Universidad de Cartagena Fundada en 1827	**GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**	**CÓDIGO:** PP-BU/PS-003
	GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL	**VERSIÓN:** 09
	PROCEDIMIENTO	**FECHA:** 28-05-2025

PROCESO	Gestión de Bienestar Universitario	**SUBPROCESO**	Gestión de Asesoría Psicológica	**PROCEDIMIENTO**	Asesoría y Consultoría Psicológica

OBJETIVO: Ofrecer espacios de asesoría y consultoría psicológica que brinden herramientas efectivas para el manejo adecuado de dificultades emocionales, cognitivas y sociales en los estudiantes que lo requieran, favoreciendo su bienestar mental y contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

ALCANCE: Inicia desde la recepción de la solicitud para asesoría psicológica y termina con la definición de oportunidades de mejora.

DEFINICIONES:

Asesoría psicológica: Se enfoca en brindar orientación y apoyo emocional breve para ayudar a las personas a tomar decisiones informadas sobre situaciones específicas de su vida. No implica un análisis profundo ni un diagnóstico clínico, sino más bien una guía basada en conocimientos psicológicos
Consultoría psicológica: es un servicio que busca apoyar el bienestar emocional y mental de los estudiantes, docentes y personal administrativo. Puede incluir asesoramiento individual, talleres grupales, programas de prevención y promoción de la salud mental.
SIRE -Sistema Institucional de Retención Estudiantil: Estrategia de la Universidad de Cartagena para prevenir la deserción y garantizar la permanencia y graduación de los estudiantes desde distintos niveles de la estructura organizacional de la institución, por la vía de la identificación temprana de factores de riesgo y la atención oportuna a los estudiantes en vulnerabilidad de desertar.
EAPB: Las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) Son las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud.
Urgencia Mental: Es aquella situación en que la víctima de un trastorno mental crea un riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros constituye una urgencia. Situaciones como intentos de suicidio, posibilidad de homicidio, agresividad o psicosis (locura) son evidentemente urgencias.
Estado de Crisis: Es un momento de trastorno u desorganización (emocional, cognitiva y conductual, caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona para manejar situaciones particulares conflictivas, donde debiera utilizar los métodos acostumbrados para solución de problemas o lograr n estado de adaptación.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		INICIO			
1	Recibir solicitud de asesoría	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se recibe la solicitud de asesoría directamente por el estudiante, a través de correo electrónico institucional o mediante la plataforma SIRE. Asimismo, el acompañamiento puede activarse por remisión o reporte de un miembro de la comunidad universitaria que identifique la necesidad de apoyo. Una vez recibida la solicitud, se programa la intervención correspondiente. En casos de urgencias, el apoyo se brinda de manera inmediata, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a la situación, con el objetivo de contener, orientar y atender la necesidad urgente del estudiante, se activa el Protocolo de Intervención Psicológica en Crisis Emocional o el Protocolo para Abordaje de la Conducta de Riesgo Suicida y el Suicidio, según corresponda, asegurando un procedimiento estructurado y especializado para la gestión de la emergencia.	Funcionarios de la Sección de Asesoría Psicológica	Correo electrónico institucional y/o remisión por el módulo de permanencia del software SIRE
