

SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL REGISTRO DEL PLAN DE TRABAJO DE USAER (SIUSAER), Una Herramienta para Mejorar la Calidad del Servicio

Elaborado por

*Valdés Cabello Martha
Aguilar Varela Patricia
Alvarado Torres María Judith*

ABSTRACT

La atención que brinda Educación Especial posee características que le dan particularidades que no comparte con otros niveles educativos, y sin embargo está íntimamente vinculada con éstos. Su estructura complejiza el seguimiento de las acciones realizadas por sus servicios, lo que hace necesario el trabajo conjunto y sistemático que pueda reportar beneficios sólidos que coadyuven en una atención de calidad. El Sistema Informático para el Registro y Seguimiento del Plan de Trabajo de las Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular (SIUSAER) surge como una propuesta que permite la conjunción de herramientas tecnológicas con fines organizativos, de análisis y de recuperación de aspectos medulares que coadyuven en los aspectos técnico pedagógicos. Es un programa computacional que agiliza el manejo, consulta y registro de información emitida por las Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular durante todo su proceso de atención a lo largo de un ciclo escolar.

INTRODUCCIÓN

Una parte medular en los procesos educativos es la referente a la gestión realizada por aquellos actores educativos a quienes corresponden acciones de coordinación y dirección.

El éxito de estas acciones muchas veces depende de que se vislumbren a sí mismos como agentes de cambio, como facilitadores, es decir que asuman la función de líderes escolares.¹

Este papel se da en cada una de las fases en las que se pone en marcha un proyecto educativo; de los cuales podríamos mencionar:

- ◆ En la planificación, adoptando la función de *mediador* que motive a la realización de acciones en torno a la consecución de un objetivo que resuelva alguna problemática específica; así también se adopta como *planificador* capaz de prever cada momento y las estrategias necesarias para llegar a lo anterior.
- ◆ En la instrumentación como *monitor* capaz de dar seguimiento a las acciones que se van realizando, impulsarlas y coadyuvar en su realización a través de ser *promotor* de la conformación y cohesión de un grupo de trabajo
- ◆ En la evaluación participando como un miembro más del grupo asumiendo una actitud crítica constructiva, e invitando a los demás a participar de la misma manera.

¹ DEE. SIEE. SIUSAER. Documento de trabajo. Versión preliminar. Agosto, 2002.

En general se habla de un papel de liderazgo, que tiene que ver con la innovación en diferentes ámbitos: pedagógico, cultural, político y tecnológico.

Las transformaciones sociales, políticas y económicas así como los grandes volúmenes de información puestos en medios de difusión masiva han dado un giro importante a la forma de realizar las diferentes actividades, coadyuvando al registro, almacenamiento, envío y manipulación de datos.

*La combinación del uso de medios informáticos como elemento enriquecedor de la función directiva (y en general de todas las funciones técnico pedagógicas y administrativas) representan hoy por hoy una herramienta esencial que se ha introducido en el campo educativo. El manejo adecuado y dominio de las herramientas coadyuvará significativamente al desarrollo y seguimiento de acciones en torno a la mejora de la calidad educativa.*²

Por tales motivos Educación Especial pone a disposición de la comunidad educativa del Distrito Federal, los Sistemas Informáticos para el registro y seguimiento de los Proyectos Escolares de los Centros de Atención Múltiple, Básico y Laboral, (PROYESCO), como iniciativa surgida de la Dirección General de Operación; así como para los Planes de trabajo de las Unidades de Servicios de Apoyo de Educación Regular para responder a las necesidades de la propia Dirección.

Basados en el enfoque estratégico, con la intención de coadyuvar la gestión educativa y conjuntando elementos técnico informáticos, presentan en forma sencilla y amigable al usuario, de manera estructurada a manera de guía, por medio del análisis y un ejercicio fuerte de reflexión y síntesis, permitirán definir de manera puntual cada uno de los momentos del registro, ejecución y evaluación de la puesta en marcha de las Planeaciones realizadas por cada Servicio y en donde la Zona contará con elementos que le permitan coadyuvar en la consecución de sus objetivos.

