

UNIDAD IV. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

1. DEFINICIÓN

Son los servicios de educación especial que ofrecen información, asesoría y capacitación al personal del Sistema Educativo Nacional, a las familias y a la comunidad sobre las opciones educativas y estrategias de atención para las personas que presentan necesidades educativas especiales, prioritariamente asociadas con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes; asimismo, estos servicios ofrecen orientación sobre el uso de diversos materiales específicos para dar respuesta a las necesidades educativas de estas personas y desarrollan estudios indagatorios con el fin de eliminar las barreras para el aprendizaje y la participación de las escuelas.

Los principales servicios de orientación son los Centros de Recursos e Información para la Integración Educativa (crie) y las Unidades de Orientación al Público (uop); algunas organizaciones de la sociedad civil, también funcionan como servicios de orientación.

2. ORGANIZACIÓN

2.1. Estructura orgánica

Los servicios de orientación se ubican estratégica y preferentemente en los edificios de los centros de maestros, con el fin de aprovechar los recursos disponibles del Sistema Educativo y contribuir a la articulación entre los servicios de educación regular y especial; sin embargo, conservan su dependencia técnico-administrativa con educación especial con el fin de contribuir a la articulación entre los servicios de educación regular y especial. Cuando esto no es posible, se ubican en locales y edificios específicos que cuentan con la infraestructura necesaria.

Estos servicios requieren de una plantilla de personal conformada por un director o coordinador y al menos seis especialistas⁴⁹, un auxiliar administrativo y un auxiliar de intendencia. Las áreas de discapacidad visual, auditiva, intelectual, motriz, autismo y aptitudes sobresalientes serán atendidas preferentemente por los especialistas, siendo posible incrementar el número de integrantes o personal en función de la demanda, de las necesidades de la comunidad o del área de influencia. El incremento puede darse en un área de atención con la que ya se cuenta, en otra distinta, o bien en el número de personal administrativo.

En cada entidad los servicios de orientación cuentan con una estructura orgánica (manual de operación) donde los cargos y las relaciones que se establecen entre los profesionales que integran el servicio están claramente delimitadas y ocupan un lugar específico dentro de la estructura de la educación especial.

Las acciones que realizan los servicios de orientación quedan determinadas por las demandas de los usuarios, por el liderazgo y las acciones de gestión implementadas por el servicio y por las relaciones logradas por los especialistas.

El personal de los servicios de orientación mantiene un proceso permanente de actualización que le permite ofrecer con responsabilidad una respuesta oportuna y viable a la demanda de la comunidad.

2.2. Ámbito de operación

Los servicios de orientación se ubican en las diferentes regiones del país, de acuerdo con el diagnóstico de las necesidades que se tienen en el sistema educativo. Los criterios para determinar su establecimiento y creación son:

- Municipios o localidades con alta demanda de apoyos de educación especial.
- Municipios o localidades que no cuentan con servicio de educación especial.
- Municipios o localidades cuya zona de influencia puede beneficiar a usuarios de toda una región urbano-marginada o rural.

Los servicios de orientación no ofrecen atención directa a los alumnos que presentan necesidades educativas especiales. Sus funciones se agrupan en tres ejes: a) información, asesoría y capacitación; b) recursos materiales específicos, y c) estudios indagatorios.

a) Información, asesoría y capacitación

En este eje, los servicios de orientación ofrecen atención a los profesionales del Sistema Educativo Nacional, a las familias y a la comunidad en general, relacionados con la atención a alumnos que presentan necesidades educativas especiales, en virtud de la diversidad de apoyos específicos que requieren.

Asimismo, ofrecen información y asesoría acerca de instituciones y de los diferentes sectores que brindan atención a personas que presentan necesidades educativas especiales.

b) Recursos materiales específicos

Este eje posibilita que el usuario recurra a los servicios de orientación para solicitar, en calidad de préstamo, recursos materiales, o bien aprender su uso de acuerdo con las características personales del alumno que presenta necesidades educativas especiales.

