



## Ficha del Procedimiento

### Nombre del proceso

Proceso de Salud y Desarrollo Integral del Estudiante

### Macroproceso

Misional

### Nombre del procedimiento

Procedimiento para otorgar el servicio de orientación psicológica

### Inicio

El estudiante solicita el servicio al área de Orientación Psicológica o por canalización del tutor mediante la plataforma de Servicios de Apoyo.

### Fin

Enviar mensualmente el Formato de Trazabilidad al enlace de orientación psicológica de la Dirección de Desarrollo Estudiantil.

### Objetivo

Favorecer el desarrollo integral de los estudiantes de la Universidad de Guanajuato, mediante el servicio de orientación psicológica.

### Áreas involucradas

Rectoría de Campus Guanajuato

Rectoría de Campus León

Rectoría de Campus Irapuato – Salamanca

Rectoría de Campus Celaya – Salvatierra

Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior

Dirección de Desarrollo Estudiantil



## Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-DIE	DIE-PR-01	Procedimiento para otorgar la orientación en actividad física a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-02	Procedimiento para la orientación y/o cuidados de enfermería en el Primer Nivel de Atención
PRO-DIE	DIE-PR-03	Procedimiento para otorgar el servicio de orientación alimentaria individual a la comunidad estudiantil.
PRO-DIE	DIE-PR-04	Procedimiento para otorgar el servicio de consejería educativa
PRO-DIE	DIE-PR-06	Procedimiento para gestionar el servicio de atención médica derivado del seguro por accidentes escolares o su reembolso.

## Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de orientación psicológica	Estudiante
Canalización por parte de tutorías	Tutor

## Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Formato electrónico de trazabilidad	Estudiante
Servicio de Orientación Psicológica	



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

<b>Normativa aplicable Interna</b>	<b>Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)</b>
Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato	
Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato y su Modelo Académico	
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato	
Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato	
Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato.	
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato.	
<b>Normativa aplicable externa</b>	<b>Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo</b>
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública.	
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato	
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato	
Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares	
Ley de Archivos del Estado de Guanajuato	
Ley General de Salud	
Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012	
Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005	
Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012	



Elaboró	Consensuó	Aprobó
Ana Isabel Pérez Mendoza	Griselda Adriana Pérez Ávila	Luis Rafael González Negrete
	Marina del Carmen Mota López	
	Jonathan Giuseppe Vázquez Zepeda	
	Itzayanna Rubio García	
	Said Velázquez García	

### Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Estudiante Orientadora u Orientador psicológico	<p>Solicitar el servicio de orientación psicológica al correo electrónico del área de su campus o Escuela de Nivel medio superior.</p> <p>En el caso, de que la o el estudiante acuda a solicitar el servicio de manera presencial en los módulos, se le solicitarán los datos para el llenado del formato de solicitud, si no se puede llenar en ese momento, se le pedirán algunos datos de contacto para realizarlo posteriormente.</p>	DIE-FO-18	



		<p>En caso de que sea una canalización por parte de un tutor, se contactará al estudiante vía correo electrónico para solicitar su anuencia para recibir el servicio.</p>		
2	Estudiante Orientador u Orientadora psicológico Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	<p>Generar cita para la o el estudiante con el objetivo de recabar información para el llenado del formato de solicitud de la orientación donde deberá leer y aceptar el aviso de privacidad.</p> <p>Posteriormente, se procederá a crear el expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo.</p>	DIE-FO-18	
3	Estudiante Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	<p>Informar las políticas del servicio, mediante el formato de consentimiento informado, donde se incluyen los términos y condiciones de la asesoría, con fin de respetar su decisión sobre la intervención; en el caso de los mayores de edad se deberá firmar de conformidad el formato de consentimiento informado y en el caso de ser menor de edad, se firmará el consentimiento informado para menores de edad por la o el estudiante, así como por parte de los padres de familia y/o tutores legales.</p>	DIE-FO-20 DIE-FO-21	
4	Orientadora u orientador psicológico	<p>Generar la cita de primera entrevista para la o el estudiante, con base a la disponibilidad de horarios de la agenda, se registra en el formato de solicitud de orientación psicológica y se revisa que todos los datos estén completos. Se le informa el día, hora y lugar de su cita.</p> <p>Si la o el estudiante es de primer contacto, se crea un número de expediente (número de consecutivo en tres dígitos, clave de la</p>	DIE-FO-18	



