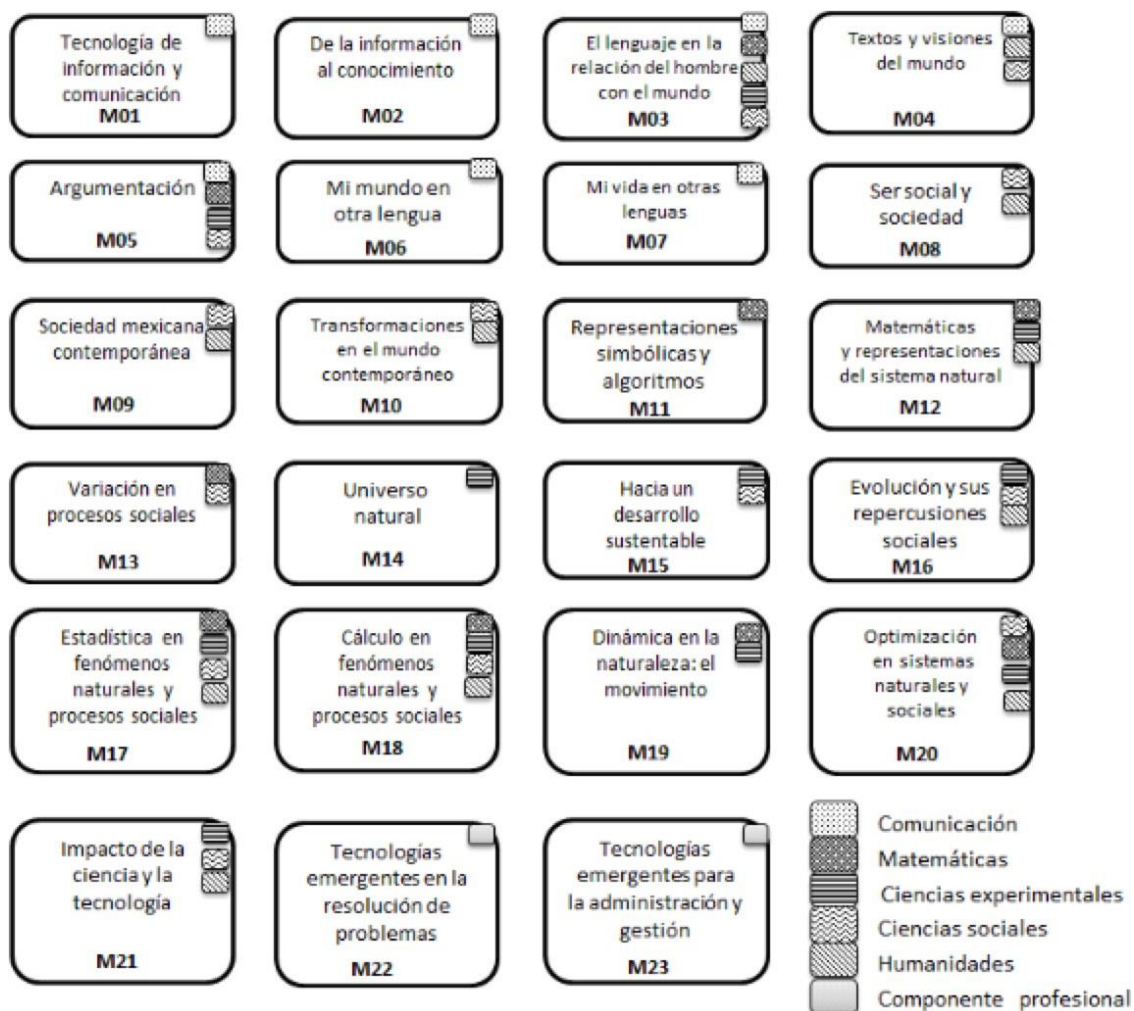
www.prepaenlinea.sep.gob.mx

CONVOCATORIA 2015

SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA

PREPA EN LÍNEA - SEP

estructura de 23 módulos ---cada uno con duración de un mes--- más los periodos de receso o regularización correspondientes.



CUARTA. Periodo de Registro: Para iniciar el proceso de ingreso al Servicio Nacional de Bachillerato en Línea (PREPA EN LÍNEA), los aspirantes deberán registrarse en el portal de



www.prepaenlinea.sep.gob.mx

CONVOCATORIA 2015

SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA

PREPA EN LÍNEA - SEP

Internet www.prepaenlinea.sep.gob.mx en el periodo comprendido entre la emisión de la presente Convocatoria y el 23 de enero de 2015.

QUINTA. Información requerida: Los aspirantes deberán proporcionar en su registro la siguiente información:

- 5.1.--- Nombre(s) y apellido(s);
- 5.2.--- Clave Única de Registro de Población (CURP);
- 5.3.--- Correo electrónico personal ---principal---;
- 5.4.--- Correo electrónico alternativo;
- 5.5.--- Teléfonos de contacto;
- 5.6.--- Domicilio actual;
- 5.7.--- Fecha y lugar de nacimiento;
- 5.8.--- Antecedentes escolares (datos de la escuela secundaria y del certificado respectivo), y
- 5.9.--- Datos relacionados con el equipo de cómputo y conectividad a que tenga acceso el aspirante.

Como parte del proceso de registro, los aspirantes deberán aceptar sujetarse a las bases de la presente Convocatoria y a las demás normas aplicables.

SEXTA. Documentación requerida: A la solicitud de registro, los aspirantes deberán acompañar en formato digital (pdf), los siguientes documentos:

1. Certificado de estudios completos de nivel secundaria (en caso de estudios cursados en el extranjero, presentar la resolución de revalidación correspondiente emitida por la autoridad educativa competente);
2. Clave única de registro de población (CURP);
3. Acta de nacimiento;



www.prepaenlinea.sep.gob.mx

CONVOCATORIA 2015

SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA

PREPA EN LÍNEA - SEP

4. Comprobante de domicilio, y
5. Fotografía digital reciente a color, tamaño infantil.

En el caso de aspirantes que cuenten con certificado de nivel secundaria inscrito en el Registro Nacional de Emisión, Validación e Inscripción de Documentos (RODAC), previsto en el artículo 12, fracción X de la Ley General de Educación, no será necesario exhibir copia de su certificado y bastará indicar el folio de inscripción RODAC correspondiente.

SÉPTIMA. Validación: La autoridad educativa podrá validar la autenticidad de la documentación académica, de identidad y demás documentación presentada. El aspirante que presente documentación apócrifa, causará baja del proceso de registro o de inscripción, según se trate, en términos de las disposiciones que resulten aplicables y sin perjuicio de las acciones legales que, en su caso, determine iniciar la autoridad educativa.

OCTAVA. Curso Propedéutico: Los aspirantes que cumplan con el proceso de registro deberán acreditar el Curso Propedéutico para la modalidad no escolarizada y opción virtual, el cual será impartido en línea del **9 de febrero al 8 de marzo de 2015**. Para este curso se proporcionará un nombre de usuario y una clave de acceso al aula virtual del SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA (PREPA EN LÍNEA).

Los aspirantes que acrediten el Curso Propedéutico quedarán inscritos en el SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA (PREPA EN LÍNEA), para lo cual, la SEP informará lo conducente a través del correo electrónico proporcionado por los aspirantes durante su registro.

NOVENA. Conectividad: Los aspirantes deberán disponer, preferentemente, de equipo de cómputo o dispositivo móvil y acceso a internet, o bien, tener la posibilidad de acceder a espacios con internet o puntos de conectividad en bibliotecas, escuelas, espacios públicos, instituciones, entre otros.



www.prepaenlinea.sep.gob.mx

CONVOCATORIA 2015

SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA

PREPA EN LÍNEA - SEP

DÉCIMA. Regulación: El SERVICIO NACIONAL DE BACHILLERATO EN LÍNEA (PREPA EN LÍNEA), estará regulado por el **Plan y Programas de Estudio conforme al Acuerdo Secretarial número 09/09/14, D.O.F. 24 de septiembre de 2014**, así como por las normas de control escolar y demás regulación que establezca al efecto la autoridad educativa.

DÉCIMA PRIMERA. Asuntos No Previstos: Los asuntos no previstos en la presente convocatoria y aquellos que ameriten interpretación o generen casos de duda, serán resueltos por la Subsecretaría de Educación Media Superior de la Secretaría de Educación Pública o por la autoridad que resulte competente.

DÉCIMA SEGUNDA. Dudas y Comentarios: Para mayor información y comentarios, por favor contáctanos al correo electrónico prepaenlineasep@sems.gob.mx.

Telefono : 55 3601 6900; extensiones 55679, 55658
01 800 117 7372

Calle Fernando de Alva Ixtlilxóchitl No. 185, Col. Tránsito; 5º piso
Delegación Cuauhtémoc, México, D.F. C.P 06820



www.prepaenlinea.sep.gob.mx

Anexo 3



Convocatoria 2024
Prepa en Línea-SEP

Guía de registro

• para la generación 70



prepaenlinea.sep.gob.mx

Directorio

Jesús Eduardo Pérez Buendía

Director de Servicios de Educación Media Superior

René Bello Sánchez

Director Administrativo

Norma Angélica Camacho López

Directora para el Acompañamiento y la Mejora Educativa

Mireya Ocaña Soler

Directora de Control Escolar

Susana Sánchez Coronado

Directora de Planeación, Evaluación y Estadística

Paulina Torres Aguilar

Directora de Servicios Académicos y Diseño Curricular

Lucía Gabriela Bonilla Jiménez

Directora de Tecnología Educativa

Rodrigo Ibarra Monroy

Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Estrella Marisol Quiroz Estrada

Directora de Tutoría y Desarrollo Integral del Estudiante

Avenida Revolución 1425, colonia Tlacopac, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01040, CDMX.