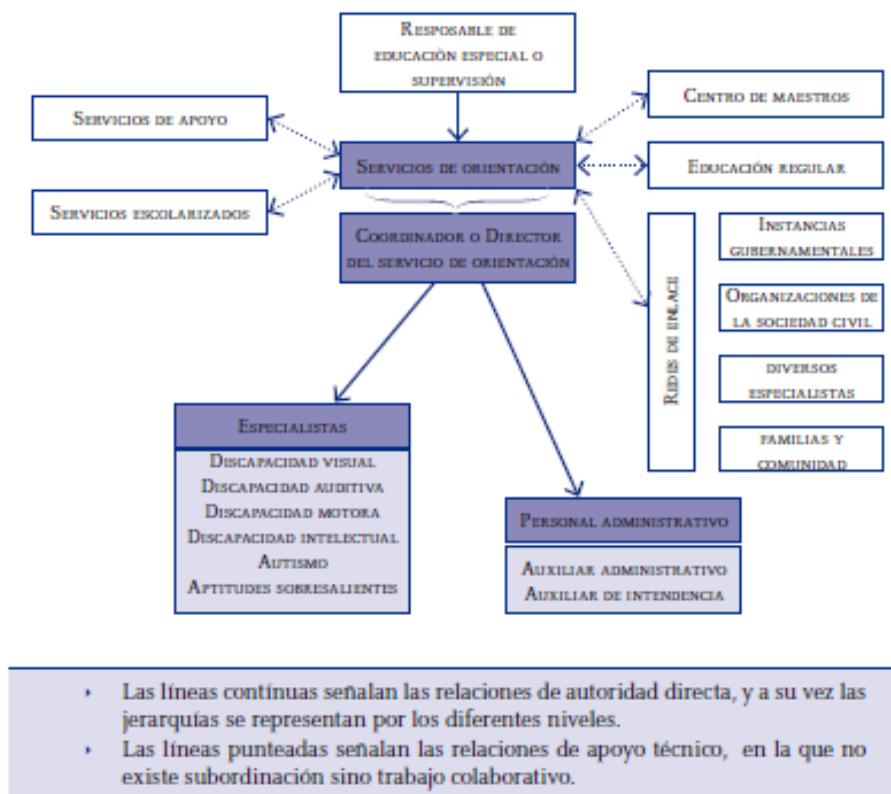
c) Estudios indagatorios

En este eje se fomenta el desarrollo de proyectos que propicien una reducción de barreras en los contextos familiar, escolar, comunitario y laboral de las personas con discapacidad; es decir, proyectos encaminados hacia la búsqueda y desarrollo de recursos materiales, estrategias metodológicas y uso de material didáctico y apoyos específicos para alumnos con discapacidad, entre otros.

Los servicios de orientación establecen vinculación, a través de los tres ejes, con los otros servicios de educación especial y con diversas instancias de gobierno, públicas y privadas, así como con otros profesionales. De este modo se consolida un enlace que permite poner en contacto al usuario con

otros servicios que dan respuesta a su solicitud; asimismo, pueden brindar apoyo y asesoría técnico-pedagógica a las distintas instancias para que incorporen a sus funciones los principios y enfoques de la integración educativa, o bien para desarrollar estudios indagatorios de manera conjunta. Para los servicios de orientación, la vinculación interna y externa es una acción fundamental.

2.3. Diagrama de flujo de comunicación



3. FUNCIONAMIENTO

3.1. Beneficiarios

El servicio de orientación está dirigido a profesionistas del Sistema Educativo Nacional, a las familias de personas que presentan necesidades educativas especiales, con y sin discapacidad, y a la comunidad en general; realiza diversas acciones en vinculación con los equipos de asesores y con el personal del Centro de Maestros, a través de:

- Sensibilizar e informar sobre la participación de las personas con discapacidad en el ámbito educativo, social y laboral.

- Proporcionar información actual y pertinente acerca de las opciones educativas que tienen los niños, niñas y jóvenes que presentan necesidades educativas especiales.
- Proporcionar capacitación en aspectos referentes a la atención de las necesidades educativas especiales.
- Brindar información sobre las instituciones que ofrecen servicios de educación especial o rehabilitación para personas que presentan necesidades educativas especiales, con o sin discapacidad.
- Proporcionar información y asesoría específica respecto a la identificación y determinación de necesidades educativas especiales y sobre las estrategias que pueden implementar, para dar una respuesta educativa adecuada a los niños, niñas y jóvenes que las presentan.
- Ofrecer información y asesoría sobre la existencia y uso de los recursos de apoyos específicos: técnicos, bibliográficos, videográficos y didácticos que permitan brindar una adecuada atención a los alumnos que presentan necesidades educativas especiales en ambientes integradores, para mejorar su calidad de vida.
- Promover el uso de recursos específicos como la impresora en sistema Braille, software para la atención de diversas discapacidades, Diccionarios de Lengua de Señas Mexicana o en el sistema Braille, tableros de comunicación y asistencia tecnológica, entre otros.
- Proporcionar elementos teóricos y prácticos para el diseño y elaboración de materiales didácticos específicos e innovadores, que apoyen el trabajo educativo que se realiza con los niños, niñas y jóvenes que presenten necesidades educativas especiales.
- Facilitar, en calidad de préstamo, apoyos técnicos, bibliográficos y videográficos a los usuarios, para apoyar el proceso educativo de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales.

El compromiso del servicio de orientación es ofrecer una respuesta graduada de acuerdo con las necesidades del usuario, es decir, la información que se ofrece sobre un tema específico no se brinda de igual manera a un maestro de educación especial, a un padre de familia, a alguna autoridad municipal o a algún medio masivo de comunicación.

