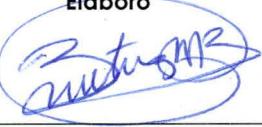
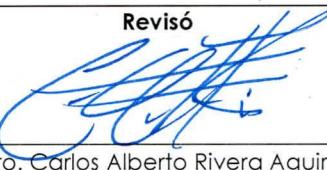




PROCEDIMIENTO:

APOYO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA EN LA UPAM

Elaboró  Psic. Beatriz Méndez Rojas Coordinadora de Atención al Alumnado	Revisó  Mtro. Carlos Alberto Rivera Aguirre Secretario Académico	Autorizo  Mtro. Ricardo Ernesto López Prieto Rector
---	---	--

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
DE AMOZOC
RECTORÍA

Procedimiento: Apoyo Psicológico y Orientación Educativa en la UPAM

Código: P-SAC-09

Versión: 01

Responsable del proceso: Coordinación de Atención al Alumnado
Última actualización: 28/04/2025

Requisito: 8.1, 8.5.1, 5.1.3

Página 1 de 8



1. OBJETIVO

Brindar servicios de orientación psicológica y/o educativa a las y los consultantes que soliciten el servicio de Psicología, con la finalidad de prevenir, atender y canalizar problemáticas en salud mental, como; dificultades académicas, de necesidades especiales de educación, 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. Dirección Académica
- 2.3. Departamento de Asesorías y Tutorías.
- 2.4. Consultantes

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Los servicios de atención psicológica se brindarán a las y los consultantes que lo requieran, o bien sean canalizados por parte de las diversas áreas que componen a la universidad o solicite la atención de manera personal.
- 3.2. La coordinación de atención al alumnado enviará correo electrónico institucional al consultante, para brindarle el servicio de atención psicológica en el cual se indica la fecha y hora en que asistirá.
- 3.3. Las y los alumnos canalizados por el Departamento de Asesorías y Tutorías vía correo electrónico, son referidos al momento, una vez realizada la atención se emite por correo electrónico la situación final al departamento antes mencionado.
- 3.4. 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 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.
- 3.5. Las y los coordinadores de carrera deberán canalizar por correo electrónico a las y los alumnos que detecten con alguna necesidad especial de educación, por ejemplo, excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de super dotación u otras necesidades del estudiante para la educación especial; las y los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad.
- 3.6. Se aplicarán diferentes pruebas para la valoración según lo requiera el caso.

Procedimiento: Apoyo Psicológico y Orientación Educativa en la UPAM	Código: P-SAC-09	Versión: 01
Responsable del proceso: Coordinación de Atención al Alumnado Última actualización: 28/04/2025	Requisito: 8.1, 8.5.1, 5.1.3	Página 2 de 8

3.7. La coordinación de atención al alumnado brindará de 14 a 16 sesiones psicológicas a las y los consultantes.

3.8. Una vez terminado el proceso de atención psicológica con la o el consultante se firmará el registro R-SAC-09-02 Anamnesis de las y los consultantes.

3.9. La coordinación de atención al alumnado dará prioridad de atención a los casos que sean por demanda de urgencia o crisis.

3.10. El departamento de Servicios Escolares informará por correo electrónico los casos de alumnas o alumnos con necesidades educativas especiales.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

a) Servicio Psicológico y Orientación Educativa

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Código del registro
1	Coordinación de Atención al Alumnado	Brinda los Servicios de Psicología y Orientación Educativa	En caso necesario	---
2	Las y los consultantes	Solicitan el servicio de atención psicológica agendando de acuerdo a la flexibilidad de sus horarios.	Lo requieran	---
3	Coordinación de Atención al Alumnado	Asigna fecha y hora de atención en la agenda electrónica y se genera un recordatorio de su cita por medio de un correo electrónico.	En el primer contacto	---
4	Coordinación de Atención al Alumnado	Entrega a la o el consultante el Consentimiento Informado donde se especifican las reglas del servicio.	En la primera sesión	---
5	Coordinación de Atención al Alumnado	Realiza aplicación de anamnesis de las y los consultantes y se le menciona su próxima sesión.	Durante las sesiones	R-SAC-09-02
6	Coordinación de Atención al Alumnado	Realiza el Registro de Asistencias al Apoyo Psicológico y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas.	Al finalizar la sesión	R-SAC-09-01