Se permite la reproducción total o parcial del presente material, citando la fuente.



Créditos

Dirección editorial

Miguel Ángel García Viveros

Coordinación editorial

Lucía Gabriela Bonilla Jiménez
Lourdes Saray Navarro Laguna

Diseño gráfico y editorial

César Alamillo Sandoval

Revisión de contenido

Lizbeth Evoli Goya

Corrección de estilo

Laura Iliana Martínez García
Lizbeth Evoli Goya

Producción y edición de videos

Miguel Ángel García Viveros
César Alamillo Sandoval
José Luis Trujillo García
Wiliwaldo Cázares Mariano

Fotografías

Stock de la Dirección de Tecnología Educativa

Trigésima quinta edición, septiembre de 2024.
Servicio Nacional de Bachillerato en Línea
Prepa en Línea-SEP



Índice

	¡Te damos la bienvenida al proceso de registro!	5
	Fechas	6
	Etapas del proceso de registro	7
	1. Registro	8
	2. Cuestionario de contexto socioeconómico	10
	3. Módulo propedéutico	11
	Consulta los resultados del módulo propedéutico	14
	Completa tu inscripción	15
	Directorio de atención	16
	Glosario	17
	¿Dudas?	18

¡Te damos la bienvenida al proceso de registro!

**Felicidades por decidir continuar
tus estudios** de nivel medio superior
y querer formar parte del Servicio
Nacional de Bachillerato en Línea,
“Prepa en Línea-SEP”.



Guía de registro

para la generación 70





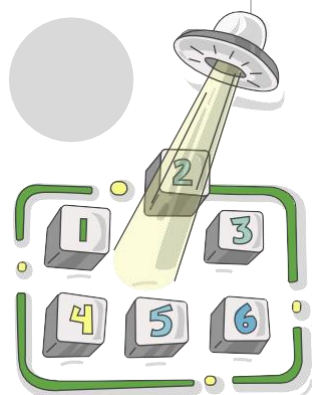
Convocatoria 2024 Prepa en Línea-SEP

**Con voluntad, dedicación y autonomía lograrás tus metas.
Te aseguramos que tu esfuerzo valdrá la pena.**

En esta **guía** encontrarás todo lo necesario para tu registro: fechas, requisitos, descripción del proceso, directorio de atención, un glosario y una sección de posibles dudas que pueden surgir.

Te invitamos a leerla detenidamente para que tengas un registro exitoso.

Asimismo, te recomendamos leer con atención [las bases de la convocatoria](#) publicada en nuestra [sección de registro](#).



Guía de registro

para la generación 70



Fechas

Revisa el calendario de la convocatoria 2024 para la generación 70:

Septiembre						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Octubre						
D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Noviembre						
D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

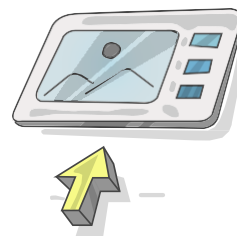
Diciembre						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

- [Registro](#)
- [Recepción de usuario y contraseña](#)
- [Módulo propedéutico](#)
- [Resultados de propedéutico](#)
- [Módulo 1](#)

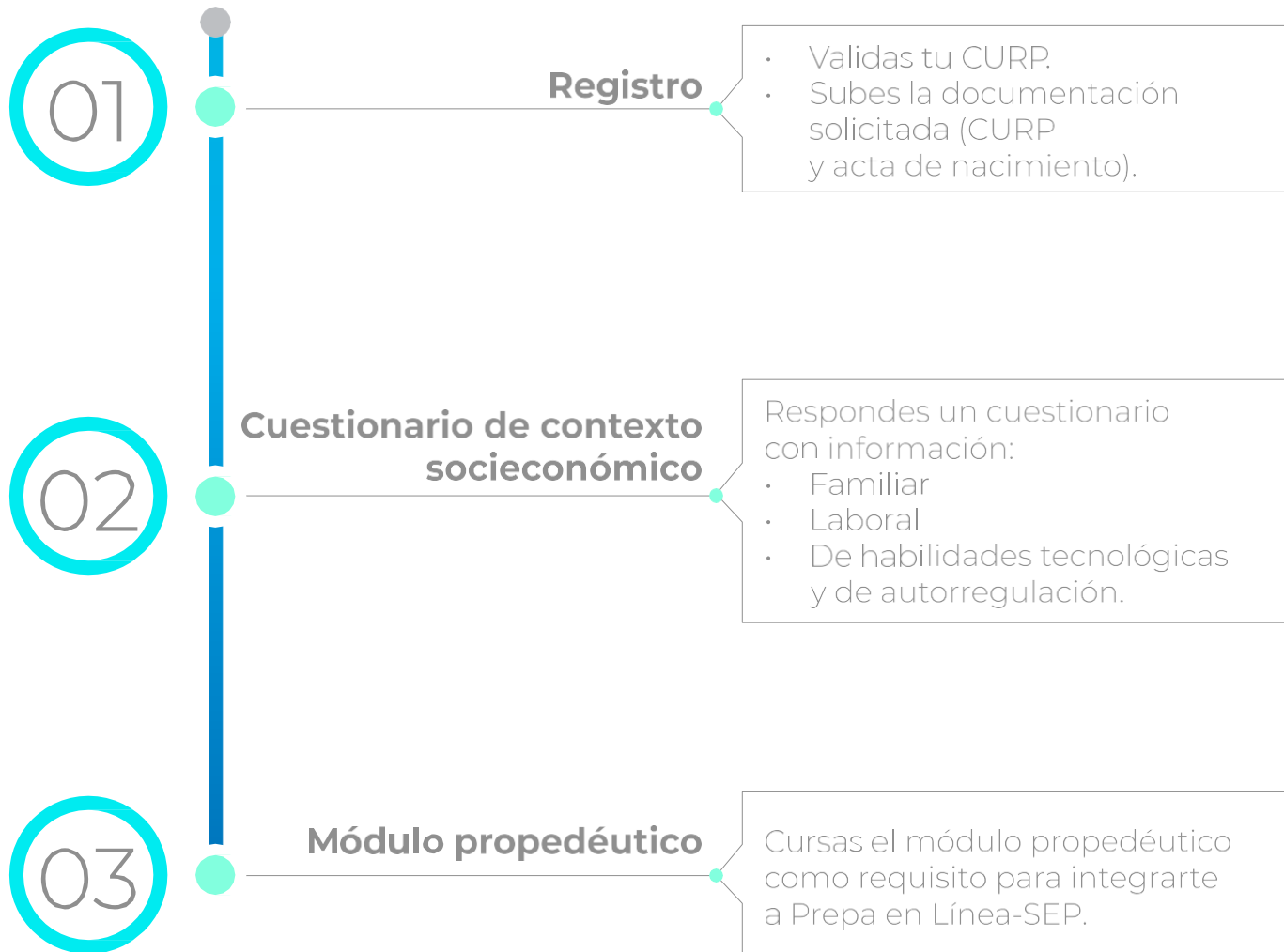
Guía de registro

para la generación 70

Nota: Asegúrate de entrar a los enlaces en las fechas señaladas en el calendario, ya que corresponden a la generación a la que deseas integrarte.



Etapas del proceso de registro



El siguiente video te guiará paso a paso con tu registro:



Consúltalo aquí

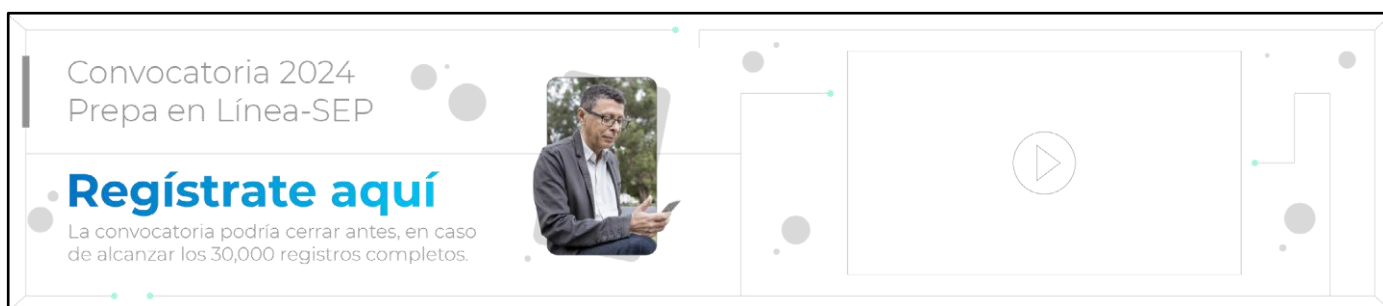
Guía de registro

para la generación 70

1. Registro

Del **9 al 20 de septiembre**
realiza los siguientes pasos.

- Ingresa al sitio prepaenlinea.sep.gob.mx y dirígete al *banner* de registro.



