

LA EXPERIENCIA DE MATRÍCULA DIGITAL EN LAS UGEL 02, 04 Y 05 DE LIMA METROPOLITANA



DOCUMENTO DE TRABAJO

No publicar, no citar

Proyecto Fortalecimiento de la respuesta humanitaria para el acceso educativo de niñas, niños y adolescentes refugiados y migrantes en Lima Metropolitana – Fase III

Sistematización de la experiencia de matrícula digital 2026 en las Ugel 02, 04 y 05 de Lima Metropolitana

UNICEF – Alternativa, Centro de Investigación social y educación popular.

Maritza Caycho

Coordinadora

Rosa Cruzalegui D.

Carmen Amelia Pérez LL.

Jesús Jiménez J.

José Luis Vargas

Ada Franco N.

Geraldine Carlos T.

Equipo Técnico del Proyecto

María Leonor López

Marisol Eslava

Rodrigo Díaz Chuquín

Sofía Cano

Javier Vásquez

Milagros Espinoza

Shirly Moreno

Ermelinda Rafael

Denis Barco

Luis Antezana

Rosmery Pulido

Equipo Técnico de Puntos de Atención

José Luis Vargas Dávila

Sistematización

ÍNDICE

Presentación

Abreviaturas, siglas y acrónimos

I. El marco institucional de la matrícula 2026

II. Nota metodológica de la sistematización de la matrícula digital 2026

III. La experiencia de UNICEF – Alternativa

IV. Oportunidades y desafíos de la matrícula digital

V. Conclusiones y recomendaciones

Gráficos y tablas

Bibliografía

PRESENTACIÓN

El Proyecto Fortalecimiento de la respuesta humanitaria para el acceso educativo de niñas, niños y adolescentes refugiados y migrantes en Lima Metropolitana – Fase III, impulsado por UNICEF e implementado por su socio Alternativa busca contribuir a que las UGEL 02, 04 y 05 promuevan el acceso educativo de estudiantes migrantes y refugiados y de la comunidad de acogida, a través de una matrícula más eficiente e inclusiva. Su énfasis inicial estuvo centrado a asistir técnicamente la etapa de matrícula excepcional, pero luego, amplió su objeto de intervención al proceso de matrícula regular del periodo escolar 2026, en la modalidad de matrícula digital.

Vinculado al tema del acceso y la matrícula, el marco legal e institucional del sector establece: i) la educación peruana tiene a la persona como centro y agente fundamental del proceso educativo, ii) uno de sus principios orientadores es la equidad, que garantiza a todas las niñas, niños y adolescentes – NNA oportunidades de acceso, permanencia y buen trato, en un sistema educativo de calidad; iii) corresponde a las familias o representantes legales asegurar su matrícula oportuna y permanencia en las instituciones y programas educativos; iv) igualmente, corresponde a las autoridades educativas asegurar mecanismos que permitan la matrícula oportuna, la permanencia y la reincorporación de los estudiantes al sistema educativo y establecer medidas especiales para retener a los que se encuentran en riesgo de exclusión del servicio; v) el ingreso al Sistema Educativo Peruano – SEP se efectúa mediante la matrícula única en una institución educativa (IE) pública o privada; vi) en las instituciones educativas (IIEE) públicas, la matrícula es gratuita y sin condicionamientos y, mas recientemente, vii) la matrícula puede ser digital, modalidad que se irá implementado progresivamente en el SEP y en aquellas IIEE que cuentan con condiciones para gestionarla.

En el marco de lo anterior, el presente documento ofrece la sistematización de la experiencia de asistencia técnica, de UNICEF – Alternativa, a las UGEL 02, 04 y 05, para la gestión de la matrícula digital 2026. Tiene el propósito de recuperar y analizar el proceso de asistencia técnica desde la perspectiva de sus protagonistas, comunicar los aprendizajes principales de ese proceso e incidir en la toma de decisiones del MINEDU, DRELM y UGEL para nuevos y próximos procesos de matrícula.

El documento es resultado del procesamiento y análisis de los informes elaborados por el equipo técnico del Proyecto y responsables de los puntos de atención, involucrados en desarrollar la línea de asistencia técnica en matrícula digital. Estos informes contienen las acciones de asistencia técnica y servicios ofrecidos por el equipo y brindan aproximaciones al proceso de intervención de UNICEF – Alternativa en matrícula digital, que comprende el fortalecimiento de capacidades del equipo, el diseño y planificación de las actividades, la difusión de la matrícula digital entre las familias migrantes y de la comunidad de acogida, la instalación y funcionamiento de los puntos de atención, el balance del proceso y la rendición de cuentas. Además ofrecen una aproximación a los subprocesos de la matrícula, tales como

el reporte de vacantes disponibles, la presentación de solicitudes de vacantes, la revisión de estas y la asignación de vacantes. Para complementar la aproximación a la experiencia, se dialogó con los responsables de SIAGIE y matrícula de las UGEL 02 y 04, directores de instituciones educativas y representantes de OSB de migrantes venezolanos.

La sistematización se divide en cinco capítulos. El primero describe brevemente el marco institucional que orientó el desarrollo de la matrícula en el año 2026. Este combina dos fuentes. La primera, el marco institucional de la matrícula – compuesto por la Resolución Ministerial Nro 010 – 2026 – MINEDU y el instructivo de la matrícula 2026 -. La segunda es el marco conceptual de los sistemas de asignación centralizada, que explica por qué y de qué manera los sistemas de matrícula digital son más eficientes y eficaces en la asignación de vacantes. El segundo capítulo ofrece una nota metodológica que describe la manera como se construyó el documento. Explica desde dónde se realiza la sistematización, cuáles han sido sus objetivos, las actividades, técnicas e instrumentos utilizados, quiénes participaron en el proceso, entre otros aspectos. El tercer capítulo describe la estrategia utilizada por UNICEF – Alternativa para asistir técnicamente a la matrícula digital 2026. Indica y explica las principales acciones realizadas. El cuarto capítulo aborda a manera de hallazgos cuáles son las oportunidades generadas por la experiencia de matrícula digital 2026 para las NNA y cuáles son los desafíos que es necesario abordar para fortalecer y mejorar su implementación a los años siguientes. En ambos casos se ha utilizado como guía orientadora el proceso de implementación de la matrícula. A este proceso se le ha añadido información sobre el enfoque utilizado por los diversos actores educativos implicados. Finalmente, el quinto y último capítulo, presenta las recomendaciones que el equipo técnico realiza para mejorar la implementación de la matrícula digital.

Se agradece a todas las personas que colaboraron en la realización de la sistematización. A las autoridades de las UGEL 02, 04 y 05 y directores de área por compartir sus inquietudes, abrir sus espacios y articular iniciativas que contribuyeron a la implementación de la matrícula digital en sus ámbitos. A sus responsables de SIAGIE y matrícula en las áreas de ASGESE por requerir el acompañamiento al proceso de la matrícula digital desde su lanzamiento. A los directores de IIEE por compartir sus experiencias de matrícula digital. A las y los representantes de las organizaciones sociales de migrantes venezolanos por acompañar a Alternativa en el proceso y promover la matrícula digital entre sus afiliados. Al equipo técnico de Alternativa, que en todo momento demostró compromiso y dedicación en el desarrollo de una línea de asistencia técnica en matrícula digital con perspectiva de equidad e inclusión.

ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AGEBRE	: Área de Gestión de la Educación Básica Regular y Especial
ASGESE	: Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo
DNI	: Documento Nacional de Identidad
DRE	: Dirección Regional de Educación
DRELM	: Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
EBA	: Educación Básica Alternativa
EBE	: Educación Básica Especial
EBR	: Educación Básica Regular
FUM	: Ficha Única de Matrícula
FUT	: Formulario Único de Trámites
IE	: Institución educativa
IIEE	: Instituciones educativas
MINEDU	: Ministerio de Educación
NNA	: Niñas, niños y adolescentes
OSB	: Organizaciones Sociales de Base
RM	: Resolución Ministerial
SEP	: Sistema Educativo Peruano
SIAGIE	: Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa
SMD	: Sistema de Matrícula Digital
UGEL	: Unidad de Gestión Educativa Local
UNICEF	: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

I. MARCO INSTITUCIONAL DE LA MATRÍCULA

2026

El marco institucional de referencia utilizado para elaborar la sistematización de la experiencia de asistencia técnica a la matrícula digital 2026 de UNICEF – Alternativa comprende las disposiciones que regulan el proceso de matrícula de Educación Básica y su correspondiente instructivo, el cual contiene las disposiciones específicas para cada proceso de matrícula del año 2026 y, a manera de herramienta conceptual, la descripción de los sistemas de asignación descentralizada.

En esta sección se especifican aquellas disposiciones específicas o contenidos que orientaron la intervención del equipo técnico de UNICEF – Alternativa en la matrícula digital 2026.

1.1 Marco normativo de la matrícula

El 2026 se inicia con la aprobación de la norma técnica denominada “Disposiciones que regulan el proceso de matrícula en la Educación Básica” (RM N° 010-2026-MINEDU). Dice este dispositivo que su objetivo es modernizar el procedimiento de matrícula y fortalecer el enfoque de inclusión en el sistema educativo. Esta norma dispone la implementación de un sistema digital de matrícula para simplificar los trámites administrativos, reducir la carga operativa de las instituciones educativas y eliminar barreras que restringen el acceso a los estudiantes en condición de discapacidad.

La RM N° 010-2026-MINEDU tiene un primer nivel de desarrollo en el instructivo de matrícula. Este, denominado Instructivo con Disposiciones Específicas para cada Proceso de Matrícula del Año Escolar 2026, se hizo llegar a las direcciones y gerencias regionales de educación mediante Oficio Múltiple N° 00003-2026-MINEDU/VMGI-DIGC (Lima, 16 de enero de 2026). El oficio señala que el instructivo tiene la finalidad viabilizar y garantizar el ejercicio oportuno del derecho humano a la educación, bajo principios de inclusión, equidad, modernidad, simplificación, transparencia y eficiencia, permitiendo el ingreso, continuidad o reincorporación de los estudiantes al sistema educativo peruano, para su correspondiente aplicación, difusión y demás acciones que resulten pertinentes.

En la perspectiva de los objetivos de UNICEF – Alternativa, específicamente el de contribuir a que las UGEL 02, 04 y 05 promuevan el acceso educativo de estudiantes migrantes y refugiados venezolanos y de la comunidad de acogida a través de una matrícula eficiente e inclusiva, del nuevo marco normativo se seleccionaron los siguientes contenidos:

- **Los pilares del proceso de matrícula.** Estos son los de equidad e inclusión, garantizando igualdad de oportunidades para poblaciones vulnerables; transparencia en la generación de información actualizada y accesible; universalidad, asegurando acceso universal a la educación; el interés superior del niño, que se refiere a priorizar los derechos de niñas, niños adolescentes por encima de cualquier otro tipo de consideración; corresponsabilidad

entre el Estado y las familias; simplicidad y accesibilidad a trámites ágiles, requisitos básicos y opciones de matrícula en línea o alternativas y modernización digital.

- **Finalidad del proceso de matrícula.** Su objetivo es viabilizar y garantizar el ejercicio del derecho fundamental a la educación de un estudiante, de manera oportuna, moderna, inclusiva, equitativa, simplificada y transparente.
- **Proceso gratuito y sin condicionalidades.** Ninguna IE, pública o privada, puede exigir pago por otros conceptos no regulados como condición para realizar el proceso de matrícula. Además, el director de la IE o el responsable del programa educativo debe garantizar que el proceso de matrícula se realice con enfoque inclusivo e intercultural.
- **Tipos de proceso de matrícula.** Son dos, regular y excepcional, presencial o digital. El proceso regular de matrícula ocurre en el trimestre previo al inicio de clases y el proceso excepcional, luego del inicio de clases y antes de la culminación del periodo escolar.
- **Proceso de matrícula.** El proceso regular de matrícula se inicia con el cálculo y registro de metas de atención y vacantes que toda IE debe realizar. A esta etapa le sigue la presentación de solicitudes de vacantes de parte de los estudiantes o sus familias o representantes. Luego, sigue la revisión de las solicitudes presentadas por parte de los equipos directivos. En seguida, los equipos directivos asignan las vacantes a las familias priorizando la aplicación de dos criterios básicos, inclusión de estudiantes en situación de discapacidad y la matrícula de estudiantes que tienen hermanos estudiando en la IE. Después que las familias aceptan las vacantes disponibles, los equipos de matrícula de las IIEE registran la matrícula en el SIAGIE y entregan a las familias o representantes legales la Ficha Única de Matrícula y el Reglamento Interno.

Gráfico 1. Etapas del proceso de la matrícula regular



Fuente: Instructivo de Matrícula 2026 - Instructivo con disposiciones específicas para cada proceso de matrícula para el año escolar 2026.

- **Prioridades en el proceso de matrícula.** Una es la matrícula de estudiantes en condición de discapacidad leve o moderada, para quienes toda IE de EBR o EBA asignará como mínimo dos (02) vacantes por cada aula. La otra es la matrícula de estudiantes que tengan un hermano estudiando en la IE o programa educativo. Otras prioridades provienen del Reglamento Interno de cada IE, pero no pueden contradecir los criterios señalados ni ser discriminatorios.
- **Requisitos para el proceso de matrícula.** En el primer caso, para niñas y niños menores de 6 años, se requiere un documento oficial que acredite su identidad y edad, y, para niñas y niños de 7 años o más, el documento que acredite su identidad y edad, una prueba de ubicación, la convalidación o revalidación de estudios. En el caso de reincorporación, para niñas y niños menores de 6 años, con estudios previos en el sistema educativo o con registro en el SIAGIE, se requiere el código del estudiante y, para niñas y niños de 7 años o más, se requiere además una prueba de ubicación, la convalidación o revalidación de estudios.
- **Los roles de las UGEL e IIEE.**

A las IIEE les corresponde difundir entre su comunidad educativa la información sobre el proceso de matrícula, realizar el proceso de matrícula conforme lo establecido en la norma, generando las condiciones que los estudiantes o sus representantes legales requieren, velar porque no existan barreras al proceso (documentación, condicionalidades, pagos o cuotas) ni prácticas que los discriminen, revisar las solicitudes de vacantes y coordinar ajustes o correcciones y asignar las vacantes, aplicando los criterios de prioridad establecidos en la norma y en su Reglamento Interno.

A las UGEL les corresponde, orientar a los estudiantes o representantes legales que no obtuvieron vacantes, consolidar la información sobre vacantes disponibles, reportar el déficit de vacantes, supervisar el cumplimiento de lo establecido en la presente norma, establecer mecanismos y estrategias para garantizar el cumplimiento del proceso de matrícula, brindar asistencia técnica a todo programa e IE respecto a la aplicación de la presente norma y designar un especialista responsable del proceso de matrícula, quien debe atender y resolver las dificultades o incidencias que se presenten en la ejecución de los procesos de matrícula regular y excepcional.

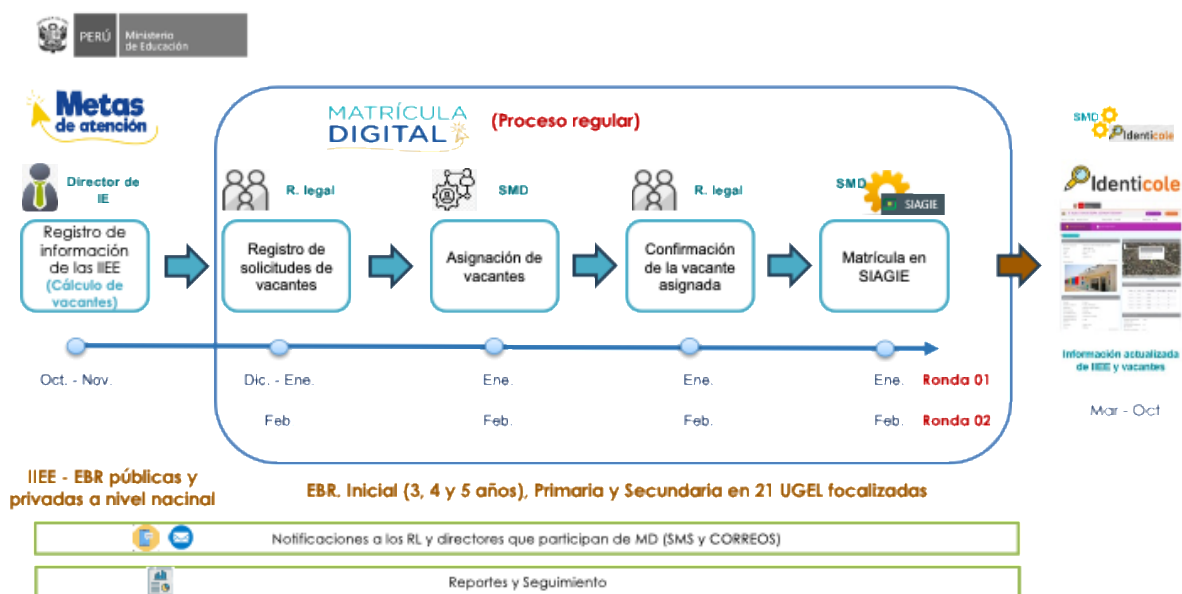
1.2 Marco normativo de la matrícula digital

En este marco general de la matrícula en el Sistema Educativo Peruano, la RM No 010 – 2026 – Minedu presenta, en el **Anexo III, las disposiciones complementarias para el uso del Sistema de Matrícula Digital (SMD) para el proceso de matrícula**, a través del cual los estudiantes mayores de edad o representantes legales pueden realizar el proceso de matrícula de manera digital.

Define al Sistema de Matrícula Digital (SMD) como un sistema de información implementado por el Ministerio de Educación (MINEDU), que incluye 2 módulos centrales. Uno, permite a

los directores de las IIEE registrar las metas de atención y vacantes disponibles, así como información relevante de las instituciones educativas (como datos generales, servicios ofrecidos, datos de contacto, información referida a la APAFA, entre otros), con el objeto de lograr una gestión educativa eficiente, transparente, equitativa e inclusiva. Otro, permite a los estudiantes o a sus representantes legales realizar de manera virtual el proceso de matrícula para su acceso o continuidad en el Sistema Educativo Peruano.

Gráfico 2. Sistema de Matrícula digital 2026



Fuente: Ministerio de Educación

Las disposiciones también indican que la implementación del SMD es progresiva: primero, se realiza en determinadas jurisdicciones y, luego, se escala a nivel nacional. Utilizando criterios mínimos de focalización, el MINEDU determina en qué jurisdicciones se realiza su implementación. Un criterio es el de conectividad a Internet, el cual propone que las familias se encuentren establecidas en zonas con acceso a internet o dispositivos móviles y, las IIEE, en zonas con cobertura operativa de servicios de internet, que permita el uso del SMD. Otro criterio es el tipo de gestión, mediante el cual se priorizan las IIEE públicas de gestión directa.

Adicionalmente, las disposiciones explican las acciones previas a realizar para utilizar el SMD. Algunas de ellas son: i) adecuar el SMD para garantizar una integración eficaz, escalable y segura entre distintas plataformas, mediante la coordinación de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar, la Unidad de Estadística y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación; ii) revisar y definir acciones previas entre las UGEL, DRE y la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar para garantizar el cumplimiento del cronograma de realización de la matrícula y la aplicación de las normas vigentes, el registro oportuno de los directores de las IIEE y la habilitación de sus credenciales de acceso al SIAGIE y prevenir la realización de la matrícula convencional en IIEE priorizadas para la matrícula digital; iii) definir la cantidad de rondas por proceso regular de matrícula; iv) configurar datos en el SMD (instituciones educativas que participan según nivel, modalidad, área y tipo de

gestión; cronograma; número de rondas; plazos; parámetros de configuración del sistema; entre otros); v) registrar metas de atención en el SMD por parte de los directores y vi) gestionar usuarios y accesos para especialistas responsables del uso del SMD y para el acceso de directores al SIAGIE.

