



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROPUESTA DEL TALLER DE INDUCCIÓN  
“ESLABONES DE SUCESIÓN” PARA PRESTADORES DE  
SERVICIO SOCIAL DEL CENTRO COMUNITARIO “DR. JULIÁN  
MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO”.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:  
BLANCA VIANEY SUÁREZ RICO

DIRECTORA DE TESIS:  
MTRA. VERÓNICA RUIZ GONZÁLEZ

COMITÉ DE TESIS:  
MTRA. MARÍA ASUNCIÓN VALENZUELA COTA  
DRA. NOEMÍ DÍAZ MARROQUÍN  
DRA. MARIANA GUTIÉRREZ LARA  
MTRA. CARIME HAGG HAGG



Cd. Universitaria, D.F.

Agosto 2015



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por permitirme ser parte de la máxima casa de estudios de México.

Mi agradecimiento a la Mtra. Verónica Ruiz González por todo su tiempo, su apoyo, pero sobre todo, por los conocimientos compartidos para la realización de este trabajo.

A mis profesores y profesoras por compartirme parte de sus valiosas experiencias y conocimientos.

## Dedicatoria

**A mis hijas Ariadna y Regina** quiénes han sido mi motivación para ser mejor persona, mujer, madre, esposa e hija. Mis niñas gracias por su paciencia y apoyo. Gracias por sus sonrisas y palabras de aliento cuando sentía que ya no podía, las amo.

### **A mi esposo Alonso:**

Gracias por tu paciencia, amor y comprensión, desde el primer día que inicie con este sueño me apoyaste sin condiciones, me acompañaste en las madrugadas leyendo y haciendo mis trabajos, siempre has tenido las palabras correctas para animarme y motivarme. Me inspiraste a ser mejor para ti y para nuestras hijas, gracias por estar siempre a mi lado, te amo.

### **A mi madre Margarita**

Por haberme apoyado en todo momento en especial cuidando a mis niñas, por tus consejos, tus valores y la motivación constante. Gracias por siempre creer en mí.

Gracias amigo S. sin tu apoyo, enseñanzas y consejos no habría podido terminar esta tesis.

## ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo I Programa de Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”	6
1.1. Servicio Social	6
1.2. Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”	7
1.3. Antecedentes del Centro Comunitario	7
1.3.1. Objetivos	8
1.3.2. Misión	8
1.3.3. Visión	8
1.3.4. Valores	9
1.4. Programas de profesionalización	10
1.5. Estructura orgánica del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”	11
1.6. Actividades y funciones del prestador de Servicio Social	12
Capítulo II El proceso de Inducción	
2.1. Inducción	14
2.2. Tipos y niveles de inducción	16
2.3. Comunicación organizacional	17
2.4. Técnicas de inducción	18
2.5. Beneficios de la inducción	19
2.6. Contenido de una propuesta de inducción	23
2.7. Procesos de inducción en instituciones de salud y atención comunitaria	24
Capítulo III Sistema de Gestión de Calidad	
3.1. Norma ISO 9001:2008	28
3.2. Sistema de Gestión de Calidad	29
3.2.1. Comité de Calidad	30
3.3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”	30
3.4. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	30

Capítulo IV Método	
4.1. Justificación del Taller	32
4.2. Objetivo general	35
4.3. Objetivos específicos	35
4.4. Pregunta de investigación	36
4.5. Hipótesis	36
4.6. Metodología	36
4.7. Participantes	37
4.8. Escenario	38
4.9. Instrumentos y materiales	38
4.10. Procedimiento de la propuesta del Taller “Eslabones de Sucesión”	41
4.10.1. Diseño	41
4.10.2. Implementación	43
4.10.3. Evaluación	44
4.10.4. Seguimiento	44
Capítulo V Análisis y Resultados	
5.1. Evaluación diagnóstica pretest/postest	45
5.1.1. Información del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro	48
5.1.2. Función del prestador de Servicio Social	49
5.1.3. Sistema de Gestión de Calidad	49
5.2. Evaluación de reacción al evento	50
5.3. Evaluación de seguimiento	53
Capítulo VI Discusión y Conclusiones	56
Referencias	61
Anexos	



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación responde a la oportunidad de mejora del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, estableciendo de manera institucional un proceso de inducción a prestadores de Servicio Social, el cual busca facilitar su integración al Centro, disminuyendo el tiempo de adaptación de los estudiantes, su identificación con la institución, el conocimiento y alcance de sus funciones.

Los programas de inducción son concebidos como herramientas para facilitar la socialización del nuevo empleado, pues se dirigen a enseñar las actitudes, estándares, valores y conductas que espera la organización.

Con base en lo anterior se diseñó e implementó una propuesta denominada Taller “Eslabones de Sucesión”, el cual se impartió a una muestra de nueve estudiantes inscritos en alguno de los Programas del Servicio Social, cubriendo tres aspectos: información del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, funciones del prestador de Servicio Social y Sistema de Gestión de Calidad. Para la evaluación de la investigación se utilizó una metodología cualitativa. Los resultados indican que el Taller “Eslabones de Sucesión” es aceptado por los prestadores de Servicio Social.