JUSTIFICACIÓN

El Sistema Informático para Registro y Seguimiento del Proyecto Escolar (PROYESCO) es una herramienta para automatizar el acceso a la información de los proyectos escolares elaborados en el DF; propuesto por la Dirección General de Operación de Servicios Educativos del DF (DGOSE).

El diseño de este programa se realiza con la participación de los distintos niveles de Educación Básica., por lo cual cumple con los requisitos mínimos requeridos por éstos, para realizar el registro, evaluación y seguimiento informático del Proyecto Escolar; de tal forma que se cuente con la información organizada y de primera mano referente a lo que sucede en los servicios a lo largo de un período lectivo.

A partir del ciclo escolar 2002-2003, el PROYESCO se concibe como un facilitador del proceso de registro y sistematización del Proyecto Escolar, permitiendo la identificación de necesidades técnicas, de tal forma que el seguimiento de las acciones posibilite la elaboración de propuestas de apoyo para los centros educativos. Se constituye además como la única forma de registro que reconoce la DGOSE de las acciones realizadas por los planteles de Educación Básica en el DF.

En el caso de Educación Especial, PROYESCO se utiliza exclusivamente por los Centros de Atención Múltiple Básico y Laboral, ya que ellos son quienes elaboran proyecto escolar.

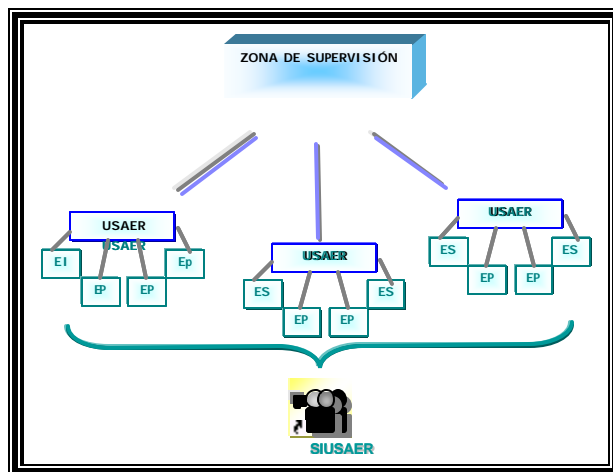
² Valdés, Cortés, Aguilar, Alvarado. SIEE. Documento de trabajo. Enero 2003, SEP, DEE, México, D.F

Al sólo contar con PROYESCO, el supervisor dispone de un instrumento para dar seguimiento a los centros de atención múltiple (CAM), mas no para dar respuesta bajo estos mismos esquemas a las USAER.



En este marco se hace necesario que el nivel de Educación Especial, cuente con un apoyo más que permita al supervisor y áreas técnicas el registro y seguimiento de los *Planes de Trabajo efectuados por las Unidades de Servicio de Apoyo a la Escuela Regular (USAER)*, ya que al ser un servicio de apoyo, como tal no realiza un Proyecto Escolar, más sí efectúa una planeación e instrumenta acciones diversas con varios niveles educativos, a las que se debe fortalecer a través de estrategias técnicas por parte de la supervisión y la asesoría.

Al instituirse como la herramienta fundamental del supervisor para el registro y seguimiento de los Proyectos Escolares, se hace necesario la construcción de un instrumento informático, que bajo el mismo formato de PROYESCO, coadyuve al desarrollo del trabajo de USAER.