Respecto a las etapas del proceso regular de matrícula, el Anexo III indica que cada una de estas debe ser gestionada íntegramente a través del SMD, tomando en consideración la siguiente información sobre cada una de ellas.

a. Generación de información previa

Con las credenciales del SIAGIE, el director de la institución educativa accede al SMD y registra, de manera obligatoria, toda la información requerida por el sistema, incluyendo aquella necesaria para el cálculo de vacantes. El SMD separa automáticamente dos (2) vacantes, como mínimo y según demanda, por cada sección y/o aula, para los estudiantes en situación de discapacidad en cada IE.

b. Difusión de información sobre el proceso de matrícula

El portal web Identicole difunde información sobre vacantes generales y las específicamente destinadas a estudiantes en condición de discapacidad. Asimismo, el director de la IE o el responsable del programa difunde información sobre vacantes, actualizada de manera continua, a la comunidad educativa por los canales que considere adecuados, asegurando su accesibilidad. La DRE es responsable de capacitar a las UGEL y a toda IE involucrada que participa en el proceso regular de matrícula con uso del SMD, utilizando el instructivo para directores. Las UGEL y cada IE son responsables de difundir oportunamente información sobre el proceso regular de matrícula (fechas y plazos y uso del SMD) por los medios a su disposición. La DRE en coordinación con la UGEL y las IIEE focalizadas tienen la responsabilidad de garantizar que la comunidad educativa reciba información clara y accesible sobre el proceso de matrícula digital, que facilite la comprensión y el uso del SMD.

c. Presentación de solicitud de matrícula

La solicitud de matrícula consiste en una solicitud de vacante virtual que reúne toda la información registrada. Dentro de los plazos que la DIGC establezca, el estudiante, o su representante legal, debe acceder al SMD y, a través de este, hacer el envío de la solicitud de vacante. El SMD remite una copia de los datos registrados y de la solicitud de vacante al correo electrónico consignado por el estudiante o su representante legal.

d. Revisión de solicitudes de matrícula

No hay una etapa separada de revisión de solicitudes. Con el SMD la revisión se realiza al mismo tiempo que el estudiante o su representante legal registra la información en el sistema.

e. Asignación de vacantes

El SMD realiza la asignación de vacantes mediante dos rondas continuas. Cada ronda comprende la ejecución de una operación digital automatizada para la asignación de vacantes y la respuesta del estudiante o de su representante legal respecto del resultado de la operación. Para ello considera la información sobre las vacantes declaradas por cada IE, las listas de preferencia de los estudiantes, los criterios de prioridad establecidos en la norma de matrícula y la respuesta de los estudiantes o de sus representantes legales. El resultado de la asignación se notifica al correo electrónico consignado por el estudiante, o su representante legal, a fin de que este proceda a ingresar al SMD a comunicar su respuesta. Los estudiantes con vacante asignada o sus representantes legales pueden: i) aceptar la vacante asignada y continuar con el registro en SIAGIE, ii) rechazar la vacante asignada y pasar a la siguiente ronda, para intentar nuevamente conseguir una vacante en alguna IE y iii) aceptar con lista de espera, que implica aceptar temporalmente la vacante asignada y pasar a una nueva ronda con la expectativa que el SMD busque una vacante en alguna IE que esté en el orden de preferencia superior, según su lista de IIEE elegibles.

f. Registro en SIAGIE

El SMD envía información para el registro de la matrícula al SIAGIE cuando el representante legal o el estudiante acepta la vacante asignada o cuando hay una asignación automática. El registro en SIAGIE materializa la matrícula.

Finalmente, respecto a los puntos de atención, el Anexo III indica que a través de ellos se brinda asistencia a estudiantes o a sus representantes legales en temas vinculados al SMD. Cada UGEL es responsable de gestionar su habilitación dentro de su jurisdicción, en coordinación con los coordinadores territoriales del Minedu. Adicionalmente, propone que estén conformados, como mínimo, por una (01) persona con el equipo informático y los medios digitales necesarios para brindar el servicio de asistencia. Cada UGEL deberá difundir a la comunidad educativa información sobre la ubicación y servicios de los puntos de atención.

1.3 Los sistemas de asignación centralizada

De acuerdo a Aguilera y colaboradores (2022)¹, un sistema de asignación y elección centralizada digital consiste en la implementación de una plataforma en línea que permite reunir toda la información sobre las vacantes disponibles en un solo lugar, de modo de facilitar el registro de las familias para la posterior asignación. Esta se realiza mediante la aplicación de un algoritmo computacional que toma las postulaciones de los estudiantes y los asigna a las vacantes disponibles, utilizando los criterios determinados para cada sistema.

Tomando como referencia las experiencias de América Latina, los principales argumentos para introducir un sistema de asignación centralizada son su mayor eficiencia, transparencia y

¹ Aguilera, A.; Elacqua, G.; Lavin, J.; Margitic, J.; Neilson, Ch. (2022). Cuantificando los beneficios de digitalizar y centralizar la postulación y asignación a escuelas. BID, División de Educación. Nota Técnica N° IDB-TN-02571.

<https://doi.org/10.18235/0004620>

satisfacción de las familias. También, la reducción de costos para familias y gestores educativos y el emparejamiento entre estudiantes e instituciones educativas de su preferencia. Además, citando a otros autores (Abdulkadiroglu et al., 2017; Arteaga et al., 2021; Carrasco et al., 2019), reduce el riesgo de no ser asignado, mejora el rendimiento escolar y la tasa de graduación de la educación secundaria, aumenta la transparencia del proceso y reduce la discriminación hacia los estudiantes, entre otros.

Adicionalmente, los autores definen dos tipos de sistemas:

- Sistema de asignación tradicional o descentralizado: se caracteriza porque cada escuela tiene sus propios criterios de admisión y da a conocer la información sobre el proceso y las vacantes disponibles bajo sus propios medios y fechas. Los postulantes deben asistir presencialmente para aplicar por una vacante y, en caso de existir más postulantes que vacantes disponibles, los criterios de desempate son definidos por cada establecimiento. La descentralización hace que exista una alta cantidad de procesos en paralelo, lo que implica que su regulación y monitoreo se vuelvan tareas de alta complejidad para las autoridades, haciendo difícil garantizar la efectividad y transparencia de la asignación.
- Sistema de asignación centralizada digital: en este sistema, los postulantes acceden a una plataforma en línea, donde pueden conocer toda la oferta de vacantes disponibles. Los criterios de desempate son establecidos por la autoridad a cargo, antes del inicio de cada proceso, y comunicados de forma clara y transparente a las familias e instituciones. La entidad competente (que puede ser un gobierno central, un gobierno local u otro administrador público) lleva a cabo la asignación final utilizando un algoritmo y puede no considerar las preferencias de los postulantes. Finalmente, las familias y las escuelas son informadas del resultado de la asignación.

Tabla 1. Sistemas de Asignación según las situaciones que enfrentan los grupos de interés

ACTORES	SISTEMA TRADICIONAL	SISTEMA CENTRALIZADO
ESTADO	- Monitoreo: este debe hacerse a nivel de cada escuela, lo que resulta costoso. - El apoyo a las familias durante el proceso es difícil, ya que hay una mayor dispersión de las postulaciones	- Creación del algoritmo y fijación de los criterios de asignación. - Construcción de infraestructura tecnológica: se requiere como mínimo una página web donde se puedan publicar las vacantes y donde las familias puedan registrar su postulación. - Comunicación de los términos de la política: se publican centralizadamente las vacantes y las fechas del proceso, así como los

ACTORES	SISTEMA TRADICIONAL	SISTEMA CENTRALIZADO
		criterios de asignación y desempate. - Coordinación y mantención anual del proceso. - Apoyo a las familias durante el proceso mediante vía remota o mesas de atención. - Monitoreo al nivel centralizado.
ESCUELAS	- Publicación de vacantes: cada escuela publica sus vacantes y fija las fechas del proceso de acuerdo con sus propios medios y normas. - Implementación del proceso: recepción presencial de apoderados, definición de los criterios de admisión, revisión de antecedentes, realización de la asignación y comunicación de los resultados del proceso. - Llevar a cabo proceso de matrícula, también realizado de forma presencial de forma presencial. - Difusión del proceso de admisión, donde cada escuela debe hacerse cargo de comunicar sus políticas de admisión de forma masiva para informar a las familias - Todo este proceso conlleva gastos en materiales y personal de apoyo para cada establecimiento de educación.	- Publicación de vacantes: cada establecimiento le comunica a la entidad centralizada los asientos disponibles. - Matrícula: una vez comunicados los resultados del proceso (por el gobierno o el administrador), la escuela se encarga de realizar el proceso de matrícula. Este puede llevarse a cabo en línea en algunos casos.
FAMILIAS	- Búsqueda de vacantes: información proviene de múltiples fuentes y es publicada en diferentes fechas. Altas barreras de acceso. - Postulación: los apoderados deben acercarse presencialmente -y en	- Búsqueda de vacantes: toda la información se encuentra centralizada. Barreras de acceso se reducen a tener conexión a internet y un dispositivo de acceso.

ACTORES	SISTEMA TRADICIONAL	SISTEMA CENTRALIZADO
	horario laboral- a cada establecimiento donde deseen postular, esta actividad suele tomar varias horas y conlleva un costo de transporte. - Asignación: criterios dependen de cada establecimiento y no siempre son claros, lo que genera desconfianza y falta de transparencia.	- Postulación: se realiza en línea y puede llevarse a cabo fuera del horario laboral. Se reducen drásticamente los costos de oportunidad y se eliminan los gastos de transporte. - Asignación: estudiantes son asignados mediante criterios y prioridades conocidas por las familias.

Fuente: Aguilera, A.; Elacqua, G.; Lavín, J.; Magitich, J.; Neilson, C. (2022). Cuantificando los beneficios de digitalizar y centralizar la postulación y asignación a escuelas. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Educación. NOTA TÉCNICA N° IDB-TN-02571.

En síntesis, el SMD propuesto por el Minedu, a través del Anexo III de la RM 010 – 2026 – MINEDU, presenta características similares al de un sistema centralizado de asignación como el propuesto por Aguilera y colaboradores. El SMD es digital y centralizado. Todas las etapas del proceso, incluido el registro en SIAGIE, se realizan en y desde la plataforma digital del sistema con un único conjunto de reglas, las cuales deben ser conocidas por todos los actores de la comunidad educativa.

II. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

En esta sección se especifican el desde qué programa y propósito UNICEF – Alternativa toman la decisión de sistematizar su experiencia de asistencia técnica en matrícula digital 2026, los objetivos que se propusieron abordar, la unidad de análisis, los actores involucrados en el proceso, las técnicas e instrumentos, la manera de abordar la triangulación de datos y la ruta de validación.

2.1 Marco institucional de la sistematización

La sistematización de la matrícula digital 2026 es un producto del Proyecto Fortalecimiento de la respuesta humanitaria para el acceso educativo de niñas, niños y adolescentes refugiados y migrantes en Lima Metropolitana – Fase III, desarrollado por UNICEF – Alternativa en el ámbito de las UGEL 02, 04 y 05.

Este proyecto se planteó como objetivo general el promover el mayor acceso educativo de NNA, migrantes, refugiados y de la comunidad de acogida, y dotarles de recursos y orientación para su mejor inserción en el sistema educativo. Sus objetivos específicos fueron:

- Contribuir a que las UGEL 02, 04 y 05 promuevan el acceso educativo de estudiantes migrantes y refugiados venezolanos y de la comunidad de acogida, a través de una matrícula excepcional eficiente e inclusiva.
- Promover que las familias migrantes y refugiadas venezolanas cuenten con la orientación sobre servicios, en particular sobre el sistema educativo y los procesos de matrícula excepcional 2024 y regular 2025.
- Aportar a que niños, niñas y adolescentes migrantes y refugiados cuenten con recursos y orientación que le permita insertarse mejor al sistema educativo.

El primer objetivo tuvo un énfasis inicial en la matrícula excepcional durante el periodo escolar 2025. Sin embargo, a la par que la implementación de la Fase III del proyecto se iniciaba con este énfasis, en el mes de agosto, el MINEDU realizaba el lanzamiento de la matrícula digital para el periodo escolar 2026 en Lima Metropolitana y otras provincias del país. Luego del lanzamiento, el equipo de UNICEF – Alternativa recibió del MINEDU la solicitud de apoyar la implementación de la matrícula digital. En respuesta, el equipo acordó organizar la atención a este requerimiento desde el primer objetivo del Proyecto, incorporando a la matrícula digital como uno de los medios mediante el cual las UGEL pueden promover el acceso de estudiantes migrantes, refugiados y de la comunidad de acogida con perspectiva de equidad e inclusión.

La perspectiva de la respuesta que el equipo debía organizar fue garantizar que el SMD sea efectivamente inclusivo, transparente y accesible, mitigando las brechas tecnológicas de las familias más vulnerables.

Luego de trabajar con esta perspectiva, implementando la estrategia que posteriormente se va a describir, se acordó elaborar la sistematización de la experiencia implementada y, desde ella,

recoger las oportunidades que esta ha generado, así como los desafíos que todavía se deben superar para fortalecer la implementación de la matrícula digital en Lima Metropolitana.

2.2 Metodología de la sistematización de la experiencia

Con este marco de referencia, la metodología que siguió el proceso de sistematización se describe de la siguiente manera:

- **Objetivos de la sistematización.** La sistematización tiene el doble propósito de recuperar y organizar la experiencia de asistencia técnica al proceso de matrícula digital 2026 y, desde ella, identificar elementos críticos de avance y desafíos por cada etapa o momento del proceso, desde el cálculo de las metas de atención y vacantes disponibles hasta la asignación de vacantes², incorporando las percepciones de diversos actores involucrados en esta experiencia.

Sus objetivos específicos son: i) establecer con mayor precisión los elementos del marco institucional que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la experiencia de matrícula digital de UNICEF – Alternativa y, en consecuencia, para la elaboración de la sistematización; ii) describir en qué consistió la estrategia de intervención de UNICEF – Alternativa en el proceso de matrícula digital 2026, en las UGEL 02, 04 y 05; iii) identificar oportunidades que la experiencia ha generado y desafíos que quedan por superar para avanzar hacia un mejor sistema de matrícula digital en Lima Metropolitana y iv) sugerir un conjunto de recomendaciones para superar los desafíos propuestos.

- **Unidad de análisis.** La unidad de análisis utilizada en la elaboración de la sistematización ha sido la experiencia de asistencia técnica de UNICEF – Alternativa, la cual ha quedado registrada en una base documental compuesta por los informes mensuales del equipo técnico; los informes de las sesiones de balance de los procesos de matrícula regular y complementaria, realizados en enero y febrero, respectivamente; los informes mensuales de los responsables de los talleres de difusión y los puntos de atención de diciembre, enero y febrero, respectivamente. Esta base documental no solo refiere la propia experiencia del equipo, sino también la experiencia que las familias han tenido en los diversos momentos del proceso. Por ello, se consideró necesario completar el análisis con las percepciones de especialistas responsables de la matrícula digital 2026 de las UGEL 02 y 04, directores de IIEE y representantes de OSB de migrantes.
- **Actores, técnicas e instrumentos.** Las técnicas e instrumentos de recojo de información para la sistematización incluyeron la revisión documental, consultas participativas, entrevistas y grupo focal. Los instrumentos utilizados fueron la matriz de revisión documental, la guía de entrevistas y grupos focales y las guías de consultas participativas. La siguiente tabla

² En el análisis del proceso de matrícula no se incluyeron los subprocesos de registro de la matrícula en el SIAGIE y la entrega de documentos. El SIAGIE se utilizó como una fuente de referencia para verificar la matrícula de las NNA beneficiados por las intervenciones de UNICEF – Alternativa.

especifica los grupos de actores involucrados, sus roles en la matrícula digital y las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recoger la información sobre el proceso:

Tabla N° 2. Actores, roles y técnicas

Grupo de actores clave	Roles relevantes para el estudio	Técnicas e instrumentos
Equipo técnico del proyecto	- Su experiencia abarca la estrategia de asistencia técnica implementada por UNICEF – Alternativa en matrícula digital - Sus informes recogen la experiencia, los cuellos de botella, las recomendaciones y las metas de atención. - Participó en los balances y en la identificación de los resultados.	Análisis documental – matriz de revisión documental
		Consultas de balance y oportunidades – guías de balance y de recuperación de oportunidades
Especialistas de ASGESE – Responsable de la matrícula 2026	- Sostuvieron la coordinación con el MINEDU desde el lanzamiento de la matrícula digital - Sostuvieron la coordinación con la DRELM para la implementación de la matrícula digital 2026 - Coordinaron e hicieron seguimiento a las IIEE durante el proceso de implementación.	Entrevistas – guía de entrevista
Directores de IIEE	- Responsables del reporte de vacantes disponibles y de información de las IIEE para el Identicole, el SMD y Mundo IE. - Responsables de la información a las familias sobre el proceso de matrícula. - Responsables de la revisión de las solicitudes de las familias y la asignación de vacantes	Entrevistas – guía de entrevista
Organizaciones de la sociedad civil	- Impulsaron la difusión de información sobre matrícula digital entre sus afiliados. - Participaron en los puntos de atención.	Grupo focal – guía de grupo focal

Al respecto se debe especificar que se realizó una recopilación y análisis de los informes

del equipo técnico, vinculados al tema de matrícula excepcional y matrícula digital. Los informes consultados incluyen los reportes de los responsables de la difusión entre las familias entre los meses de diciembre 2025 y enero 2026 y de los responsables de los puntos de atención, en los meses de enero y febrero 2026. A ellos se suman los reportes de los balances que se organizaron luego de cada campaña de registro de solicitudes (regular y complementaria) y el reporte de la consulta sobre las oportunidades que el proceso había generado. A través de esta información se hizo una reconstrucción del proceso seguido desde el mes de agosto del 2025 para articular una estrategia de asistencia técnica en matrícula digital 2026. Además del conocimiento acerca de la implementación de las actividades, se obtuvo una aproximación a las oportunidades generada por el proceso y los desafíos por superar.

También es necesario precisar que se trató de entrevistar a los especialistas de las UGEL 02, 04 y 05. Solo atendieron a la convocatoria las UGEL 02 y 04.

Asimismo, que los criterios utilizados para la selección de directores fueron los siguientes:

- Directores de IE pública, una por UGEL.
- Directores de IIEE en las que Alternativa dará continuidad a sus intervenciones.
- Directores de IIEE con matrícula de migrantes venezolanos.
- Directores de IE que representan casos identificados de matrícula digital (a nivel de metas de atención y vacantes disponibles, evaluación de solicitudes de vacantes y asignación de vacantes).
- Directores con disposición de compartir su experiencia.

Finalmente, se debe indicar que mediante la práctica de la triangulación, se contrastó la información de las diversas fuentes y actores consultados, para el análisis y elaboración de los contenidos de la sistematización, especialmente de aquellos referidos a las oportunidades y desafíos.

- Triangulación de datos. A través de esta estrategia se combinaron los datos obtenidos a través de los diversos actores, técnicas e instrumentos utilizados en la sistematización y se construyeron los contenidos de este proceso. Siendo la información del equipo técnico la que estructura los contenidos principales, la triangulación de esta con los datos de las entrevistas y consultas se ha utilizado para enriquecer el análisis y asegurar la validez de esos contenidos. Cuando ha sido necesario, los contenidos relevantes propuestos por los actores consultados han sido indicados en el documento.
- Validación de los contenidos de la sistematización. Versiones preliminares de la sistematización fueron presentados ante públicos diversos con el propósito de recoger opiniones y recomendaciones de mejora. La siguiente tabla sintetiza estas presentaciones y aquellas sugerencias que se han recogido:

Tabla N° 3. Validación: instituciones, materiales de apoyo y reacciones

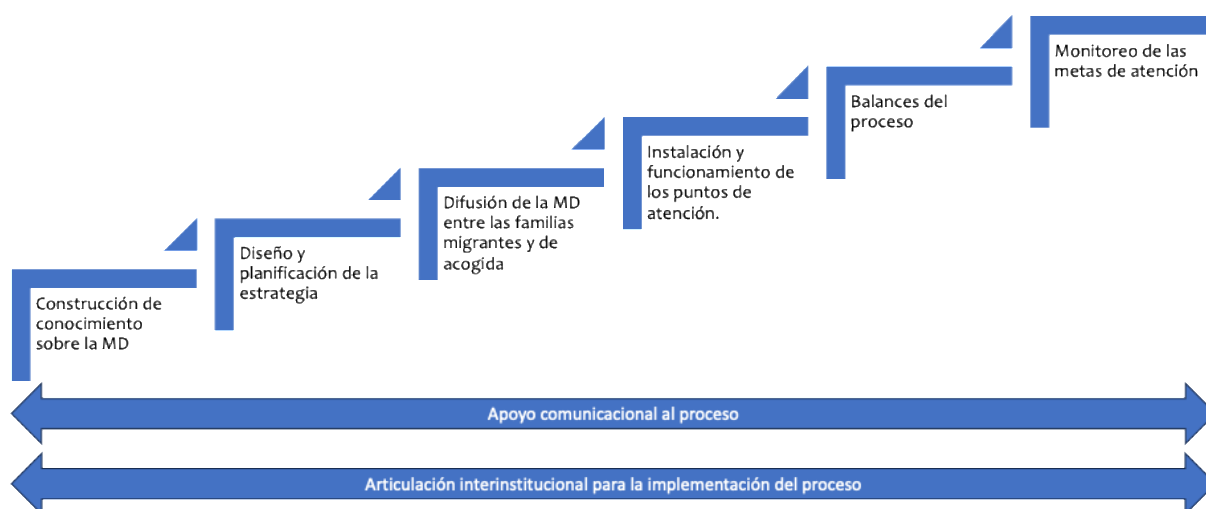
Nro	Institución	Material de apoyo	Reacciones
01	Ministerio de Educación Dirección de Gestión Escolar	Presentación (PPT)	Reunión promovida por UNICEF. Participó el equipo técnico que estaba formulando las recomendaciones para la continuidad de la matrícula digital en Lima Metropolitana. Se hicieron consultas sobre las cifras citadas en el documento, que provienen de fuentes oficiales de la DRELM. Particularmente, como se había manejado el sesgo que podía implicar que cada familia podía presentar su solicitud de vacantes es más de una IE.
02	Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes (GTRM)	Presentación (PPT) con ajustes en base a presentación anterior	Reunión promovida por UNICEF. Participaron instituciones que del GTRM que apoyaron la matrícula digital 2026 en Lima Metropolitana. Las entidades participantes refrendaron los contenidos del informe y aportaron nuevos elementos desde su experiencia. Las consultas demandaron mayor precisión en el manejo de las cifras.
03	Alternativa – Equipo técnico	Presentación (PPT)	Se recogió una hipótesis explicativa del porcentaje de padres y madres de familia, entre 20 y 39 años, atendidos en los puntos de atención. Se completó la información sobre las oportunidades generadas por la experiencia de matrícula digital 2026.
04	MCLCP	Presentación (PPT) con ajustes para un público más amplio.	El secretario técnico de la MCLCP consultó si el informe podría ser un insumo para elaborar un informe de seguimiento sobre matrícula digital. Acogió la propuesta de elaborar una Alerta sobre el tema que exprese la opinión de las siete UGEL de Lima Metropolitana, lo cual implica articular una reunión de trabajo con los responsables de ASGESE de las UGEL 01, 03, 06 y 07.