2	Citar a la persona	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se asigna cita a la persona que solicita. En el caso de remisiones, se envía respuesta mediante correo electrónico institucional a la persona remitida.	Funcionarios de la Sección de Asesoría Psicológica	Correo electrónico institucional
3	Realizar sesión de encuadre	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se realiza sesión inicial de encuadre, en la cual se diligencia el formato de atención de casos. Para el caso de los estudiantes, se verifica inicialmente en el software SIRE el estudiante que haya respondido la encuesta de caracterización. Si el estudiante no ha diligenciado la encuesta, se envía el enlace al correo institucional del estudiante.	Funcionarios de la sección de Asesoría Psicológica	Formato de atención de casos FO-BU-012 / Caracterización de alertas tempranas software SIRE - Intervención por el módulo de permanencia del software SIRE
4	Desarrollar Asesoría Psicológica	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se desarrolla el número de sesiones de asesoría que se requieran. Para los casos de acompañamiento virtual, la atención será durante máximo 60 min por sesión, incluyendo los tiempos en que se pierda la conexión. Se indaga sobre las alertas que el estudiante haya respondido en la caracterización y sobre el estado de afiliación a su EAPB, (si es activo,no activo,activación parcial de algunos servicio). Se diligencia el formato de consentimiento informado en los casos que requiera intervención de terceros.Cuando sea necesario, se recomienda al estudiante que asista a su EAPB,en estos casos se diligencia el formato de compromiso para recibir atención en entidades administradoras de planes de beneficios de salud EAPB,el cual debe ser firmado por el estudiante y se archiva con el Formato de atención de casos FO-BU-012. Se realizan sesiones de asesoría y seguimiento después de hacer la recomendación para recibir atención en EAPB,en los casos en que el estudiante presente dificultades académicas se activa el procedimiento de Acompañamiento Psicosocial a estudiantes con dificultades académicas.	Funcionarios de la sección de Asesoría Psicológica	Formato de atención de casos FO-BU-012 y Módulo de permanencia del software SIRE para Intervención y Remisión de acuerdo al caso / Formato de Consentimiento Informado / Formato de compromiso para recibir atención en entidades administradoras de planes de beneficios de salud EAPB
5	Realizar cierre del caso	OPERACIÓN → DOCUMENTO	El caso se da por cerrado al completarse los procesos internos o las distintas fases de la intervención realizada y/o por decisión voluntaria de la persona atendida de no continuar con el acompañamiento, o cuando la persona atendida deja de hacer parte de la Universidad de Cartagena.	Funcionarios de la sección de Asesoría Psicológica	Formato de atención de casos FO-BU-012 / Intervención por el módulo de permanencia del software SIRE
6	Elaborar Informe de Gestión	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se elabora informe de gestión en el que se recopilan y procesan estadísticas relacionadas con el programa de asesoría psicológica, con el propósito de evaluar su alcance y eficacia	Jefe de la Sección de Asesoría Psicológica	Estadísticas del programa de consultoría y asesoría. Informe de Gestión
7	Definir oportunidades de mejora	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Se realiza un análisis de datos de los casos atendidos con el fin de proponer programas de intervención pertinentes y oportunidades de mejora	Jefe de la Sección de Asesoría Psicológica	Informe de Gestión
		FIN			

