# Informe de Estructura Organizativa del Centro de Escucha
# Universidad del Magdalena

Directora del proyecto
Carmen Cecilia Caballero Domínguez PhD en Psicología

Equipo coordinador
Mónica Reyes Rojas
Johanna Bocanegra Sandoval
Kelly Obispo Salazar

Universidad del Magdalena
Santa Marta 18 de diciembre de 2025

## Contenido

1. Introducción ..... 3
2. Alineación estratégica del Centro de Escucha ..... 3
3. Estructura administrativa del Centro de Escucha ..... 4
4. Funciones del Centro de Escucha ..... 4
5. Composición del Grupo Interno de Trabajo ..... 6
6. Estructura y operación organizacional ..... 7
7. Articulación Institucional y Académica ..... 8
8. Estructura del proceso del Centro de Escucha ..... 9
9. Procedimientos del Centro de Escucha ..... 14
10. Matriz de actividades ..... 16
11. Procedimiento para remisión, seguimiento y cierre de casos ..... 17
Generalidades del procedimiento ..... 17
12. Descripción del procedimiento ..... 18
*13.* Matriz de actividades ..... 20
14. Procedimiento para la gestión del plan de compromisos de casos de alto riesgo en salud mental 21
15. Matriz de actividades ..... 23
16. Indicadores del Centro de Escucha ..... 24
Capítulo 2. ..... 30
2.1 Manual especifico de funciones y competencia laborales ..... 30



VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
vicextension@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co

# Estructura Organizativa Del Centro De Escucha

## 1. Introducción

El Modelo Organizativo del Centro de Escucha de la Universidad se consolida como una estrategia institucional de Atención Primaria en Salud Mental en el contexto universitario. El CE se establece como el marco estructural y operativo que orienta la prestación del servicio de atención primaria en salud mental, el acompañamiento psicosocial, la promoción del bienestar emocional y la prevención de riesgos psicosociales dirigidos a la comunidad estudiantil. Este modelo responde al reconocimiento del incremento sostenido de las necesidades en salud mental en el contexto universitario y a la diversidad social, cultural y territorial que caracteriza a la población estudiantil.

Bajo un enfoque interdisciplinario, comunitario e intercultural, el CE integra la atención primaria en salud mental con enfoque comunitario y de prevención escalonada, adaptándose a las dinámicas sociales y culturales de la comunidad universitaria. El CE garantiza intervenciones pertinentes, accesibles y contextualizadas. Su organización como Grupo Interno de Trabajo permite contar con una estructura flexible, técnicamente sólida y con capacidad operativa suficiente, articulando personal de planta, profesionales vinculados mediante la modalidad de prestación de servicios y estudiantes en práctica, en coherencia con los principios de eficiencia, oportunidad y calidad del servicio.

El Modelo Organizativo define con claridad los niveles de gobernanza, coordinación y apoyo, así como los mecanismos de articulación institucional y externa necesarios para asegurar la continuidad del cuidado, la activación oportuna de rutas de atención y la coherencia técnica de las intervenciones. De manera complementaria, el documento incorpora los procedimientos operativos que regulan la ejecución de los procesos misionales del Centro de Escucha, asegurando la estandarización, el cumplimiento de los principios éticos y la mejora continua del servicio.

Los documentos que conforman el Modelo Organizativo, en particular el manual de funciones, han sido elaborados en alineación con la normatividad vigente y los lineamientos de la función pública que aplican a la Universidad, garantizando claridad en los roles, responsabilidades y requisitos de los cargos. Por su parte, la caracterización del proceso y los procedimientos operativos del Centro de Escucha se encuentran estructurados conforme a los formatos, metodologías y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad institucional, asegurando coherencia con el enfoque de procesos, trazabilidad de la información y mejora continua.

## 2. Alineación estratégica del Centro de Escucha

El **Plan de Desarrollo Institucional Unimagdalena Comprometida 2030**, en su Compromiso 5, iniciativa estratégica *5.1.3. Expansión y flexibilización de la estructura organizacional*, contempla la creación y fortalecimiento de nuevas unidades organizativas y grupos internos de trabajo como estrategia para mejorar la gestión institucional y la atención de necesidades prioritarias de la comunidad universitaria. Este lineamiento se configura

como una oportunidad estratégica para la formalización del Centro de Escucha dentro de la estructura administrativa institucional, con una planta de cargos adscrita que garantice su sostenibilidad, estabilidad operativa y fortalecimiento técnico a mediano y largo plazo.

En el **Plan de Gobierno 2024–2028**, en el marco del Compromiso 2, correspondiente a la Estrategia 1: Acceso inclusivo y sostenible a la educación superior, se contempla la Iniciativa Estratégica VI. Salud mental, orientada a ampliar y fortalecer los servicios de orientación psicológica dirigidos a la comunidad universitaria. Este lineamiento reconoce la salud mental como un factor determinante para el acceso, la permanencia y el éxito académico de los estudiantes, y respalda el desarrollo de dispositivos institucionales que garanticen una atención oportuna, integral y sostenible, en coherencia con las políticas de bienestar universitario y los enfoques de inclusión y equidad.

## 3. Estructura administrativa del Centro de Escucha

El Centro de Escucha se constituirá como un dispositivo de atención primaria en salud mental adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud, con el fin de consolidar una estructura organizacional flexible, funcional y orientada a la prestación de servicios en atención primaria en salud de alta calidad. Su conformación permitirá articular de manera eficiente las acciones de atención, promoción, prevención y acompañamiento psicosocial a los estudiantes, garantizando la integración de los profesionales que intervienen en el proceso y el desarrollo coordinado de las actividades requeridas por el modelo de Atención Primaria en Salud Mental.

El Centro de Escucha contará con un conjunto de responsabilidades claramente definidas, profesionales adscritos al mismo, y la capacidad de interactuar de manera transversal con las distintas dependencias académicas y administrativas de la Universidad. Esta figura permitirá optimizar recursos, estandarizar procesos, mejorar la capacidad de respuesta frente a situaciones críticas y fortalecer la gestión intersectorial con redes externas de apoyo en salud mental.

Asimismo, la adopción del Centro de Escucha facilita su incorporación formal en la estructura organizacional institucional, asegurando continuidad en la operación, reconocimiento oficial de sus funciones y alineación con los planes, políticas y estrategias institucionales de bienestar, permanencia y acompañamiento estudiantil.

## 4. Funciones del Centro de Escucha

1. Brindar atención primaria en salud mental a los estudiantes mediante intervenciones breves, contención emocional, escucha activa, evaluación inicial del riesgo y orientación psicológica y psicosocial inmediata, de acuerdo con los protocolos institucionales y considerando enfoques diferenciales e interculturales cuando el contexto del estudiante así lo requiera.
2. Realizar la clasificación y priorización de casos, identificando señales de alerta y factores de riesgo emocional, social, académico, comunitario y cultural, activando las rutas internas y externas de atención pertinentes.

3. Desarrollar procesos de acompañamiento y seguimiento psicosocial, priorizando estudiantes en riesgo de deserción, bajo rendimiento, vulnerabilidad social, pertenencia a grupos poblacionales diferenciados, antecedentes de trastornos mentales o afectaciones familiares, económicas, comunitarias o territoriales.
4. Gestionar la articulación interinstitucional e intersectorial, coordinando con dependencias académicas y administrativas, EPS/IPS, instituciones públicas, organizaciones comunitarias, autoridades locales o tradicionales y redes de apoyo, con el fin de garantizar la continuidad del cuidado y la atención culturalmente pertinente.
5. Diseñar, implementar y evaluar estrategias de promoción de la salud mental dirigidas a la comunidad universitaria, incluyendo talleres, capacitaciones, campañas educativas y jornadas preventivas, incorporando el enfoque intercultural, territorial y diferencial.
6. Desarrollar acciones de prevención del riesgo psicosocial, orientadas a la identificación temprana de señales de alerta, el fortalecimiento de habilidades socioemocionales, la prevención del riesgo suicida y de las violencias, y la mitigación de factores sociales y culturales que afectan el bienestar estudiantil.
7. Acompañar y fortalecer el rol de los Facilitadores de Salud Mental, brindando orientación técnica y supervisión básica para la promoción comunitaria, el apoyo entre pares y la detección temprana de problemáticas psicosociales en contextos diversos.
8. Gestionar la información y documentación del servicio, asegurando el registro, sistematización y análisis de los casos atendidos, indicadores y resultados, con enfoque ético, confidencial y sensible a las particularidades culturales de la población atendida.
9. Producir y adaptar materiales pedagógicos y recursos educativos (cartillas, guías, infografías, videos y contenidos digitales), garantizando su pertinencia cultural y contextual para poblaciones diversas de la comunidad universitaria.
10. Desarrollar acciones de socialización y divulgación institucional del Centro de Escucha, participando en ferias, inducciones, actividades extracurriculares y campañas, promoviendo una cultura de cuidado emocional con enfoque intercultural y comunitario.
11. Apoyar la permanencia académica mediante la articulación con programas, docentes y coordinaciones, facilitando acompañamientos y medidas institucionales que reconozcan las condiciones sociales, culturales y territoriales de los estudiantes.
12. Coordinar y supervisar los procesos de práctica formativa de estudiantes de Psicología, garantizando la articulación con las instituciones formadoras y la asignación de actividades acordes con el modelo del Centro de Escucha.
13. Incorporar el análisis de dinámicas socioculturales y comunitarias en la evaluación del servicio, identificando barreras culturales de acceso, aceptación o adherencia a la atención en salud mental universitaria.
14. Garantizar la mejora continua del servicio mediante la revisión periódica de protocolos, procedimientos e indicadores, integrando aprendizajes derivados del análisis psicosocial, comunitario e intercultural.