Las recomendaciones propuestas se incorporaron a la actual versión del documento.

III. INTERVENCIÓN DE UNICEF – ALTERNATIVA EN LA MATRÍCULA DIGITAL 2026

El siguiente gráfico ilustra la estrategia implementada por el equipo de UNICEF – Alternativa para intervenir en la matrícula digital 2026. En términos de estrategia, contiene las actividades realizadas por el equipo desde el mes de agosto del 2025 hasta los meses de marzo y abril del 2026. La ruta de trabajo seguida comenzó con la construcción del conocimiento sobre el SMD y concluyó con el monitoreo de las metas de atención y la verificación de resultados. Esta perspectiva requiere dos especificaciones. Una de ellas es que la construcción de conocimiento se inició en agosto 2025 pero continuó hasta enero 2026, cuando se dieron los últimos ajustes a la propuesta pública de matrícula digital. La segunda es que la información sobre las metas de atención y resultados se produce después de febrero 2026, aun cuando el recojo de información se inició en diciembre 2025, con el seguimiento a la difusión de la matrícula digital entre las familias migrantes, refugiadas y de la comunidad de acogida.

Gráfico 3. Proceso de intervención de UNICEF – Alternativa en la matrícula digital 2026



En lo que sigue a continuación se amplía la información sobre cada uno de los momentos del proceso.

3.1 Construcción de conocimiento sobre la MD

Unicef – Alternativa toma contacto con la matrícula digital 2026 en agosto 2025 cuando sus especialistas asisten a la sesión de lanzamiento del proceso. En ella, el Minedu comunica los rasgos centrales de un modelo centralizado y digital de asignación de vacantes. Desde ese momento, el equipo técnico asume la tarea de comprender en qué consiste la propuesta con la perspectiva de fortalecer sus capacidades de asistencia técnica y de apoyo a la iniciativa. Para ello, asiste a las diversas convocatorias que realizan las coordinadoras territoriales del Minedu, destacadas a las UGEL 02, 04 y 05, para explicar el proceso a coordinadores de redes y directores de IIEE. También, invita a estas coordinadoras a reuniones para conocer los avances

y participar en actividades que Alternativa organizaba para articular estrategias con organizaciones sociales de migrantes. Asimismo, participa en las reuniones de trabajo promovidas por UNICEF en coordinación con el equipo de matrícula digital del Minedu. Uno de los temas tratados en estas reuniones fue la inclusión de las familias migrantes en el proceso. Además, entrevista a un especialista de Tacna para conocer la experiencia de matrícula digital realizada en su jurisdicción, la cual cumplía 5 años en 2025. Adicionalmente, reúne y analiza materiales audiovisuales de las experiencias previas de matrícula digital en el país y prepara y revisa las síntesis de los contenidos orientadores de estos materiales. Igualmente, revisa y analiza el nuevo marco normativo de matrícula y prepara materiales de difusión de los contenidos centrales de matrícula digital para acciones de difusión a diversos actores clave (familias, organizaciones migrantes, etc.) y de articulación con instituciones involucradas (UGEL y organizaciones de base de migrantes).

3.2 Diseño y planificación de la estrategia

Sobre la base de la información, progresivamente acumulada, el equipo del Proyecto diseñó la estrategia de asistencia técnica al proceso de matrícula digital. Así, delineó tres acciones importantes:

- A. Difusión de la matrícula digital entre las familias migrantes y de la comunidad de acogida.** Uno de los momentos centrales del proceso fue el registro de solicitudes de vacantes por parte de las familias. Para ello, estas necesitaban conocer en qué consistía la matrícula digital y los requisitos que debían cumplir. Entre ellos, los documentos que acreditan la identidad y la edad de los estudiantes, identificar IIEE de su preferencia que cuentan con las vacantes que requieren; contar con dispositivos digitales y condiciones tecnológicas necesarias; contar con un celular y un número activo, una dirección electrónica y una contraseña de fácil recordación. Por ello se consideró necesario realizar acciones de difusión de información y capacitación dirigidas a las familias, para que comprendan el proceso y puedan prepararse para contar con los requisitos necesarios.
- B. Instalación y funcionamiento de los puntos de atención.** La información recopilada de las experiencias de matrícula digital indicaba que los puntos de atención son una condición necesaria para el proceso, sobre todo para apoyar a las familias con menos capacidades y acceso a dispositivos digitales. Por ello, UNICEF – Alternativa acordaron implementar puntos de atención en las tres UGEL (02, 04 y 05) donde intervienen. Esta implementación supuso determinar y coordinar el uso de espacios estratégicos, dotar personal y equipamiento básico, fortalecer capacidades de los equipos técnicos, abastecer materiales de apoyo y contar con soporte comunicacional, entre otros aspectos.
- C. Monitoreo de las metas de atención.** Se esperaba que la implementación de ambas acciones tuviera efectos en la matrícula efectiva de niñas, niños y adolescentes, migrantes y refugiados y de la comunidad de acogida. Para verificar estos efectos, el

equipo diseñó un procedimiento de seguimiento y monitoreo que permitió reportar resultados en términos de matrícula. En este procedimiento, tanto los responsables de la difusión de la matrícula digital como los de los puntos de atención debían realizar un registro pormenorizado de las nóminas de padres, madres y representantes legales (y de los estudiantes representados), participantes en las acciones de difusión y las atenciones realizadas en los puntos de atención, para luego contrastar el registro de las solicitudes de vacantes con la asignación de vacantes y, posteriormente, con el registro de la matrícula de niñas, niños y adolescentes en el SIAGIE.

En las siguientes secciones se brinda una información más detallada acerca de la implementación de estas acciones.

3.3 Difusión de la MD entre las familias migrantes y de acogida

El medio de difusión de la matrícula digital entre las familias migrantes, refugiadas y de la comunidad de acogida fue el taller en dos modalidades.

A. Talleres de madres y padres de familia sobre matrícula digital 2026. En cada UGEL, cada facilitador o responsable tenía la tarea de organizar 10 talleres en IIEE que cumplieran con los siguientes criterios:

- i) IIEE públicas sin continuidad de nivel, de Inicial a Primaria y de Primaria a Secundaria. Es decir, los representantes legales de niñas, niños y adolescentes que concluyeron Inicial o Primaria en 2025 necesariamente requieren solicitar una vacante y matricularles en una nueva IIEE de Primaria o Secundaria, según sea el caso.
- ii) IIEE con por lo menos dos aulas de Inicial – 5 años o dos aulas de sexto grado de Primaria.
- iii) IIEE con estudiantes de familias migrantes y refugiadas.

Los talleres fueron coordinados con los directores de las IIEE en articulación con los equipos de ASGESE – SIAGIE y AGEBRE de las UGEL. A los directores se les explicó el objetivo de los talleres y se acordó con ellos su realización. Se comprometieron a convocar a las madres y padres de familia. Para ello solicitaron a Alternativa un flyer de convocatoria. También entregaron las nóminas de las y los estudiantes de Inicial – 5 años y de sexto grado de Primaria. Adicionalmente, brindaron las condiciones logísticas para la realización de los talleres, como auditorios, proyectores, laptops, entre otras.

Los talleres se implementaron con un equipo de profesionales³ (02 en la UGEL 02, 01 en la UGEL 04 y 01 en la UGEL 05), rollers del proyecto, hojas de registro de madres y

³ Es importante anotar que el equipo técnico de los talleres estuvo conformado por las y los especialistas que brindaron asistencia técnica a las UGEL durante el proceso de matrícula excepcional. Además de conocer el proceso de matrícula,

padres de familia, dispositivos digitales para facilitar el registro, materiales para niñas y niños (para que puedan desarrollar actividades lúdicas y recreativas, mientras sus madres atendían los talleres), nóminas de matrícula (las cuales servían para cruzar la información con la de padres y madres) y la presentación sobre matrícula a proyectar. Además, tuvieron el soporte del equipo técnico del proyecto, que en algunas oportunidades condujeron los talleres y, en otras, apoyaron el registro de las y los madres y padres de familia y de sus hijas e hijos.

Por el pedido específico de las coordinadoras territoriales del Minedu, se elaboró una presentación que introdujo el tema de la matrícula digital en el marco de las transiciones educativas, de la Inicial a la Primaria y de la Primaria a la Secundaria. La presentación se denominó *Afrontando Transiciones Escolares de Manera Saludable. Matrícula 2026*. Esta se centró en los aspectos clave que las familias deben considerar cuando sus hijas e hijos avanzan de un nivel a otro y en los roles que deben adoptar para acompañar el proceso. En este marco se introdujo el tema de la matrícula 2026, explicando en qué consiste la matrícula digital y cuáles son sus ventajas; se comentó el cronograma y las fechas de registro de las solicitudes de vacantes; se destacó los requisitos básicos que los representantes legales deben asegurar para participar del proceso y los pasos a seguir para ingresar al módulo de familias, registrarse en el sistema y buscar las IIEE focalizadas con matrícula digital⁴.

En estos talleres se constató la disconformidad de varias familias con relación a la matrícula digital. Expresaron abiertamente no estar de acuerdo. Manifestaron que preferían asistir a la IE de su preferencia y realizar en ella el proceso directamente. Entre los argumentos que dieron para sostener su posición se encuentran que el proceso les genera desconfianza, sobre todo en lo que se refiere a la asignación de vacantes - un trato directo con los equipos directivos incrementa la probabilidad de obtener la vacante que están buscando - y el acceso limitado de las familias a dispositivos digitales y a Internet para realizar el registro de vacantes y las débiles capacidades con las que cuentan para aplicar el procedimiento.

Luego de los talleres, los responsables de estos ingresaron en una base de datos las nóminas de las y los asistentes y las nóminas de matrícula entregadas por los directores, vinculando a padres asistentes con sus hijos matriculados. Cuando esto no fue posible solo, solo se registraba la asistencia de las madres y los padres asistentes. Esto fue más recurrente en los casos de invitados o personas que se interesaron en el taller y decidieron asistir.

estuvieron asistiendo a las actividades informativas de la matrícula digital que se tuvieron con las coordinadoras territoriales del Minedu. Ya contaban con un dominio inicial acerca de la matrícula digital.

⁴ En diciembre, todavía se manejaba la noción de IIEE focalizadas. No se iba a aplicar la matrícula digital en todas las IIEE de Lima Metropolitana, sino en aquellas que contaban con los requisitos con acceso a Internet y dispositivos digitales. El involucramiento de todas las IIEE en las 07 UGEL de Lima Metropolitana se decide cuando se decide realizar la "matrícula digital" utilizando la plataforma de Mundo IE, de la DRELM.

Adicionalmente, por cada taller los responsables de los talleres completaban sus carpetas de trabajo con las listas escaneadas de los padres y madres participantes, las nóminas de matrícula y el registro fotográfico de las sesiones. Con esa información actualizaron los datos de un archivo de monitoreo rápido donde se registran los talleres programados y realizados y se completaba la información sobre el número de padres o madres asistentes a cada taller por sexo y nacionalidad y el número de estudiantes de la nómina igual por sexo y nacionalidad.

- B. Talleres de madres y padres de familia migrante y refugiada sobre matrícula digital 2026.** La línea de difusión de la matrícula digital 2026 también incluyó, de manera específica, a familias migrantes, a través de una articulación con sus organizaciones sociales. La idea central fue aprovechar las oportunidades que UNICEF y Alternativa habían generado en proyectos previos, para un acercamiento mayor a las organizaciones y desde ellas a las familias migrantes.

Para avanzar en esta perspectiva, se organizó un desayuno de trabajo con los siguientes objetivos: i) presentar la estrategia de UNICEF – Alternativa dirigida a apoyar la matrícula digital 2026, ii) socializar información y mensajes clave relacionadas al proceso de matrícula y iii) recoger aportes y sugerencias de las organizaciones sociales venezolanas.

Participaron en este desayuno de trabajo las siguientes organizaciones: Haciendo la Diferencia y Encaminando Vidas (HADEV), Movimiento Migrante, Trabajando sin Fronteras, COISIPV – Cooperación Orientada a la Integración Social del Inmigrante y Peruano Vulnerable, Consejo de Residentes de Venezolanos en Perú (CDR) y Asociación Civil Gran Mujer Ámate y Valórate (GRANMAV). Las organizaciones que trabajan en Lima Este, Amigas Venezolanas Fraternas y Fuertes para la vida, no pudieron acudir al desayuno, pero luego participaron en una reunión específica para ellas. Además, asistieron las coordinadoras territoriales del Minedu, Maryuri Chipana (UGEL 04) y Damaris Gavino (UGEL 05).

Con ambos colectivos de organizaciones se abordaron dos contenidos centrales. Uno de ellos fue la Estrategia diseñada por Alternativa-UNICEF para participar de la matrícula digital 2026 y, el otro, la propuesta de Taller: “Me informo y participo: Matrícula Digital 2026 para familias”. Respecto al taller se les informó acerca de sus objetivos y a quién está dirigido (familias de las comunidades educativas y padres, madres o tutores legales de estudiantes que ingresan por primera vez o que solicitan traslado al sistema educativo peruano). Asimismo, se les presentó la estructura del taller, la ruta de la matrícula digital y los mensajes clave, relacionados a los requisitos, las condiciones digitales para participar en el proceso, la selección de las IIEE de su preferencia, la información sobre su domicilio, y la importancia de aceptar o rechazar la vacante asignada.

Luego de sucesivos cambios en el diseño del taller, en el caso de las organizaciones este se estructuró de la siguiente manera. Primero, se dialogó sobre por qué es importante lograr una matrícula oportuna. Luego, se explicaron las dos modalidades de matrícula que se dan a lo largo del año, que la matrícula regular sería digital y los beneficios de esta, en qué consiste la matrícula digital y cuál es su alcance y a quién está dirigida. En seguida, se expuso cómo acceder al módulo de familias desde la página web de matrícula digital y cómo registrarse y crear su cuenta de usuario. Después, se especificaron las condiciones necesarias y los requisitos básicos que las familias cumplir para registrar sus solicitudes de vacantes. A continuación, se dialogó acerca de la selección de colegios y como utilizar la plataforma para identificar las IIEE que participan en la matrícula digital. Posteriormente, se comentó el cronograma del proceso de matrícula digital. Finalmente, se cerró con un diálogo acerca del plan de acción que las familias deben implementar para participar adecuadamente en el proceso.

Las organizaciones sociales de migrantes, luego de hacer las consultas correspondientes, manifestaron su disposición de colaborar con UNICEF - Alternativa en la implementación de su estrategia, centrando su interés en la matrícula de la población migrante y refugiada.

Una de las primeras colaboraciones concretas fue la organización y convocatoria de los talleres con madres y padres de familias venezolanas, que se realizaron de manera virtual y presencial en el ámbito de cada una de las tres UGEL involucradas. La idea de la virtualidad fue un aporte de las mismas organizaciones. Plantearon esta alternativa, pensando que una buena parte de sus afiliados trabajan y no tienen disponibilidad de participar en actividades en un horario diurno.

Los talleres siguieron la ruta de los talleres realizados en las IIEE. Se coordinaron con las organizaciones sociales de migrantes y refugiados, se convocaron, se realizaron, se completó la información de los padres y madres asistentes y se registró esta información en la base de datos y el registro de monitoreo del proceso. Igualmente, recibieron la asistencia del equipo técnico del Proyecto.

3.4 Instalación y funcionamiento de los puntos de atención

Los puntos de atención son un componente constitutivo de la matrícula digital. En Lima Metropolitana, las y los coordinadores territoriales del Minedu iniciaron la coordinación con entidades aliadas de las UGEL para contar con ellas durante el proceso de matrícula digital, sobre todo en la etapa de registro de solicitudes de matrícula, tanto en la fase regular como complementaria. Con el cambio de propuesta, del Minedu a la DRELM, los equipos de ASGESE y los coordinadores de SIAGIE, de las UGEL, continuaron las coordinaciones.

- A. Definición.** Los puntos de atención se pueden definir como espacios físicos acondicionados con personal y dispositivos digitales, dedicados a brindar apoyo personalizado a los representantes legales de niñas, niños y adolescentes durante el proceso de matrícula digital. En la experiencia de UNICEF – Alternativa el apoyo se realizó de manera presencial y a distancia, mediante comunicaciones telefónicas o video conferencias. La alternativa a distancia surgió de la práctica concreta, debido a las dificultades de funcionamiento de la plataforma y a las obligaciones laborales y de cuidado de las y los representantes legales de niñas, niños y adolescentes.

Gráfico 4. Puntos de Atención de matrícula digital



- B. Coordinaciones previas.** Además de coordinar el requerimiento de los puntos de atención, un aspecto específico de las coordinaciones con los especialistas de las UGEL fue la implementación y ubicación de los puntos de atención para apoyar el registro de las solicitudes de matrícula que realicen las familias más vulnerables. Por las características del Proyecto, el servicio de los puntos de atención que colocarían UNICEF – Alternativa se centraría en la atención a las familias, migrantes, refugiadas y de la comunidad de acogida. Por ello, debían ubicarse en distritos con mayor presencia migrante y de preferencia en locales institucionales de organizaciones aliadas de la UGEL y no en colegios específicos, para evitar que se crea que el servicio es para ellos y no para las familias de la jurisdicción de las UGEL. Por ello, se convino con las UGEL brindar la mejor orientación a las familias para que realicen su registro de solicitud de vacante sin ningún inconveniente.

Al respecto, los especialistas de UGEL estuvieron, en general, de acuerdo, con algunos matices. En las UGEL 02 y 04, solicitaron que por lo menos uno de los puntos de atención se ubique en sus locales institucionales, específicamente, en sus mesas de parte. En la UGEL 05, solicitaron que de todas maneras se ubique un punto de apoyo en El Agustino.

Particularmente, en la UGEL 05, sus especialistas convocaron a las organizaciones aliadas en su conjunto, presentaron el proceso, plantearon sus requerimientos y permitieron que cada organización explique de manera breve cómo podrían atenderlos, favoreciendo vínculos y puentes para que entre ellas fluya la coordinación, las consultas y la posibilidad de apoyar su trabajo. En las UGEL 02 y 04 la experiencia de articulación fue más bilateral, estableciendo acuerdos de colaboración con cada organización aliada.

Otro tema de coordinación con las UGEL fue la difusión de información a las familias sobre el proceso de matrícula digital y los puntos de atención, sobre todo en zonas con familias de menos recursos económicos y con menor acceso a internet o desarrollo de capacidades digitales. También, la baja matrícula en las IIEE de Educación Inicial. Al respecto se acordó difundir más esta información en las redes y la información de las IIEE de este nivel con vacantes en los puntos de atención.

- C. Ubicación.** Los puntos de atención de UNICEF – Alternativa se **instalaron** en las mesas de partes de las propias UGEL (UGEL 02 y 04), espacios municipales y comunitarios (UGEL 02, 04 y 05) y en IIEE (UGEL 04 y 05), tanto en la fase regular como en la complementaria.

Tabla N° 4. Puntos de atención por UGEL – Fase regular

UGEL	Distrito	Punto de Atención	Responsable	Apoyo
02	San Martín de Porres	Local UGEL 02	Marisol Eslava María Leonor López	Ninguno
02	Los Olivos	Palacio de la Juventud	Rodrigo Díaz Chuquín Sofía Cano Rosa Cruzalegui	Liliana Quevedo
04	Comas	Local UGEL 04	Javier Vásquez	Ninguno
04	Comas	Palacio Municipal	Milagros Espinoza	Shirly Moreno
04	Comas	IE Carlos Wiese ⁵	Milagros Espinoza	Shirly Moreno
05	San Juan de Lurigancho	Centro Pastoral San José	Ermelinda Rafael	Denis Barco
05	El Agustino	IE Antenor Orrego	Luis Antezana	Rosmery Pulido

⁵ Este punto de atención, que funcionó pocos días durante la fase regular, fue gestionado por iniciativa del equipo ubicado en el Palacio Municipal. Con el propósito de lograr una mayor cobertura, el equipo solicitó a las IIEE cercanas informar a las familias que hay un punto de atención cercano que les puede brindar orientación y asistencia en el registro de sus solicitudes de vacante. Una de estas IIEE fue Carlos Wiese. El equipo directivo de esta IE invitó al equipo del punto de atención a brindar sus servicios en sus instalaciones. Así lo hizo hasta que la administración del Palacio Municipal solicitó que el equipo completo se encuentre presente para ordenar, organizar y brindar la atención a las familias que llegan hasta él (la cantidad de madres y padres se había incrementado). Una sola persona resultaba insuficiente.