El registro podría terminar antes, en caso de alcanzar los 30,000 registros completos.

Valida tu CURP

Haz clic en “Regístrate”, ingresa tu Clave Única de Registro de Población ([CURP](#)) y presiona “Validar”, aparecerá tu nombre de forma automática. Escribe y confirma tu correo electrónico, este debe ser válido, activo, personal e intransferible, que no haya sido utilizado por otros estudiantes en convocatorias previas, de lo contrario se invalidará el registro.

CURP	Validar	Nombre(s)
Primer Apellido	Segundo Apellido	
Correo Electrónico	Confirmar Correo Electrónico	
☐ Confirmando que el correo electrónico que ingresé es personal, está activo y tengo acceso a él.		
☐ He leído y acepto el aviso de privacidad de Prepa en Línea-SEP. Puedes consultar nuestra Política de Protección de Datos Personales aquí .		

Asegúrate de escribir correctamente tu cuenta de correo electrónico ya que, durante el proceso de registro, no es posible hacer cambios de datos y tendrás que esperar una nueva convocatoria.

Guía de registro

para la generación 70



Convocatoria 2024 Prepa en Línea-SEP

1. Lee y acepta el aviso de privacidad de Prepa en Línea-SEP, marcando la casilla correspondiente.
2. Ingresa correctamente el código de verificación.
3. Comprueba que tus datos sean correctos y haz clic en “Enviar”.
4. En la siguiente pantalla, haz clic en el botón “Continuar con el registro”.

Recuerda la contraseña del correo registrado, ya que a este se enviarán todas las notificaciones de tu proceso de registro.



PL-SEP

Sube tu documentación

Tienes hasta las **23:59 h del 20 de septiembre** para realizar este paso.

Agrega más información personal, como domicilio actual, datos de contacto y de tu secundaria, y luego sube tus documentos:

- CURP
- Acta de nacimiento

Descarga tus documentos aquí.



CURP



Acta de nacimiento

Al finalizar, el sistema te notificará que el registro fue exitoso. Haz clic en el botón “Continuar con el Cuestionario de contexto” y responde todas las preguntas para que puedas recibir tu **folio de confirmación** al módulo propedéutico.

No se admiten fotografías de los documentos, copias ni capturas.

Para conocer el estado de tu registro consulta la sección [Estatus de registro](#).

Guía de registro

para la generación 70



2. Cuestionario de contexto socioeconómico

Tienes hasta las **23:59 h del 20 de septiembre** para realizar este paso.

Este **cuestionario es un requisito** para completar tu registro.

Se divide en **dos bloques**: en el primero se te solicitará información sobre tu contexto **familiar y laboral**; y en el segundo responderás preguntas relacionadas con tus **habilidades digitales y de autorregulación**.

La información que proporcionas es confidencial y será utilizada para fines estadísticos, tus respuestas no condicionan tu proceso de registro.

No olvides revisar nuestro aviso de privacidad que aparecerá al ingresar al cuestionario.

Hay dos formas de ingresar al cuestionario:



Al ingresar al cuestionario:

- Asegúrate de completar los dos bloques.
- Considera 30 minutos como mínimo para contestarlo. Si no logras finalizarlo, el sistema guardará tu avance para que lo puedas retomar después.
- Finaliza los dos bloques antes de la fecha límite, de lo contrario no podrás continuar con el proceso y deberás esperar la siguiente convocatoria.

Al concluirlo, aparecerán en pantalla tus claves de acceso (usuario y contraseña), así como el folio de confirmación para participar en el módulo propedéutico, consérvalo.

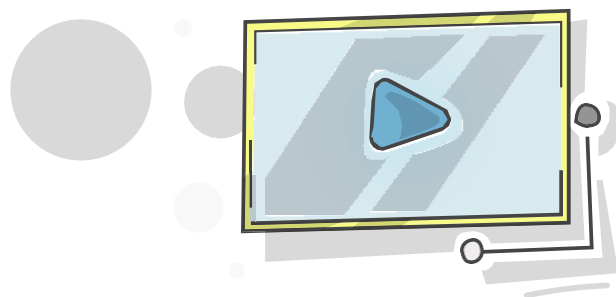
Guía de registro

para la generación 70



3. Módulo propedéutico

Para ingresar deberás contar con tu usuario y contraseña, estos datos los obtendrás en [nuestro sistema](#) del **25 al 29 de septiembre** y se activarán hasta el inicio del módulo.



No publiques en redes sociales ni compartas capturas de tu registro, ya que es información que solo tú debes conocer.

Si después del inicio del módulo propedéutico no recibes tu número de usuario y contraseña, puedes realizar una solicitud de *ticket* para solucionar el problema en la [Mesa de servicio](#).

Cursarás el módulo propedéutico del **30 de septiembre al 27 de octubre**.

Este módulo es requisito obligatorio, se cursa en línea y dura cuatro semanas.

Durante el módulo:

- Conocerás las características de nuestro modelo educativo.
- Desarrollarás conocimientos prácticos y competencias necesarias para navegar en la plataforma virtual.
- Te familiarizarás con los recursos educativos digitales, con las figuras de acompañamiento y con todos los espacios que componen tu entorno virtual de aprendizaje.

Guía de registro

para la generación 70



Pasos para ingresar a la plataforma

1. Entra a prepaenlinea.sep.gob.mx

En el lado superior derecho, haz clic en el botón “Mi comunidad”:



2. Ingresa tu usuario o correo institucional y haz clic en “Ingresar”.



3. Identifica tu generación y haz clic.

En este espacio hay información que te será de mucha utilidad mientras avances en tus estudios.



Guía de registro

para la generación 70



Convocatoria 2024 Prepa en Línea-SEP

4. Copia y pega sin espacios el usuario y la contraseña que obtuviste en nuestro sistema. Haz clic en “Iniciar sesión (ingresar)” y ¡listo!, podrás comenzar con tu módulo.

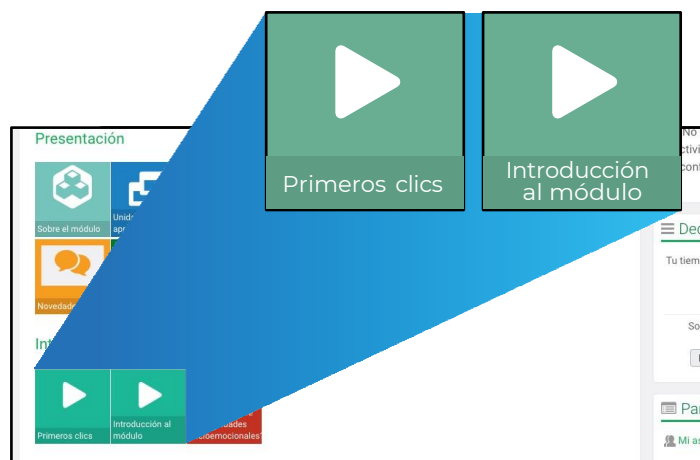
Usuario (Id)

Contraseña

☐ Recordar usuario (Id)

Iniciar sesión (ingresar)

5. Ahora que estás en “Mi aula” podrás observar que los recursos se encuentran organizados por semana, te recomendamos comenzar con los videos “Primeros clics” e “Introducción al módulo”.



¿Cómo ingreso al Módulo propedéutico?

Para conocer más sobre cómo ingresar desde una computadora y un celular, haz clic en los siguientes videos.

Podrás visualizar algunos materiales en tu dispositivo móvil, para realizar las actividades y consultar los recursos educativos es necesario contar con una computadora.



Desde computadora



Desde celular

Guía de registro

para la generación 70

Consulta los resultados del módulo propedéutico

Del 1 al 13 de noviembre

De acuerdo con nuestra convocatoria, las 9,600 personas que hayan obtenido las calificaciones aprobatorias más altas en el módulo propedéutico y que cumplan con todas las etapas del proceso y requisitos, podrán realizar el proceso de inscripción.

prepaenlinea.sep.gob.mx



1. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx

2. Haz clic en el banner “[Consulta tu resultado del módulo propedéutico aquí](#)”.

Convocatoria 2024
Prepa en Línea-SEP

Consulta tu resultado
del módulo propedéutico

 **aquí**

y realiza tu inscripción.*

*Podrás inscribirte si eres de las 9,600 personas con las calificaciones aprobatorias más altas.

GENERACION 70

PL-SEP

3. Escribe tu número de usuario y haz clic en “Consultar”.

Para conocer el resultado que obtuviste en el módulo propedéutico, ingresa tu número de usuario (ID) y haz clic en Consultar.

Número de usuario (ID)

Consultar

Guía de registro

para la generación 70

Completa tu inscripción

Si tu resultado fue satisfactorio, tienes hasta el **13 de noviembre** para cargar tus documentos.

El sistema de consulta de resultados te proporcionará un enlace para completar tu proceso de inscripción, haz clic en él y carga los siguientes documentos:

NOTA. Los documentos deberán ser escaneados en formato PDF, estar legibles y completos, con un peso menor a 1 MB, no se aceptan fotografías.

- Certificado de secundaria (anverso).
- Certificado de secundaria (reverso, aunque no contenga información).
- Comprobante de domicilio (recibo de servicios como agua, luz o predial, con tres meses de antigüedad máximo). La credencial emitida por el Instituto Nacional Electoral (no se admite como comprobante de domicilio).
- Fotografía: tipo credencial en formato JPG, reciente, formal, de frente, a color y con fondo blanco.

