

Dirección de Tutorías



Programa Institucional de Atención Psicológica

DIRECTORIO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

ADOLFO PONTIGO LOYOLA

Rector

SAÚL AGUSTÍN SOSA CASTELÁN

Secretario General

GONZALO I. VILLEGAS DE LA CONCHA

División Académica

PATRICIA PINEDA CORTEZ

Dirección de Tutorías

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

OCTUBRE 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1.JUSTIFICACIÓN	2
2. DIAGNÓSTICO	4
2.1 Antecedentes	4
2.2. Situación Actual	6
2.2.1. Nivel Medio Superior	6
2.2.2. Nivel Superior	8
2.2.3. Psicólogos en Escuelas e Institutos	9
3. MARCO LEGAL.....	11
3.1. Normatividad Institucional.....	11
3.1.1. Aviso de Privacidad Institucional	12
3.2. Normatividad Nacional	13
3.2.1. Normas Oficiales Mexicanas	14
3.3. Normatividad Internacional	15
4. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	17
4.1. Objetivo General	22
4.1.1. Objetivos Específicos	23
4.2. Estrategias y Líneas de Acción	23
5.POLÍTICAS	26
5.1. Políticas Institucionales	26
5.2. Políticas del Programa	26
6.METAS E INDICADORES.....	27
6.1. Metas.....	27
6.2. Indicadores	27
7.RECURSOS	28
7.1. Recursos Humanos	28

7.1.1. Perfil del Psicólogo.....	28
7.2. Recursos de Infraestructura.....	30
7.3. Recurso Materiales	30
8.PROCESO METODOLÓGICO PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA	31
8.1. Planeación	31
8.2. Intervención	31
8.3. Seguimiento.....	32
REFERENCIAS.....	34

INTRODUCCIÓN

La **Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo**, se suma por convicción a las disposiciones internacionales y nacionales que establecen políticas claras sobre la importancia de impartir una educación de calidad, apreciar la dignidad de la persona, fomentar la integridad de la familia, así como su participación en la escuela, para emprender acciones que contribuyan al desarrollo integral de los estudiantes.

En este sentido la universidad privilegia la formación integral de sus estudiantes contribuyendo con un Programa Institucional de Fortalecimiento para el Acompañamiento del Estudiante Universitario, constituido por los Programas Institucionales de Tutorías, Asesorías Académicas, Atención Psicológica, Orientación Educativa; el Programa de Formación y Actualización del Docente Tutor y finalmente el Sistema Integral de Atención al Estudiante Universitario; tal como lo señala el **Plan de Desarrollo Institucional 2018 – 2023**, donde se especifica que la UAEH con la finalidad de brindar atención a los estudiantes, crea programas de apoyo y seguimiento que buscan mejorar el rendimiento escolar, la permanencia e incrementar la eficiencia terminal.

El **Programa Institucional de Atención Psicológica** contribuye a fomentar el aprendizaje significativo a través de la atención individual y grupal de aspectos psicológicos.

Además de ser referente para las áreas de atención en las escuelas preparatorias, escuelas superiores e institutos, este programa a través de un proceso metodológico definido, pretende dar respuesta a las necesidades emocionales de los estudiantes al 1) Identificar las problemáticas de los estudiantes y planea a partir de esta detención las actividades semestrales; 2) llevando a cabo una intervención puntual al brindar apoyo psicológico breve; y 3) dando seguimiento a casos de forma individual y grupal que permitan un análisis de resultados en favor de la mejora del servicio y del mismo programa.

1. JUSTIFICACIÓN

Incrementar los índices de aprobación, retención y eficiencia terminal en la Educación Media Superior y Superior, es una meta de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, ello implica impulsar acciones articuladas y enfocadas a los estudiantes en desventaja para prevenir riesgos.

En este sentido, es relevante atender cuatro aspectos para la articulación de los programas: la vinculación, la integración, el seguimiento y mejora. El Programa Institucional de Atención Psicológica se fundamenta en estos ejes para cumplir con su tarea de contribuir en el fortalecimiento del estudiante durante su trayectoria escolar, como destaca el Modelo Educativo (2010).

En el programa se privilegia la vinculación externa e interna en el sentido de considerar que esta, permite concretar acciones que proyectan hacia la comunidad valores éticos, humanos y de unidad. Además, fortalece el trabajo colaborativo horizontal porque al coincidir academias, áreas administrativas, programas institucionales, programas educativos y servicios, todos los procesos como las funciones sustantivas de la institución, se construyen ambientes de aprendizaje, armónicos y significativos en favor de los estudiantes.

Se apuesta por la integralidad al reconocer que la educación construye “saberes” con base en valores humanistas, tomando en cuenta aspectos cognitivos, afectivos y conductuales que convergen para caracterizarla como dinámica, perfectible, evolutiva, versátil. En este sentido un programa que favorece el desarrollo integral, permite obtener resultados concretos al consolidar un patrimonio personal, intelectual y afectivo en los estudiantes durante una etapa decisiva que abarca, desde la adolescencia (bachillerato) hasta la primera etapa de la madurez (licenciatura).

Por consiguiente, sumar esfuerzos para mejorar los ambientes de aprendizaje, requiere que el presente **Programa Institucional de Atención Psicológica** se considere una estrategia que coadyuve, desde el ámbito psicológico, en el proceso de desarrollo de los estudiantes de nivel medio superior y superior, fortaleciendo el aspecto emocional a partir de comprender su influencia en el aprendizaje.

Reiteramos, la presencia de un psicólogo en cada Área Académica es necesaria y significativa ya que contribuye a la formación integral de los estudiantes, fortalece aspectos académicos y personales. Además, atiende situaciones complejas que ponen en riesgo la permanencia, el rendimiento escolar y el egreso exitoso de los alumnos.

El Programa Institucional de Atención Psicológica representa una oportunidad para establecer lineamientos, acciones definidas y un sistema de perfeccionamiento o modificación que permita evaluar y establecer mejoras que apoyen la trayectoria escolar del estudiante.

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Antecedentes

En la UAEH la atención psicológica se proporcionaba como un servicio que formaba parte de otros programas, como estrategia de atención para estudiantes, específicamente estuvo relacionada a los programas de Orientación Educativa, hasta la segunda mitad de 2017.

En 1971 en el Departamento de Orientación Vocacional y Profesional se establecía que los estudiantes debían tomar conciencia de sus propias decisiones, así como tomar responsabilidad sobre su aprendizaje, para ello los profesionales de esta área se apoyaban con instrumentos psicométricos que daban elementos para orientar la vocación profesional. En 1975 el Departamento de Psicopedagogía y Orientación Vocacional con el objetivo de proporcionar información y asesoría en la solución de problemas conductuales y escolares, brindaba el servicio de atención psicológica a alumnos de nivel medio superior y superior.