Tabla N° 5. Puntos de atención por UGEL – Fase complementaria

UGEL	Distrito	Punto de Atención	Responsable
02	San Martín de Porres	Local UGEL 02	María Leonor López
02	Independencia	IE Nuestra Señora del Carmen	Rodrigo Díaz Chuquín Sofía Carpio Rosa Cruzalegui
04	Comas	Local UGEL 04	Javier Vásquez
04	Comas	Palacio Municipal	Milagros Espinoza Shirly Moreno
05	San Juan de Lurigancho	Centro Pastoral San José	Ermelinda Rafael Denis Bargo

D. Capacitación de los equipos técnicos. Se realizaron dos jornadas de **capacitación** sobre matrícula digital para los equipos de los puntos de atención, una para la fase regular y otra para la fase complementaria. Los campos abordados en estas jornadas incluyeron:

- Los contenidos más relevantes de la RM 010 – 2020 – MINEDU y el Instructivo de Matrícula 2026, tales como los principios que orientan la matrícula, la finalidad del proceso, sus condiciones y garantías, sus subprocesos y etapas del proceso, los criterios para asignar vacantes, los requisitos que deben cumplir las familias y las responsabilidades de las IIEE y las UGEL. Además, se presentó información sobre lo previsto en materia de matrícula para Lima Metropolitana, como la definición de matrícula digital de la DRELM, las etapas del proceso y el cronograma de la fase regular y la fase complementaria, el proceso de registro de solicitudes de vacantes y el instructivo de registro de solicitudes de vacantes.
- Los puntos de atención. Sobre ellos se explicó cómo estarían conformados y dónde estarían ubicados por UGEL y distrito, sus servicios principales (de orientación y registro de vacantes) y su funcionamiento.
- El registro de familias atendidas y el reporte permanente del proceso. Se presentó el formulario de registro, sus principales contenidos y las recomendaciones para su llenado. Se explicó la relación entre el registro de familias atendidas y la matriz de seguimiento y monitoreo diario, que permite obtener una aproximación rápida de los avances. El formulario permite obtener la base de datos de las familias atendidas y de niñas, niños y adolescentes por matricular, que se utilizará para aproximarse a los resultados y a ofrecer un reporte pormenorizado de los mismos. A la vez, permite contar con un instrumento de seguimiento diario de los servicios ofrecidos por los puntos de atención y de generación de información provisional sobre el proceso de registro de las solicitudes de matrícula en los puntos de atención. Durante el proceso, la generación de información desde los puntos de atención fue asistida técnicamente por el equipo técnico del Proyecto.

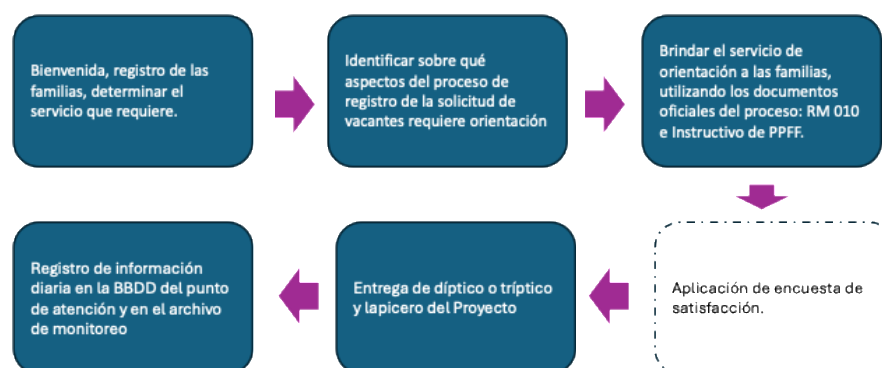
- Los recursos de los puntos de atención. Se identificaron materiales para su instalación, materiales y equipos para brindar el servicio, materiales para el registro de las familias atendidas en los puntos de atención y los materiales de soporte (normas, guías, instructivos, videos, entre otros). Además se entregó información para la comunicación (teléfonos y correos electrónicos) con las UGEL 02, 04 y 05 en caso se necesite hacer consultas o resolver dificultades.
- Encuesta de satisfacción de usuarios. El objetivo de esta encuesta fue conocer cómo se sentían las familias atendidas respecto al servicio recibido, si lo recomendarían a otras familias, si obtuvieron soluciones a sus necesidades de matrícula y si el servicio se brindó con amabilidad y profesionalismo. La encuesta se aplicó de manera presencial, en los puntos de atención, y de manera virtual, dándole el enlace a las familias. En esta segunda alternativa, las familias no siempre retornaron los formularios. El equipo acordó que su aplicación en la fase complementaria sería opcional, dado que se había alcanzado la cuota de encuestas de satisfacción aplicadas en la fase regular y los puntos de atención tenían una valoración muy positiva.
- Buen trato a las familias. En esta sección se trabajaron mensajes básicos para la atención a las familias, reconociendo que para un grupo de ellas el proceso es nuevo y poco satisfactorio, debido a que valoran mejor el trato directo con los equipos directivos de las IIEE. Se apeló a que los puntos de atención brinden a las familias un trato cordial, amable, respetuoso, empático, con transparencia e información precisa, veraz y suficiente. La jornada de capacitación de la fase complementaria hizo mayor énfasis en este punto, señalando que además del buen trato, los puntos de atención debían constituirse en espacios de contención de las emociones que el proceso de matrícula generaba en las familias.
- El soporte a los puntos de atención. Se explicó cómo el equipo del Proyecto se había organizado para garantizar que los puntos de atención puedan cumplir con sus funciones con todas las condiciones necesarias. De esta manera, desde las diversas líneas de acción del Proyecto se contribuye a generar las capacidades y condiciones institucionales, organizativas y administrativas que los puntos de atención requieren para realizar sus tareas y avanzar en sus metas.

Gráfico 5: Soporte del equipo técnico de Alternativa a los puntos de atención



E. **Servicios.** Los puntos de atención instalados brindaron **dos tipos de servicios** en ambas fases. Uno de ellos fue el servicio de orientación. Este consistió en atender las consultas de los representantes legales sobre el registro de solicitudes de matrícula, el seguimiento al estado de las mismas, la evaluación de las solicitudes y la asignación de vacantes. El procedimiento incluyó el registro de las y los representantes legales y de las y los niñas, niños y adolescentes a quienes van a matricular, la determinación del servicio que requiere, la identificación de los aspectos sobre los cuales requiere orientación, la atención de sus consultas, la aplicación de la encuesta de satisfacción, la entrega de materiales complementarios y el registro correspondiente de las atenciones realizadas en una base de datos de seguimiento y monitoreo.

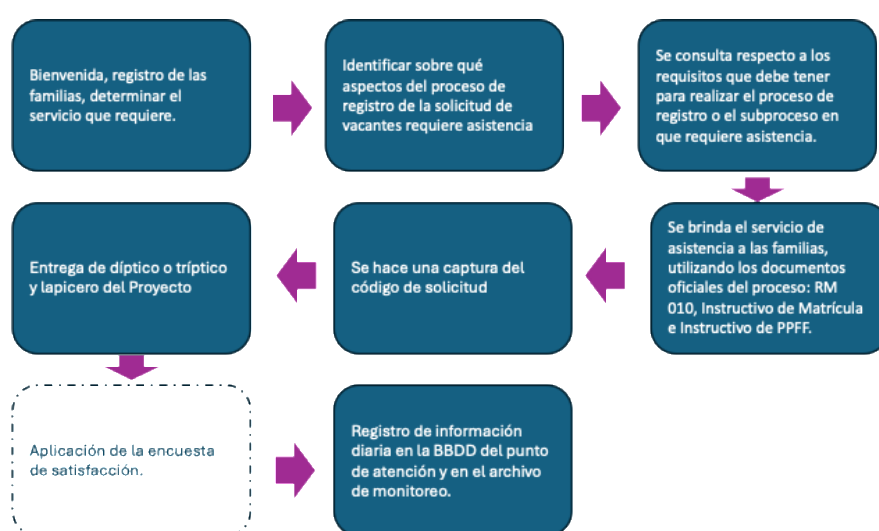
Gráfico 6: Proceso del servicio de orientación a los representantes legales en los puntos de atención



El otro servicio de los puntos de atención fue la asistencia al registro de solicitudes de vacantes. Este consistió en apoyar a los representantes legales de niñas, niños y

adolescentes en completar la solicitud de vacante en el SMD, siguiendo los pasos del instructivo de familias. El procedimiento incluyó acoger y dar la bienvenida a las y los representantes legales y las y los niñas, niños y adolescentes a quienes van a matricular, determinar qué servicio requiere, identificar sobre qué aspectos del registro requiere asistencia, consultar sobre los requisitos que solicita el registro (incluidos los referidos al acceso a dispositivos digitales), asistir el proceso de registro, capturar la imagen del código de solicitud (requisito indispensable para el seguimiento posterior), entregar materiales complementarios (folletos y lapiceros del Proyecto), aplicar la encuesta de satisfacción y registrar la asistencia realizada en una base de datos de seguimiento y monitoreo.

Gráfico 7: Proceso del servicio de asistencia al registro a los representantes legales en los puntos de atención



3.5 Balances del proceso

Se realizaron dos balances del proceso con el equipo técnico del Proyecto y los responsables de los puntos de atención. Uno, luego de la fase regular de matrícula digital, y, el segundo, al terminar la fase complementaria. Aunque la información de los mismos se presenta en la siguiente sección, en esta se puede adelantar que la mayor parte de la reflexión técnica se centra en el momento del registro de la solicitud de vacantes, particularmente en lo que se refiere al funcionamiento de la plataforma. El segundo recoge información complementaria sobre los momentos de revisión y asignación de las solicitudes.

El primer balance tuvo un carácter menos estructurado que el segundo. Se propuso al equipo hacer un balance de los avances y desafíos del proceso. Los aportes se organizaron en tres campos: la plataforma, barreras asociadas a las familias (p.e. limitadas capacidades digitales) y barreras asociadas a las instituciones educativas (p.e. IIEE que convocaron al proceso de matrícula en el mes de diciembre).

El segundo balance, concentrado en la fase complementaria de la matrícula regular, estuvo más estructurado. Abordó los siguientes aspectos:

- Implementación de los servicios de los puntos de atención. Demandas más frecuentes de las familias, manejo del clima amigable y contenedor del espacio, solvencia en el manejo de la plataforma, capacidad de resolución de problemas, funcionamiento interno de los puntos de información y el apoyo a los puntos de atención.
- Dificultades y cuellos de botella del proceso. Barreras que impiden la matrícula digital de las familias migrantes: en las familias, en las IIEE y en las UGEL, dificultades que provienen del propio diseño de la matrícula digital para Lima Metropolitana y dificultades con relación a los procesos de atención propuestos por Alternativa.
- Seguimiento y actualización de la información. Facilidades o dificultades del llenado de la base de datos y sobre el reporte de los productos, facilidades o dificultades del reporte del monitoreo diario de las atenciones y propuestas de mejora
- Avances en el objetivo y logro de metas. Estado de los indicadores y metas de matrícula del Proyecto, análisis de los indicadores y su nivel de cumplimiento, proyecciones y recomendaciones.

Sobre la base de la información de los balances, del monitoreo y de las encuestas de satisfacción, se elaboraron reportes para las UGEL 02, 04 y 05. Los contenidos de estos reportes abordaron el objetivo general y los objetivos específicos del Proyecto Inclusión Educativa y Apoyo Socio Educativo a Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes en Lima Metropolitana; las estrategias y actividades implementadas y por implementar; el número de padres o madres atendidas a través de las estrategias y el número de estudiantes que se beneficiarían con los servicios; las principales incidencias identificadas en el proceso; los resultados de las encuestas de satisfacción y parte del archivo fotográfico.

Posteriormente, se elaboró, por cada UGEL un informe final del proyecto Fortalecimiento de la respuesta humanitaria para el acceso educativo de niñas, niños y adolescentes, refugiados y migrantes, en Lima Metropolitana – Fase III, implementado entre agosto 2025 y abril 2026. Respecto a la matrícula digital, este informe destaca las acciones de orientación y asistencia a las familias en el llenado y registro de las solicitudes de matrícula, la implementación de los puntos de atención

3.6 Seguimiento al proceso y monitoreo de las metas de atención

- A. Seguimiento y monitoreo de la difusión de la matrícula digital entre las familias.** El seguimiento se realizó mediante el uso de un drive en el cual los responsables de los talleres registraban, primero, la información de los talleres coordinados con los directivos de las IIEE, indicando el nombre del colegio, la fecha y la hora de su realización. Así se obtuvo un cronograma de los talleres que orientó la organización y organización del equipo técnico, la distribución de los recursos y el monitoreo de su realización.

Tal como se indicó en las secciones precedentes, una de las tareas del equipo fue registrar la información de las y los padres de familias asistentes a los talleres y la de los estudiantes del nivel educativo. Ello permitía vincular al padre o madre de familia – o a ambos - con uno de los estudiantes matriculado y registrado en la nómina de matrícula de la IE, por género y nacionalidad. los recursos programados, el número de padres atendidos y el número de estudiantes beneficiarios por nacionalidad. Este drive era alimentado por los formatos de registro de participantes que recogían el padrón nominado de las madres o padres asistentes en los talleres y el padrón nominado de los hijos e hijas de estos padres, quienes serían los beneficiarios de los esfuerzos conjuntos de padres de familia y la organización alternativa.

A la consultoría le correspondió, particularmente, realizar el seguimiento a los talleres programados y ejecutados en los ámbitos de las UGEL 04 y 05, respetando los criterios acordados colaborativamente por el equipo del Proyecto:

- Todo registro debe cargarse como máximo al día siguiente del taller. No dejar que la información se acumule, ya que los días avanzan y la fecha de cierre no se puede retrasar.
- Revisar y actualizar de forma permanente el cronograma, para asegurar que todas las actividades se desarrollen según lo planificado.
- Solicitar información de los estudiantes a los directivos, solicitar la base de datos de las y los estudiantes completa, ya que en ese documento se encuentra toda la información, tanto de las familias como de los estudiantes.

B. Puntos de atención. Coordinaciones con la UGEL 04 y la municipalidad de Comas respecto a la ubicación, instalación y funcionamiento de los puntos de atención. Con la primera entidad se realizaron las coordinaciones para confirmar si requerirían el apoyo de los puntos de atención de UNICEF – Alternativa. Luego de la aceptación, acordaron colocar uno de estos puntos en la mesa de partes de la UGEL (Av. Carabayllo, Comas) y, el otro, por iniciativa de Alternativa, en el Palacio Municipal de Comas.

Adicionalmente, se acompañó al equipo en sus coordinaciones con otras escuelas para que deriven a las familias que buscan vacantes al palacio municipal. Las gestiones las realizó el propio equipo con la finalidad de incrementar el número de usuarios en su punto de atención. Ello derivó en la instalación de un nuevo punto de atención en la IE Carlos Wiese, en el horario de 8 a.m. a 12 m. Ello supuso dividir al equipo en dos. En el horario de la tarde se reunían en el palacio municipal. Inicialmente la responsable del punto de atención se hizo cargo del punto de atención de la IE Carlos Wiese y la persona de apoyo hizo lo propio con el punto de atención del palacio municipal. Luego, debido a las relaciones interinstitucionales de UNICEF – Alternativa se indicó al equipo que intercambiaran sus posiciones. Este funcionamiento terminó cuando la municipalidad de Comas solicitó que las dos personas del equipo estuvieran presentes

en el Palacio Municipal desde el inicio de la jornada. Con el correr de los días, el número de familias se incrementó y, además del servicio, se hacía necesario controlar el ingreso y el orden de los padres en el local, que brinda múltiples servicios a la población.

Aunque siendo un monitoreo más general, dirigido al conjunto del equipo de los puntos de atención, ha tenido también repercusiones sobre el equipo de la UGEL 04. Este ha consistido en brindar información para un mejor manejo de la plataforma digital de la matrícula. Se recogieron y procesaron dudas y dificultades del equipo, animó el intercambio de soluciones que el propio equipo proveyó, consultó a especialistas de la DRELM y la UGEL 04 sobre las dificultades identificadas y difundieron los materiales orientadores que salían de la DRELM o del MINEDU.

C. Monitoreo de los puntos de atención. Otra área de monitoreo y seguimiento a los puntos de atención de la UGEL 04 se centró en el llenado oportuno de la base de datos de las familias atendidas y sus hijos e hijas y de la hoja de monitoreo que cada punto de atención debía completar diariamente. Inicialmente el monitoreo se centró en completar la información diaria de los padres o representantes de los estudiantes, los datos personales de estos últimos y la situación de la vacante o el estado de la matrícula. Esta información debía registrarse diariamente por cada punto de atención. La información de los totales iba a la hoja de monitoreo. Es decir: el número de padres de familia, su nacionalidad y sexo; el número de NNA, su nacionalidad y sexo. A veces la dificultad para contar con la información de manera oportuna se centraba en que no siempre se registraba la información de los padres de familia o representantes legales de manera directa en el formulario en Excel, sino que se hacía de manera manual. Otra dificultad ha sido el doble registro o la falta de coordinación entre los registros que cada miembro del equipo de un punto de atención realizaba. Esta última dificultad complicaba el contar con una base de datos definitiva.

Adicionalmente, en la hoja de monitoreo se registraba información sobre el número de encuestas de satisfacción aplicadas.

El seguimiento a los equipos de los puntos de atención se centró en la aplicación de estas orientaciones y en la entrega oportuna de la información. La acción específica consistió en ingresar a las bases de datos, seleccionando intencionalmente una fecha, verificar la aplicación de las orientaciones mencionadas e identificar necesidades de mejora. Estas necesidades fueron comunicadas a los equipos de los puntos de atención para que pudieran subsanarlas en el menor tiempo posible.

D. El seguimiento a las familias. Con el pasar de los días se les pidió a los puntos de atención realizar llamadas a las familias atendidas para verificar si algunas de ellas habían concretado el registro de sus solicitudes de matrícula en la plataforma de matrícula digital y solicitarles las capturas digitales de estos registros. El propósito de esta acción era cambiar, en la base de datos, el estado de la matrícula, de Informado a registrado, o determinar si todavía era necesaria la intervención del punto de atención.

Esta tarea continuó después de la culminación de la fase regular de matrícula digital (primera ronda).

Igualmente, se continuó mejorando las bases de datos que cada equipo fue entregando, utilizando las siguientes orientaciones:

Caja N° 1. Orientaciones para completar y limpiar las bases de datos de los puntos de atención

Elaboración propia sobre la base de la propuesta de Rosa Cruzalegui

- i) Verificar el estado de matrícula: puede ocurrir que en la columna correspondiente diga informado, sin embargo en la columna de evidencia está la captura del registro de solicitud de vacante o, al contrario, diga registrado, pero no hay captura del registro y la columna de observaciones no explica por qué.
- ii) Completar los datos personales de los estudiantes hasta donde sea posible, utilizando el siguiente enlace <https://cel.sis.gob.pe/SisConsultaEnLinea> (con el número del documento de identidad se puede completar nombres y apellidos o, con los nombres y apellidos, se puede completar el número del documento de identidad).
- iii) Además de la identidad, verificar y completar los demás datos de los estudiantes: edad, nacionalidad, situación de discapacidad y nivel educativo y grado al que pasa.
- iv) Detectar la duplicidad de registros, tanto de padres como de estudiantes.
- v) Resaltar los cambios en las bases de datos utilizando un color amarillo para facilitar su incorporación en la base de datos general de todo el proceso de matrícula.
- vi) Verificar la coherencia entre la información de la BBDD y la Hoja de Monitoreo, sobre todo en los rubros de padres atendidos, requerimientos de matrícula por niveles, edades y grados, número de estudiantes, número de evidencias y número de encuestas de satisfacción.

3.7 Comunicación y articulación interinstitucional

La implementación de la experiencia contó, además, con dos líneas de soporte. Una fue la comunicacional y la otra la de articulación interinstitucional.

A. La línea comunicacional tuvo como propósito brindar apoyo a la implementación de las demás líneas del proceso de matrícula digital, presentadas arriba, en coordinación con los equipos de comunicación de las UGEL, los equipos de organizaciones sociales venezolanas (HADEV y Fuertes para la Vida y Acción y Desarrollo) y, en una perspectiva comunitaria, con los puntos de contacto en mercados y municipios.

Para ello, se elaboraron materiales de comunicación sobre matrícula digital, en sus fases regular y complementaria, a ser difundidos en redes sociales, puntos de atención

y espacios comunitarios. Sus contenidos fueron validados inicialmente al interior del equipo de UNICEF - Alternativa y, posteriormente, con las áreas de comunicación de las UGEL 02 y 04. Los contenidos incluyeron el enlace a la matrícula digital, el cronograma de las fases regular y complementaria, los requisitos (incluidos contar con un correo electrónico, un número de celular activo, acceso a internet y una clave de fácil recordación), la ubicación de los puntos de atención, entre otros.

Los materiales de comunicación incluyeron volantes, flyers, carteles con código QR para acceder al SMD e instructivos sobre el proceso. Se divulgaron a través de las redes sociales, páginas web y fanpage de las UGEL 02 y 04, organizaciones venezolanas aliadas y Alternativa. Además, se elaboraron carteles de señalización para identificar los puntos de apoyo (roll ups, banners, volantes, entre otros). Estos fueron difundidos a través de las redes sociales de Alternativa y distribuidos en los puntos de atención, con el fin de fortalecer la difusión presencial del proceso de matrícula digital.

Adicionalmente, en la etapa de matrícula regular complementaria se coordinó el envío de mensajes, incluyendo un texto informativo y un enlace con un PDF descargable, para reforzar la difusión masiva de la información y facilitar el acceso a materiales explicativos.

En el ámbito de comunicación comunitaria, se produjeron cuñas informativas para altoparlantes de mercados y carritos recolectores y se difundieron en mercados de los distritos de San Martín de Porres, Los Olivos e Independencia, incluyendo la coordinación logística con los responsables locales y el envío de evidencias de la difusión realizada.

B. Articulación interinstitucional. Destacan dos entidades muy valiosas para la implementación de la estrategia de UNICEF – Alternativa. Una de ellas, las UGEL, y, la otra, las organizaciones sociales de migrantes venezolanos.