Conoce cómo comprimir y escanear tus documentos.



Para estar al tanto de las fechas y los enlaces del proceso completo, consulta el aparato "[Sigue tu proceso](#)" en la sección de convocatorias.

Al concluir el proceso de inscripción, se te asignará una matrícula de estudiante y te integrarás a la generación 70; asimismo cursarás el módulo 1, del **18 de noviembre** al **15 de diciembre**.

¡Felicidades, ya eres parte de Prepa en Línea-SEP!

Si no cumpliste con todos los requisitos para ingresar, mantente al tanto de nuestras redes sociales y prepárate para realizar de nuevo tu registro en la siguiente convocatoria, recuerda que no hay límite de intentos.

Guía de registro

para la generación 70

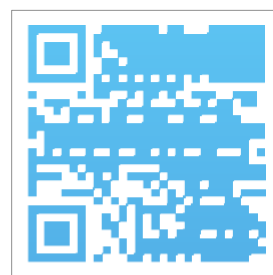


Directorio de atención

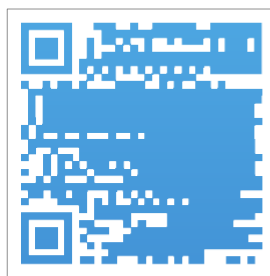
Si después de leer esta guía tienes alguna duda, puedes realizar una solicitud de *ticket* para solucionar el problema en la Mesa de servicio:



Facebook



X



Instagram



YouTube



TikTok



Spotify

También puedes consultar nuestras redes sociales:

¡Muchas gracias por tu interés en integrarte a la comunidad educativa de Prepa en Línea-SEP!

Guía de registro

para la generación 70



Glosario

Aspirantes: aquellas personas que se registraron en los periodos de convocatoria, recibieron sus accesos y están realizando el módulo propedéutico.

Cuestionario de contexto socioeconómico: es un conjunto de preguntas que tienen como propósito conocer las características sociales y académicas de los aspirantes. Las respuestas serán utilizadas de forma confidencial.

Estudiantes: aquellas personas que aprobaron el módulo propedéutico, cuentan con todos los requisitos y se les ha asignado al módulo 1.

Expediente digital: es un repositorio digital que contiene los documentos de identidad y los antecedentes escolares de los estudiantes, sirve para que en Prepa en Línea-SEP se brinde el mejor servicio a la comunidad estudiantil.

Módulo propedéutico: es un módulo mediante el cual se induce a los aspirantes en el modelo educativo de Prepa en Línea-SEP y en la capacitación tecnológica, asimismo les brindará los conocimientos y competencias necesarias para transitar adecuadamente su formación media superior, reconociendo su entorno personal de aprendizaje.

Plataforma virtual: la plataforma virtual Moodle es un LMS (*Learning Management System*), un sistema de gestión de aprendizaje para ingresar a los módulos asignados, las aulas de estudio, actividades formativas, foros, proyecto integrador, recursos educativos y un medio de contacto con las figuras de apoyo.

Recursos educativos digitales (RED): son aquellos documentos o materiales multimedia con características didácticas apropiadas, cuyo propósito apunta al logro de un aprendizaje, informando sobre un tema y ayudando en la adquisición de un conocimiento. Se encuentran en cada uno de los módulos.



Guía de registro

para la generación 70

¿Dudas?

A continuación damos respuestas a las posibles preguntas que tengas sobre el proceso.

¿Cómo recupero el enlace para subir mis documentos?

Dirígete a la [Consulta de estatus de tu registro](#) para obtener nuevamente el enlace y cargar tus documentos.

¿Si no he tramitado mi CURP?

Entra al siguiente [enlace](#) para tramitar de forma gratuita tu CURP. Este [video](#) puede ayudarte a realizar el trámite.

¿Qué hago si escribí mal mi correo?

Si no has completado todas las etapas de registro, puedes volver a registrarte desde el principio con los datos correctos.

No tengo escáner, ¿qué hago?

Te sugerimos acudir a un centro de copiado donde te apoyen con el escaneo. Pide que los archivos se guarden en [formato PDF](#).

Conoce cómo comprimir y escanear tus documentos:



¿Qué puedo hacer si me aceptaron, pero no tengo mi certificado de secundaria?

Tendrás un periodo de seis meses para entregarlo (contados a partir de la fecha de inicio del módulo 1), previa firma de una [carta compromiso](#) y la entrega de una constancia de estudios que acredite que aprobaste todas las materias de la educación secundaria antes de iniciar el nivel medio superior.

Guía de registro

para la generación 70



Si no pude terminar mi registro, ¿cómo puedo concluirlo?

Continúalo [aquí](#), para ello deberás validar de nuevo tu CURP, o ingresa a la sección [Estatus de registro](#).

¿Cómo debo subir mis documentos?

- Comprueba que todos los márgenes y folios sean visibles.
- Crea una carpeta en tu computadora para concentrarlos en un mismo espacio.
- Nombra cada archivo con una nomenclatura que te permita identificarlos.
- Verifica que se encuentren en [formato PDF](#).
- Revisa que pesen [menos de 1 MB](#).



Guía de registro

para la generación 70

Guía de registro

● para la generación 70

Convocatoria 2024
Prepa en Línea-SEP



Prepa en Línea-SEP
Avenida Revolución 1425, colonia Tlacopac,
alcaldía Álvaro Obregón,
C.P. 01040, Ciudad de México.

prepaenlinea.sep.gob.mx



Anexo 4



Convocatorias 2025
Lo digital es lo de hoy,
también tu prepa

G80



Guía del **aspirante**

prepaenlinea.sep.gob.mx



Convocatorias 2025

Generación 80

Créditos

Dirección editorial

Lucía Gabriela Bonilla Jiménez

Coordinación editorial

Lourdes Saray Navarro Laguna

Diseño gráfico y editorial

César Giovanni Alamillo Sandoval

Contenido

Wiliwaldo Cazares Mariano

Corrección de estilo

Abraham González Flores

Laura Iliana Martínez García

Producción y edición de videos

Miguel Ángel García Viveros

César Giovanni Alamillo Sandoval

José Luis Trujillo García

Wiliwaldo Cazares Mariano

Giovanna Jehosabeath Mancilla Aguilera

Equipo de redes sociales

Mariana García García

Dennise Airy Martínez Campos

Citlali Anaíd Nicolás Montiel

Fotografías

Stock de la Subdirección de Vinculación y Comunicación

Cuadragésima quinta edición, julio de 2025.

Dirección General del Bachillerato.

Servicio Nacional de Bachillerato en Línea, Prepa en Línea-SEP.

Avenida Revolución 1425, colonia Campestre, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01040, Ciudad de México.

Se permite la reproducción total o parcial del presente material, citando la fuente.

Contenido

1

Aspirante, te damos la bienvenida

4

Te invitamos a conocer cómo interactuar con esta guía para facilitar tu proceso de registro.

2

Paso a paso

5

Descubre las etapas del proceso: registro, obtención de claves para el módulo propedéutico y cómo cursarlo, inscripción e ingreso al módulo 1.

3

Dudas frecuentes

19

Encuentra respuestas a las preguntas más comunes sobre el proceso de registro, la documentación y otros aspectos importantes.

4

Glosario

21

Consulta los términos clave relacionados con el proceso de registro e inscripción en Prepa en Línea-SEP, con definiciones breves y claras.

5

Contacto

22

Descubre cómo comunicarte con Prepa en Línea-SEP a través de nuestras redes sociales.



Aspirante, te damos la bienvenida

Instrucciones: Podrás interactuar con el recurso haciendo clic en los siguientes íconos.



Información indicada

Podrás hacer clic para visualizar más información.



Video de YouTube

Verás un video donde se explicará más sobre el proceso.



Fechas del proceso de registro

Haz clic para agregar las fechas a tu calendario de preferencia.



Información complementaria

Encontrarás información en notas.



Especial atención

Información importante que tienes que tomar en cuenta para que tu proceso de registro sea exitoso.

Estudiar en línea no solo significa hacerlo desde donde quieras y en el horario que elijas, también implica tomar las riendas de tu futuro, asumiendo la responsabilidad de cada paso y transformando los desafíos en oportunidades de crecimiento.

La mayor ventaja de este formato es que tú tienes el control.

¡Tú eres la clave!



Nota

En esta guía encontrarás todo lo necesario para tu registro: fechas, requisitos, descripción del proceso, directorio de atención, glosario y respuesta a las dudas más frecuentes de los aspirantes.

Además, te recomendamos leer con atención las bases de la convocatoria, disponibles en nuestra sección de registro.



Conoce las bases aquí



Con voluntad, dedicación y autonomía lograrás tus metas.

Te aseguramos que tu esfuerzo no solo te abrirá las puertas hacia nuevas oportunidades, sino que también marcará un cambio significativo en tu vida.

Paso a paso

Es muy importante que tengas presentes las fechas de cada etapa del proceso de registro a la **generación 80**.



1

Me registro

del 21 de julio al 1 de agosto

Para agregar las fechas a tu calendario de preferencia, haz clic en el siguiente botón:

[Agrega las fechas](#)



2

Obtengo mis claves de acceso

del 6 al 10 de agosto



Nota

Recuerda que en cualquier momento del proceso podrás consultar el estatus de tu registro.