Posteriormente en 1985 la Dirección de Servicios a Estudiantes crea el área de psicopedagogía que brinda asesoría a estudiantes de nivel medio superior. En 1989 se forma la Dirección de Investigación y Desarrollo Paraescolar con el propósito de realizar estudios e investigación de las problemáticas, expectativas y características de los alumnos¹. Esta dirección permanece hasta 1992 cuando cambia a Dirección de Orientación Educativa, que identifica en los alumnos estados de angustia, ansiedad, temor y estrés a lo que responde extendiendo la presencia de psicólogos en las escuelas Preparatorias, Trabajo Social, Enfermería, Medicina y Odontología. En esta época se inicia con la elaboración de reportes de los estudiantes de bajo rendimiento escolar que solicitaban oportunidad de continuar sus estudios a través del Consejo Técnico escolar. En

¹ Programa Institucional de Tutoría, 2010; Programa Institucional de Orientación Educativa.

este período se propone valorar a los alumnos de nuevo ingreso con el inventario de Personalidad Cornell Índice, como una estrategia para conocer algunas características de personalidad y tomar decisiones sobre el apoyo que recibían los estudiantes de nuevo ingreso². Entre 1997 y 1999 se gestiona para que las preparatorias cuenten con un psicólogo de tiempo completo y la atención de los estudiantes de nivel superior queda a cargo de la Dirección de Orientación Educativa (Dirección de Tutorías, 2002).

Para los años 2000 ya se encontraba consolidado el servicio de psicología en cada una de las escuelas preparatorias dependientes de la UAEH (1,2, 3 y 4), una de sus funciones era el apoyo a las actividades del Tutor; sin embargo, no se contaba con un manual de procedimientos ni con un modelo de atención para esta área; las actividades que se desarrollaban junto con la atención psicológica individual era impartir clases de las asignaturas de psicología, orientación educativa y vocacional.

2002, es un año importante porque se presenta una propuesta de “Modelo Universitario de Atención Psicológica”, en este documento se especifican los enfoques psicológicos y metodológicos que fundamentaban la atención para los estudiantes. En 2005 se crea la Dirección de Servicios a Estudiantes que tenía el objetivo de coordinar, desarrollar y supervisar los programas de servicios de apoyo a estudiantes que incluían tutoría, trabajo social, orientación educativa, orientación vocacional y psicología. La fortaleza de la DiSE era la Dirección de Tutoría con presencia en todas las escuelas e institutos y el servicio de psicopedagogía, orientación vocacional y educativa que brindaban a los estudiantes de nivel superior.

Posterior a estos hechos, en siguientes años, surgieron distintas propuestas para crear un programa psicopedagógico, diferenciado de la tutoría y orientación

² Ídem

educativa; no obstante, permanece como un servicio más de la dirección de Tutoría.

Hasta la primera mitad del 2017, el servicio de atención psicopedagógica brindó atención a estudiantes de escuelas e institutos que no contaban con esta figura (ICSHu, ICEA, Escuela Superior de Actopan, Medicina y Enfermería), pero desvinculado con las áreas de psicología que operaba en las escuelas que contaban con psicólogo para la atención de los alumnos (Preparatorias 1,2, 3,4, IA, ICBI, ICAP, IC Sa y Escuelas Superiores de Ciudad Sahagún, Tizayuca).

Actualmente, la Dirección de Tutorías forma parte de la División Académica de acuerdo al Estatuto General de la UAEH; por ser un subprograma estratégico del Programa Rector de la División Académica de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional 2018- 2023 se establece que debe cumplir con las estrategias que permitan contribuir a la calidad de la enseñanza y aprendizaje, para ello se plantean cinco objetivos estratégicos.

2.2. Situación Actual

Uno de los objetivos específicos del programa es identificar a los estudiantes que requieren atención psicológica individual y grupal; por lo que a partir del Cuestionario de Contexto que aplica CENEVAL a los aspirantes a ingresar a nivel medio superior y superior en la UAEH se realiza un análisis de los resultados para elaborar un “Diagnóstico de Contexto” que muestra factores de riesgo y el tipo de atención que requieren los alumnos.

El Diagnóstico de Contexto, muestra a los psicólogos quienes son los alumnos que requieren atención individual y grupal.

2.2.1. Nivel Medio Superior

De 8364 estudiantes aceptados en julio-diciembre 2018 en nivel medio superior; se identifica que el 19% de la población requiere atención psicológica, 12% de tipo grupal y 7% individual. De acuerdo a la población de cada escuela preparatoria el

porcentaje de estudiantes que requieren atención psicológica se observa en las siguientes gráficas (gráficas1 y 2.

GRÁFICA 1. PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL



FUENTE: Dirección de Tutorías; Diagnóstico de Contexto julio-diciembre 2018

GRÁFICA 2. PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL



FUENTE: Dirección de Tutorías; Diagnóstico de Contexto julio-diciembre 2018

2.2.2. Nivel Superior

En Licenciatura de 5953 estudiantes aceptados en julio-diciembre 2018, el 12% de la población de nuevo ingreso requiere atención psicológica, del cual 4% requieren atención individual y 8% grupal. La población por escuela superior e instituto que requieren la atención se pueden observar en las gráficas siguientes (Gráficas 3 y 4).

GRÁFICA 3. PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL



FUENTE: Dirección de Tutorías; Diagnóstico de Contexto julio-diciembre 2018

GRÁFICA 4. PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE REQUIEREN ATENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL



2.2.3. Psicólogos en Escuelas e Institutos

Por otra parte, la universidad cuenta con veintiún dependencias, seis preparatorias, nueve escuelas superiores y seis institutos; sin embargo, no en todas existe la figura del psicólogo para brindar la atención individual o grupal; en total en 14 escuelas existe la figura de psicólogo, trece de ellos de tiempo completo y uno de medio tiempo (Tabla1).

Tabla 1. Dependencias educativas con la figura de Psicólogo.

	DEPENDENCIAS EDUCATIVAS	NIVEL MEDIO SUPERIOR NÚMERO DE PSICÓLOGOS	NIVEL SUPERIOR NÚMERO DE PSICÓLOGOS
PREPARATORIAS	Escuela Preparatoria Número Uno	1	
	Escuela Preparatoria Número Dos	1	
	Escuela Preparatoria Número Tres	1	
	Escuela Preparatoria Número Cuatro	1	
	Escuela Preparatoria de Ixtlahuaco	1	
	Escuela Preparatoria de Tlaxcoapan	-	
ESCUELAS SUPERIORES	Escuela Superior de Actopan	-	1
	Escuela Superior de Apan	-	-
	Escuela Superior de Atotonilco de Tula	-	1
	Escuela Superior de Ciudad Sahagún	-	1
	Escuela Superior de Huejutla	-	-
	Escuela Superior de Tepeji del Río	-	1
	Escuela Superior de Tizayuca	-	1
	Escuela Superior de Tlahuelilpan	-	-
	Escuela Superior de Zimapán	-	-
INSTITUTOS	Instituto de Artes	-	1
	Instituto de Ciencias Agropecuarias	-	1
	Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería	-	1
	Instituto de Ciencias Económico Administrativas	-	-
	Instituto de Ciencias de la Salud	-	-
	Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	-	-
	TOTAL	6	8

FUENTE: Dirección de Tutorías, 2018.

En el caso de escuelas superiores, en ocho de ellas, se ofertan los dos niveles educativos, medio superior y superior. Además, en las dependencias que no existe la figura del psicólogo se ha implementado la figura de un par académico que son prestatarios de servicio social y prácticas profesionales de la Licenciatura en Psicología que, junto con profesores por horas con el perfil de psicólogo, apoyan a los alumnos.

