



DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS EDUCATIVOS

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Orientación y Servicios Educativos tiene como misión coadyuvar a la formación integral de los alumnos a través de propiciar su desarrollo personal, académico y profesional durante su tránsito por la Universidad, mediante la prestación de diversos servicios educativos y de orientación con los que se les proporcione: apoyos y estímulos para favorecer la calidad de su permanencia y desempeño académico; información que los apoye en la toma de decisiones; oportunidad para aplicar sus conocimientos y habilidades profesionales en la solución de problemas de su comunidad, fomentando en ellos una conciencia de servicio y retribución a la sociedad; y estrategias que les faciliten su incorporación al mercado laboral.

La Dirección, con base en su misión, ha estructurado acciones sustentadas en diagnósticos que permiten dar respuesta a las necesidades de los alumnos y considerando la definición de indicadores para su evaluación como un mecanismo indispensable para conocer la cobertura, calidad e impacto de sus programas.

Para el logro de las metas planteadas, el Programa de Trabajo contempla dos estrategias fundamentales: la coordinación de acciones con los grupos de responsables de orientación, servicio social y bolsa de trabajo de facultades y escuelas, para estar en condiciones de responder a sus necesidades, optimizar los recursos y propiciar la integración de los diferentes sectores de la comunidad universitaria y la actualización y formación de multiplicadores en las diferentes entidades académicas con el objeto de ampliar la cobertura de sus acciones y fortalecer la descentralización.

PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

Con base en la reconceptualización de la orientación educativa como una actividad académica, en julio de 1997 se celebró un convenio entre la UNAM y el STUNAM para el tránsito al sector académico del personal profesionista de base que realizaba funciones de orientación en las instalaciones de esta Dependencia, satisfaciendo así la demanda de los trabajadores para tener acceso a mejores opciones de desarrollo personal y profesional.

Como resultado de dicho convenio y con base en la opinión de las comisiones dictaminadoras y su ratificación por el Consejo Técnico de la Facultad de Psicología, esta Dirección cuenta actualmente con 42 técnicos académicos de tiempo completo, de los cuales uno es Asociado

"A", dos Asociados "B", 26 Asociados "C", siete Titulares "A" y seis Titulares "B"; de ellos, doce están en el Programa de Apoyo a la Incorporación de Personal Académico de Carrera de Tiempo Completo (PAIPA) y 20 ingresaron al Programa de Primas al Desempeño del Personal Académico de Tiempo Completo (PRIDE).

Cabe destacar el impacto que ha tenido esta medida en la motivación y productividad del personal, lo que ha permitido la realización de diferentes proyectos de apoyo a los estudiantes en el campo de la orientación educativa en las áreas escolar, personal, vocacional y profesional.

FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL

Teniendo como fundamento el plan de desarrollo de la Dependencia, 50 por ciento del personal académico ha participado en diversas actividades, entre ellas diplomados, cursos, ponencias y talleres, relacionadas con los programas estratégicos de la Dirección, lo que ha permitido mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los alumnos.

Con el propósito de mantener actualizado al personal sobre los servicios y apoyos que brinda la UNAM a los estudiantes, se organizó un curso con duración de 20 horas en el que participaron diez dependencias de la UNAM como expositoras, contando con una asistencia promedio de 35 personas.

La organización de un seminario quincenal ha permitido realizar la discusión y seguimiento de los proyectos elaborados por el personal académico, además de ser un espacio para la actualización permanente.

PRODUCCIÓN EDITORIAL

Durante el año se continuó la actualización de la Serie "Folletos de Carreras" y se reeditó el Manual *Mi elección de carrera. Un proyecto de vida* con un tiraje de 1,500 ejemplares. Como parte de la difusión de los servicios que ofrece la Dirección, se imprimieron 51,000 folletos que fueron proporcionados a los usuarios del Centro de Orientación Educativa de la Dependencia y se distribuyeron 7,000 carteles en escuelas y facultades.