[Estatus de registro](#)



3

Curso el módulo propedéutico

del 11 de agosto al 7 de septiembre

4

Consulto mis resultados

del 12 al 24 de septiembre

5

Me inscribo

del 12 al 24 de septiembre

6

Curso el módulo 1

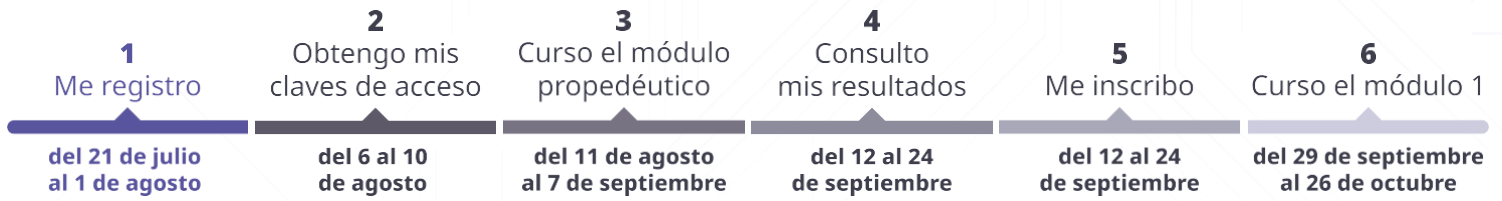
del 29 de septiembre al 26 de octubre



Convocatorias 2025

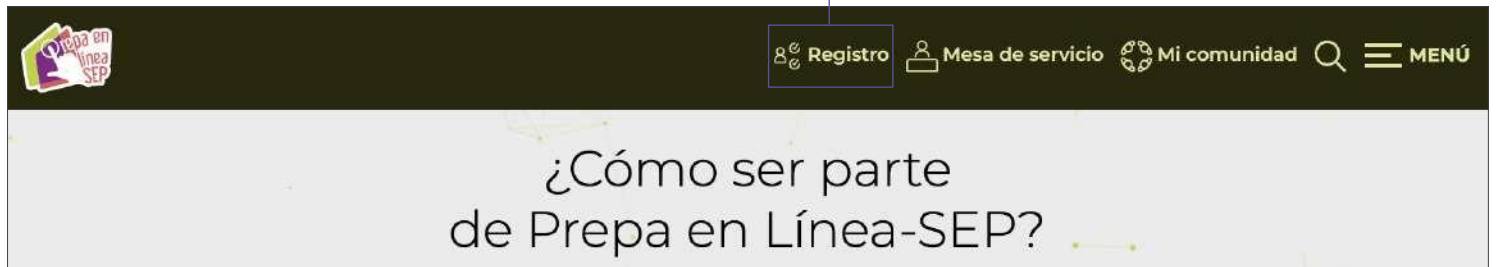
Generación 80

Paso a paso

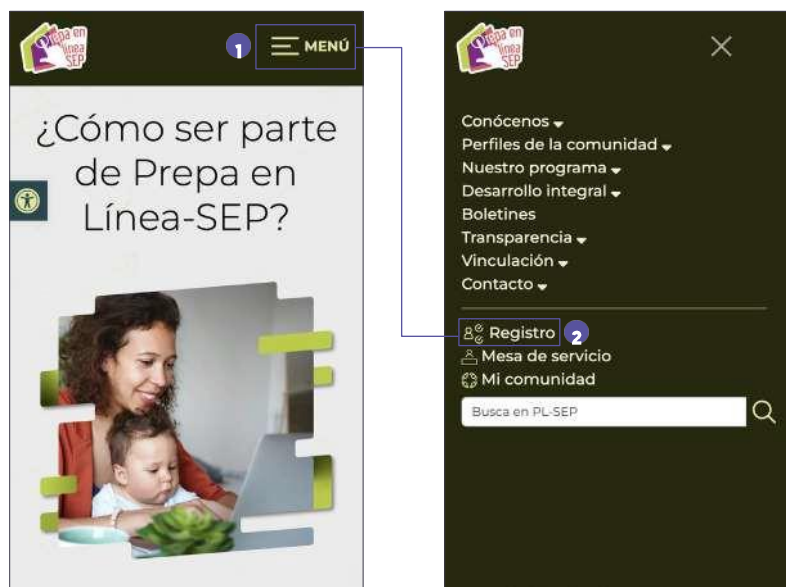


Regístrate del 21 de julio al 1 de agosto

1. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx y en el menú de la parte superior, haz clic en "Registro".



Desde una computadora

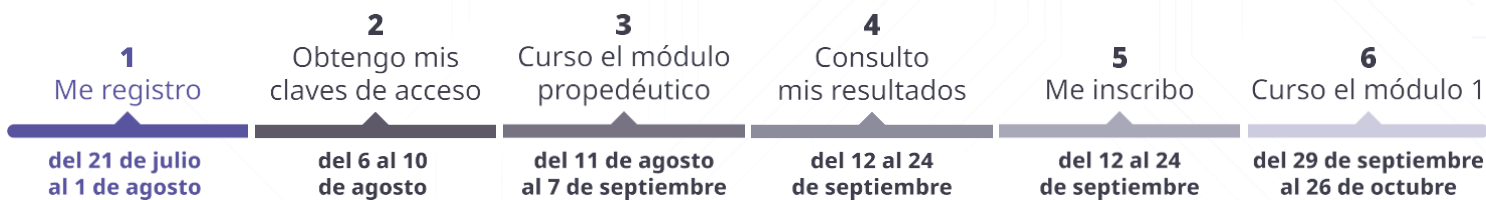


Desde un celular

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Ubica el **banner** de registro en la página de inicio



o da clic en el siguiente botón:

Regístrate



! Importante

El registro podría terminar antes, en caso de alcanzar los 30,000 registros completos.

2. En la sección de registro, haz clic en **"Regístrate"**. En la siguiente pantalla ingresa tu Clave Única de Registro de Población (CURP) y presiona **"Validar"**. Tu nombre aparecerá automáticamente.

3. Escribe y confirma tu correo electrónico. Asegúrate de que sea válido, personal y esté activo. **Es importante que no haya sido utilizado por otras personas en esta o en convocatorias anteriores**, de ser el caso tu registro no será válido.

4. Marca las casillas que confirman que el correo que ingresaste es personal.

5. Ingresa el código de verificación.

6. Marca que lees y aceptas el aviso de privacidad de Prepa en Línea-SEP.

7. Comprueba que tus datos son correctos y haz clic en **"Enviar"**.

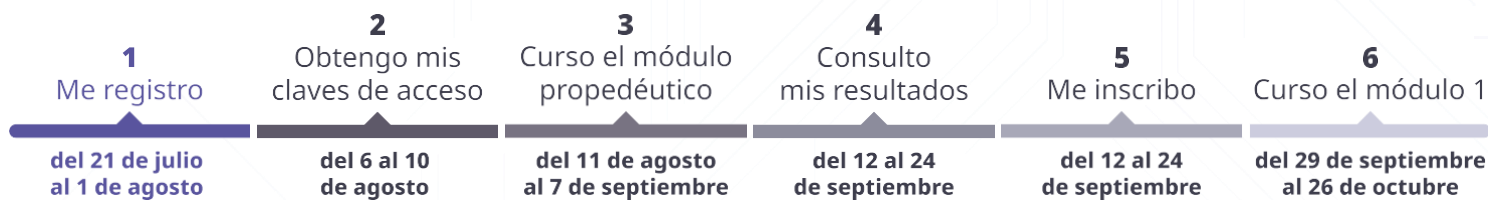
! Importante

Asegúrate de escribir correctamente tu cuenta de correo electrónico ya que, durante el proceso de registro, no se podrán corregir los datos y tendrás que esperar a una nueva convocatoria.

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



8. En la siguiente pantalla, haz clic en **"Continuar"**.

9. Llena tu expediente de aspirante. Completa el formulario con los siguientes datos:

- **Domicilio actual**
- **Origen e información de contacto**
- **Datos de la secundaria**

10. Y en documentación probatoria sube:

- **CURP**
- **Acta de nacimiento**

Ambos documentos deberán estar en formato PDF y tener un peso menor a 1 MB. Consulta los siguientes **videos** en caso de tener dudas.



¿Cómo escanear mis documentos?



¿Cómo comprimo mis archivos?



Importante

Los documentos deben ser escaneados desde los originales. No se admiten:

- Fotografías de los documentos
- Escaneos de copias
- Capturas de pantalla

El formulario 'Expediente de aspirante' incluye las siguientes secciones:

- Identificación:** Campos para Nombre(s), Primer apellido, Apellido, Correo electrónico, CURP, Segundo apellido, y Apellido.
- Domicilio actual:** Ingreso tu código postal y presiona Validar. Si vives en el extranjero marca Vivo en el extranjero. Incluye campos para Estado, Municipio, Calle, Colonia, y Número exterior.
- Origen e información de contacto:** Incluye campos para Fecha de nacimiento, Sexo, Edad, Teléfono local, Lugar de nacimiento, Correo electrónico alternativo, y Teléfono móvil.
- Datos de la secundaria:** Incluye campos para Nombre de la escuela o plantel, Selección de la entidad de la secundaria, ¿Cuentas con certificado?, Año en que obtuviste tu certificado, y una nota sobre la importancia de la secundaria.
- Documentación probatoria:** Instrucciones sobre formatos y tamaños de archivos. Incluye botones para subir CURP y Acta de nacimiento, y una opción para seleccionar archivos.