		<p>división o la ENMS, el periodo (EJ o AD) y año en 2 dígitos), cada periodo escolar se comenzará con la numeración de 001.</p> <p>Si la o el estudiante es de reinicio se consulta el expediente vigente para revisar con antelación la nota de cierre, en este caso, se continuará con el número de consecutivo de acuerdo con el orden que se lleva en el periodo actual y se agregará al final del número de expediente las siglas R1 (reinicio uno), R2 (reinicio dos) y así sucesivamente de acuerdo con el número de reinicio. En caso de haber un 3er reinicio, con base a los resultados de la entrevista, se analizará la pertinencia de una canalización a un proceso psicoterapéutico.</p> <p>El expediente generado deberá resguardarse bajo estricta confidencialidad, con base en el Artículo 1, 2, Fracción I y III y Artículo 5, 8 y 9 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, así como también bajo la NOM-004-SSA3-2012 y la NOM-024-SSA3-2012, los datos del expediente clínico electrónico deberán resguardarse mediante diversos filtros de seguridad digital.</p>		
5	Orientadora u orientador psicológico	<p>Realizar la evaluación inicial durante la entrevista para determinar si la o el estudiante es candidato para continuar con el proceso, así como el nivel de riesgo presentado y evaluar la percepción de malestar emocional. Completar la información requerida en el apartado de entrevista del expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo y llenar el formato electrónico de trazabilidad.</p> <p>Si la o el estudiante es candidato para la orientación psicológica, se le hace de su conocimiento; se revisa la disponibilidad de horarios y de</p>	DIE-A-03 DIE-FO-29	



		<p>quién otorgará la orientación, se acuerda un horario semanal y continúa con el paso 9.</p> <p>Si durante la entrevista se valora que los objetivos del estudiante han sido alcanzados o este manifiesta sentirse satisfecho con la orientación recibida y desea no continuar con las sesiones de orientación psicológica, la atención se registrará como atención única y se agregarán al final del número de expediente las siglas AU y se proseguirá con la actividad 11.</p> <p>Si la o el estudiante no es candidato a la orientación psicológica, le será informado. En caso de que su motivo de consulta del estudiante pertenezca a otra instancia se sigue con el paso número 6.</p> <p>Si la o el estudiante presenta importantes síntomas emocionales o conductas que ponga en riesgo su vida o la de los demás se continúa con el paso 7.</p> <p>Si la o el estudiante presenta indicadores de violencia de género se continúa con el paso número 8.</p>		
6	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior Orientadora u	<p>Informar a la o el estudiante que no es candidato a la orientación psicológica, las causas y recomendaciones a seguir, así como también se le comunicará que será canalizado(a) a una instancia de apoyo interno y/o externo.</p> <p>En caso de canalización interna, informar a la o el estudiante; completar el formato de canalización interna y solicitar la firma de autorización del estudiante.</p>	DIE-FO-23 DIE-FO-24 DIE-FO-44 DIE-FO-29	



	orientador psicológico	<p>En caso de canalización externa, de tratarse de un menor de edad, solicitar la anuencia de la o el estudiante y la autorización de los padres y/o tutores legales a través del formato de canalización a servicio externo, y en los casos de mayores de edad, entregar a la o el estudiante, de igual manera, en ambos casos se proporcionará el formato de respuesta por referencia. Se prosigue a acordar la fecha de la sesión de seguimiento para monitorear la asistencia a la institución de salud pública o privada a la que fue canalizada/o. El seguimiento brindado deberá anotarse en el apartado de seguimiento externo del expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo.</p> <p>De considerarse necesario, se llevarán sesiones de seguimiento posteriores, en las que se revisan los avances y mejorías de la salud, así como se solicitará la entrega del formato de respuesta por referencia o constancias de atención, de lo contrario, se cierra el expediente colocando como resultado canalización.</p> <p>Aplicar encuesta de satisfacción con la o el estudiante que fue canalizado de forma externa. Completa el expediente, el cual deberá incluir el formato de solicitud, consentimiento informado, entrevista, formato de canalización, formato de respuesta por referencia y nota de cierre, el cual indicará su asistencia a la entrevista, canalización y fecha de terminación; se registra la información en el formato electrónico de trazabilidad.</p>		
7	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior	Brindar la atención con base a los protocolos enunciados en la Guía de Atención de Urgencias en Salud.	DIE-A-02	



