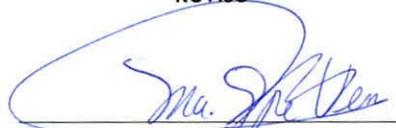
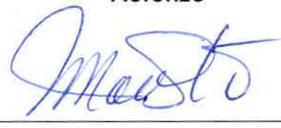




PROCEDIMIENTO:

APOYO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA A ALUMNOS Y ALUMNAS

<p>Elaboró</p>  <hr/> <p>Mtra. María Martínez Téllez Coordinadora de Atención al Alumnado</p>	<p>Revisó</p>  <hr/> <p>Mtra. María Guadalupe Vera Marquina Secretaría Académica</p>	<p>Autorizó</p>  <hr/> <p>Dra. María Rocío Torres Soto Rectora</p>  <p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC RECTORÍA</p>
---	--	--

Procedimiento: Apoyo Psicológico y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas Código: P-SAC-08 Versión: 06

Responsable del proceso: Coordinación de Atención al Alumnado Requisito: 8.1, 8.5.1 Página 1 de 10

Última actualización: 20/09/2023



1. OBJETIVO

Brindar servicios de orientación psicológica y educativa a los alumnos y las alumnas, para prevenir, intervenir o canalizar problemáticas en salud mental, dificultades académicas y/o psicosociales que están teniendo impacto en la permanencia y eficiencia terminal en la formación profesional a partir de un marco de atención integral para favorecer el bienestar, y el aprovechamiento académico y personal.

2. ALCANCE

- 2.1. Secretaría Académica
- 2.2. Dirección Académica
- 2.3. Departamento de Asesorías y Tutorías.
- 2.4. Profesores y Profesoras por Asignatura, Tutores y Tutoras.
- 2.5. Alumnos y Alumnas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Los servicios de atención a los alumnos y las alumnas serán de la siguiente forma: a libre demanda o por canalización por parte de las diversas instancias que componen a la universidad vía correo electrónico.

3.2. Gozarán de los servicios de atención a libre demanda o por canalización, los alumnos y las alumnas de la universidad.

3.3. La Coordinación de Atención al Alumnado solicitará el horario escolar del periodo en turno del alumno o alumna canalizado o a libre demanda, que aspire a hacer uso del servicio de apoyo psicológico y orientación educativa para agendar cita, con el objetivo de no obstaculizar la asistencia a sus clases.

3.4. En caso de no coincidir en espacio libre, la Coordinación de Atención al Alumnado anotará a la o el estudiante en el registro denominado: Lista de Espera para Recibir los Servicios de Apoyo Psicológico y Orientación Educativa, se le notificará por correo electrónico el momento en que haya espacio disponible para su atención.

3.5. El Servicio de atención a alumnos y alumnas a libre demanda o por canalización resguardará y respetará el material recabado dentro de las sesiones presenciales o virtuales bajo la figura de la confidencialidad, generando el registro interno denominado: expediente (en los casos que aplique).

3.6. Bajo el criterio: "particularidad de la problemática" se explicará a alumnos y alumnas las características del apoyo psicológico y orientación educativa, su duración y modalidad, las reglas de funcionamiento, y los derechos y obligaciones, lo cual esta expresado en el documento interno



denominado Consentimiento Informado, que deberá ser firmado por el profesional a cargo de la Coordinación de Atención al Alumnado y por el o la solicitante del servicio.

3.7. Los alumnos y las alumnas remitidos por Departamento de Asesorías y Tutorías, se reportará el primer contacto, asistencia u omisión a la solicitud del servicio, a través de correo electrónico institucional.

3.8. En caso de ser necesario, se le reportará las acciones a tomar por parte de la Coordinación de Atención al Alumnado a las instancias involucradas en vigilar el desempeño académico del alumno o alumna, estas son: Dirección Académica, Departamento de Asesorías y Tutoría, Profesores/as de tiempo Completo, así como, a los alumnos y alumnas que estén recibiendo el servicio de orientación educativa y/o apoyo psicológico.