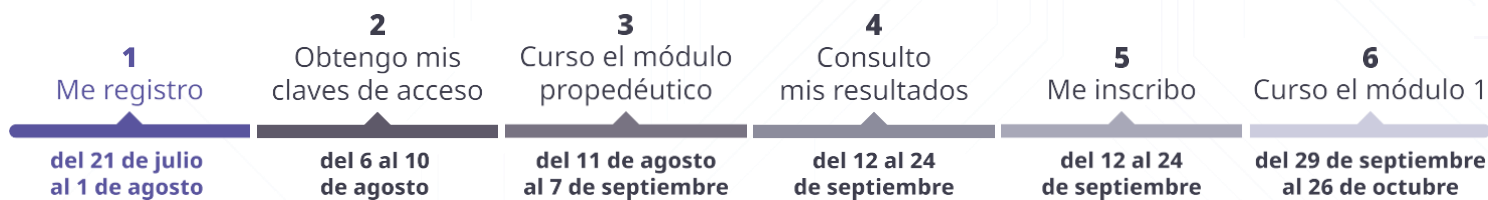
Al final del formulario hay un botón **Enviar formulario**.

11. Al finalizar, haz clic en el botón **"Enviar formulario"**. Después, continúa con el Cuestionario de contexto socioeconómico.

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Responde el Cuestionario de contexto socioeconómico

Considera 30 minutos como mínimo para contestarlo. Tus respuestas se guardan al finalizar cada sección. Si surge algún problema lo puedes retomar en otro momento, solo asegúrate de hacerlo antes de la fecha límite.



Nota

La información que proporcionas es confidencial y será utilizada para fines estadísticos. **Tus respuestas no condicionan tu proceso de registro.** Si requieres más información, puedes consultar nuestro aviso de privacidad que aparecerá al ingresar al cuestionario.

Convocatorias 2025
Generación 80

Registro de aspirantes

Cuestionario de contexto socioeconómico

Instrucciones generales

Nombre completo

Este cuestionario está dividido en dos bloques, cada uno cuenta con secciones específicas muy importantes que nos permitirá conocerte para organizar los grupos académicos. La información que proporcionas es confidencial. Considera mínimo 30 minutos para responderlo.

Ten en cuenta lo siguiente:

- Las respuestas no condicionan tu proceso de registro.
- Verifica que no se queden preguntas sin responder.
- Al finalizar cada bloque haz clic en el botón "Guardar".
- Tus respuestas se guardan por secciones. Puedes retomar el cuestionario en otro momento, solo asegúrate de hacerlo antes de la fecha límite.

Estas son las secciones que corresponden a cada bloque:

Bloque 1

- Datos generales
- Trayectoria académica
- Familia
- Trabajo
- Economía
- Normas de Control Escolar

Bloque 2

- Competencias TIC
- Medios digitales
- Expectativas de resultado

[Continuar](#)

Consulta la guía del aspirante si tienes dudas.



Bloque 1

- Datos generales
- Trayectoria académica
- Familia
- Trabajo
- Economía
- Normas de Control Escolar



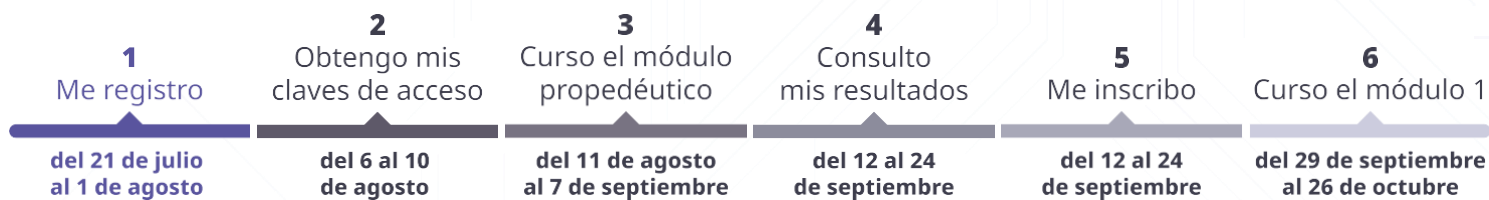
Bloque 2

- Uso de las TIC
- Uso de medios digitales
- Expectativa de resultados

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



13. Al finalizar aparecerá tu nombre y folio de registro. **Asegúrate de descargarlo y guardarlo**, será indispensable para obtener tus claves de acceso para el módulo propedéutico (número de usuario [ID] y contraseña). Recuerda que deberás esperar a la fecha establecida para obtenerlos.

Convocatorias 2025
Generación 80

Registro de aspirantes

Folio de registro

Nombre completo
Participarás en el módulo propedéutico.
Tu folio de registro es:

F-24353 [Descargar folio]

Consérvalo, ya que es tu comprobante de registro a la generación 80, convocatoria 2025.

Consulta tus claves de acceso para el módulo propedéutico del 6 al 10 de agosto en el siguiente enlace:
http://registro.prepaenlinea.sep.gob.mx/registro/public/index.php/estatus_prope
El módulo propedéutico inicia el 11 de agosto y termina el 7 de septiembre.

[video]

[Salir]

Si tienes dudas consulta tu [guía del aspirante](#). En caso de presentar algún problema, puedes generar un ticket en la [Mesa de servicio](#).

ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO. RESERVA A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO. QUEDA PROHIBIDO EL USO PARA FINES DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA.

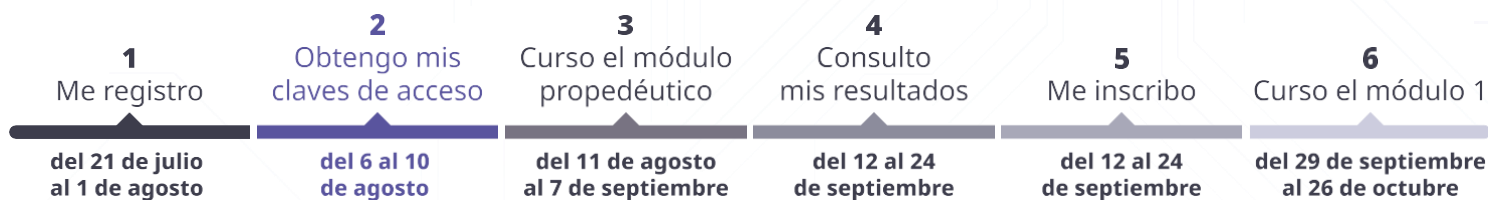
Ve el siguiente video que muestra todos los pasos a seguir del proceso de registro.



Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Obtén tus claves de acceso del 6 al 10 de agosto

14. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx. En el menú haz clic en **"Registro"**, identifica la generación en la que te registraste y selecciona **"Obtén tus claves de acceso"**, o desde el siguiente botón:

Obtén tus claves de acceso



Obtén tus claves de acceso

del 6 al 10 de agosto

15. Una vez dentro, ingresa tu CURP, el correo electrónico que utilizaste durante el registro y el folio obtenido al finalizar el proceso. Coloca el código de verificación y haz clic en **"Enviar"**.

CURP*

Correo electrónico principal*

Folio de registro*

Código de verificación (ingresa los datos de la imagen)

Código de verificación*

Y F Z A G

Enviar



16. Haz clic en **"Descarga claves de acceso"** y espera la fecha de inicio del módulo propedéutico.

Nombre: Nombre completo

Usuario: 25879578

Contraseña: 365sTpHj



Descarga claves de acceso

Recuerda que tus datos de acceso son personales e intransferibles.

Inicio de módulo propedéutico

11 de agosto al 7 de septiembre

Salir



Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Cursa el módulo propedéutico del 11 de agosto al 7 de septiembre

! Importante

El módulo propedéutico tiene una duración de cuatro semanas, pero no te confíes, **ingresa desde el primer día**, ya que deberás permanecer activo para obtener mejores resultados.

17. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx y en el menú selecciona **"Mi comunidad"**, o entra al siguiente enlace.

Mi comunidad



18. Ingresa tu usuario.



19. Haz clic en el botón que se encuentra debajo de **"Mis campus"**.



Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



20. En la pantalla de acceso, ingresa o pega tu usuario y contraseña, después haz clic en **“Iniciar sesión (ingresar)”**.



21. Aparecerá en la pantalla “Ingresa a Mi Aula” donde podrás visualizar el módulo propedéutico. **Accede a tu aula virtual haciendo clic sobre la imagen del módulo.**



22. ¡Ya estás dentro de tu aula virtual! Revisa los recursos, participa en los foros y envía tus actividades antes de las fechas establecidas.



Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso

1	2	3	4	5	6
Me registro	Obtengo mis claves de acceso	Curso el módulo propedéutico	Consulta mis resultados	Me inscribo	Curso el módulo 1
del 21 de julio al 1 de agosto	del 6 al 10 de agosto	del 11 de agosto al 7 de septiembre	del 12 al 24 de septiembre	del 12 al 24 de septiembre	del 29 de septiembre al 26 de octubre

Durante las cuatro semanas del módulo:

- Conocerás las características de nuestro modelo educativo.

