



**UNIVERSIDAD NACIONAL
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA**

INSTRUCTIVO

Programa de Atención en Psicopedagogía

MARZO, 2014

IDENTIFICACIÓN

VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA		Número de Gaceta UNA N° 5-2015 del 16 de marzo de 2015	
		Versión: 2	Página 1 de 25
		Fecha de Emisión: Marzo 2014	
		Reemplaza a: Versión 1	
INSTRUCTIVO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA		Aprobado para entrar en vigencia: 17 de marzo de 2015 Oficio R-0119-R-2015 Licda. Sandra León Coto Rectora	
Elaborado por: MSc. Damaris Picado C. MSc. Lizeth Martínez C. MSc. Cilene Trejos Q.	Aprobado por: Lic. Nelly Obando Álvarez Vicerrectora de Vida Estudiantil	Consejo Técnico de Programa M.Sc. Lizeth Martínez Corrales, Psicopedagoga Karen Bonilla FEUNA, Secretaria de Asuntos Estudiantiles. Preside : M.Sc. Idaly Cascante Herrera, Directora Departamento de Orientación y Psicología.	

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	3
2.1 Objetivos de los Procedimientos	3
3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA	4
3.1 Objetivos del Servicio de Atención Psicopedagógica	4
3.2 Objetivos del Servicio de Interpretación de LESCO	5
3.3 Objetivo del Servicio de Atención a Estudiantes Repitentes (RGEPEA)	5
4. RESPONSABLES	5
5. MARCO GENERAL DE OPERACIÓN	7
a) Políticas	7
b) Normas de Operación	8
6. CONCEPTOS	9
7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA	12
8. PROCEDIMIENTOS	13
8.1 Servicio de Atención Psicopedagógica	13
8.1.1 Solicitud del Servicio	13
8.1.2 Acciones de Atención Psicopedagógica	15
8.1.3 Elaboración de Referencias	16
8.1.4 Coordinación y Seguimiento de Casos	16
8.1.5 Requerimientos para la Atención Psicopedagógica	17
8.2 Servicio de Interpretación de LESCO	17
8.2.1 Control y Evaluación del Servicio de Interpretación	18
8.2.2 Diagrama de Flujo del Servicio de Interpretación de LESCO	21
8.3 Servicio de Atención de Repitencia de Cursos (Art.9 RGEPEA)	22
9. ACCIONES DE CONTROL DEL PROGRAMA	23
10. ACCIONES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA	23
11. ANEXOS	24

1. INTRODUCCIÓN

El Programa de Atención en Psicopedagogía comprende tres servicios, atención psicopedagógica, interpretación de LESCO y atención a estudiantes con repitencia de cursos (RGEPEA). Este programa está dirigido a la comprensión del ser humano en situación de aprendizaje. Se parte de que el aprendizaje tiene una dimensión social, (relaciones interpersonales en la familia y grupo de iguales) y otra individual. Se busca que ambos componentes se desarrollen en forma armoniosa. En conjunto con el estudiante se analizan aspectos individuales que pueden ensombrecer el aprendizaje, destinando acciones concretas para su mejoramiento. Por otra parte, se analiza el marco institucional como factor esencial en el éxito académico.

En la actualidad, la experiencia educativa a nivel superior se caracteriza por el incremento de población con condiciones que requieren la aplicación de adaptaciones al currículo, de manera que se potencie el desarrollo de competencias personales y académicas.

Este documento contiene los procedimientos que regirán el servicio de psicopedagogía, el servicio de interpretación de LESCO y la atención a estudiantes repitentes que brinda el Departamento de Orientación y Psicología, mismos que deberán revisarse y actualizarse periódicamente para garantizar su pertinencia

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

2.1 Objetivos de los procedimientos

Este instructivo tiene como propósito uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo del Programa Atención Psicopedagógica, el cual incluye tres servicios: Interpretación LESCO, Psicopedagogía y Atención a estudiantes con repitencia de cursos.

Los procedimientos aquí establecidos buscan evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar la evaluación del control interno y su vigilancia; facilitar tanto a los funcionarios como a su superior jerárquico el conocimiento de la realización adecuada del trabajo; reducir los costos al aumentar la eficiencia general y otras ventajas adicionales.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Analizar las diferentes dimensiones que intervienen en el proceso de aprendizaje de la población estudiantil con necesidades educativas, para plantear en forma acertada las acciones a seguir que puedan optimizar este proceso, mediante los servicios que brinda la institución y el DOP para facilitar el logro de su proyecto académico.

3.1 Objetivos del Servicio de Atención Psicopedagógica

- Promover la igualdad de oportunidades a la comunidad estudiantil con discapacidad mediante la intervención psicopedagógica.
- Apoyar a la población estudiantil con necesidades educativas en el proceso de aprendizaje
- Brindar la intervención psicopedagógica individual y grupal en el proceso enseñanza aprendizaje de los y las estudiantes con necesidades educativas que requieren productos de apoyo y adaptaciones curriculares, tomando en cuenta los diferentes actores involucrados.
- Asesorar al personal docente y administrativo en la atención de las personas con discapacidad.
- Indicar a las unidades académicas la aplicación de las adecuaciones que requiere la población estudiantil con necesidades educativas.