Con la participación de los responsables de orientación de facultades y escuelas se llevó a cabo la actualización de los contenidos de la *Guía de Carreras*, que será publicada en su versión 2001. Asimismo se cuenta con una nueva versión para Windows de la *Guía de Carreras* computarizada: "Sistema de Información Profesiográfica" (SIP 2000), que incluye importantes mejoras en su manejo y que le hacen mucho más interactiva y versátil.

SERVICIOS GENERALES

APOYO A LA CALIDAD DE LA PERMANENCIA

Orientación Educativa

Este programa tiene como objetivo apoyar al estudiante durante su tránsito por la Institución a través de estrategias de intervención individual, grupal y masiva, a fin de facilitar su incorporación y adaptación al entorno escolar; resolver las dificultades que enfrenta en su proceso de enseñanza-aprendizaje; tomar decisiones informadas; vincularse con su medio social y cultural y mantener su salud emocional, buscando incidir con ello en el mejoramiento de la calidad de su permanencia y desempeño académico.

Integración y Adaptación a la Institución

La información es una estrategia fundamental para apoyar a los estudiantes en su tránsito por la Universidad, particularmente para facilitar su integración y adaptación al entorno escolar e institucional y para la toma de decisiones escolares mediante el acceso a información oportuna, pertinente y actualizada, que satisfaga las diversas necesidades que a lo largo de su trayectoria académica irá experimentando.

Dentro de las acciones que esta Dependencia realizó para apoyar la integración y adaptación de los alumnos a su plantel y a la Institución se encuentra la conformación de 14 paquetes, uno por cada plantel de bachillerato, con información escolar, cultural, deportiva y recreativa, así como la actualización permanente de la hoja WEB de la DGOSE y el montaje de la exposición itinerante "Bienvenido a la UNAM" en apoyo al Programa de Bienvenida de la Escuela Nacional Preparatoria, que tuvo una asistencia aproximada de 8,000 alumnos y 1,000 padres de familia en sus nueve planteles.

En coordinación con los responsables de las áreas de Psicopedagogía del Colegio de Ciencias y Humanidades, se está elaborando un Manual denominado "Adolescencia y plan de vida", con el propósito de apoyar a los alumnos de nuevo ingreso al bachillerato en el conocimiento, manejo afectivo y actitudinal de su desarrollo y bienestar personal, y en el diseño de un plan de vida.

Con el propósito de apoyar a los profesores de la asignatura de Orientación Educativa de la Escuela Nacional Preparatoria se elaboró un Manual denominado "Guía del Orientador", a fin de brindarles información pertinente y actualizada que les permita apoyar a los estudiantes del ciclo de bachillerato en su proceso de adaptación escolar y conocimiento de la UNAM.

La Dirección diseñó los talleres Estrategias de Aprendizaje y Autoestima y Asertividad, con dos vertientes: uno para alumnos que se ofrece en el Centro de Orientación Educativa y otro para la formación de replicadores que se imparte para personal interesado de facultades y escuelas, de manera de ampliar la cobertura.

Apoyo a la Toma de Decisiones

Diferentes investigaciones ponen de manifiesto las probabilidades de mejor desempeño profesional, así como mayor facilidad para la terminación de los ciclos escolares, cuando existe una congruencia entre las aptitudes y los intereses de cada persona y su ocupación.

El instrumento utilizado en los últimos años como apoyo a las tareas de orientación vocacional (elección de carrera en los jóvenes del bachillerato), denominado Prueba Diferencial de

Aptitudes (PROUNAM), fue aplicado en el ciclo escolar 1999-2000 a un total de 10,181 estudiantes: 5,675 del Sistema Incorporado, 2,700 de la ENP del 5º año del bachillerato y 1,806 alumnos del CCH. Para el ciclo escolar 99-1, en el Sistema Incorporado se han aplicado hasta el mes de diciembre un total de 7,143 exámenes, habiendo hecho entrega de reportes para el alumno, el orientador, el plantel y el subsistema.