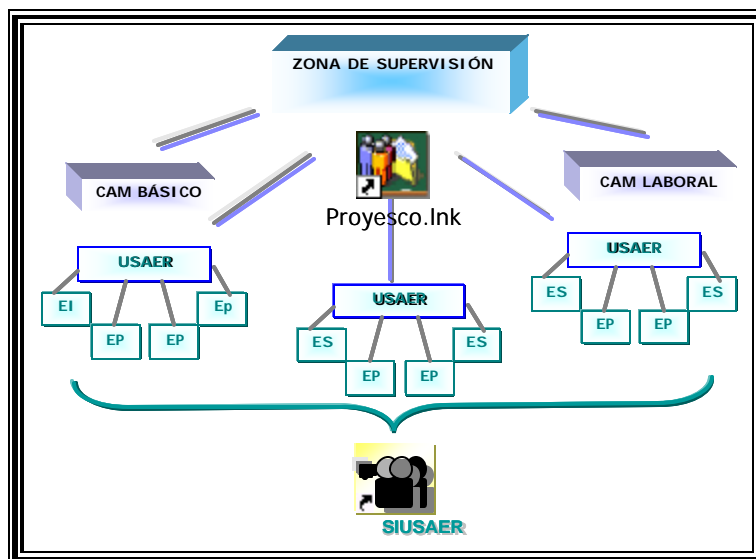


Por tal motivo surge el Sistema Informático de Registro y Seguimiento del Plan de Trabajo de la USAER (SIUSAER) que tiene como objetivo principal que el supervisor cuente con una herramienta que les proporcione información mínima suficiente para dar seguimiento y evaluación a los aspectos generales plasmados en su Plan de Trabajo.

Al contar con los sistemas que le permiten registrar, seguir y evaluar los servicios a su cargo, resulta imprescindible coadyuvar en la mejora de la zona donde, a través de una herramienta tecnológica complementaria se permita la conjunción de esta información.

Es imprescindible la conjunción de estas herramientas dado que la estructura orgánica de los servicios de Educación Especial, posee ciertas particularidades que otros niveles no comparten, tales como que existen dos tipos de centro de atención múltiple, aquellos que abarcan desde intervención temprana hasta educación primaria especial; y los que tienen como propósito la capacitación laboral, que les permita a los alumnos incorporarse a la vida productiva.

Por su parte, la USAER al ser un servicio de apoyo, brinda atención a los diferentes niveles educativos: Inicial, Preescolar, Primaria y Secundaria; lo cual implica tener una presencia directa en diferentes planteles, cuyas problemáticas pueden ser muy diversas, en este sentido se complejiza la respuesta educativa tanto del servicio como de la zona, dado que cada una de éstas tiene a su cargo más de una USAER.



GENERALIDADES

Como Sistema, SIUSAER:

- ? Es el resultado de un trabajo de la DEE
- ? En el aspecto técnico informático se encuentra basado totalmente en PROYESCO

- ? Su diseño Informático corresponde al 100% al Lic. José Luis Márquez, Subdirector de Integración Programática de la Coordinación Sectorial de Educación Primaria
- ? En el aspecto técnico pedagógico se encuentra basado en los principales elementos con los que se elabora el Plan de Trabajo de USAER; es específico el documento “Plan de Trabajo de USAER Orientaciones para la elaboración” elaborado por la Coordinación de Apoyo Técnico a la USAER de la DEE DF³.

Este documento se constituye como el instrumento técnico organizativo que permite expresar la labor educativa de la Unidad, donde se posibilite una gestión colegiada para promover el trabajo colaborativo y sus beneficios se vean reflejados en la atención que se brinda a la educación básica

- ? En el presente ciclo escolar se trabaja bajo los mismos lineamientos que PROYESCO
- ? Los formatos emitidos por el sistema son los aceptados por la Dirección General de Operación para el presente ciclo escolar.

OBJETIVO PRINCIPAL

Que el supervisor cuente con una herramienta que le proporcione información mínima suficiente para dar seguimiento y evaluación a los aspectos generales planteados por la Unidad de Servicio de Apoyo a la Educación Regular (USAER) plasmados en su Plan de Trabajo.

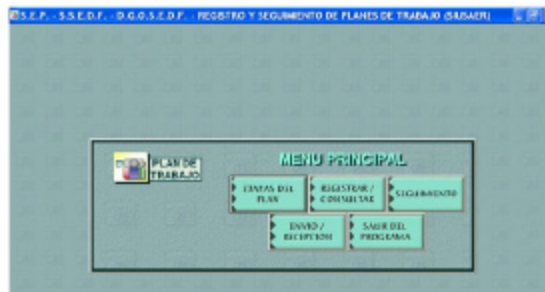
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

Dado que la idea es integrar y no manejar sistemas informáticos independientes, se diseña una propuesta informática que tiene como base la lógica y estructura de PROYESCO, de tal forma que el supervisor, quien ya está familiarizado con este sistema, pueda tener acceso a una sola herramienta informática, que complemente los recursos del sistema original (PROYESCO) con SIUSAER .