Es importante este tipo de propuestas ya que permiten al estudiante de psicología realizar una transición entre la teoría y la práctica en cuestiones administrativas.

Palabras Clave: Servicio Social, inducción.



## INTRODUCCIÓN

El Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” es una instancia dependiente de la Facultad de Psicología, ofrece servicios psicológicos a la comunidad, y de forma paralela genera experiencia a los estudiantes de psicología mediante diferentes programas de profesionalización, residencias de maestría y Servicio Social.

Desde Febrero de 2013, el Centro Comunitario cuenta con la certificación ISO 9001:2008 la cual establece por escrito que se cumple con cada uno de los requisitos necesarios para su operación. Esto genera beneficio para los usuarios externos a quienes se les da una mejor atención y al mismo tiempo para los usuarios internos (estudiantes), quienes se les enseña la importancia del trabajo administrativo tanto en escenarios clínicos como de trabajo comunitario, mediante el control de los procesos de calidad.

Esta investigación está enfocada al apoyo y beneficio del psicólogo clínico, ya que en la formación académica no incluye la dimensión administrativa de la práctica clínica y comunitaria; una de las principales problemáticas a las que se enfrenta el estudiante en su paso al ámbito profesional o laboral es que la psicología clínica no es únicamente “dar terapia”, conlleva un proceso interdisciplinario, es decir, el punto donde convergen diferentes campos de conocimiento (administración, medicina, etc.) como áreas de psicología (clínica, organizacional, escolar, etc.).

Dentro del plan de estudios del área clínica de la Facultad de Psicología nos enseñan el correcto llenado de formatos, realización de entrevistas, formulación de informes y casos clínicos, entre otros; sin embargo al finalizar los créditos la mayoría de los estudiantes desconoce cómo planear, organizar y administrar un expediente; realizar registros y análisis de la información estadística que se obtiene en la práctica clínica; sistematización de procesos en la práctica comunitaria; etc. Asimismo, es necesario aprender los elementos éticos y el correcto manejo de datos para su protección, lo cual es obligatorio para iniciar una terapia clínica; así como la inducción y capacitación del personal de quienes laboran en consultorios, centros de atención psicológica, institutos, hospitales, etc.

Por lo cual, es ahí donde se encuentra un punto de coyuntura entre dos áreas de la psicología, aparentemente incompatibles: Clínica y Organizacional; sin embargo es una

relación necesaria para la práctica profesional en los escenarios laborales del psicólogo clínico. Uno de los elementos fundamentales para el trabajo que se realiza en el Centro Comunitario, es el prestador de Servicio Social, el estudiante o egresado que con base en su interés profesional elige al Centro como una opción para poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación como Psicólogo en un escenario que le permita desarrollar competencias para su desempeño profesional y laboral.

La autora del presente trabajo de tesis realizó sus prácticas de Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”. Sin embargo, algo que dificultaba la rápida y eficaz integración del prestador de servicio a la dinámica laboral del Centro, es que no existía un procedimiento formal de inducción. Durante el inicio de su estadía como prestadora de Servicio Social, la autora no encontró un documento que explicara cuáles eran sus funciones, quiénes eran los integrantes del Centro, qué formatos correspondían a determinado procedimiento además de que se desconocía el contenido de los manuales que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Respondiendo a estas necesidades, es que se decidió realizar este trabajo de tesis, cuyo objetivo general fue diseñar e implementar una propuesta denominada Taller “Eslabones de Sucesión” que permitiera al prestador de servicio, incorporarse de forma fácil y eficiente a sus actividades dentro del Centro Comunitario, conociendo todos los elementos que lo conforman; sus responsabilidades y funciones, además de identificar al personal académico y administrativo.

De acuerdo a Arias (2014), la inducción es *“toda la información que acelere la integración del individuo en el menor tiempo posible a su puesto, a su jefe, a su equipo de trabajo y a la organización en general”* (p. 276).

Grados (2013), menciona que la inducción reduce costos, detecta necesidades de capacitación, permite al individuo identificarse con la organización y sus procedimientos, genera integración entre el personal y ahorra tiempo en lograr estándares de calidad y cantidad de producción (p.335).

Dentro de la incorporación de nuevo personal a una institución o centro de trabajo, el proceso de inducción es fundamental ya que esto acorta la adaptación de los nuevos

integrantes de un equipo de trabajo al entorno, a los compañeros y sobre todo a la concreta y específica definición de las actividades y funciones a realizar.

Para alcanzar el objetivo planteado en este trabajo, con el apoyo y respaldo de la Jefatura del Centro Comunitario, la autora diseñó, realizó e implementó el Taller “Eslabones de Sucesión”, una herramienta que sirve de eje al proceso de inducción a los nuevos prestadores de Servicio Social, en sus funciones, la atención a usuarios internos y externos así como su apoyo en el Sistema de Gestión de Calidad.