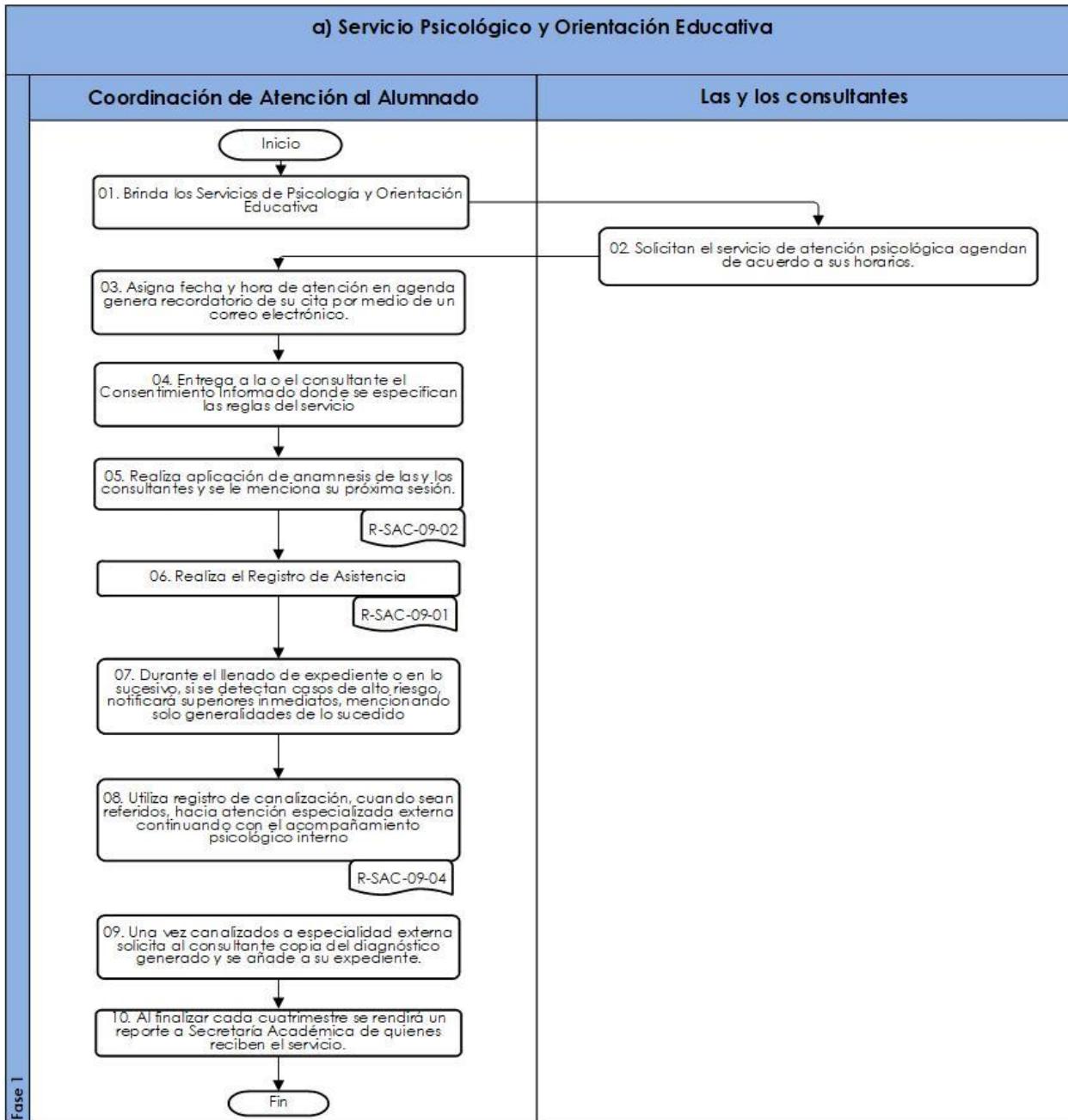
Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Código del registro
7	Coordinación de Atención al Alumnado	Durante el llenado de expediente o en lo sucesivo, si se detectan casos de alto riesgo, notificará a los superiores inmediatos, de manera personal y por correo electrónico institucional, mencionando solo generalidades de lo sucedido, resguardando la confidencialidad de las y los consultantes para tomar medidas precautorias.	Cuando se detecten situaciones de alto riesgo	---
8	Coordinación de Atención al Alumnado	Utiliza registro de canalización, cuando las y los consultantes sean referidos, hacia atención especializada externa y se continua con el acompañamiento psicológico interno.	Al momento de hacerse la canalización	R-SAC-09-04
9	Coordinación de Atención al Alumnado	Una vez canalizados a especialidad externa solicita al consultante 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	---
10	Coordinación de Atención al alumnado	Al finalizar cada cuatrimestre se rendirá un reporte a Secretaría Académica que contendrá el número total de consultantes que estén recibiendo orientación educativa y/o apoyo psicológico.	Al final de cada cuatrimestre	---