3.2. Planeación del servicio de orientación

El servicio de orientación elabora una planeación a mediano plazo (tres o cuatro años) para atender eficazmente las necesidades de cada grupo de usuarios, como elemento organizador de sus acciones y para el desarrollo de sus funciones.

La elaboración de la planeación del servicio de orientación demanda al personal del servicio un trabajo colegiado y en equipo para atender en tiempo y forma las necesidades de cada grupo de usuarios, en cada eje donde organiza sus funciones.

La planeación del servicio cobra sentido cuando es construido de manera colegiada y colectiva. Es un proceso que tiene un principio, pero no un final, porque se enriquece de manera cíclica: en cuanto alcanza ciertos objetivos se formulan otros y, una vez logrados éstos, se plantean otros más, hasta alcanzar los propósitos del servicio.

Para realizar la planeación del servicio de orientación es necesario considerar lo siguiente:

- El diagnóstico. Esta información se obtiene, principalmente, a través de visitas a los servicios educativos de la comunidad, entrevistas y revisión de datos estadísticos, para obtener:
 - Las características del área territorial que abarca el servicio de orientación.
 - La identificación de los servicios de educación especial que existen en la región.
 - El número de escuelas en la región, identificando claramente cuáles cuentan con apoyo de educación especial y cuáles no.
 - Las necesidades de información, asesoría y capacitación del personal docente en relación con la atención de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales con o sin discapacidad.
 - La identificación a los profesionales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones que atienden a personas con discapacidad.
 - El reconocimiento de los recursos con los que cuenta el servicio (personal, recursos materiales y económicos e instalaciones, entre otros).

Además, los servicios que tienen más de un año en funcionamiento consideran los siguientes aspectos:

- Número de usuarios atendidos y su clasificación por tipo de requerimiento solicitado.
- Nivel educativo al que pertenece el usuario.
- Materiales producidos (por tipo y cantidad).
- Materiales solicitados (por tipo y cantidad).
- Estudios indagatorios realizados y los resultados obtenidos.
- Número y tipo de acuerdos o convenios establecidos con otras instituciones.
- Análisis de recursos. Cada servicio de orientación identifica las debilidades y fortalezas de los recursos con los que cuenta: personales, apoyos técnicos, materiales, instalaciones y de capacitación, para que a partir de éstos pueda determinar los servicios por ofrecer.
- El Plan Anual de Trabajo. Consiste en organizar las acciones específicas que se realizarán durante un ciclo escolar; se elabora a partir del análisis de las necesidades de cada uno de los grupos potenciales de demanda. En este sentido, los aspectos que se consideran en su elaboración son:
 - Objetivos generales y específicos en cada uno de los tres ejes de funcionamiento.
 - Metas y estrategias: definición, tiempos en que se realizarán las acciones para el cumplimiento de las metas, responsables y determinación de recursos.
 - Actividades a realizar indicando los responsables y las fechas previstas
 - Acciones de evaluación: elaboración y definición de los instrumentos, momentos y procedimientos que se utilizarán.

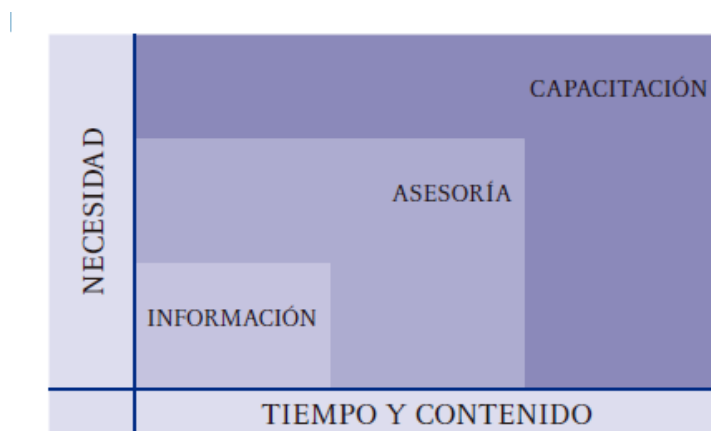
El Plan Anual de Trabajo del servicio de orientación se vincula con la planeación del Centro de Maestros y considera las acciones establecidas en los servicios de educación especial. En este sentido, se identifican los logros alcanzados al final del ciclo escolar, conformando así un insumo indispensable para la planeación del ciclo escolar siguiente.

3.3. Intervención de los servicios de orientación

Ante una solicitud de un padre de familia, un profesionista o cualquier persona de la comunidad, el director/coordinador del centro o un especialista realiza una breve entrevista inicial al usuario, para identificar sus necesidades y determinar el tipo de servicio que se le proporcionará. El director o especialista pone en juego su experiencia, sus conocimientos y habilidades para precisar la dosificación o profundidad de respuesta a ofrecer, así como la opción de derivación hacia los ejes de actuación: 1) información, asesoría y capacitación; 2) recursos materiales específicos, o bien iniciar una línea de estudios indagatorios en el eje respectivo.