La relación con las UGEL ha sido estratégica desde el inicio. Por invitación de la UGEL 05 Alternativa toma contacto con la experiencia de la matrícula digital. Además, han sido las instancias en las que más oportunidades formativas se han generado, debido a las invitaciones que las coordinadoras territoriales del Minedu, jefes de área o especialistas del SIAGIE le hacían al equipo técnico del Proyecto. Adicionalmente, permitieron que en los espacios de presentación de resultados de los Proyectos de UNICEF – Alternativa se dialogara sobre sus avances y preocupaciones. También, apoyaron la realización de los talleres con madres y padres de familia sobre matrícula digital en el mes de diciembre. Asimismo, solicitaron la implementación de los puntos de atención en sus ámbitos de atención, comprendiendo los criterios que eran valiosos para el Proyecto.

Un aspecto específico de las coordinaciones con los especialistas consultados fue la implementación y ubicación de los puntos de atención para apoyar el registro de las solicitudes de matrícula que realicen las familias más vulnerables. Por las

características del Proyecto, el servicio de los puntos de atención que colocarían UNICEF – Alternativa se centraría en la atención a las familias, peruanas y migrantes. Por ello, debían ubicarse en distritos con mayor presencia migrante y de preferencia en locales institucionales de organizaciones aliadas de la UGEL y no en colegios específicos, para evitar que se crea que el servicio es para ellos y no para las familias de la jurisdicción de las UGEL. Por ello, se convino con las UGEL brindar la mejor orientación a las familias para que realicen su registro de solicitud de vacante sin ningún inconveniente. Sin embargo, a pedido de ellas mismas se instalaron puntos de atención en sus mesas de partes.

Las UGEL también apoyaron la difusión de información a las familias sobre el proceso de matrícula digital y los puntos de atención, a través de sus propios canales de información y redes sociales.

La relación con las organizaciones sociales de migrantes también fue estratégica. Con ellas se compartió el propósito de comunicar al mayor número de familias sobre los objetivos y el proceso de matrícula digital y cómo podrían participar en él. Con ellas se pudo realizar los talleres con familias venezolanas, difundir las orientaciones para realizar el registro de vacantes, hacer el seguimiento al estado de sus solicitudes y monitorear la situación de la matrícula de aquellas niñas, niños y adolescentes que se registraron en el proceso. Además acompañaron la atención en los puntos de atención, formando parte de los equipos responsables de estos espacios.

3.8 La experiencia en cifras

La siguiente tabla indica el número de familias que participaron en las estrategias de información y asistencia que UNICEF – Alternativa implementaron para apoyar su matrícula 2026.

Tabla N° 6. Número de familias informadas y asistidas durante la Matrícula Digital 2026, según nacionalidad y género.

Período	Actividad	Total personas informadas o asistidas	Migrantes		Comunidad de Acogida	
			Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Matrícula Digital 2026	57 talleres realizados en 42 IIEE (46 talleres) y con OSB migrantes de Lima Norte y Lima Este (11 talleres) realizados desde el 26 de noviembre 2026 hasta el 9 de enero 2026.	1344	363	24	815	142
	Familias informadas y asistidas para la presentación de sus solicitudes de vacante en los puntos de atención o bajo modalidad virtual. Desde el 19 de enero 2026 hasta el 13 de marzo.	1259 sólo enero	134	15	904	206
	Total	2603	497	39	1719	348

1344 madres y padres de familia recibieron información sobre el SMD a través de talleres, entre los meses de noviembre 2025 y enero 2026. 46 de estos se realizaron en 42 IIEE y 11, con grupos de padres o madres de familias migrantes y refugiadas, convocados por OSB venezolanas. El 79.4% de ellos son nacionales y 20.6%, migrantes y refugiados. El 85.13% son mujeres.

Tabla N° 7. Número de personas atendidas en los puntos de atención por rangos de edad, según sexo

Mes	Rangos de edad	Hombre	Mujer	Total
Enero	20 - 39	97	698	795
	40 - 59	105	408	513
	60 - 89	18	15	33
Total 1		220	1121	1341
Febrero	20 - 39	33	199	232
	40 - 59	36	142	178
	60 - 79	11	11	22
Total 2		80	352	432

De acuerdo a la tabla, el 57,9% tiene entre 18 y 39 años de edad y el 38,9%, entre 40 y 49 años. Tres son las hipótesis que podrían explicar la presencia significativa de los jóvenes en los puntos de atención. Una de ellas es el mayor peso relativo de las mujeres en el rango de edad más joven y asociado a ello las dificultades que estas tienen para manejar instrumentos y procedimientos digitales (INEI, 2025, pág. 136). Una segunda es que la mayor cantidad de gente joven acudió a los puntos de atención para resolver dificultades, asumiendo en algunos casos que estos espacios tenían acceso directo a la plataforma y capacidad para superar los problemas que habían encontrado. Una tercera parte del supuesto que los jóvenes tienen una mayor alfabetización digital y, en consecuencia, su mayor presencia en los puntos de atención se debió a qué buscaban validar el procedimiento que habían realizado para registrar sus solicitudes. Será necesario seguir indagando cuál de estas hipótesis tiene mayor validez o si existe otra explicación con mejor valor explicativo.

Tabla N° 8. Número de NNA matriculados en la etapa regular 2026, según UGEL, nivel educativo, nacionalidad y sexo

Nivel Educativo	Nacionalidad	UGEL 02		UGEL 04		UGEL 05		OTRA		TOTAL
		M	H	M	H	M	H	M	H	
Inicial	Peruana	179	178	51	63	55	37	5	6	574
	Venezolana	13	17	0	2	7	4	3	3	49
	Otras	11	8	0	1	0	0	0	0	20
Primaria	Peruana	358	337	194	164	40	34	5	6	1138
	Venezolana	73	64	20	22	18	32	3	8	240
	Otras	8	12	5	6	1	0	2	2	36
Secundaria	Peruana	195	200	132	170	38	32	13	5	785
	Venezolana	46	34	10	23	16	10	3	6	148
	Otras	12	10	3	3	1	1	0	3	33
Total		895	860	415	454	176	150	34	39	3023

El equipo de seguimiento y monitoreo, en coordinación con los responsables de los puntos de atención, en un primer momento, y los asistentes técnicos de matrícula excepcional de UNICEF – Alternativa, en un segundo momento, lograron verificar, en el SIGIE, la matrícula de 3023 NNA registrados en las actividades realizadas en el marco de la matrícula digital 2026. No se observan diferencias significativas entre varones y mujeres. Del total, el 50,28% son niñas y adolescentes mujeres.

El mayor porcentaje de matriculados con registro en el SIAGIE corresponde a NNA de la comunidad de acogida (82.60). De manera similar a otros ejercicios de apoyo a la matrícula, ya sea regular o excepcional, la mayor demanda se ubica en la comunidad de acogida, probablemente por los nuevos ingresos al SEP, la mayor frecuencia de los traslados, el cambio de escuela por continuidad en un nuevo nivel educativo (de Inicial a Primaria o de Primaria a Secundaria).

Asimismo, el mayor porcentaje de matriculados con registro en el SIAGIE corresponde al nivel Primaria (46,77%), le siguen Secundaria (31,95%) e Inicial (21.27%). Esta situación es más o menos consistente con la distribución de solicitudes de vacantes por niveles registrados en las UGEL 02, 04 y 05, sobre todo en la fase regular (ver en el capítulo 4, la sección dedicada a la asignación de vacantes).

Finalmente, el mayor porcentaje de NNA matriculados con registro en el SIAGIE corresponde a la UGEL 02 (58,05), a la cual le sigue la UGEL 04 (28,75) y la UGEL 05 (10,78).

Para obtener la medida del indicador de resultado, número de NNA matriculados con registro en el SIAGIE, se requirió implementar varias etapas sucesivas de seguimiento. Con las familias que participaron en los talleres de difusión de la matrícula digital, se utilizaron las nóminas de registro para llamarlas y verificar si habían obtenido el código de registro de sus solicitudes y, luego, si les habían asignado la vacante y, después, se verificó en el SIAGIE la matrícula de las NNA para quienes se había obtenido vacantes. De manera similar, se actuó con las familias atendidas en los puntos de atención. Se consultó a las familias si les habían asignado las vacantes y, luego, se verificó en el SIAGIE el registro de su matrícula. De esta manera se determinó que el valor del indicador de 3023 NNA.

IV. OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS DEL PROCESO DE MATRÍCULA DIGITAL 2026

Tanto la base documental, como la información de obtenida de los actores consultados permitieron, en un primer momento, identificar los desafíos del proceso. La experiencia estaba reciente y las preocupaciones que esta había generado hicieron que las oportunidades tuvieran poca oportunidad para emerger y posicionarse. Por ello, durante la elaboración de la sistematización fue necesario completar los desafíos con las oportunidades que el proceso había impulsado y podían potenciarse en una nueva experiencia de matrícula digital en Lima Metropolitana. Con el equipo técnico del proyecto, en una sesión especial, se identificaron las oportunidades, información que ayudó a mejorar y enriquecer la sección que se presenta a continuación.

3.1 Oportunidades generadas por el proceso

Sobre la base de la información reseñada, algunas referencias adicionales se pueden resaltar:

- El nuevo marco normativo de la matrícula en el SEP presenta las disposiciones específicas para la implementación de una SMD con un marcado carácter centralizado. La propuesta fue comunicándose, primero, desde el Minedu, a través de reuniones masivas y virtuales y, luego, de acciones de capacitación a cargo de sus coordinadores territoriales. Estas tenían un carácter instructivo, pero no práctico debido a que no se podía acceder a versiones de capacitación de la plataforma digital. Finalmente, el modelo original devino en lo que se ha llamado sistema digital descentralizado de asignación de vacantes.
- Podría considerarse que la implementación de un sistema digital descentralizado de asignación de vacantes es un paso previo en la consecución del objetivo de implementación de un sistema digital centralizado, descrito en el Anexo de la RM 010 – 2026 - MINEDU. En este, los subprocesos de registro, revisión y asignación se realizan en una plataforma digital. No son responsabilidad de los equipos directivos de las IIEE. Con ello se evita que estos, utilizando su margen de discrecionalidad, puedan ofrecer a las familias diversas variaciones de las disposiciones generales y específicas del proceso de matrícula – en suma, diversos juegos de reglas -, generando pérdida de eficiencia, transparencia y confianza en un sistema de matrícula digital.
- En ambas propuestas, los puntos de atención son considerados una condición necesaria del proceso de matrícula. La experiencia 2026 ha demostrado el valor de estos espacios para atender las necesidades de las familias durante el proceso de registro de las solicitudes de vacantes y, además, ha logrado impulsar diversas prácticas que se pueden recuperar como acervo de las UGEL y entidades que las gestaron. En una siguiente experiencia de matrícula, las guías y orientaciones para la implementación de los puntos de atención pueden provenir de estas prácticas, abordando aspectos como la convocatoria y organización, los incentivos, la configuración y ubicación de los espacios, el equipamiento

y ambientación, la capacitación de los responsables, el registro de las atenciones, entre otros aspectos.

- El sistema de matrícula digital descentralizada, de la DRELM, favoreció la matrícula de NNA de familias migrantes refugiadas. Las representantes de las organizaciones de base de migrantes venezolanas indicaron que, a diferencia de años anteriores, la matrícula digital favoreció a sus representados, tanto a nivel de los procedimientos (uso de dispositivos digitales, horarios flexibles, IIEE de su preferencia, entre otros) como de los resultados de la asignación de vacantes. La hipótesis que sostendría esta oportunidad es que las familias migrantes o refugiadas muestran un manejo más desarrollado de los dispositivos digitales y las aplicaciones y una mayor disposición a aprender.
- Si bien lo anterior es válido para las familias migrantes y refugiadas, respecto a las familias de la comunidad de acogida, la matrícula digital ha evidenciado la necesidad de desarrollar y fortalecer capacidades digitales. Los reportes de los talleres de difusión de información sobre la matrícula digital, las observaciones de los puntos de atención y los números de personas atendidas en ellos indican que es mayor la necesidad de apoyo y soporte entre las familias peruanas. Ello, a su vez, refuerza la necesidad de fortalecer todas las estrategias o acciones que se puedan implementar para que las familias peruanas puedan acceder a las oportunidades y beneficios que ofrece la matrícula digital.
- La matrícula digital descentralizada 2026 promovió el acceso equitativo al sistema educativo peruano y contribuyó a reducir barreras de exclusión. Para ello sostuvo un enfoque inclusivo y de atención a la diversidad, democratizando la matrícula. Asimismo, contribuyó a que esta sea un proceso más transparente, basado en criterios. Asociado a ello, el proceso ha propiciado una disminución de la percepción de favoritismo.
- La matrícula digital descentralizada 2026 ha generado oportunidades para iniciar el desarrollo o fortalecer las competencias digitales de las familias y del propio personal educativo - directivos y personal administrativo de las IIEE no sabían cómo utilizar los módulos de la plataforma digital -. Ello ha contribuido a una mayor inclusión digital y a una participación más informada en los procesos educativos.
- Estas oportunidades se vieron favorecidas, sobre todo en aquellas familias que utilizan medios digitales, por la información audiovisual que tanto las familias y equipos escolares recibieron, a través de páginas web institucionales, redes sociales y plataformas de video (YouTube). A estos medios habría que incluir las acciones de información y capacitación organizadas por el Minedu, la DRELM y entidades aliadas. Así las familias han ido aprendiendo a acceder a las páginas o redes de las UGEL, a interactuar a través del correo o el WhatsApp, a acceder a las plataformas relacionadas con la matrícula, a subir documentos, entre otros aspectos.
- El carácter digital del proceso de matrícula ha facilitado el acceso de las familias que trabajan de noche, porque podían solicitar el apoyo de los puntos de atención durante el día, o para los que trabajan durante el día, porque podían utilizar la plataforma de noche,

cuando la demanda de uso de esta baja y, eventualmente, ser apoyados por los puntos de atención que ofrecen atención virtual en esos horarios. Adicionalmente, les ha permitido ahorrar gastos de transporte, alimentación, pago de puestos en las colas y alquiler de sillas, muy recurrentes cuando los trámites se hacían directamente en las IIEE. Ello refuerza el carácter inclusivo del proceso.

- Ha promovido el interés de las familias por tener mayor información sobre el proceso de matrícula digital, sino sobre el sistema educativo en general. Más familias se interesan por conocer y comprender qué servicios ofrecen el MINEDU, qué información les provee el Identicole, qué es el SIAGIE. La iniciativa ha servido para que las familias, a través de las redes, se interesen por explorar y conocer un poco más acerca del SEP.
- Ha reducido las barreras que impedían a las familias, sobre todo migrantes, matricular oportunamente a sus hijas e hijos. Una de ellas ha sido el número de documentos que los procesos previos de matrícula y los equipos directivos requerían para solicitar una vacante en sus IIEE. La matrícula digital 2026 solo ha demandado los documentos de identidad de los representantes legales y de las NNA y, en caso de no contar con ellos, la firma de una declaración jurada que conlleva el compromiso de subsanar los documentos en un periodo de tiempo establecido por la norma. Ello ha limitado la discrecionalidad de los equipos directivos para añadir requisitos al proceso, tales como boletas de notas, constancias de estudios o recibos de agua o luz.
- Aunque todavía es necesario hacer ajustes, se ha observado que la experiencia acumulada por las IIEE respecto al reporte de metas de atención y de vacantes disponibles ha permitido contar con una buena base de información sobre las IIEE y las vacantes que elegibles por nivel y grado, previendo, además, las vacantes para estudiantes con discapacidad o estudiantes que tenían hermanos estudiando en la misma IE.

3.2 Desafíos a superar

A. Variaciones en el proceso de matrícula que han configurado el proceso de matrícula 2026

Originalmente, la matrícula en Lima Metropolitana se realizaría a través del SMD, promovido por el Minedu, con las reglas que la propia entidad estableció en el Anexo III de la RM 010 – 2026 – MINEDU. En síntesis, estas reglas configuran un sistema de elección y asignación de vacantes que consiste en la implementación de una plataforma digital que presenta de manera centralizada toda la información sobre vacantes disponibles en las IIEE de una determinada jurisdicción (UGEL), para facilitar el registro de solicitudes de vacantes por parte de las familias o sus representantes legales para una posterior asignación y registro de la matrícula en el SIAGIE. Esta se realiza a través de dos rondas de operación digital automatizada, que toma las solicitudes presentadas y las asigna a las vacantes disponibles, utilizando los criterios determinados por el sistema.

Una semana previa al inicio de la primera ronda de registro de solicitudes de vacantes, el Minedu informa que en Lima Metropolitana no se implementaría el SMD ni se utilizaría la plataforma virtual que venía construyendo. En su reemplazo, la matrícula digital y correspondiente asignación de vacantes se sostendría en la plataforma de Mundo IE, de la DRELM, bajo los argumentos de que esta, en 2025, había tenido una primera aplicación, los equipos directivos la conocían y que las familias la habían utilizado. Algunas fuentes adicionales, no oficiales, indicaron que el cambio se debía a que el Minedu no había logrado resolver los problemas técnicos de su plataforma de matrícula digital y hacerlo tomaría más tiempo y demoraría el inicio de la primera ronda.

Para determinar qué implicancias tenía la repentina decisión ministerial para el proceso de matrícula y la implementación de las estrategias de asistencia técnica, el equipo de UNICEF – Alternativa asistió a todas las convocatorias de las UGEL 02, 04 y 05 (Damaris y Julio Oré, responsable del SIAGIE de la UGEL 05; Lic. Marleny Lázaro Porta, Jefa del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo, de la UGEL 02; Alexander Zubietta Quinto, responsable del SIAGIE, de la UGEL 04), dialogó con especialistas sectoriales y solicitó una entrevista con los responsables del proceso en la DRELM. La siguiente tabla, construida sobre la base de los descriptores de Aguilera y colaboradores (2022), presenta las diferencias entre la propuesta del Minedu y la propuesta de la DRELM:

Tabla N° 9: Cambio de sistema de matrícula digital 2026 en Lima Metropolitana

Nro	Niveles	El sistema de matrícula digital del MINEDU	El sistema de matrícula digital de la DRELM
a.	Nivel de administración	En el caso de Lima Metropolitana, la escala es regional, pero la administración es nacional. El Minedu se hace responsable de todo el proceso. Se delegan responsabilidades a la DRELM y las UGEL. Se focalizan IIEE públicas de gestión directa, de Educación Básica Regular (Inicial, Primaria y Secundaria), ubicadas en zonas con cobertura operativa de servicios de internet (fijo o móvil), que permita el uso del SMD. La matrícula digital centralizada está regulada por la RM 010 – 2026 – MINEDU – Anexo 3.	La escala es regional y la administración también. La DRELM en articulación con las UGEL de Lima Metropolitana asumen la gestión del proceso. Se aplica a todas las IIEE públicas de gestión directa, de Educación Básica Regular (Inicial, Primaria y Secundaria), ubicadas en zonas con o sin cobertura operativa de servicios de internet (fijo o móvil). En una perspectiva institucional, se puede decir que la matrícula digital descentralizada está refrendada por el marco que ofrece la RM 010 – 2026 – MINEDU.
b.	Nivel de centralización	El sistema es digital y centralizado. Las familias solicitan vacantes en una única institución, que reconoce sus	El sistema es digital, pero descentralizado. El proceso está mediado por el uso de una plataforma digital, que reconoce

Nro	Niveles	El sistema de matrícula digital del MINEDU	El sistema de matrícula digital de la DRELM
		preferencias respecto a las IIEE y les recomienda indicar un número amplio de aquellas que respondan mejor a sus necesidades. Ello hace posible unificar los criterios de asignación y postulación, permitiendo que un solo paso se aplique a tantas escuelas como permita el sistema y que se utilice un único conjunto de reglas.	las preferencias de las familias respecto a un número acotado de IIEE (solo 3), pero los procesos de evaluación y asignación son realizados por las IIEE. Las familias enfrentarán diferentes maneras de enfocar estos procesos y de toma de decisiones, debido al margen de discrecionalidad de los equipos directivos de las IIEE. Ello incrementa el número de conjuntos de reglas que las familias deberán enfrentar.
c.	Nivel de entrada	Acceden al sistema de matrícula digital las niñas, niños y adolescentes de Inicial, Primaria y Secundaria, en cualquiera de las edades (Inicial) o grados que lo requiera (Primaria o Secundaria). Se prioriza la matrícula de niñas, niños y adolescentes con alguna situación de discapacidad. Se promueve el acceso de aquellos que quieren ingresar, continuar o reincorporarse al sistema educativo.	Acceden al sistema de matrícula digital las niñas, niños y adolescentes de Inicial, Primaria y Secundaria, en cualquiera de las edades (Inicial) o grados que lo requiera (Primaria o Secundaria). Se prioriza la matrícula de niñas, niños y adolescentes con alguna situación de discapacidad. Se promueve el acceso de aquellos que quieren ingresar, continuar o reincorporarse al sistema educativo.
d.	Nivel de digitalización	La publicación de vacantes disponibles, el registro de las solicitudes de vacantes y la entrega de los resultados de la asignación de vacantes se realizan a través de la plataforma digital del Minedu. No hay una etapa separada de revisión de solicitudes. Esta se realiza al mismo tiempo que el estudiante, o su representante legal, registra la información en el sistema. El SMD realiza la asignación de vacantes mediante dos rondas continuas. Cada ronda	La publicación de vacantes disponibles, el registro de las solicitudes de vacantes y la entrega de la asignación de vacantes se realizan a través de la plataforma digital del Minedu. La revisión de las solicitudes de vacantes está a cargo de los equipos directivos de las IIEE, que responden oportunamente a las familias para poder subsanar observaciones. La asignación de vacantes también la realizan los equipos directivos de las IIEE, utilizando los criterios de inclusión,

Nro	Niveles	El sistema de matrícula digital del MINEDU	El sistema de matrícula digital de la DRELM
		comprende la ejecución de una operación digital automatizada para la asignación de vacantes y la respuesta del representante, respecto del resultado de la operación. La operación digital automatizada considera la siguiente información: i) las vacantes declaradas por cada IE, ii) las listas de preferencia de los representantes legales, iii) los dos (02) criterios de prioridad y iv) la respuesta de los representantes legales luego de la primera ronda. El resultado de la operación se notifica al correo electrónico consignado por el representante legal, a fin de que este proceda a ingresar al SMD a comunicar su respuesta. Las familias aceptan la vacante asignada o la aceptan con lista de espera o la rechazan. En una segunda ronda pueden ser asignados con una vacante de su preferencia. En el caso de las familias migrantes, la prueba de ubicación es un requisito para acceder al Sistema Educativo Peruano⁶.	hermandad, prioridad que las familias le asignan a las IIEE y otros que estén incluidos en su reglamento interno, siempre y cuando no atenten contra los principios que guían la matrícula. Un criterio que se respeta en todo el proceso es la correspondencia entre el grado solicitado y la edad normativa, cumplida al 31 de marzo. Ello favorece la asignación de vacantes a las familias migrantes. Estas, luego de la asignación y en caso necesario, deberán aplicar una prueba de ubicación. Si la IE no tiene vacante para el grado que indique esta prueba, la familia tendrá que buscar la matrícula en la etapa excepcional. Las familias pueden aceptar la vacante asignada o desistir de su solicitud cuando rechazan la vacante asignada. Pueden presentar una nueva solicitud y aceptar la vacante que se le asigne en una fase complementaria de matrícula regular.

