

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 1 de 8 |

## 1. Objetivo

Brindar atención psicológica a estudiantes, docentes y personal administrativo que lo requiera para mejorar su desempeño personal, académico y/o laboral.

## 2. Alcance

Inicia desde que el (la) interesado(a) solicita la consulta, hasta que deja de asistir voluntariamente o por recomendación del (la) psicólogo(a).

## 3. Referencias

| CÓDIGO | TÍTULO | TIPO DE DOCUMENTO |
|--------|--------|-------------------|
|        |        |                   |
|        |        |                   |
|        |        |                   |

## 4. Políticas de operación

4.1 El control de citas solicitadas se programará en la agenda de atención del servicio psicológico.

4.2 Es responsabilidad del solicitante (sea estudiante, docente o administrativo) presentarse en la fecha y el horario indicado.

4.3 Es responsabilidad del psicólogo (a) atender en tiempo y forma a todos los solicitantes que tengan una cita.

4.4 La atención se brindará por medio de citas y de acuerdo a la disponibilidad de ambas partes sin interferir en los horarios de clase o laborales a menos que ésta sea una urgencia.

4.5 En caso de que el tratamiento requiera un número mayor a tres citas o bien el caso requiera de ayuda de otros profesionales de la salud, será responsabilidad del psicólogo (a) canalizar al estudiante, docente o administrativo a la institución que corresponda.

4.6 Los casos de urgencia y/o crisis, serán atendidos de forma prioritaria.

4.7 Los (as) tutores (as) recibirán capacitación constante al menos una vez al cuatrimestre brindándoles herramientas necesarias para una detección oportuna de factores de riesgo para los (las) estudiantes.

| ELABORÓ                                                                                           | REVISÓ                                                                                                 | APROBÓ                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Psic. Daniela Pacheco Canul<br>Jefa del Departamento de Servicios<br>Psicológicos y de Enfermería | Lic. Elena Isabel Múgica Silva<br>Dirección de Extensión<br>Universitaria y Servicios<br>Estudiantiles | Lic. Elena Isabel Múgica Silva<br>Dirección de Extensión<br>Universitaria y Servicios<br>Estudiantiles |

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 2 de 8 |

## 5. DEFINICIONES

| Término  | Definición                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Urgencia | Entendida como, toda aquella situación que amerite una intervención inmediata por parte del profesional psicólogo (a), o enfermera (o) debido a una alteración de la conducta ocasionada por una crisis nerviosa o accidente. |

## 6. Procedimiento

| Nº | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RESPONSABLE    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | <b>Recibir solicitud de atención.</b><br>Se recibe solicitud de atención por medio de la plataforma.<br>Tratándose de urgencias, no se requiere solicitud previa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Psicólogo (a). |
| 2  | a) <b>Personal;</b> el solicitante llega al servicio psicológico y aparta una cita.<br>1.-Anotar cita en agenda verificando disponibilidad de horario.<br>2.-Atender al solicitante, en la fecha acordada previamente, alrededor de 30 o 45 minutos por sesión.<br>3.- Abrir bitácora del solicitante.<br>4.-Sugerir al solicitante regresar a otra cita si fuera necesario.<br>5.-Anotar en agenda la próxima cita, si accedió el solicitante.<br>6.- Al terminar la sesión y por única ocasión el (la) estudiante llenará una encuesta de satisfacción, así como se anotará en una bitácora misma que servirá para la realización de una encuesta aleatoria de satisfacción vía telefónica por parte del (de la) Director (a) de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles. | Psicólogo (a). |