Este trabajo incluye cinco capítulos, cuyos títulos y contenido se describen a continuación:

El capítulo I Programa de Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, la estructura de este capítulo menciona los antecedentes, concepto de Servicio Social y los dos programas con los que cuenta el Centro. Se describe de forma general la información del Centro Comunitario, sus antecedentes, su estructura orgánica y administrativa: misión, visión, programas y actividades. Asimismo se detallan las funciones de los prestadores de Servicio Social.

El Capítulo II, habla de la importancia que la inducción representa para las instituciones, para los nuevos integrantes y los beneficios que se obtienen de ella, se explica el concepto; además de otros conceptos que se presentan los cuales son indispensables y complementarios para una inducción efectiva.

El capítulo III Sistema de Gestión de Calidad explica de manera general el sistema, sus alcances, los documentos y procedimientos del mismo, la Norma ISO 9001:2008 y se presenta al Comité de Calidad del Centro.

El Capítulo IV Método, detalla la importancia de la investigación, los objetivos a alcanzar, la muestra, escenario y los instrumentos a utilizar para comprobar la hipótesis. Para dar validez al taller, la autora midió el impacto en los prestadores con una metodología cualitativa e instrumentos realizados por Grados, (2013) modificados para el presente trabajo. Asimismo se explica el proceso de planeación, diseño, elaboración, implementación y evaluación del Taller “Eslabones de Sucesión”, el cual es la herramienta que servirá para institucionalizar el proceso de inducción dentro del Centro Comunitario.

El Capítulo V Análisis y Resultados se describen los instrumentos de evaluación y los resultados obtenidos en el Taller “Eslabones de sucesión”.

El Capítulo VI Discusión y Conclusiones, explica la eficacia de la investigación, las limitantes encontradas durante el desarrollo, así como las sugerencias que se proponen.

Este trabajo es una aportación para ser el primer pilar que homologue un plan de inducción a los prestadores de Servicio Social, quienes participan en uno de los programas de Servicio Social del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, dependiente de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, contribuyendo así a la formación integral del psicólogo a mejorar la calidad de la atención psicológica que proporciona el Centro Comunitario.

## CAPÍTULO I

### PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL EN EL CENTRO COMUNITARIO “DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO”

#### 1.1 Servicio Social

El Servicio Social se estableció en 1936 en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), siendo esta la primera institución en México en exigir este servicio; el Dr. Gustavo Baz Prada quien siendo rector de la UNAM firmó un convenio con el Departamento de Salud Pública, donde se logró que los médicos pasantes proporcionen servicio médico en el territorio nacional. Posteriormente el Servicio Social se instituye para todas las carreras que se impartían en la universidad (Apodaca & Ramírez, 1991, en Segura 1993).

En la actualidad el Servicio Social es una actividad temporal y obligatoria que permite a los estudiantes de nivel superior consolidar la formación académica, llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas, tomar conciencia de la problemática nacional, en particular de los sectores más desprotegidos del país. Extender a la sociedad los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura, adquirir nuevos conocimientos y habilidades profesionales. El Servicio Social universitario se encuentra regulado por la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional en su capítulo VII (Universidad Nacional Autónoma de México, Servicio Social, 2014).

De acuerdo a lo anterior el Servicio Social deberá prestarse durante un tiempo no menor de 6 meses ni mayor de 2 años y el número de horas que requiera será determinado por las características del programa al que se encuentre adscrito el estudiante, pero en ningún caso será menor de 480 horas.

La incorporación al Servicio Social en la Facultad de Psicología de la UNAM inicia con un Taller Introductorio que dura 3 horas y en el cual se trabaja sobre: objetivos de Servicio Social, toma de decisiones para elección del programa, requisitos, procedimiento y reglamentación universitaria. El taller se programa durante todo el año y para inscribirse a él se debe acudir al Programa de Servicio Social con historia académica, credencial o identificación oficial.

Cada año se ofertan aproximadamente 700 programas de Servicio Social a los cuales se pueden incorporar estudiantes y pasantes en cualquier época del año, en sedes universitarias y del sector público o social en las que se pueden obtener competencias profesionales en los distintos campos de conocimiento de la Psicología: clínica y de la salud, educativa, procesos sociales y culturales, organizacional, ciencias cognitivas y del comportamiento y neurociencias (Facultad de Psicología Servicio Social y Bolsa de Trabajo, 2014).

## **1.2 Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”**

El Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” (CCMG) cuenta con dos programas de Servicio Social: Prevención y atención en la salud mental en la comunidad el cual consiste en desarrollar habilidades para proporcionar servicios de prevención en diversas áreas: violencia familiar, adicciones métodos de crianza y promoción de la salud. Además de brindar atención terapéutica a solicitantes del servicio.

Intervención terapéutica con niños que presentan problemas de conducta, el cual da a conocer las técnicas de evaluación diagnóstica e intervención en niños y sus contextos familiares a través de la terapia de juego. (Facultad de Psicología Servicio Social y Bolsa de Trabajo, 2014).

Con la finalidad de que los nuevos prestadores se identifiquen con el Centro Comunitario es importante conocer los antecedentes, objetivos, misión, visión, valores, programas de profesionalización y estructura orgánica. Asimismo se explicará de forma concreta las actividades y funciones de los prestadores de Servicio Social.

