



Acompañamiento integral para jóvenes

**Sistema de Alerta Temprana**  
Lineamientos de Operación

Dimensión generadora de acciones de intervención



Fomentar la lectura  
mejora la educación y la cultura

**sems**

**SEP**





## Lineamientos de Operación

## Directorio

Dr. José Ángel Córdova Villalobos  
**SECRETARIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

Lic. Miguel Ángel Martínez Espinosa  
**SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR**

Ing. Jesús Urzúa Macías  
**COORDINADOR SECTORIAL DE DESARROLLO ACADÉMICO**

Ing. Ernesto Guajardo Maldonado  
**DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA AGROPECUARIA**

Ing. Luis F. Mejía Piña  
**DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL**

Lic. Eliseo Gaeta de León  
**DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DEL MAR**

Mtro. Wilfrido Perea Curiel  
**DIRECTOR GENERAL DEL COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA**

Lic. María Guadalupe Murguía Gutiérrez  
**DIRECTORA GENERAL DEL COLEGIO DE BACHILLERES**

Antrop. Carlos Santos Ancira  
**DIRECTOR GENERAL DEL BACHILLERATO**

Lic. Martha Patricia Ibarra Morales  
**COORDINADORA NACIONAL DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE CECYTES**



Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos



Colegio de Bachilleres



Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica



Dirección General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar



Dirección General del Bachillerato



Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria



Dirección General de Educación Tecnológica Industrial

## **Comité Técnico Directivo del Programa Siguele. Caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior.**

Lic. Elena Verdugo Quiñones  
**COORDINADORA DE ASESORES SEMS**

Ing. Jesús Urzúa Macías  
**COORDINADOR SECTORIAL DE DESARROLLO ACADÉMICO**

M. en C. Lorenzo Gómez Morín Fuentes  
**COORDINADOR DEL MODELO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO FLACSO**

Lic. Carlos Murguía López  
**DIRECTOR DE INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO**

M. en C. Gildardo Rojo Salazar  
**DIRECTOR TÉCNICO DE LA DGECYTM**

Profr. Saúl Arellano Valadez  
**DIRECTOR TÉCNICO DE LA DGETA**

Act. José Ángel Camacho Prudente  
**DIRECTOR TÉCNICO DE LA DGETI**

Lic. Tanit Cruz Zúñiga  
**DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA DGETI**

Lic. Francisco C. Santiago Jaime  
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN DESCONCENTRADA PARA EL D.F. DEL CONALEP**

Lic. Martín López Barrera  
**DIRECTOR DE EVALUACIÓN, ASUNTOS DEL PROFESORADO Y ORIENTACIÓN DEL COLBACH**

Dr. Miguel Ángel Parra Álvarez  
**SUBDIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA DGB**

ELABORARON EL DOCUMENTO LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA (SIAT)

Lic. Patricia Yanin Maldonado Ulloa • **COORDINADORA NACIONAL DEL SIAT**  
M. en C. Alejandro Julián Sancén Rodríguez • **INVESTIGADOR DEL PROGRAMA EN FLACSO**  
Lic. Maura Torres Valades • **ANALISTA SIAT**  
Lic. Bertha Murillo Pazarán • **ANALISTA SIAT**  
Lic. Tanit Cruz Zúñiga • **DGETI**  
Ing. David Gil Zurita • **DGETA**  
Lic. Ana Gabriela Meza Guerrero • **DGECYTM**  
Lic. Sandra Carmona Sánchez • **DGB**  
Ing. Noé Reynoso Rojas • **COLBACH**  
Ing. Eduardo Carrillo Santillán • **CONALEP**

DISEÑO

Lic. Patricia Yanin Maldonado Ulloa • **CoSDAc**

Secretaría de Educación Pública

Mayo de 2012.

Versión 1.2

## Contenido

Presentación .....	7
El Programa Síguele. Caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior y el Sistema de Alerta Temprana (SIAT) .....	8
El Sistema de Alerta Temprana en el Programa Síguele, caminemos juntos .....	8
Sistema de Alerta Temprana para la prevención del abandono escolar .....	9
Niveles de intervención para la prevención del abandono escolar .....	9
Los indicadores del SIAT .....	9
Umbrales críticos de los indicadores del SIAT .....	10
Estructura del Sistema de Alerta Temprana (SIAT) .....	11
Módulo de Registro de Información .....	11
Módulo de Generación de Reportes .....	11
Módulo de Cuentas de acceso .....	11
El proceso general de operación del Sistema de Alerta Temprana (SIAT) dentro del Programa Síguele, caminemos juntos .....	12
Implementación del SIAT en planteles de la SEMS .....	15
Implementación en planteles Federales(centralizados) .....	16
Funciones del Coordinador del SIAT – Dirección General .....	16
Coordinador del SIAT – RESEMS .....	16
Funciones del Coordinador del SIAT – Plantel .....	16
Procedimiento para el control de incidentes SIAT .....	16
Implementación en planteles dependientes de las Secretarías de Educación de los Gobiernos Estatales .....	18
Funciones del Coordinador del SIAT – Secretaría de Educación de los Gobiernos Estatales .	19
Funciones del Coordinador del SIAT – RESEMS .....	19
Funciones del Coordinador del SIAT – Plantel .....	19
Procedimiento para el control de incidentes SIAT .....	19

## Presentación

En el marco del Programa Sectorial de Educación 2007- 2012, la Secretaría de Educación Pública (SEP), a través de la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS) promueve el Programa Síguele, caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior.