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 3 de 8 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 3 | <p>b) <b>Urgencias</b>; intervención inmediata del (la) psicólogo (a) debido a una alteración de la conducta por parte del (la) estudiante, docente o personal administrativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Atender a la persona en crisis, por un lapso de 45 a 60 minutos.</li> <li>2.-Anotar sus datos en la agenda, nombre, área o grupo y causa de la crisis.</li> <li>3.-Abrir bitácora del solicitante.</li> <li>4.-Sugerir próxima cita. (En este caso será necesaria una segunda cita)</li> <li>5.-Anotar la próxima cita, si accedió el (la) solicitante.</li> <li>6.- Al terminar la sesión y por única ocasión el (la) estudiante llenará una encuesta de satisfacción, así como se anotará en una bitácora misma que servirá para la realización una encuesta aleatoria de satisfacción vía telefónica por parte del (de la) Director (a) de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Psicólogo (a). |
| 4 | <p>c) <b>Intervención grupal</b>; el (la) tutor (a) solicita vía telefónica que se visite al grupo entero por algún problema en común o resolución de algún conflicto, proporcionando fechas y horarios disponibles, así como indicar el lugar para dicha intervención.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Una vez realizada la llamada el (la) Tutor (a) o director (a) de carrera deberá de agendarla por medio de la plataforma.</li> <li>1.- Atender la solicitud del (la) Tutor (a) o director (a) de carrera de acuerdo a la fecha y hora acordada vía telefónica por medio de la plataforma.</li> <li>2.-. Anotar cita en agenda después de haber confirmado dicha intervención.</li> <li>3.-Exposición del problema o situación por la cual se está canalizando al grupo por parte del (la) tutor (a) por medio de la plataforma.</li> <li>5.-Acudir al aula para hablar de la problemática que los (las) estudiantes refieren.</li> <li>6.- La intervención se llevará a cabo siempre y cuando estén presentes al menos el 80% de los (las) estudiantes y la presencia del (la) tutor (a) dependiendo la problemática que presente el grupo.</li> <li>7.-Hacer una dinámica, si fuera necesario.</li> <li>8.-Evaluación grupal por parte del (la) psicólogo (a), utilizando el formato de evaluación del grupo, de acuerdo a lo visto en la intervención.</li> <li>9.- Registrar en bitácora dicha intervención.</li> <li>10.-Ver la posibilidad de una segunda visita, con algún tema en específico.</li> <li>11.-Redactar reporte al (la) tutor (a) y subirlo a la plataforma.</li> <li>12.- Solicitar retroalimentación del (la) tutor (a).</li> <li>13.- Analizar la retroalimentación y determinar si el grupo requiere algún seguimiento, o determinar algún área de oportunidad.</li> </ol> | Psicólogo (a). |

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 4 de 8 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5 | <p><b>d) Estudiante referido (a), enviado (a) al servicio psicológico por el (la) director (a) de carrera o su tutor (a).</b></p> <p>1.- Atender la solicitud del (la) director (a) de carrera o tutor (a) enviada en la plataforma explicando el motivo de la canalización.</p> <p>2.-Anotar cita en agenda cuando el (la) estudiante la solicite, verificando disponibilidad de horarios.</p> <p>3.-Dar retroalimentación del Psycowin, si es necesario, o atender al (la) estudiante por un lapso de 30 a 45 min.</p> <p>4.- Abrir bitácora del (la) solicitante.</p> <p>5.-Sugerir una segunda cita, si el (la) psicólogo(a) lo considera necesario.</p> <p>6.-Anotar la segunda cita, si el (la) estudiante acepta.</p> <p>7.- Al terminar la sesión y por única ocasión el (la) estudiante llenará una encuesta de satisfacción, así como se anotará en una bitácora misma que servirá para la realización de una encuesta aleatoria de satisfacción vía telefónica por parte del (de la) Director (a) de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles.</p> <p>8.- Redactar un reporte al (la) tutor (a) de las impresiones generales, así como el seguimiento que se le dará al (la) estudiante por medio de la plataforma 2 días posteriores a la atención brindada.</p> <p>.</p> | Psicólogo (a). |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 5 de 8 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 6 | <p>e) <b>Estudiante que requiere canalización a instituciones externas;</b><br/>Después de haber recibido la atención psicológica, mencionada en el punto anterior, y en caso de que él o la psicóloga(a) lo considere necesario, se iniciará el proceso de canalización del (la) estudiante a alguna institución especialista en el tema dentro de los 2 días posteriores a la atención brindada.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Enviar correo electrónico al (la) tutor (a) explicando las razones de la canalización, para concertar una cita con el (la) estudiante, así como con sus tutores (as) (personal y escolar).</li> <li>2.- Pedir al (la) tutor (a) fecha y hora para dicha reunión.</li> <li>3.- Anotar cita en agenda después de haber verificado disponibilidad de horarios.</li> <li>4.- Se realizará la reunión con las personas involucrados (as) en el proceso, en fecha y hora acordada, para explicar los motivos de la canalización (estudiante, padre o tutor (a), tutor (a) escolar y psicólogos(as)).</li> <li>5.- Se realizarán las firmas de los formatos de canalización, por parte del (la) estudiante, el (la) psicólogo(a) y el (la) tutor (a) escolar, y el formato de carta responsiva, por parte del (la) estudiante, el padre, madre o tutor (a), el (la) psicólogo(a) y el (la) tutor (a) escolar.</li> <li>6.- Informar al (la) estudiante el listado de instituciones a las cuales puede acudir.</li> <li>7.- Dar seguimiento de la asistencia del (la) estudiante a la institución elegida, por medio del tutor (a).</li> <li>8.- En caso de que el (la) estudiante no esté acudiendo a las canalizaciones indicadas en un lapso de 7 días, se notificará mediante correo a su tutor (a) académico para su baja temporal de sus actividades académicas y se registrará en plataforma.</li> <li>9.- Si en un lapso de dos días no se recibe respuesta del correo enviado al (a) tutor (a) se envía otro correo con copia al (la) Director (a) académico (a) y a la DEUSE.</li> </ol> | Psicólogo (a). |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS<br>INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                        |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                   | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 6 de 8 |