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

9	Coordinadora o coordinador del Área de Orientación Psicológica Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior			
8	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	<p>Informar a la o el estudiante los pasos a seguir conforme al Protocolo de atención a casos de violencia de género de la Universidad de Guanajuato. En caso de tratarse de un menor de edad será necesario entregar el formato de canalización a los padres de familia y/o tutores legales.</p> <p>Realizar canalización interna, llenando el formato de canalización interna a Ventanilla de UGénero así como realizar el reporte de violencia de género en la página web de Ventanilla UGénero y se cierra el expediente indicando como resultado canalización.</p> <p>Completar el expediente, el cual deberá incluir el formato de solicitud, consentimiento informado, entrevista, formato de canalización interna a ventanilla de UGénero y nota de cierre, el cual indicará su asistencia a la entrevista, canalización y fecha de terminación; registrar la información en el formato electrónico de trazabilidad.</p>	DIE-FO-46 DIE-FO-29	
9	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio	<p>Dar lectura del contrato para la orientación psicológica, la cual se solicita que la o el estudiante otorgue su anuencia y/o aprobación.</p>	DIE-FO-48 DIE-FO-29	



	Superior Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	Realizar la orientación psicológica con la o el estudiante, con duración de 1 a 10 sesiones.  De ser necesario, bajo la aprobación de la o el estudiante y la o el orientador, se llevarán las sesiones de manera virtual, mismas en las que se debe garantizar la confidencialidad.  Registrar el seguimiento de las sesiones de orientación en el formato electrónico de trazabilidad y en el apartado de nota de sesión del expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo.		
10	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	Proceder a dar por terminada la orientación cuando la o el estudiante acumule dos faltas sin previo aviso o tres faltas justificadas, en estos casos, enviar de manera electrónica una encuesta para conocer el motivo de las inasistencias al servicio. Registrar en el apartado de nota de cierre del expediente en la Plataforma de Servicios de Apoyo las fechas de inasistencia e indicar como resultado: Baja.  Cuando la o el estudiante decida no continuar con el proceso de orientación psicológica proporcionar el formato de baja voluntaria para su respectiva firma y aplicar la encuesta de satisfacción. Indicando como resultado: Baja voluntaria.  Registrar la información en el formato electrónico de trazabilidad y en el apartado de nota de sesión del expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo, incluir la fecha de término de la orientación y terminar el proceso.  Si la o el estudiante continúa asistiendo a las sesiones prosigue con el paso número 11.	DIE-FO-29 DIE-FO-30 DIE-FO-49	
11	Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico	Realizar la encuesta de satisfacción en la antepenúltima sesión con la o el estudiante y continuar con las sesiones. Realizar el cierre de la	DIE-FO-29	