Este Programa surge de los lineamientos establecidos en la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), como una estrategia para contribuir a la mejora del aprovechamiento escolar, disminuir los índices de deserción y repro-bación e incrementar la tasa de eficiencia terminal.

El Programa articula seis dimensiones: Sistema de Alerta Temprana (Generador de información para acciones de intervención), el Sistema Nacional de Tutorías Académicas (atiende el aspecto académico), el Programa de Orientación Vocacional (se enfoca al área vocacional), Construye T (se orienta al ámbito psicosocial y afectivo), el Programa de Becas (dimensión socioeconómica) y el Programa de Fomento a la Lectura.

El presente documento tiene por objetivo dar a conocer la manera en que está estructurado y opera el Sistema de Alerta Temprana (SIAT) dentro del marco del Programa Síguele, caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior; estableciendo las reglas que permiten operar, en tiempo y forma, los requerimientos normativos y operativos que del mismo deriven.

El documento se divide en los siguientes temas específicos, necesarios para la comprensión y manejo del SIAT:

- Descripción de los módulos que componen el SIAT como herramienta informática.
- Descripción del Proceso General de operación del SIAT
- Descripción de la implementación del SIAT en planteles federales e instituciones de entidades federativas con las cuales se establece convenio de colaboración
- La interrelación que tiene el Sistema de Alerta Temprana como dimensión detonadora, con el resto de las dimensiones que conforman el Programa.
- Definición del Sistema de Alerta Temprana enfocado a la prevención del abandono escolar.
- Definición y descripción de los indicadores que toma como base el SIAT para la generación de alertas.

## El Programa Síguele, caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior, y el Sistema de Alerta Temprana (SIAT)

El Sistema de Alerta Temprana para la prevención de la deserción escolar (SIAT) es una estrategia del Programa Síguele, caminemos juntos. Acompañamiento Integral para Jóvenes de la Educación Media Superior, que permite hacer frente al fenómeno del abandono escolar.

ción Media Superior; es decir, es un momento fundamental del proceso, pues aporta información que permite decidir oportunamente dónde, cómo y sobre todo, con quienes incidir, por lo que guarda una relación de complementariedad con el resto de sus elementos y sólo adquiere sentido en relación con ellos.

El Sistema de Alerta Temprana para la prevención de la deserción escolar es un recurso del Modelo Integral para la Atención y Acompañamiento de Adolescentes y Jóvenes de la Educa-

### El Sistema de Alerta Temprana en el Programa Síguele.



Figura1. Dimensiones del Programa Síguele, caminemos juntos. Acompañamiento Integral para jóvenes de la Educación Media Superior.

## El Sistema de Alerta Temprana para la prevención del abandono escolar

Un Sistema de Alerta Temprana es un conjunto de actividades e instrumentos que permiten prever la ocurrencia de un acontecimiento que se quiere evitar, así como la adopción oportuna de las medidas de intervención pertinentes que pueden impedir la aparición de la situación indeseada o disminuir su probabilidad.

En el área de Educación, particularmente en la media superior, se pretende evitar el abandono de los estudios por parte de los alumnos.

Así, desde esta perspectiva, el Sistema de Alerta Temprana para la prevención del abandono escolar se define como el conjunto de procedimientos e instrumentos que permiten detectar oportunamente a los alumnos de Educación Media Superior que están en riesgo de abandonar los estudios y poner en marcha con oportunidad, las intervenciones adecuadas para lograr su permanencia en la escuela.

La información generada por el Sistema permite que las Dimensiones de Intervención operen oportunamente en tres niveles que plantea el Programa Síguele, caminemos juntos, cada uno atiende particularidades dependiendo del grado de riesgo que presenten los estudiantes en el desarrollo de su trayectoria escolar.

### Niveles de intervención para la prevención del abandono escolar.

**1. Intervenciones de primer nivel.** Involucra las acciones nacionales y las de las escuelas orientadas a proveer instrucción de alta calidad que promuevan la participación en el aprendizaje y la finalización exitosa de la Educación Media Superior para todos los estudiantes. Esta etapa incluye un enfoque global para toda la escuela que fomenta la asistencia regular y otros comportamientos positivos.

**2. Intervenciones de segundo nivel.** Enfoca sus intervenciones en pequeños grupos de estudiantes que necesitan apoyo adicional.