## 7. Registros y Anexos

| CÓDIGO | TÍTULO | DEPTO. ÁREA O PERSONA<br>QUE DEBE RETENER EL<br>DOCUMENTO | TIEMPO DE<br>RETENCIÓN | DISPOSICIÓN<br>FINAL |
|--------|--------|-----------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
|        |        |                                                           |                        |                      |
|        |        |                                                           |                        |                      |
|        |        |                                                           |                        |                      |

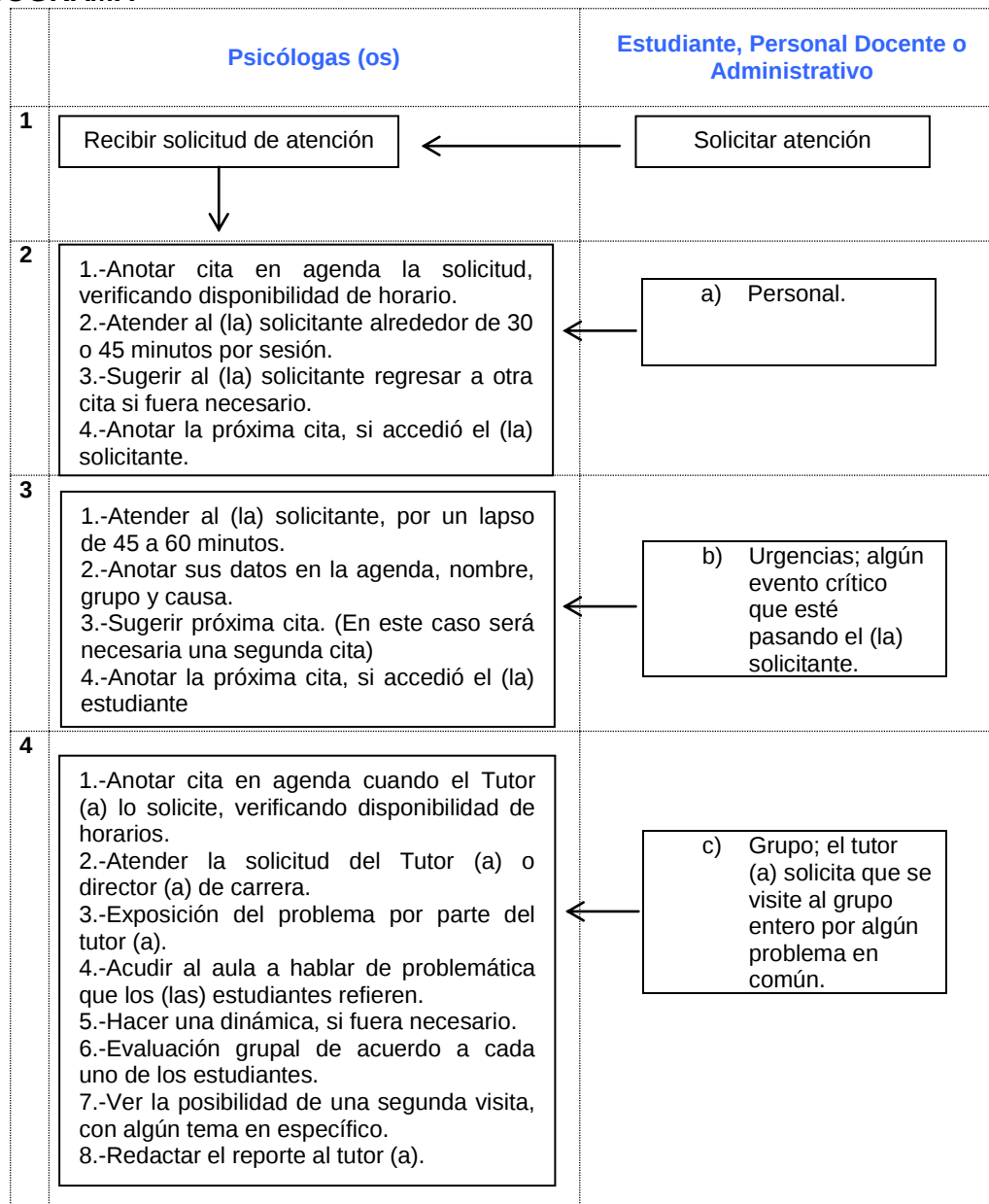
| OTRA FORMA DE EVIDENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bitácora de atención para encuesta telefónica (sin código).             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de canalización (sin código).</li> </ul> </li> <li>- Formato de carta responsiva (sin código).             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de grupo (sin código).</li> <li>- Lista de asistencia (sin código).                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma (sin código).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Encuesta satisfacción (sin código)</li> </ul> |