- Desarrollarás conocimientos prácticos y competencias necesarias para navegar en la plataforma virtual.

- Te familiarizarás con los recursos educativos digitales, los agentes educativos y todos los espacios que componen tu entorno virtual de aprendizaje.

Ve los siguientes **videos** y conoce más sobre cómo ingresar:



Nota

Puedes acceder a tus recursos educativos digitales desde un celular o una tableta; sin embargo, **te resultará mucho más cómodo hacer tus actividades desde una computadora.**

Si deseas consultar recursos sobre tecnología o conocer de manera introductoria lo que verás en el módulo propedéutico, te sugerimos ver los videos disponibles en el

[Kit del aspirante](#)



¿Necesitas una atención más personalizada?

Hemos preparado sesiones informativas especialmente para ti. En ellas podrás resolver tus dudas sobre el proceso de registro y otros aspectos clave para ingresar a Prepa en Línea-SEP.

No te pierdas estas transmisiones en vivo por YouTube y Facebook en las siguientes fechas:



1.ª sesión informativa

25 de julio a las 16:00 horas



2.ª sesión informativa

6 de agosto a las 16:00 horas

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso

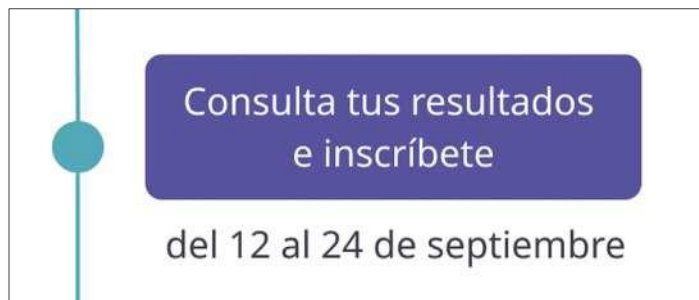


Consulta tus resultados del 12 al 24 de septiembre

De acuerdo con las bases de la convocatoria, las 9,600 personas que hayan obtenido las calificaciones aprobatorias más altas en el módulo propedéutico y que cumplan con todas las etapas del proceso y requisitos, **podrán inscribirse**.

23. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx y haz clic en **"Registro"**, identifica la generación a la que te estás registrando y haz clic en

Consulta tus resultados



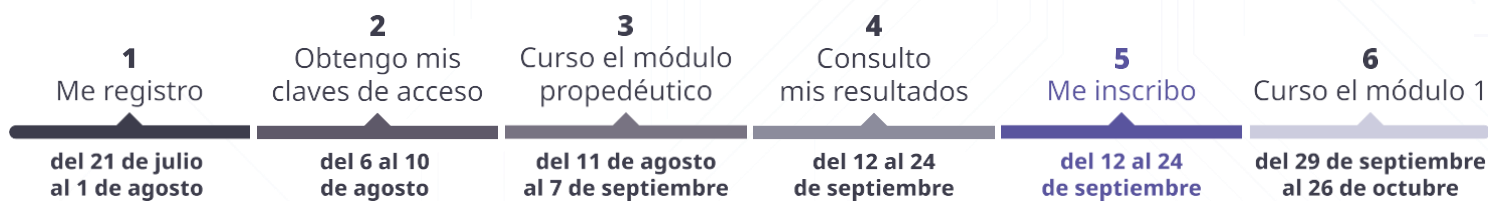
24. Escribe tu número de usuario (ID) y haz clic en **"Consultar"**. Aparecerá el mensaje con el resultado donde se te mencionará si fuiste promovido o no.



25. Si tu resultado fue satisfactorio, podrás:

- Inscribirte
- Activar tu correo institucional
- Obtener tu matrícula de estudiante
- Ver el estatus de tu expediente en el Sistema Integral de Gestión Académica de Prepa en Línea-SEP (Sigaprep)

Paso a paso



Realiza tu inscripción del 12 al 24 de septiembre

26. Para la inscripción se te pedirá llenar algunos datos y subir la siguiente documentación:

- Fotografía: tipo credencial, en formato JPG, reciente, formal, de frente, a color, sin accesorios, con fondo blanco y con un peso máximo de 1 MB.
- CURP
- Acta de nacimiento
 - Comprobante de domicilio oficial (recibo de servicios como agua, luz o predial, con tres meses de antigüedad máximo), no comprobante de pago. La credencial emitida por el Instituto Nacional Electoral no se admite como comprobante de domicilio.
 - Certificado de secundaria (anverso y reverso). En caso de no contar con reverso subir nuevamente el anverso.

! Importante

Los documentos deben estar en formato PDF, ser legibles y tener un peso menor a 1 MB.
No se aceptan fotografías.

Nota

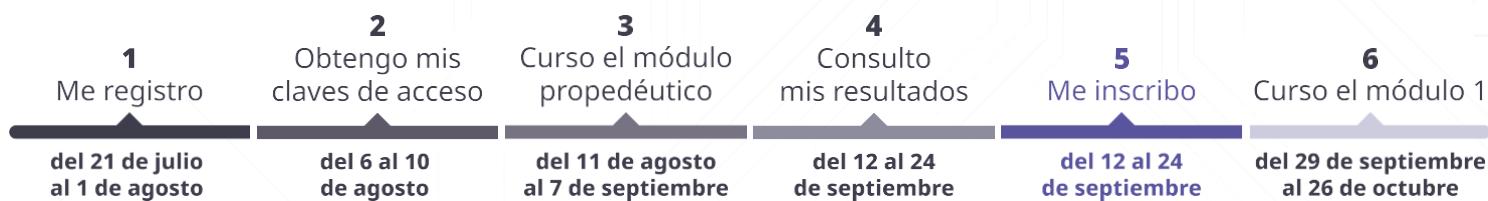
Si no cuentas con tu certificado de secundaria, indícalo en el formulario de inscripción y menciona el motivo. En la parte inferior verás la opción para descargar una carta compromiso. Una vez que la tengas, imprímela, fírmala, escanéala y súbela, también se te pedirá una constancia de estudios o el comprobante de que un duplicado del certificado está en trámite. Tendrás un plazo de 6 meses para hacernos llegar tu certificado a través de la ruta:

Mesa de servicio - Estudiantes - Envío de documentos faltantes en tu expediente estudiantil

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Nota

En la cuarta semana del módulo propedéutico podrás adelantar tu inscripción.

Este paso no te asegura un lugar dentro de Prepa en Línea-SEP, **la aceptación dependerá de tus resultados** en el módulo propedéutico que se darán a conocer del **12 al 24 de septiembre**.

¡Adelanta tu inscripción!

En este momento te encuentras en la última semana del módulo propedéutico, lo que significa que estás a unos pasos de integrarte a la comunidad de aprendizaje de Prepa en Línea-SEP, ¡no pierdas la oportunidad y adelanta tu inscripción ahora!

Solo necesitas realizar tu registro de **inscripción** y **cargar tus documentos** en el siguiente enlace: <https://prepaenlinea.sep.gob.mx/inscripcion/>

- a. Certificado de secundaria (anverso).
- b. Certificado de secundaria (reverso, aunque no contenga información).
- c. Comprobante de domicilio (recibo de servicios como agua, luz o predial, con un máximo de tres meses de antigüedad). La credencial emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE) no se admite como comprobante de domicilio.
- d. Fotografía tipo credencial (reciente, con vestimenta formal, de frente, a color y con fondo blanco) en formato JPG.

Nota: Escanea cada documento y guárdalo en formato PDF.
Es importante que sea legible, esté completo y tenga un peso menor a 1 MB. No se aceptan fotografías.

Una vez promovido del módulo propedéutico, se te asignará una matrícula de estudiante del módulo 1 y te integrará a tu generación.

¡Te deseamos mucho éxito!

Información importante en caso de que no apruebes el módulo propedéutico

En caso de que tu resultado sea insatisfactorio y no resultes promovido, tu inscripción se cancelará. Sin embargo, podrás registrarte nuevamente en la siguiente convocatoria, recuerda que no hay límite de intentos para ingresar.

Prepárate y mantente al tanto de la información publicada en nuestras redes sociales.

Referencia

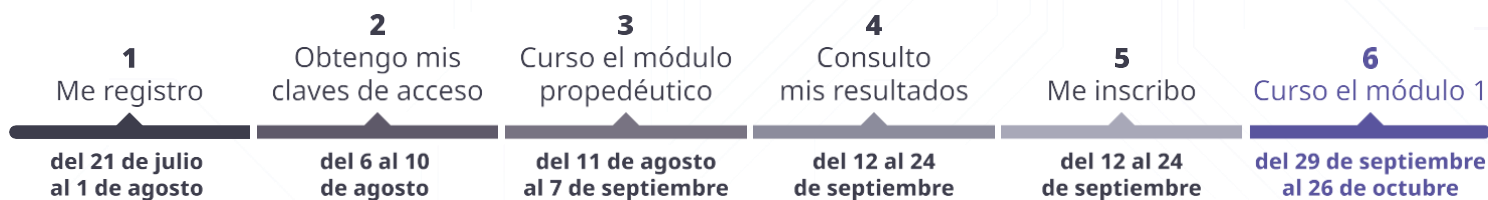
Prepa en Línea-SEP (2022, septiembre). Guía de registro (3a ed.). <https://prepaenlinea.sep.gob.mx/convocatorias-2024/>

Finalizada la inscripción, la Dirección de Control Escolar se encargará de revisar y validar toda tu documentación, si existe algún comentario al respecto, se te avisará vía correo electrónico o podrás ver la solicitud de actualización de documentos en Sigaprep.