**3. Intervenciones de tercer nivel.** Se refieren a una intervención intensiva en los estudiantes que necesitan más apoyo, (comúnmente se administra la atención uno a uno a los educandos).

Las estrategias de intervención de tercer nivel deberán ser vistas en todo momento, como una aportación al desarrollo del individuo joven como estudiante y persona. La propuesta de la aplicación de este tipo de recursos dependerá en gran medida del criterio del Tutor Grupal. Dado que estas estrategias implican la focalización de fracciones importantes del esfuerzo institucional disponible en individuos concretos, es recomendable que la adopción de este tipo de medidas sea siempre precedida por la deliberación informada de la totalidad del equipo de Tutores del plantel.

### Los indicadores del SIAT

Un indicador es algo que se puede observar, medir y calificar, de modo que puede permitir comparaciones en el tiempo y entre distintas variables. Cuando un indicador alcanza un valor determinado, que de acuerdo con el conocimiento científico que se tiene de un fenómeno dado, puede ser interpretado como una señal de que la ocurrencia del fenómeno es inminente, entonces decimos que se ha rebasado el umbral crítico en un indicador, es decir, se rebasa el nivel que se fija como tope, y cuya superación se interpreta como riesgo.

En el Sistema de Alerta Temprana, los indicadores serán aquellos aspectos del desempeño escolar de los alumnos de educación media superior que pueden informar con precisión acerca del riesgo de abandono de los estudios que corresponde a cada uno de ellos en un momento dado.

Se tiene detectado que los estudiantes que incurren en ausentismo y bajas calificaciones, tienen una propensión a abandonar los estudios. A través del SIAT, es posible observar sistemáticamente esos aspectos específicos del desempeño escolar antes de que el abandono se concrete. A estos aspectos: ausentismo y calificaciones, se les llama indicadores. A cada uno de estos indicadores le corresponde un umbral crítico, un nivel a partir del cual se considera que la probabilidad de que ocurra el abandono escolar, ha crecido.

### Umbrales críticos de los Indicadores del SIAT

Indicador	Umbral crítico	Bandera	Observaciones
Porcentaje de inasistencias de cada periodo de evaluación (materias nucleares)	Mayor o igual al 10 %		Las materias nucleares son: Matemáticas, Español y Ciencias Naturales.
Porcentaje de inasistencias de cada periodo de evaluación (general)	Mayor o igual al 10 %		-
Número de materias con calificación no aprobatoria en cada periodo de evaluación (General)	Igual a 1		-
Número de materias con calificación no aprobatoria en cada periodo de evaluación (materias nucleares)	Igual a 1		Las materias nucleares son: Matemáticas, Español y Ciencias Naturales.
	Mayor o igual a 2		

## Estructura del Sistema de Alerta Temprana (SIAT)

El Sistema de Alerta Temprana se estructura por los siguientes módulos:

### Módulo de Registro de Información

1. **Registro Escolar de alumnos.** Consiste en la captura de información de la trayectoria escolar de los alumnos entre los cuales se consideran como indicadores las asistencias y calificaciones.
2. **Registro de Intervenciones Académicas.** Consiste en capturar los diferentes tipos de intervenciones con base en los resultados que reporta el Sistema. Dicho registro va ligado al nivel de Intervención: plantel, grupal, asignatura, alumno.

### Módulo de Generación de Reportes

1. **Reporte de estatus de Riesgo de Deserción de Alumnos.** Documento fundamental en donde se identifica el estatus en el que se encuentra el alumno, con base en su desempeño escolar, generando alertas a través de banderas amarillas y rojas, las cuales indican el nivel de riesgo en que se encuentre el alumno.

Bandera	Nivel de riesgo
 Amarilla	Medio
 Roja	Alto

Este módulo cuenta con tres niveles de reporte: grupal, por asignatura y por alumno.

2. **Reporte de Intervenciones Académicas.** Tiene por objetivo el monitoreo y seguimiento de las intervenciones que se están realizando para el abatimiento de la deserción escolar.

### Módulo de Cuentas de Acceso

Este módulo tiene por objetivo facilitar la generación de nuevas cuentas de acceso para la consulta de información en la herramienta informática. Sólo los responsables del SIAT de cada Dirección General podrán tener la facultad de generar dichas cuentas.

## El proceso general de operación del Sistema de Alerta Temprana (SIAT) dentro del Programa Síguele, caminemos juntos.

La operatividad del SIAT, está sustentada en tres aspectos:

1. Las actividades que lo componen;
2. Los procedimientos que integran cada actividad;
3. Las personas responsables de la ejecución del SIAT.