Como una condición que permite garantizar la objetividad de sus resultados, se continuó con el proceso de actualización de los aplicadores y responsables del empleo e interpretación del PROUNAM. Se certificó a un total de 326 personas, tanto de la Universidad como de otras instituciones de educación y del Sistema Incorporado. El esquema permite contar con diferentes tipos de certificación, desde el aplicador hasta aquél que podrá capacitar a otros profesionales, dando con ello una mayor autosuficiencia a los subsistemas universitarios y a otras instituciones educativas.

De igual forma, se llevó a cabo un estudio evaluativo de las propiedades predictivas de la prueba PROUNAM, mediante el seguimiento académico de una generación de estudiantes del 5º año o 3er semestre del bachillerato de la UNAM (más de 8,000, tanto del CCH como de la ENP) a quienes en 1996 se les aplicó la prueba. Los resultados de su desempeño académico como estudiantes de licenciatura han sido pronosticados por sus resultados en el PROUNAM con gran precisión.

A solicitud de la Dirección General de Estudios de Posgrado se desarrolló un instrumento para apoyar el proceso de selección de aspirantes a los programas de posgrado de Bioquímica, Biomédicas, Química y Contaduría y Administración, habiendo realizado más de mil aplicaciones, cuyos primeros resultados han sido satisfactorios.

La importante participación del personal académico de la Dependencia ha hecho posible el desarrollo de diversos modelos de intervención grupal con el diseño de talleres y manuales sobre temas de gran importancia para los jóvenes, como son: Autoestima y Asertividad, Creatividad y Orientación Profesional, Elección de Carrera, Toma de Decisiones, Estrategias de Aprendizaje. Estos talleres están diseñados para impartirse a estudiantes en el COE y para formar replicadores en los planteles de bachillerato de manera de ampliar la cobertura.

La actualización permanente de la información sobre las opciones educativas que ofrece la Institución para la producción de publicaciones como la *Guía de Carreras UNAM*, la Serie "Folletos de Carreras", videos con información de las carreras; el desarrollo de sistemas de cómputo; la participación en programas de radio, así como el montaje de exposiciones, han sido tareas fundamentales para apoyar a los estudiantes en la toma de decisiones, mediante información pertinente y oportuna, incidiendo también en otros actores que participan en el proceso de orientación, como son padres de familia, profesores y empleadores.

El pertenecer a una de las instituciones educativas más importantes de México y América Latina constituye un privilegio, de ahí que entre los objetivos de la DGOSE esté generar estrategias enfocadas al desarrollo y fortalecimiento de la identidad universitaria, así como incrementar la presencia y prestigio de la UNAM en la sociedad.

El montaje de exposiciones en el bachillerato de la UNAM, en planteles del Sistema Incorporado, de la SEP, en diversas ferias como la denominada "Jóvenes en Octubre" organizada por el Gobierno del Distrito Federal, Feria Evolución 2000, Universitaria, así como el apoyo a otras dependencias, como es el caso de la Dirección General de Intercambio Académico para el montaje de una feria en Bogotá, Colombia, son tareas que realiza esta Dependencia como estrategia para dar a conocer lo que la Universidad representa para el

país, además de proporcionar información de calidad que apoye a los alumnos del bachillerato en el proceso de elegir y decidirse por una Institución y carrera. Es importante destacar que estos contenidos también son ofrecidos a través de conferencias y mesas redondas.

Para satisfacer la demanda de los planteles de bachillerato de la Escuela Nacional Preparatoria y del Colegio de Ciencias y Humanidades, se montó una exposición en cada uno de los planteles con información profesiográfica. En total, la Dirección participó en 25 exposiciones, tanto en la UNAM como en planteles del Sistema Incorporado, con una asistencia aproximada de 25,000 personas entre alumnos, padres de familia y orientadores.

Desde hace varios años la UNAM, a través de esta Dependencia y del Grupo de Responsables de Orientación de Facultades y Escuelas, organiza la exposición de orientación vocacional "Al Encuentro del Mañana". Con el objeto de iniciar la planeación de su quinta edición se conformó el Comité Organizador y los diversos subcomités, de manera de llevar a cabo esta exposición en marzo del 2001, en una fecha cercana al momento en que los alumnos deberán elegir carrera.

