



Educación Quintana Roo

Nadie fuera, nadie detrás



Psicológico



Pedagógico



Gestión y trámites

¿Qué es **SOS** Educación Quintana Roo?

Es una estrategia educativa para recuperar a los estudiantes ausentes de todos los niveles educativos mediante el fortalecimiento de la comunicación y la atención de necesidades en los ámbitos pedagógico, psicológico y de gestión para instrumentar acciones que disminuyan los riesgos de abandono y bajo aprovechamiento escolar por el impacto de la Pandemia COVID-19.

¡Nadie fuera, nadie detrás!



¿Qué Problemática Atiende **SOS** Educación Quintana Roo?

- ➔ Alto nivel de ausencia de estudiantes en los procesos educativos a distancia.
- ➔ Aprovechamiento académico bajo.
- ➔ Afectaciones socioemocionales en docentes, estudiantes y padres y madres de familia.
- ➔ Incremento potencial de riesgo de deserción o abandono escolar.
- ➔ Deficiencias de comunicación entre estudiantes, docentes, padres, madres y autoridades educativas para atender las necesidades de los estudiantes.



¿Cuáles son las Áreas de Atención de SOS Educación Quintana Roo?



QUINTANA ROO
ESTADO LIBRE ASOCIADO
2016-2022



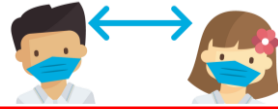
MÁS Y MEJORES
OPORTUNIDADES



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



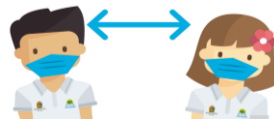
Educación Quintana Roo



Áreas de Atención

- **Pedagógica:** Necesidades de apoyo o acompañamiento relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje como asesoría y tutoría para alumnos y padres de familia, formación y actualización de figuras educativas, entrega de libros y guías de aprendizaje, entre otros.
- **Psicológica:** Necesidades de apoyo y orientación en aspectos socioemocionales que impactan a los estudiantes en su proceso educativo.
- **Gestión:** Necesidades o solicitudes de apoyo en materia escolar, en el marco de esta estrategia.


¿Cuáles son las Principales Acciones de Arranque de SOS Educación Quintana Roo?



Principales Acciones

- Seguimiento puntual, atención y respuesta a las solicitudes.
- Implementación de APP **SOS** para apoyo de registro y seguimiento de solicitudes.
- Disposición de líneas telefónicas y de WhatsApp para atender trámites y servicios.
- Activación de sistema de citas en línea para agendar y realizar trámites sin filas ni tiempos de espera.
- Otorgamiento de servicios de asesoría y orientación pedagógica y psicológica.

¿Qué impactos esperamos de **SOS** Educación Quintana Roo?

- 
- ✓ **Disminuir los casos de ausencia escolar mediante la recuperación y contacto permanente con estudiantes.**
 - ✓ **Poner a disposición servicios educativos de apoyo en materia pedagógica, psicológica y de gestión de manera ágil y oportuna.**
 - ✓ **Establecer canales directos de atención para mejorar la comunicación con la comunidad escolar.**
 - ✓ **Dar certeza de respuesta a las solicitudes de la comunidad educativa.**
 - ✓ **Fortalecer la acción de una gestión pública cercana y sensible a las necesidades de la comunidad educativa.**



1. Recepción y registro de solicitud.



2. Revisión y canalización.
Promedio: 24 horas



3. Atención de solicitud.



4. Envío de respuesta a solicitante.



6. Fin del proceso.



5. Reporte de gestión.

Total: 3 días
Recepción: 9:00 a 17:00 horas.
Lunes a viernes

24 Horas

48 Horas



1



1. Recepción y registro de solicitud.

1.1 Registra en la **App SOS Educación Quintana Roo** o envía por cualquier medio de contacto oficial tu solicitud (whatsapp, correo electrónico, Facebook, oficio, etc.).

En las primeras 24 horas.

2



2. Revisión y canalización.

2.1 Tu solicitud se revisa, se le asigna un folio SOS-SEQ-XXX_01182021 que se integrará por la Clave **SOS**, las iniciales de la Secretaría de Educación o Plantel Educativo, el Número de Registro y la Fecha de Registro.

2.2 La Secretaría de Educación o el Plantel Educativo lo turna al área correspondiente de atención.

En las primeras 24 horas.

3



3. Atención de solicitud.

3.1 El área analiza, revisa la solicitud y elabora la respuesta correspondiente. Recuerda que puede ser positiva o no, pero el compromiso es que haya certeza en la atención.

En las siguientes 48 horas, máximo.



4



4. Envío de respuesta a solicitante.

4.1 El área correspondiente te enviará la respuesta al medio de contacto que hayas proporcionado.

4.2 Recibe tu respuesta y comunica tus observaciones o dudas para que puedan también ser atendidas.

En las siguientes 48 horas, máximo.

5



5. Reporte de gestión.

5.1 El responsable SOS de la Secretaría de Educación o del Plantel Educativo emite el reporte de gestión.

5.2 La Secretaría de Educación concentra los reportes y monitorea su seguimiento.

En las siguientes 48 horas, máximo.

6



6. Fin del proceso.

6.1 Tanto la Secretaría de Educación o el Plantel Educativo dan cierre del proceso de cada solicitud, siempre y cuando no hayan recibido observaciones o dudas del solicitante que requieran una nueva revisión.