Esta situación lleva a que los sistemas funcionen de manera semejante y que se encuentren similitudes en su estructura, diseño y operación, a través de funciones compartidas e íconos conocidos.

Es así que SIUSAER está conformado por cuatro módulos básicos, que se presentan en el Menú Principal siendo éstos:

- ? Etapas del Plan
- ? Registrar/consultar
- ? Seguimiento
- ? Envío/recepción
- ? Salir del programa

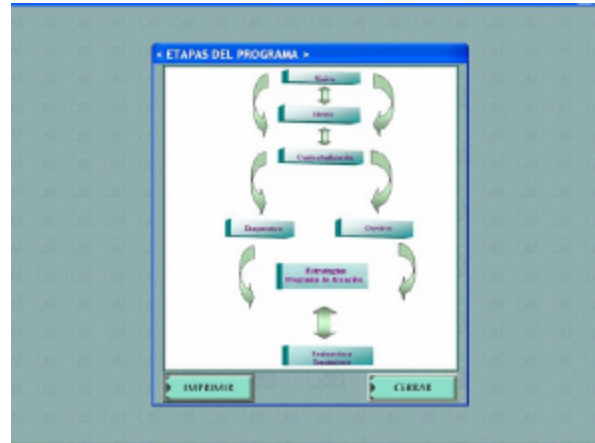


³ SEP DEE. Colección Estrategias Didácticas. Plan de Trabajo de USAER. Orientaciones para su elaboración. México, D.F. 2002.

1. ETAPAS DEL PLAN DE TRABAJO

Permite visualizar en la pantalla un diagrama general de todos los momentos del Plan de Trabajo, incluyendo también las funciones de imprimir y cerrar.

Este esquema de posibilidad al usuario tener una percepción global del trabajo a desarrollar, guiándolos en las diferentes partes del proceso.



2. REGISTRAR/CONSULTAR



Opción que permite el ingreso a las pantallas de registro y consulta de tal forma que pueda anotarse en éstas los elementos esenciales del Plan de Trabajo de cada una de las Unidades, seleccionándolas a través del Catálogo de servicios (catálogo de Claves de Centro de trabajo); así como para modificar y consultar las veces que sea necesario.

Retomando el esquema de plan de trabajo, cada botón conduce a un formato de registro que orienta en la elaboración del Plan de Trabajo.

Misión, Visión, Contextualización general, (en donde se ubican relaciones laborales-profesionales, influencia de las zonas geográficas, características de la población, grado de aceptación de la unidad, escuelas que atiende la unidad y su problemática principal, entre otros), diagnóstico, objetivos, estrategias (preventivas y de atención a los procesos de aprendizaje) y actividades a desarrollar en función de éstas.

3. SEGUIMIENTO

Permite que el supervisor monitoree las actividades desarrolladas por la UNIDAD a lo largo del ciclo escolar, generando un historial de visitas. Al igual que en los Proyectos Escolares se realizan autoevaluaciones parciales y finales que permiten valorar las actividades planeadas y realizadas para la consecución de los objetivos propuestos.



4. ENVÍO/RECEPCIÓN

Básicamente este módulo permite la creación de discos para manejar la información generada en el SIUSAER, en cualquier momento del proceso. Además de ser pertinente para los respaldos, posibilita el compartir entre las diferentes instancias involucradas (supervisores, Coordinación Regional, Área Central) aquellos elementos que sirvan de orientación al trabajo técnico a desarrollar por cada nivel de intervención.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Es una necesidad fundamental dar cuenta de todas las acciones que se emprenden para mejorar la calidad de los servicios educativos, sin embargo no es cuestión sólo de llevar un registro de la información recabada, sino también realizar un análisis serio que permita determinar si estas acciones efectivamente están teniendo el impacto esperado, o si en su defecto, se requiere de ajustes o modificaciones que permitan, sobre la marcha, responder de una forma más adecuada a la realidad de los servicios, y en particular, de los usuarios o destinatarios.

