

 <p style="text-align: center;">UNA</p> <hr/> <p style="text-align: center;">VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL</p> <hr/> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA</p> <hr/>		Número de Gaceta UNA N° 5-2015 del 16 de marzo de 2015	
		Versión 02	Página 1 de 20
		Fecha de Emisión: Marzo 2014	
		Reemplaza a: Versión 01	
INSTRUCTIVO DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN		Aprobado para entrar en vigencia: 17 de marzo de 2015 Oficio R-0119-R-2015 Licda. Sandra León Coto Rectora	
Elaborado por: Licda. Andrea Zamora Quesada Lic. Rodrigo Jiménez Padilla Lic. Luis Roberto Víquez Rodríguez Lic. Stephen Jarquín Paniagua MSc. Laura Delgado Rojas	Aprobado por: Lic. Nelly Obando Álvarez Vicerrectora de Vida Estudiantil	Consejo Técnico de Programa M.Sc. Rodrigo Jiménez Padilla , Orientador Karen Bonilla FEUNA, Secretaria de Asuntos Estudiantiles. Preside : M.Sc. Idaly Cascante Herrera, Directora, Departamento de Orientación y Psicología	

Contenido

Contenido.....	2
Introducción	3
Objetivos de los Procedimientos	3
Objetivo del programa	4
Descripción de los proyectos.....	4
Orientación individual	4
Orientación vocacional	4
Responsables.....	4
Marco General de Operación	6
A. Políticas	6
• Institucionales	6
• Del Departamento	6
B. Normas de Operación.....	6
Servicio Orientación Individual - Conceptos	7
Servicio Orientación Vocacional Conceptos	9
Procedimientos	9
Orientación individual:	10
Flujograma de procesos Orientación Individual	14
Orientación vocacional.....	15
Flujograma de procesos Orientación Vocacional.....	17
ANEXOS PRESENTES EN LOS MAPAS DE COMPANENTES	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

Este instructivo describe los procedimientos del Programa de Orientación el cual se compone de dos proyectos, Orientación Individual y Orientación Vocacional que se desarrollan con el fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de la población estudiantil.

Se fundamenta en los objetivos estratégicos del DOP y parte de la concepción de la Orientación como disciplina dinámica, entendida como un proceso en el que se facilitan las herramientas para el crecimiento de la persona durante su ciclo vital y de sus crisis en el desarrollo. Toma como base elementos que promueven la prevención, mediante el fortalecimiento de los recursos personales, el conocimiento de sí mismo, del medio, la toma de decisiones y el compromiso social, desde los ámbitos educativo, vocacional, personal y social. Tiene como propósito asesorar, acompañar y apoyar al estudiante en las diversas situaciones que experimenta en su vida.

Para el desarrollo de los servicios, el equipo de trabajo utiliza el modelo de intervención denominado Relación de Ayuda conocido como Counseling o Modelo Clínico, que según la Asociación Británica para el Counseling es: *“la utilización hábil y fundamentada de la relación y la comunicación, con el fin de desarrollar el autoconocimiento, la aceptación, el crecimiento emocional y los recursos personales”*.

Este instructivo detalla los principales procedimientos para la ejecución de los proyectos, los responsables de las acciones, las políticas que regulan el ejercicio del profesional en Orientación en el DOP, las acciones de control, seguimiento y evaluación, por lo que se hace necesaria su revisión y actualización periódica.

Objetivos de los Procedimientos

Este instructivo tiene como objetivo uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y 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; que tanto los funcionarios como su superior jerárquico conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, reducir los costos al aumentar la eficiencia en general, además de otras ventajas adicionales.

Objetivo del programa

Promover el crecimiento socio-afectivo de las personas que acceden al programa para el mejoramiento de su calidad de vida y el logro de su proyecto académico.

Descripción de los proyectos

Orientación individual

Es el proceso que favorece el crecimiento integral del usuario mediante el asesoramiento, aplicación de instrumentos, entrevistas y distintas técnicas de intervención individual que soliciten la autoexploración con el fin de identificar sus necesidades y limitaciones, así como el desarrollo de sus recursos personales para facilitar la toma de decisiones y mejorar su calidad de vida.