## **1.3 Antecedentes del Centro Comunitario**

En el año de 1979, el Dr. Julián Mac Gregor en conjunto con un grupo de profesores y profesoras realizaron una investigación en la colonia Ruíz Cortines ubicada en la Delegación Coyoacán, para detectar las principales necesidades psicológicas de sus habitantes. Para responder a dichas necesidades en la colonia se crea el Centro Comunitario de la Facultad de Psicología; en mayo de 1981 se cambia el nombre a Centro Comunitario “Dr. Oswaldo Robles”, sin embargo no se contaba con espacios adecuados para el trabajo terapéutico, por lo que se solicitó una remodelación que finalizó en el año 2002. En marzo

del mismo año se reinaugura con el nombre actual, teniendo una mejora en el acondicionamiento de los espacios (Manual Institucional, 2013).

El Centro Comunitario mantiene las mejoras continuas por lo que en el año 2011 comenzó la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. La cual describe todos los procedimientos que se deben cumplir en el CCMG para ofrecer a sus usuarios internos y externos (estudiantes y pacientes) un servicio de calidad; obteniendo la certificación en febrero del 2013.

### **1.3.1 Objetivos**

Los objetivos del Centro están orientados en dos ejes, la profesionalización de los estudiantes de la Facultad de Psicología y el servicio comunitario a los interesados en el servicio psicológico.

La profesionalización de los estudiantes integrándolos a alguno de los programas, buscando crear puentes entre teoría, práctica y ejercicio profesional. Así las y los estudiantes pueden aplicar sus conocimientos para ayudar a resolver problemáticas de la comunidad contando con la guía del personal académico a cargo.

Servicio comunitario donde desde una perspectiva psicosocial se desarrollan actividades de promoción de la salud mental e intervención convergiendo diversas áreas de la Psicología.

### **1.3.2 Misión**

Brindar a las y los estudiantes de la Facultad de Psicología la oportunidad de desarrollar y consolidar sus habilidades profesionales al ofrecer a la comunidad un servicio de calidad desde una perspectiva psicosocial (Manual de Calidad, 2011).

### **1.3.3 Visión**

Lograr que a través de la profesionalización de estudiantes de licenciatura y posgrado se logre incidir en las principales problemáticas que afectan a la comunidad (Manual de Calidad, 2011).

### **1.3.4 Valores**

El Centro asume la responsabilidad de actuar, en el desempeño de sus actividades profesionales, académicas y de atención a la comunidad, bajo un criterio rector que garantice en todo momento el bienestar de aquellos que requieran de sus servicios.

Respeto: El Centro considera que tanto su personal docente y/o administrativo, así como estudiantes de licenciatura, posgrado y miembros de la comunidad, tienen derecho a diferentes formas de pensamiento, creencias y prácticas, y a no ser juzgados o discriminados por ellas, por lo que brinda un trato con equidad y dignidad.

Profesionalismo: Uno de los principales objetivos del Centro, es brindar la más alta calidad en enseñanza a sus estudiantes, lo que al final redundará en una mejor práctica profesional en beneficio de la comunidad.

Responsabilidad: Los profesionales del Centro supervisan de manera constante a estudiantes en formación tanto a nivel licenciatura como de posgrado, otorgando la oportunidad de desarrollar y consolidar habilidades profesionales en escenarios reales, siempre bajo su supervisión.

Sensibilidad: El Centro y su estudiantado buscan conocer y comprender las demandas y necesidades de la comunidad, poniendo énfasis en la equidad y el respeto con el objetivo de coadyuvar en el bienestar individual y social (Manual de Calidad, 2011).

### **1.4 Programas de profesionalización**

El Centro Comunitario cuenta con programas de profesionalización, los cuales buscan la aplicación de conocimientos teórico-prácticos en problemáticas reales de la comunidad a través del ejercicio profesional supervisado. Estos programas se clasifican en: programa de formación en la práctica, programa de prácticas en escenarios especializados, Programa Único de Especializaciones en Psicología (PUEP) y es sede de residencias en maestría (Manual de Calidad, 2011).

#### **1. Programa de formación en la práctica supervisada**

Está dirigido a estudiantes de los últimos semestres en la Licenciatura en Psicología.

#### **2. Prácticas en escenarios especializados**

Dirigidos a Estudiantes de 5° y 6° Semestre de la Licenciatura en Psicología.



En lo que respecta a los programas de formación en la práctica y prácticas en escenarios supervisados el Centro Comunitario cuenta con doce programas. Los cuales manejan abordajes de intervención diversos como son: cognoscitivo, cognitivo conductual, sistémico con perspectiva de género, narrativo, gestáltico, educativo, psicodinámico e integrativo.

### **3. Programa Único de Especializaciones en Psicología (PUEP)**

Busca consolidar la formación de profesionales de la psicología de alto nivel, de forma tal que los estudiantes adquieran de manera equilibrada un conjunto de conocimientos disciplinares, metodológicos, estratégicos y éticos; así como habilidades, destrezas, actitudes y valores, acorde con sus intereses de desarrollo profesional (Facultad de psicología, convocatoria PUEP, 2015).