3.2 Objetivos del Servicio de Interpretación de LESCO

- Promover en el nivel universitario, la igualdad de oportunidades para la población sorda y con deficiencia auditiva tomando en cuenta los diferentes actores involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Suscitar el desarrollo integral de la población sorda y con deficiencia auditiva mediante la respuesta efectiva a sus necesidades particulares en el ámbito educativo.
- Facilitar un servicio de apoyo requerido por la población sorda y con deficiencia auditiva para garantizar la permanencia en el proceso educativo y su éxito académico.
- Sensibilizar a la población estudiantil y académica en torno a las características y necesidades educativas de la población sorda y con deficiencia auditiva.

3.3 Objetivo del Servicio de Atención a Estudiantes Repitentes (RGEPEA)

- Atender de manera oportuna en coordinación con la Unidades Académicas los casos de estudiantes que pierden un curso en la segunda oportunidad, mediante intervención de profesionales del Departamento de Orientación y Psicología, en las comisiones conformadas en el marco del Reglamento General de Evaluación del proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

4. RESPONSABLES

El departamento de Orientación y Psicología es el responsable de llevar a cabo los procedimientos descritos en el presente instructivo, para ello contará con profesionales especialistas en psicopedagogía y en interpretación de LESCO, con el siguiente perfil:

Psicopedagogas (os)

- Grado mínimo de Bachillerato en Orientación o Psicología con Licenciatura en Psicopedagogía.
- Mostrar actitudes tales como empatía, tolerancia, respeto, cordialidad.
- Capacidad para el trabajo en equipo interdisciplinario.

- Capacidad para el manejo adecuado de grupos.
- Poseer conocimientos en el tema de solución de conflictos.
- Mostrar habilidades para trabajar bajo presión.
- Habilidad de organización de documentos.
- Habilidad para relacionarse con las personas.
- Exhibir una condición ética y profesional.
- Habilidad para coordinar con diferentes instancias a nivel institucional e interinstitucional.
- Tener experiencia en el diseño, evaluación e implementación de proyectos a nivel institucional.
- Habilidad y actitud positiva para el trabajo con población estudiantil universitaria.

Intérprete de LESCO

- Grado mínimo de bachillerato universitario.
- Certificado de cursos de LESCO.
- Mostrar actitudes tales como empatía, tolerancia, respeto, cordialidad.
- Capacidad para el trabajo en equipo interdisciplinario.
- Poseer conocimientos en el tema de solución de conflictos.
- Mostrar habilidades para trabajar bajo presión.
- Habilidad para relacionarse con las personas.
- Exhibir una condición ética y profesional.
- Habilidad y actitud positiva para el trabajo con población estudiantil universitaria.

Orientadores (as)

- Grado mínimo de licenciatura en Orientación.
- Habilidades para una adecuada comunicación verbal y escrita.
- Capacidad para negociar y trabajar en equipo.
- Mostrar actitudes empáticas a partir de las necesidades del (la) estudiante.
- Conocimientos sobre los factores que intervienen en el proceso de enseñanza.
- Responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de tareas a la luz de la normativa vigente en materia de evaluación de aprendizajes.

- Conocimientos de didáctica universitaria y evaluación de los aprendizajes.
- Capacidad de análisis y pensamiento crítico.
- Habilidad y actitud positiva para el trabajo con población estudiantil universitaria.

Las personas designadas por la Dirección del DOP como responsables de los servicios que ofrece este Programa, son las encargadas de cumplir con las funciones estipuladas en el Manual de Organización y Funciones de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil en el apartado denominado “del Coordinar de Área o Programa”.

5. MARCO GENERAL DE OPERACIÓN

a) Políticas

a-1) Internacional:

Compendio de normas internacionales y nacionales vigentes en materia de discapacidad (2002)

a-2) Nacional: Constitución Política, Ley 7600 “Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, Ley 8661 “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo” y la Ley 8968 “Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”. Compendio de normas internacionales y nacionales vigentes en materia de discapacidad (2002)

a-3) Institucional: Políticas de Vida Estudiantil y el acuerdo del Consejo Universitario, Políticas Institucionales en materia de discapacidad, Reglamento General sobre los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje de la Universidad Nacional.

a-4) Departamento: Las acciones que se realizan en este programa tienen como marco de referencia los objetivos estratégicos definidos para el departamento de orientación y psicología.