Orientación vocacional

La Orientación Vocacional tiene como propósito asesorar al usuario para que clarifique su elección de carrera, explorando diferentes factores que intervienen en la toma de decisiones, como sus intereses, habilidades, valores ocupacionales y proyecto de vida. Dicho proceso se apoya en la aplicación de instrumentos vocacionales, entrevistas y en la revisión y análisis de la información con respecto a la oferta académica existente.

Responsables

La Unidad Ejecutora responsable de los proyectos del Programa de Orientación es el Departamento de Orientación y Psicología, específicamente los profesionales en Orientación; quienes presentan las siguientes características:

- Grado mínimo de licenciatura en Orientación.
- Habilidades para una adecuada comunicación verbal y escrita.
- Capacidad para comunicarse y actuar de forma asertiva en sus relaciones interpersonales.
- Habilidad para el manejo adecuado de grupos.
- Mostrar actitudes de liderazgo para tomar decisiones y trabajar adecuadamente en equipo y grupos.
- Mostrar actitudes empáticas a partir de las necesidades de los estudiantes.
- Responsabilidad y compromiso en el cumplimiento y ejecución de las tareas asignadas.
- Proactividad para presentar propuestas novedosas que impulsen el mejoramiento de los proyectos que conforman el Programa de Orientación.

- Habilidad y actitud positiva para el trabajo con personas universitarias.
- Capacidad para resolver los problemas que surjan en el desarrollo de las tareas que realiza de acuerdo con las funciones atinentes a su puesto.
- Capacidad para trabajar bajo presión ante situaciones imprevistas en las tareas que realiza.
- Brindar un servicio oportuno, personalizado y eficaz, mostrando actitudes tales como, cordialidad, tolerancia y respeto.
- Brindar al usuario información oportuna, veraz y actualizada.

Las personas designadas por la Dirección del DOP como responsables del servicio 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 Coordinador de Área o Programa”.

Marco General de Operación

A. Políticas

- **Institucionales**

De la Vicerrectoría de Vida Estudiantil: Objetivos estratégicos del Plan Vigente.

- **Del Departamento**

El Programa de Orientación tiene como marco de referencia los objetivos estratégicos definidos para el Departamento de Orientación y Psicología. El acceso a la información se considera un principio fundamental para la ejecución de los proyectos de este Programa con el propósito de ampliar su cobertura y contribuir con el fortalecimiento de la imagen institucional.

- **De los Profesionales en Orientación**

Código de Ética del Colegio de Profesionales en Orientación.

B. Normas de Operación

b.1. Las acciones que se desarrollan en el marco del Programa de Orientación, cuentan con los avales respectivos de los superiores jerárquicos.

b.2. Para la planificación, ejecución y evaluación de cada uno de los proyectos contemplados en el Programa de Orientación, la Dirección del Departamento establece diferentes niveles de responsabilidad a los profesionales según las funciones asignadas.

b.3. Para la ejecución de los proyectos del Programa de Orientación, se cumplen los procedimientos establecidos en este instructivo y los institucionales en materia de contratación administrativa, servicios institucionales y control interno.

b.4. Toda comunicación escrita externa utilizada en la ejecución de este programa, debe contemplar copia para la Dirección.

b.5. Las situaciones imprevistas que surjan en la ejecución de este Programa serán resueltas en primera instancia por el orientador responsable y, posteriormente, por la autoridad superior jerárquica y así en escalada según corresponda.

b.6. Todos los profesionales de Orientación que brindan servicios participan activamente de las reuniones de equipo establecidas y consensuadas para la actualización profesional y discusión de casos.

b.7. Los profesionales en Orientación son responsables de mantener los registros datos y expedientes de estudiantes, así como toda la correspondencia que genere actualizada, de manera que esté siempre disponible para brindar informes tanto al responsable del servicio, como a la dirección del DOP.

b.8. Acciones de control:

a. Los profesionales mantienen actualizados sus registros.

b. Los profesionales responsables de los servicios de Orientación Vocacional e Individual, revisan periódicamente las listas de espera e informan al equipo y a la Dirección del DOP, cuando se requieran acciones para atender los casos.

c. Los profesionales utilizan los consecutivos correspondientes al proyecto para comunicarse con las instancias internas y externas.

b.9. Acciones de evaluación y seguimiento: Las actividades y metas sujetas a evaluación y seguimiento responden al plan. La evaluación incluye el análisis del cumplimiento de los objetivos de los indicadores de éxito; para esto, es necesaria la elaboración de estadísticas para la discusión y análisis en el equipo de trabajo, y la elaboración de conclusiones y recomendaciones para el aprendizaje continuo.