Con el propósito de informar, también, a otros actores que inciden en la toma de decisión de los alumnos, se realizaron diversas acciones de orientación masiva, entre las que destaca la producción de 49 programas de la serie "Brújula en Mano", que se transmite por Radio-UNAM en forma semanal. Durante 2000 participaron en esta Serie 115 especialistas, con un promedio de diez llamadas por programa, de estudiantes de bachillerato, orientadores y padres de familia, quienes fueron atendidos por personal especializado en orientación.

Se estableció el diagnóstico inicial de los problemas que existen en la formación y actualización de orientadores, con el propósito de identificar las carencias teóricas, metodológicas e instrumentales que enfrenta, y de esa manera proceder a la elaboración de programas que respondan a sus necesidades.

Fundamentados en este criterio, se han diseñado hasta el momento nueve cursos (equivalentes a 270 horas de instrucción) dirigidos a proporcionar medios y alternativas de planeación, intervención y evaluación de las tareas sustantivas de la orientación educativa.

Con el fin de extender y ampliar la cobertura, se ofrece a los orientadores capacitación para impartir los talleres dirigidos a alumnos, ya que éstos han sido diseñados como estrategia didáctica integral para la intervención grupal, lo que implica el entrenamiento de los instructores para alcanzar los fines de mejora continua, automonitoreo y evaluación.

Se impartieron ocho cursos para multiplicadores sobre Estrategias de Aprendizaje, Elección de Carrera y Modelo de Atención Personalizada, con la asistencia de un total de 109 replicadores o multiplicadores. Se ha estimado que mediante esta estrategia se tiene impacto sobre 8,720 estudiantes aproximadamente. En general las evaluaciones, realizadas tanto en los talleres como en los cursos, muestran una muy buena aceptación de los asistentes.

Una labor adicional de la DGOSE es la asesoría a instituciones y orientadores desde la concepción, planeación, organización e implantación de programas y servicios institucionales en Orientación Educativa, hasta la aplicación práctica de tecnologías.

Reconocimiento al Buen Desempeño

En una institución universitaria donde la labor del docente se reconoce de diferentes maneras, es importante que el educando encuentre también los valores universitarios en sus pares como motor que cultive sus motivaciones en los avances no sólo académicos, sino de vinculación con la sociedad y de espíritu de servicio, como parte importante del proceso de socialización del conocimiento y del desarrollo de actitudes de liderazgo y trabajo en equipo.

La Dirección coordina el otorgamiento de diversos premios y reconocimientos para los alumnos que destacan por su rendimiento académico y por el desarrollo de valores, entre ellos organiza la ceremonia de entrega de Reconocimientos a los alumnos con diez de promedio de nivel bachillerato y licenciatura y apoya a la Fundación de Apoyo a la Juventud Mexicana en el concurso para obtener la Presea Bernardo Quintana a los alumnos de bachillerato que se hayan destacado por: Valor, Patriotismo, Excelencia Académica, Liderazgo y Servicio.

Como parte de la revisión permanente de procesos y procedimientos, se analizaron los premios y reconocimientos que se ofrecen a los prestadores de servicio social: Premio Gustavo Baz Prada y Reconocimiento del Servicio Social de Honor. Con base en la información recabada se elaboró una propuesta que define con precisión su objetivo, requisitos de participación y sistema de evaluación.

Becas

El Programa de Becas Fundación UNAM A.C. tiene como objetivo apoyar a los alumnos de alto rendimiento académico y escasos recursos económicos de bachillerato, carreras técnicas y de licenciatura, a través de una beca económica, a fin de coadyuvar a mejorar su desempeño académico y favorecer la conclusión de sus estudios.

Como consecuencia del paro de labores no se convocó al programa de becas en su ejercicio 1999-2000. La Fundación UNAM acordó establecer un programa extraordinario para apoyar a los alumnos candidatos a renovar el apoyo, incluyendo a los estudiantes de bachillerato y carreras técnicas beneficiarios del programa en su último ejercicio, tomando como base la información académica del ciclo escolar 99-2. Se asignaron 1,604 becas a alumnos de licenciatura y 356 a alumnos de bachillerato, beneficiando así a un total de 1,960 alumnos.