3.9. Bajo el criterio: "particularidad de la problemática" el servicio de apoyo psicológico y orientación educativa remitirá las situaciones que ameriten la participación de otras instancias internas de la institución o externas a ésta, a través del documento interno denominado: Hoja de Referencia de Canalización, así como se determinará el plan de acción pertinente para su seguimiento una vez remitido.

3.10. La Coordinación de Atención al Alumnado recibirá los seguimientos de los alumnos y alumnas en recursos y consejo de calidad que el Departamento de Asesorías y Tutorías le remita, por el grado de complejidad del caso.

3.11. La Coordinación de Atención al Alumnado rendirá cada cuatrimestre un reporte a Secretaría Académica que contendrá el número total de alumnos y alumnas que estén recibiendo orientación educativa y/o apoyo psicológico, así como, serán integradas las actividades que se generen en el área de atención a alumnos y alumnas para abordar la diversidad de necesidades existentes en la población estudiantil.

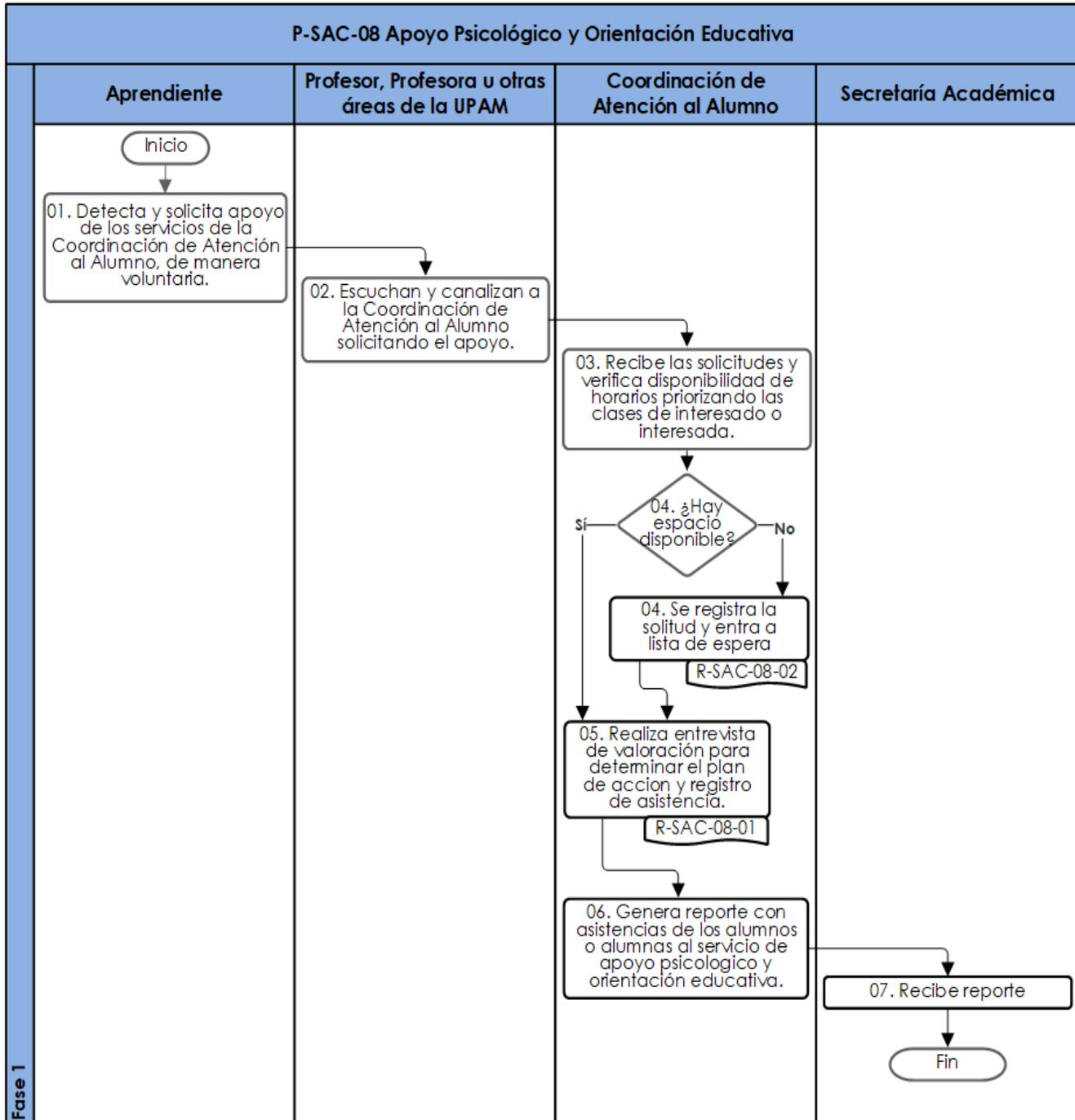


4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Código del registro
1	Alumno	<p>Detecta situaciones en sí mismo que pueden favorecer el bajo rendimiento escolar que tenga como consecuencia el abandono o la deserción del programa formativo al que está adscrito o adscrita. Solicitando y buscando apoyo de manera voluntaria a las diversas áreas que existen en la institución como: las y los profesores por asignatura, los y las profesoras de tiempo completo, él y la tutor Departamento de Tutorías, y toda aquella instancia institucional que tenga interacción con la trayectoria académica del estudiante, a través de correo electrónico institucional.</p>	Durante el cuatrimestre	---
2	Áreas	<p>Los y las profesores por asignatura, los y las profesoras de tiempo completo, él y la tutor, el Departamento de Asesorías y Tutorías, y toda aquella instancia institucional que tenga interacción con la trayectoria académica de él o la estudiante, escuchan y canaliza a la Coordinación de Atención al Alumnado la situación del alumno o alumna vía correo electrónico solicitando el apoyo y atención a este.</p>	Durante el cuatrimestre	---