En las siguientes 48 horas, máximo.



Área	Responsables
<p>Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mtro. Arturo Lagunes Grajales, Dirección de Educación Media Superior ▪ Christian Wilson Delgado Catzim, Dirección de Educación Superior ▪ Víctor Hugo Reyes Escamilla, Dirección de Innovación y Desarrollo Académico ▪ Melchor García Villanueva, Departamento de Gestión del Aprendizaje ▪ Cindy Villanueva Kuyoc, Auxiliar administrativo
<p>Subsecretaría de Educación Básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mtro. Felipe Alexis Jiménez Sierra, Dirección de Formación y Desarrollo Profesional ▪ Dra. Ingrid Citlalli Suárez Mcliberty, Dirección de Programas de Apoyo a la Educación Básica ▪ C. Lilia Irasema Ibarra, Dirección de Participación Social ▪ Mtra. María Genoveva Pasos Ceh, Dirección de Educación Preescolar ▪ Dr. Carlos Aguilar Tuz, Dirección de Educación Primaria ▪ Mtro. Raúl Alberto Polanco Morales, Dirección de Educación Secundaria ▪ Lic. Javier Antonio Rubio Pérez, Dirección del Programa de Educación Inicial y Básica Para la Población Rural e Indígena ▪ Prof. Jesús Rafael Sosa Sosa, Dirección de Educación Física ▪ Lic. Graciela Isabel Pacheco Castillo, Departamento de Educación Indígena. ▪ Lic. Mirza Mólgora Díaz, Departamento de Educación Especial.
<p>Subsecretaría de Planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M.T.E. Jesús Reynaldo Almeida Ortega, Departamento de Control Escolar ▪ Lic. Laura Quimé Varela, Departamento de Programación Detallada e Inscripción a la Educación Básica ▪ Arq. Jorge Ernesto Blanco Baeza, Departamento de Diagnóstico de la Infraestructura Educativa ▪ Gabriela Novelo, Auxiliar Administrativo ▪ Lic. Roger Iván Ramírez Pool, Coordinador Técnico

Equipo Operativo Estrategia SOS Educación Quintana Roo

Área	Responsables
Subsecretaría de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mtra. Fátima Pérez Herrera, Dirección de Recursos Humanos ▪ C. P. María Dolores Muñoz Centeno, Dirección de Recursos Materiales
Subsecretaría de Atención a la Educación en Benito Juárez	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. Erika Guadalupe Tecuanhuey, Dirección de Instituciones Formadoras de Docentes en la Zona Norte ▪ Mtro. Miguel Medina Cortázar, Dirección de Apoyo a la Planeación ▪ Lic. Rosa María Martín Narváez, Dirección de Apoyo a los Servicios Administrativos en la Zona Norte ▪ Lic. Marcelina Sagrero Balado, Dirección de Educación Básica ▪ Lic. Gonzalo Nabor Medina Piste.
Dirección de Asuntos Jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. Jessica de la Cruz Pereira García, Departamento de Incorporación Revalidación d Equivalencias ▪ Lic. Leonel Mendoza Mazaba, Departamento de Regulación Normativa y Patrimonial ▪ Mtra. Ana Rosa Lizama Santos, Auxiliar Administrativo ▪ Lic. Magnolia Hernández Herrera, Auxiliar Administrativo.
Secretaría Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Araceli Ruiz Pérez, Responsable del Programa Integral de Seguridad Escolar ▪ Larissa Miné Barrera Manzanilla, Auxiliar Administrativo ▪ Eliel Aldair Itzá Pech, Auxiliar Administrativo
Dirección de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lic. Irvin Geovanny Blanco Solís, Dirección de Comunicación. ▪ Lic. José Bernardo Villegas Alonzo, Departamento de Difusión Educativa. ▪ Lic. Mauricio Hernández Patrón, auxiliar administrativo.

Marco Legal Estrategia SOS Educación Quintana Roo



- ACUERDO número 02/03/20 por el que se suspenden las clases.
- ACUERDO número 03/03/20 por el que se suspenden los plazos y términos relacionados con los trámites y procedimientos administrativos que se llevan a cabo ante la Secretaría de Educación Pública.
- ACUERDO número 06/03/20 por el que se amplía el periodo suspensivo.
- ACUERDO número 09/04/20 por el que se amplía el periodo suspensivo.
- ACUERDO número 12/06/20 por el que se establecen diversas disposiciones para evaluar el ciclo escolar 2019-2020.
- ACUERDO número 14/07/20 por el que se reforma el diverso número 12/06/20 por el que se establecen diversas disposiciones para evaluar el ciclo escolar 2019-2020.
- NOTA Aclaratoria al Acuerdo Número 14/07/20 por el que se reforma el diverso número 12/06/20 por el que se establecen diversas disposiciones para evaluar el ciclo escolar 2019-2020.
- ACUERDO número 15/08/20 por el que se establecen los calendarios escolares para el ciclo lectivo 2020-2021.
- Circular DGDC/DGAIR/001/2020 Orientaciones sobre Evaluación.
- “Plan para un Regreso a Clases Seguro”.



Educación Quintana Roo

Nadie fuera, nadie detrás



Gracias

Enero 2021