Convocatorias 2025

Generación 80

Paso a paso



Cursa el módulo 1 del 29 de septiembre al 26 de octubre

27. Ingresa a prepaenlinea.sep.gob.mx, ve al menú, haz clic en **"Mi comunidad"** e ingresa con tu usuario. Haz clic en el botón que se encuentra debajo de **"Mis campus"**. Ejemplo: **C2G80**



28. En la pantalla de acceso, ingresa o pega tu usuario y contraseña, después haz clic en **"Iniciar sesión (ingresar)"**.



Nota

Podrás acceder al módulo con tu usuario y contraseña o con tu correo institucional.



29. Aparecerá la pantalla **"Ingresa a Mi Aula"**, donde podrás visualizar el módulo 1. Accede a tu aula virtual haciendo clic sobre la imagen del módulo.

¡Felicidades, ya eres parte de Prepa en Línea-SEP!

Si no cumpliste con todos los requisitos para ingresar, mantente al tanto de nuestras redes sociales y prepárate para realizar de nuevo tu registro en la siguiente convocatoria.

Recuerda que no hay límite de intentos.

Dudas frecuentes

A continuación, te damos respuesta a las dudas más frecuentes sobre el proceso de registro.

No puedo ingresar a la página de registro, ¿qué hago?

Es muy probable que los servidores estén saturados. No te preocupes, te sugerimos intentarlo más tarde.

¿Qué debo verificar cuando escaneé mis documentos?

Que toda la información en ellos sea completamente visible y legible.

Si tengo mis estudios incompletos en otra institución, ¿puedo revalidar mi avance en Prepa en Línea-SEP?

Sí; sin embargo, necesitarás una equivalencia de estudios, por lo que deberás acercarte a la Secretaría de Educación de tu estado y preguntar por ese trámite. Una vez que obtengas el dictamen, háznoslo llegar mediante la **Mesa de servicio** seleccionando - **Estudiantes - Equivalencia de estudios** (los módulos 1 y 2 son obligatorios).

Tuve un problema y no pude concluir mi Cuestionario de contexto socioeconómico, pero ya lo avancé, ¿cómo lo continúo?

Dirígete al apartado de **"Registro"** en nuestro portal, después haz clic en **"Estatus de registro"** o busca el botón en la [página 5](#) de esta guía.

¿Qué hago si perdí mi folio?

Puedes encontrarlo en el apartado de **"Registro"** en nuestro portal, después haz clic en **"Estatus de registro"** o busca el botón en la [página 5](#) de esta guía.

¿Qué puedo hacer si me aceptaron, pero no tengo mi certificado de secundaria?

Tendrás un plazo de seis meses para entregarlo (a partir de la fecha de inicio del módulo 1), para inscribirte deberás subir la carta compromiso firmada y una constancia de estudios en caso de que aún no te hayan expedido tu certificado de secundaria.

Si lo extraviaste o uno o varios datos ya no son visibles en el certificado, deberás entregar la carta compromiso firmada más un documento que compruebe que un duplicado está en trámite.

Se me pasó la fecha para obtener mis claves de acceso, ¿qué puedo hacer?

Busca el botón **"Obtén tus claves de acceso"** en la sección de registro de nuestro portal. Averigua cómo hacerlo en la [página 11](#) de esta guía.

Tengo muchas dudas sobre el módulo propedéutico, ¿con quién las puedo aclarar?

Acércate a los agentes educativos como tu asesor virtual, tu asesor tecnológico o tu supervisor para el acompañamiento y la mejora educativa, podrás comunicarte con ellos mediante el mensajero, foro o vía correo electrónico.

¿Qué hago si no tengo mi certificado de secundaria?

Puedes solicitar un duplicado en la secundaria en la que hayas estudiado o en la Secretaría de Educación de tu estado. Tendrás un plazo de 6 meses para hacérselo llegar a través de la **Mesa de servicio** seleccionando - **Estudiantes - Envío de documentos faltantes en tu expediente estudiantil**.

Dudas frecuentes

¿Tiene algún costo?

Prepa en Línea-SEP es parte de la Dirección General del Bachillerato (DGB) y de la Secretaría de Educación Pública, por lo que nuestro servicio es completamente gratuito de principio a fin.

¿En qué horario puedo entrar al módulo propedéutico?

Tú lo decides. Al igual que todos los módulos, tiene una duración de 4 semanas. Durante ese periodo, nuestra plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ten en cuenta que las actividades tienen fechas de entrega específicas, por lo que es muy importante que te apegues a ellas.

¿Qué calificación debo obtener para ser promovido?

Se eligen a los 9,600 aspirantes con las calificaciones aprobatorias más altas en el módulo propedéutico.

Tuve una excelente calificación en el módulo propedéutico, ¿por qué ya no puedo entrar?

Finalizado el módulo propedéutico, será absolutamente necesario que consultes tus resultados. Esto te permitirá activar tu cuenta de correo institucional, necesaria para acceder al módulo 1 llegada la fecha correspondiente. En caso de que no lo hagas, abre un *ticket* en la **Mesa de servicio** describiendo tu situación.

No recuerdo mi correo electrónico o contraseña, ¿qué hago?

Abre un *ticket* en la **Mesa de servicio** seleccionando - **Estudiantes - Correo institucional**.

Si no soy aceptado, ¿puedo volver a registrarme?

Sí, puedes registrarte nuevamente, pero deberás esperar a que transcurran dos generaciones posteriores a la que realizaste tu solicitud inicial (ejemplo: si me registré en la generación 80, tendré que registrarme nuevamente en la 82).

Si después de leer esta guía tienes alguna duda sobre tu proceso de registro o sobre la documentación solicitada, puedes realizar tu consulta a través de un *ticket* en la

Mesa de servicio



Glosario

Aspirantes. Aquellas personas que se registraron en los periodos de convocatoria, están en el proceso de registro o cursando el módulo propedéutico.

Claves de acceso para el módulo propedéutico. Se conforman por un número de usuario (ID) y una contraseña, que es una clave alfanumérica. Estos datos sirven para que el aspirante pueda ingresar al módulo propedéutico.

Correo electrónico institucional. Cuenta con dominio @prepaenlinea.sep.gob.mx, que deberás activar tras consultar tus resultados del módulo propedéutico y ser promovido como estudiante. Será necesario para acceder al módulo 1 en la fecha indicada.

Cuestionario de contexto socioeconómico. Es un conjunto de preguntas que tienen como propósito conocer las características sociales y académicas de los aspirantes. Las respuestas serán utilizadas de forma confidencial.

Estudiantes. Aquellas personas que aprobaron el módulo propedéutico, cuentan con su correo institucional, matrícula y se les ha asignado al módulo 1.

Folio de registro. Es un folio compuesto por una clave alfanumérica que es única y se proporciona al aspirante cuando ha finalizado su Cuestionario de contexto socioeconómico. Este folio es el comprobante de registro del aspirante.

Inscripción. Etapa donde el aspirante consulta sus resultados del módulo propedéutico, es promovido y sube documentación adicional. Al inscribirse, recibe su matrícula de estudiante y correo institucional; posteriormente, sus claves de acceso son habilitadas para iniciar el módulo 1 en las fechas establecidas.

Matrícula de estudiante. Número único de identificación asignado al estudiante al momento de inscribirse.

Mesa de servicio. Sistema de *tickets* a cargo de la Dirección de Control Escolar donde se reciben y resuelven dudas de los aspirantes, estudiantes, egresados e instituciones externas a Prepa en Línea-SEP.

Mi comunidad. Es un espacio dentro del portal institucional en donde se alojan los campus, servicios y anuncios para la comunidad educativa de Prepa en Línea-SEP. Forma parte de la ruta para ingresar al aula virtual.

Mis campus. Es un espacio donde se alojan todas las aulas de los módulos que el aspirante o estudiante va a cursar.

Módulo propedéutico. Es un módulo introductorio que orienta a los aspirantes sobre el modelo educativo de Prepa en Línea-SEP y ofrece una capacitación tecnológica. Asimismo, proporciona los conocimientos y competencias necesarias para transitar adecuadamente su formación media superior, reconociendo su entorno personal de aprendizaje.

Plataforma virtual. La plataforma virtual Moodle es un LMS (Learning Management System), un sistema de gestión de aprendizaje para ingresar a los módulos asignados, las aulas de estudio, actividades formativas, foros, proyecto integrador, recursos educativos y un medio de contacto con los agentes educativos.

Registro. Proceso donde el aspirante proporciona sus datos personales. Al completarlo, obtiene un folio y posteriormente sus claves de acceso para ingresar al módulo propedéutico.

Contacto

Síguenos en nuestras redes sociales

Puedes mantenerte informado sobre las convocatorias y nuestro servicio al consultar nuestras redes sociales:



¡Muchas gracias por tu interés en integrarte
a la comunidad educativa de Prepa en Línea-SEP!

Convocatorias 2025

Generación 80

Avenida Revolución 1425, colonia Campestre,
alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01040, Ciudad de México.



Educación
Secretaría de Educación Pública

DGB

