

**ANEP**CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRALDIRECCIÓN SECTORIAL
DE INTEGRACIÓN
EDUCATIVA

Marzo 2023

**Servicio de atención, orientación y consulta telefónica asociado al Sistema de Protección de Trayectorias Educativas (SPTE-DSIE)
-0800-ANEP-**

Presentación

Se describe el funcionamiento del servicio de atención, orientación y consulta telefónica del Sistema de Protección de Trayectorias Educativas (alojado en el 0800-ANEP).

Servicio de atención, orientación y consulta telefónica asociado al Sistema de Protección de Trayectorias Educativas (alojado en el 0800-ANEP)

La Dirección Sectorial de Integración Educativa (DSIE) tiene como propósito fortalecer los procesos de articulación y coordinación intra ANEP e interinstitucionales -en una dimensión central y territorial- en pos de garantizar el derecho a la educación niños y adolescentes del a través de trayectorias educativas continuas, completas y protegidas, tiene como eje central el Sistema de Protección de Trayectorias Educativas (SPTE), que en concordancia con el Lineamiento Estratégico 1 del Proyecto de Presupuesto y Plan de Desarrollo Educativo 2020-2024 se asocia a *“Ampliar el acceso, la retención, el egreso y mejorar el trayecto de todos los estudiantes en los diferentes ciclos de su formación, promoviendo aprendizajes de calidad.”*

El servicio telefónico de Orientación Educativa alojado en el 0800-ANEP, es un servicio de atención, consulta y orientación en materia de trayectoria educativa para toda la ciudadanía. En este sentido se constituye la puerta de entrada a la ANEP de diversas situaciones a las que se le da trámite institucional a través de procedimientos de trabajo acordados entre la DSIE (Dirección responsable del Servicio), y los Subsistemas y/o Direcciones Involucradas.

Algunas líneas de trabajo del servicio:

1. Brinda información contextualizada de ofertas educativas disponibles partiendo de las necesidades de la persona que se comunica
2. Difusión de oferta educativa actualizada de cada subsistema
3. Información de rutas o procedimientos a seguir en situaciones que puedan presentarse como obstáculos en la trayectoria educativa. Ejemplos: reválidas, documentación necesaria, inscripciones, etc.
4. Configuración en una Mesa de Ayuda en función de los momentos del año lectivo Ejemplos: preinscripción, cambio de centro asignado, inscripciones, etc.

**ANEP****CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL****DIRECCIÓN SECTORIAL
DE INTEGRACIÓN
EDUCATIVA**

5. Realización de llamadas a grupalidades en situaciones particulares definidas por equipo del Área SPTE. Ejemplos: prescripciones pendientes, convocatorias, etc.

En el sentido de las dos últimas líneas, se identifica un período intenso trabajo comprendido entre los meses septiembre y febrero. Esto se inscribe en los momento del año en que la decisión de inscripción y por lo tanto de la continuidad educativa son claves, así como también se despliegan las etapas asociadas a la Inscripción Temprana que tienen a las familias y los estudiantes como protagonistas (realizar preinscripción, conocer asignación de centro educativo, confirmar inscripción y en caso de disconformidad el cambio de centro educativo).

Funcionamiento del dispositivo

En lo que refiere al funcionamiento del dispositivo, la línea de atención telefónica está disponible de lunes a viernes de 9:00 hrs a 16:00 hr para recepción, orientación, información y registro de consultas.

En lo que refiere al rol de los pasantes-orientadores, éstos refieren a la primera línea de atención telefónica de consultas, registro de las mismas y la elaboración de un primer nivel de respuesta. Todas las consultas tienen asociado un formulario de registro generando una base de datos que permite por un lado identificar demandas, y por otro lado, un histórico de consultas que realiza una persona.

Construcción de respuestas

Para la construcción de respuestas ante cada consulta, y para cumplir con los propósitos del servicio resulta imprescindible contar con información actualizada de manera sistemática de la oferta educativa, contar con referencias institucionales y procedimientos de trabajo acordados.



ANEP

CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL

DIRECCIÓN SECTORIAL
DE INTEGRACIÓN
EDUCATIVA

Referencia DGES y acuerdos de trabajo

- En relación a la oferta educativa contar con información actualizada de planes y programas y su georeferenciación (Por ejemplo: Programas de Exploración Pedagógica)

Se prevé la actualización de particularidades (ejemplo: libre asistido, inscripciones Plan 94, etc.)

Contacto Áreas Pedagógicas: Elisa Calle 099.533.909
- Reválidas: nacionales e internacionales, procedimientos y referencia

Son presenciales en la oficina central de Montevideo en Juncal 1397 y dependen de la inspección técnica

Contacto: 2916 2225 // 2917 09 45
- Reguladoras Estudiantiles

Celulares institucionales de la Directoras de las Reguladoras
- Inspecciones II y LL

Montevideo: Inspección de Guardia 099.601.392 (número público)

Resto del país: Insp. Departamentales
- Comunicaciones

Referencia DGETP y acuerdos de trabajo

- En relación a la oferta educativa contar con información actualizada de planes y programas y su georeferenciación

Se enviarán por mail a solicitud o por modificaciones
- Reválidas: nacionales e internacionales, procedimientos y referencia

Carlos Castro revalidas.repag@gmail.com

Teléfonos 2419 8919 – 2411 9514 – 2410 5773 – 2412 2378 Int 117
- UCAE

oficina receptora de situaciones estudiantiles depende de Gestión educativa

unidadatencionestudiante@gmail.com
- Inspecciones

Cuando exista la figura de Insp. Coordinador de Gestión se hará directo con ese rol, por mientras tanto se deriva a inspección regional situaciones que impliquen a los centros



ANEP

CONSEJO
DIRECTIVO
CENTRAL

DIRECCIÓN SECTORIAL
DE INTEGRACIÓN
EDUCATIVA

- Coordinación servicio 0800-UTU
- Comunicaciones

Pablo Melgar director de comunicaciones comunicacion@utu.edu.uy

secomunicacion@utu.edu.uy