Elaboración propia utilizando el esquema de Aguilera y Colaboradores (2022).

B. Acceso a información sobre la política de matrícula digital⁷

⁶ En los diálogos previos con el equipo técnico del Minedu, promovidos por UNICEF, este criterio estaba presente, pero señalando que se tenían que hacer consultas adicionales para tomar una decisión final. Con el cambio de propuesta, no se llegó a conocer la decisión final del Minedu, pero suponemos que es la quedó en la matrícula digital de la DRELM, en tanto esta es un órgano desconcentrado del primero.

⁷ La información sobre vacantes generales y aquellas destinadas específicamente a estudiantes en condición de discapacidad, conforme a la normativa vigente, se puede visualizar en el portal web Identicole; asimismo, el director de la institución educativa o el responsable del programa difunde información sobre vacantes a la comunidad educativa por los canales que considere adecuados, asegurando su accesibilidad. Asimismo, el director debe publicar información sobre el proceso de matrícula para conocimiento de las familias. La publicación debe incluir: i) Información sobre la cantidad de vacantes, ii) Requisitos según el tipo de matrícula (ingreso, continuidad, reincorporación), además y de manera obligatoria

Los diversos actores involucrados, especialmente las familias, requieren información de calidad para participar en el proceso de matrícula digital. No basta que sepan que la matrícula se va a realizar utilizando dispositivos digitales y que cada actor tiene roles en el proceso. Además de los instructivos de los módulos de cada una de las etapas del proceso de matrícula digital, es necesario contar con una estrategia comunicacional amplia que sensibilice y motive a los diversos actores a aceptar y apropiarse del proceso y que genere un mayor conocimiento sobre los procedimientos, requisitos, cronogramas, mecanismos de reporte, entre otros componentes.

Desde los balances del equipo y las entrevistas realizadas a especialistas, directores de IIEE y representantes de organizaciones sociales de migrantes, se ha podido registrar algunos déficits respecto al manejo de información básica del proceso:

- Insuficiente información clara y oportuna dirigida a las familias. La comunicación sobre requisitos según el tipo de matrícula (ingreso, continuidad, reincorporación), los procedimientos de matrícula digital, los medios y canales disponibles, las fechas y plazos del proceso no llega de manera oportuna y uniforme a todas las comunidades. Ello hizo que algunas familias se queden fuera del proceso o pierdan tiempo haciendo trámites que no corresponden. Asociado a lo anterior, los actores consultados indican que la información ha llegado de manera tardía (comunicados de última hora, cambios en el proceso) y ha sido poco clara, debido a que los canales utilizados han sido dispersos (WhatsApp, web, correo, redes) y el lenguaje utilizado ha sido muy técnico. Los mensajes han estado centrados en la perspectiva de la oferta sin una mayor adecuación al lenguaje de la demanda (familias).
- Particularmente, las familias han tenido pocas oportunidades de comunicación presencial o virtual para conocer previamente el sistema de matrícula digital. Se han registrado algunas iniciativas realizadas por las coordinadoras territoriales del Minedu y las UGEL, pero han sido insuficientes para que la mayoría de familias puedan hacer sus consultas y resolver sus dudas o desconfianzas respecto a la propuesta.
- De manera similar, las acciones de información de los directores han sido puntuales y no siempre efectivas para gestionar cada una de las etapas de la matrícula digital. Más adelante se registran los problemas que han tenido en el cumplimiento de sus funciones, afectando principalmente a las familias. Los actores consultados refieren que las acciones comunicacionales no han sido formativas, sino informativas, y que los mensajes básicos, al no tener una práctica real previa o simulada, no llegaron de manera uniforme a los equipos directivos. Ello desde la etapa del reporte de metas de atención y el cálculo de las vacantes disponibles hasta la etapa de asignación.

se debe difundir los procedimientos del proceso de matrícula de los estudiantes en condición de discapacidad; iii) medios y/o canales de atención disponibles y iv) fechas y plazos para el proceso.

- El instructivo dirigido a las familias se presentó tardíamente y no contenía toda la información necesaria para que familias con pocas capacidades digitales puedan utilizarlo. Fue poco claro respecto a cómo ingresar o qué hacer paso a paso y eso generó mucha confusión.
- Algunas IIEE generaron desinformación y confusión entre los padres de familias respecto al proceso de matrícula digital. Desde diciembre, algunas IIEE ya habían publicado sus calendarios de matrícula presencial. Otros ya habían comenzado a solicitar expedientes. Otros prometieron vacantes a las familias que les trajeran el registro digital de la solicitud de vacantes.
- La matrícula digital incentiva la matrícula en escuelas privadas de bajo costo⁸. Al no tener resultados favorables, las familias desisten y comunican que se van a la escuela privada. El riesgo que ello conlleva es que no puedan sostener el pago de las pensiones y, en consecuencia, tratar de trasladarse a una IE pública, para lo cual, primero, tienen que saldar sus deudas con las IE privadas y, luego, cubrir los costos administrativos de los trámites que requieren para trasladarse (los certificados de estudio, por ejemplo).
- La escasa concordancia entre el contenido de los mensajes sobre matrícula digital y los resultados de la asignación de vacantes refuerza el rechazo de las familias. Por ejemplo, uno de los mensajes decía que si las familias no habían obtenido una vacante en la fase regular, la iban a obtener en la fase complementaria, pero en la práctica esto no se cumplió. Por ello expresan su indignación. Esta forma de matrícula resulta infructuosa frente al proceso tradicional, no logran matricular a sus hijos, no tienen claro qué hacer o si vale la pena seguir intentando. Consideran que la matrícula digital se interpone entre ellas y las IIEE. Por ello, manifiestan una mayor preferencia por la matrícula presencial.

C. Información centralizada de metas y vacantes⁹

Durante el proceso, una queja constante de las familias fue que los equipos directivos de diversas les informaban que tenían vacantes disponibles o si asignar, tanto en la fase regular como en la complementaria, pero esta información no se reflejaba en la plataforma de matrícula digital. Aquí, las IIEE aparecían sin vacantes, poniendo de manifiesto que el

⁸ Habría que señalar que en el proceso de matrícula tradicional las familias mostraban un comportamiento similar. Cuando no encontraban una vacante en una escuela de su preferencia o que exhibiera los atributos que consideraban importantes, las familias terminaban optando por la matrícula en una IE de bajo costo. Lo relevante de la nota es que la matrícula digital no supera a la matrícula tradicional en este sentido.

⁹ En esta etapa, el director de la IE o responsable del programa determina las metas de atención en cada una de las aulas de la IE que cuente con docente asignado para el siguiente año escolar o periodo promocional, en las IE que tengan más de un turno se considera todos los turnos para la determinación de las metas de atención. El director de la IE, o el responsable del programa, realiza el registro de metas de atención en el SMD para identificar cuántas vacantes se tiene para el siguiente año escolar, en el caso de las IIEE de EBE y EBA se realiza este proceso de manera manual.

sistema no reportaba todas las vacantes disponibles en las IIEE. En el proceso se recogieron algunos hechos que pueden explicar la situación: mostrar

- Especialistas de UGEL y equipos directivos indican que no todas las IIEE registraron todas las vacantes que tenían disponibles. Particularmente, los especialistas de UGEL señalan que el registro de vacantes supuso para los directores un doble esfuerzo, debido a que la información remitida a la plataforma del MINEDU no fue exportada a la de la DRELM cuando el 12 de enero se decidió cambiar la propuesta de matrícula digital para la Lima Metropolitana. En la práctica hicieron un doble registro, uno en la plataforma del Minedu y otro en la plataforma de la DRELM. Ello se manifestó en las UGEL como una demora de las IIEE en el registro de su información en fechas muy cercanas al inicio de la fase regular de registro de solicitudes de vacantes.
- A las UGEL les correspondió hacer el seguimiento del registro de esta información. En las fechas cercanas al inicio del registro de solicitudes de vacantes, el monitoreo era diario y las llamadas telefónicas a los equipos directivos también. A pesar de ello, no siempre fue posible
- Asimismo, los directores consultados señalan que en algunos casos sus colegas tuvieron dificultades para registrar la información en el módulo de la DRELM, porque luego de varios intentos la información no quedaba registrada. Esta tuvo que ser remitida a las UGEL para que especialistas de la DRELM pudieran ingresar la información.
- Igualmente, los directores explican que la información de vacantes estaba incompleta, porque en el mes de febrero todavía se encontraban ratificando la matrícula a estudiantes que formaban parte de sus programas de recuperación. Aunque varios equipos coinciden en señalar que las cantidades no son significativas, en la práctica tuvieron que reportar metas y vacantes disponibles los primeros días de enero sin contar con toda la información necesaria. Si las matrículas de los estudiantes en recuperación se ratifican por repitencia o promoción de grado, las vacantes disponibles para uno u otro grado se reducen. Solo se registró un caso de equipo directivo que manifestó dudas de contar con vacantes para la fase complementaria de la matrícula digital regular debido a esta situación.
- Las situaciones descritas explican, en parte, por qué la plataforma de matrícula digital mostró un subregistro de vacantes en varias IIEE. El total de sus vacantes no aparecieron en la base de datos del sistema, generando confusión entre los padres de familia, sobre todo cuando de manera presencial, los equipos directivos les informaron que tenían vacantes disponibles. Los representantes legales de los estudiantes llegaban a los puntos de atención indicando que tal o cual colegio tenía vacantes, pero la plataforma reportaba lo contrario y no era posible generar la solicitud correspondiente en esas IIEE. Luego de las fases regular y complementaria de registro de solicitudes de matrícula, IIEE consultadas reportan que todavía están matriculando debido a que no

lograron asignar todas las vacantes que tenían disponibles. Este proceso continuó aun iniciadas las clases.

- Se constató que algunas instituciones educativas no reportaron vacantes disponibles. Particularmente, en secundaria, 04 IIEE en UGEL 02; 12, en UGEL 04; y 14, en UGEL 05. En algunos casos, durante la etapa de presentación de solicitudes de vacantes, informaban a las familias contar con vacantes, pero estas no aparecían en el SMD. Algunas de las razones que podrían explicar esta situación podrían ser: i) las IE no brindaron oportunamente la información sobre sus vacantes disponibles; ii) las IIEE no lograron superar las dificultades de registrar la información en el aplicativo o módulo del SMD correspondiente; iii) las IIEE son integradas y sus vacantes solo alcanzan para cubrir los requerimientos de los niveles y grados previos y iv) las IIEE que no son integradas tienen convenios o acuerdos informales con IIEE cercanas de niveles previos que establecen que las primeras recibirán a los estudiantes de las segundas en sus aulas.

D. Presentación de solicitudes¹⁰

- La plataforma para la matrícula digital no estaba lista para operar. Los mensajes de la propia plataforma indicaban avances, pero no funcionamiento real en términos de registro de solicitudes de vacantes. En la fase de matrícula regular se informó que la plataforma se encontraba en mantenimiento y en proceso de migración a un nuevo servidor para mejorar su rendimiento. En la fase complementaria, los mensajes respecto al mantenimiento y funcionamiento de la plataforma sucedían casi diariamente.

¹⁰ Los estudiantes, o sus representantes legales, pueden presentar sus solicitudes de matrícula a la IE o programa considerando los medios que ésta haya establecido para tal fin, los cuales deben adecuarse al contexto y la accesibilidad de su comunidad educativa. Además, en las II. EE. públicas focalizadas pueden realizar su solicitud a través del SMD. En todos los casos, la IE debe garantizar la recepción de todas las solicitudes de las familias, de acuerdo con la disponibilidad de las mismas y el cronograma de matrícula.

Ya está en la fila de espera.

Gracias por su paciencia.

El tiempo de espera estimado es de más de 4 horas.

Estamos manejando un alto volumen de tráfico y utilizando una fila virtual para limitar la cantidad de usuarios en el sitio web al mismo tiempo. Esto le garantizará la mejor experiencia en la fila posible.

Esta página se actualizará automáticamente, no cierre el explorador.

Última actualización 9:14:13

The image shows two side-by-side screenshots of a web page during a system maintenance period. The left screenshot has a blue header with a wrench icon and the text 'Plataforma en mantenimiento'. Below this, it states that the platform is undergoing migration to a new server to improve stability and performance, and that access will be temporarily restricted. It includes a link to view available vacancies. The right screenshot has a purple header with an information icon and the text 'Aviso de mantenimiento'. It specifies that maintenance will be performed on the 'Registro de solicitud de vacante' module, starting at 4:00 p.m. for a duration of one hour. Both screenshots include a blue button labeled 'Entendido'.

- Algunas aplicaciones no funcionaron regularmente: ubicar el distrito, utilizar el mapa con las IIEE con vacantes disponibles, aceptar nuevos usuarios, desistir y volver a matricular. Su funcionamiento fue intermitente, por horas y por algunas aplicaciones.
- Incapacidad de la plataforma para sostener un ingreso masivo de parte de los usuarios. La plataforma no estuvo disponible los primeros días de la matrícula digital ni al 100% durante todas las fechas de atención, tanto en la fase regular como complementaria. Incluso en los días finales de la fase complementaria se registró momentos en los cuales el servicio se ponía lento o se suspendía. Ello impidió a un número importante de familias realizar el paso básico de registro: la creación de perfiles de usuario y la generación de contraseñas.
- Las limitaciones de la plataforma (caídas del sistema, lentitud para cargar documentos, errores que no explican qué corregir) hicieron que el acceso a la plataforma sea extremadamente lento debido a colas virtuales que duraron varias horas con el problema adicional que, luego de una larga espera, el sistema falló y no permitió continuar con el registro, obligando a las familias a reiniciar el proceso sin éxito. Ello generó frustración y desmotivación en las familias.
- La plataforma no estaba optimizada para teléfonos o laptops con soporte básico. Debido a ello, el sistema cerraba las sesiones de forma prematura al inicio del registro. Presentaba errores críticos, obligando a los usuarios a disponer de celulares,

computadoras, laptops o Tablet de mayor gama y navegadores específicos (como Google Chrome) que el sistema requería para funcionar. Ello discrimina a los padres de familia que no cuentan con estos equipos, limitando su derecho a realizar el trámite en igualdad de condiciones.

- Al ingresar y completar los datos solicitados, la inestabilidad del sistema generó que la página se cierre sola o se reinicie de repente, impidiendo que se guarde la solicitud de vacante y obligando a las familias a empezar todo el trámite una y otra vez.
- Al intentar completar el formulario de matrícula, se presenta un error técnico que bloquea el avance en la sección de ubicación, específicamente al intentar seleccionar el distrito. El campo parece congelarse y no permite marcar ninguna opción de forma directa. Para solucionar esto y desbloquear el acceso, es necesario dirigirse primero a la casilla de "Grado al que postula" y alternar entre las diferentes opciones disponibles varias veces. Al "jugar" con estas opciones de grado, el sistema refresca sus dependencias lógicas y permite finalmente seleccionar el distrito correctamente, habilitando así el paso a la siguiente pregunta del proceso.
- Al intentar generar la solicitud de vacante, el sistema presenta fallos críticos de validación que entorpecen el proceso. El error más recurrente ocurre al finalizar el registro, donde la plataforma reinicia el flujo y solicita repetidamente la fotografía del estudiante, llegando incluso a borrar toda la información ingresada y obligando a reiniciar el trámite desde cero.
- Los mensajes de validación enviados al correo electrónico presentaban un retraso excesivo o, en muchos casos, no llegaban al destinatario. Esta falla impidió que los usuarios pudieran generar o restablecer sus contraseñas. Cuando el mensaje finalmente llegaba e ingresaba para generar la contraseña el sistema arrojaba un error (2020.01or de "Token inválido o expirado").
- La plataforma no fue probada y validada con los usuarios directos de la misma (p.e. padres y madres de familia). La atención a familias migrantes con lenguas originarias amazónica y andina, expresan el desafío de contar con una plataforma inclusiva. Las débiles capacidades digitales de las familias peruanas fue otro indicador de que la plataforma no fue construida con criterios inclusivos. La operatividad de la misma tiene supuestos o una caracterización del perfil de los usuarios.
- La **obligatoriedad de una cuenta de correo electrónico** como único canal de validación y el retraso en la llegada del enlace de verificación fueron obstáculos determinantes. A pesar del apoyo del equipo para crear nuevas cuentas, los tiempos de espera del servidor excedieron la disponibilidad de tiempo de los padres, forzando el abandono del proceso.

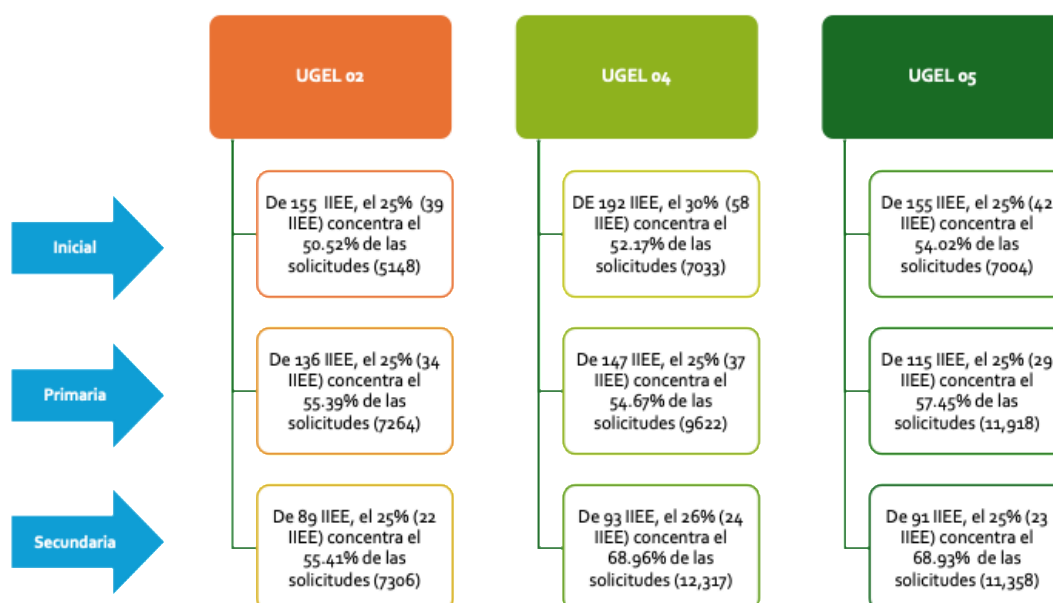
- El SMD no actualiza en tiempo real la disponibilidad de vacantes. Es decir, las IIEE siempre aparecen con el mismo número de vacantes disponibles a pesar que la evaluación y asignación es inmediata.
- Muchas familias **no cuentan con dispositivos digitales con la tecnología** y capacidad de almacenamiento necesarias para acceder al sistema de matrícula digital ni con conexión estable a internet en sus hogares. Particularmente, los celulares de las madres de familia son de gama media o baja, situación que les impide el registro de las solicitudes de matrícula. Se ha observado que los padres de familia son los que mejores celulares tienen, pero la mayoría de representantes legales que se encargan de gestionar la matrícula de las niñas, niños y adolescentes son mujeres.
- A ello se suma el bajo nivel de alfabetización digital, especialmente en padres mayores de 50 años, quienes presentan dificultades para manejar plataformas virtuales, navegar en Internet o completar formularios en línea sin acompañamiento técnico. Las escasas competencias digitales obstaculizaron la interacción de las representantes legales con la plataforma, por ello requirieron un acompañamiento permanente del equipo. Muestran dificultades para manejar correos electrónicos, contraseñas o archivos digitales, desconocen el uso de plataformas digitales y expresan dificultades para seguir instrucciones en línea. En síntesis, muestran escasas habilidades para navegar por las plataformas, llenar formularios y resolver inconvenientes básicos del proceso digital.
- Incumplen con la exigencia de contar con los requisitos de matrícula (documentos que acreditan la identidad y la edad) digitalizados en formatos específicos. Estos requerimientos les generan complicaciones, especialmente cuando no pueden acceder a servicios de escaneo o cuentan con documentos en físico que requieren validación adicional. En algunos casos se registraron con la constancia del trámite de documento de identidad y/o la denuncia por robo del documento.
- Ha sido recurrente que las familias solo quieran registrar su solicitud de vacante en una sola escuela, en aquella que perciben más cercana y más segura para sus hijas e hijos. A pesar de las recomendaciones del equipo técnico de los puntos de atención y de los mensajes de la plataforma que indicaban que se estaban registrando un número mayor de solicitudes de vacantes que la disponibilidad de vacantes. Solo en algunos casos siguieron la sugerencia de utilizar sus opciones 2 y 3. Muchas familias necesitan orientación paso a paso, confirmación de que “lo están haciendo bien” y apoyo presencial o telefónico en momentos críticos. Cuando esto no existe, las familias desisten de continuar con el proceso.
- Uno de los errores más frecuentes de las familias en el llenado de sus solicitudes de vacantes ha sido el adjuntar documentos. Según un especialista de UGEL este ha sido el motivo para rechazar las vacantes durante la fase regular.