15. Prestar apoyo técnico a la Dirección de Bienestar Universitario, aportando informes, análisis de tendencias, lecturas contextuales y recomendaciones para la toma de decisiones en materia de salud mental universitaria con enfoque diferencial.

## 5. Composición del Grupo Interno de Trabajo

El Centro de Escucha se constituirá como un Grupo Interno de Trabajo integrado por un equipo interdisciplinario encargado de desarrollar las acciones de atención primaria en salud mental, acompañamiento psicosocial, promoción del bienestar emocional y articulación institucional dirigidas a la comunidad estudiantil. Su conformación responde a la necesidad de contar con una estructura flexible, técnicamente sólida y con capacidad operativa suficiente para atender el creciente volumen de demandas en salud mental dentro de la Universidad, reconociendo además la diversidad sociocultural de la población estudiantil.

El Grupo estará liderado por un(a) **Coordinador(a)**, quien asumirá la dirección técnica, administrativa y operativa del Centro de Escucha, garantizando la articulación con las demás dependencias institucionales y con las redes externas de apoyo en salud mental, así como el cumplimiento de los lineamientos, protocolos y enfoques definidos, incluidos los enfoques diferencial, territorial e intercultural.

Como base del equipo, el Centro contará con un (1) **Profesional de Psicología**, un (1) **Profesional de Trabajo Social** y un (1) **Profesional en Antropología**, vinculados como personal de planta, responsables de desarrollar las funciones misionales del servicio. Estos profesionales articularán la atención clínica y psicosocial con el análisis de dinámicas comunitarias y culturales, la identificación de factores de vulnerabilidad social y cultural, la activación de rutas de atención y la orientación de estrategias culturalmente pertinentes para poblaciones diversas de la comunidad universitaria.

No obstante, teniendo en cuenta que la demanda supera la capacidad operativa de un solo profesional por disciplina, el Grupo Interno de Trabajo se fortalecerá mediante la vinculación de profesionales bajo la modalidad de prestación de servicios, quienes desempeñarán funciones complementarias y contribuirán a mejorar la cobertura, oportunidad, pertinencia cultural y continuidad del servicio.

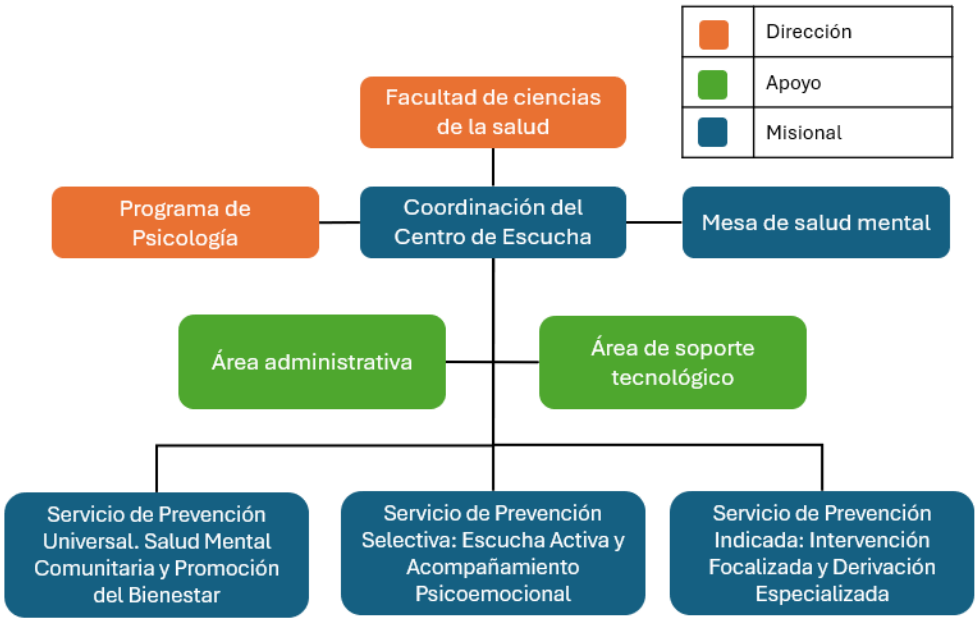
El equipo también se reforzará con **estudiantes en práctica de Psicología**, quienes desempeñarán el rol de Facilitadores de Salud Mental. Bajo la supervisión del equipo profesional, estos practicantes apoyarán procesos de detección temprana, acompañamiento básico, orientación inicial, promoción del bienestar emocional y desarrollo de actividades educativas y comunitarias, fortaleciendo la capacidad de respuesta del Centro y potenciando el enfoque de apoyo entre pares.

La estructura del Grupo se complementará con un **Profesional de Apoyo Administrativo**, encargado de la gestión operativa, documental, logística y de atención al usuario. Adicionalmente, el Centro de Escucha contará con el **apoyo de un(a) Ingeniero(a) de Sistemas** vinculado(a) bajo la modalidad de prestación de servicios, responsable de brindar soporte técnico y mantenimiento a la plataforma tecnológica del Centro, garantizar la disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de los sistemas de información, y apoyar la gestión de datos y herramientas digitales requeridas para la operación del servicio.

La integración de personal de planta, contratistas y estudiantes en práctica permitirá mantener un servicio eficiente, oportuno, pertinente y técnicamente sólido, alineado con el modelo de Atención Primaria en Salud Mental Comunitaria, el enfoque intercultural y las políticas institucionales de bienestar y permanencia estudiantil.

## 6. Estructura y operación organizacional

Figura 1. Organigrama




El Centro de Escucha adopta un modelo de gobernanza articulado, participativo y multinivel, orientado a garantizar la toma de decisiones informada, la coordinación interinstitucional, la coherencia técnica de las intervenciones y la sostenibilidad del servicio de atención primaria en salud mental universitaria. Su gobernanza por niveles se define a continuación:

**Nivel Estratégico – Orientación y Articulación Institucional**

Este nivel define los lineamientos generales, políticas y mecanismos de articulación institucional que orientan la operación del Centro de Escucha.

- **Facultad de Ciencias de la Salud**
  Brinda la orientación académica y técnica superior del Centro, asegurando la alineación con las políticas institucionales de salud, bienestar y formación integral.
- **Mesa de Salud Mental**
  Actúa como instancia consultiva y de articulación intersectorial e interdisciplinaria, contribuyendo a la formulación de lineamientos, análisis de problemáticas emergentes y fortalecimiento de las rutas institucionales de atención.

**Nivel Directivo – Dirección y Coordinación Operativa**

- **Coordinación del Centro de Escucha**
  Constituye el núcleo de gobierno operativo del Centro. Es responsable de la dirección técnica, administrativa y operativa, la implementación de los lineamientos institucionales, la articulación interdependencias y la supervisión de los procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

**Nivel Misional – Prestación del Servicio**

Ejecuta directamente las funciones sustantivas del Centro de Escucha bajo un enfoque interdisciplinario:

- Área de Atención Psicológica
- Área de Atención Psicosocial y Gestión Social
- Área de Enfoque Intercultural y Diverso

**Nivel de Apoyo – Soporte Administrativo y Tecnológico**

Garantiza las condiciones operativas necesarias para el funcionamiento eficiente del servicio:

- Área Administrativa
- Área de Soporte Tecnológico

## 7. Articulación Institucional y Académica

El Centro de Escucha mantiene una articulación permanente con las siguientes instancias, con responsabilidades claramente delimitadas:

- **Dirección de Bienestar Universitario**
  Codirige, junto con el Centro de Escucha, las campañas institucionales de promoción del bienestar y accesibilidad en salud mental; provee y gestiona espacios físicos adecuados, seguros y amigables para la atención; coordina apoyos no clínicos dirigidos a los estudiantes; y promueve acciones de cuidado, autocuidado y bienestar del equipo del Centro de Escucha.
- **Dirección de Desarrollo Estudiantil**
  Articula acciones orientadas a la permanencia académica, el acompañamiento integral del estudiante y la activación de apoyos institucionales que contribuyan a la continuidad del proceso formativo.
- **Grupo de Atención de Casos de Violencia de Género**
  Coordina la activación de rutas especializadas, la atención integral y el seguimiento de casos relacionados con violencias basadas en género, garantizando la protección de derechos, la confidencialidad y el enfoque diferencial.
- **Programa de Atención Psicológica – PAP**
  Articula la remisión, continuidad y complementariedad de los procesos de atención psicológica especializada, evitando duplicidades y asegurando una respuesta integral y oportuna a las necesidades de los estudiantes.

- **Centro de Interculturalidad, Territorio y Sostenibilidad - CITS**
  Realiza acompañamiento técnico y cultural en la atención de estudiantes pertenecientes a comunidades indígenas y a otras culturas diversas, apoyando la comprensión de contextos socioculturales, la eliminación de barreras de acceso y la implementación de estrategias de atención culturalmente pertinentes.
- **Programa de Psicología**
  Apoya los procesos de práctica formativa, fortalecimiento académico y retroalimentación técnica del servicio.