3. MARCO LEGAL

3.1. Normatividad Institucional

El Programa de Atención Psicológica se fundamenta en el Modelo Educativo y este a su vez en la **Ley Orgánica de la Universidad**, aprobada mediante el decreto No. 638 y promulgada el 31 de diciembre de 2015; que señala como deber de la UAEH “educar para desarrollar armónicamente las facultades de los educandos, entendidos como seres humanos íntegros, autónomos e irrepetibles, a fin de propiciar continuamente su mejoramiento intelectual, físico, social, moral y cultural, como integrantes de un núcleo familiar y miembros de la sociedad”.

De la **Ley Orgánica** se desprenden el conjunto de normas y lineamientos institucionales, actualiza la estructura y funcionamiento de las distintas unidades que conforman la institución para poder optimizar los distintos procesos que faciliten el logro pleno de sus fines. Igualmente, el **Estatuto General** profundiza sobre las facultades y atribuciones complementarias que deben tener las nuevas autoridades universitarias y sienta las bases para su organización operativa básica.

También, el **Plan de Desarrollo Institucional 2018-2023**, es puntual al mencionar que la Dirección de Tutorías como un subprograma de la División Académica que coordina las acciones de enseñanza y aprendizaje en la UAEH debe seguir como objetivo estratégico: *“Asegurar la permanencia de los estudiantes mediante el Programa Institucional de Atención Psicológica”* y su política debe responder a la premisa: *“que los alumnos sean atendidos por los programas institucionales de tutorías, atención psicológica, orientación educativa y asesorías, con el objetivo de incrementar los índices de retención y aprobación, todo ello para mejorar la eficiencia terminal y la tasa de titulación”*³. Para ello, atenderá los indicadores de:

³ Plan de Desarrollo Institucional 2018-2023; en su página 107 menciona los objetivos estratégicos de la Dirección de Tutorías; y en su página 110 enmarca su política 39, respecto a los Alumnos.

número alumnos atendidos y alumnos que concluyen la atención psicológica vs satisfacción del alumno; además de indicadores cualitativos.

Por otra parte, en relación a lo educativo el presente programa se fundamenta en criterios internacionales y nacionales. El Gobierno de la República a través de la Secretaría de Educación Pública dicta que para construir un “México más libre, justo y próspero (que forma parte de un mundo cada vez más interconectado, complejo y desafiante) debe garantizar a través de la Reforma Educativa la Educación Obligatoria que no únicamente se enfoque en el acceso a la escuela sino en proporcionar aprendizajes y conocimientos significativos, relevantes y útiles para la vida”⁴.

En el ámbito psicológico, el Programa Institucional de Atención Psicológica atiende la salud mental de los alumnos, adoptando una serie de preceptos que dan sentido ético al “quehacer psicológico”.

3.1.1. Aviso de Privacidad Institucional

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo atendiendo esta disposición publica su “**Aviso de Privacidad con base a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo**”⁵.

Desde este contexto en la Dirección de Tutorías se implementa un aviso de privacidad específico que los psicólogos de cada una de las dependencias de educación media superior y superior habrán de firmar por el hecho de manejar información sensible en el Diagnóstico de Contexto y en las actividades propias de su función.

⁴ En el Documento “Fines de la Educación en el siglo XXI” se menciona que la Educación Básica y Media Superior debe contribuir a formar ciudadanos libres, participativos, responsables e informados, capaces de ejercer y defender sus derechos, que participen activamente en la vida social, económica y política de México.

⁵ Consultar en: <https://www.uaeh.edu.mx/privacidad.html>

3.2. Normatividad Nacional

Por otro lado, **Ley General de Salud** en su **TÍTULO TERCERO** sobre la prestación de los servicios de salud, **CAPÍTULO VII** de Salud Mental, menciona que es prioritaria la atención de trastornos mentales y del comportamiento. La salud mental debe entenderse como el *“estado de bienestar que una persona experimenta como resultado de su buen funcionamiento en los aspectos cognoscitivos, afectivos, conductuales, y en última instancia el despliegue óptimo de sus potencialidades individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación”*⁶.

Por ende, para la promoción y atención de las personas con trastornos mentales y de comportamiento es necesario fomentar y apoyar el desarrollo de actividades educativas, socioculturales, recreativas, preventivas, de fomento de la salud y control de conductas de riesgo. Lo anterior en el marco del respeto de los derechos humanos y la confidencialidad de datos. En su caso, para menores de edad, los padres o tutores serán los responsables de la guardia o custodia, son quienes recibirán orientación y asesoramiento sobre su problemática, a fin de proteger a Niñas, Niños y Adolescentes.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información. El 1º de junio de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se adiciona un segundo párrafo al artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que “toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la Ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros”⁷.

⁶ Consultar en detalle la Ley General de Salud en:

⁷ DOF (2009). Ley de Transparencia

Esta ley nos atañe por estar al frente a un servicio que ofrece atención psicológica y maneja datos personales, respetar el derecho a la confidencialidad de dichos datos de acuerdo a lo que marca la Ley en su artículo 4, 67, 114, 118⁸.

3.2.1. Normas Oficiales Mexicanas

En relación a las disposiciones que enmarcan este programa se atienden las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la Promoción de la Salud escolar y la Salud Mental⁹ de acuerdo a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación y que son de observancia para los profesionales de la salud, incluido el psicólogo.

NOM-009-SSA2-2013, Promoción de la salud escolar. La norma establece que en la etapa de la adolescencia se presentan problemas de salud o generados por los entornos psicosocial y económico por lo que es necesario implementar acciones preventivas e integrales para formar a niñas, niños, adolescentes y jóvenes del nivel básico, medio superior y superior, para que sean capaces de practicar estilos de vida saludables (incluyendo el desarrollo emocional), fomentando que la escuela sea un entorno favorable, protector y preventivo. La norma establece que se debe brindar orientación y consejería para los problemas de salud más frecuentes para promover factores de protección y en su caso referir a los escolares a los servicios de salud pública a fin de no limitar su aprovechamiento o aprendizaje.

NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. La norma establece que el expediente clínico es un instrumento que contiene un conjunto de información y datos personales del paciente que permite constar los diferentes momentos del proceso de atención y debe constar de: a) Historia Clínica; b) Notas de evolución; c) Notas de Interconsulta; d) Hoja de Referencias o traslado; e) Hoja de egreso; y f) aquellos documentos como cartas de consentimiento informado.

⁸ DOF (2009). Ley de Transparencia

⁹ Se sugiere la revisión puntual de las NORMAS MEXICANAS en el Diario Oficial de la Federación.

NOM-028-SSA2-2009, Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.

En lo que compete observar en materia de Adicciones, es la educación para la salud, informando a la población sobre los problemas por el consumo de sustancias psicoactivas, factores de protección y de riesgo; orientar sobre medidas preventivas y conductas responsables para evitar o retrasar la edad de inicio del consumo. Si existen indicios de experimentación o consumo eventual es importante aplicar el consejo de salud para hacer conciencia en el usuario y si se detecta uso perjudicial debe ser derivado a algún servicio de tratamiento especializado.