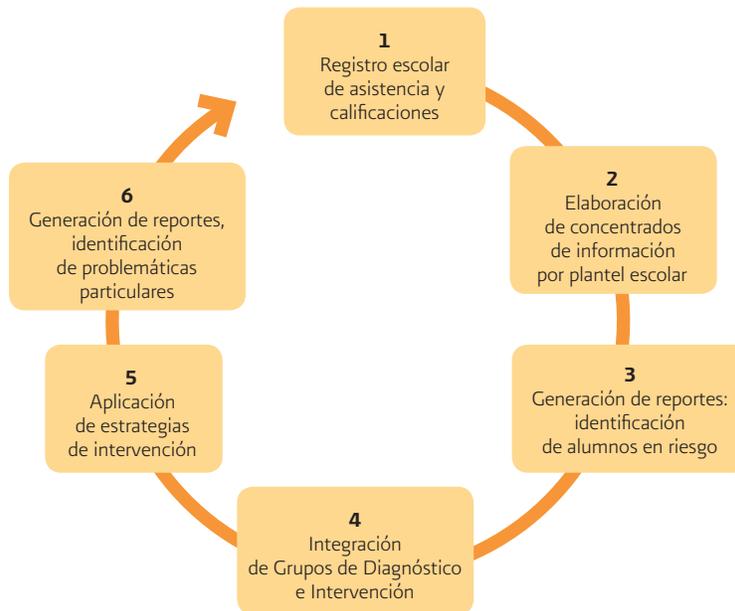


Figura 2. Actividades que integran el proceso general del SIAT dentro del Programa Síguele, caminemos

A continuación se presenta con detalle el modo de operación del SIAT:

### 1. Registro escolar de asistencia y calificaciones

Son procedimientos ejecutados cotidianamente por cada profesor de asignatura.

Periodicidad para la concentración de insumos al SIAT	
Insumo	Periodicidad de entrega
Listas de asistencia	Fechas de evaluación parcial y final
Calificaciones	

## 2. Elaboración de concentrados de información por plantel escolar

Consiste en la integración de toda la información proporcionada por los profesores en una base de datos que contiene el registro de inasistencia y calificaciones de todos los estudiantes del plantel. La integración de esta información se realizará en la plantilla de captura diseñada para tal efecto de la siguiente manera:

- a. Integración y revisión de las bases de datos de los planteles. Esta etapa corre a cargo del personal de captura de la escuela, y consiste en capturar, en un archivo de Excel, toda la información (contenida igualmente en archivos de Excel) que le sea entregada por profesores en un periodo dado.
- b. Una vez integradas las bases de datos de los planteles, deberán ser cargadas en el módulo de registro de información del Sistema de Alerta Temprana. Esta etapa corre a cargo del coordinador del SIAT en el plantel.

## 3. Generación de reportes para la identificación de alumnos en riesgo

El SIAT aplicará automáticamente las fórmulas de los indicadores y señalará los umbrales que apunten a la existencia de riesgo. Como producto de esta actividad se obtendrán los reportes, mismos que estarán disponibles en línea, compuestos por los listados de alumnos a los que el Sistema asignó “banderas amarillas y rojas”, como indicadores de la existencia del riesgo de abandono escolar.

Bandera	Nivel de riesgo
 Amarilla	Medio
 Roja	Alto

## 4. Integración de Grupos de Diagnóstico e Intervención

- a. Una vez que el Tutor Escolar del plantel recibe los resultados de los reportes generados por el SIAT, convoca a reunión a los académicos seleccionados para fungir como Tutores Grupales, en donde se presentará el panorama del plantel.
- b. Se procederá a la integración de los grupos de intervención, los cuales, dependiendo de las dimensiones de la población identificada y del tamaño del equipo de Tutores, pues es importante la cercanía entre tutores y alumnos.

La composición de los grupos será en función de los indicadores del SIAT.

- c. En una primera sesión, el Tutor Grupal informará, con base en los datos que se tienen, sobre el propósito que los reúne: la preocupación del plantel por la situación vulnerable de los estudiantes y sobre la importancia de la permanencia en la escuela. En esta sesión inicial de sensibilización y motivación, se tratará de involucrar a los estudiantes en la reflexión sobre el riesgo de abandono o fracaso escolar en que se encuentran.
- d. En la segunda sesión se dará inicio al proceso de diálogo, en donde se deberá lograr la identificación de los factores de riesgo que afectan a cada alumno. La gran diversidad de situaciones y personalidades que caracterizarán a los grupos, hacen difícil proponer una estrategia general para detonar este diálogo grupal.

Se sugiere que en el proceso de comunicación tenga lugar una expresión genuina por las preocupaciones de los alumnos para el conocimiento preciso de sus obstáculos, si se articula en torno a preguntas personalizadas como: ¿Quién es responsable de resolver este problema?, ¿Qué consecuencias puede tener para mi futuro mi problema de faltas y/o calificaciones a qué se debe?, ¿Cómo puedo solucionarlo?, ¿Cómo puede ayudarme la escuela en la solución?, ¿A qué otros recursos puedo recurrir para la solución de mi problema?