Servicio Orientación Individual - Conceptos

Usuario: Estudiantes regulares de la UNA que acceden al servicio.

Orientación: Disciplina aplicada de las ciencias sociales que pretende, desde los tres niveles de prevención y mediante la aplicación de diversas técnicas, guiar y acompañar a la persona en un proceso de autoconocimiento, compromiso social, conocimiento del medio y toma de decisiones.

Orientación Individual: Proceso que busca favorecer el crecimiento integral del usuario quien, con la guía del profesional en orientación, identifica y clarifica sus necesidades para la búsqueda de opciones y en la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida.

Asesoramiento: Atención de consulta emergente en la que se suministra información de procesos y / o servicios de la institución y que no requiere un seguimiento por parte del profesional que la brinda.

Entrevista inicial: Procedimiento que identifica las necesidades de intervención profesional, para la persona que solicita el servicio de Orientación Individual, y que implica la exploración de varias áreas de desarrollo en el individuo como: la física, la familiar, la socioemocional y la académica.

Entrevista: Es un proceso de comunicación cognitivo-emocional cuya función en la Orientación Individual permite entender y afrontar mejor la situación existencial, la comunicación y las relaciones interpersonales, mediante la creación de un clima facilitador (rapport) que propicie el involucramiento del orientado en el proceso. (Bisquerra, R. 2003).

Referencia: Acción de trasladar, mediante un documento oficial, un caso a otro profesional, instancia o institución con el propósito de que se le brinde al usuario atención en una o varias necesidades, cuya atención se encuentra fuera del ámbito de competencia del profesional en Orientación.

Intervención en crisis: Atención inmediata que se brinda al usuario que presenta un desequilibrio emocional, con el propósito de dar contención y “normalizar” la experiencia de estrés (Martín y Muñoz 2009). Este proceso no requiere valoración o referencia previa.

Sesiones de actualización y análisis de casos: Son espacios mensuales para la revisión de información en temas atinentes a la Orientación y la discusión de casos por medio de la retroalimentación de las diversas experiencias del equipo de trabajo.

Expediente: Conjunto de documentos confidenciales que contienen datos personales del usuario y el registro sistemático del proceso realizado.

Base de datos: Registro sistemático de la información y acciones de seguimiento correspondiente a los estudiantes atendidos en este servicio.

Servicio Orientación Vocacional Conceptos

Usuario: Estudiantes regulares de la UNA y personas interesadas en el servicio.

Orientación Vocacional: Proceso de asesoramiento profesional en el que se promueven espacios para identificar las aptitudes, valores e intereses ocupacionales que conforman el perfil vocacional del usuario. Considera las características propias y de su entorno, relacionándolas con las distintas áreas ocupacionales existentes para favorecer una elección más consciente e informada.

Instrumentos de exploración vocacional: Herramientas que facilitan la recolección de información sobre el perfil vocacional, facilitando al profesional en orientación el análisis de las características individuales del usuario que intervienen en su proceso de elección de carrera.

Entrevista vocacional: Es un proceso de comunicación cognitivo-emocional entre el profesional en Orientación y el usuario, cuyo fin es facilitar el conocimiento de sí mismo y del medio, favoreciendo una elección de carrera más consciente e informada.

Perfil Vocacional: Conjunto de características personales, como habilidades, intereses, aptitudes, valores, personalidad e influencia del ambiente, que se relacionan con las diferentes áreas ocupacionales.

Material profesiográfico: Documentos impresos y digitales que contienen información relevante de las carreras y servicios de la Universidad, así como los que se refieren a temáticas atinentes a la elección vocacional y toma de decisiones.