NOM-046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, publicada el 16 de abril de 2009. La norma menciona que ante la prevalencia de inequidad entre hombres y mujeres que propicia maltrato, violencia y daños a la salud biológica, psicológica y social (en lo público y privado), es necesario establecer criterios para la detección, prevención, atención médica y orientación a los grupos vulnerables que se vean involucrados en situaciones de violencia familiar o sexual. Se observa que debe prestarse atención médica, orientación y consejería a las personas involucradas, debiendo referirlos, cuando se requiera, a otros servicios, unidades o instituciones especializados a fin de lograr precisión diagnóstica, tratamiento, rehabilitación, seguridad, protección, apoyo legal y psicológico.

Sobre estas normas se sugiere la revisión exhaustiva, debido a que en este apartado explica de forma general la importancia de atenderlas como parte del fundamento normativo del Programa Institucional de Atención Psicológica.

3.3. Normatividad Internacional

Al respecto la OMS establece la **Norma Internacional sobre Salud Mental**; a esta norma deben adscribirse los profesionales, incluyendo psiquiatras,

psicólogos, enfermeras psiquiátricas y trabajadores sociales. La OMS menciona que la salud mental es un asunto que afecta a varios sectores (educación, empleo, vivienda, servicios sociales, justicia) por lo que es necesario que en ellos se proteja a la población vulnerable, especialmente si está afectada en su capacidad para la toma de decisiones que en ocasiones provoca que no busque o acepte un tratamiento para su problema; además debe evitarse la estigmatización, discriminación y la marginación¹⁰. Dicho organismo define la salud mental como el *“estado de bienestar que una persona experimenta como resultado de su buen funcionamiento en los aspectos cognoscitivos, afectivos y conductuales, y, en última instancia, el despliegue óptimo de sus potencialidades individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación”*¹¹.

¹⁰ Consultar la Legislación sobre Salud Mental y Derechos Humanos (Conjunto de Guías sobre Servicios y Políticas de Salud Mental); versión en español de 2005 de la OMS.

¹¹ El plan de acción integral sobre la salud mental 2013-2010 de la OMS, menciona que la salud mental es concebida como un estado de bienestar en el que el individuo realiza sus capacidades, supera el estrés normal cotidiano, trabaja de forma productiva, fructífera y aporta a su comunidad. Respecto a los niños, hace hincapié en: sentido positivo de la identidad, la capacidad para gestionar los pensamientos, emociones y crear relaciones sociales; aptitud para aprender y adquirir una educación que los capacitará para participar activamente en la sociedad.

4. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

La atención psicológica es el proceso mediante el cual se brinda, asiste o ayuda a los estudiantes desde el punto de vista afectivo durante su paso por la vida universitaria, la cual conlleva una serie de cambios o dificultades que en ocasiones rebasan sus recursos personales para afrontarlos.

La preocupación por atender el ámbito afectivo en los estudiantes para apoyar su desarrollo integral genera que se establezcan diversas acciones coordinadas para que se sientan acompañados en momentos cruciales o de crisis.

En este sentido, el modelo¹² adoptado para brindar atención psicológica es el clínico; que tiene como objeto satisfacer necesidades personales a través de una relación psicólogo-estudiante, de tipo terapéutica, preventiva o de desarrollo personal. El modelo clínico considera varias fases, comienza con la iniciativa de solicitud de ayuda, pasando por el diagnóstico (a través de entrevista y aplicación de pruebas psicológicas), tratamiento o intervención de acuerdo al tipo de problemática y seguimiento del caso (Bisquerra, 2010).

Del mismo modo es importante señalar, qué se entiende por intervención psicológica para establecer los alcances y límites de la atención en el ámbito escolar. La **intervención psicológica** consiste en aplicar principios y técnicas del orden psicológico para ayudar, comprender, reducir, superar y prevenir la ocurrencia de problemas y mejorar capacidades personales o relaciones (Bados, 2008).

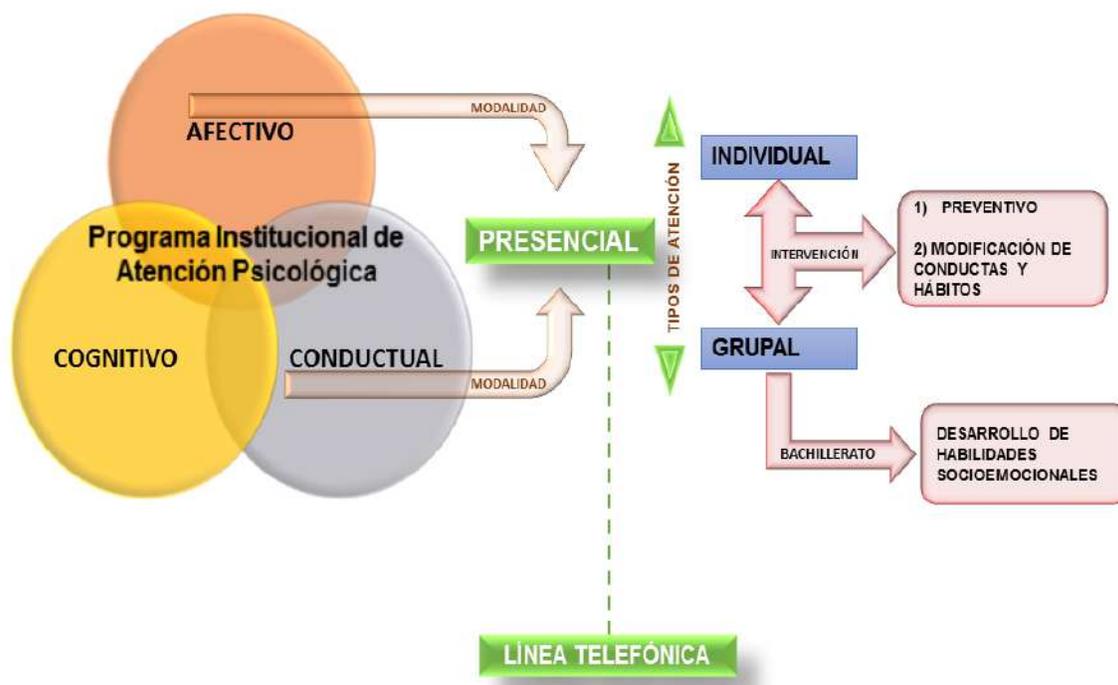
¹² Cuando hablamos de un modelo consideramos que es un paradigma o guía de acción que nos va a permitir entender los aspectos generales y particulares que estructuran nuestro Programa Institucional de Atención Psicológica.

En general la intervención psicológica está dirigida a un individuo, grupo, parejas, familias o comunidades; se puede llevar a cabo de forma presencial o en línea mediante herramientas tecnológicas como: teléfono, videoconferencia o chat.

El Programa Institucional de Atención Psicológica retoma la modalidad presencial con la intervención individual, grupal y la modalidad en línea (telefónica) con el objeto de intervenir psicológicamente a la comunidad estudiantil que lo requiera, atendiendo sus necesidades psicoemocionales.