Con el objeto de evaluar los resultados del Programa, se continuó el seguimiento de los alumnos beneficiarios en el último ejercicio, correspondiente a 1998-1999, encontrando, para el 90 por ciento de los 4,100 becarios registrados, resultados muy satisfactorios, ya que o bien concluyeron sus estudios en el tiempo establecido o continúan cumpliendo los requisitos de promedio y regularidad. El nueve por ciento continúa estudiando pero no cumple las condiciones de promedio y/o regularidad, sin embargo, permanecen inscritos y por el grado de avance logrado es probable que alcancen el 100 por ciento de los créditos. Sólo el uno por ciento del total de beneficiarios del programa no están inscritos, y de acuerdo con la información recabada las causas no son de tipo académico ni económico.

Con el propósito de que los apoyos se otorguen a los alumnos que más lo necesitan con sentido de equidad, justicia y oportunidad, la DGOSE continúa mejorando el sistema de asignación de becas, lo que permite aplicar con mayor rigor el concepto de regularidad, así como simplificar y agilizar los trámites, con lo que se ha logrado acortar a cinco días hábiles el lapso entre el cierre de periodo de asignación y el depósito en la tarjeta de débito del alumno,

quien recibe el apoyo económico mensualmente de manera oportuna.

La difusión, evaluación, revisión y mejoramiento constantes de los procesos de asignación de estas becas, han permitido que en los tres últimos años ningún estudiante perteneciente al grupo económico más necesitado se haya quedado sin recibir este apoyo.

Por otro lado y dada la importancia que tiene en la actualidad el manejo de un idioma extranjero, fundamentalmente el inglés, no obstante que hasta la fecha se carece de un verdadero diagnóstico que indique la magnitud de este problema y las características o perfiles de la población que lo enfrenta, la DGOSE ofrece a los estudiantes un programa para apoyarlos en el aprendizaje de otro idioma, a través de descuentos hasta de 50 por ciento en la colegiatura de diversas instituciones particulares.

Durante este periodo se estableció el diagnóstico de los 22 institutos y 63 sucursales que ofrecen las becas, de manera de garantizar que todos cuenten con las condiciones mínimas necesarias de infraestructura; asimismo, se desarrolló un sistema automatizado para el registro y emisión de la carta de aceptación. A través de este programa se apoyó a 1,655 alumnos.

APOYO A LA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Servicio Social

La DGOSE tiene entre sus funciones sustantivas la coordinación del servicio social universitario; los esfuerzos se han dirigido fundamentalmente a revalorar esta práctica como parte de la formación integral del alumno en la que, a través del contacto directo con las necesidades de la sociedad y poniendo a disposición de ésta sus conocimientos y habilidades para la solución de problemas comunitarios, el alumno complementa su etapa formativa al desarrollar una conciencia cívica, de servicio y retribución a la sociedad, además de ser, también, una vía de realimentación de la propia Universidad.

Con el fin de agilizar y simplificar los procedimientos y contar con información que permita la toma de decisiones, se concluyó el desarrollo y evaluación del Sistema de Información Automatizado de Servicio Social (SIASS), con la participación de las Unidades Responsables de Facultades y Escuelas y de la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios.

El Sistema, además de constituir un sólido apoyo para la organización de estos servicios en toda la Universidad e instituciones receptoras, genera información estratégica, válida, oportuna y confiable sobre el servicio social; ha permitido realizar, con agilidad y de manera simplificada, el registro de programas y alumnos, el trámite de becas de SEDESOL, la emisión de la Carta única de Liberación, así como el seguimiento y realimentación de los procesos de evaluación.

Para su adecuada operación se capacitó a los responsables de facultades y escuelas, logrando implantar el sistema en 80 por ciento de las 34 Unidades Responsables de Servicio Social.