## 8. Estructura del proceso del Centro de Escucha

| Caracterización del proceso del Centro de Esucha | |
|---|---|
| **Objetivo:** Brindar atención primaria en salud mental de manera integral y escalonada, mediante la detección temprana, escucha activa, acompañamiento y remisión oportuna, articulando acciones con el Programa de Atención Psicológica, la Dirección de Desarrollo Estudiantil, Bienestar Universitario y aliados externos, incluyendo IPS especializadas, para promover el bienestar, la permanencia estudiantil y la construcción de entornos protectores en el campus. | **Líder:** Coordinador del Centro de Escucha |

| PLANEAR | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Quien Suministra** | **Entradas** | Actividades | **Salidas** | **Quien Recibe** |
| Dirección de Bienestar Universitario | Lineamientos de bienestar y salud mental | 1. Definir plan operativo anual del CE | Plan operativo anual aprobado | Equipo del CE |
| Consejo Superior Consejo Académico Rectoría | Normatividad institucional | 2. Actualizar protocolos y rutas de atención | Protocolos actualizados | Dependencias académicas y administrativas |
| Facultades Programas | Necesidades de apoyo emocional reportadas | 3. Identificar necesidades y riesgos psicosociales | Diagnóstico de necesidades | Bienestar Universitario |
| Equipos del CE | Estadísticas e indicadores de años anteriores | 4. Programar actividades de promoción y prevención | Programación anual de actividades | Comunidad universitaria |
| Redes externas | Información de rutas y articulación | 5. Planear articulación intersectorial | Acuerdos de cooperación | CE y redes aliadas |

| HACER | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Quien Suministra** | **Entradas** | Actividades | **Salidas** | **Quien Recibe** |
| Comunidad universitaria | Necesidades de atención emocional y psicosocial | 6. Prestar servicios de primeros auxilios psicológicos en salud mental | Atención inicial brindada.<br>Caso clasificado y registrado.<br>Orientación o remisión activada, según nivel de riesgo | Comunidad universitaria atendida.<br>Equipo del Centro de Escucha y dependencias correspondientes |
| Facultades y Docentes | Estudiantes con síntomas<br>Alertas por bajo rendimiento | 7. Activar rutas internas y externas en salud mental | Caso remitido a servicios internos o externos | Bienestar Universitario. Desarrollo Estudiantil.<br>IPS externas. |
| Redes externas | Casos de retorno de atención | 8. Realizar seguimiento psicosocial en salud mental | Seguimientos registrados | CE y dependencias académicas |
| Profesionales del CE | Material pedagógico y metodologías | 9. Ejecutar talleres, campañas y jornadas de promoción y prevención | Actividades realizadas | Comunidad universitaria |
| Equipo administrativo | Agenda y logística | 10. Registrar casos, asistir en agenda y soporte | Bases de datos actualizadas | Coordinación del CE |
| Estudiantes en práctica | Acompañamiento como facilitadores | 11. Apoyar promoción, talleres y orientación básica | Actividades de facilitación realizadas | Estudiantes y equipo del CE |
| Comunidad universitaria.<br>Centro de Interculturalidad, Territorio y Sostenibilidad.<br>Dirección de Bienestar Universitario. | Necesidades de bienestar identificadas en la comunidad universitaria. Lineamientos institucionales de enfoque diferencial e intercultural. | 12. Realizar actividades de bienestar con enfoque intercultural. | Actividades de bienestar interculturales ejecutadas.<br>Estudiantes sensibilizados y vinculados.<br>Registros y evidencias de ejecución. | Estudiantes participantes. Comunidad universitaria. Dirección de Bienestar Universitario. |
| **VERIFICAR** | | | | |



VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
vicextension@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co

| Quien Suministra | Entradas | Actividades | Salidas | Quien Recibe |
|---|---|---|---|---|
| Profesionales del CE | Registros de atención | 13. Analizar indicadores y calidad del servicio | Informe de indicadores | Bienestar Universitario |
| Apoyo administrativo | Bases de datos y reportes | 14. Verificar cumplimiento del plan operativo | Informe de cumplimiento | Coordinación del CE |
| Estudiantes | Retroalimentación del servicio | 15. Revisar satisfacción y tiempos de respuesta | Informe de satisfacción | CE y Bienestar Universitario |
| Facultades | Información académica asociada a riesgo | 16. Identificar casos críticos recurrentes | Alertas y recomendaciones | Programas académicos |
| Redes externas | Resultados de remisiones | 17. Evaluar efectividad de remisiones | Reporte de articulación externa | CE y Bienestar Universitario |
| **ACTUAR** | | | | |
| **Quien Suministra** | **Entradas** | Actividades | **Salidas** | **Quien Recibe** |
| Coordinación del CE | Informes de verificación | 18. Actualizar protocolos y rutas | Protocolos ajustados | Equipo del CE |
| Equipo del CE | Hallazgos y brechas detectadas | 19. Implementar acciones de mejora | Plan de mejora aplicado | Estudiantes |
| Dirección de Bienestar Universitario | Recomendaciones institucionales | 20. Reentrenar y capacitar al equipo | Capacitación realizada | Personal del CE |
| Redes externas | Retroalimentación de articulaciones | 21. Fortalecer alianzas y acuerdos | Acuerdos mejorados | Universidad y redes aliadas |
| Comunidad universitaria | Nuevas necesidades detectadas | 22. Ajustar actividades de promoción y prevención | Actividades renovadas | Estudiantes y docentes |

| Recursos | Información documentada para la operación del Proceso | Seguimiento y Medición |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Físicos:**<br>Oficina dotada, Hardware, Software, espacios para atención.<br><br>**Humanos:**<br>Psicólogos, trabajadores sociales, antropólogos, ingeniero de sistemas, estudiantes en prácticas.<br><br>**Ambiente de Trabajo:**<br>Espacio físico de oficinas, cubículos de atención con temperatura e iluminación adecuados, y con condiciones que permitan mantener la confidencialidad visual y auditiva. | Procedimiento para la identificación y manejo de los casos de alto riesgo en salud mental.<br><br>Procedimiento para remisión, seguimiento y cierre de casos.<br><br>Procedimiento para la gestión del plan de compromisos de casos de alto riesgo en salud mental. | **Indicadores:**<br>• Porcentaje de estudiantes que completan la ruta del taller de salud mental<br>• Porcentaje de casos remitidos<br>• Tasa de cancelación de citas<br>• Tiempo promedio entre atención en crisis y atención efectiva en la remisión<br>• Porcentaje de estudiantes informados oportunamente de los resultados de las encuestas de primeros auxilios psicológicos.<br>• Porcentaje de casos con seguimiento psicosocial realizado.<br>• Porcentaje de casos cerrados.<br>• Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio<br>• Porcentaje de estudiantes atendidos que continúan matriculados.<br>• Variación en el rendimiento académico de estudiantes acompañados.<br>• Medir el impacto de los procesos de capacitación de Facilitadores en Salud Mental |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Riesgos:**<br>• Sobredemanda del servicio<br>• Rotación del personal contratado por prestación de servicios<br>• Fallas en la articulación interinstitucional<br>• Riesgos asociados a la confidencialidad y manejo de la información<br>• Barreras culturales, sociales o territoriales<br>• Desconocimiento del servicio por parte de la comunidad universitaria<br>• Dependencia de recursos financieros variables<br><br>**Oportunidades:**<br>• Fortalecer la permanencia y el éxito académico<br>• Consolidar un modelo institucional de Atención Primaria en Salud Mental<br>• Integrar enfoques diferenciales e interculturales<br>• Generar información estratégica para la toma de decisiones<br>• Acceder a alianzas y proyectos intersectoriales |

## 9. Procedimientos del Centro de Escucha

**Procedimiento para la identificación y manejo de los casos de alto riesgo en salud mental.**

**Objetivo del procedimiento**

Establecer las directrices para la elaboración, seguimiento y cierre del Plan de Compromisos de casos con alto riesgo en salud mental, garantizando atención oportuna, acompañamiento adecuado y registro formal de los compromisos asumidos.

**Participantes y responsables del procedimiento**

**CE:** Centro de Escucha

**Estudiante:** participar activamente en la construcción del plan de compromisos y se compromete con su aplicación.

**Coordinador del Centro de Escucha (CE):** supervisar la correcta aplicación del procedimiento y asegurar la disponibilidad de recursos.

**Profesionales del Centro de Escucha (CE):** (Psicólogos, Trabajadores sociales y Antropólogos) identificar riesgos, orientar la elaboración y firma del plan, realizar seguimiento y cierre del caso.

**Facilitador en salud mental:** estudiantes de prácticas profesional de psicología que apoyan las actividades de ejecución del procedimiento.

**Generalidades del procedimiento**

Este procedimiento aplica a estudiantes que presenten señales de crisis emocional o riesgo psicosocial.

El Plan de Compromiso es confidencial y se maneja conforme a la normativa de protección de datos personales.

