



PROCEDIMIENTO:

APOYO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA EN LA UPAM

Elaboró	Revisó	Autorizó
Mtra. Graciela Maceda Gómez Coordinadora de Atención al Alumnado	Mtra. María Guadalupe Vera Marquina Secretaría Académica	Mtra. Nadia Jisett Quezada López Rectora

1. OBJETIVO

Brindar servicios de orientación psicológica y/ o educativa a las y los usuarios que soliciten el servicio de Psicología, con la finalidad de prevenir, atender y canalizar problemáticas en salud mental, como; dificultades académicas y/o psicosociales que estén afectando la permanencia y eficiencia de los aprendientes, docentes y administrativos, con la finalidad de mantener una adecuada higiene mental dentro de la comunidad universitaria.

2. ALCANCE

- 2.1. Secretaría Académica
- 2.2. Secretaría Administrativa
- 2.3. Dirección Académica
- 2.4. Departamento de Asesorías y Tutorías.
- 2.5. Usuarías y usuarios

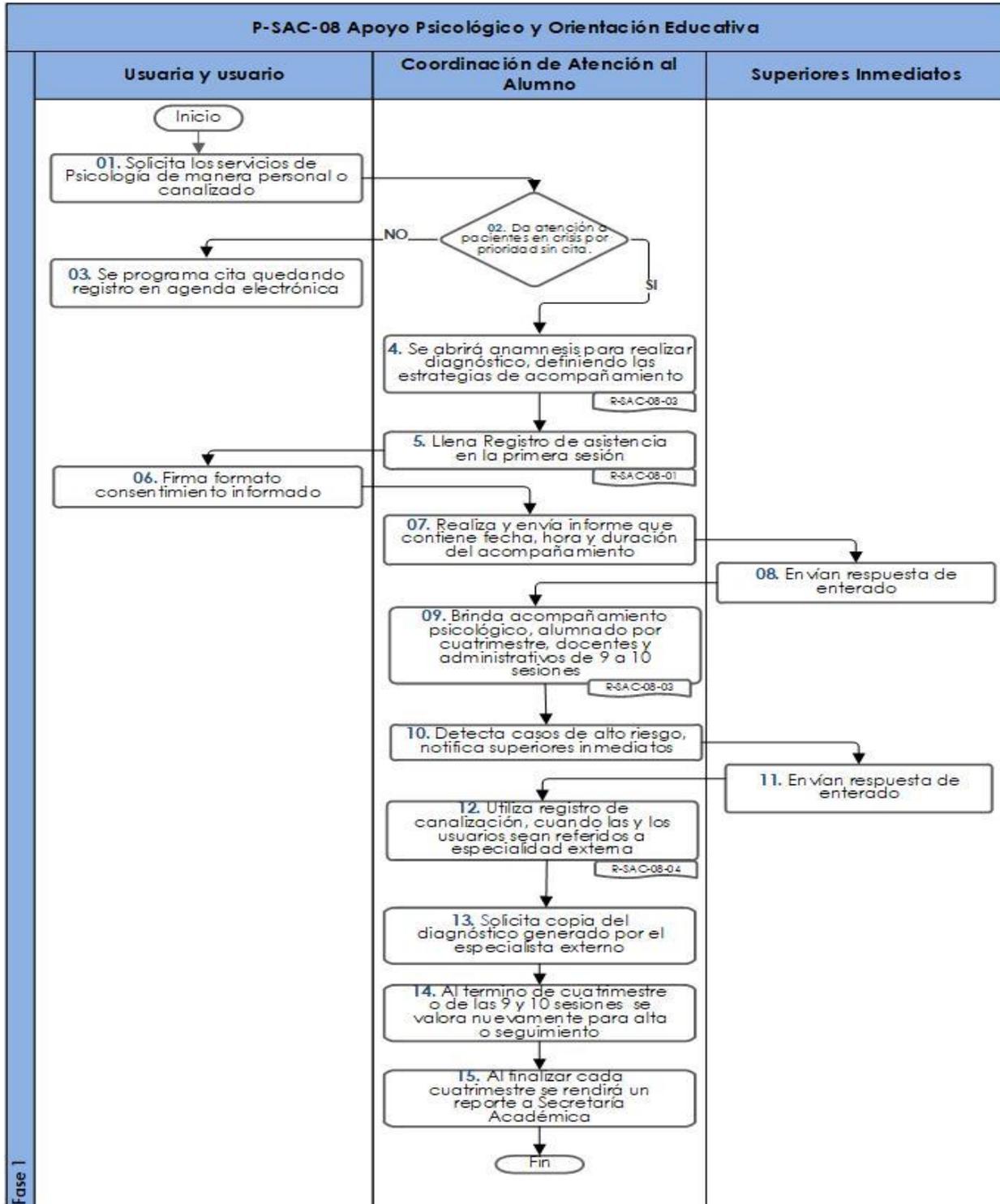
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Los servicios de atención psicológica se brindarán a las y los usuarios que lo requieran, o bien sea canalizado por parte de las diversas instancias que componen a la universidad o solicite la atención de manera personal
- 3.2. A los aprendientes canalizados por el Departamento de Asesorías y Tutorías, se les enviará solicitud de servicio de psicología vía correo electrónico institucional, reportando el primer contacto, asistencia u omisión a la solicitud del servicio al Departamento antes mencionado.
- 3.3. La Coordinación de Atención al Alumno recibirá los seguimientos de los aprendientes en recursos y consejo de calidad que el Departamento de Asesorías y Tutorías remita, para su atención especializada. Informando vía correo electrónico institucional fecha y hora de la cita agendada en caso de tener respuesta de los aprendientes.
- 3.4. Se aplicará batería psicométrica al personal de nuevo ingreso, emitiendo informe de los resultados obtenidos al área de Recursos Humanos.
- 3.5. Se aplicará batería psicométrica al alumnado de nuevo ingreso emitiendo informe de los resultados obtenidos a la Secretaría Académica.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Código del registro
1	Las y los usuarios	Solicita los Servicios de Psicología ya sea de manera personal o canalizado por las diferentes áreas que lo solicite.	En caso necesario	---
2	Coordinación de Atención al Alumnado	Las y los usuarios serán atendidos por prioridad de manera inmediata si llega en estado de crisis: NO: Pasa a la secuencia 3 SI: Pasa a la secuencia 4	En caso necesario	---
3	Las y los usuarios	Programa cita en la Coordinación de Atención al Alumnado, quedando registro en agenda electrónica, para un control adecuado de las mismas.	En caso necesario	---
4	Coordinación de Atención al Alumnado	Se abre registro de anamnesis con la finalidad de recabar información necesaria para realizar un adecuado diagnóstico, definiendo las estrategias de acompañamiento que se brindarán, registrando los avances y número de sesiones.	Al inicio del acompañamiento Psicológico	R-SAC-08-03
5	Coordinación de Atención al Alumnado	Se apertura registro de asistencia. En la primera sesión de apertura del expediente	En la primera cita del acompañamiento.	R-SAC-08-01
6	Las y los usuarios	Firma el formato denominado Consentimiento Informado donde se especifican las reglas del servicio.	Al inicio del acompañamiento Psicológico	---
7	Coordinación de Atención al Alumnado	En los casos de las y los usuarios, que son canalizados por otras áreas, se enviará un informe vía correo electrónico institucional por la Coordinación de Atención al alumnado, que contendrá fecha, hora y duración del acompañamiento psicológico, dirigido a sus superiores inmediatos.	En la primera sesión de apertura de expediente	---
8	Superiores Inmediatos	Los Superiores Inmediatos enviarán respuesta de enterado a la Coordinación de Atención al Alumnado con la finalidad de dar seguimiento y atención.	Al recibir informe	