El departamento promueve accesibilidad y permanencia a la educación superior mediante el servicio psicopedagógico e interpretación de LESCO, para estudiantes regulares, además de la asesoría a docentes y administrativos.

b) Normas de operación

- El programa de atención psicopedagógica está dirigido a estudiantes regulares de la Universidad Nacional cuya condición amerite la intervención psicopedagógica mediante cualquiera de los servicios que comprende este Programa.
- Las acciones que se desarrollan en este Programa cuentan con los avales respectivos de los superiores jerárquicos.
- Para la ejecución de los servicios de este Programa, se cumplen los procedimientos establecidos en este instructivo y los institucionales en materia de atención a estudiantes con necesidades educativas asociadas o no a discapacidad.
- Toda comunicación escrita externa que se genera en los servicios ofrecidos contempla copia a la Dirección del DOP.
- Las situaciones imprevistas que surjan en la ejecución de este Programa, serán resueltas en primera instancia por el (la) profesional responsable y posteriormente por la superior jerárquica del DOP, así en escalada según corresponda.
- Los y las profesionales que brindan servicios en este Programa, participan activamente en las reuniones de equipo establecidas y consensuadas para la actualización profesional, el seguimiento de casos y la ejecución de este instructivo.

6. CONCEPTOS

Condición: Característica (s) de la persona (física, cognitiva y emocional o su combinación) que debido a barreras del entorno, incluyendo las actitudinales, obstaculizan o limitan su participación plena en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Accesibilidad: Se define como las condiciones del medio que posibilite a todas las personas el acceso, utilización y disfrute de manera ordinaria, segura y eficiente del entorno y la información, de manera que permita a todos desenvolverse igualmente y de la forma más independiente posible.

Diversidad: Condiciones de las personas que las caracterizan, por razones culturales, o étnicas, religiosas, políticas, de género, de clase social, estilos y formas particulares de aprender y pensar.

Discapacidad: Deficiencia mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno.

Intervención psicopedagógica: Es la aplicación de un continuo de recursos destinados a la atención de necesidades curriculares que presentan algunos estudiantes en situación de aprendizaje. La finalidad de la intervención es mediatizar en el proceso enseñanza aprendizaje, incluyendo los diferentes actores (académicos, administrativos y otras instancias), con el fin de lograr los objetivos curriculares y potencializar el desarrollo integral del estudiante.

Intérprete: El intérprete de lengua de señas desempeña un papel fundamental para acercar a la comunidad sorda a la comunidad oyente. Es el puente, es el lazo de unión que facilita que se comparta la información entre estos dos grupos de personas.

Escribiente: El escribiente tiene la función de tomar apuntes de todos los aspectos relacionados con la materia durante las lecciones asignadas por horario. Dichos apuntes se entregan al estudiante con discapacidad.

Cultura sorda: Con este nombre se pretende definir costumbres y "textos" originados en el seno de comunidades no oyentes que se expresan mediante lenguas de señas. Entre ellos destacan los detalles de una cotidianeidad en la cual se procura prescindir del sonido y manifestaciones artísticas basadas en el potencial estético de las lenguas de señas (teatro sordo, poesía visual, narración señada, etc.).

LESCO: Es el idioma con el que las personas sordas se comunican. Cumple con los parámetros de una lengua oral desde el punto de vista lingüístico, con la única diferencia de que usa un diferente medio para ser transmitida.

La lengua de señas debe ser explicada en todos los niveles gramaticales, es decir, en todos los niveles lingüísticos: el nivel segmental (unidades mínimas sin significado), el nivel morfológico (pautas para determinar los cambios de una seña según la función gramatical expresada), el nivel sintáctico (frases, componentes oracionales y sintagmas mínimos), el nivel discursivo (uso de la información contextuada) y finalmente el nivel léxico.

Lectura labial: Es el arte de aprender a comprender el pensamiento de un hablante observando los movimientos de su boca. La lectura labial contribuye a compensar visualmente la pérdida auditiva... Las personas que no pronuncian o articulan con claridad dificultan su comprensión.