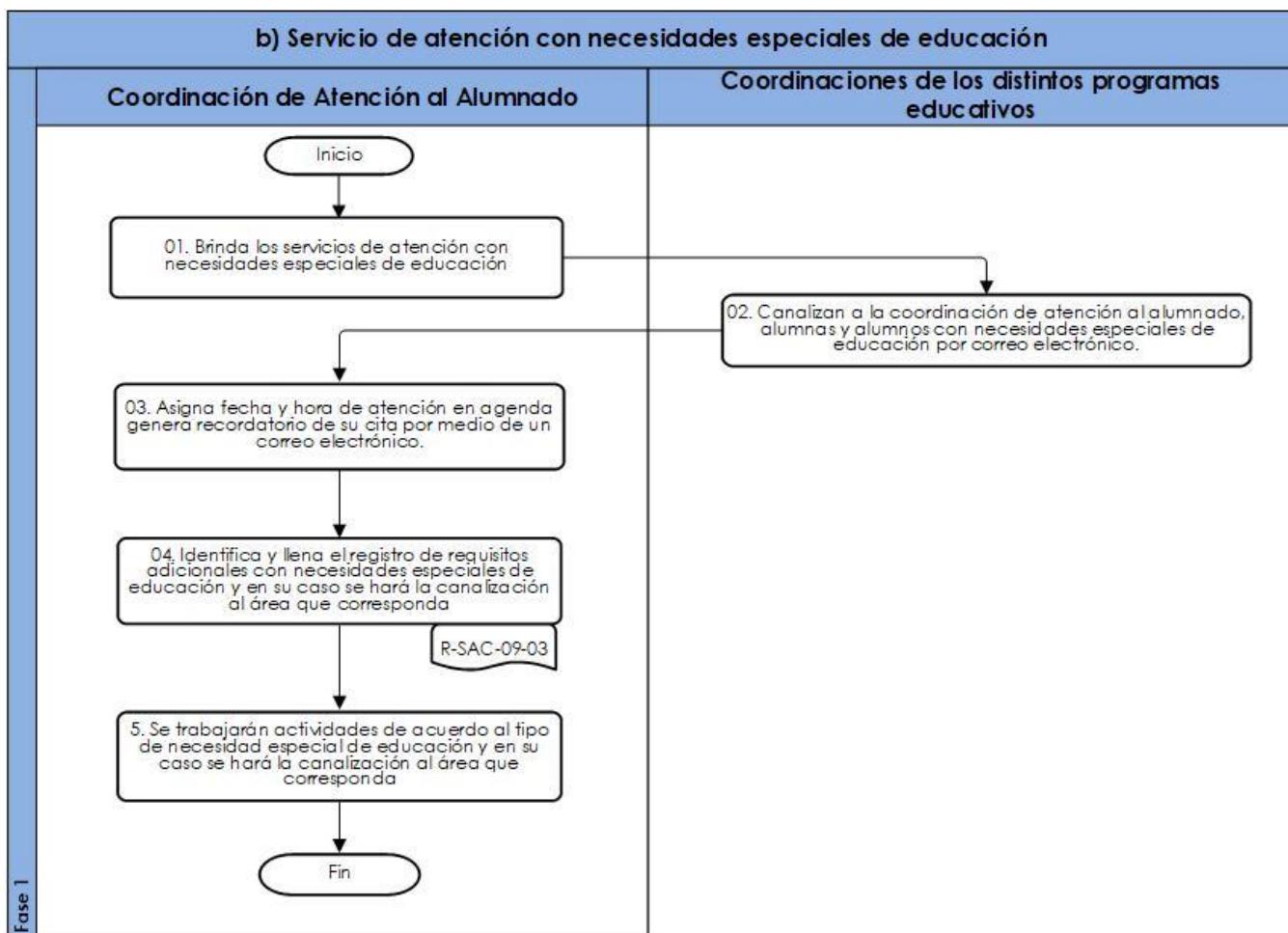
b) Servicio de atención con necesidades especiales de educación