Referencia: Acción de trasladar, mediante un documento oficial, un caso a otro profesional, instancia o institución con el propósito de que se le brinde al usuario atención en una o varias necesidades, cuya atención se encuentra fuera del ámbito de competencia del profesional en Orientación.

Procedimientos

A continuación se detallan los procedimientos para cada uno de los proyectos del Programa de Orientación, estos son de carácter obligatorio, cualquier modificación a los mismos que realice un o una funcionaria, debe ser comunicado a la Dirección para su análisis y aval correspondiente. En este caso la Dirección deberá proceder conforme al reglamento de

Vicerrectoría de Vida Estudiantil y el Manual de Organización y Funciones de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil.

Orientación individual:

El o la estudiante universitaria puede acceder a este servicio de las siguientes maneras:

1a. El estudiante acude al DOP personalmente para solicitar el servicio de orientación Individual.

1b. El usuario es referido a la Dirección del DOP por alguna instancia universitaria para su atención.

1c. El estudiante es referido por algún profesional del DOP al responsable del servicio de Orientación Individual, mediante el formulario “Referencia para Servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía”. ([VVE-DOP-POI-001](#))

2a. Si el usuario pide personalmente el servicio de Orientación Individual, la recepcionista del DOP le solicita que complete el formulario de solicitud personal ([VVE-DOP-POI-002](#)) y lo traslada al responsable de dicho servicio.

2b. Si el estudiante ingresa a este servicio por referencia de alguna instancia universitaria, la Dirección del DOP recibe el formulario “Referencia para Servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía” ([VVE-DOP-POI-001](#)) y lo remite al responsable del servicio de Orientación Individual. En caso de que la referencia se realice únicamente mediante un oficio, el responsable del servicio completa el formulario con la información contenida en este, previo a la asignación del caso.

3. El responsable del servicio de Orientación Individual, recibe los formularios de solicitud personal ([VVE-DOP-POI-002](#)) completados por los usuarios y los formularios de “Referencia para Servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía”, ([VVE-DOP-POI-001](#)) los cuales son asignados a cada profesional de acuerdo a la cantidad de casos activos, respetando un tope máximo de 8 casos simultáneos, en jornada tiempo completo, y considerando los momentos de mayor actividad en otros proyectos en los que participa activamente el funcionario. Los casos recibidos por el responsable serán registrados en una base de datos compartida en línea; a la misma tendrán acceso la dirección, la recepción, la coordinación y cada profesional del equipo.

3a. En caso de que la demanda sobrepase la capacidad de respuesta por parte del equipo de Orientación, el excedente de casos pasará a conformar una lista de espera, los cuales se distribuirán conforme a lo indicado en punto 3.

4. El profesional en Orientación contacta al usuario para citarlo a una primera entrevista. Se realizará un mínimo de cinco intentos, en un periodo máximo de dos semanas. Si la persona que solicitó el servicio no responde, se realiza un cierre administrativo y se informa mediante un oficio al responsable del servicio de Orientación Individual, adjuntándole la boleta para su archivo. Una vez iniciado el proceso de Orientación Individual, si el (la) estudiante tiene dos ausencias continuas a las citas programadas se procede al cierre del caso.

5. El usuario asiste a la primera sesión de orientación, en la que el profesional a cargo realiza la entrevista inicial e informa de su responsabilidad de comprometerse con el proceso de Orientación Individual, previniéndole de que en caso de dos ausencias continuas se procederá a ceder su espacio a otra persona. Según sea el motivo de consulta se procede de la siguiente manera:

5a. En caso de requerir un proceso de Orientación Individual, se realiza apertura de expediente completando la ficha técnica. ([VVE-DOP-POI-003](#))

5b. En caso de que el motivo de consulta sea asesoramiento, se registra la entrevista sin la apertura del expediente y si se requiere se realiza la referencia a la instancia correspondiente.

6. El orientador da seguimiento al estudiante y registra las acciones en el expediente empleando los formularios de “Registro de entrevista” ([VVE-DOP-POI-004](#)) y “Otras acciones de seguimiento”, ([VVE-DOP-POI-005](#)) hasta concluir el proceso.