- **Desconfianza o temor al proceso digital.** En algunos casos, se evidenció miedo a posibles estafas, dudas sobre el uso de los datos personales y preferencia por la matrícula presencial tradicional, lo cual retrasó o impidió la participación de algunas familias.
- Asimismo, las familias manifestaron que en algunas instituciones educativas realizaron pagos por el registro de vacante o entregaron su documentación de manera presencial, creyendo que el proceso de matrícula ya estaba concluido. Sin embargo, posteriormente se les informó que debían realizar el trámite de forma virtual, lo que generó confusión, desconfianza y dificultades para completar la matrícula dentro de los plazos establecidos.
- **Desacuerdo hacia la matrícula digital.** Las familias se quejaron por la digitalización del proceso. Muchos manifiestan que para ellos era preferible ir a las IE y realizar su cola normal y conseguir su vacante directo por el colegio.
- Horarios laborales extensos, imposibilidad de conectarse en horario de atención, falta de tiempo para reunir documentos, prioridades económicas urgentes. La matrícula digital compite con necesidades básicas. Falta de tiempo por jornadas laborales extensas.
- **Limitada preparación de las familias para participar en la etapa regular del proceso de matrícula digital.** No contaban con los requisitos del proceso (documentos de identidad), una preselección de colegios de su preferencia, un conocimiento básico de su distrito y un conocimiento básico adecuado de los servicios que brindan los puntos de atención. La situación era más grave en el caso de familias migrantes que recién han llegado al país. Además, muchas familias llegaron sin datos de internet, con teléfonos prestados y desconocían cómo usar correctamente los equipos, lo que aumentaba la complejidad del proceso.
- En el caso de las familias venezolanas, se observó una mayor facilidad para acceder a la plataforma digital; sin embargo, muchas cometieron errores al momento de crear la contraseña. En varios casos, recién buscaron apoyo cuando ya no podían ingresar al sistema. Por su parte, las familias peruanas recurrieron inicialmente al apoyo de algún familiar o de sus hijos adolescentes. Solo cuando los errores persistieron, solicitaron ayuda.
- **Frustración, estrés, ansiedad generados por el riesgo de no obtener una vacante.** Las madres de familia presentaron estos síntomas por las dificultades tecnológicas, la presión que genera la necesidad de obtener una vacante y la alta demanda de vacantes en las IIEE que son de su preferencia.
- Otro factor que limitó significativamente la cobertura de atención fue la inseguridad ciudadana y el temor generalizado de las familias a responder llamadas de números desconocidos. Durante las jornadas de atención se registraron múltiples casos en los

que, pese a establecer el saludo inicial, los padres colgaban inmediatamente o dejaban de responder ante posteriores intentos de comunicación. Esta desconfianza afectó la posibilidad de brindar orientación oportuna, reduciendo el número de contactos efectivos y, en consecuencia, la cobertura total de familias atendidas.

- Durante la asistencia telefónica, se identificó que varios padres desistieron de completar el registro cuando, en la etapa de selección de instituciones educativas, la plataforma mostraba **solo una opción disponible**, o cuando la IE de su preferencia **no aparecía en el mapa o no ofrecía el turno deseado**. Estas limitaciones en la oferta visible generaron rechazo inmediato y llevaron a que los usuarios interrumpieran el proceso antes de finalizar su solicitud de vacante.
- Familias reportaron **cobros excesivos por el trámite** de personas tramitadoras y/o locales de internet cercanos, los cuales no aseguraban calidad en el servicio. No devolvían a las familias su usuario y contraseña o la constancia del registro de su solicitud de matrícula, requisitos básicos para continuar con el proceso.
- Se reportaron casos de padres o madres de **familias analfabetos** (no sabían leer, escribir ni manejar adecuadamente el celular) o de familias de **pueblos originarios**, cuya lengua predominante era el quechua o alguna lengua amazónica, lo que limitó su comprensión del proceso de matrícula digital. Se les brindó un acompañamiento personalizado, con orientación paso a paso en cada fase del registro. Se le ayudo directamente en algunos campos del sistema, siempre con la validación y consentimiento de los padres.
- **La mayoría de familias solo quería registrar la solicitud de vacante en una sola IIEE.** No quiso utilizar la segunda o tercera opción que el SMD le ofrecía. Cuando las familias utilizaron la segunda o tercera opción y les asignaron las vacantes en ellas, argumentaron que el sistema no había respetado la prioridad que habían establecido. Ello fue motivo para desistir las vacantes asignadas. Estas no respondieron adecuadamente a sus verdaderos criterios de elección. A pesar de las orientaciones brindadas por los responsables de los puntos de atención, las familias insistieron en presentar sus solicitudes de vacantes en IIEE con pocas vacantes y muchas solicitudes ya registradas o, incluso, en IIEE que no tenían vacantes según la plataforma. Esto último ocurrió sobre todo cuando las familias fueron informadas por las propias IIEE acerca de su disponibilidad de vacantes, situación que no se reflejaba en la propia plataforma. El siguiente gráfico ilustra este comportamiento de parte de las familias:

Gráfico 8. Concentración de las solicitudes de vacantes en determinadas IIEE en las UGEL 02, 04 y 05



En las tres UGEL, en enero, luego de la fase regular de matrícula, se observó que alrededor del 25% de las IIEE concentró más del 50% de las solicitudes de vacantes, en los tres niveles de Educación Básica Regular (Consulta Power Bi DRELM – enero 2026). Las IIEE con amplia infraestructura o más modernas, como las Escuelas Emblemáticas o las Escuelas Bicentenario, son las que muestran mayor demanda.

- Los equipos directivos de algunas IIEE, en su afán de asegurar sus metas de atención, se dispusieron a asegurar a los representantes legales de niñas, niños y adolescentes que obtendrían las vacantes siempre y cuando presenten las constancias del registro de las mismas de la plataforma digital. Se constataron casos de IIEE que entregaron constancias de matrícula previa para incentivar a los representantes a solicitar vacantes en ellas. También se registraron casos específicos de IIEE que, en acuerdo con los representantes, canjearon vacantes por servicios. En todos los casos, el acuerdo implica que los representantes presentan la constancia de registro de la solicitud de vacante en las IIEE con las que hicieron los acuerdos. Los puntos de atención terminan dándole viabilidad a estos acuerdos, convirtiéndose en el proceso en la mesa de partes de las IIEE.

E. Revisión de solicitudes¹¹

¹¹ El director de la IE o responsable del programa debe revisar que las solicitudes cumplan con lo establecido respecto a las personas que pueden realizar el proceso de matrícula, la documentación o requisitos requeridos y los tipos del proceso de matrícula. Si se detectara una observación, se debe coordinar con el representante legal o con el estudiante mayor de edad cualquier ajuste a realizarse —por ejemplo, si se identifica un error en el nivel y grado solicitado—. Asimismo, el director de la IE o responsable del programa puede verificar la veracidad de la información proporcionada a través de los medios disponibles —por ejemplo, comprobar si el estudiante se encuentra en el SEP mediante el SIAGIE—.

- Los módulos de la plataforma de matrícula digital dedicados a la revisión de solicitudes y asignación de vacantes no estuvieron habilitados en las fechas indicadas. El retraso en el funcionamiento de estos módulos ocasionó la demora en el inicio de ambas etapas, provocando en parte que la revisión de vacantes se haya demorado. En algunas IIEE, los equipos directivos terminaron la revisión cuando ya había comenzado la fase complementaria del registro de solicitudes de vacantes.
- Los equipos directivos de las IIEE, sobre todo de aquellas con una mayor cantidad de solicitudes que de vacantes, solo revisaron las solicitudes que cubrían las vacantes que necesitaban asignar. No tuvieron los incentivos necesarios para revisar todas las solicitudes en los aspectos señalados en la norma ni para comunicarse con los representantes legales para subsanar sus observaciones. Por el contrario, en un número significativo de IIEE, la tendencia fue el rechazo de la solicitud. Ello terminaba la fase regular para muchos representantes legales, pues ya no tenían la posibilidad de generar una nueva solicitud. En la fase complementaria sí fue posible que los representantes legales pudieran hacer varios registros de solicitudes por que los procesos de revisión y asignación se dieron de manera simultánea mientras se registraban las solicitudes y el sistema lo permitía. Si una IE los rechazaba o no les asignaba la vacante, regresaban a los puntos de atención a registrarse nuevamente en otra IE.
- Los incentivos para la revisión fueron menores en aquellas IIEE donde los equipos directivos ya habían comprometido sus vacantes disponibles a determinadas familias. Estas solo debían completar el requisito de registrar su solicitud en el sistema de matrícula digital, llevar la constancia digital del registro a la IE y cumplir con las acciones que les correspondían en las etapas de revisión (verificar que su solicitud ha sido aceptada) y asignación (aceptar la vacante asignada).
- Asociado a lo anterior, los especialistas de UGEL explicaron que el monitoreo de la revisión de solicitudes de vacantes fue reactivo y remedial antes que preventivo. Cuando recibieron la información del proceso constataron que las IIEE tenían muchas solicitudes sin revisar y otras con un elevado número de rechazos. Estos reportes llegaron cuando ya estaba por comenzar la fase complementaria de matrícula. Ante esta situación, los rechazos no se pudieron subsanar, sólo pudieron insistir a los equipos directivos completar la revisión de las solicitudes que todavía les faltaban.
- Ante la débil información recibida respecto a la revisión de sus solicitudes, las familias observaron que los equipos directivos rechazaran sus solicitudes sin explicarles los motivos y otorgarles la oportunidad de subsanar las observaciones de los equipos directivos. Asimismo, que en el proceso las IIEE adoptaran criterios adicionales a los normados para rechazar las solicitudes y que les deriven a la UGEL para que esta entidad atienda sus demandas. De acuerdo a la RM N° 010 – 2026 – Minedu, los motivos de rechazo son específicos:

Gráfico 9. Razones para rechazar las solicitudes de vacantes

Mensaje del sistema

¿Está seguro que desea **RECHAZAR LA SOLICITUD**?

¿Cuál es el motivo de rechazo? *

SELECCIONAR...

RECHAZAR CERRAR REGRESAR A LA SOLICITUD

SELECCIONAR...

- NO CUENTA CON LA EDAD CORRESPONDIENTE PARA EL GRADO SOLICITADO
- NO SE PROGRAMARON VACANTES PARA EL GRADO Y/O TURNO SOLICITADO
- NO PRESENTÓ DOCUMENTOS
- PRESENTÓ DOCUMENTOS ILEGIBLES
- NO CORRESPONDE AL GÉNERO DE LA IE (VARONES/MUJERES)
- NO CORRESPONDE LA DOCUMENTACIÓN
- EL ESTUDIANTE ES DE ESTA IE, NO CORRESPONDE SOLICITUD

Fuente: RM N° 010 – 2026 – Minedu

- Desde la experiencia de los puntos de atención de UNICEF – Alternativa, se constató que el motivo más recurrente de rechazo ha sido la ilegibilidad de los documentos y, desde las UGEL y las IIEE, la presentación incompleta de los requisitos o documentos solicitados. A ello le llaman solicitudes de vacantes incompletas. También, se han registrado casos de rechazo de solicitudes de vacante porque una estudiante cumplía años después de marzo y dejaba de estar en la edad normativa para el grado o porque la identidad del representante legal no llevaba los apellidos de algunos de los padres del menor. Ello, en el contexto de la matrícula digital, no ha sido posible siempre, básicamente por las condiciones en que esta estaba ocurriendo (ver sección de registro de solicitudes). En varios casos, en los puntos de atención, el registro de las solicitudes de vacantes fue realizado por vecinas, amigas o familiares de las representantes legales, porque cuando llegaron al punto de atención no tenían a la mano su documento de identidad, pero el sistema estaba funcionando bien sin fallos o caídas o de manera inestable. En este último caso debería primar el criterio de garantizar la recepción de todas las solicitudes de las familias, de acuerdo con la disponibilidad de las mismas y el cronograma de matrícula.
- Finalmente, se debe señalar que uno de los mensajes más débiles en la fase regular fue que las familias debían hacer seguimiento regular al estado de su solicitud en la sección correspondiente de la plataforma digital. Incluso en la fase complementaria desconocían cuál era la situación de la solicitud que registraron en la fase regular. Algunos representantes legales creyeron que les llamarían o les enviarían un mensaje de WhatsApp o de correo electrónico.

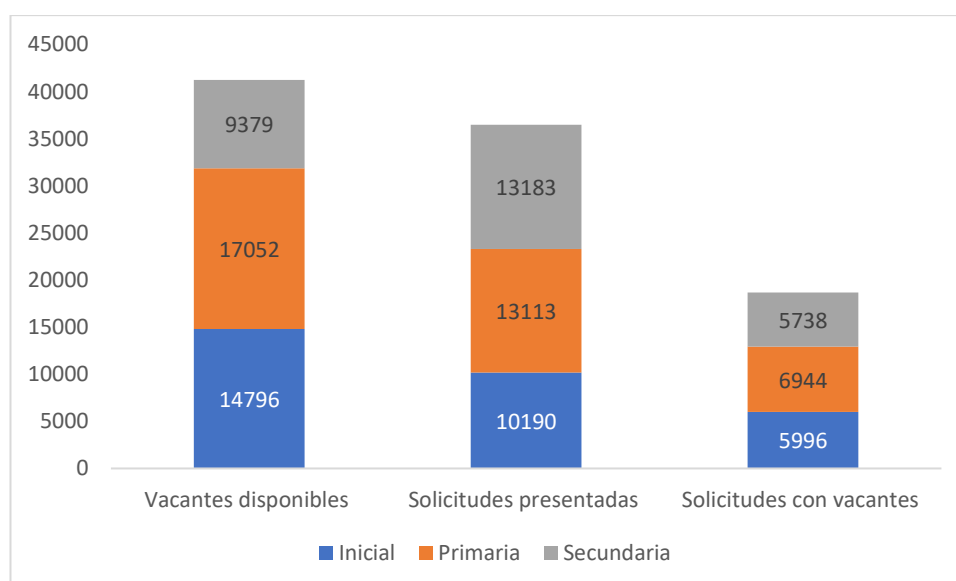
F. Asignación de solicitudes

- Las cifras de la matrícula digital describen una historia de brechas de oferta y demanda de matrícula, de escasez de vacantes, sobre todo en el nivel de secundaria, de vacantes asignadas en un número menos al de las solicitudes de vacantes registradas en las

UGEL 02, 04 y 05. En análisis de los siguientes gráficos permiten aproximarse a esta historia con mayor detalle.

La UGEL 02, en la fase regular de la matrícula digital, tuvo un total de 41227 vacantes disponibles, para las cuales se presentaron 36482 solicitudes de vacantes. Estas cifras muestran una brecha de demanda. Esta es insuficiente para cubrir la capacidad instalada de las IIEE de su ámbito. Luego de la revisión y asignación de vacantes, se constató que el 45.30% de las solicitudes obtuvo una vacante asignada. Por niveles educativos, se puede observar que el mayor número de vacantes disponibles corresponde a los niveles de Primaria (17074) e Inicial (14796). En ambos casos, las cantidades contrastan con la del nivel Secundaria (9379). Respecto a las solicitudes presentadas, se observa que el número de ellas en Secundaria (13183) es mayor que el de Primaria (13113) e Inicial (10190). El matiz es que en estos niveles las solicitudes se podrían atender de manera suficiente con las vacantes disponibles. En Secundaria, estas no alcanzarían para atender la demanda de vacantes. Respecto a la cobertura de vacantes, en Inicial, el 40.52% de las solicitudes obtuvieron una vacante asignada; en Primaria, el 40.72%, y, en Secundaria, el 61.18%.

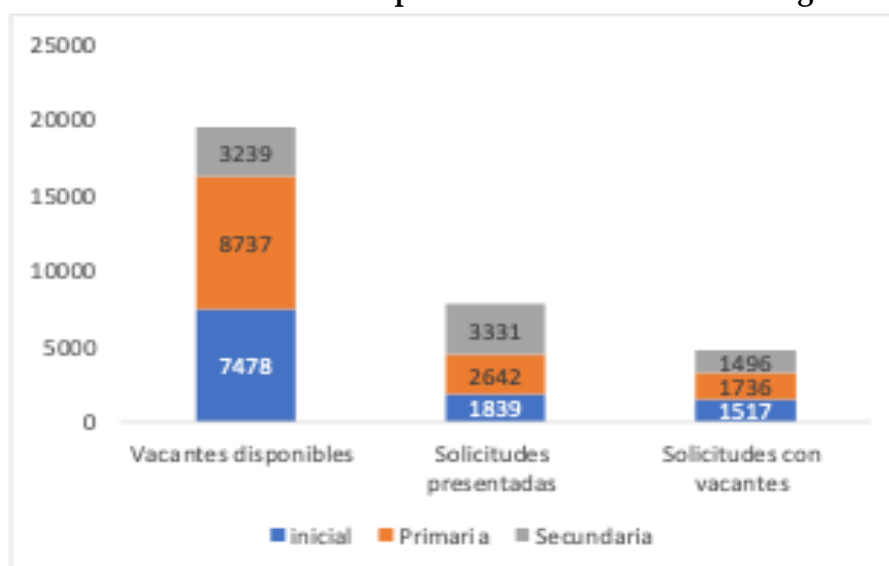
Gráfico 10. UGEL 02: fase regular de matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

En la fase complementaria, la UGEL 02 ofertó un total de 19484 vacantes, para las cuales se presentaron 7812 solicitudes, siendo atendidas con vacantes asignadas el 24.41%. Con la relación a la fase regular las cifras de las tres medidas disminuyeron. Por niveles educativos, las vacantes disponibles se mantuvieron elevadas en Primaria (8737) e Inicial (7478) en comparación con Secundaria (3239). El número de solicitudes de vacantes registradas se redujo significativamente en los tres niveles, pero en Secundaria se mantuvo ligeramente mayor al número de vacantes disponibles. Respecto a la cobertura de vacantes, en Inicial, el 20.29% de las solicitudes obtuvieron una vacante asignada; en Primaria, el 19.87%, en Primaria; y, en Secundaria, el 46.19%.

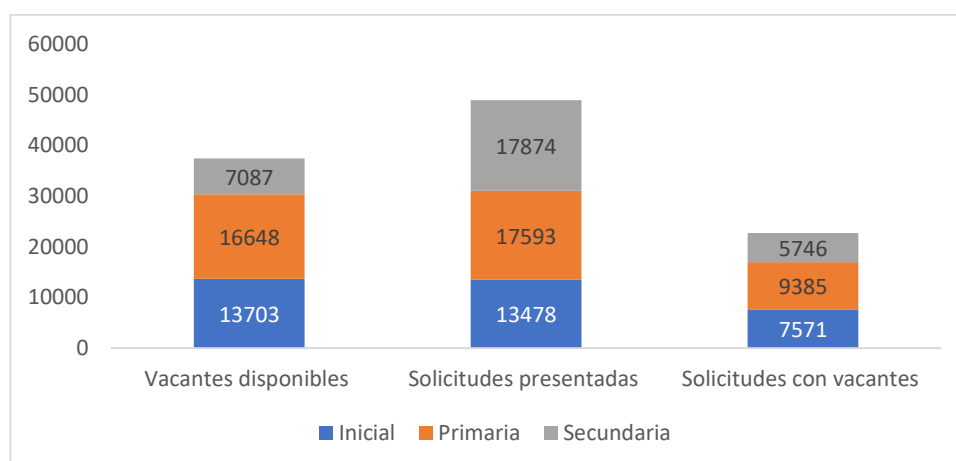
Gráfico 11. UGEL 02: fase complementaria de la matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

La UGEL 04, en la fase regular de la matrícula digital, tuvo un total de 37430 vacantes disponibles. La cantidad de solicitudes de vacantes (48945) es mayor a ese total. La brecha de 11507 solicitudes podría indicar que el número de aulas disponibles en su ámbito son insuficientes para la demanda existente. Luego del momento de asignación de vacantes, se constató que el 60.64% de estas solicitudes fueron atendidas con vacantes. Por niveles educativos, se puede observar que el mayor número de vacantes disponibles se encuentran en Primaria (16648) e Inicial (13703). En Secundaria este número es mucho menor (7087). Respecto a las solicitudes presentadas se observa que el número de ellas en Primaria y Secundaria es mayor al número de vacantes disponibles en cada nivel. En Secundaria, las solicitudes de vacantes son más del doble del número de vacantes disponibles. Respecto a la cobertura de vacantes, en Inicial, el 55.25% de las solicitudes tuvieron una vacante asignada; el 56.37%, en Primaria, y el 81.08%, en Secundaria.