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Código del registro
1	Coordinación de Atención al Alumnado	Brinda los servicios de atención con necesidades especiales de educación	En caso necesario	---
2	Coordinaciones de los distintos programas educativos	Canalizan a la coordinación de atención al alumnado, alumnas y alumnos con necesidades especiales de educación por correo electrónico.	Se detecten	---
3	Coordinación de Atención al Alumnado	Asigna fecha y hora de atención en la agenda electrónica y se genera un recordatorio de su cita por medio de un correo electrónico.	En el primer contacto	---
4	Coordinación de Atención al Alumnado	Identificar y llenar el registro de requisitos adicionales con necesidades especiales de educación y en su caso se hará la canalización al área que corresponda.	En la primera sesión	R-SAC-09-03

5	Coordinación de Atención al Alumnado	Se trabajarán actividades de acuerdo al tipo de necesidad especial de educación en caso de no ser canalizado a otra área.	Durante las sesiones	---
---	--------------------------------------	---	----------------------	-----

5. DIAGRAMA DE FLUJO





6. GLOSARIO

CONSULTANTES: 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: alumnos, alumnas, docentes, administrativos referida por algún área de la institución.

ANAMNESIS: Historia clínica de los antecedentes personales, familiares y ambientales del paciente-usuario.

Procedimiento: Apoyo Psicológico y Orientación Educativa en la UPAM	Código: P-SAC-09	Versión: 01
Responsable del proceso: Coordinación de Atención al Alumnado Última actualización: 28/04/2025	Requisito: 8.1, 8.5.1, 5.1.3	Página 6 de 8

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-09-01	Registro de Asistencias al Apoyo Psicológico y Orientación Educativa a Consultantes	4 años	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-09-02	Anamnesis de las y los consultantes	4 años	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-09-03	Registro de Requisitos para las Necesidades Especiales de Educación	4 años	Coordinación de Atención al Alumnado
R-SAC-09-04	Registro de Canalización	4 años	Coordinación de Atención al Alumnado

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del Documento
No aplica	Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
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	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.
No aplica	Caballo, V.E. (2007). Manual para el tratamiento Cognitivo-Conductual de los Trastornos Psicológicos. Siglo XXI.
No aplica	Sociedad Mexicana de Psicología (2009) Código Ético del Psicólogo. Trillas.
No aplica	Test Psicotécnicos. Michel Rivera y Juan Ramón Navas, Editorial Nauatl. Terman Merrill fue creada en 1916 por los psicólogos estadounidenses Lewis Madison Terman y Maud Amanda Merrill. Test de Raven, John C. Raven. Inventario de Ansiedad de Beck. Aaron T. Beck. Inventario de Depresión de Beck. Aaron T. Beck. Escala de Desesperanza de Beck (BHS). Escala de Ideación Suicida Beck (SSI).

9. CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	28/04/2025	El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.