6a. En caso de que el usuario requiera atención por otro profesional del DOP, el profesional en orientación hace la referencia mediante el documento correspondiente. ([VVE-DOP-POI-001](#)).

6b. En caso de estudiantes que están en lista de espera para Psicoterapia, y una vez concluido el proceso de Orientación Individual, el profesional en Orientación comunica al responsable del servicio de Psicología la condición del estudiante, para esto completará la boleta de “Reporte de Caso”.

6c. Si el usuario requiere ser referido a una instancia externa del DOP, el profesional a cargo realiza la referencia mediante un oficio con copia a la dirección.

6d. Si el proceso de seguimiento se ve interrumpido, por alguna razón, sea de parte del profesional que le atiende o del o la estudiante, se realizará un mínimo de tres intentos de contacto, en un periodo máximo de ocho días. Si el usuario no fue contactado, se cierra el caso.

7. Si el o la estudiante solicita comprobante de asistencia al Servicio de Orientación Individual, el profesional completa la boleta "Asistencia a Cita".

8. Al final de cada ciclo, el responsable del Servicio de Orientación Individual realiza un informe según las especificaciones indicadas por la Dirección del DOP.

9. La Dirección recibe el informe general.

MAPA DE COMPONENTES
(Formulario y registros tangibles)

MACROPROCESO: Vida Estudiantil		PROCESO: Orientación y Psicología				ACTIVIDAD: Orientación individual			
No. T	NOMBRE DEL FORMULARIO. COMPONENTES	C	QH	DISTRIBUCIÓN DE DEPARTAMENTO O ESTACIÓN DE TRABAJO	MECANISMO DE CONTROL		CÓDIGO	FORMATO	
					SI	NO		Digital	Impreso
1c, 2b, 3, 6a	Referencia para Servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía	1	2	Recepción DOP	X		VVE-DOP-POI-001		X
2a, 3	Solicitud personal al servicio de Orientación Individual	1	1	Recepción DOP	X		VVE-DOP-POI-002	X	X
5a	Ficha técnica	1	1	Profesional que realiza la atención	X		VVE-DOP-POI-003	X	X
6	Registro de entrevista	1	1	Profesional que realiza la atención		X	VVE-DOP-POI-004	X	X
6	Otras acciones de seguimiento	1	1	Profesional que realiza la atención		X	VVE-DOP-POI-005	X	X
6b	Reporte de Caso	1	1	Profesional que realiza la atención		X	VVE-DOP-001	X	X
7	Asistencia a Cita	1	1	Profesional que realiza la atención	X	X	VVE-DOP-002	X	X

NT: Número de tarea

C: Copia

QH: Cantidad de hojas por documento

Flujograma de procesos Orientación Individual

Orientación vocacional

A este servicio se puede acceder de cualquiera de las siguientes formas:

1a. El estudiante acude al DOP personalmente para solicitar el servicio de orientación vocacional.

1b. El usuario es referido a la Dirección del DOP por alguna instancia universitaria para su atención.

1c. El usuario es referido por otro profesional del DOP al responsable del servicio de Orientación vocacional, mediante el formulario “Referencia para Servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía”. ([VVE-DOP-POV-001](#))

2. El responsable del servicio de Orientación Vocacional define mensualmente los días disponibles para la primera sesión del proceso. Este se encuentra en la recepción, para consulta del o la interesada. ([VVE-DOP-POV-002](#))

3a. La recepcionista del DOP indica al usuario que solicita personalmente el servicio, que se anote, para el día y hora que acudirá a la primera sesión según el horario ofrecido. ([VVE-DOP-POV-002](#))

3b. Si el usuario accede a este servicio por referencia externa, la dirección del DOP la traslada al responsable del proyecto, quien contacta al usuario para citarlo a la primera sesión, según las fechas disponibles.

3c. Si el usuario fue referido por un profesional del DOP, el responsable del proyecto contacta al usuario para citarlo a la primera sesión, según fechas disponibles.