3.3.1. Eje de información, asesoría y capacitación

La información, asesoría y capacitación que el servicio de orientación ofrece dependerá de la necesidad que el usuario presenta, es decir, a mayor necesidad del usuario, mayor será la profundidad del contenido y el tiempo que se le ofrezca.



Dentro de este eje se busca desarrollar diversas acciones de información, asesoría y capacitación sobre:

Estrategias específicas. El servicio promueve diversas acciones con la finalidad de ofrecer información, asesoría y/o capacitación sobre temas relacionados con la atención a los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, discapacidad y/o aptitudes sobresalientes. Algunas de ellas son: taller sobre el sistema Braille o sobre la lengua de señas mexicana; campaña de sensibilización hacia las personas con discapacidad en la comunidad; cursos sobre adecuaciones curriculares; ciclo de conferencias sobre experiencias exitosas en integración educativa; mesa redonda sobre integración educativa en educación secundaria; seminario breve sobre sordo

ceguera; reuniones para análisis bibliográfico sobre la atención de la discapacidad múltiple; curso sobre aptitudes sobresalientes y charlas con padres de niños con autismo, entre otros.

Para ello, el servicio de orientación se vincula con la instancia estatal de actualización o con los equipos técnicos estatales de educación especial para conocer, utilizar y difundir las diversas estrategias que se ofertan en la entidad con el fin de hacerlas más eficientes y no duplicarlas; en caso de que no exista ninguna estrategia sobre algún tema solicitado por un grupo de usuarios, éstas pueden ser diseñadas y desarrolladas por los especialistas del servicio de orientación, siempre en vinculación con la instancia estatal de actualización y con el equipo técnico de educación especial; además se puede buscar ayuda de otras instancias o profesionistas con los que se tenga vinculación.

- Servicios educativos. Ofrece información y asesoría sobre diferentes opciones educativas para alumnos que presentan necesidades educativas especiales en diferentes instituciones públicas o privadas: escuelas de educación regular integradoras, servicios escolarizados o de apoyo. Para brindar información y asesoría sobre estos servicios se requiere de directorios completos y actualizados de las instituciones que los proporcionan.
- Servicios de otras instancias. Brinda información y asesoría sobre diversas instituciones públicas y privadas que ofrecen atención a personas con discapacidad: especialistas, organizaciones de la sociedad civil o sectores que proporcionen servicios de salud o rehabilitación, recreativos, culturales, artísticos, científicos o deportivos a personas que presentan necesidades educativas especiales, particularmente con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes.

Ofrece información sobre las instancias que atienden asuntos relacionados con el juicio de interdicción, la cartilla militar, la credencial de elector, servicios médicos y pasaporte, entre otros temas que favorezcan la plena participación y el derecho ciudadano de las personas con discapacidad.

De igual manera, para brindar información y asesoría sobre estas instancias se requiere de directorios completos y actualizados.

Una de las acciones imprescindibles del servicio de orientación es mantener informada a la comunidad sobre los servicios que ofrece, por ello, el director/ coordinador y los especialistas elaboran trípticos, folletos informativos y participan en programas de diferentes medios masivos de comunicación, entre otras acciones, para difundir el servicio que se ofrece.

Criterios de desempeño del servicio de orientación en el eje de información, asesoría y capacitación			
Ámbito	Estrategias específicas	Servicios educativos	Otras instancias
Personal			
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realiza las gestiones necesarias para que el servicio cuente con los recursos técnicos y materiales para desarrollar las actividades en materia de asesoría y capacitación. ▶ Coordina la organización de las diversas acciones de asesoría y capacitación que se desarrollan en el servicio de orientación. ▶ Mantiene comunicación constante con el coordinador del Centro de Maestros y con los asesores de educación especial para eficientar los recursos con que se cuenta en materia de asesoría y capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se vincula con los directores de los diferentes servicios de educación especial, de organizaciones de la sociedad civil y de diversas instituciones; conoce la población atendida y su funcionamiento en cada una de ellas. Informa al personal del servicio de orientación. ▶ Coordina la elaboración y actualización del directorio de instituciones y profesionistas en materia de discapacidad y/o aptitudes sobresalientes. ▶ Analiza, en vinculación con los equipos técnicos de educación especial y el coordinador del Centro de Maestros, las necesidades de información, asesoría y capacitación de la población a la que ofrece su servicio. ▶ Implementa acciones de difusión del servicio. 	
Especialista s	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conoce y utiliza las estrategias de asesoría y capacitación que existen en el estado y a nivel nacional en materia de necesidades educativas especiales. ▶ Diseña, planea y desarrolla acciones de información, asesoría y capacitación para satisfacer las demandas de los usuarios. ▶ Desarrolla e implementa diversas estrategias novedosas y prácticas para informar, asesorar y capacitar al personal docente de escuelas de educación regular y servicios de educación especial, en materia de atención educativa para alumnos que presentan necesidades educativas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conoce los principales servicios educativos, organizaciones de la sociedad civil, instituciones y profesionistas involucradas en la atención de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, prioritariamente con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes. ▶ Mantiene vinculación estrecha, comparte experiencias y se apoya del personal docente y especialistas de otros servicios educativos, organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones. ▶ Planea, organiza e implementa diversas acciones de difusión del servicio dirigidas al público en general. 	
Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Apoya al coordinador y a los especialistas en la logística para la realización de las diferentes estrategias de trabajo que se realicen: cursos, talleres, reuniones de trabajo, mesas redondas y conferencias, entre otras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Con la información que le ofrece el coordinador y especialistas del servicio, elabora y actualiza permanentemente el directorio de los servicios, organizaciones y profesionistas relacionados con la atención a las personas con discapacidad. 	