3	Coordinación de Atención al Alumnado	<p>Recibe las solicitudes y solicita los horarios escolares del alumno o alumna para su revisión y cotejar la disponibilidad de horario entre la agenda y las horas libres del estudiante, con el objetivo de generar la cita correspondiente, enviando día y hora de la reunión a él o la estudiante interesado en el servicio o canalizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● SI, hay disponibilidad en tiempo y espacio se continúa en la secuencia 5. ● Si, NO hay disponibilidad se pasa a la secuencia 4. 	Durante el cuatrimestre	---
4	Coordinación de Atención al Alumnado	<p>Al no haber disponibilidad se registra la solicitud de atención al alumno en la lista de espera, notificando al estudiante por correo electrónico institucional el momento en que haya espacio disponible, para que se pueda pasar a la secuencia 5.</p>	Durante el cuatrimestre	R-SAC-08-02



5	Coordinación de Atención al Alumnado	Realiza entrevista de valoración a los alumnos y las alumnas para determinar el plan de acción: Canalización o intervención, registrando la asistencia.	Durante el cuatrimestre	R-SAC-08-01
6	Coordinación de Atención al Alumnado	Realiza reporte con el número de asistencias de los alumnos y alumnas que hayan solicitado el apoyo psicológico y/u orientación educativa. Se envía por correo electrónico institucional a la Secretaría Académica.	Durante el cuatrimestre	---
7	Secretaría Académica	Recibe el reporte de la Coordinación de Atención al Alumnado y emite observaciones.	Durante el cuatrimestre	---


5. DIAGRAMA DE FLUJO




6. GLOSARIO

ALUMNO/ALUMNA: Persona inscrita en la universidad.

ATENCIÓN A LIBRE DEMANDA: Cuando el alumno y alumna solicita Atención y apoyo de manera voluntaria, ya sea cuestiones de índole académico, familiar, social o personal.

ATENCIÓN POR CANALIZACIÓN: Cuando el alumno y la alumna es canalizado por el profesor, profesora de asignatura o tiempo completo; por el tutor, la tutora o por el Departamento de Asesorías y Tutorías debido a situaciones que puedan afectar su desempeño académico.