## 5. Aplicación de Estrategias de Intervención

- a. En la sesión subsiguiente, con conocimiento de su caso derivado del proceso de diálogo, el Tutor Grupal propondrá a cada estudiante, la o las estrategias de intervención más convenientes. A continuación se presenta un breve catálogo de estrategias de intervención; la decisión de adoptarlas deberá ser tomada en cada caso con la aprobación, y compromiso del alumno interesado.

### Ejemplos de Estrategias de Intervención

Factor de riesgo asociado	Estrategia
Problemas de aprendizaje (rezago de aprendizaje acumulado en niveles educativos previos, bajas expectativas familiares, etc.)	Integración a grupos de estudio específicos
Problemas de aprendizaje agudos, (fracaso de participación en grupos de estudio específicos)	Tutoría 1 a 1
Problemas psicoafectivos, violencia intra y extra escolar	Apoyo psicoterapéutico grupal o personalizado
Bajas expectativas respecto a sí mismo, baja motivación.	Integración a actividad Construye T
Carencia de recursos económicos	Beca
Entorno social violento	Taller de manejo de conflictos
Otros	Talleres otros (especificar)

### 6. Generación de reportes. Identificación de problemáticas particulares

- a. Por último, el Tutor entregará al coordinador del SIAT en el plantel, la estrategia de intervención planeada con base en el nivel de intervención al que se desea dirigir. Esta información se integrará al Sistema de Alerta Temprana a través del módulo de Registro de Intervenciones con que cuenta la herramienta.
- b. El SIAT ofrece la posibilidad de evaluar la eficacia de las estrategias de intervención: Si un alumno asume de modo participativo una de ellas, es de esperarse que en el siguiente periodo de evaluación su situación mejore; de hecho será legítimo esperar que la situación inicial de riesgo haya sido superada; de no ocurrir así, deberá revisarse, en términos de su calidad, la implementación de la estrategia en cuestión.

## Implementación del SIAT en planteles de la SEMS

El SIAT es un recurso informático (software) que permite, desde la distancia, la compilación y tratamiento de la información oportuna de acuerdo con estándares de calidad convenientes y homogéneos, y es precisamente ahí donde radica una de sus principales virtudes. Además, ofrece la posibilidad de agregar fácilmente la información de modo que sea posible apreciarla y analizarla desde una variedad de escalas o de categorías organizacionales (subsistema, conceptos educativos). Sin embargo, para ser de provecho este rasgo esencial del SIAT, se impone un requisito: acceso eficiente a Internet; de no cumplirse de manera homogénea, se corre el riesgo de observar distintos grados de aprovechamiento de la herramienta preventiva, en menoscabo de la eficacia de las estrategias de acompañamiento y de la motivación de los recursos humanos de los planteles, que pueden percibir como de relevancia limitada el esfuerzo de concentración de información que, como paso inicial, el SIAT exige de ellos.

Por esto, se plantea dar seguimiento de manera permanente al tema de la conectividad, recurriendo a estrategias que no impliquen el uso de Internet, cuando sea inevitable (por ejemplo, es posible instalar el SIAT en algún equipo de cómputo de algún plantel que no tenga un acceso a Internet y hacer llegar la información en algún otro modo a las correspondientes oficinas estatales de la SEMS para su agregación periódica).

## Implementación en planteles federales (centralizados)

El Sistema de Alerta Temprana se implementa y ejecuta en los planteles federales de la Educación Media Superior a través de la aplicación SIAT versión Web que se encuentra ubicada en la página de la Subsecretaría de Educación Media Superior ([www.sems.gob.mx](http://www.sems.gob.mx)).

Cada Dirección General cuenta con un Coordinador del SIAT para dar seguimiento a la operación del Sistema informático en sus planteles.

### Funciones del Coordinador del SIAT – Dirección General

- Implementar el SIAT en los planteles adscritos a su Subsistema Educativo
- Capacitar a los coordinadores del SIAT a nivel plantel para la operación del mismo.
- Dar soporte a los usuarios en el manejo de la herramienta informática.
- Asistir a los usuarios desde que se presenten los incidentes hasta la solución de los mismos.
- Monitorear y supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el manejo del SIAT.
- Informar periódicamente a la Coordinación Nacional del SIAT los aspectos cuantitativos y cualitativos derivados de la operación del SIAT en los planteles.
- Estar en constante coordinación con los Coordinadores del SIAT a nivel DG-RESEMS.
- Participar activamente en propuestas de mejora del SIAT para su Dirección General.
- Participar activamente en la fase de pruebas de nuevas versiones que presente el SIAT.
- Procurar el buen funcionamiento de la herramienta informática en los planteles correspondientes.
- Procurar y monitorear la calidad del servicio hacia los planteles.
- Generación de nuevas claves de acceso, en el caso de que el plantel lo requiera.

### Coordinador del SIAT – RESEMS

- A solicitud de los coordinadores del SIAT de las Direcciones Generales, brindar el apoyo necesario para el seguimiento y operación del SIAT en sus planteles.
- Cada plantel deberá de designar a un Coordinador del SIAT para que dé seguimiento en la recolecta, carga y monitoreo de información en la herramienta informática.