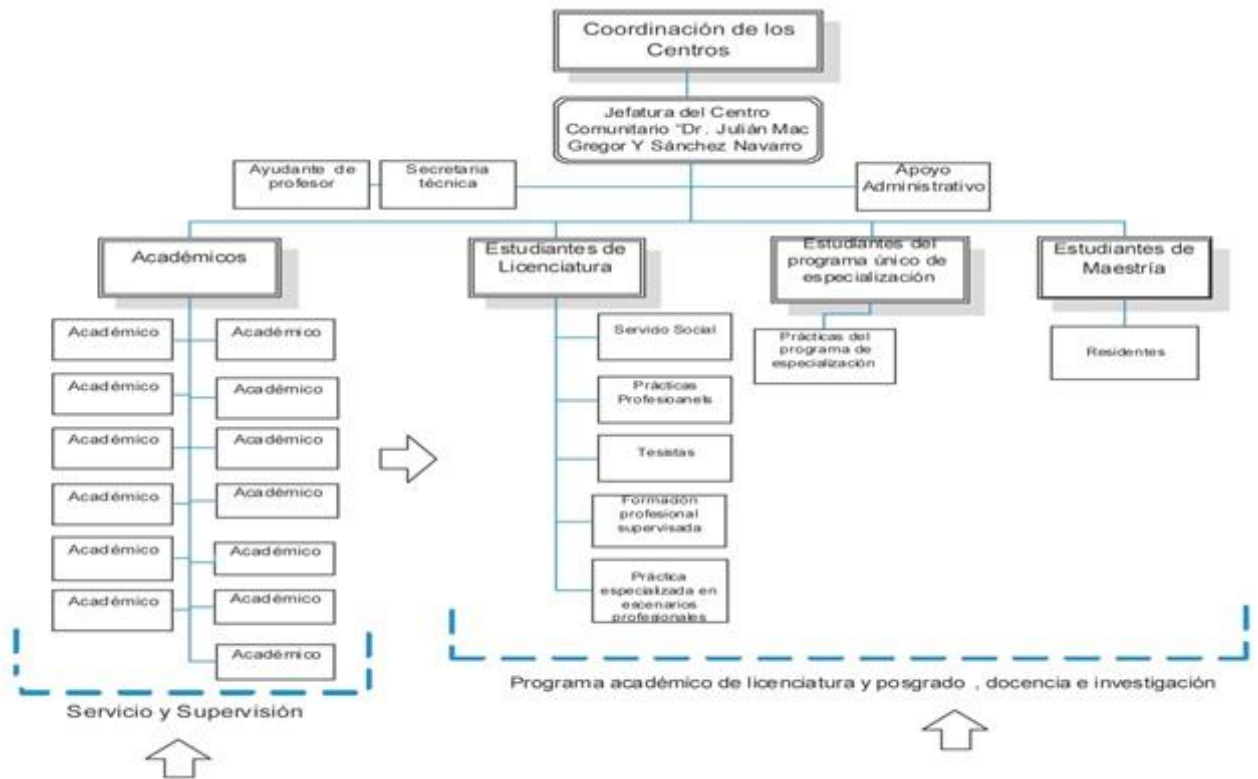
### **4. Residencias de Maestría**

El CCMG es sede de cuatro residencias del Programa de Maestría de la Facultad de Psicología:

- Residencia en Psicología Escolar: Programa Alcanzando el Éxito en Secundaria (PAES) y Comunidades de Aprendizaje (Salas de Lectura),
- Residencia en Psicoterapia para Adolescentes,
- Residencia en Psicoterapia Infantil y
- Residencia en Terapia Familiar.

### 1.5 Estructura Orgánica del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”

El Centro Comunitario depende de la Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social. Como se explica en la siguiente figura:



**Figura 1.** Esquema de la estructura orgánica.

## **1.6 Actividades y funciones del prestador de Servicio Social.**

Caballero (2013), menciona las funciones genéricas, el objetivo del programa de Servicio Social y las actividades de trabajo.

### **Función genérica**

Apoyo en los programas de prevención de la salud mental en la comunidad, organización de actividades de prevención, atención terapéutica bajo supervisión, apoyo en eventos académicos y funciones administrativas del Centro.

### **Objetivo general del Servicio Social en el CCMG**

Brindar servicios de prevención para la salud mental en la comunidad, brindar atención terapéutica a solicitantes del servicio. Participar en un programa de profesionalización (Caballero, 2013).

### **Actividades de trabajo**

- Difundir actividades de prevención (talleres, conferencias cine-debate y cursos).
- Diseñar, implementar y evaluar las actividades de prevención.
- Elaborar material didáctico dirigido a la comunidad con información básica para fomentar la salud mental.
- Apoyo para operar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyo en actividades administrativas del Centro Comunitario.
- Revisar, actualizar y canalizar a los usuarios externos que se encuentren en espera de atención para realizar su entrevista inicial.