ELABORÓ:	**REVISÓ:**	**APROBÓ:**
Nombre: Patricia Galezo Arango	**Nombre:** Miguel Camacho Manjarrez	**Nombre:** Willian Malkun Castillejo
Cargo: Directora Centro de Bienestar Estudiantil y laboral	**Cargo:** Vicerrector de Bienestar Universitario	**Cargo:** Rector

FECHA CREACIÓN DEL DOCUMENTO: 01/12/2009

CONTROL DE CAMBIOS

TIPO DE CAMBIO	VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DE APLICACIÓN DE LOS CAMBIOS
Forma	00	10/10/2013	Se suprimió el color amarillo del documento y se cambio el escudo a color por escudo vectorizado a blanco y negro.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Forma	01	20/08/2015	Se suprimieron las firmas digitales del documento y se actualizaron los cargos según la nueva estructura organizacional	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Fondo	02	29/05/2017	Se modifican las actividades teniendo en cuenta que la atención prestada en consultoría y asesoría es psicológica. Se actualizan los documentos de las actividades No. 2 y 3.	Jefe Sección de Asesoría Psicológica

Forma	03	13/07/2018	En atención a cambios surtidos en el manual de procedimiento MP-AC/GQ-001, se modifica la estructura del encabezado de normalización del presente documento, aplicando enfoque por procesos y definiendo en la parte central del encabezado nombre del proceso y subproceso (en caso de que se requiera). En la parte superior izquierda se reemplaza el escudo por el logo oficial – lineal de la Universidad de Cartagena. En la parte superior del cuadro de control de cambios, se describe fecha de creación del documento.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Fondo	04	9/10/2019	• Se modifica la descripción de la actividad N°1 por lo siguiente: "Recibe solicitud directa mediante correo electrónico y/o a través de la plataforma SIRE y se programa. En caso de emergencia se atiende con inmediatez". De igual forma, en el aspecto de Documento y Registros, se elimina formato de Citas (FO-BU/PS-007) y se incluye Correo electrónico y/o registro de la plataforma SIRE. • Se crea actividad quedando como N°2 en el nuevo procedimiento: Citar a la persona "Responde mediante correo electrónico a la persona remitida, asignándole la cita en fecha y hora. Los estudiantes, docentes y/o administrativos que se encuentren en los Centros Tutoriales se les explicara las instrucciones para el desarrollo de la consultoría y/o asesoría de manera virtual". • La actividad N°2 se convierte en la N°3 en el nuevo procedimiento, modificando la descripción por lo siguiente: Diligencia formato de atención de casos. De igual manera, en el aspecto de Documento y Registros se incluye Módulo de intervención de la Plataforma SIRE para permanencia.	Jefe Sección de Asesoría Psicológica
Fondo	05	11/08/2020	Se incluye: - Se incluye las definiciones inherentes a cada uno de los procedimientos. - Se incluye tipo de cambio en el cuadro de control de cambios. Se modifica: - En el cuadro de control de cambios se reemplaza responsable de aprobación por responsable de aplicación de los cambios. Se elimina: - Nombres de los responsables de elabora, revisa y aprueba.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
			• Se modifica la descripción de la actividad N°1 por lo siguiente: "Recibe solicitud directa mediante correo electrónico y/o a través de la plataforma SIRE y se programa. En caso de emergencia se atiende con inmediatez". De igual forma, en el aspecto de Documento y Registros, se elimina formato de Citas (FO-BU/PS-007) y se incluye Correo electrónico y/o registro de la plataforma SIRE. • Se crea actividad quedando como N°2 en el nuevo procedimiento: Citar a la persona "Responde mediante correo electrónico a la persona remitida, asignándole la cita en fecha y hora. Los estudiantes, docentes y/o administrativos que se encuentren en los Centros Tutoriales se les explicara las instrucciones para el desarrollo de la consultoría y/o asesoría de manera virtual". • La actividad N°2 se convierte en la N°3 en el nuevo procedimiento, modificando la descripción por lo siguiente: Diligencia formato de atención de casos. De igual manera, en el aspecto de Documento y Registros se incluye Módulo de intervención de la Plataforma SIRE para permanencia. • La actividad N°3 se convierte en la N°4 en el nuevo procedimiento, modificando la descripción por lo siguiente: Realiza atención psicológica en el número de sesiones que se requiera. En caso de ser necesario se recomienda al estudiante o miembro de la comunidad universitaria que asista a su EPS. La persona que se encuentre en los Centros Tutoriales se ubicará en el sitio asignado para el acompañamiento virtual y la atención será durante máximo 60 min, incluyendo los tiempos en que se pierda la conexión. Diligencia el formato de consentimiento informado en los casos que requiera intervención de terceros. "Asimismo, en el aspecto de Documentos y Registros, se elimina Formato de	Jefe Sección de Asesoría Psicológica