Se contempla una estrategia de evaluación y seguimiento para la instrumentación de los sistemas informáticos de Educación Especial, entre los cuales se encuentra SIUSAER y por lo cual es necesario hacer un planteamiento claro que permita ubicar y orientar a los involucrados en este trabajo.

Por otra parte, se debe considerar que esta tarea implica aspectos de distinto orden y que todos estos requieren de un seguimiento y una evaluación.



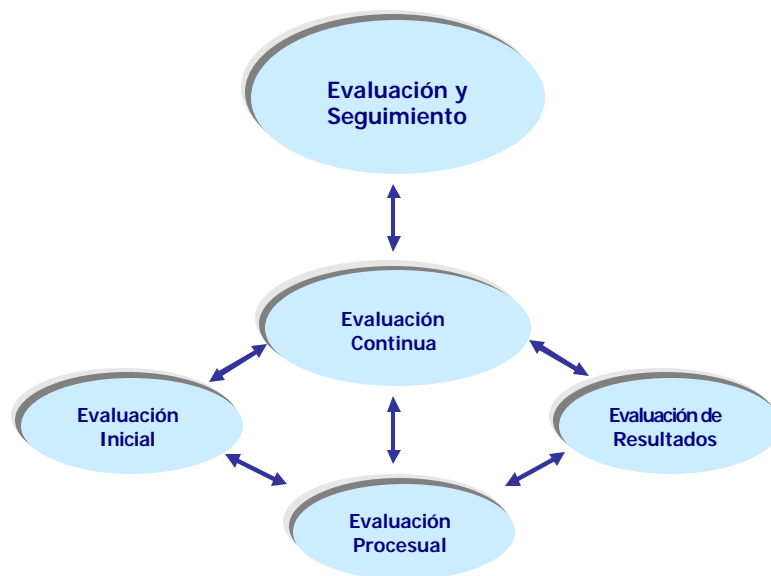
En primer lugar, se encuentra el aspecto técnico, el cual comprende la información previa de los usuarios, ya que en su mayoría han participado en el diseño e instrumentación de un proyecto escolar, de un plan de trabajo y/o de un proyecto zonal, la claridad que tienen sobre la información específica que se solicita y la conceptualizaciones que giran en torno a cada apartado, así como las coincidencias y diferencias a las concepciones teóricas y la concreción de éstas en estrategias y acciones.

En segundo lugar se encuentra el aspecto informático, que comprende los elementos relacionados con el conocimiento y habilidades relacionadas con el uso de la computadora, con el equipo con que se cuenta y con el conocimiento y dominio del uso de los sistemas, así como con el proceso de apropiación, las ventajas y desventajas de sus utilización y las perspectivas para Educación Especial.

El último aspecto a considerar, pero no por eso el menos importante, hace referencia a los aciertos y dificultades para iniciar, desarrollar y evaluar los resultados de la introducción de los sistemas informáticos a Educación Especial

Por todo lo anterior se plantea un marco metodológico enfocado a la evaluación continua, que contempla evaluación inicial, de proceso y también de resultados de los tres aspectos arriba señalados (técnico, informático y operativo).

Dentro de este marco metodológico es indispensable promover, paralelamente a las acciones formales de evaluación, procesos de comunicación horizontal, en el que las personas tengan la oportunidad de analizar información técnica (conflictos, necesidades, estrategias, acciones) con el propósito de resolver problemas y emprender acciones consensuadas. Esta comunicación parte de cierto tipo de interacción, la cual implica un proceso horizontal, activo y dialéctico.



Con estas consideraciones, el personal involucrado en el trabajo de capacitación, asesoría así como de seguimiento, debe ser propositivo, creativo y empático, de manera que se pueda garantizar congruencia entre las acciones y las formas de instrumentación.