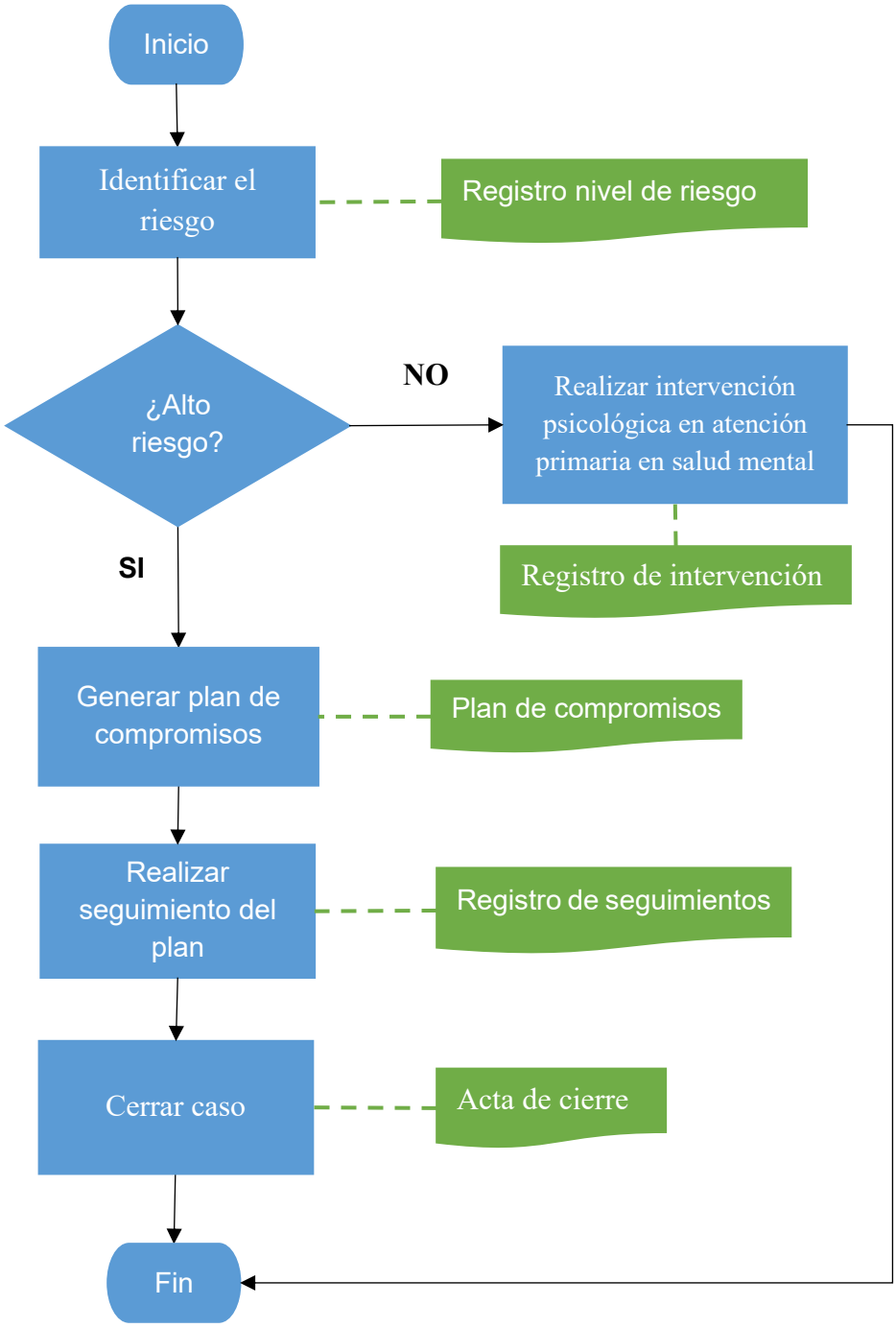
La participación del estudiante es voluntaria y basada en el principio de corresponsabilidad.

El seguimiento del plan es continuo y se ajusta según la evolución del estudiante.

**Descripción del procedimiento**

A continuación, se presenta el **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o es el destinatario del resultado o producto de la actividad:

**Flujograma**






**VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
**vicextension@unimagdalena.edu.co**
**www.unimagdalena.edu.co**

**10. Matriz de actividades**

| Rol del responsable de la actividad | No. | Descripción de la actividad | Registro y/o salida | A quien se comunica |
|---|---|---|---|---|
| Profesional del CE | 1 | **Identificar el riesgo**<br>realiza la evaluación del nivel de riesgo del caso, clasificándolo como alto, medio o bajo. Si el riesgo es alto, se genera un plan de compromisos con el estudiante (actividad 3), si no, se lleva a cabo intervención psicológica dentro del marco de la atención primaria en salud mental (actividad 2). | Registro nivel de riesgo | Profesional del CE |
| Profesional del CE | 2 | **Realizar intervención psicológica en atención primaria en salud mental**<br>realiza acciones de promoción, prevención y atención temprana de problemas leves de salud mental, utilizando psicoeducación, autoayuda y primeros auxilios psicológicos. | Registro de intervención | Estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 3 | **Generar Plan de compromisos**<br>elabora documento que recoge los acuerdos y compromisos asumidos por el estudiante, el cual se firma al finalizar para dejar constancia formal. | Plan de compromisos | Estudiante |
| Profesional del CE / Facilitador en salud mental | 4 | **Realizar seguimiento del plan**<br>realiza un seguimiento periódico a los acuerdos establecidos en el Plan de Compromisos, con el fin de verificar su cumplimiento y ajustar las acciones según sea necesario. | Registro de seguimientos | Estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 5 | **Cerrar caso**<br>revisa que todos los acuerdos del Plan de Compromisos hayan sido cumplidos; si es así, realiza el cierre formal del caso. | Acta de cierre | Estudiante |

## 11. Procedimiento para remisión, seguimiento y cierre de casos

### Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para la remisión oportuna, seguimiento continuo y cierre adecuado de los casos, garantizando la continuidad de la atención, la seguridad de los estudiantes universitarios y la gestión efectiva del riesgo, conforme a los principios de calidad y mejora continua.

### Participantes y responsables del procedimiento

**DBU:** Dirección de Bienestar Universitario, atender temas relacionados con factores socioeconómicos, ayudantías, becas, refrigerios, almuerzos.

**DDE:** Dirección de Desarrollo Estudiantil, atender temas relacionados con motivos académicos o de inclusión.

**GAV:** Grupo de Atención de casos de Violencia de Género, atender temas relacionados con violencia de género.

**PAP:** Programa de Atención Psicológica, atender temas relacionados con psicología clínica y atención especializada.

**CE:** Centro de Escucha

**IPS en salud mental:** entidad autorizada para ofrecer servicios de salud mental, abarcando desde la promoción y prevención hasta el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, integrando un enfoque interdisciplinario y comunitario.

**Coordinador del Programa de Atención Psicológica (PAP):** recibe la remisión interna, para la atención del servicio especializado.

**Coordinador del Centro de Escucha (CE):** supervisar la correcta aplicación del procedimiento y asegurar la disponibilidad de recursos.

**Comité de seguimiento de casos:** estudiar los casos y determina la instancia correspondiente encargada de su atención.

**Profesionales del Centro de Escucha (CE):** (Psicólogos, Trabajadores sociales y Antropólogos) establecer los protocolos específicos para el caso, remitir a la red interna o externa, seguimiento y cierre.

**Facilitador en salud mental:** estudiantes de prácticas profesional de psicología que apoyan las actividades de ejecución del procedimiento.

### Generalidades del procedimiento

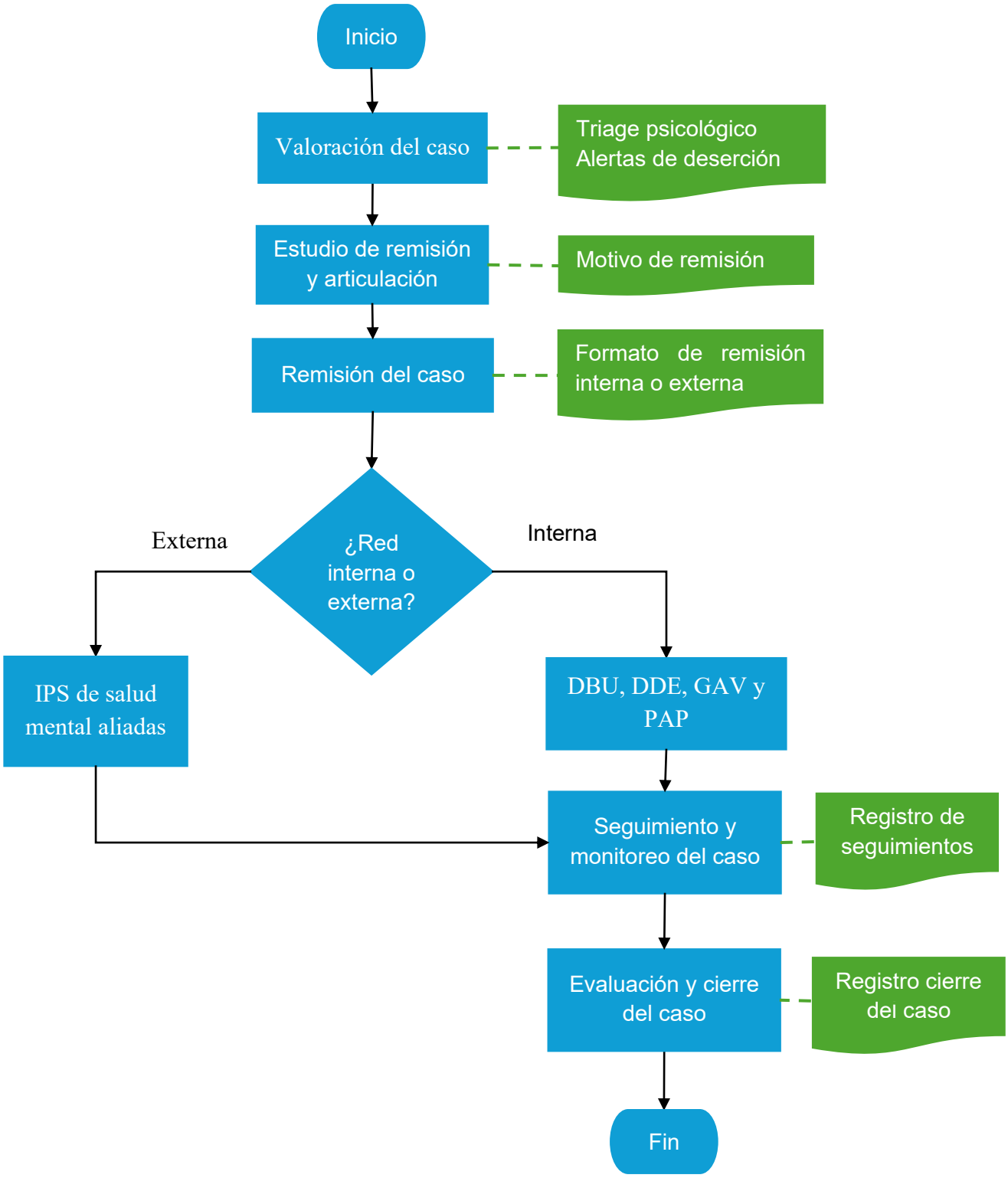
**Remisión interna:** aplica cuando la institución cuenta con el servicio requerido; se coordina la atención prioritaria y se registra la aceptación del caso.