### **Actividades periódicas**

- Realizar reportes estadísticos mensuales de los usuarios externos Centro Comunitario.
- Apoyo en la elaboración del anuario estadístico del Centro.
- Apoyo en la difusión de actividades del Centro Comunitario.
- Actualizar mensualmente las bases de datos de los servicios que ofrece el Centro Comunitario.

## **Beneficios**

Con el propósito de corresponder a las actividades realizadas por los prestadores, la Jefatura y las supervisoras de Servicio Social realizan seminarios los cuales brindan herramientas y competencias profesionales, en el ámbito clínico comunitario.

Los prestadores participan en:

- Seminarios de terapia integrativa
- Observación y participación de casos clínicos (varían de acuerdo al programa de Servicio Social elegido).
- Atención terapéutica como: observador, co-terapeuta o terapeuta a juicio del supervisor.
- Entrevistas iniciales a personas que solicitan servicio terapéutico bajo supervisión.
- Asistencia a las actividades académicas que se organizan en el Centro Comunitario, tales como Seminarios de tesis, Talleres, Conferencias, etc.
- Investigación clínica y comunitaria
- Cursos de capacitación: SPSS y Búsqueda de información en base de datos.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROCESO DE INDUCCIÓN**

La inducción es de suma importancia para las empresas, oficinas de gobierno, instituciones educativas, de salud, etcétera; ya que los nuevos integrantes de cualquier instancia requieren de apoyo, seguridad y aceptación. Por lo cual las actividades de inducción deben ser cordiales, informativas y motivantes para él o las nuevas integrantes.

El prestador de Servicio Social durante la inducción comenzará a interactuar con la institución, para apoyarse se deberá constituir una comunicación comprensible, lo cual ubicará al prestador en su área de trabajo, conocerá sus funciones; además de plantear vínculos e interrelaciones que utilizará en su puesto.

Finalmente se requiere de una planeación específica para obtener los resultados deseados; tener en cuenta que se está trabajando con personas, que son el recurso más importante de cualquier organización.

En el presente capítulo se expone la importancia de la inducción, su definición, tipos, niveles y las técnicas.

#### **2.1 Inducción: Definición**

El concepto de inducción surge de la administración de recursos humanos, actualmente se ha empleado en diversas disciplinas y ciencias como lo es la Psicología.

En materia de administración del recurso humano, tradicionalmente el término inducción ha sido entendido como un "programa de capacitación y orientación para los nuevos empleados en el que el departamento de personal y supervisores dan a conocer las reglas, regulaciones y prestaciones de empleo" (Arias, 2014 p. 277).

De acuerdo a lo anterior, Arias (2014) menciona que: “la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado, permitirá la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de habilidades, a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en la que se desenvuelve para contribuir de esta manera a los propósitos de la organización” (p.277).

“La inducción es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la institución para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus

nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, políticas de la empresa,... entre otros”. (Grados, 2013 p.333).

Lo expuesto por Dressler (1991, en Grados 2013), hace referencia a que la inducción proporciona a los nuevos empleados información básica sobre la empresa, información que se necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores.

Por lo anterior, orientar a los nuevos integrantes al equipo de trabajo en su ingreso a la institución es un paso fundamental en un proceso administrativo. Es una práctica que todas las organizaciones deberían incorporar en sus procesos de selección, formación y reclutamiento, sin importar el tipo de institución.

Grados (2013 p.335), menciona que:

“La inducción comienza cuando la persona tiene su primer contacto con la empresa... se encuentra un cuadro con la misión de la empresa y algunas fotografías de los fundadores, los principales productos, o si mientras llena su solicitud tiene en la mano folletos ilustrativos, trípticos, volantes, entre otros.”

Es interesante ver un error común en empresas o instituciones, cuando no le dan la importancia requerida a la inducción, por lo que se conforman con realizar y entregar al nuevo personal, un folleto sobre lo que se hace en la institución. En el peor de los casos, se deja al personal solo en su proceso de integración a su labor.

Con base en lo anterior diversos autores coinciden en que si se realiza la inducción a los empleados, la empresa obtendrá ventajas significativas: se acelera la integración del nuevo empleado al ambiente laboral, se identifica con la organización y los procedimientos, acepta con mayor facilidad la autoridad, se reduce la ansiedad, se puede medir el desempeño, permite que realice con mayor destreza las labores, se ahorra tiempo en lograr estándares de calidad, entre otras (Arias, 2014; Chiavenato, 2009; Grados, 2013; Reyes, 2004; Zepeda, 1999). La inducción lleva consigo un aprendizaje de nuevas funciones, en donde se tomará en cuenta la misión, visión y políticas de la empresa para saber hacia dónde nos dirigimos.

El objetivo de la inducción entendida como un programa de orientación se dirige a "... ayudar al nuevo empleado a conocer la organización, a través de información acerca de la rutina diaria, beneficios y servicios, políticas, programas de seguridad, productividad y servicios de la compañía” (Paniagua, 2005 p. 37).