	de las Escuelas de Nivel Medio Superior Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior	<p>orientación en la última sesión acordada, cuando la o el estudiante concluye el proceso; evaluar nuevamente la percepción de malestar emocional. Completa la información en los apartados de nota de cierre, y nota de sesión del expediente electrónico en la Plataforma de Servicios de Apoyo y así como en el formato electrónico de trazabilidad indicando como resultado: Alta.</p> <p>En el caso de las atenciones registradas como atención única, al término de la sesión con el estudiante se evaluará nuevamente la percepción del malestar y se realizará la encuesta de satisfacción, se completa la nota de cierre y formato de trazabilidad, indicando como resultado: Alta</p> <p>Corroborar que el expediente este completo y resguardado en la Plataforma de Servicios de Apoyo de Orientación Psicológica, una vez realizado el cierre de la orientación.</p>		
12	Coordinadora o coordinador del Área de Orientación Psicológica Orientadora u orientador psicológico	<p>Revisar que los expedientes contengan la información y formatos requeridos, así como el llenado del formato electrónico de trazabilidad.</p> <p>Una vez que se verifique que está completo el expediente electrónico, se dará clic en el botón de cierre en la Plataforma de Servicios de Apoyo.</p> <p>Este expediente deberá resguardarse bajo estricta confidencialidad, con base en el Artículo 1, 2, Fracción I y III y Artículo 5, 8 y 9 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, así como también bajo la NOM-004-SSA3-2012 y la NOM- 024 - SSA3- 2012, los datos del expediente clínico electrónico deberán resguardarse mediante diversos filtros de seguridad digital.</p>	DIE-FO-29	



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

13	<p>Coordinadora o coordinador de Psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior Coordinadora o coordinador del Área de Orientación Psicológica Enlace de Orientación Psicológica Orientadora u orientador psicológico Psicóloga o psicólogo de apoyo de la División o Escuelas de Nivel Medio Superior</p>	<p>Enviar mensualmente el Formato electrónico de trazabilidad DIE-FO-29 a la Coordinadora o Coordinador del área de Psicología del Campus o Colegio de Nivel Medio Superior, quien, a su vez, ya conjuntada la información, lo enviará al Enlace de Psicología de la Dirección de Desarrollo Estudiantil.</p> <p>Solo en los casos en que la Directora o el Director de la División o ENMS soliciten información como requerimiento de certificación de los programas educativos u otro caso particular, se enviará omitiendo los datos confidenciales del estudiante (datos de identificación, motivo de consulta y/o resultados de pruebas aplicadas).</p>	<p>DIE-FO-29</p>	
----	---	--	------------------	--

#### Información complementaria y definiciones

La selección de orientadores se realizará conforme a lo dispuesto en el DIE-A-04 Manual de selección de orientadores del Sistema Integral de Salud Estudiantil.

De las personas que intervienen en el procedimiento.



Estudiante: Alumnos ordinarios, condicionales y de movilidad, las cuales se enmarcan en las Fracciones I, II y III del Artículo 9 del Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato.

1) Estudiante que acude por primera vez: Es el alumno que no ha recibido un servicio de orientación psicológica previo.

2) Estudiante con reinicio: Es el alumno que regresa al área de Orientación Psicología para solicitar el servicio de orientación.

Orientador psicológico: Persona encargada de brindar el servicio de orientación psicológica, asignado por la Coordinación de Desarrollo Estudiantil del Campus o del Colegio del Nivel Medio Superior.

Coordinador de Orientación Psicológica: Persona encargada de supervisar técnica y administrativamente que la orientación se ejecute y llegue a término.

Coordinador de psicopedagógico: Persona encargada de coordinar el departamento de psicopedagógico de las Escuelas de Nivel Medio Superior y brindar el servicio de orientación psicológica.

Psicóloga o psicólogo de la sede: Persona encargada de brindar el servicio de orientación psicológica en las sedes de los Campus o Escuelas de Nivel Medio Superior.

Enlace de Orientación Psicológica: Persona encargada de integrar el formato electrónico de trazabilidad de los Campus y CNMS, además de brindar acompañamiento a las Coordinadoras de Psicología.

Director de División/ ENMS: Persona encargada de recibir, en caso de requerirlo, información del Formato de Trazabilidad y en caso de ser solicitado generar un reporte que contenga el número de alumnos atendidos, motivos de consulta, sexo y programa educativo, dicha información que puede ser utilizada para fortalecer el Programa Educativo, atender solicitudes por parte de los Organismos Acreditadores de Programas Educativos, etc.

De las actividades y procesos que conforman el procedimiento de orientación psicológica

Entrevista de valoración: reunión entre un orientador y el alumno donde se realiza una evaluación de la situación por la cual se solicita el servicio y se establece la viabilidad de ofrecer el servicio de orientación psicológica y/o ser canalizado a otra área de la Coordinación de Desarrollo Estudiantil o a una institución de salud externa.