**Remisión externa:** aplica cuando se requiere atención de mayor complejidad fuera de la institución; debe quedar debidamente registrada y contar con seguimiento.

## 12. Descripción del procedimiento

A continuación, se presenta el **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o es el destinatario del resultado o producto de la actividad:

### Flujograma






**VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
**vicextension@unimagdalena.edu.co**
**www.unimagdalena.edu.co**

## *13.* Matriz de actividades

| Rol del responsable de la actividad | No. | Descripción de la actividad | Registro y/o salida | A quien se comunica |
|---|---|---|---|---|
| Profesional del CE | 1 | **Valoración del caso**<br>El profesional del CE realiza una nueva valoración del riesgo mediante un triage psicológico, clasificándolo como riesgo alto, medio o bajo, y remite el caso al Comité de Seguimiento de Casos para el correspondiente estudio de remisión. | Triage psicológico, Alertas de deserción | Estudiante |
| Comité de seguimiento de casos | 2 | **Estudio de remisión y articulación**<br>El Comité de seguimiento de casos analiza la situación del estudiante, teniendo en cuenta los motivos de la remisión, y determina la instancia correspondiente encargada de su atención. | Motivo de remisión | Estudiante / Familiares del estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 3 | **Remisión del caso**<br>El profesional del CE remite según valoración del comité. Si se trata de una remisión a la red interna, el caso será atendido por GAV, PAP, DDE y DBU. En caso contrario, el caso será remitido a una red externa, específicamente a una IPS de salud mental aliada. | Formato de remisión interna o externa | GAV / PAP / DDE / DBU / IPS en salud mental aliada |
| Profesional del CE / Facilitador en salud mental | 4 | **Seguimiento y monitoreo del caso**<br>El profesional del CE realiza el seguimiento y monitoreo del caso, de manera telefónica o presencial o virtual, y documenta todas las actuaciones. | Registro de seguimiento | Coordinador del CE / Estudiante / Familiares del estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 5 | **Evaluación y cierre del caso**<br>El profesional del CE cierra el caso cuando no se identifica riesgo actual y se han completado todas las intervenciones y seguimientos establecidos. | Registro cierre del caso | Estudiante / Familiares del estudiante |

## 14. Procedimiento para la gestión del plan de compromisos de casos de alto riesgo en salud mental

**Objetivo del procedimiento**

Establecer las directrices para la elaboración, seguimiento y cierre del Plan de Compromisos de casos con alto riesgo en salud mental, garantizando atención oportuna, acompañamiento adecuado y registro formal de los compromisos asumidos.

**Participantes y responsables del procedimiento**

**CE:** Centro de Escucha

**Estudiante:** participar activamente en la construcción del plan de compromisos y se compromete con su aplicación.

**Coordinador del Centro de Escucha (CE):** supervisar la correcta aplicación del procedimiento y asegurar la disponibilidad de recursos.

**Profesionales del Centro de Escucha (CE):** (Psicólogos, Trabajadores sociales y Antropólogos) identificar riesgos, orientar la elaboración y firma del plan, realizar seguimiento y cierre del caso.

**Facilitador en salud mental:** estudiantes de prácticas profesional de psicología que apoyan las actividades de ejecución del procedimiento.

**Generalidades del procedimiento**

Este procedimiento aplica a estudiantes que presenten señales de crisis emocional o riesgo psicosocial.

El Plan de Compromiso es confidencial y se maneja conforme a la normativa de protección de datos personales.

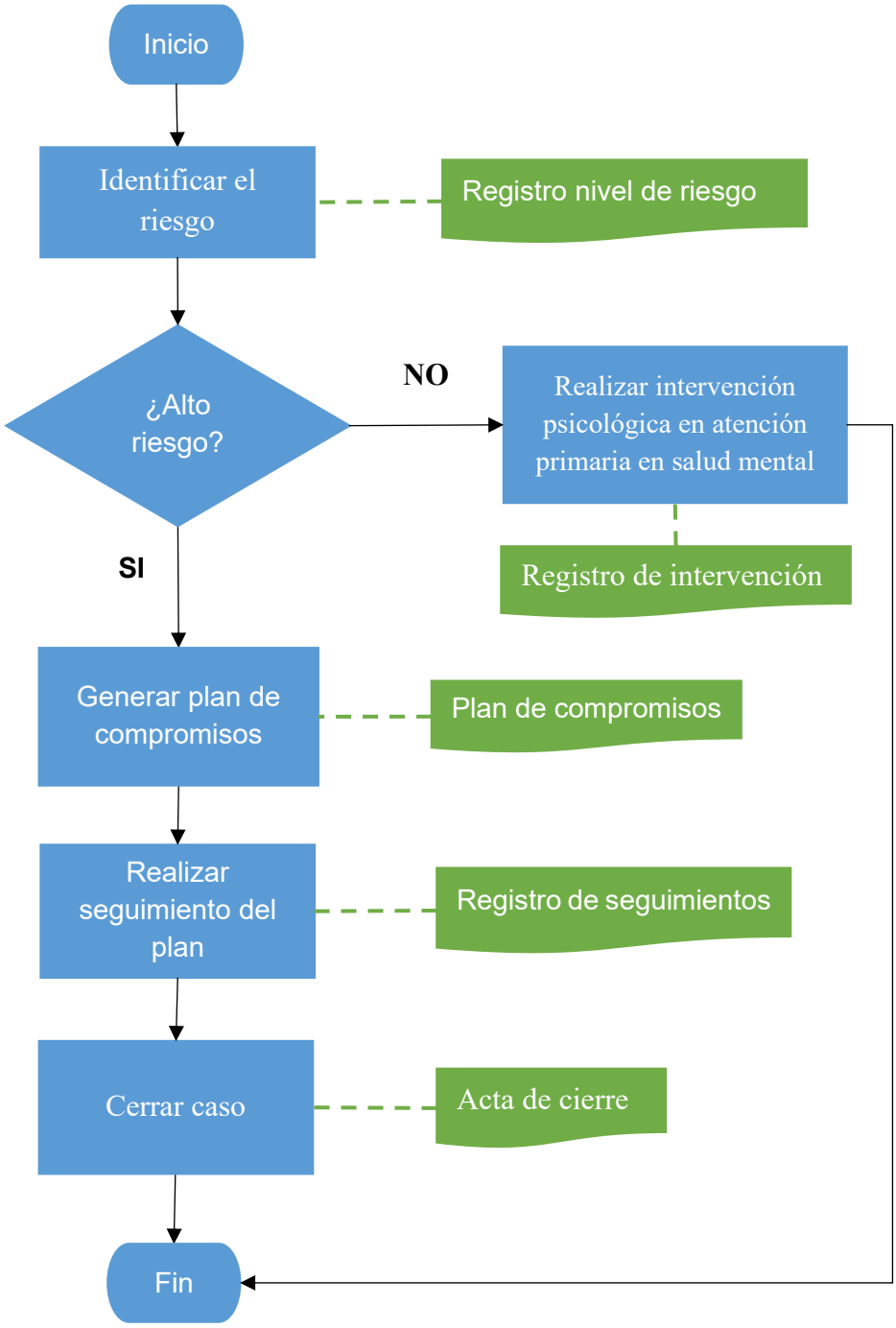
La participación del estudiante es voluntaria y basada en el principio de corresponsabilidad.

El seguimiento del plan es continuo y se ajusta según la evolución del estudiante.