En el campo de lo **afectivo** la atención psicológica incide en situaciones desfavorables que experimenta el estudiante y que son propias de su edad, etapa de desarrollo o provocadas por hechos circunstanciales, por ello, al brindar atención psicológica se le ayuda a manejar sus emociones y prepara para afrontar adversidades; esto mediante la aplicación de estrategias y técnicas psicológicas sustentadas en modelos como la psicoterapia breve, consejería o intervención en crisis que permiten modificar conductas, hábitos o prevenir riesgos.

Figura 1. Modelo del Programa Institucional de Atención Psicológica



Fuente: Creación propia; Dirección de Tutorías, 2018.

De la misma forma, no perdemos de vista la importancia de la conducta del estudiante, la cual, tiene que estar regulada a través de la convivencia con “otros”; en este sentido la prevención de riesgos y el desarrollo de habilidades socioemocionales propician que los estudiantes se conozcan a sí mismos, que mantenga relaciones positivas y tomen decisiones para adaptarse de forma adecuada a la escuela (Mayer & Salovey, 1997; citado en Fernández y Extremera, 2005); al respecto el programa considera actividades grupales dirigidas a atender lo dispuesto por los organismos nacionales y las instancias acreditadoras de educación media superior y superior.

En el caso del Nivel Medio Superior, el Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior (COPEEMS) dicta lineamientos de acuerdo a la Reforma Integral de la Educación Media Superior y el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria (RIEMS-MEPEO) donde se resalta que “las actitudes, valores y recursos socioemocionales son parte de las competencias genéricas del MCC que es necesario desarrollar para favorecer el desarrollo integral.

El Modelo Educativo para la Educación Obligatoria 2017 (MEPEO) de la Secretaría de Educación Pública, señala que *“se adiciona a los campos de la formación académica, el desarrollo personal y social de los estudiantes como parte integral del currículo, con énfasis especial en el desarrollo de las habilidades socioemocionales [...] que les permitan a los estudiantes ser felices, tener determinación, ser perseverantes y resilientes (que puedan adaptarse y lidiar con situaciones nuevas y ser creativo)”*¹³.

¹³ La SEP en el MEPEO (2017), menciona que la formación académica debe ir de la mano del desarrollo progresivo de habilidades, actitudes y valores, el mejor conocimiento de sí mismo, la autonomía, la autorregulación, la perseverancia y la convivencia. Por ello, se debe promover que los docentes apoyen y alienten a los estudiantes a fortalecer la regulación de sus emociones, así como acompañar, gestionar y monitorear su desempeño escolar.

Asimismo, el Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de la Educación Media Superior (PBC-SiNEMS)¹⁴, dicta que se incorporen en los planes de estudio y programas educativos, actividades que desarrollen dichas habilidades.

La UAEH en su compromiso de brindar una educación de calidad y atender a las disposiciones nacionales para educación media superior adopta las recomendaciones, para tal efecto instituye siete Competencias Genéricas (Tabla 1), acordes a las once competencias planteadas por la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Tabla 2. COMPETENCIA GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS UAEH	COMPETENCIAS GENÉRICAS SEP ¹⁵	
FORMACIÓN	Se autodetermina y cuida de él.	<p>1. Se conoce, valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p> <p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p> <p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>
	Aprende de forma autónoma.	7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
COMUNICACIÓN	Se expresa y comunica.	4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
CREATIVIDAD	Piensa crítica y reflexivamente.	5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
PENSAMIENTO CRÍTICO	Piensa crítica y reflexivamente.	6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
LIDERAZGO COLABORATIVO	Trabaja en forma colaborativa	8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
CIUDADANÍA	Participa con responsabilidad en la sociedad	9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
		<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p> <p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>
USO DE LA TECNOLOGÍA ¹⁶	Opera la computadora y demás medios electrónicos para obtener	Emplea las tecnologías de información y comunicación como herramienta para la apropiación, el desarrollo, la aplicación de los

¹⁴ Se utiliza la expresión PBC-SiNEMS porque se piensa, refleja mejor lo que se consideraba como Sistema Nacional Bachillerato (SNB); pero aún está pendiente el decreto para la formalización del término.

¹⁵ Para su consulta en detalle revisar el anexo de este documento sobre Competencias Genéricas.

¹⁶ El Uso de la Tecnología es una competencia que establece e implementa la UAEH

	información, comunicarse con colegas, clientes, proveedores, entre otros, sin desperdicio de recursos.	métodos de aprendizaje, investigación y comunicación.
--	--	---

Fuente: UAEH 2010; Modelo Educativo.

* Se señala en color las competencias genéricas y específicas que se atienden a través del Programa Institucional de Atención Psicológica.

De las Competencias mencionadas, este programa atiende principalmente las competencias de **Formación y Ciudadanía**; la primera de ellas para que el alumno **adquiera** autodeterminación, cuide de sí mismo, se valore y elija estilos de vida saludables; la segunda competencia le enseña a participar con responsabilidad, mantener una actitud respetuosa, tolerante y prácticas sociales solidarias (DEMSyT,2015).

La innovación en el programa es la contribución, a través de actividades grupales, al desarrollo de las habilidades socioemocionales como lo marca el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria 2017 (MEPEO) y que corresponde en el Programa Institucional de Orientación Educativa 2015, al Área Psicosocial que tiene como objetivo general, detectar y concientizar al alumno sobre factores de riesgo y la práctica de una vida saludable.

Para el Nivel Superior el Programa Institucional de Atención Psicológica da respuesta a las expectativas de los organismos evaluadores y/o acreditadores para la educación superior de buena calidad. Al respecto la UNESCO en 1998, señala que las nuevas generaciones en el nivel superior deben prepararse con nuevas competencias y conocimientos, articulados con la realidad de la sociedad actual (citado en Ramírez & Medina, 2008); que exige que los estudiantes desarrollen una serie de competencias que les permitan ser parte de la construcción de una nación próspera y socialmente incluyente. Para ello la educación superior debe asegurar la calidad de los programas y la fortaleza de las instituciones (SEP, 2013).

En este sentido los organismos acreditadores y evaluadores dan prioridad a que en las dependencias exista un ambiente académico armónico entre estudiantes, docentes, personal administrativo, de apoyo y directivos ya que este trasciende a la calidad educativa. En consecuencia, es necesario incrementar las actividades que complementen la formación académica y que permitan el desarrollo integral del estudiante como profesional; estas actividades son los servicios de apoyo al aprendizaje como la tutoría, asesoría, psicología, orientación, porque permiten generar alternativas que impacten en aspectos personales y profesionales de los estudiantes (CIEES, 2016).

La UAEH para cumplir con sus funciones sustantivas y con las disposiciones de organismos evaluadores de la educación superior instrumenta el Programa Institucional de Atención Psicológica que brinde a sus estudiantes una intervención personalizada ante las adversidades cotidianas que influyen en su aprendizaje.

Desde esta perspectiva y en consideración de las demandas de una sociedad donde predomina el uso de las herramientas tecnológicas, el Programa Institucional de Atención Psicológica instrumenta una línea telefónica a través de la cual se brinda orientación y contención emocional, como estrategia para llegar a un mayor número de población estudiantil que reciba beneficios en el orden psicoemocional para prevenir el abandono escolar.

4.1. Objetivo General

Dar respuesta a las necesidades psicoemocionales del alumnado, durante su trayectoria escolar con un seguimiento puntual a través del Sistema Integral de Acompañamiento del Estudiante Universitario de la UAEH.