9	Coordinación de Atención al Alumnado	La duración del acompañamiento será para los aprendientes, durante el cuatrimestre que este cursando, para docentes y administrativos, durante el periodo de atención que se determine, como mínimo de 9 a 10 sesiones	De acuerdo al periodo o sesiones	R-SAC-08-03
10	Coordinación de Atención al Alumnado	Durante el llenado de expediente o en lo sucesivo, si se detectan casos de alto riesgo, notificará a los superiores inmediatos, de manera personal y por correo electrónico institucional, mencionando solo generalidades de lo sucedido, resguardando la confidencialidad de las y los usuarios para tomar medidas precautorias.	Cuando se detecten situaciones de alto riesgo	---
11	Superiores Inmediatos	Envía respuesta de enterado una vez recibido el correo informativo de las y los usuarios canalizados a la Coordinación de Atención al alumno con la finalidad de dar seguimiento y atención	Al recibir informe	---
12	Coordinación de Atención al Alumno	Utiliza registro de canalización, cuando las y los usuarios sean referido, hacia atención especializada externa y se continua con el acompañamiento psicológico interno.	Al momento de hacerse la canalización	R-SAC-08-04
13	Coordinación de Atención al Alumnado	Una vez canalizados a especialidad externa solicita copia del diagnóstico generado por el especialista externo, anexándose a su expediente, con la finalidad de brindar apoyo y seguimiento, disminuyendo factores de riesgo dentro de la UPAM.	Al recibir diagnóstico externo	---
14	Coordinación de Atención al alumno	Al termino de cuatrimestre o de las 9 y 10 sesiones programadas como mínimo, se valora nuevamente a las y los usuarios, determinando el alta o continuar con acompañamiento.	Durante el cuatrimestre	---
15	Coordinación de Atención al alumno	Al finalizar cada cuatrimestre se rendirá un reporte a Secretaría Académica que contendrá el número total de usuarios y usuarias que estén recibiendo orientación educativa y/o apoyo psicológico, así mismo, serán integradas las actividades que se generen, para abordar la diversidad de necesidades existentes en la población estudiantil.	Al final de cada cuatrimestre	---