**Descripción del procedimiento**

A continuación, se presenta el **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o es el destinatario del resultado o producto de la actividad:

**Flujograma**






**VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
**vicextension@unimagdalena.edu.co**
**www.unimagdalena.edu.co**

**15. Matriz de actividades**

| Rol del responsable de la actividad | No. | Descripción de la actividad | Registro y/o salida | A quien se comunica |
|---|---|---|---|---|
| Profesional del CE | 1 | **Identificar el riesgo** realiza la evaluación del nivel de riesgo del caso, clasificándolo como alto, medio o bajo. Si el riesgo es alto, se genera un plan de compromisos con el estudiante (actividad 3), si no, se lleva a cabo intervención psicológica dentro del marco de la atención primaria en salud mental (actividad 2). | Registro nivel de riesgo | Profesional del CE |
| Profesional del CE | 2 | **Realizar intervención psicológica en atención primaria en salud mental** realiza acciones de promoción, prevención y atención temprana de problemas leves de salud mental, utilizando psicoeducación, autoayuda y primeros auxilios psicológicos. | Registro de intervención | Estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 3 | **Generar Plan de compromisos** elabora documento que recoge los acuerdos y compromisos asumidos por el estudiante, el cual se firma al finalizar para dejar constancia formal. | Plan de compromisos | Estudiante |
| Profesional del CE / Facilitador en salud mental | 4 | **Realizar seguimiento del plan** realiza un seguimiento periódico a los acuerdos establecidos en el Plan de Compromisos, con el fin de verificar su cumplimiento y ajustar las acciones según sea necesario. | Registro de seguimientos | Estudiante |
| Coordinador del CE / Profesional del CE | 5 | **Cerrar caso** revisa que todos los acuerdos del Plan de Compromisos hayan sido cumplidos; si es así, realiza el cierre formal del caso. | Acta de cierre | Estudiante |

## 16. Indicadores del Centro de Escucha

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de estudiantes que completan la ruta del taller de salud mental |
| Objetivo | Medir la adherencia y continuidad de los estudiantes en las rutas formativas y psicoeducativas del Centro de Escucha |
| Fórmula | (Número de estudiantes que completan la totalidad del taller / Total de estudiantes inscritos) × 100 |
| Meta | ≥ 80% |
| Periodicidad | Por cohorte de taller |
| Responsable | Profesional de Psicología |
| Fuente de verificación | Listados de asistencia, actas de cierre de talleres, registros del CE |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de casos remitidos |
| Objetivo | Identificar la proporción de casos que requieren escalamiento a otros servicios internos o externos |
| Fórmula | (Número de casos remitidos / Total de casos atendidos) × 100 |
| Meta | ≤ 40% |
| Periodicidad | Mensual |
| Responsable | Profesional de Psicología / Profesional de Trabajo Social |
| Fuente de verificación | Registros de atención, formatos de remisión, sistema de información |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Tasa de cancelación de citas |
| Objetivo | Medir la eficiencia del agendamiento y la adherencia de los estudiantes a las citas programadas |
| Fórmula | (Número de citas canceladas o no asistidas / Total de citas programadas) × 100 |
| Meta | ≤ 20% |
| Periodicidad | Mensual |
| Responsable | Profesional de Apoyo Administrativo |
| Fuente de verificación | Sistema de agendamiento, reportes administrativos |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Tiempo promedio entre atención en crisis y atención efectiva en la remisión |
| Objetivo | Medir la oportunidad en la continuidad de la atención posterior a una intervención en crisis |
| Fórmula | Σ (Días transcurridos desde atención en crisis hasta la atención en la remisión) / Total de casos remitidos |
| Meta | ≤ 3 días hábiles |
| Periodicidad | Mensual |
| Responsable | Coordinador(a) del Centro de Escucha |
| Fuente de verificación | Registros de atención, soportes de remisión, confirmaciones de atención |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Medir el impacto de los procesos de capacitación de Facilitadores en Salud Mental |
| Objetivo | Evaluar la variación del nivel de conocimiento de los Facilitadores de Salud Mental luego de procesos de capacitación en el fortalecimiento de conocimientos y competencias. |
| Fórmula | [(Promedio evaluación post-capacitación – Promedio evaluación pre-capacitación) / Promedio pre-capacitación] × 100 |
| Meta | ≥ 20% de incremento |
| Periodicidad | Por proceso de capacitación |
| Responsable | Profesional de Psicología / Coordinador(a) del Centro de Escucha |
| Fuente de verificación | Pruebas de conocimiento pre y post, actas de capacitación, registros académicos |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de estudiantes informados oportunamente de los resultados de las encuestas de primeros auxilios psicológicos |
| Objetivo | Medir la oportunidad en la comunicación al estudiante sobre los resultados de los primeros auxilios psicológicos y las orientaciones derivadas de esta |
| Fórmula | (Número de estudiantes informados dentro de las 4 horas posteriores a la aplicación de encuestas / Total de estudiantes que recibieron primeros auxilios psicológicos) × 100 |
| Meta | ≥ 95% |

| | |
|---|---|
| Periodicidad | Mensual |
| Responsable | Profesional de Psicología |
| Fuente de verificación | Registros de atención primeros auxilios psicológicos, soportes de comunicación al estudiante (correo institucional, registro en sistema, acta de atención) |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de casos con seguimiento psicosocial realizado |
| Objetivo | Evaluar la continuidad del acompañamiento psicosocial a los estudiantes atendidos |
| Fórmula | (Casos con seguimiento realizado / Casos que requieren seguimiento) × 100 |
| Meta | ≥ 85% |
| Periodicidad | Mensual |
| Responsable | Profesional de Psicología / Profesional de Trabajo Social |
| Fuente de verificación | Registros de seguimiento, historias psicosociales y reportes de caso |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de casos cerrados |
| Objetivo | Medir la efectividad del proceso de atención y seguimiento del Centro de Escucha mediante el cierre oportuno de los casos atendidos |
| Fórmula | (Número de casos cerrados / Total de casos atendidos en el período) × 100 |
| Meta | ≥ 80% |
| Periodicidad | Trimestral |
| Responsable | Profesional de Psicología / Profesional de Trabajo Social |
| Fuente de verificación | Registros de casos del Centro de Escucha y actas de cierre de atención |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio |
| Objetivo | Medir la percepción de calidad del servicio del Centro de Escucha |
| Fórmula | Promedio de calificación obtenida en las encuestas de satisfacción |
| Meta | ≥ 80% |
| Periodicidad | Semestral |

| | |
|---|---|
| Responsable | Profesional de Apoyo Administrativo |
| Fuente de verificación | Encuestas de satisfacción y reportes consolidados |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Porcentaje de estudiantes atendidos que continúan matriculados |
| Objetivo | Evaluar el aporte del Centro de Escucha a la permanencia estudiantil |
| Fórmula | (Estudiantes atendidos que continúan matriculados / Total de estudiantes atendidos) × 100 |
| Meta | ≥ 90% |
| Periodicidad | Anual |
| Responsable | Coordinador(a) del Centro de Escucha |
| Fuente de verificación | Registros del Centro de Escucha y reportes académicos institucionales |

| Campo | Descripción |
|---|---|
| Nombre del indicador | Variación en el rendimiento académico de estudiantes acompañados |
| Objetivo | Analizar el impacto del acompañamiento del Centro de Escucha en el desempeño académico |
| Fórmula | % de estudiantes acompañados con mejora o estabilidad académica posterior a la intervención |
| Meta | ≥ 60% |
| Periodicidad | Anual |
| Responsable | Coordinador(a) del Centro de Escucha |
| Fuente de verificación | Historial académico comparado y reportes de seguimiento |


VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
vicextension@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co

## 17. Encuesta de evaluación del servicio del Centro de Escucha

**Instrucciones:**

La siguiente encuesta es confidencial y anónima. Su propósito es conocer su percepción sobre el servicio recibido, con el fin de mejorar continuamente la atención brindada por el Centro de Escucha.

**Escala de respuesta**

1 = Muy insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
4 = Satisfecho
5 = Muy satisfecho

### I. Calidad de la atención

1. La atención recibida fue oportuna.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2. Me sentí escuchado(a) y tratado(a) con respeto durante la atención.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3. La orientación brindada fue clara y útil para mi situación.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4. La persona que me atendió demostró competencia profesional.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

### II. Ambiente y confidencialidad

5. El espacio de atención me generó confianza y privacidad.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
6. Considero que la información compartida fue manejada de manera confidencial.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

### III. Utilidad del servicio

7. El servicio del Centro de Escucha contribuyó positivamente a mi bienestar emocional.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8. Recibí orientación oportuna sobre otros apoyos o rutas institucionales cuando fue necesario.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

## IV. Evaluación general

9. En general, ¿qué tan satisfecho(a) se encuentra con el servicio del Centro de Escucha?
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. ¿Recomendaría el servicio del Centro de Escucha a otros estudiantes?
    ☐ Sí ☐ No

## Capítulo 2.

### 2.1 Manual especifico de funciones y competencia laborales

El presente Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se elabora en cumplimiento de las disposiciones que regulan la gestión del talento humano en las universidades públicas colombianas, tomando como referencia principal el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, la Ley 909 de 2004 y las demás normas que rigen la organización y administración del recurso humano en las universidades. Este documento establece de manera clara y precisa los propósitos generales, responsabilidades, competencias, requisitos y perfiles asociados a cada empleo, garantizando la coherencia institucional, la transparencia en los procesos de gestión del personal y el adecuado funcionamiento de las actividades misionales, administrativas y de apoyo que conforman la estructura organizacional.

| **I. IDENTIFICACIÓN** | |
|---|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 222 |
| Grado: | 17 |
| No. De Cargos: | Uno (1) |
| Dependencia: | Facultad de Ciencias de la Salud |
| Cargo de jefe Inmediato: | Decano de universidad |

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Planear, dirigir y supervisar la gestión estratégica y operativa del Centro de Escucha, garantizando que sus servicios de orientación, escucha activa, contención emocional y canalización se desarrollen con calidad técnica, ética profesional y enfoque diferencial.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Planificar, dirigir y supervisar todas las actividades del CE, asegurando su alineación con la política institucional de bienestar y salud mental universitaria.
2. Formular el plan anual de trabajo, metas, indicadores y estrategias del Centro.
3. Diseñar y ejecutar planes estratégicos que fortalezcan la atención psicológica, asegurando la coherencia con el Plan de Desarrollo Universitario y las políticas de bienestar.
4. Revisar, validar y orientar los protocolos de recepción de casos, triage, intervención en crisis, remisión y seguimiento.