3.3.2. Eje de recursos materiales específicos

El servicio de orientación ofrece los siguientes servicios, respecto a los recursos materiales:

- Préstamo de materiales didácticos específicos (regletas, punzones, bastones, tableros de comunicación, máquinas Perkins, impresoras en Braille y equipo de cómputo con programas de voz, entre otros), bibliográficos y videográficos en temas relacionados con las necesidades educativas especiales, la discapacidad, las aptitudes sobresalientes y la integración educativa, social y laboral, entre otros. Dependerá de la organización y de los recursos con los que cuente el servicio para ofrecer el préstamo a domicilio o únicamente de manera interna.
- Diseño, adecuación y elaboración de material didáctico específico e innovador para apoyar el proceso educativo del alumno que presenta necesidades educativas especiales, particularmente aquellas que se asocian con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes.
- Asistencia tecnológica en el uso de los apoyos específicos para atender a alumnos que presentan necesidades educativas especiales, principalmente aquellos con discapacidad (tableros de comunicación, adaptaciones a objetos de uso cotidiano, impresora en sistema Braille, software para la atención de diversas discapacidades, etcétera).

Criterios de desempeño del servicio de orientación en el eje de recursos materiales específicos			
Ámbito	Préstamo de material didáctico, bibliográfico y videográfico	Diseño, adecuación y elaboración de material didáctico	Asistencia tecnológica
Personal			
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conoce perfectamente el material didáctico, bibliográfico y videográfico con que cuenta el servicio. ▶ Realiza las gestiones necesarias para que el servicio cuente con material didáctico, bibliográfico y videográfico, necesario para el funcionamiento del servicio. ▶ Coordina la organización de las diversas acciones en materia de préstamo de materiales y su difusión; así como en el diseño e implementación de material didáctico novedoso que beneficie a los alumnos con discapacidad y/o con aptitudes sobresalientes, apoyándose de la asistencia tecnológica. ▶ Mantiene comunicación constante con el coordinador del Centro de Maestros y con los asesores de educación especial, para eficientar los recursos con que se cuentan: material didáctico, bibliográfico y videográfico. ▶ Gestiona para que el personal del servicio se mantenga actualizado en este rubro. ▶ Promueve que el personal del servicio cuente con la información y las herramientas técnicas necesarias en materia de asistencia tecnológica. 		
Especialistas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conoce perfectamente el material didáctico, bibliográfico y videográfico con que cuenta el servicio. ▶ Ofrece información y orientación al usuario respecto a la utilización de los materiales que existen en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diseña nuevas propuestas de material didáctico que incidan directamente en el aprendizaje y la participación de los alumnos con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes. ▶ Elabora material didáctico a partir de modelos existentes o a solicitud de algunos usuarios. ▶ Ofrece cursos y talleres a los usuarios sobre elaboración y adecuación de material didáctico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acuerda con la familia y profesores que atienden a las personas con discapacidad sobre las posibilidades de Asistencia Tecnológica. ▶ Diseña materiales que incidan en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, favoreciendo sus habilidades adaptativas en su entorno escolar y familiar. ▶ Adapta materiales y objetos de uso cotidiano de las personas con discapacidad.

Criterios de desempeño del servicio de orientación en el eje de recursos materiales específicos			
Ámbito	Préstamo de material didáctico, bibliográfico y videográfico	Diseño, adecuación y elaboración de material didáctico	Asistencia tecnológica
Personal			
Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantiene organizados y clasificados los materiales bibliográficos, videográficos y didácticos del servicio de orientación. ▶ Se encarga de llevar el control del los prestamos del material bibliográfico, videográfico y didáctico con los que cuenta el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Apoya a los especialistas en la logística para la realización de las diferentes estrategias de trabajo: cursos, talleres y reuniones de trabajo, entre otras. 	