Orientación psicológica: proceso de acompañamiento, donde se busca, desde un enfoque de psicoeducación, en un tiempo breve y por medio de diversas técnicas, el desarrollo de habilidades sociales, emocionales y cognitivas; de igual manera, la orientación es un espacio de escucha



ante situaciones que causan un malestar subjetivo o afectación de manera significativa en el desempeño escolar, en la cual se descubren diversas perspectivas de la situación que genera conflicto.

Canalización interna o externa: Proceso de derivación de la o el estudiante con una instancia interna o externa de la universidad con el propósito de brindar una atención oportuna de acuerdo con las necesidades presentadas.

Estatus que puede guardar el expediente de un alumno durante el proceso de orientación psicológica:

Expediente en atención: expedientes correspondientes a los alumnos que reciben el servicio de atención psicológica durante el semestre correspondiente en el que es solicitada la atención.

Expediente atendido: expediente del alumno que ha solicitado el servicio de orientación, finalizó o interrumpió el proceso y que se encuentra resguardado a partir del egreso del estudiante más 2 años como archivo de trámite.

Expediente en espera de atención: expedientes de alumnos que deben esperar a que se le asigne orientador psicológico debido a la demanda del servicio y a la no disposición de espacios para la orientación psicológica.

Plataforma de Servicios de Apoyo Software diseñado por la Dirección de Servicios y Tecnología de la Información DSTI donde se encuentra el servicio de Orientación Psicológica. En esta plataforma se crean expedientes electrónicos y se reciben canalizaciones provenientes de tutorías, se llenando los apartados correspondientes y se cargan los formatos para la integración del expediente electrónico. Asimismo, permite generar citas de atención con los estudiantes.

### Identificación de la trazabilidad

El expediente electrónico se resguarda y se identifica por número de expediente conformado por número de consecutivo en tres dígitos, clave de la división o la ENMS, el periodo (EJ o AD) y año en 2 dígitos, en caso de reinicio se agregarán al final las siglas R1, R2 y así sucesivamente.



## Propiedad del cliente

**Descripción:** Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Datos personales: Nombre completo, NUA, edad, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, domicilio, división o ENMS, Programa educativo, correo electrónico, contacto de emergencia.	Información del usuario



## Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

**Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Possible salida no conforme	Medidas de control
Formato electrónico de trazabilidad	 No se cuenta con toda la información de las columnas debido a que el estudiante no acudió a su cita de entrevista o no concluyó las sesiones de Orientación psicológica.	En el caso que el estudiante haya solicitado el servicio de orientación psicológica y no haya asistido a la sesión de entrevista de valoración se colocará las siglas "S/A" (Sin asistencia) dando por resultado Baja como motivo de cierre. En los casos que haya iniciado las sesiones de orientación psicológica, pero haya dejado de asistir antes del término se colocara en evaluación final de percepción de malestar emocional las siglas "SD" (Sin datos).
Servicio de Orientación Psicológica	Ausencia o falta de orientador/a en el módulo de orientación psicológica	Los alumnos serán referidos al módulo de orientación psicológica más cercano o al chat psicológico UG



### Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) /Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	DIE-FO-18	Formato de Solicitud de Orientación Psicológica	Electrónico / Físico	Archivo de trámite HV + 2 años
Formato	DIE-FO-20	Consentimiento Informado Menores de Edad	Electrónico/ Físico	
Formato	DIE-FO-21	Consentimiento Informado Mayores de Edad	Electrónico/ Físico	
Formato	DIE-FO-23	Formato de canalización externa	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-24	Formato de canalización interna	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-29	Formato electrónico de trazabilidad.	Electrónico	
Formato	DIE-FO-30	Baja voluntaria	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-44	Formato de Respuesta por referencia	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-46	Formato de canalización interna a ventanilla Ugénero	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-49	Cuestionario para estudiantes que se dan de baja del servicio	Electrónico/Físico	
Formato	DIE-FO-48	Contrato para la orientación psicológica	Electrónico/ Físico	