5. Supervisar casos críticos o de alta complejidad (violencias, conducta suicida, riesgos sociales severos) y tomar decisiones de articulación urgente.
6. Garantizar que los procesos se ejecuten bajo estándares éticos, normativos y de confidencialidad.
7. Acompañar y supervisar al equipo de psicólogos y facilitadores en salud mental, velando por la calidad de la atención y el cumplimiento de protocolos y rutas institucionales.
8. Coordinar acciones de articulación con dependencias internas (Bienestar Universitario, Vicerrectorías, Decanaturas, Programas Académicos, Dirección de Desarrollo Estudiantil) y externas (red de salud, entidades territoriales, ONG) para la consolidación de la estrategia de acompañamiento.
9. Diseñar e implementar procesos de capacitación dirigidos al equipo de psicólogos, docentes y líderes estudiantiles en temas de salud mental, permanencia académica.
10. Consolidar información cualitativa y cuantitativa de las acciones del PAP, elaborando informes de gestión e indicadores de impacto en permanencia estudiantil y salud mental.
11. Proponer e implementar mejoras en los protocolos de intervención, rutas de atención y herramientas metodológicas, con base en los procesos de evaluación y retroalimentación.
12. Participar en comités, mesas intersectoriales y espacios institucionales de análisis de riesgos psicosociales.
13. Garantizar que el Centro cuente con los recursos físicos, tecnológicos y logísticos necesarios.
14. Solicitar insumos, gestionar mantenimientos y asegurar la disponibilidad de espacios de atención adecuados.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Salud mental comunitaria
2. Herramientas de planificación estratégica y formulación de proyectos.
3. Gerencia social / Gestión de programas psicosociales
4. Normatividad colombiana en salud mental
5. Enfoque diferencial y derechos humanos
6. Gestión de redes de apoyo y articulación interinstitucional
7. Indicadores de bienestar y salud mental
8. Competencias en manejo de bases de datos y software de sistematización.

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Liderazgo y toma de decisiones
2. Comunicación asertiva
3. Planeación y organización

4. Trabajo en equipo y colaboración
5. Aprendizaje continuo
6. Experticia profesional
7. Orientación al servicio
8. Resolución de conflictos

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento psicología, trabajo social y afines.<br><br>• Título de postgrado en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento psicología, trabajo social y afines.<br><br>• Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley. | • Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada. |

## VII. ALTERNATIVA

Equivalencias entre estudios y experiencia establecidas en el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.

## I. IDENTIFICACIÓN

| | |
|---|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 222 |
| Grado: | 13 |
| No. De Cargos: | Uno (1) |
| Dependencia: | Facultad de Ciencias de la Salud |
| Cargo de jefe Inmediato: | Decano de universidad |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Brindar atención psicológica primaria mediante intervenciones breves, orientación y seguimiento, identificando factores de riesgo y activando las rutas de atención pertinentes, para contribuir al bienestar emocional y a la promoción de la salud mental en la comunidad universitaria.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Brindar atención psicológica inicial a estudiantes con síntomas emocionales comunes o señales tempranas de problemas de salud mental, aplicando técnicas de intervención breve, primeros auxilios psicológicos, contención emocional y orientación inmediata, de acuerdo con los protocolos institucionales y el modelo mhGAP.
2. Identificar factores de riesgo emocional, social y académico, determinar la urgencia del caso y activar las rutas internas y externas de atención cuando se requiera, garantizando el adecuado acompañamiento en el proceso de remisión.
3. Realizar seguimiento psicosocial a los casos atendidos, con especial énfasis en estudiantes con riesgo de deserción, bajo rendimiento, antecedentes de trastornos mentales o pertenecientes a poblaciones vulnerables, documentando su evolución y ajustando el plan de acción según necesidades.
4. Registrar de manera completa, precisa y oportuna todas las atenciones, intervenciones, remisiones y seguimientos en los formatos y plataformas institucionales, cumpliendo con los criterios éticos, técnicos y administrativos establecidos.
5. Diseñar e implementar actividades formativas relacionadas con la salud mental, tales como talleres, charlas, capacitaciones y espacios pedagógicos dirigidos a estudiantes, docentes y líderes estudiantiles, promoviendo el autocuidado y el desarrollo de habilidades socioemocionales.
6. Apoyar la construcción de materiales pedagógicos y recursos audiovisuales (cartillas, infografías, videos, guías) que fortalezcan las estrategias de promoción y prevención en salud mental de la institución.
7. Acompañar y orientar a los Facilitadores de Salud Mental en sus actividades de promoción, detección temprana y apoyo entre pares, brindando supervisión básica y retroalimentación cuando sea necesario.
8. Participar en actividades de socialización institucional, ferias, jornadas y campañas de promoción del Centro de Escucha, fortaleciendo su visibilidad y apropiación por parte de la comunidad universitaria.
9. Activar y gestionar la articulación con dependencias internas y redes externas de apoyo en situaciones que excedan la intervención primaria, asegurando la continuidad del cuidado y el seguimiento respectivo.
10. Cumplir con los lineamientos éticos establecidos por la Ley 1090 de 2006, las políticas institucionales y las normas de confidencialidad del manejo de la información.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Intervención en crisis
2. Técnicas de regulación emocional
3. Primeros auxilios psicológicos

4. Detección temprana de riesgo suicida
5. Salud mental universitaria
6. Enfoque de atención primaria en salud y enfoque diferencial

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Liderazgo y toma de decisiones
2. Comunicación asertiva
3. Planeación y organización
4. Trabajo en equipo y colaboración
5. Aprendizaje continuo
6. Experticia profesional
7. Orientación al servicio
8. Resolución de conflictos

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento psicología.<br>• Título de postgrado en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento psicología.<br>• Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley. | • Diez (10) meses de experiencia profesional relacionada. |

## VII. ALTERNATIVA

Equivalencias entre estudios y experiencia establecidas en el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.

## I. IDENTIFICACIÓN

| | |
|---|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 222 |

| | |
|---|---|
| Grado: | 13 |
| No. De Cargos: | Uno (1) |
| Dependencia: | Facultad de Ciencias de la Salud |
| Cargo de jefe Inmediato: | Decano de universidad |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Brindar acompañamiento y orientación psicosocial a los estudiantes mediante la valoración integral de sus necesidades sociales, familiares y comunitarias, gestionando apoyos internos y externos, y activando rutas de protección cuando sea necesario, con el fin de fortalecer su bienestar, permanencia académica y acceso a redes de apoyo.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar valoración psicosocial de los estudiantes, identificando factores de riesgo individuales, familiares, económicos, comunitarios o académicos, y definiendo la intervención más adecuada según los protocolos del Centro de Escucha.
2. Gestionar la articulación con redes de apoyo internas y externas (EPS, comisarías de familia, ICBF, instituciones de protección, entidades territoriales, organizaciones comunitarias), asegurando la activación y seguimiento de las rutas requeridas.
3. Realizar acompañamiento y seguimiento a los casos atendidos, priorizando estudiantes con vulnerabilidad social, riesgo de deserción, problemas familiares, situaciones de violencia, dificultades económicas o barreras de acceso.
4. Orientar a los estudiantes en trámites, beneficios y programas institucionales que favorezcan su bienestar y continuidad académica.
5. Documentar de manera completa y oportuna las atenciones, intervenciones, seguimientos y gestiones adelantadas en los formatos y sistemas institucionales establecidos, cumpliendo criterios éticos y administrativos.
6. Participar en acciones de promoción de la salud mental, prevención de riesgos psicosociales y fortalecimiento comunitario, mediante talleres, campañas, socializaciones y actividades pedagógicas.
7. Contribuir al diseño de materiales educativos y contenidos informativos relacionados con rutas de apoyo, habilidades para la vida, autocuidado, convivencia y prevención de violencias.
8. Acompañar acciones de movilización comunitaria y promover la participación estudiantil en estrategias de apoyo mutuo, redes de pares y programas de bienestar.
9. Mantener comunicación articulada con facultades, programas, docentes y áreas institucionales para la atención integral de los estudiantes, respetando siempre la confidencialidad.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Intervención psicosocial individual y familiar
2. Enfoque diferencial y enfoque basado en derechos
3. Rutas de protección (ICBF, comisarías, salud, justicia)
4. Trabajo comunitario y articulación intersectorial
5. Normatividad en violencia basada en género, infancia y adolescencia
6. Sistemas de bienestar universitario y acompañamiento estudiantil

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Liderazgo y toma de decisiones
2. Comunicación asertiva
3. Planeación y organización
4. Trabajo en equipo y colaboración
5. Aprendizaje continuo
6. Experticia profesional
7. Orientación al servicio
8. Manejo de situaciones sensibles y crisis sociales
9. Sensibilidad social y empatía

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento trabajo social, medicina, enfermería y afines.<br>• Título de postgrado en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento trabajo social, medicina, enfermería y afines.<br>• Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley. | • Diez (10) meses de experiencia profesional relacionada. |

## VII. ALTERNATIVA

Equivalencias entre estudios y experiencia establecidas en el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.



VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
Calle 29H3 No. 22-01
Bloque VIII, Piso 1
Santa Marta - Colombia PBX: (57-605) 438 1000 Ext. 3223
vicextension@unimagdalena.edu.co
www.unimagdalena.edu.co

| I. IDENTIFICACIÓN | |
|---|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 222 |
| Grado: | 13 |
| No. De Cargos: | Uno (1) |
| Dependencia: | Facultad de Ciencias de la Salud |
| Cargo de jefe Inmediato: | Decano de universidad |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Integrar el enfoque intercultural y diferencial en los procesos del Centro de Escucha, mediante el análisis de dinámicas socioculturales y comunitarias, la identificación de barreras culturales en el acceso a la salud mental y la orientación de estrategias de atención, promoción y prevención culturalmente pertinentes para poblaciones diversas de la comunidad universitaria.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Analizar las dinámicas socioculturales, comunitarias y territoriales de las poblaciones atendidas por el Centro de Escucha, con el fin de contextualizar los procesos de atención psicosocial.
2. Identificar barreras culturales, lingüísticas y simbólicas que puedan afectar el acceso, la adherencia o la efectividad de los servicios de salud mental ofrecidos por el Centro de Escucha.
3. Asesorar al equipo interdisciplinario del Centro de Escucha en la incorporación del enfoque intercultural, étnico y diferencial en los protocolos, rutas de atención y estrategias de intervención.
4. Orientar el diseño e implementación de estrategias de promoción y prevención en salud mental culturalmente pertinentes para poblaciones indígenas, afrodescendientes, migrantes, rurales y otros grupos diferenciados.

5. Apoyar la adaptación de materiales pedagógicos, comunicativos y educativos del Centro de Escucha, asegurando su pertinencia cultural y su adecuación a los contextos socioculturales de la comunidad universitaria.
6. Contribuir a la articulación del Centro de Escucha con organizaciones comunitarias, autoridades tradicionales, liderazgos sociales y redes territoriales de apoyo, cuando la atención lo requiera.
7. Participar en procesos de formación, sensibilización y capacitación dirigidos a la comunidad universitaria y al equipo del Centro de Escucha en temas de diversidad cultural, interculturalidad y enfoque diferencial.
8. Apoyar los procesos de monitoreo y evaluación del Centro de Escucha, aportando análisis cualitativos sobre pertinencia cultural, apropiación comunitaria y barreras de acceso identificadas.
9. Elaborar informes técnicos y conceptuales relacionados con el enfoque intercultural y las poblaciones diferenciales atendidas por el Centro de Escucha.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Enfoque intercultural y diferencial en políticas públicas
2. Antropología aplicada a la salud y la salud mental
3. Dinámicas socioculturales y comunitarias
4. Diversidad étnica y cultural en el contexto colombiano
5. Metodologías cualitativas de análisis social
6. Enfoque de derechos humanos y enfoque territorial
7. Normativa nacional relacionada con pueblos étnicos y poblaciones diferenciales
8. Principios de Atención Primaria en Salud Mental Comunitaria

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Sensibilidad y respeto por la diversidad cultural
2. Capacidad de análisis contextual y sistémico
3. Trabajo interdisciplinario y colaborativo
4. Comunicación asertiva e intercultural
5. Escucha activa y mediación cultural
6. Ética profesional y confidencialidad
7. Adaptabilidad a contextos socioculturales diversos

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento Antropología.<br><br>• Título de postgrado en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento sociología, trabajo social y afines. | • Diez (10) meses de experiencia profesional relacionada. |

| | |
|---|---|
| • Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley. | |

## VII. ALTERNATIVA

Equivalencias entre estudios y experiencia establecidas en el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.

## I. IDENTIFICACIÓN

| | |
|---|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Universitario |
| Código: | 219 |
| Grado: | 5 |
| No. De Cargos: | Uno (1) |
| Dependencia: | Facultad de Ciencias de la Salud |
| Cargo de jefe Inmediato: | Decano de universidad |

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar y participar en actividades y procedimientos de gestión administrativa que soporten los procesos institucionales.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en la ejecución y seguimiento de las actividades y proyectos de la dependencia.
2. Elaborar comunicaciones, actos administrativos, documentos e informes de gestión.
3. Proyectar, desarrollar, recomendar y ejecutar acciones que permitan mejorar la gestión de los servicios a cargo de la dependencia.
4. Participar en los procesos de registro, análisis y procesamiento de bases de datos y estadísticas de la dependencia.
5. Utilizar y mantener actualizados y protegidos los registros en los sistemas de información asociados a sus actividades.
6. Administrar y velar por el cumplimiento de los procedimientos, protocolos, guías y agendas diseñados para el óptimo funcionamiento de la dependencia.
7. Proyectar, radicar y gestionar las comunicaciones internas y externas de la dependencia.

8. Mantener actualizado el archivo de gestión de la dependencia y velar por su adecuado uso y conservación, cumpliendo con las normas y procedimientos dispuestos para tal fin.
9. Administrar y mantener actualizado el inventario de bienes, materiales e insumos de la dependencia, velando por su eficiente y adecuado uso, así como elaborar y presentar los informes respectivos.
10. Participar en el diseño y medición de indicadores de gestión del área de su competencia.
11. Apoyar la elaboración y presentación de resultados de la gestión de la dependencia.
12. Informar oportunamente sobre situaciones que afecten el desarrollo de las actividades de la dependencia.
13. Atender oportuna y adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con los servicios de la dependencia.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Constitución política, leyes y normas relacionadas con organización del Estado.
2. Código Disciplinario Único.
3. Normas y lineamientos generales de servicio al ciudadano.
4. Leyes y normas relacionadas con la Educación Superior.
5. Sistema de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad en IES.
6. Gestión documental.
7. Ofimática.

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Aprendizaje continuo.
2. Orientación a resultados.
3. Orientación al usuario y al ciudadano.
4. Compromiso con la organización.
5. Trabajo en equipo.
6. Adaptación al cambio.
7. Comunicación efectiva.
8. Gestión de procedimientos.

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Título profesional en disciplina académica del núcleo básico del conocimiento en administración; economía; ingeniería de sistemas | • Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada. |

| | |
|---|---|
| telemática y afines, ingeniería industrial y afines.<br><br>• Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley. | |

**VII. ALTERNATIVA**

Equivalencias entre estudios y experiencia establecidas en el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.

**I. IDENTIFICACIÓN**

| | |
|---|---|
| Denominación: | Facilitador en Salud Mental |
| Dependencia: | Programa de Psicología |
| Cargo de jefe Inmediato: | Coordinador Centro de Escucha |

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Contribuir al fortalecimiento del bienestar emocional de los estudiantes mediante acciones de acompañamiento básico, orientación inicial, detección temprana de señales de alerta y apoyo en actividades de promoción y prevención de la salud mental, bajo la supervisión del equipo profesional del Centro de Escucha.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Acompañar a estudiantes en situaciones de malestar emocional leve, brindando escucha activa, orientación básica y apoyo entre pares conforme a los lineamientos del Centro de Escucha.
2. Identificar señales de alerta emocional, conductual o social y remitir de manera oportuna al profesional de Psicología o Trabajo Social del Centro de Escucha.
3. Apoyar la ejecución de actividades de promoción y prevención en salud mental, tales como talleres, campañas, jornadas educativas, ferias institucionales y eventos comunitarios.
4. Contribuir a la gestión de espacios de formación y sensibilización dirigidos a estudiantes, promoviendo habilidades socioemocionales, autocuidado y hábitos saludables.
5. Participar en la elaboración de materiales y recursos educativos (infografías, guías, contenidos digitales, piezas pedagógicas) relacionados con la salud mental.
6. Realizar acompañamientos básicos en procesos de seguimiento, bajo supervisión, a estudiantes que hayan acudido al Centro de Escucha y requieran

orientación complementaria.

7. Registrar de manera responsable y confidencial las actividades realizadas y reportarlas al profesional responsable.
8. Apoyar la socialización de los servicios del Centro de Escucha en diferentes espacios académicos y estudiantiles.
9. Colaborar en la organización logística y operativa de las actividades institucionales relacionadas con salud mental.
10. Cumplir los protocolos, rutas internas, lineamientos éticos y procedimientos definidos por el Centro de Escucha.

## IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Fundamentos de psicología clínica y de la salud
2. Escucha activa y habilidades de comunicación
3. Técnicas básicas de contención emocional
4. Identificación de señales de alerta en salud mental
5. Enfoque de apoyo entre pares
6. Competencias socioemocionales
7. Ética y manejo de información confidencial

## V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1. Empatía y sensibilidad social
2. Comunicación asertiva
3. Trabajo en equipo
4. Responsabilidad y compromiso
5. Disposición para el aprendizaje
6. Manejo adecuado de límites profesionales
7. Confidencialidad y respeto por la diversidad

## VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

| | |
|---|---|
| • Estudiante de Psicología en etapa de práctica profesional, autorizado por su institución para realizar actividades supervisadas.<br>• Curso de primeros auxilios psicológicos. | • No se requiere experiencia previa; se valoran actividades de voluntariado, liderazgo estudiantil o participación en proyectos sociales o educativos. |