### Funciones del Coordinador del SIAT – Plantel

- Recopilar, revisar y cargar la información de alumnos requerida para alimentar el SIAT.
- Validar la calidad de información cargada en el SIAT.
- Respetar la periodicidad de carga de información al SIAT.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el manejo del SIAT para su plantel.
- En caso que presente un incidente en la herramienta informática notificarlo al Coordinador del SIAT correspondiente a su Dirección General.
- Participar activamente en propuestas de mejora del SIAT para su Dirección General.
- Procurar el buen funcionamiento de la herramienta informática en su plantel.

### Procedimiento para el control de incidentes SIAT

Un incidente es definido como cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción en la calidad del servicio.

El objetivo principal del proceso de seguimiento de control de incidentes es restaurar la operación normal del SIAT ante cualquier interrupción no planeada que afecta su buen funcionamiento.

La prioridad de atención del incidente se determinará considerando la urgencia del mismo (qué tan rápido el usuario necesita una solución) y el impacto (interrupción no planeada que afecta el buen funcionamiento del mismo) que está causando.

Para determinar la prioridad de atención del incidente deberá considerarse la siguiente codificación.

URGENCIA	Alto	Medio	Bajo
IMPACTO			
Alto	1	2	3
Medio	2	3	4
Bajo	3	4	4

El incidente deberá de ser resuelto dependiendo su nivel de prioridad:

Código de Prioridad	Descripción	Tiempo de Resolución Objetivo
1	Crítico	24 horas
2	Alto	48 horas
3	Medio	72 horas
4	Bajo	96 horas

Tabla de Priorización de control de Incidentes.

El procedimiento se maneja en tres Niveles de Escalamiento:

**Nivel 1.** Plantel.

**Nivel 2.** Dirección General.

**Nivel 3.** Coordinación Nacional del SIAT.

1. Cada Dirección General, comparte con la Coordinación Nacional del SIAT, una cuenta de correo con la intención de mantener el control de incidentes y monitorear la forma y tiempo de atención de los incidentes reportados.
2. A través del menú Ayuda del SIAT, versión web, se publicarán los errores más comunes que se puedan presentar a los usuarios del plantel, con sus respectivas soluciones.
3. Si el plantel no encuentra la solución del problema en el documento de errores más comunes, deberá reportarlo, vía correo electrónico, al Coordinador del SIAT del Nivel 2 del Subsistema que le corresponda, anexando la evidencia del mismo.

Institución	Correo electrónico
DGETI	dgeti.mssiat@sems.gob.mx
DGETA	dgeta.mssiat@sems.gob.mx
DGECYTM	dgecytm.mssiat@sems.gob.mx
DGB	dgb.mssiat@sems.gob.mx
COLBACH	colbach.mssiat@sems.gob.mx
CONALEP	conalep.ssiat@sems.gob.mx

4. El Coordinador del SIAT Nivel 2, deberá dar solución oportuna al incidente. Si la solución al problema no está a su alcance, éste deberá notificarlo al Nivel 3, Coordinador SIAT a nivel nacional vía correo electrónico [siat@sems.gob.mx](mailto:siat@sems.gob.mx) , anexando evidencia y las pruebas que realizó.

En el asunto del correo electrónico deberá de indicar lo siguiente:

- La Dirección General referente. La Prioridad del Incidente (Crítico, Alto, Medio o Bajo en base a la tabla de priorización de control de Incidentes).
  - El status del incidente (abierto, resuelto para prueba, cerrado)
- Por ejemplo:  
"DGECYTM-Medio-Abierto".

5. El Coordinador del SIAT a nivel nacional, deberá analizar el incidente reportado y añadirlo a un formato en Excel compartido con la siguiente información:

- a. Subsistema.
- b. Plantel.
- c. Estado.
- d. Problemática.
- e. Prioridad: crítico, alto, medio, bajo.
- f. Revisión realizada.
- g. Fecha del reporte.
- h. Estatus de reporte (abierto, atendido, cerrado).

6. Una vez compartido el formato con el área técnica, deberá revisarse y, a más tardar, en 24 horas dar respuesta, documentando:

- a. Problemática detectada.
- b. Solución propuesta.
- c. Fecha de respuesta.
- d. Estatus de reporte (abierto, en revisión, resuelto para prueba, rechazado -en caso que no sea problema-).

7. El Nivel 3 deberá notificar a los Responsables del SIAT de Nivel 2, el status del incidente levantado.

8. En caso de no resolver el problema, establecer comunicación telefónica con la Coordinación Nacional del SIAT para el seguimiento en cualquiera de los tres niveles.