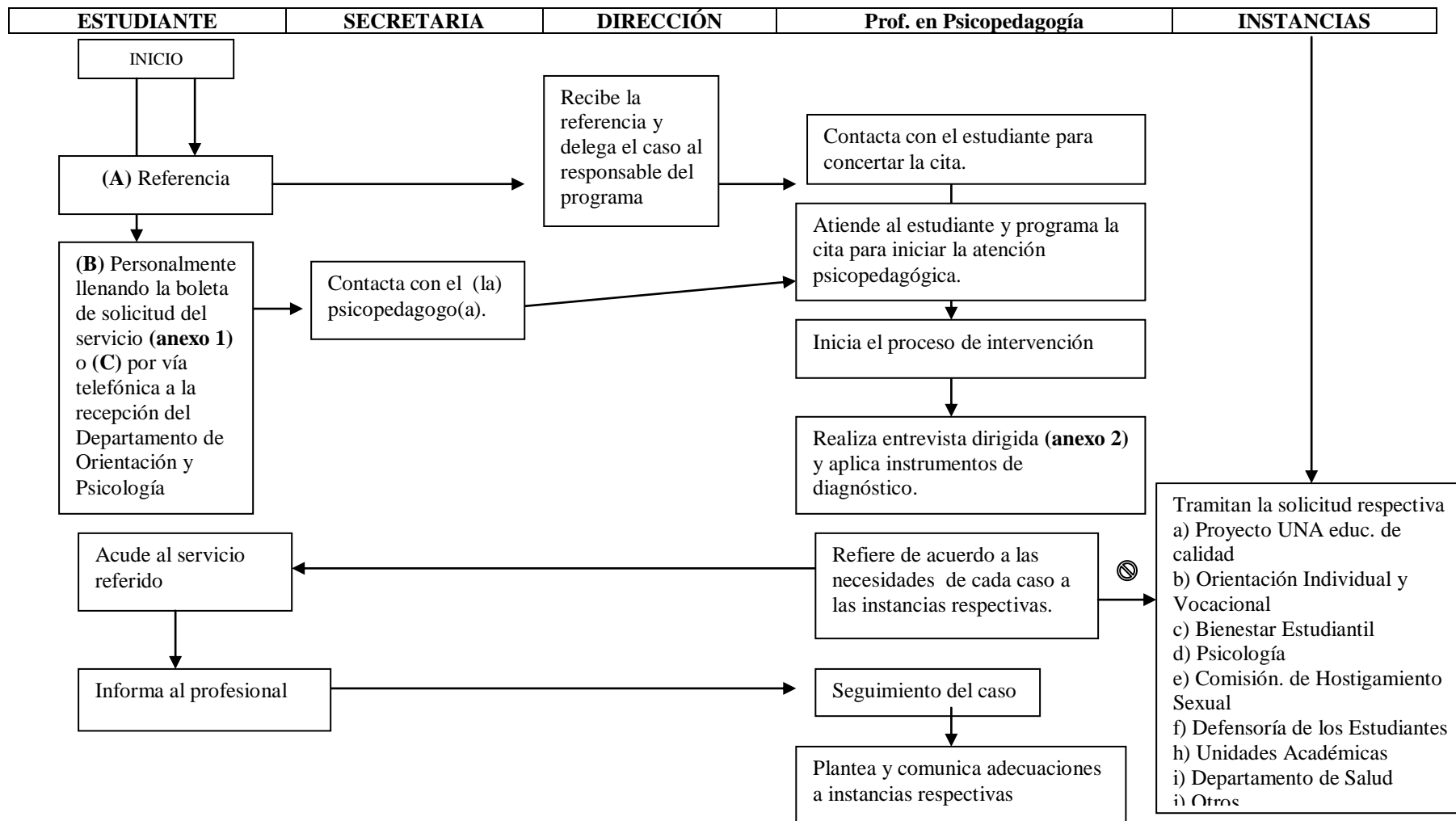
Necesidad Educativa Especial: Las necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad se refiere a aquellos alumnos que se enfrentan al proceso de enseñanza-aprendizaje con limitaciones sensoriales, cognitivas, físicas, emocionales, conductuales o con dificultades de aprendizaje.

Persona sorda: Una persona sorda es quien no responde, en diferentes grados, al sonido, lo cual no tiene nada que ver con su capacidad comunicativa, siempre y cuando se recurra a medios de expresión no dependientes de lo acústico-auditivo: la modalidad escrita del español (o cualquier otra lengua oral) o el LESCO (o cualquier otra lengua de señas).

Repitencia de cursos: En el marco de lo establecido en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, se establece: Si el estudiante pierde un curso en la segunda oportunidad, su caso será estudiado integralmente por el guía académico, el coordinador de Vida Estudiantil de la Facultad, Centro o Sede Regional y un especialista del Departamento de Orientación de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, con el propósito de recomendar al estudiante y a la Dirección de la Unidad Académica las medidas pertinentes. (Art.9).

Reglamento General de Evaluación de los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje: documento que norma en la Universidad Nacional todo lo referente a evaluaciones, programas de cursos, repitencia de cursos, exámenes por suficiencia.

7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA



8. PROCEDIMIENTOS

A continuación se detallan los procedimientos para cada uno de los servicios del Programa. Estos son de carácter obligatorio. Cualquier modificación a los mismos que realice un (a) funcionaria debe ser comunicada a la Dirección del DOP para su análisis y aval, según corresponda. En este último caso, la dirección deberá proceder conforme al Reglamento de la VVE y al Manual de Organización y Funciones de la VVE.

8.1 Servicio de Atención Psicopedagógica

8.1.1 Solicitud del servicio

El (la) estudiante solicita el servicio de atención psicopedagógica mediante cualquiera de las siguientes formas:

- (A) Por referencia: cuando un estudiante es referido por alguna instancia, esta envía una nota dirigida a la dirección del Departamento de Orientación y Psicología incluyendo los datos personales del estudiante y el motivo de referencia o bien, llena la boleta de solicitud del servicio (**VVE-DOP-SERV-AT-PSICOPED-001**).
 - (A1) La dirección del Departamento de Orientación y Psicología remite el caso al responsable del programa, el cual procede a distribuir las referencias de manera equitativa entre los profesionales en psicopedagogía.
 - (A2) El especialista en Psicopedagogía contacta al estudiante a efecto de programar la primera cita.