En general el seguimiento y la evaluación se dirige a monitorear, analizar y verificar si efectivamente estas herramientas informáticas se incorporan a las prácticas técnicas de los involucrados. Con el fin último de efectuar una metareflexión sobre las acciones y nuevamente perfilar y facilitar planes de acción congruentes y pertinentes conforme a las problemáticas y necesidades identificadas en los tres aspectos dentro del contexto de la evaluación continua.

Para ello también se tiene contemplada la utilización de herramientas que las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación ofrecen tales como la utilización de correos electrónicos, grupos electrónicos de trabajo y el empleo de una página WEB.

RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL CICLO ESCOLAR 2002-20023

SIUSAER se ha trabajado a partir del ciclo escolar próximo pasado en las zonas de supervisión correspondientes a Educación Especial en el Distrito Federal obteniendo los siguientes resultados.

- Difusión a las 7 CROSEEs del DF., al 100% de enlaces y personal seleccionado de la Oficina de Planeación
- Capacitación al 100% del personal de Proyectos de Escuelas de Calidad PEC Coordinación de USAER, Consultoría y enlaces de cada una de las CROSEEs, supervisores de zona con un apoyo técnico, 2 elementos de la subdirección de Operación y 22 elementos de las diferentes áreas de la Subdirección de Apoyo Técnico Complementario (CAMs Básico y Laboral, Carrera Magisterial, personal de apoyo) alcanzando a septiembre de 2003 un total de personal capacitado de 221 profesionales de la Educación Especial.
- Formación de Capacitadores (equipo base), integrado por personal de la Subdirección de Apoyo Técnico complementario del Proyecto de Escuelas de Calidad y de la Coordinación de USAER. Trabajo coordinado.
- Propuesta de seguimiento y evaluación de los SIEE
- Informes de resultados
- Análisis y revisiones técnico pedagógicas de PROYESCO y SIUSAER para implicaciones educativas

Para finalizar el ciclo escolar se efectuaron una serie de visitas donde se tuvo la oportunidad de revisar el funcionamiento del sistema, pero principalmente de entrevistar a los docentes – usuarios (supervisores), actividad de la que se obtuvieron los siguientes resultados:

- Instalación y funcionamiento en el 95% de las zonas
- Aceptación general del sistema
- Reconocimiento de los beneficios técnicos y de sistematización de la información (95%)
- Se considera accesible y de fácil (100%) utilización, aunque no se cuenta con muchos conocimientos técnicos
- En el 80% de los entrevistados se contemplan acciones para instrumentarlo o ya comenzaron a utilizarlo para realizar las evaluaciones de fin de ciclo.

- En el 90 % de los encuestados ya realizaron reuniones o están programando reuniones con directores para dárselos a conocer
- Consideran un aspecto positivo que sólo se registre la información medular
- La dificultad se ubica en el terreno técnico y se señala la necesidad de asesoría técnica y de un trabajo muy cercano con los servicios, por un lado, y con los cuerpos técnicos, por el otro (60%).

De lo anterior se desprende la necesidad de realizar diferentes acciones de vinculación entre las instancias técnica, informática y operativa involucradas en la realización, ejecución y evaluación de los Planes de Trabajo de la USAER

PERSPECTIVA

Para el presente ciclo escolar (2003-2004) el SIUSAER se ha puesto en marcha en todas las zonas de supervisión del DF.

Para el primer trimestre del ciclo escolar se encuentra en la fase de Registro de los Planes de trabajo para que posteriormente se lleven los momentos de seguimiento y evaluación.

El Sistema Informático de Registro y Seguimiento de Plan de Trabajo de USAER (SIUSAER), se considera como la herramienta puesta al servicio del supervisor para llevar a cabo acciones técnicas que coadyuven al fortalecimiento de este servicio.

Los reporte recibidos hasta el momento los usuarios han ubicado ciertas bondades del sistema más sin embargo debe trabajarse durante todo este ciclo escolar para verificar si es que se da cumplimiento al objetivo principal con el que fue creado, es decir que las estructuras de mando de los distintos niveles cuenten con una herramienta que les proporcione información suficiente para dar seguimiento y evaluación a los aspectos generales planteados por la Unidad, a través del un análisis básico de congruencia entre lo planeado, lo realizado y los logros; pero sobre todo que sea motivo de insumos para la realización de acciones técnicas por parte de las diferentes instancias involucradas de tal forma que se apoye a los Centros Escolares a la consecución de los objetivos educativos, permitiendo una mejora en la calidad del servicio que se ofrece.