## Implementación en planteles dependientes de las Secretarías de Educación de los Gobiernos Estatales

Para el desarrollo del Programa Síguele, caminemos juntos, en los planteles de Educación Media Superior dependientes de las secretarías de Educación de los Estados, se acordó, al seno del Consejo Nacional de Autoridades Educativas (CONAEDU), la celebración de un Convenio de colaboración entre la federación y los estados. A través de este Convenio se establecen las bases de colaboración entre la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal, representada por la Subsecretaría de Educación Media Superior y las Secretarías de Educación Pública de los Gobiernos Estatales, para la implementación del Programa Síguele, caminemos juntos, mediante la puesta en marcha de los Sistemas de Alerta Temprana (SIAT) y Nacional de Tutorías (SINATA).

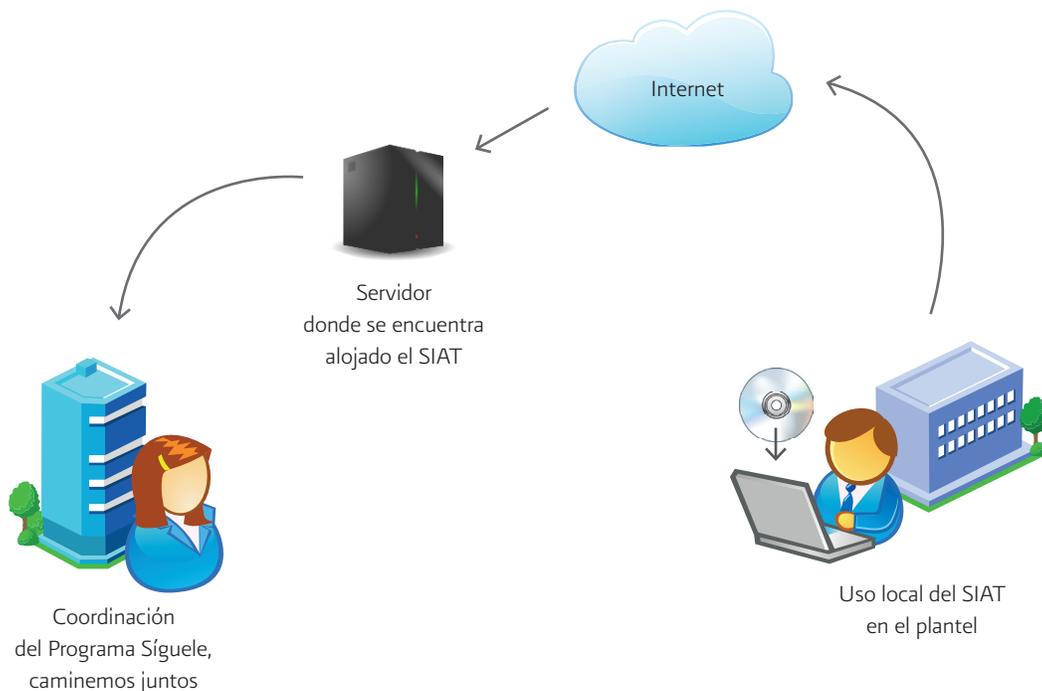
En este contexto cada Secretaría de Educación de los Gobiernos Estatales designará y contará con un Coordinador del SIAT para dar seguimiento a la operación del Sistema informático en sus planteles.

Dichos funcionarios contarán con el apoyo de los homólogos en la Oficina de la Representación estatal de la SEMS (RESEMS), para atender la implementación y seguimiento del SIAT atendiendo los requerimientos normativos y operativos que del mismo deriven en los planteles que lo conforman.

A los Coordinadores del SIAT de cada Secretaría de Educación de los Gobiernos Estatales, se les hará entrega de discos de instalación del SIAT, con el fin de que lo operen de manera local; dicha aplicación estará conectada vía remota a la base de datos del servidor donde se encuentra alojado el SIAT, para la entrega de información con fines de análisis y estadísticas a nivel central.

El Kit de Instalación del Sistema de Alerta Temprana contiene los siguientes componentes:

- Disco de instalación (ejecutables y fuentes).
- Manual Técnico.
- Manual de Usuario.
- Manual de Operación.
- Videotutorial del SIAT.



**Funciones del Coordinador del SIAT – Secretaría de Educación, de los Gobiernos Estatales**

- Implementar el SIAT en los planteles de los distintos Subsistemas Correspondientes a su Entidad Federativa.
- Capacitar a los Coordinadores del SIAT hasta llegar al nivel plantel para la operación del mismo.
- Dar soporte a los usuarios en el manejo de la herramienta informática.
- Asistir a los usuarios desde que se presenten los incidentes hasta la solución de los mismos.
- Monitorear y supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el manejo del SIAT.
- Informar periódicamente a la Coordinación Nacional del SIAT, los aspectos cuantitativos y cualitativos derivados de la operación del Sistema en los planteles.
- Estar en constante coordinación con los Coordinadores del SIAT por parte de las RESEMS.
- Participar activamente en propuestas de mejora del SIAT para su Estado.
- Participar activamente en la fase de pruebas de nuevas versiones que presente el SIAT.
- Procurar el buen funcionamiento de la herramienta informática en los planteles correspondientes.
- Procurar y monitorear la calidad del servicio hacia los planteles.
- Apoyar a los planteles en la operación del SIAT, de la Entidad Federativa correspondiente.