Durante el año se registró un total de 4,206 programas de servicio social; de ellos 1,752 son internos y 2,454 externos. En total se registraron 14,658 alumnos: 13,845 de la UNAM y 813 del Sistema Incorporado, y se emitieron 8,000 Cartas únicas de Liberación.

Cabe destacar que el SIASS cuenta con un módulo para la consulta de los programas, el cual se encuentra a disposición de los alumnos en el Centro de Orientación Educativa y se pretende instalar en todas las facultades y escuelas.

Con base en el Convenio de Colaboración entre SEDESOL y la UNAM, 3,111 alumnos que participaron en programas con impacto social se beneficiaron con un apoyo económico durante el presente año, rebasando en un 73 por ciento la meta programada, lo cual representa un monto total de \$6'075,000.00.

Algunos programas universitarios han permitido la proyección de la UNAM en áreas circundantes como las delegaciones de Xochimilco y Coyoacán, así como en el interior del país en los estados de México, Tlaxcala, Morelos, Veracruz y Michoacán, fundamentalmente con prestadores de las carreras de Enfermería, Odontología, Psicología y Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Con el fin de apoyar a los alumnos en la realización de su servicio social, prácticamente todas las Unidades responsables de facultades y escuelas realizan actividades de promoción de programas por diversos medios como son folletos, trípticos, carteles y ferias.

En coordinación con el Grupo de Responsables de Servicio Social de Escuelas y Facultades, y con el propósito de informar y motivar a los estudiantes, se elaboró el contenido de un video y se diseñó el Taller "Eligiendo la mejor opción del servicio social", que retoma algunas de las recomendaciones de la Bolsa Universitaria de Trabajo, el cual se ofrecerá a todos los responsables de servicio social a fin de que lo repliquen en sus facultades y escuelas.

Asimismo, se inició un programa piloto de supervisión en 80 programas que cuentan con alumnos, tanto en aquellos coordinados por dependencias y entidades académicas de la UNAM, como programas externos en el área metropolitana correspondientes al Gobierno de la Ciudad, dependencias federales y algunos organismos no gubernamentales.

Bolsa de Trabajo

Con el objeto de apoyar al estudiante y egresado de la UNAM en su incorporación al mercado de trabajo, mediante la Bolsa Universitaria de Trabajo de la Dependencia se ofrecen al usuario dos tipos de servicios: el de información, en el que pueden consultar por medios computarizados las ofertas y vacantes disponibles y el de atención integral, que bajo un modelo basado en competencias, pretende dotarle de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer tanto al usuario como al oferente de empleo.

Este modelo comprende la impartición del Taller "Obteniendo el trabajo que deseo", a fin de proporcionarles herramientas modernas que les permitan identificar sus competencias y motivaciones, elaborar su currículum vitae y desarrollar entrevistas exitosas en la búsqueda de empleo, y el sistema de "Selección Eficaz", en el que el usuario es entrevistado por dos personas entrenadas para valorar si cuenta con las competencias requeridas para el puesto.

El rediseño del proceso, basado en el enfoque de competencias y el modelo de "Selección Eficaz", cuenta actualmente con un sistema de cómputo que facilita la consulta de las ofertas y el registro de los usuarios, incluyendo las competencias requeridas por la empresa y las identificadas por el alumno o egresado, así como su seguimiento.

Durante el año se registraron 1,782 ofertas con 3,443 vacantes, 87 por ciento provenientes del sector privado y trece por ciento del sector público, cifras similares a las obtenidas antes del paro de labores. De las 416 empresas oferentes de empleo 25 por ciento están consideradas dentro de las más importantes del país. Cabe destacar que se ha incrementado el número de carreras solicitadas de 36 a 56, entre ellas Ingeniería Agrícola, Geografía, Matemáticas Aplicadas a la Computación, Optometría y Biología, sin embargo siguen predominando las ofertas para las carreras económico administrativas y de las ingenierías.

La sistematización del registro de ofertas ha permitido contar con información de los requerimientos generales, como son el manejo del idioma inglés y de la computación, así como de las siguientes competencias: adaptabilidad, trabajo en equipo, aprendizaje continuo, comunicación e iniciativa.