4.1.1. Objetivos Específicos

1. Identificar necesidades psicoemocionales de la población estudiantil desde su ingreso y durante su trayectoria escolar.
2. Brindar atención psicológica personalizada y/o consejería a los estudiantes de nuevo ingreso y semestres avanzados.
3. Dar seguimiento a la situación del alumnado a través de un sistema de acompañamiento.

4.2. Estrategias y Líneas de Acción

Estrategia 1.1

Formular un plan de trabajo de acuerdo a las necesidades de los estudiantes de nuevo ingreso y de semestres avanzados.

Líneas de Acción

1.1.1 Elaboración semestral del plan de trabajo del área de atención psicológica, tomando en cuenta los resultados del “Diagnóstico de Contexto” y de las necesidades identificadas de los estudiantes de semestres avanzados.

1.1.2 Vinculación y comunicación con la Coordinación General de Tutorías, Coordinación de Tutoría de Programa Educativo y otros servicios de apoyo para dar inicio a las actividades del plan de trabajo.

Estrategia 2.1

Programar actividades para la atención psicológica individual y grupal.

Líneas de Acción

2.1.1. Intervención individual a través de psicoterapia breve, consejería y/o intervención en crisis.

2.1.2. Intervención grupal a través de talleres, pláticas, conferencias o grupos de apoyo.

2.1.3. Programación de actividades relacionadas al desarrollo de habilidades socioemocionales, en el caso de nivel medio superior.

Estrategia 2.2

Implementar como apoyo a los estudiantes una línea telefónica de orientación y acompañamiento emocional.

Líneas de Acción

2.2.1. Implementar como apoyo a los estudiantes una línea telefónica de orientación y acompañamiento emocional.

2.2.2. Capacitación continua del personal que participa en la orientación y acompañamiento emocional.

Estrategia 2.3

Gestionar el apoyo de prestatarios de servicio social y prácticas profesionales para el desarrollo de las actividades grupales en la modalidad de talleres.

Líneas de Acción

2.3.1 Solicitud semestral de prestatarios de servicio social y prácticas profesionales de la Licenciatura en Psicología con énfasis en salud y educativa.

2.3.2. Supervisión y capacitación de prestatarios, en las actividades grupales que desarrollen como "pares psicólogos".

2.3.3. Capacitación y retroalimentación entre pares psicólogos en las actividades del programa.

Estrategia 3.1

Asegurar los avances de los casos atendidos de forma individual y grupal con base en evidencias.

Líneas de Acción

3.1.1. Registro de los casos y sus avances conformado expedientes, registrando las sesiones asistidas, plan de intervención y reportes de progresos de la intervención psicológica individual.

3.1.2. Reportar los avances o conclusión de la atención psicológica individual o grupal a los docentes tutores para el seguimiento del alumno a través de la tutoría.

3.1.3. Registro de actividades grupales y sus resultados, incluyendo las relacionadas con habilidades socioemocionales.

Estrategia 3.2

Reportar resultados de las acciones o intervenciones psicológicas a través del Sistema Integral de Acompañamiento para el Estudiante Universitario.

Líneas de Acción

3.2.1. Elaborar informe de la atención psicológica, parcial y final de tipo cuantitativo y cualitativo.

3.2.2. Entregar informe parcial y final a la Dirección de la dependencia educativa y a Dirección de Tutorías.

5. POLÍTICAS

5.1. Políticas Institucionales

De acuerdo al Programa de Desarrollo Institucional 2018-2023, es compromiso de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:

“39. Que los alumnos sean atendidos por los programas institucionales de tutorías, atención psicológica, orientación educativa y asesorías, con el objetivo de incrementar los índices de retención y aprobación, todo ello para mejorar la eficiencia terminal y la tasa de titulación”.

En concordancia con esta política institucional y en cumplimiento de la misma, el presente programa establece políticas particulares que coadyuvan a consolidar una atención psicológica de calidad en beneficio de los alumnos que requieran el servicio en la escuelas preparatorias, escuelas superiores e institutos.

5.2. Políticas del Programa

Para tal efecto, es compromiso:

1. Que las escuelas preparatorias, escuelas superiores e institutos de la UAEH implementen el Programa Institucional de Atención Psicológica con el fin de incrementar el índice de retención.
2. Que el profesional con el perfil de psicología brinde la atención de acuerdo a las necesidades de su población estudiantil.

6. METAS E INDICADORES

6.1. Metas

1. En los meses de diciembre 2018 y junio de 2019 tener identificados a los alumnos con necesidades psicoemocionales.
2. A diciembre 2018 y junio 2019 haber brindado la atención psicológica al 100% de estudiantes identificados con necesidades psicoemocionales.
3. A diciembre 2018 y junio 2019 haber dado seguimiento a 100% de los estudiantes monitoreados o canalizados a atención psicológica.

6.2. Indicadores

Al igual que los programas educativos que deben atender los indicadores de calidad: Retención, Aprobación y Eficiencia Terminal; el Programa Institucional de Atención Psicológica, específicamente contribuye como programa de apoyo a fortalecer el indicador de Retención.

7. RECURSOS

7.1. Recursos Humanos

Si consideramos la población que se identifica para recibir atención psicológica, en promedio el 5% requieren atención individual y el 10% atención grupal. Si cada psicólogo en promedio atiende 50 estudiantes individualmente y 120 de forma grupal; para cada 400 estudiantes identificados con necesidad de atención psicológica se requieren en promedio dos psicólogos.

Tomando en cuenta la población estudiantil de cada dependencia educativa, si aumenta el número de alumnos identificados para recibir atención psicológica individual y grupal, se requiere incrementar la plantilla de psicólogos en las áreas de atención.

7.1.1. Perfil del Psicólogo.

El psicólogo al frente del área de atención psicológica en escuelas preparatorias, escuelas superiores e institutos, debe cumplir con un perfil que define sus competencias, habilidades, conocimientos y valores; que le permitirán asumir las responsabilidades de acuerdo a las funciones que desempeña en el desarrollo del programa.

Es trascendental considerar los siguientes aspectos:

- Conocimientos teórico-técnicos en:
 - etapas de desarrollo psicoemocional y psicobiológico
 - psicopatología
 - técnicas de intervención psicológica
 - aplicación, calificación e interpretación de pruebas psicológicas y psicométricas
 - atención en crisis
- Actitudes:
 - de servicio
 - disposición para el trabajo
 - disposición para aprender

- disposición para continuar su especialización y profesionalización
- Aptitudes:
 - escucha activa
 - interés por ayudar a los demás
 - autocrítico
 - perseverancia
 - tolerancia
 - observador
 - objetivo
 - organizado
 - trabajar en equipo y en forma sistemática
 - destrezas informáticas y comunicativas
- Valores Éticos
 - Responsabilidad
 - Confidencialidad
 - Honestidad
 - Integridad
 - Respeto a la dignidad y derechos de las personas

En general, convicción, conocimiento y aplicación del Código Ético del Psicólogo de la Sociedad Mexicana de Psicología A.C. y Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct de la American Psychological Association (APA)¹⁷.