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	No. DE SOLICITUD DE CONTROL DOCUMENTAL	AUTORIZACIONES
07	18/09/2023	• Se modifica el objetivo del procedimiento por "Desarrollar espacios de asesoría y consultoría psicológica para facilitar herramientas que favorezcan el manejo adecuado de conflictos emocionales, cognoscitivos y sociales en estudiantes que lo requieran, para alcanzar niveles óptimos de bienestar mental y el mejoramiento de su calidad de vida". • Se realiza ajustes al alcance quedando de la siguiente manera: "Inicia desde la recepción de la solicitud para asesoría psicológica y termina con la definición de oportunidades de mejora". • En el ítem de definiciones se elimina la terminología "EPS-Entidades Promotoras de Salud" y se incluye las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB). • Se modifica la descripción de la actividad "citar a la persona" quedando de la siguiente manera "Asigna cita a la persona que solicita, y en el caso de remisiones, envía correo electrónico institucional citando a la persona remitida". • Se eliminan las actividades denominadas "elaborar historia clínica", "realizar atención psicológica" y "hacer seguimiento del caso". • Se crean las actividades número 3 y 4 denominadas "realizar sesión de encuadre" y "desarrollar sesiones de asesoría y consultoría psicológica" respectivamente. * Se modifica el nombre y la descripción de la actividad número 5 "Realizar cierre del caso" quedando de la siguiente manera "El caso se da por cerrado al completarse los procesos internos o las distintas fases de la intervención realizada y/o por decisión voluntaria de la persona atendida de no continuar con el acompañamiento, o cuando la persona atendida deja de hacer parte de la Universidad de Cartagena." Se aplican ajustes de redacción en las actividades 1, 6 y 7.	31-2023	**Solicito:** Vicerrector de Bienestar Universitario **Reviso:** COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD *Dirección Intermedia Estratégica de Calidad - Herramienta de revisión fechada: 29/08/2023 * Instancia de Verificación Jurídica: 01 de septiembre del 2023 * Sección de Gestión Documental - Herramienta de revisión fechada: 25/08/2023 * Secretaria General - Herramienta de Revisión fechada: 28/08/2023 COMITÉ DE ALTA DIRECCIÓN - Acta de comité de Buen Gobierno No.114 del 07 de septiembre del 2023 **Aprobo** Rector - Líder del Sistema de Gestión de Calidad
08	28/05/2025	• Se reemplaza el nombre por "Asesoría y Consultoría Psicológica para estudiantes". • Se modifica el objetivo quedando de la siguiente manera "Ofrecer espacios de asesoría y consultoría psicológica que brinden herramientas efectivas para el manejo adecuado de dificultades emocionales, cognitivas y sociales en los estudiantes que lo requieran, favoreciendo su bienestar mental y contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida". • Se incorpora la definición de dos términos claves: "Urgencia Mental" y "Estado de Crisis". • En la Actividad N°1: Recibir solicitud, se modifica la descripción de la actividad por lo siguiente: "Se recibe la solicitud de asesoría directamente por el estudiante, a través de correo electrónico institucional o mediante la plataforma SIRE. Asimismo, el acompañamiento puede activarse por remisión o reporte de un miembro de la comunidad universitaria que identifique la necesidad de apoyo. Una vez recibida la solicitud, se programa la intervención correspondiente. En casos de urgencias, el apoyo se brinda de manera inmediata, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a la situación, con el objetivo de contener, orientar y atender la necesidad urgente del estudiante, se activa el Protocolo de Intervención Psicológica en Crisis Emocional o el Protocolo para Abordaje de la Conducta de Riesgo Suicida y el Suicidio, según corresponda, asegurando un procedimiento estructurado y especializado para la gestión de la emergencia". • En la actividad N°3: Realizar sesión de encuadre, se incluye en el aspecto concerniente a documentos y registros la 'Caracterización de alertas tempranas del software SIRE'." • En la actividad N° 4: Desarrollar sesiones de asesoría y consultoría psicológica, se modifica la descripción de la misma de la siguiente manera: "Se desarrolla el número de sesiones de asesoría que se requieran. Para los casos de acompañamiento virtual, la atención será durante máximo 60 min por sesión, incluyendo los tiempos en que se pierda la conexión. Se indaga sobre las alertas que el estudiante haya respondido en la caracterización y sobre el estado de afiliación a su EAPB, (si es activo, no activo, activación parcial de algunos servicios). Se diligencia el formato de consentimiento informado en los casos que requiera intervención de terceros. Cuando sea necesario, se recomienda al estudiante que asista a su EAPB, en estos casos se diligencia el formato de compromiso para recibir atención en entidades administradoras de planes de beneficios de salud EAPB, el cual debe ser firmado por el estudiante y se archiva con el Formato de atención de casos FO-BU-012. Se realizan sesiones de asesoría y seguimiento después de hacer la recomendación para recibir atención en EAPB, en los casos en que el estudiante presente dificultades académicas se activa el procedimiento de Acompañamiento Psicosocial a estudiantes con dificultades académicas". • Hasta la actividad N.° 5, los responsables serán modificados, asignando como encargados a los funcionarios de la Sección de Asesoría Psicológica. • Se elimina la actividad denominada 'Elaborar estadísticas del programa' y, en su lugar, se incorpora una nueva actividad titulada 'Elaborar Informe de Gestión'."	36-2025	Solicitó: Vicerrector de Bienestar Universitario Revisó: Comité Técnico del SGC Dirección Intermedia Estratégica de Calidad Instancia de verificación Jurídica - Acta No 04 de Comité Técnico del SGC del 26 de mayo de 2025 Comité de Alta Dirección -Acta de Comité de Buen Gobierno del 28 de mayo de 2025 Aprobó: Rector - Líder del Sistema de Gestión de Calidad