4. El usuario acude a la cita programada para la primera sesión, donde completa la ficha técnica, ([VVE-DOP-POV-003](#)) el IPP-UNA ([VVE-DOP-POV-004](#)) y el cuestionario de intereses. ([VVE-DOP-POV-005](#))

5. El responsable del proyecto asigna para su atención a cada profesional un máximo de 10 casos simultáneos, en jornada tiempo completo. Para esto, considera los momentos en los que se presenta mayor actividad en los proyectos en los que participa activamente cada funcionario. Los casos recibidos por el responsable serán registrados en una base de datos compartida en línea, a la misma tendrán acceso la dirección, la recepción y cada profesional del equipo.

6. Con los insumos correspondientes (ficha técnica y cuestionarios de intereses) el orientador asignado al caso contacta al estudiante y coordina la primera entrevista para la atención correspondiente, para esto, se realizará un mínimo de cinco intentos, en un periodo máximo de dos semanas. Si el usuario no responde, se realiza un cierre administrativo y se devuelve el caso mediante un oficio al responsable del proyecto. Una vez que el estudiante ha iniciado el proceso, si tiene dos ausencias injustificadas continuas a las citas programadas se procede al cierre del caso.

7. El Orientador asignado al caso le da seguimiento apoyado en la guía de entrevista creada para este fin ([VVE-DOP-POV-006](#)) y de ser necesario hace referencia a otro servicio o instancia, llenando la boleta correspondiente o un oficio, según corresponda.

8. Si el proceso de seguimiento se ve interrumpido, por alguna razón, sea de parte del profesional que le atiende o del o la estudiante; se realizará un mínimo de tres intentos de contacto, en un periodo máximo de ocho días. Si el usuario no fue contactado, se cierra el caso.

9. Al concluir el proceso, el orientador responsable, mediante un oficio, entrega al estudiante el resultado de la atención, ([VVE-DOP-POV-007](#)) junto con el material profesiográfico cuando corresponde.

10. Si el o la estudiante solicita comprobante de asistencia al servicio de Orientación Vocacional, el profesional completa la boleta de "Asistencia a Cita".

11. Al final de cada ciclo, o cuando la Dirección lo solicite, el responsable del proyecto realiza un informe recopilando los datos de las atenciones realizadas por los orientadores. ([VVE-DOP-POV-008](#))

12. La Dirección recibe el informe.

Flujograma de procesos Orientación Vocacional

MAPA DE COMPONENTES
(Formulario y registros tangibles)

MACROPROCESO: Vida Estudiantil		PROCESO: Orientación y Psicología				ACTIVIDAD: Orientación vocacional			
No. T	NOMBRE DEL FORMULARIO. COMPONENTES	C	QH	DISTRIBUCIÓN DE DEPARTAMENTO O ESTACIÓN DE TRABAJO	MECANISMO DE CONTROL		CÓDIGO	FORMATO	
					SI	NO		Digital	Impreso
1c	Referencia para servicios de Orientación, Psicología y Psicopedagogía	1	2	Recepción DOP	X		(VVE-DOP-POV-001)		X
2, 3a	Cronograma de primera sesión del proceso de Orientación Vocacional	1	1	Recepción DOP	X		(VVE-DOP-POV-002)	X	X
4	Ficha Técnica	1	1	Responsable del proyecto		X	(VVE-DOP-POV-003)	X	X
4	IPP-UNA	1	17	Responsable del proyecto		X	(VVE-DOP-POV-004)		X
4	Cuestionario de intereses ocupacionales.	1	2	Responsable del proyecto		X	(VVE-DOP-POV-005)		X
7	Guía de entrevista	1	3	Responsable del proyecto		X	VVE-DOP-POV-006)		
9	Oficio de entrega de resultados	1	1	Orientadores (as)	X		(VVE-DOP-POV-007)	X	

10	Machote de Informe por ciclo	1	3	Responsable del proyecto	X		(VVE-DOP-POV-008)	X	
6b	Reporte de Caso	1	1	Profesional que realiza la atención		X	VVE-DOP-001	X	X
7	Asistencia a Cita	1	1	Profesional que realiza la atención	X	X	VVE-DOP-002	X	X