3.3.3. Eje de estudios indagatorios

Las necesidades surgidas del eje de información, asesoría y capacitación y del eje de recursos materiales específicos, constituyen los objetos de estudio en los que se trabaja de manera sistemática y organizada a través del eje de estudios indagatorios; en este sentido, se busca dar respuestas pertinentes a dichas necesidades a partir de ofrecer modelos de trabajo, opciones de atención, estrategias didácticas específicas y fuentes de información especializada, entre otras.

Antes de sugerir a los usuarios el uso de algún material didáctico, software educativo, apoyo específico u otro, uno o varios de los especialistas del servicio de orientación pueden realizar estudios experimentales o de pilotaje de dicho material; para ello, desarrollan proyectos en vinculación con los maestros de grupo o con los maestros de educación especial en las escuelas, o bien, en caso de ser necesario forman pequeños grupos de alumnos con necesidades educativas especiales para pilotear la propuesta.

Criterios de desempeño del servicio de orientación en el eje de estudios indagatorios		
Ámbito	Eje de información, asesoría y capacitación	Eje de recursos materiales y específicos
Personal		
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistematiza las necesidades presentadas por los usuarios y analiza aquellas que no han tenido dado respuesta. ▶ Analiza, junto con los especialistas, los estudios indagatorios pertinentes a desarrollar en cada uno de los ejes del servicio de orientación. ▶ Realiza las gestiones necesarias para que se desarrollen estudios indagatorios que den respuestas pertinentes a las necesidades de los usuarios, en materia de atención a las necesidades educativas especiales. ▶ Coordina el o los trabajos indagatorios que se realizan en el servicio ▶ Mantiene informados a las autoridades educativas, al Centro de Maestros y a los equipos de asesores técnicos, sobre los estudios indagatorios que se realizan en el servicio: diagnóstico, implementación y resultados. 	

Criterios de desempeño del servicio de orientación en el eje de estudios indagatorios		
Ámbito	Eje de información, asesoría y capacitación	Eje de recursos materiales y específicos
Personal		
Especialistas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analiza, junto con el coordinador del servicio, los estudios indagatorios pertinentes a desarrollar. ▶ Planea los momentos de el o los estudios indagatorios que realizará, especificando la población beneficiada, los tiempos, recursos y resultados esperados. ▶ Desarrolla estudios indagatorios pertinentes, que den respuesta a las necesidades de los usuarios en materia de la atención a la población que presenta necesidades educativas especiales, prioritariamente aquellas asociadas con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes. ▶ Comparte con el personal de otros servicios de educación especial y maestros de educación regular, los materiales didácticos, recursos específicos e información novedosa como resultado de los estudios indagatorios que realiza. ▶ Se vale de los resultados obtenidos para informar a la comunidad y desarrollar el trabajo de asesoría, orientación y capacitación. 	
Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistematiza el registro de visitas de usuarios al servicio de orientación para conocer si se dieron respuesta o no a las necesidades presentadas. ▶ Lleva un registro de los trabajos de indagación realizados. 	

3.4. VINCULACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS

Para los servicios de orientación, la vinculación interna y externa es un elemento fundamental que atraviesa de manera transversal cada una de las acciones que se realizan; permite ampliar el rango de respuestas pertinentes a cada usuario.

a) Vinculación interna con otros servicios de educación especial

- Con la instancia responsable de Educación Especial. La vinculación que se establece con la instancia responsable de educación especial en el estado, permite apoyar las acciones que cada servicio de educación especial ofrece, así como optimizarlas; además, posibilita llegar a acuerdos sobre los temas de capacitación que se implementen en la entidad. También permite informar sobre los avances, limitaciones y necesidades del servicio.
- Con otros servicios de orientación. El propósito de esta vinculación es compartir experiencias de trabajo, bibliografía, materiales y resultados de estudios indagatorios; así como establecer acuerdos que impacten, en el ámbito estatal, en la calidad y cobertura del servicio, sin que esto implique competencia entre ellos. Es necesario realizar reuniones técnico-pedagógicas, y de retroalimentación para unificar y enriquecer criterios y procesos de atención.
- Con los servicios escolarizados. Con estos servicios la vinculación permite conocer su funcionamiento y organización y así tener elementos precisos que apoyen al momento de remitir a un alumno a dicho servicio. Asimismo, ofrecerá información, asesoría y capacitación cuando algún profesionalista del servicio escolarizado lo requiera. Es

fundamental compartir con este servicio los hallazgos en los estudios indagatorios para elevar la atención educativa que ofrece el servicio escolarizado.