- (B) Personalmente: el estudiante solicita en la recepción del Departamento de Orientación y Psicología el servicio, posteriormente la persona que lo atiende le facilita la boleta de solicitud del servicio (**VVE-DOP-SERV-AT-PSICOPED-001**), la cual debe completar con los datos que le solicitan. La recepcionista entrega este documento al responsable del programa.

- (B1) El responsable del programa procede a distribuir equitativamente las referencias.
- (B2) El especialista en Psicopedagogía contacta al estudiante a efecto de programar la primera cita.
- (C) Por vía telefónica: El estudiante puede comunicarse con la profesional de Psicopedagogía a través de los teléfonos asignados por el Departamento de Orientación y Psicología, para brindar los datos y programar la cita.
- (D) Por identificación de parte del Programa en el proceso de Matrícula: El Programa recibe de la Unidad de Admisión los expedientes de los estudiantes que solicitaron adecuación para la aplicación de la Prueba de Admisión. La profesional en Psicopedagogía realiza entrevista telefónica. Se realizará un máximo de cuatro intentos en momentos diferentes para contactar al estudiante y de ser posible se envía mensaje por correo electrónico. Cada una de estas acciones se registran en el documento (Primer contacto: Estudiantes de nuevo ingreso con adecuación PAA). De no contactar al estudiante el expediente será archivado.
- (D1) La profesional en Psicopedagogía identifica los estudiantes que requieren apoyos inmediatos (Ayudas técnicas, digitalización, servicio de interpretación y escribientes) y programa la primera cita.
- (D2) En el caso de aquellos estudiantes que no requieren apoyos inmediatos, la profesional en Psicopedagogía les indica que deben presentarse en el Departamento de Orientación y Psicología para llenar la boleta de solicitud al servicio. Las boletas que completan los estudiantes se mantienen en un ampo en la Recepción del DOP. La Profesional en Psicopedagogía encargada del Programa, retira las boletas y las distribuye según su criterio técnico.
- (D3) Si a la hora de realizar la Entrevista telefónica el estudiante rechaza el servicio, su expediente será archivado.

8.1.2 Acciones de Atención Psicopedagógica

- (A) El (la) estudiante acude a la primera cita para la entrevista inicial (Anexo 2) en la que se indagan las necesidades y se explica el proceso de diagnóstico a realizar.
- (B) El (la) estudiante asiste a un promedio de seis sesiones para la aplicación de diversos instrumentos para determinar su nivel de funcionalidad en diversas áreas, tales como: atención – concentración, memoria, análisis, comprensión, proceso de lecto-escritura, pensamiento lógico – matemático, dislexia, discalculia, técnicas y hábitos de estudio, según requiera cada caso.
- (C) Al analizar el desempeño académico del (la) estudiante se toman en consideración otros aspectos que inciden en el aprendizaje: condiciones de salud, situaciones socioafectivas, dinámica de aula, trastornos emocionales – conductuales, procesos de evaluación y otros.
- (D) Al finalizar el proceso diagnóstico se realiza un análisis de los datos obtenidos para definir los apoyos que el (la) estudiante requiere para potenciar su proceso de aprendizaje.
- (E) Se elabora el documento que contiene las adecuaciones y apoyos requeridos por el (la) estudiante y se comunican a la Unidad Académica por medio de un oficio.
- (F) Se realiza la devolución al o la estudiante, de los resultados obtenidos y se entrega copia del documento enviado a la Unidad Académica.
- (G) En el marco de la Ley 8968: “Protección de la Persona frente al Tratamiento de su Datos Personales”, el (la) estudiante firma un consentimiento informado que permite al programa hacer uso de la información personal, con el propósito fundamental de brindar los apoyos y adaptaciones curriculares que potencien su desempeño académico.

- (H) En caso necesario, se realizan reuniones con el (la) estudiante, académicos y/o representantes administrativos de la respectiva carrera, para coordinar acciones que favorezcan su éxito académico.
- (I) Sin que resulte excluyente se considera que un proceso de apoyo psicopedagógico debe incluir al menos siete sesiones por estudiante.

8.1.3 Elaboración de referencias

El profesional que brinda el servicio define con fundamento en el análisis del caso, si es o no necesario remitir al estudiante a otra instancia interna o externa para su atención. De ser así, realiza los contactos necesarios y elabora los documentos de referencia según corresponda.

Si la situación del estudiante lo amerita, el profesional (previa autorización) puede contactar a otras personas que estén interfiriendo en el proceso de aprendizaje (familia, pareja, docentes, otros).