Como apoyo a las actividades grupales, para realizar cada una de ellas se requieren dos personas para un óptimo manejo de las mismas; por tanto, por cada psicólogo en las dependencias educativas, se necesitan dos estudiantes en servicio social o prácticas profesionales. No obstante, también es necesario valorar las necesidades de la dependencia y la población a la cual se brindan atención psicológica para determinar el número de prestatarios que se requieren.

¹⁷ Este Código de Ética se aplica sólo a las actividades que forman parte del papel científico, educativo o profesional como psicólogos. Recuperado en 2017: <http://www.apa.org/ethics/code>

7.2. Recursos de Infraestructura

Las actividades que realiza el psicólogo para la atención individual, por su carácter de confidencialidad requieren de espacios específicos y privados; en consecuencia cada dependencia educativa requiere de un cubículo u oficina con escritorio, archivero y sillas que permitan una adecuada atención de los estudiantes.

7.3. Recurso Materiales

Los psicólogos utilizan herramientas y material psicológico para la valoración de los estudiantes, por lo que para el adecuado desarrollo de sus funciones es necesario contar con equipo de cómputo, equipo para impresión y una batería de pruebas psicológicas de acuerdo a las necesidades de su población; dicha batería debe considerar para su conformación los aspectos, emocional, cognitivo, de personalidad, sintomatología, edad de desarrollo.

El material psicológico, básico para el diagnóstico y valoración de los estudiantes es:

- Test de personalidad
- Test de Inteligencia
- Test para la valoración de habilidades sociales
- Test de hábitos y estrategias de aprendizaje
- Test proyectivos

8. PROCESO METODOLÓGICO PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Institucional de Atención Psicológica responde a las normas de gestión y calidad institucional, por tanto, describe su proceso metodológico de acuerdo a tres fases de operación: **planeación, intervención, seguimiento.**

8.1. Planeación

Corresponde a la estrategia 1.1; para dar cumplimiento acorde a las líneas de acción es necesario elaborar un plan de trabajo con base en el Diagnóstico de Contexto de los estudiantes de nuevo ingreso que requieren atención individual y grupal y la programación de los estudiantes canalizados, evaluados para Consejo Técnico y aquellos que soliciten atención de forma voluntaria.

En el caso de Bachillerato, en la planeación se consideran actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales las cuales se llevarán a cabo de forma particular y colaborativa con los programas institucionales de tutoría, orientación educativa y asesoría académica, durante el semestre.

8.2. Intervención

Corresponde a la Estrategias 2.1; 2.2. y 2.3 con sus respectivas líneas de acción.

Las actividades para atención individual, requieren programarse a través de una agenda; los estudiantes pueden tener un motivo de consulta diferente de acuerdo a las características de su problemática. La entrevista con el psicólogo será la herramienta para determinar qué tipo de intervención requiere el alumno; psicoterapia breve, consejería, intervención en crisis, valoración para consejo técnico.

En el caso de la intervención grupal se programa los talleres, platicas, grupos de apoyo o conferencias.

Específicamente para Bachillerato se inicia la intervención con la aplicación de actividades para el desarrollo de habilidades socioemocionales, para las cuales se requiere la colaboración de otros miembros de la comunidad escolar.

Una estrategia importante (2.2.) y que impacta a los dos niveles educativos, medio superior y superior es la relacionada con la Línea Garza, que brinda orientación y acompañamiento emocional a los estudiantes. La particularidad de este servicio es que, no es una atención psicológica, no es un tratamiento y no da seguimiento a los estudiantes; el objetivo es proporcionar una escucha activa y orientación en momentos de crisis para que el alumno pueda disminuir su ansiedad o minimizar el impacto de su problema. Si es necesario el estudiante será canalizado a las instancias correspondientes.

Por las características de este servicio, es importante la capacitación continua del personal, lo cual se gestionará a través de los proyectos institucionales como es el Presupuesto Anual Operativo.

Finalmente, dentro de la fase de intervención se considera la figura del “par” de psicología para la atención grupal a través de los prestatarios de servicio social y prácticas profesionales, que se denominaran “pares psicólogos” quienes apoyaran al psicólogo en las actividades grupales.

Estos pares psicólogos, recibirán capacitación del psicólogo del área de atención de cada escuela y de los mismos pares psicólogos que concluyen su apoyo a las instituciones escolares.

8.3. Seguimiento

Operan en esta fase las estrategias 3.1, 3.2, para asegurar los avances de los casos atendidos de forma individual y grupal con base en evidencias; para establecer a partir de los resultados las mejoras al programa.

Cada psicólogo al frente del área de atención hace el registro de los casos que atiende de forma individual, lleva seguimiento puntual de las sesiones que recibe cada alumno, integrando el expediente correspondiente que será la evidencia del seguimiento de la atención.

Las actividades grupales que pueden ser un grupo de apoyo, taller, conferencia o plática informativa se registrarán y elaborarán un reporte como evidencia; además de realizar una evaluación de la actividad por medio de una encuesta de opinión. También será el caso de las actividades relacionadas con las habilidades socioemocionales en nivel medio superior.

Elaborar los reportes e informes solicitados por las instancias correspondientes, con el objetivo de realizar mejoras al programa.

REFERENCIAS

- Aguayo, L. (2003) El consejo psicológico a través de internet: datos de una experiencia institucional. *Apuntes de Psicología*, 21 (1), 4-8
- American Psychological Association (2017). Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct, January 1, 2017; September 2017 de APA. Sitio Web <http://www.apa.org/ethics/code/>
<http://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Bados, L. A. (2008). *La intervención psicológica: características y modelos*. Universidad de Barcelona.
- Becoña, I. E.; Oblitas, G. L.A. (s/a). *Terapia Cognitivo-Conductual: Antecedentes, Técnicas*. Universidad de Santiago de Compostela España, Universidad Intercontinental México.
- Bellak, L. (1993). *Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia*. México: Manual Moderno.
- Bisquerra, A. R. (2006). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. España: Wolters Kluwer Educación.
- CASEL (2015). *CASEL Guide: Effective Social and Emotional Learning Programs, Middle and High School Edition*. Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning; Chicago, IL 60607. Recuperado en: <https://secondaryguide.casel.org/casel-secondary-guide.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2017). *Artículo 3º*. julio 2017 de Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. Sitio Web http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf
- Diario Oficial de la Federación (2017) Ley General de Educación. Recuperado en: <http://dof.gob.mx/>
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
 - NORMA OFICIAL MEXICANA **NOM-004-SSA3-2012**, *Del expediente clínico*.
 - NORMA OFICIAL MEXICANA **NOM-009-SSA2-2013**, *Promoción de la salud escolar*.
 - NORMA OFICIAL MEXICANA **NOM-028-SSA2-2009**, *Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones*.
 - NORMA OFICIAL MEXICANA **NOM-046-SSA2-2005**. *Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, publicada el 16 de abril de 2009*.
- Echeburúa, E. (1998). ¿Qué terapias psicológicas son eficaces? Un reto ante el