- Con los servicios de apoyo. La vinculación con estos servicios es importante porque además de conocer su funcionamiento y organización pretende ofrecer, cuando sea necesario, información, asesoría y capacitación en el uso e implementación de recursos específicos para alumnos con discapacidad.
- En este caso, la vinculación permite establecer acuerdos para fortalecer los servicios que ambos brindan.
- Con el Centro de Maestros. Es imprescindible una vinculación estrecha entre el Centro de Maestros y el servicio de orientación en caso de que éste se encuentre ahí, para contemplar la participación del servicio de orientación dentro de la planeación del Centro de Maestros, y favorecer las acciones de capacitación y asesoría en temas relacionados con la atención de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales (cursos nacionales de integración educativa, programas de formación, trayectos formativos, cursos generales, talleres generales de actualización, etcétera), y compartir los recursos disponibles en el Centro de Maestros (aulas, Red Edusat, reproductores de videos, material bibliográfico, videográfico y de proyección, entre otros). Esta vinculación permite definir la población a atender por cada uno de los servicios y en qué momentos apoyarse. Si el servicio de orientación no se encuentra dentro del Centro de Maestros, busca vinculación con él o los más cercanos y trabaja de manera coordinada con su personal, asegurando actuar sobre una misma línea de actualización.
- Con educación regular. Al ser la población que mayoritariamente acude a este servicio, sus requerimientos y necesidades quedarán reflejados dentro de la planeación del servicio de orientación, determinando las mejores opciones de respuesta en tiempos alternos o sabatinos. Por ello, es importante difundir el servicio a los diferentes niveles y modalidades educativas y establecer una estrecha vinculación con maestros, directivos y supervisores.

b) Vinculación externa con otras instituciones

El servicio de orientación tiene vinculación externa con diferentes sectores e instancias para enriquecer las opciones ofrecidas al usuario, compartir experiencias y enriquecerse de la relación. En este sentido, el servicio de orientación se vincula con:

- ✓ Instancias gubernamentales.
- ✓ Organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Diversos especialistas.
- ✓ Otros sectores e instancias.

La vinculación con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), instituciones del sector salud, rehabilitación, organizaciones de la sociedad civil, diversos especialistas y otras instancias del sector cultural, deportivo y artístico, entre otros, posibilita solicitar asesoría o cursos sobre temas específicos en la atención de las personas con discapacidad; o bien, conocer el trabajo que se realiza en estas instituciones para asesorar a las familias sobre los apoyos extraescolares que

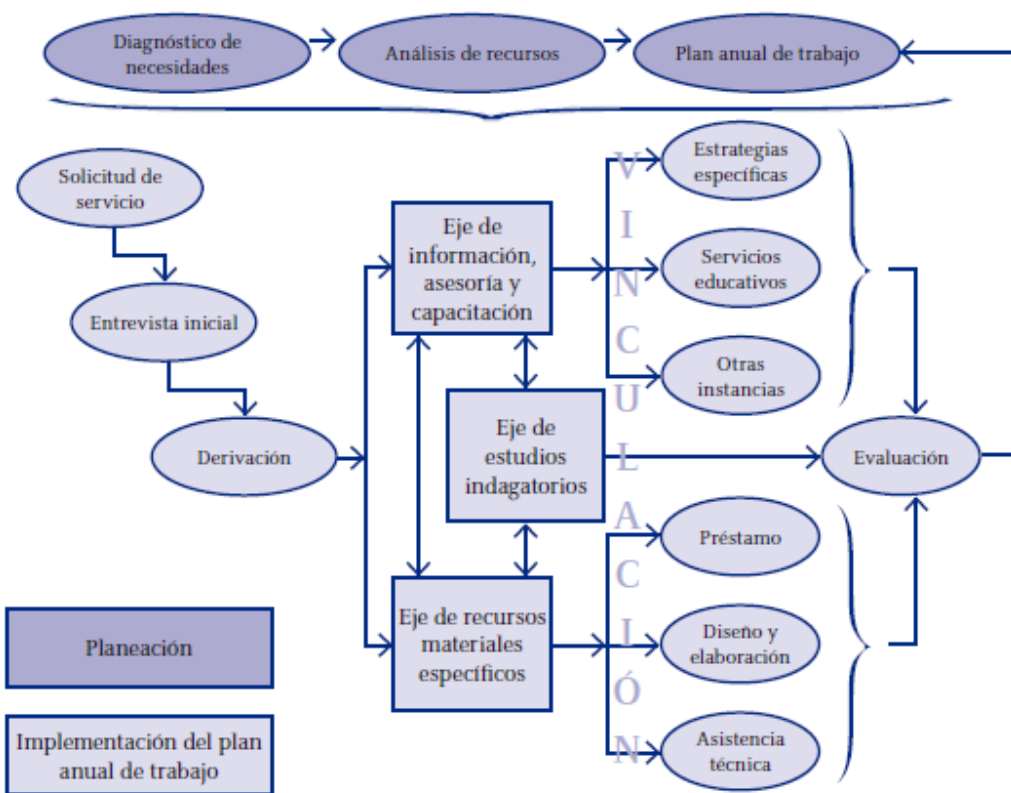
pueden recibir los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, particularmente, aquellos con discapacidad y/o aptitudes sobresalientes.