Es frecuente que la inducción sea estratégica para empresas, negocios o instituciones que tienen una visión a futuro, buscan trascender y perdurar; sus resultados se muestren a mediano o largo plazo por lo cual se invierte en sus recursos humanos, una buena inducción facilitará el logro de objetivos bien definidos.

## **2.2 Tipos y niveles de inducción**

Se debe entender que no todas las inducciones se realizan de la misma forma o con un solo procedimiento, ya que no se dará la misma inducción a una persona de nuevo ingreso que aquella que ha sido promovida. Por lo cual se especificarán los tipos de inducción y como se realizan en determinada situación. (Reyes, 2004, p.93).

### **a) Empleado de nuevo ingreso**

El nuevo empleado ha de ser presentado formalmente por su jefe inmediato. Este procedimiento es de suma importancia para cumplir un mayor grado de optimización de recursos y directrices de comunicación.

### **b) Nuevo puesto (Área)**

Al igual que el personal de nuevo ingreso, deberá ser presentado en primer lugar con su jefe inmediato, es esencial realizar una inducción para explicar en qué consistirá su nuevo trabajo.

Se menciona que en estos casos es muy conveniente que exista un manual o descripción del puesto, para que el empleado lo lea cuidadosamente, y puede hacer comentarios en un momento posterior a su jefe sobre alguna duda, con el fin de completar los datos que necesite para mejorar su desempeño.

### **c) Cambio de departamento**

En este rubro se presentan tres tipos de cambio: ascendente (promoción en el puesto), horizontal (cambio de área con el mismo nivel jerárquico) y descendente (. El último se da en el menor de los casos-, ya que la mayoría de los empleados prefirieren abandonar el trabajo y buscar una nueva y mejor oportunidad dentro de otra organización.

En los otros dos etilos será muy importante la relación que se establezca con los subordinados y/o con los nuevos compañeros de trabajo. De esto dependerá el éxito en el nuevo ámbito dentro del desarrollo profesional.

Con base en lo anterior, se debe apoyar al personal de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido a la institución, el periodo de adaptación del empleado, es el más conflictivo en cuanto a intereses y es en este punto donde se encuentra el mayor número de deserciones. En el caso del CCMG sólo hubo una deserción durante el desarrollo de la investigación. La prestadora mencionó que sus intereses no estaban relacionados con lo que realizaba dentro del CCMG.

Con el propósito de que este fenómeno disminuya o se extinga, se recomienda que la inducción de los nuevos integrantes se realice en el momento en que ellos ingresan a la institución. Así obtendrán de primera mano la información oficial del nuevo lugar de trabajo. En caso del CCMG se recomienda iniciar la inducción en la entrevista inicial, reconociendo el proceso de inducción como un proceso continuo que implica a la comunicación organizacional.

### **2.3 Comunicación Organizacional**

La **comunicación** facilita el proceso de inducción, ya que posibilita el aprendizaje, permitiendo así una adecuada comprensión del mensaje transmitido.

Se entiende por comunicación, el proceso que posibilita el intercambio de significados entre sujetos por medio de una serie de convicciones sistematizadas en unos códigos y aplicadas sobre un concreto tipo de media semiótica (Santillana, 2015 p.285).

Por lo anterior, para que este proceso se cumpla debe existir, un transmisor (alguien que quiera comunicarse), un mensaje y un receptor (alguien que desee recibir la información).

Para el presente trabajo se investigó acerca de la comunicación organizacional la cual facilitará el desempeño y compromiso con la empresa o institución por parte de los nuevos integrantes.

La **comunicación organizacional** es definida como un conjunto de programas tendientes a mejorar la comunicación con sus públicos internos (personal) o externos (clientes). Este concepto tuvo su origen en Relaciones públicas, donde se menciona que en cuanto más se conoce la institución más se valora (Homs, 1990 p.63).



La comunicación es uno de los elementos clave para lograr una buena inducción, capacitación y estancias largas de los empleados.

La comunicación organizacional tiene como objetivo la creación y mantenimiento de una imagen positiva a través del trabajo planificado y sistematizado de difusión de información, estableciendo así una serie de mensajes entre la organización y su público, para lograr con ello un clima de confianza, simpatía y respeto.

La comunicación organizacional busca lograr un fin común, es necesario que se establezca una serie de relaciones mutuas que favorezcan la coordinación de sus esfuerzos; que refuerce y cree en todo el personal una actitud positiva dentro de la empresa en relación con: actividades, objetivos y medios para lograrlo.

Con base en lo anterior, Erdozain (1991) menciona que todos los destinatarios de los mensajes, políticas y estrategias comunicacionales del proceso de comunicación organizacional son todos los que lleguen a prestar sus servicios en la empresa.

Por lo cual la inducción podrá ser dada a conocer de manera más completa, no sólo por los mandos estratégicos de la organización sino también por aquellas personas que laboran en la empresa, a fin de dirigirse a un mismo objetivo. Lo que a su vez promoverá una atmosfera de confianza y libertad para los nuevos integrantes de la empresa.

## **2.4 Técnicas de inducción**

El nuevo empleado deberá ser integrado de manera eficaz y eficiente a su nuevo puesto, ya que a partir de él dependerá su éxito en las labores que realice. Siendo las técnicas de inducción lo que nos puede llevar a lograr este objetivo.