8.1.4. Coordinación y seguimiento de casos

- (A) El (la) estudiante continúan en proceso de seguimiento para la aplicación de ejercicios que a criterio de la profesional, estimulen las habilidades o capacidades no desarrolladas satisfactoriamente. Todas las acciones se registran en el expediente del (la) estudiante.
- (B) El (la) estudiante se presenta con la profesional, previa cita o en forma imprevista, para valorar la efectividad de los apoyos sugeridos y su aplicación por parte de los académicos.
 - (B1) En caso de que no se apliquen las adecuaciones, se contacta directamente al académico a cargo del curso para abordar la situación.

(B2) Una variación en la condición del (la) estudiante, implicará la revisión del expediente y de ser necesario, se incorporan otros apoyos curriculares.

- (C) Cualquier modificación que se haga al documento de adecuaciones y apoyos, se informa a la Unidad Académica por medio de un oficio y se hace entrega del documento actualizado. Igualmente, se entrega al o la estudiante.

8.1.5. Requerimientos para la Atención Psicopedagógica

- (A) El (la) estudiante debe asistir puntualmente a las citas programadas. En caso de ausentarse dos veces consecutivas y sin justificación, pasa a lista de espera y se cede el espacio a otro estudiante.
- (B) Cuando el estudiante se presente después de 30 minutos de la hora asignada, se reprograma la cita.

8.2 Servicio de Interpretación de LESCO

El (la) estudiante solicita el servicio de intérpretes mediante cualquiera de las siguientes formas:

- (A) Por referencia: cuando un estudiante es referido por alguna instancia, ésta envía una nota dirigida a la dirección del Departamento de Orientación y Psicología incluyendo los datos personales del estudiante y el motivo de referencia, o bien, llena la boleta de solicitud del servicio (**VVE-DOP-SERV-AT-PSICOPED-001**).
- (A1) La dirección del Departamento de Orientación y Psicología transfiere el caso al especialista en Psicopedagogía, el cual procede a contactar al estudiante a efecto de programar la primera cita.
- (A2) La Dirección del Departamento de Orientación y Psicología recibe la referencia y asigna el caso al intérprete.
- (A3) El profesional coordina el primer contacto entre el intérprete y el estudiante. (D)

- (A4) El profesional comunica a los académicos los casos que ameriten el servicio de intérprete y las condiciones del servicio.
- (A5) El profesional realiza el proceso de evaluación del servicio con los estudiantes.
- (B) Personalmente: el estudiante solicita en la recepción del Departamento de Orientación y Psicología el servicio de intérprete, posteriormente la persona que lo atiende le facilita la boleta de solicitud del servicio (**VVE-DOP-SERV-AT-PSICOPED-001**), la cual debe completar con los datos que se le solicitan. La recepcionista entrega este documento al especialista en Psicopedagogía para que este proceda a contactarlo y programar la primera cita.
- (C) Por correo electrónico: El estudiante puede comunicarse con la profesional de Psicopedagogía a través de los correos asignados por el Departamento de Gestión Tecnológica de la Universidad, para brindar los datos y programar la cita.
- (D) El profesional coordina el primer contacto entre el intérprete y el estudiante. (A3)
- (D1) El intérprete realiza un análisis de las actividades de aula.
- (D2) El intérprete realiza el Plan de Trabajo.
- (D3) El intérprete coordina con el estudiante el horario del servicio y las tareas.
- (D4) El intérprete realiza el Informe Semestral de acuerdo a los lineamientos establecidos por la profesional encargada del servicio.
- (D5) La Dirección del Departamento de Orientación y Psicología revisa el Informe de Trabajo Semestral.
- (D6) El intérprete participa en capacitaciones sobre el servicio y otras actividades dirigidas a la población estudiantil con discapacidad auditiva.

8.2.1 Control y Evaluación del Servicio de Interpretación

Apoyo de Escribientes

- (A) A inicios de cada ciclo lectivo, según la matriculada realizada por los estudiantes con discapacidad auditiva o visual, se coordina el apoyo de escribientes.
- (B) Se lleva a cabo un taller de inducción sobre el servicio de escribientes, con el fin de unificar los criterios de trabajo y las responsabilidades que implica este apoyo. En este espacio, se brinda el material requerido y se firma un documento de compromiso, aceptando dichas funciones y responsabilidades.
- (C) Los escribientes entregan a la encargada del servicio, la boleta de control de horas, con el fin de autorizar las horas colaboración en el Sistema SIBEUNA.
- (D) En casos de giras, se coordina la tramitación de viáticos con la encargada del servicio.
- (E) Antes de finalizar cada ciclo lectivo, el apoyo de escribiente es evaluado por los(as) estudiantes que reciben el apoyo, a través del instrumento Evaluación de los Escribientes. La encargada del servicio cuantifica la información recolectada y, con base en los resultados, plantea acciones de mejora.