Durante este periodo se atendió a un total de 5,082 usuarios de la bolsa de trabajo, de los cuales 3,981 utilizaron el servicio de información y 1,100 se registraron en el modelo de atención integral, logrando una colocación del 30 por ciento.

Se pretende extender este modelo a todas las facultades y escuelas, de manera de ofrecer con mayor calidad y agilidad los servicios que se prestan a los alumnos y egresados y a las empresas e instituciones, e incrementar el número de colocados en condiciones adecuadas.

Con este fin se estrecharon los vínculos con los responsables del servicio de bolsa de trabajo de escuelas y facultades realizando diez reuniones; se capacitó al 91 por ciento como instructores del Taller "Obteniendo el trabajo que deseo" y al 82 por ciento para realizar entrevistas con base en el modelo de "Selección Eficaz".

Cuatro facultades -Química, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Contaduría y Administración, así como Ciencias Políticas- impartieron en sus sedes seis talleres "Obteniendo el trabajo que deseo", capacitando a 108 usuarios. Para complementar estas acciones, se diseñó el Curso-taller "Elaboración de Currículum", el cual se impartió a 15 miembros del personal de las diversas bolsas de trabajo.

SERVICIOS

Dado que la prestación de servicios a los estudiantes es una tarea prioritaria para esta Dependencia, se cuenta con un Centro de Orientación Educativa organizado en tres áreas: información, gestión de apoyos y orientación especializada.

La información y la asesoría personal constituyen la base de este modelo. El banco informativo es un acervo abierto, respaldado por medios impresos, audiovisuales y de cómputo, que cuenta con información escolar, profesiográfica, de salud, deportiva, cultural, recreativa y de ofertas de trabajo. Durante el año se proporcionaron 33,000 servicios, además de que por vía telefónica a través del Servicio de Orientatel se atendió a 4,000 personas. Con el objeto de ofrecer una atención personalizada para la gestión de los apoyos que soliciten los alumnos en materia de becas, reconocimientos, servicio social y bolsa de trabajo, se atendió en mostrador a un total de 8,000 estudiantes, fundamentalmente para el trámite de becas, logrando ofrecer a los alumnos un servicio ágil y con calidez.

Dado que existe un sector específico de la población estudiantil que presenta mayores

dificultades para lograr una formación integral y armónica, así como un aprovechamiento eficaz de sus potencialidades durante su tránsito por las aulas y la Institución, la Dirección cuenta con un modelo de intervención personalizado que, desde la perspectiva educativa, se propone contribuir al manejo de los problemas escolares y vocacionales del alumno.

También se encuentra en desarrollo un sistema automatizado que permitirá contar con información válida y confiable sobre el perfil de los jóvenes y de la problemática que presentan y, en consecuencia, generar y diseñar técnicas específicas para su solución.

En este periodo se recibieron 2,422 alumnos en el área de orientación especializada para atención individual, mediante asesoría psicopedagógica, realización de estudios vocacionales, entrevistas para ofertas de trabajo, así como para atención grupal a través de la impartición de 26 cursos y talleres con una asistencia de 416 alumnos, fundamentalmente de Elección de Carrera, Estrategias de Aprendizaje, Técnicas de Estudio, Creatividad y Empleo y Autoestima y Asertividad.

Los usuarios del Centro reportan niveles aceptables de satisfacción en la forma en que fueron cubiertas sus necesidades (93 por ciento).

Es importante destacar que el Centro de Orientación Educativa no es un proyecto concluido, sino un área que deberá crecer conforme a las necesidades por satisfacer de los estudiantes y al desarrollo de la tecnología más moderna.

Con el propósito de extender este modelo a los planteles de bachillerato y a las Unidades Multidisciplinarias, se realizó el diagnóstico situacional de las áreas de Psicopedagogía del Colegio de Ciencias y Humanidades y de las áreas de Orientación Educativa de la Escuela Nacional Preparatoria, del mismo modo que se determinaron los requerimientos mínimos para implantar un Centro de Orientación Educativa.