- año 2000. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica Vol. 3, No. 3, pp. 149-160.
- Echeburúa, E.; Salaberría, K.; de Corral, P. & Cruz-Sáez, S. (2012) Funciones y ámbitos de actuación del psicólogo clínico y del psicólogo general sanitario: una primera reflexión. *Psicología Conductual*, Vol. 20, No 2, 2012, pp. 423-435
- Elías, M. J. (2006). Aprendizaje académico y socio-emocional. IBE-UNESCO, Serie prácticas educativas-11. México, IBE-UNESCO. Recuperado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001294/129414s.pdf>
- Fernández, B. P.; Extremera, P. N. (2005). La inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), (2005), 63-93. Recuperado en: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf
- Fuente, A.; Herrero, J.; Gracia, E; (2010). *Internet y apoyo social: sociabilidad online y ajuste psicosocial en la sociedad de la información. Acción Psicológica*, Enero,9-15. Recuperado en: <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/viewFile/201/155>
- Guevara, C.M. (2008). Consultorio Psicológico Virtual: una alternativa preventiva para la psicología. UNIFE; enero-diciembre. Recuperado en:
- INEGI. (2017). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares; septiembre 2017, de INEGI Sitio web: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/endireh/2011/>
- INDESOL (2013) Modelo de Atención Telefónica en casos de Violencia. Puebla: Instituto Poblano de las Mujeres.
- México, G. & Peña, N. E. (2017) Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Recuperado en: <http://pnd.gob.mx/>
- Ministerio de Sanidad y Consumo (2007). Manual práctico para informadores/as de teléfonos de información sobre VIH. Madrid, España; Consultado en: <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST2185Z1100361&id=100361>
- Moreno, E.; Moriana, J.A. (2012). EL tratamiento de problemas psicológicos y de salud mental en atención primaria. *Salud Mental*, Vol. 35, No 4, julio-agosto 2012, pp. 315-328
- Moriana, J.A.; Martínez, V.A. (2011) La Psicología basada en la evidencia y el diseño y evaluación de tratamientos psicológicos eficaces. *Revista de*

Psicopatología y Psicología Clínica Vol. 16, No. 2, pp. 81-100.

Nezu, A. M., Nezu, C. M. & Lombardo, E. (2006). *Formulación de casos y diseño de tratamientos Cognitivo Conductuales. Un Enfoque basado en problemas*. México: Manual Moderno.

OCDE (2017). Estudio de la OCDE sobre telecomunicaciones y radiodifusión en México 2017. París: OCDE; pp. 86-103. Recuperado en: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/estudio_de_la_ocde_sobre_telecomunicaciones_y_radiodifusion_en_mexico_2017.pdf

Ortegón, E.; Pacheco, J.F. & Prieto, A. (2015). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL. Recuperado en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

Osuna, A. S. (2009). La Comunicación Didáctica en los Chats Académicos. Tecnología y Comunicación Educativas de UDED; año 22-23; No. 47-48. Recuperado en: <http://132.248.9.34/hevila/Tecnologiaycomunicacioneducativas/2008-09/vol22/no47-48/6.pdf>

Pousada, M.; Valiente, L. & Boixadós, M. (2007). *Intervención en salud en la Red: estado de la cuestión y perspectivas de futuro*. Revista sobre la sociedad del conocimiento, UOCPAPERS; No. 4; pp 68-73. Recuperado en: <http://uocpapers.uoc.edu>

Ramírez, L.; y Medina, M. (2008). Educación basada en competencias y el Proyecto Tuning en Europa y Latinoamérica. Su impacto en México. En Ide@a CONCYTEG, Año 3, No. 39, 8 de septiembre.

Redondo, A. D. (2013). Rol del profesional de psicología en atención primaria de la salud. Wímblu, Revista electrónica de estudiantes Escuela de Psicología, Universidad de Costa Rica 8 (1):61-80, 2013.

Rodríguez, F.; Seda, I. (2013). El papel de la participación de estudiantes de Psicología en escenarios de práctica en el desarrollo de su identidad profesional. IISUE-UNAM, Perfiles Educativos; Vol. XXXV, Núm. 140, pp. 82-99.

Sánchez-Reales, S.; Tornero-Gómez, M.J. Martín-Oviedo, P.; Redondo-Jiménez, M. & del Arco-Jodar, R. (2014). Psicología Clínica en Atención Primaria: descripción de un año de asistencia. SEMERGEN, 2015; 41 (5):254-260. Elsevier España.

Saúl, Luis Ángel; López-González, María De Los Ángeles; Bermejo, Belén G.;

(2009). *Revisión de los servicios de atención psicológica y psicopedagógica en las universidades españolas*. *Acción Psicológica*, Enero-Junio, 17-40. Recuperado en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:AccionPsicologica2009-numero1-0002&dsID=Documento.pdf>

Secretaría de Educación Pública; (2017) Modelo Educativo. Recuperado en: <https://www.gob.mx/sep/documentos/nuevo-modelo-educativo-99339>

SEP; (2017) *Los Fines de la Educación*. Recuperado en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/114503/Los_Fines_de_la_Educacion_en_el_Siglo_XXI.PDF

SEP; (2017) Programa Construye T. Recuperado en: <http://www.construyet.org.mx/>

Slaikeu, K. A. (2000). *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. México: Manual Moderno.

Sociedad Mexicana de Psicología (2010) *Código Ético del Psicólogo*. México: Trillas.

UNAM (2017). *Ciberpsicología*. Septiembre 2017, de UNAM, Facultad de Psicología. Sitio web: <http://www.fundacionunam.org.mx/humanidades/ciberpsicologia/>

UNAM (2017). *Call Center de Psicología*. Septiembre 2017, de UNAM, facultad de Psicología. Sitio web: <http://www.fundacionunam.org.mx/salud/call-center-de-psicologia/>

UNESCO (2011). *La UNESCO y la Educación*. Francia: UNESCO. Recuperado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002127/212715s.pdf>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO (2017). *Ley Orgánica*. Recuperado en: https://www.uaeh.edu.mx/adminyserv/dir_generales/juridica/
-UAEH (2017) *Estatuto General*
-UAEH (s/f) *Modelo Educativo*
-UAEH (s/f) *Modelo Curricular*
-UAEH (2015) *Programa Institucional de Orientación Educativa*. Dirección de Educación Media Superior.
-UAEH (2015) *Reporte de Evaluación del Programa Institucional de Tutoría* Dirección de Evaluación. [Documento]

- UAEH (2010) *Programa Institucional de Tutoría*. Dirección de Tutorías.
[Documento]
- UAEH (2016) *Propuesta de Reestructuración*. Dirección de Tutorías.
[Documento]
- UAEH (s/f) *ICBI. Informe del Área de Psicología*. Responsable: Martínez, V. M.J. [Documento]
- UAEH (s/f) *IA. Informe del Área de Psicología*. Responsable: Ángeles, T. N. R.
[Documento]

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS (2012). Centro de Atención Psicológica:
Procedimiento para establecer el Centro de Atención Psicológica UDLA.
Facultad de Psicología, versión 1; p.p. 1-43. [Documento]. Recuperado en:
[http://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2015/11/Centro-de-
Atenci%C3%B3n-Psicol%C3%B3gica.pdf](http://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2015/11/Centro-de-Atenci%C3%B3n-Psicol%C3%B3gica.pdf)

Vignolo, J.; Vacarezza, M.; Álvarez, C. & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de
prevención y atención primaria de la salud. *Arch Med Interna* 2011; XXXIII (1):
11-14.