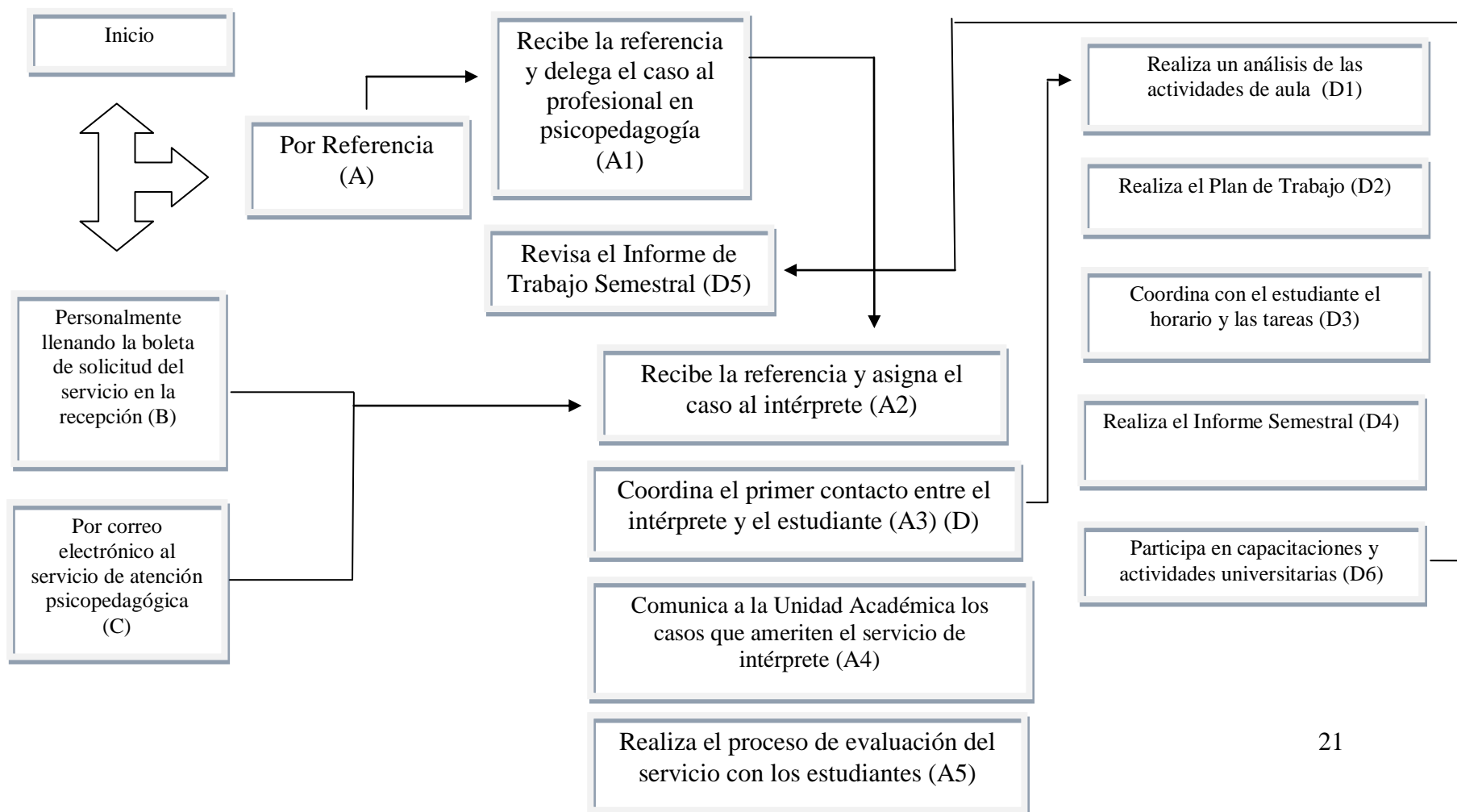
Apoyo de Intérprete LESCO

- (F) Se organiza en cada ciclo el horario de trabajo de cada intérprete, según la matrícula de los y las estudiantes con discapacidad auditiva o visual.
- (G) Se coordina el primer contacto entre el intérprete y el (la) estudiante con discapacidad auditiva o visual.
- (H) Se comunica por escrito, a la Unidad Académica, los casos que ameritan el Servicio de Interpretación y las condiciones del servicio.
- (I) En casos de giras, prácticas profesionales u otras actividades académicas fuera del horario de los cursos, el estudiante lo comunica a la encargada del servicio para valorar la disponibilidad de los intérpretes. En el caso de las giras, el Departamento de Orientación y Psicología, cubre los viáticos requeridos.