5. DIAGRAMA DE FLUJO


Fase 1

6. GLOSARIO

USUARIO, ASUARIA: alumnos, alumnas, personal docente o administrativo que solicite consulta psicológica, o acompañamiento académico

SUPERIORES INMEDIATOS: Se entenderá departamentos, subdirecciones, direcciones, o puestos jerárquicos que tengan personal a su cargo

ATENCIÓN POR CANALIZACIÓN: aprendientes, docentes, administrativos referida por algún área de la institución

ANAMNESIS: Historia clínica de los antecedentes heredofamiliares del paciente-usuario

ATENCIÓN PSICOLÓGICA: Servicio brindado para atender aspectos socioemocionales. cognitivos, que alteran áreas de la conducta y su relación con el entorno.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Documento de reglas de funcionamiento del servicio solicitado, en el que queda de manifiesto los derechos y obligaciones del servicio que se le prestará.

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

7. REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Tiempo de conservación	Responsable
R-SAC-08-01	Registro de Asistencias al Apoyo Psicológico y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas	1 año	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-08-03	Anamnesis de las y los usuarios	3 años	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-08-04	Registro de Canalización	3 años	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.
No aplica	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	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	Norma NOM-004-SSA3-2012 Expediente Clínico Norma NOM-024-SSA3-2012 Expediente Clínico Electrónico
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	Test Psicotécnicos Lidia M Ponce Martínez, Javier García Núñez, Editorial Alfa Omega Terman Merrill fue creada en 1916 por los psicólogos estadounidenses Lewis Madison Terman y Maud Amanda Merrill. Test de Raven, John C. Raven. Test Kostick por el Doctor en Educación Martín Kostick

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.

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
03	12/07/2021	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se agregó un concepto al glosario</p> <p>Se modificó el nombre del cuadro de documentos de referencia, los pies de páginas y se añadió un documento de referencia.</p> <p>Se revisó y corrigió el lenguaje del texto, para hacerlo incluyente y sin discriminación.</p>
04	01/02/2022	<p>Se corrigió nombre de procedimiento y número de la versión del procedimiento en pie de página, así como el cargo de quien elabora.</p> <p>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.</p> <p>Se modificó la redacción de la secuencia 2 en Desarrollo de Procedimiento.</p> <p>Se modifica redacción en secuencia 6 en Desarrollo de procedimiento.</p> <p>Se modifica redacción en el Diagrama de Flujo, para que correspondiera las secuencias corregidas en el Desarrollo del Procedimiento con este.</p>
05	20/06/2023	<p>Se corrigió nombre de procedimiento y número de la versión del mismo en pie de página, así como el cargo de quien revisó.</p> <p>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.</p> <p>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> <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>
07	31/05/2024	<p>Se modificó nombre de procedimiento para integrar al resto de la población universitaria de la Universidad Politécnica de Amozoc.</p> <p>Se modificó objetivo para tener más claridad de los quehaceres de la Coordinación de Atención al Alumnado.</p> <p>Se modificaron las políticas de operación, el numeral 3.2 y 3.3 fueron modificados en texto para mayor funcionalidad.</p> <p>Se aumentaron el numeral 3.10 de las políticas de operación en el cual se menciona. Se agrega a las políticas de operación el numeral 3.11 en el que se menciona la aplicación de baterías psicométricas al personal de nuevo ingreso solicitados por Recursos Humanos. Se agrega a las políticas de operación el numeral 3.12 en el que se menciona la aplicación de batería psicométrica a los alumnos de nuevo ingreso, solicitado por el Departamento de Servicios Escolares.</p> <p>Se realiza modificación en el Desarrollo del procedimiento y por ende en el Diagrama de Flujo, con la finalidad de hacerlo más claro y funcional.</p> <p>Se modifica Glosario, quitando términos que no se ocuparan y se agregaron términos nuevos.</p> <p>Se da de baja el formato R-SAC-08-02 Lista de Espera, por la no utilización del formato.</p> <p>Se dan de alta los formatos R-SAC-08-03 Anamnesis de las y los usuarios y R-SAC-08-04 Registro de Canalización, para llevar un adecuado registro.</p>