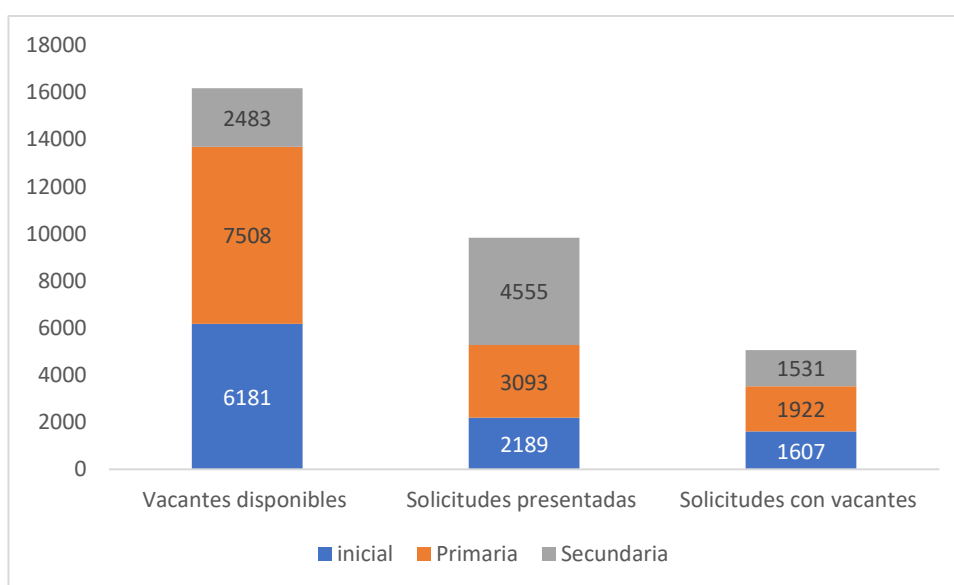
Gráfico 12: UGEL 04: fase regular de la matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

En la fase complementaria, la UGEL 04 ofertó un total de 16172 vacantes disponibles, para las cuales se presentaron 9837 solicitudes de vacantes, siendo atendidas con vacantes asignadas el 31.29%. Con la relación a la fase regular las cifras las tres medidas disminuyeron. Por niveles educativos, las vacantes disponibles se mantuvieron elevadas en Primaria (7508) e Inicial (6181) en comparación con Secundaria (2483). El número de solicitudes de vacantes registradas se redujo en los tres niveles, pero en Secundaria se mantuvo mayor al número de vacantes disponibles. Respecto a la cobertura de vacantes, en Inicial, el 26.00% de las solicitudes tuvieron una vacante asignada; el 25.60%, en Primaria, y el 61.66%, en Secundaria.

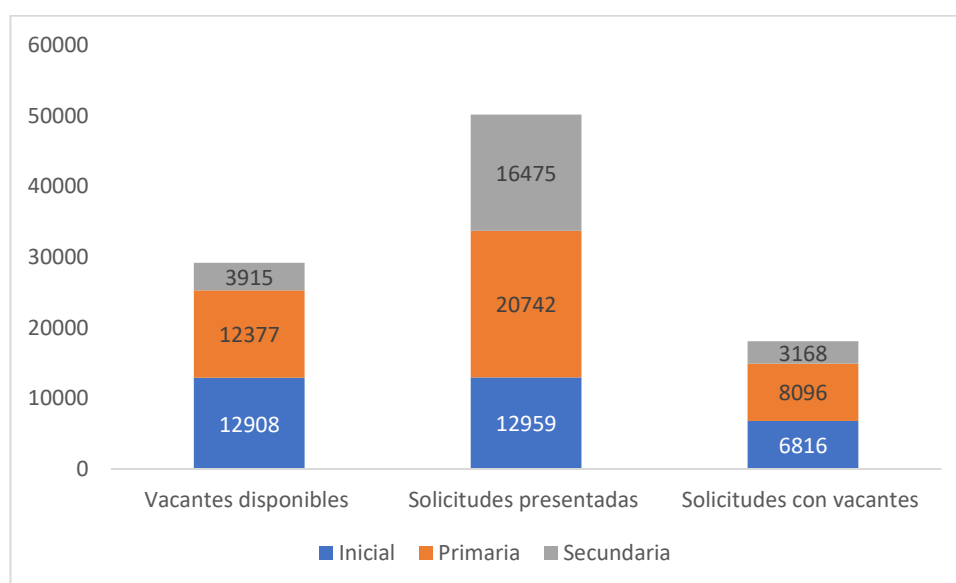
Gráfico 13: UGEL 04: fase complementaria de la matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

La UGEL 05, en la fase regular de la matrícula digital, tuvo un total de 29200 vacantes disponibles. El número de solicitudes de vacantes (50176) casi duplicó ese total. La brecha de 20976 solicitudes podría indicar que el número de aulas disponibles en su ámbito es insuficiente para atender la demanda de matrícula existente. Luego del momento de asignación de vacantes, se constató que el 61.92% de estas solicitudes tuvo una vacante asignada. Por niveles educativos, se puede observar que el mayor número de vacantes disponibles se ubicó en Inicial (12337) y Primaria (12377). En Secundaria este número es mucho menor (3915). Respecto a las solicitudes presentadas se observa que su número fue mayor en Primaria (20742). Le siguen Secundaria (16475) e Inicial (12959). En los tres niveles, el número de solicitudes es superior al de vacantes disponibles, con mucha mayor medida en Secundaria. Respecto a la cobertura de vacantes, el 55.25% de las solicitudes registradas en Inicial obtuvo una vacante asignada; el 65.41%, en Primaria y el 80.92%, en Secundaria.

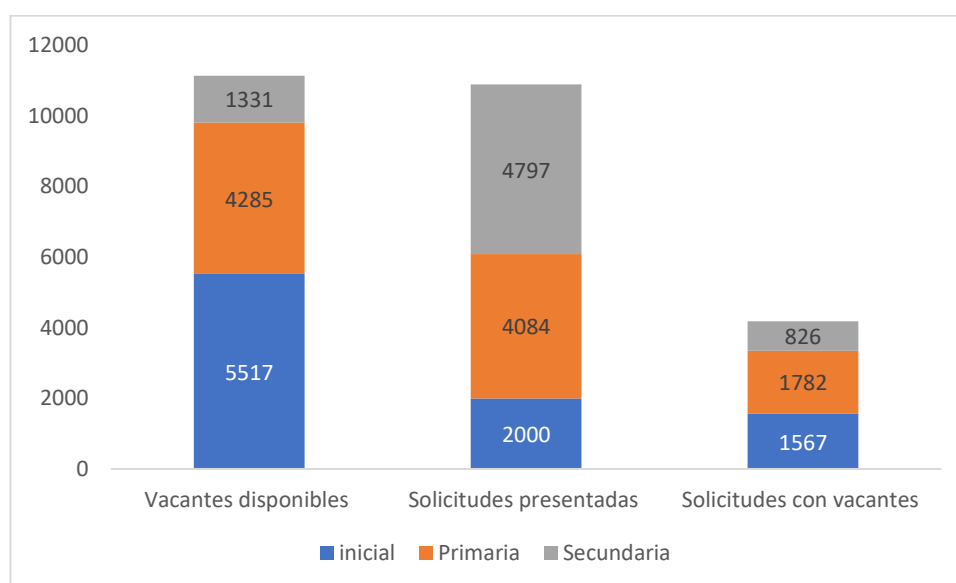
Gráfico 14: UGEL 05: fase regular de la matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

En la fase complementaria, la UGEL 05 ofertó un total de 11133 vacantes y registró 10881 solicitudes de vacantes, siendo atendidas el 37.50%. Con la relación a la fase regular las cifras de estas tres medidas disminuyeron. Por niveles educativos, las vacantes disponibles se mantuvieron elevadas en Inicial (5517) y Primaria (4285) en comparación con Secundaria (1331). El número de solicitudes de vacantes se redujo significativamente en los tres niveles, pero en Secundaria se mantuvo tres veces mayor al número de vacantes disponibles. Respecto a la cobertura de vacantes, en Inicial, el 28.40% de las solicitudes obtuvieron una vacante; el 41.59%, en Primaria, y el 62.06%, en Secundaria.

Gráfico 15: UGEL 05: fase complementaria de la matrícula digital 2026



Fuente: Monitoreo de Asignación de Vacantes. Matrícula Digital – Lima Metropolitana, Minedu – DRELM.

- Los actores consultados explicaron que los equipos directivos aplicaron los criterios de asignación de vacantes establecidos por el Minedu (priorizar la matrícula de niñas, niños y adolescentes con alguna condición de discapacidad y con hermanos que ya están estudiando en la IE). Los reconocen como los criterios del ministerio. Además emplean otro criterio muy apreciado por ellos, la cercanía del hogar de las familias o el trabajo de los PPFF a las IIEE. Ello debido a que les garantiza la asistencia regular de los estudiantes a lo largo del periodo escolar y así el cumplimiento de sus metas de atención. Argumentaron que si viven o trabajan lejos es más probable que los estudiantes abandonen en algún momento la IE o las familias decidan un traslado, dejando a las IIEE sin cumplir sus metas de atención. Otro criterio mencionado, pero con menos frecuencia, es el orden de llegada o de registro de las solicitudes de vacantes. Según este criterio, se debe priorizar la asignación de vacantes a familias que presentaron primero sus solicitudes de vacantes.
- Eventualmente, también se identificó el uso de criterios cuyos efectos se pueden describir como excluyentes, sobre todo para las familias migrantes, como la disponibilidad del certificado de estudios o la boleta de notas del año anterior o un certificado de buena conducta o recibos de agua o luz que acrediten su residencia cercana a la IE.
- Se identificaron casos de IIEE, donde el número de solicitudes es mayor al número de vacantes disponibles, que quisieron implementar mecanismos o sistemas aleatorios de asignación de vacantes. Específicamente, hicieron un sorteo de vacantes disponibles. Los equipos directivos pensaron que ante la escasez de vacantes el procedimiento más justo era elegir aleatoriamente las solicitudes que las solicitan. Ello generó la reacción de los representantes de niñas, niños y adolescentes. El argumento utilizado para oponerse fue la existencia de criterios de priorización y el orden de llegada de las vacantes a las IIEE.
- El problema con los criterios de asignación es que las familias no los comprenden. Esperan que su solicitud previamente aceptada sea atendida con la asignación de una vacante. Cuando ello no sucede expresan desilusión, frustración, ira, con la consecuente movilización social en las puertas de las IIEE y las UGEL.
- Uno de los mensajes más débiles del proceso dirigido a las familias fue hacer seguimiento al Estado de su solicitud de vacante a lo largo de las fases regular y complementaria. Algunas familias se enteraron que habían obtenido la vacante ya iniciada la fase complementaria y, como el sistema no había obtenido respuesta, este interpretó que las familias habían rechazado o desistido. El mensaje con sus respectivos materiales de apoyo es necesario (tutoriales, guías, otros) para que las familias puedan responder a tiempo respecto a las vacantes que les asignaron.
- Algunas familias mostraron su malestar porque les asignaron la vacante en la IE que escogieron como segunda o tercera opción. En realidad estas opciones no reunían los

criterios de calidad, accesibilidad y seguridad apreciados por los representantes legales de niñas, niños y adolescentes. Sobre todo en la fase regular (primera ronda) muchos rechazaron las vacantes asignadas. Más aún culparon a los responsables de los puntos de atención por su situación, porque les animaron a presentar solicitudes de vacantes en otras IIEE.

- Las IIEE renuncian a su rol de ser el primer punto de atención de las familias. Los equipos directivos no brindan información sobre el proceso de matrícula ni sobre las decisiones que tomaron en las etapas de revisión y asignación. Indican a los representantes legales que todo el proceso es digital y les recomiendan dirigirse a los puntos de atención de la UGEL para que les solucionen sus consultas. No les dejan entrar a las IIEE, no les brindan información, mostrando poca empatía con su necesidad y demanda de acceder a la educación para sus representados. Ello genera más indignación y frustración entre las familias a las que no les asignan vacantes.
- En algunas IIEE, la asignación de vacantes se convirtió en una oportunidad para inducir a las familias a pagar las cuotas de APAFA. La probabilidad de acceder a la vacante se incrementaba, si los representantes legales cubrían la cuota correspondiente. En esta situación de condicionamiento de la asignación de vacantes, prohibida por la norma, se observó que las cuotas variaban entre las escuelas. En algunas, se recogía la cuota establecida por las normas del Minedu; en otras, la que indicaba o sugerían los actores de las IIEE.

V. RECOMENDACIONES PARA UN NUEVO PROCESO DE MATRÍCULA DIGITAL

En esta sección el equipo de UNICEF – Alternativa pone en consideración de las autoridades educativas de las UGEL, la DRELM y el Minedu un conjunto de recomendaciones para aprovechar mejor las lecciones aprendidas o superar los desafíos del proceso, en la perspectiva de mejorar y fortalecer el Sistema de Matrícula Digital en los siguientes periodos escolares.

5.1 Acceso a información sobre la política de matrícula digital

- Redoblar esfuerzos de comunicación dirigida a las familias para que puedan participar en el proceso de matrícula con el conocimiento que requieren. Hacer énfasis en los requisitos y documentos que requieren, el uso de la plataforma, el seguimiento a las solicitudes de vacantes sobre todo en las etapas de evaluación, asignación e inscripción en el SIAGIE,
- Fortalecer el manejo de la plataforma de matrícula digital mediante videos sencillos y ágiles para enviar a las familias, mensajes de error claros y tutoriales simplificados, además de habilitar canales de soporte accesibles para usuarios con baja alfabetización digital.
- Sustener el trabajo con organizaciones sociales de base, brindándoles apoyo, orientación y acompañamiento a las familias afiliadas, asegurando que incluso quienes tienen dificultades tecnológicas o de acceso puedan completar el proceso de manera efectiva.
- Capacitar a los equipos de especialistas, por lo menos de las áreas de ASGESE, sobre el proceso de matrícula digital y dialogar cómo va a ser su actuación y desempeño para darle soporte al proceso, teniendo como marco de referencia las responsabilidades que le asigna la norma.
- Fortalecer la comunicación y difusión masiva y coordinada de mensajes sobre la matrícula digital y el funcionamiento de los puntos de atención, asegurando que la información llegue incluso a quienes tienen barreras de comunicación o tecnológicas. Implica incluir la difusión previa de los requisitos y pasos de la matrícula digital; asimismo, utilizar materiales informativos sencillos (guías, afiches o videos cortos) que faciliten la comprensión del proceso de matrícula.
- Mejorar la comunicación a las familias respecto a los esfuerzos que está realizando el Estado peruano para modernizar sus sistemas de gestión y atención al usuario, que es un poco complicado al inicio, pero poco a poco se irá mejorando y notando los resultados.
- Fortalecer las estrategias de comunicación institucional mediante la emisión de comunicados oficiales por parte del Ministerio de Educación, las UGEL y las instituciones educativas, asegurando una difusión clara, oportuna y uniforme de las instrucciones del proceso de solicitud de vacante digital.
- Crear un programa de Alfabetización Tecnológica, dirigido a los padres, representantes y tutores responsables antes de iniciar la implementación de la matrícula digital, priorizando

poblaciones que no cuenten con estos recursos, principalmente mujeres en situación vulnerable.

- Alertar a las familias respecto a no utilizar servicios de terceros para registrar sus solicitudes de matrícula, no solo por lo elevado de las tarifas que cobran, sino porque no hay seguridad de contar con todos los elementos que requieren para continuar con el proceso de matrícula hasta la asignación de vacantes y registro en el SIAGIE.
- Realizar taller virtual sobre matrícula digital 2026 a las familias durante todo este periodo de trabajo. Implementar campañas de capacitación previas dirigidas a los padres de familia, a través de talleres prácticos sobre el uso de la plataforma digital y el manejo básico de dispositivos móviles.

5.2 Información centralizada de metas y vacantes

- Perfeccionamiento del módulo y procedimientos del cálculo de metas y vacantes
- Capacitación de directores, utilizando las lecciones aprendidas del 2026.
- Acompañamiento de la UGEL a las IIEE en la generación de información sobre metas y vacantes disponibles.
- Monitoreo preventivo de la UGEL al proceso.

5.3 Presentación de solicitudes

- Fortalecer el funcionamiento de la plataforma digital implementando las siguientes propuestas:
 - Mejorar la capacidad, estabilidad y rendimiento de la plataforma digital, garantizando que pueda soportar altos volúmenes de usuarios sin presentar bloqueos ni caídas del sistema.
 - Implementar la función de "autoguardado" para que, ante fallos en la carga de documentos o cierres de sesión, las familias puedan reiniciar el trámite desde donde llegaron.
 - Mejorar la capacidad del sistema para procesar imágenes (DNI) y evitar el "bucle de carga infinito" que bloquea el avance del usuario.
 - Fortalecer la capacidad del servidor para evitar colas virtuales y retrasos en el envío de tokens y correos de confirmación.
 - Revisar los filtros de búsqueda por distrito para asegurar que al seleccionar un distrito el sistema no redirija erróneamente a otras provincias.
 - Añadir una opción al final de cada solicitud que indague sobre la necesidad de las familias de registrar a otro hijo o hija. Ello evitaría volver a llenar todos los datos del padre o apoderado.

- Habilitar alternativas a la obligatoriedad de una cuenta de correo electrónico, como el uso de mensajes de texto (SMS) o validación directa con datos del DNI (RENIEC), para evitar que los padres desistan por falta de acceso a sus correos o demora en los códigos de confirmación.
 - Mejorar el módulo de registro de solicitud de vacantes en el sentido de ser más amigable para las familias usuarias.
- Para evitar el colapso de la plataforma, plantear algún criterio ordenador de la atención: tamaño de los colegios, niveles, grados o redes educativas, terminal de dígitos en el documento de identificación. Por ejemplo, en la primera ronda dedicar unos días a la matrícula de Inicial, otros días a la de Primaria y otros a la de secundaria. En la segunda sería de manera indistinta.
- Considerar los requerimientos de cada una de las formas de matrícula (ingreso, traslado o reincorporación) y solicitar los requisitos que cada una requiere. Por ejemplo, en el caso de los tralados, la plataforma debe solicitar el condigo modular del estudiante.
- Continuar y ampliar la implementación de puntos de atención dirigidos a familias con mayores dificultades de acceso o uso de herramientas digitales en el proceso de matrícula digital, por lo menos hasta que se haya construido una cultura de matrícula digital aceptada y practicada por todas las familias.
- Animar a las direcciones de las IIEE a instalar sus puntos de atención para atender a las familias que buscan vacantes en ellas y requieren ser apoyados para completar sus solicitudes.

5.4 Sobre los puntos de atención

- Planificar estrategias y programar metas para los puntos de atención, concordar con los equipos técnicos las estrategias a seguir para lograrlas y solicitar el reporte diario del número de atenciones realizadas (sobre la base de las metas concordadas colectivamente).
- Fortalecer el acondicionamiento del ambiente mediante la asignación de equipos exclusivos para procesos de matrícula y asegurar conectividad estable, a fin de optimizar la atención en periodos de alta demanda. Cuando sea posible, se sugiere acondicionar en el espacio del punto de atención sectores de recreación y arte para las niñas y niños que acompañan a sus padres.
- Sostener la coordinación y el diálogo permanente con las autoridades y especialistas de las UGEL respecto al funcionamiento de los puntos de atención.
- Implementar un sistema de registro digital unificado que permita consolidar automáticamente las atenciones diarias y facilite el análisis de cobertura en tiempo real.

- Ampliar y fortalecer los puntos de apoyo presencial, priorizando zonas con baja conectividad y alta concentración de familias con limitaciones tecnológicas o barreras culturales y lingüísticas.
- Realizar la difusión de los puntos de atención con anticipación, de tal manera que las familias puedan seleccionar aquel que mejor responde a sus necesidades por su cercanía, conocimiento de la institución que brinda el servicio, por la calidad de la atención, entre otros criterios.
- Dotar a los puntos de atención de una conectividad estable, condición clave cuando para la atención de un número elevado de usuarios, la digitalización, el ingreso de datos y la búsqueda o localización de colegios.
- Si bien se realizó atenciones virtuales, se recomiendan las atenciones presenciales principalmente con personas que requieren ayuda y mejorar el uso de tecnologías digitales, porque les permite recibir una orientación paso a paso, resolver dudas. Ello genera confianza, motivación y vínculos con la institución que lo promueve.
- Realizar una campaña de comunicación y difusión masiva para que los padres conozcan la ruta al lugar del punto de atención.
- Diseñar protocolos de atención con un enfoque de cuidado, considerando que muchas madres asisten con menores de edad. Implementar horarios flexibles que se adapten a las dinámicas de las jefas de hogar para evitar que las responsabilidades domésticas interfieran con sus gestiones educativas.
- En cada punto de atención, colocar un call center (designar una persona para la atención y orientación virtual) con un número de teléfono designado para ese punto de orientación, de manera que los coordinadores y apoyos de punto se centren en la atención personal presencial, los mismos pueden generar cita programadas de orientación y atención con fecha y horario de manera presencial cuando los casos no sean resueltos de manera virtual.
- Reportar los principales problemas que han limitado una mayor cobertura en la atención a familias. Reportar sobre las observaciones en el uso de la plataforma sobre matrícula digital 2026.