- (J) Antes de finalizar cada ciclo lectivo, el apoyo de intérprete es evaluado por los y las estudiantes que reciben el apoyo, a través del instrumento: Evaluación de los Intérpretes. La encargada del servicio cuantifica la información recolectada y, con base en los resultados, plantea acciones de mejora.
- (K) En el caso de análisis y sugerencias en torno al servicio de Interpretación, se convoca a reunión a los intérpretes y se unifican criterios para el planteamiento de mejoras. Éstas deben contar con el aval de la Dirección del DOP para su implementación.
- (L) El encargado del servicio propiciará espacios de capacitación dirigido a los académicos, en torno al Servicio de Interpretación. Además, facilitará información sobre la labor de los escribientes.
- (M) El encargado del servicio mantendrá un expediente de cada escribiente con los datos requeridos, compromiso firmado, boleta de control de horas, impresión de las horas autorizadas y otros documentos.
- (N) En caso de que un estudiante con discapacidad auditiva y visual renuncie a alguno de los apoyos ofrecidos por el Servicio de Interpretación (intérprete o escribiente), deberá manifestarlo por escrito.
- (O) Los intérpretes deben entregar a la encargada del servicio, el Plan de Trabajo y el Informe de Trabajo por ciclo, según los lineamientos establecidos.

8.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN DE LESCO

Flujograma de Procesos del Servicio de Intérpretes				
Macroproceso Vida Estudiantil		Proceso Orientación y Psicología		Actividad Servicio de intérpretes
Estudiante	Secretaría	Dirección	Psicopedagoga	Intérprete



8.3 Servicio de Atención de Repitencia de Cursos (Art.9 RGEPEA)

- (A) El (la) estudiante accede a este servicio mediante cualquiera de las siguientes formas:
- (A1) Por referencia: La Dirección del Departamento de Orientación y Psicología (DOP) recibe la solicitud de la Unidad Académica para la conformación de la comisión que atenderá el estudio del caso respectivo.
 - (A2) La Dirección del Departamento de Orientación y Psicología refiere el caso a la persona responsable mediante oficio, con copia a la Unidad Académica. El (la) responsable procede a realizar las coordinaciones necesarias para iniciar el proceso establecido en el Reglamento.
 - (A3) Personalmente: el estudiante solicita en la recepción del Departamento de Orientación y Psicología el servicio, en cuyo caso la persona que lo atiende en la recepción le indica que debe presentar ante la Unidad Académica la solicitud para que esta inicie el procedimiento, según se establece en el Reglamento.
- (B) Una vez conformada la comisión según lo establece el Reglamento, ésta es convocada por el funcionario del DOP de Orientación para iniciar el estudio detallado de la condición académica del estudiante, de acuerdo al área de competencia de cada miembro.
- (C) Para este estudio se toma en consideración, el programa del curso en general, la metodología utilizada por el académico(a) del curso, el cumplimiento de la normativa institucional en lo correspondiente, características del (la) estudiante, historial académico, condiciones del plan de estudio vigente, apoyos y beneficios que recibe o ha recibido el estudiante, entre otras.
- (D) En casos en que la Comisión lo considere necesario, puede invitarse a otras personas ligadas directamente con la situación que presenta el (la) estudiante. Asimismo, podrá solicitarse informes o criterio a otras instancias. En estas circunstancias, deberá informarse al o la estudiante al respecto, para contar con su consentimiento por escrito.
- (E) Realizado este estudio, la comisión emite una resolución final la cual es firmada por todos(as) los miembros (DOC. VVE-DOP-ART9-...)

- (F) El profesional del Departamento de Orientación comunica mediante oficio a la Dirección de la Unidad Académica la resolución de la Comisión para su acatamiento. De este oficio se remite copia a la dirección del DOP, sin el adjunto de la resolución.
- (G) En caso de que se necesite referir al (la) estudiante a otros servicios de apoyo del DOP o de la institución en general, podrá hacerse en el momento en que la comisión así lo considere, sin esperar a emitir la resolución final.
- (H) Si por recomendación de la Comisión, el (la) estudiante fue atendido en otros servicios del DOP, la VVE o de la institución, debe consignarse en la resolución final en el apartado de los considerandos.
- (I) El profesional en Orientación que atendió el caso archiva en el expediente del estudiante la copia de la resolución y de los documentos que correspondan.

9. ACCIONES DE CONTROL DEL PROGRAMA:

- Las (los) profesionales que ofrecen los servicios son responsables de mantener los registros y expedientes de los estudiantes al día, así como toda la correspondencia que genera de manera que estén disponibles para brindar informes tanto a la persona responsable del proyecto como a la Dirección del DOP.
- Las y los profesionales revisan de manera periódica los registros y listas de estudiantes que solicitan servicio e informan a la Dirección del DOP cuando se requiera, para tomar acciones para atender los casos en espera.
- Los profesionales utilizan los formularios y documentos establecidos en este instructivo para brindar la atención correspondiente.

10. ACCIONES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA:

- Las actividades y metas sujetas a evaluación y seguimiento responden al Plan Táctico del Programa de Atención Psicopedagógica que se elabora anualmente.
- La evaluación incluye análisis del cumplimiento de objetivos y de los indicadores de éxito. Elaboración de estadísticas para discusión y análisis en equipo de trabajo.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo de los servicios que se brindan.