APOYO PSICOLÓGICO: Acompañar es estar al lado de, mediante la escucha, el manejo de silencio y la formulación de preguntas que permitan abordar el problema o la situación desde un modelo integral.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Supone que la persona posee la capacidad para consentir y comprender las características, modalidades, reglas de funcionamiento y derechos y obligaciones del servicio que se le prestará, la cual, ha expresado libremente y sin influencias indebidas su consentimiento a través de un documento apropiado.

INSTANCIAS INSTITUCIONALES: Se entenderá por coordinaciones, departamentos, subdirecciones, direcciones, áreas que puede canalizar a las y los estudiantes para abordar sus problemáticas; por ejemplo, Rectoría, Secretaría Académica, Dirección Académica, Subdirección Académica, Coordinación de Servicios Médicos, Abogado General, Subdirección de Vinculación, emprendimiento y procuración de fondos, Departamento de servicios escolares, las y los docentes, las y los tutores, entre otros.

ORIENTACIÓN EDUCATIVA: Proceso de asistencia al individuo para que se oriente en sus estudios y progrese en la elección de los mismos.

PARTICULARIDAD DE LA PROBLEMÁTICA: Consiste en observar y valorar la complejidad del caso, con relación a síntomas, vínculos sociales, y dimensiones del ser trastocadas por la situación, estas pueden ser biológicas, psicológicas, afectivas, cognitivas, familiares, sociales, escolares, vocacionales, ambientales.

PROFESORES/ PROFESORAS POR ASIGNATURA: Es el personal asignado a impartir clases que están bajo el rubro honorario.

TUTOR/ TUTORA: Profesor o profesora asignado para realizar las funciones correspondientes para el seguimiento al desempeño académico de los alumnos y las alumnas.



7. REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Tiempo de conservación	Responsable
R-SAC-08-01	Registro de Asistencias de Apoyo y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas.	1 año	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-08-02	Registro de Lista de Espera para Recibir los Servicios de Apoyo Psicológico y Orientación Educativa.	1 año	Coordinación de Atención al Alumnado

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del Documento
No aplica	Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
No aplica	Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.
	Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI- 2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
No aplica	Código de Conducta de la Universidad Politécnica de Amozoc.
No aplica	Consejo de Calidad.
No aplica	Reporte cuatrimestral.
No aplica	Molina, D.L. (2004) Concepto de Orientación Educativa: Diversidad y Aproximación. Revista Iberoamericana de Educación, 35(1). https://rieoei.org/RIE/article/view/2924/3848
No aplica	Organización Mundial de la Salud (2023) Salud Mental. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response .
No aplica	Portillo, D.I. (2005) Técnica de la Entrevista Psicodinámica. PaxMéxico
No aplica	Raffo, P. (2005) Acompañamiento Psicológico y Terapia Psicológica. Instituto Interamericano de. Derechos Humanos, Costa Rica.
No aplica	Sociedad Mexicana de Psicología (2009) Código Ético del Psicólogo. Trillas.
No aplica	Hoja de Referencia de Canalización.
No aplica	Carpeta digital denominada: Expediente.
No Aplica	Formato denominado Consentimiento Informado.
No Aplica	Registro de Monitoreo Interno histórico de 2 años.


9. CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	14/06/2019	Ajustes generales correspondientes al SGI. El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.
02	28/09/2020	Se modifican firmas Se cambió el objetivo del procedimiento. Se modificó el desarrollo del procedimiento y así sea más factible. Se agregó en documentos de referencia consejo de calidad y reporte que realiza y envía a Secretaría Académica.
03	12/07/2021	Se reestructura el nombre del Procedimiento y en el apartado de firmas se corrige el nombre del área, ya que no correspondía con el Manual de las Organizaciones. Se modificó objetivo de procedimiento, acorde a los lineamientos indicados por el procedimiento de Diseño de Documentos por parte de la Jefatura de Oficina de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a la Actualización de Documentos del Sistema de Gestión Integral. Se modificó el apartado de Normas y Políticas de Operación, para que haya coherencia con el cuadro de desarrollo de procedimiento y diagrama de flujo, así como, permitir accesibilidad al entendimiento del procedimiento. Modificación en el Cuadro de Desarrollo Diagrama de Flujo del Procedimiento, con el propósito de puntualizar la colaboración con el Departamento de Asesorías y Tutorías y otras áreas institucionales internas, así como, los momentos de canalización de los estudiantes a áreas internas o externas de la universidad, así como tenga coherencia con las Normas y Políticas de Operación. Se agregó un concepto al glosario Se modificó el nombre del cuadro de documentos de referencia, los pies de páginas y se añadió un documento de referencia. Se revisó y corrigió el lenguaje del texto, para hacerlo incluyente y sin discriminación.
04	01/02/2022	Se corrigió nombre de procedimiento y número de la versión del procedimiento en pie de página, así como el cargo de quien elabora. Se modificó la redacción del punto 3.9 de las Políticas de Operación del procedimiento, en relación a la coherencia en el tiempo o periodos de la entrega de reportes a las diferentes instancias de la institución. Se modificó la redacción de la secuencia 2 en Desarrollo de Procedimiento. Se modifica redacción en secuencia 6 en Desarrollo de procedimiento. Se modifica redacción en el Diagrama de Flujo, para que correspondiera las secuencias corregidas en el Desarrollo del Procedimiento con este.
05	20/06/2023	Se corrigió nombre de procedimiento y número de la versión del mismo en pie de página, así como el cargo de quien revisó. Se modificó objetivo de procedimiento, acorde a los lineamientos indicados por el procedimiento de Diseño de Documentos por parte de la Jefatura de Oficina de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a la Actualización de Documentos del Sistema de Gestión Integral. Se modificó la redacción del punto 3.1 de las Políticas de Operación del procedimiento, para incluir al resto de las áreas que solicitan la atención a los alumnos.



		<p>Los puntos en la política se les vuelve a numerar, estos son: 3.3. se re etiqueta por el 3.5, la política 3.4. se le coloca la nomenclatura 3.7, así como, al punto 3.6 y 3.7 se traslada a ocupar los números 3.9 y 3.10, la razón es el haber agregado otros aspectos en la política para la operación del procedimiento. La política 3.5 se modifica para agregar otras instancias a las que se va reportar y se le cambia el número por el 3.8.</p> <p>Se elimina el punto 3.8 que consistía en la colaboración entre la Jefatura de Oficina de la Academia de Humanidades.</p> <p>Se modificó el punto 3.9 con la numeración 3.11 y se especifica a quién se le reportará cada cuatrimestre.</p> <p>Se modifica el desarrollo de procedimiento, cambiando el inicio de la secuencia y aumentando el proceso para agendar cita.</p> <p>Se modifica el organigrama acorde al desarrollo del procedimiento.</p> <p>Se da de alta el Registro de Lista de Espera para Recibir los Servicios de Apoyo Psicológico y Orientación Educativa.</p> <p>Se modifica el título y se aumentan los rubros a registrar en el Registro R-SAC-08-01.</p> <p>Se modifica el glosario aumentando los conceptos apoyo psicológico, consentimiento informado, mandos inmediatos, orientación educativa y profesores/as por asignatura.</p> <p>Se modifica el apartado de registros.</p> <p>Se añade código de conducta de la Universidad Politécnica de Amozoc.</p> <p>Se añaden ocho documentos de referencia.</p>
06	20/09/2023	<p>Se modifica redacción en el punto 3.6 de la política del procedimiento, gracias a que se identificó la disparidad entre la ejecución de la política y su redacción, es decir, la política marcaba un tiempo definido de ejecución y en la dinámica diaria del servicio su aplicación presentaba diferencias, por lo que, no correspondía entre la realidad y lo que estaba estipulado en el procedimiento.</p> <p>Se hace el cambio de nombre de la instancia responsable del procedimiento el cual era Jefatura de Oficina de Atención al Alumnado, a partir de la fecha anterior se modifica a Coordinación de Atención al Alumnado, gracias a que la institución se adhiere al subsistema tecnológico.</p>