## 8. CAMBIOS

| CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminaron los códigos.</li> <li>- Se agregó un control de riesgo en políticas de operación el punto 4.7</li> <li>- Se agregó un punto en el procedimiento en el inciso b) Urgencias, el punto número 6</li> </ul> |

| CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS INDIVIDUALES Y GRUPALES |                                         | PROCEDIMIENTO |               |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                     |                                         | CÓDIGO        | SPE-CIG-P01   |
| NUMERO REVISIÓN<br>7                                | FECHA REVISIÓN<br>22 de octubre de 2020 | REQ. NORMA    | PÁGINA 7 de 8 |

## 9. FLUJOGRAMA



# **CANALIZACIONES PSICOLÓGICAS INDIVIDUALES Y GRUPALES**

## **PROCEDIMIENTO**

CÓDIGO SPE-CIG-P01

NUMERO REVISIÓN

7

FECHA REVISIÓN

22 de octubre de 2020

REQ. NORMA

PÁGINA 8 de 8

**5**

- 1.-Anotar cita en agenda cuando el (la) estudiante la solicite, verificando disponibilidad de horarios.
- 2.-Dar retroalimentación del Psychwin, si es necesario, ó
- 3.-Atender al (la) estudiante por un lapso de 30 a 45 min.
- 4.-Sugerir una segunda cita. (si es necesario).
- 5.-Anotar la segunda cita, si el (la) estudiante acepta.

d) Estudiante referido (a), lo manda el director (a) de carrera o su tutor (a).

**6**

- 1.-Enviar correo electrónico al (la) tutor (a) explicando las razones de la canalización, para concertar una cita con el (la) estudiante.
2. Se realiza la reunión con los (las) involucrados (as) en el proceso, en fecha y hora, tutor (a), tutor (a) escolar y psicólogos (as).
- 3.- Se realizarán las firmas de los formatos de canalización, por parte del estudiante, el (la) psicólogo (a) y el (la) tutor (a) escolar, y el formato de carta responsiva por parte del (de la) estudiante, el padre, madre o tutor (a), el psicólogo (a) y el (la) tutor (a) escolar.
- 4.- Informar al (la) estudiante el listado de instituciones a las cuales puede acudir.
- 5.- Dar seguimiento de la asistencia del (la) estudiante a la institución elegida.

e) Estudiante que requiere canalización a instituciones externas.