La relevancia de esta vinculación radica en que el campo de acción del servicio de orientación se fortalece al contar con el apoyo y compromiso de otros profesionales, organizaciones de la sociedad civil y diversas instancias gubernamentales.

En este sentido, el establecimiento de redes de enlace con las diferentes instituciones, es un recurso que el servicio de orientación propicia, ya que le permite dar soluciones adecuadas y oportunas a las necesidades de los usuarios; estas redes también permiten buscar opciones de actualización que impactan en la calidad de atención que ofrece cada servicio.

Para favorecer la vinculación interna y externa con diversas instancias e instituciones es imprescindible la elaboración de directorios que incluyan a cada uno de los profesionales, instancias y organizaciones de la sociedad civil que existen en la entidad.

3.5. Diagrama de flujo



4. EVALUACIÓN

Las acciones de evaluación permiten conocer el comportamiento e impacto de los servicios, así como realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la relación entre la demanda potencial y la cobertura en cada región; estas acciones son parte de un proceso que sirve para ajustar, reorientar y mejorar el trabajo que se realiza.

Por ello, cada una de las acciones de los tres ejes descritos deben ser evaluadas; el servicio de orientación determina el tipo de seguimiento que se dará para valorar su calidad e impacto. Una vez con la información del seguimiento, se identifica qué aspectos deben ser fortalecidos o modificados, para mejorar el servicio; estos aspectos se consideran en la elaboración del plan de trabajo anual del ciclo escolar siguiente.

Por otra parte, la evaluación no debe ser un proceso aislado de la planeación sino, por el contrario, integrarlo como elemento fundamental de análisis y verificación de los estándares de calidad. Esta evaluación se realiza en colegiado con todos los integrantes del servicio de orientación.

A continuación se presentan algunos criterios que pueden ayudar a definir la evaluación del servicio.

Estándares de organización
El director y los especialistas del servicio de orientación se capacitan y actualizan continuamente.
El personal del servicio de orientación comparte una visión de futuro, planea sus actividades y estrategias, cumple con las metas propuestas.
El personal del servicio de orientación asiste con puntualidad y aprovecha óptimamente el tiempo.
El personal del servicio de orientación demuestra capacidad crítica y de rectificación sobre su desempeño, a partir de un concepto positivo de sí mismos y de su trabajo.
El servicio de orientación trabaja en un ambiente de solidaridad, ética, honestidad y responsabilidad.
Todo el personal del servicio de orientación participa en la toma de decisiones y en la ejecución de acciones en beneficio del servicio.

Estándares de funcionamiento — planeación
El servicio de orientación se autoevalúa, busca la evaluación externa y, sobre todo, la utiliza como herramienta de mejora y no de sanción.

Estándares de funcionamiento — planeación

El servicio de orientación promueve el desarrollo profesional de su personal *in situ* mediante la reflexión colectiva y el intercambio de experiencias para convertirse en una verdadera comunidad de aprendizaje.

El director/coordinador y especialistas planifican sus acciones de información, asesoría y capacitación, anticipando alternativas que consideran la diversidad de usuarios.

El director/coordinador y especialistas orientan a los maestros en la planeación y desarrollo de alternativas pedagógicas, atendiendo a las necesidades educativas especiales de sus alumnos.

Estándares de funcionamiento — intervención

El director/coordinador del servicio de orientación ejerce liderazgo académico para la transformación de la comunidad a la que apoya.

El servicio de orientación participa en una red de intercambio con otros servicios de educación especial y con las escuelas de educación regular.

El director/coordinador y especialistas demuestran un dominio pleno de los procesos de aprendizaje en los alumnos con discapacidad visual, auditiva, motora e intelectual, autismo y aptitudes sobresalientes.

El director/coordinador y los asesores ofrecen información, asesoría y capacitación sobre la existencia y uso de diversos recursos de apoyo específico (técnicos, bibliográficos, videográficos y didácticos), que permitan brindar una adecuada atención a las personas que presentan necesidades educativas especiales, en ambientes integradores para mejorar su calidad de vida.

El director/coordinador y los asesores promueven el uso de recursos específicos (impresora en Braille, *software* específico, Diccionario de Lengua de Señas Mexicana o en sistema Braille, tableros de comunicación, etcétera).

Se aprovecha óptimamente el tiempo dedicado a informar, asesorar y capacitar a los usuarios; así como al diseño y elaboración de diversos materiales.

El servicio de orientación difunde, por diversos medios y estrategias, las acciones que realiza.

Los cursos ofertados por el servicio de orientación, brindan a los usuarios oportunidades diferenciadas en función de sus necesidades, considerando los ámbitos de acción donde se desempeñan.

El director y asesores consiguen que los servicios brindados a los usuarios impacten en sus prácticas docentes y profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

Castellano, E., & Escandón, M. D. C. (2006). Orientaciones generales para el funcionamiento de los servicios de educación especial. México: Secretaría de Educación Pública.