**Funciones del Coordinador del SIAT – RESEMS**

- A solicitud de los coordinadores del SIAT de la Secretaría de Educación de los Gobiernos Estatales, brindar el apoyo necesario para el seguimiento y operación del SIAT en sus planteles.
- A su vez cada plantel deberá de designar a un Coordinador del SIAT para dar seguimiento en la recolecta, carga y monitoreo de la información en la herramienta informática.

**Funciones del Coordinador del SIAT – Plantel**

- Recopilar, revisar y cargar la información de alumnos requerida para alimentar el SIAT.
- Validar la calidad de información cargada en el SIAT.
- Respetar la periodicidad de carga de información al SIAT.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el manejo del SIAT para su plantel.

- En caso que presente un incidente en la herramienta informática notificarlo al Coordinador del SIAT correspondiente a su Entidad Federativa.
- Participar activamente en propuestas de mejora del SIAT para su Entidad Federativa.
- Procurar el buen funcionamiento de la herramienta informática en su plantel.

**Procedimiento para el control de incidentes SIAT**

El objetivo principal del proceso de seguimiento de control de incidentes, es el de restaurar la operación normal del SIAT ante cualquier interrupción no planeada que afecte el buen funcionamiento del mismo.

Un incidente es definido como cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar, una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

La prioridad de atención del incidente se determinará considerando la urgencia del mismo (qué tan rápido el usuario necesita una solución) y el nivel de impacto que está causando.

URGENCIA	Alto	Medio	Bajo
IMPACTO			
Alto	1	2	3
Medio	2	3	4
Bajo	3	4	4

El incidente deberá de ser resuelto dependiendo su nivel de prioridad:

Código de Prioridad	Descripción	Tiempo de Resolución Objetivo
1	Crítico	24 horas
2	Alto	48 horas
3	Medio	72 horas
4	Bajo	96 horas

Tabla de Priorización de control de Incidentes.

El procedimiento se manejará en tres Niveles de Escalamiento:

**Nivel 1.** Plantel.

**Nivel 2.** Coordinador del SIAT por parte de la Entidad Federativa.

**Nivel 3.** Coordinación Nacional del SIAT.

1. A través del menú Ayuda del SIAT, versión Web, se publicarán los errores más comunes que se puedan presentar a los usuarios del plantel, con sus respectivas soluciones, las cuales serán responsabilidad del Coordinador del SIAT por parte de la Entidad Federativa en darlo a conocer en sus planteles.

2. Si el plantel no encuentra la solución del problema en el documento de errores más comunes, deberá reportarlo, vía correo electrónico, al Coordinador del SIAT del Nivel 2 de la Representación Estatal que le corresponda, anexando la evidencia del mismo.

3. El Coordinador del SIAT nivel 2, deberá dar solución oportuna al incidente; si la solución al problema no está a su alcance, éste deberá notificarlo al Nivel 3, Coordinador SIAT Nacional, vía correo electrónico al "siat@sems.gob.mx", anexando evidencia y las pruebas que realizó.

En el asunto del correo electrónico deberá poner el Nombre de la Entidad Federativa, la Prioridad de atención del mismo (Crítico, Alto, Medio, Bajo), y el estado del incidente (Abierto o Cerrado) por ejemplo:

"Guanajuato-Medio-Abierto".

Una vez que el incidente sea resuelto, el Coordinador del SIAT nivel 2 deberá de enviar un correo notificando el cierre del mismo con el siguiente asunto:

"Guanajuato-Medio-Cerrado".

4. El Coordinador del SIAT a nivel Nacional, deberá analizar el incidente reportado y añadirlo a un formato en Excel compartido con la siguiente información:

- a. Problemática.
- b. Prioridad: crítico, alto, medio, bajo.
- c. Revisión realizada, pruebas realizadas.
- d. Fecha del reporte.
- e. Estatus de reporte (abierto, atendido, cerrado).

5. Una vez compartido el formato, deberá revisarse y a más tardar en 24 horas dar respuesta, documentando lo siguiente:

- a. Problemática detectada.
- b. Solución propuesta.
- c. Fecha de respuesta
- d. Estatus de reporte (Abierto, en revisión, resuelto para prueba, rechazado -en caso que no sea problema-).

6. El Nivel 3 deberá de notificar a los Responsables del SIAT de Nivel 2, el status del incidente levantado.

7. En caso de no resolver el problema, establecer comunicación telefónica con la Coordinación Nacional para el seguimiento en cualquiera de los tres Niveles.

**[www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx)**  
**[www.sems.gob.mx](http://www.sems.gob.mx)**

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político.  
Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.