BIBLIOGRAFÍA

SEP, DEE. SIEE. SIUSAER. Documento de trabajo. Versión preliminar. Agosto, 2002.

SEP DEE. Colección Estrategias Didácticas. Plan de Trabajo de USAER. Orientaciones para su elaboración. México, D.F. 2002.

Valdés, Cortés, Aguilar, Alvarado. SIEE. Documento de trabajo. Enero 2003; SEP, DEE, México, D.F

**Ponencia para el XIX Simposio Internacional
de Computación en la Educación presentada por
la Dirección de Educación Especial en el Distrito Federal**

MESA : 3.- Gestión de conocimiento.

TÍTULO

**SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL REGISTRO DEL
PLAN DE TRABAJO DE USAER (SIUSAER),
Una Herramienta para Mejorar la Calidad del Servicio**

AUTORAS:

*Valdés Cabello Martha
Aguilar Varela Patricia
Alvarado Torres María Judith*

INSTITUCIÓN:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA EL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO
FEDERAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN ESPECIAL

DIRECCIÓN: Lucas Alamán 122 Colonia Obrera
Delegación Cuauhtémoc
México, Distrito Federal

TELÉFONOS:

5761-0905
5588-1987

FAX: 5761-0905

CORREO ELECTRÓNICO DEL PRESENTADOR O DEL CONTACTO DESIGNADO

Alvarado Torres María Judith
argosmarjudith@hotmail.com
marjudith66@yahoo.com.mx

Aguilar Varela Patricia
argospatricia@hotmail.com
apaytmx@yahoo.com

Valdés Cabello Martha
argospatricia@hotmail.com
apaytmx@yahoo.com

NECESIDADES DE EQUIPO AUDIOVISUAL Y DE CÓMPUTO

- ? Proyector multimedia (Cañón)
- ? Computadora Pentium II con multimedia ; espacio libre en Disco Duro 200 Mb para instalar el Sistema a presentar (SIUSAER), Memoria RAM 64 Mb mínimo con Windows 98 (mínimo) y Oficce (PowerPoint).

CURRÍCULUM DE LOS AUTORES

VALDÉS CABELLO MARTHA

- Licenciatura en personas con audición y lenguaje
- Maestría en Educación Especial
- Cirujano Dentista

Actualmente Asesora de la Dirección y Jefa del Departamento de Seguimiento Informático y Proyectos Especiales de la Dirección de Educación Especial en el Distrito Federal

AGUILAR VARELA PATRICIA

- Licenciatura en Psicología Educativa
- Maestría en Psicología Educativa
- Diplomado en Creatividad
- Diplomado en Internet como apoyo a Proyectos Escolares en la Educación Primaria.

Actualmente laborando en el Departamento de Seguimiento Informático y Proyectos Especiales de la Dirección de Educación Especial en el Distrito Federal con la Instrumentación de los Sistemas Informáticos (PROYESCO; SIUSAER y SIZEE) así como Página WEB y Nuevas Tecnologías en Educación.

Con participaciones anteriores en SOMECE (desde 1992)

ALVARADO TORRES MARIA JUDITH

- Licenciatura en Educación de alumnos con Problemas de Aprendizaje
- Maestría en Informática Educativa
- Diplomado en Internet como apoyo a Proyectos Escolares en la Educación Primaria.
- Especialidad en Computación Educativa

Actualmente laborando en el Departamento de Seguimiento Informático y Proyectos Especiales de la Dirección de Educación Especial en el Distrito Federal con la Instrumentación de los Sistemas Informáticos (PROYESCO; SIUSAER y SIZEE) así como Página WEB y Nuevas Tecnologías en Educación. Con participaciones anteriores en SOMECE (desde 1994)