Reyes (2004, p.94) menciona que las técnicas principales son:

### **1. Folleto de bienvenida**

El cual debe ser amistoso y gráfico, se recomienda que esté dividido en secciones para la mejor comprensión de la información. Debe contener promesas a ser cumplidas por la institución. Debe ser un auxiliar de la instrucción, no un sustituto.

### **2. Entrevista de ajuste**

Esta entrevista la debe realizar el Jefe o la persona encargada de recursos humanos. En la cual se informará sobre compañeros, jefes, instalaciones, a fin no solo de apoyarlo, sino

tener un punto de vista fresco que en algunas ocasiones por la rutina y el trabajo diario ya no se consideran.

### **3. Manual**

Hace mención a los aspectos importantes dentro de la empresa, por lo que la magnitud y formalidad del plan de inducción (la forma en la que establece la metodología para ello), estarán determinados por cada organización y por las actividades que se realicen para ello, por lo que deberá contener:

- Informar sobre la empresa
- Políticas del personal
- Condiciones de contratación
- Beneficios
- Funciones a desempeñar
- Reglamento de la institución

### **4. Taller**

Un taller consiste en una serie de actividades prácticas diseñadas para que los participantes adquieran conocimientos, habilidades y destrezas de un tema en específico. Durante un taller se deberá orientar y acompañar a los participantes.

## **2.5 Beneficios de la inducción**

Encinas (2003), menciona que la inducción refleja un beneficio a futuro, el nuevo integrante manifestará conductas positivas al satisfacerse en la realización de sus tareas. Clasifica los beneficios en dos ejes los cuales se explicarán a continuación:

### **Beneficios financieros**

Uno de los principales factores que motivan a la toma de decisiones con respecto a programas a implementar dentro de una organización, gira en torno a la búsqueda de una mejora o estabilidad en sus sistemas financieros. La rotación de personal y los accidentes laborales son ejemplos de gastos que se pueden evitar si se cuenta con un programa de inducción.

### **a) Disminución de la rotación del personal**

La cual implica para la institución gastos administrativos de reclutamiento y selección. Esta es provocada en ocasiones por la falta de inducción al ingresar un nuevo empleado, debido a que las personas se encuentran desinformadas.

En el caso del CCMG se debe considerar que los nuevos integrantes son prestadores de Servicio Social quienes como ya se mencionó en el capítulo uno, realizarán 480 horas de servicio por lo cual su rotación es inevitable. Sin embargo, se han dado casos de abandono del Servicio Social.

La deserción es un fenómeno que puede impactar al CCMG en tiempos de adaptación, retrasos en el desarrollo de actividades o costos por duplicidad de capacitación debido a que el prestador de servicio puede darse cuenta a las pocas semanas que el trabajo a realizar no es lo que esperaba desarrollar. Para esto es necesario que se homologuen los programas que se presentan en la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) con los que actualmente se tienen dentro del CCMG.

### **b) Disminución de accidentes laborales**

Lo expuesto por Lara (2000, en Encinas 2003), menciona que las principales causas por las cuales los nuevos integrantes se accidentan en el área de trabajo, provienen de una falta de información al iniciar su nuevo empleo, ignorando las normas, reglamentos y equipo para prevención de accidentes. Estos accidentes disminuyen al dar a conocer al personal nuevo, la herramientas con las que trabajarán, el para qué y cómo se utilizarán; elementos que deberán ser incluidos en el proceso de inducción.

El riesgo de accidentes es mínimo dentro del CCMG debido a las actividades que se deben realizar, sin embargo, el conocer las instalaciones, equipos y el tipo de información a manejar es fundamental.

Para evitar incidentes por parte del prestador de Servicio Social se requiere de la inducción para el correcto uso y manejo de datos e información confidencial, la ubicación exacta de expedientes y reportes con el objetivo de evitar malos manejos en su tratamiento.

## **Beneficios motivacionales**

Al igual que los beneficios financieros, existe una serie de ganancias para la empresa y el nuevo integrante, estas se verán reflejadas en las actividades que éste desempeñe al interior de la institución. Las cuales se describirán a continuación:

## **Motivación para el personal**

Robbins (1999, p.168) define motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, conocidas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Existen diferentes teorías acerca de la motivación, en seguida se mencionarán de forma resumida las que influyen en la inducción.

### **a) Teoría de la necesidad**

Schultz (1993, p.248) menciona que Maslow desarrolló en la década de los cincuentas la teoría de la necesidad, la cual sostiene que las necesidades del hombre se encuentran en una jerarquía de cinco niveles, donde las necesidades nuevas se anteponen a las ya satisfechas, y siempre las de niveles superiores motivan al individuo.

La jerarquía de las cinco necesidades es:

- **Fisiológicas:** incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales.
- **De seguridad:** incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.
- **De Ego:** incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.
- **De autorrealización:** el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

“Las necesidades sociales o de amor son fuerzas que motivan profundamente al trabajador, pues en sus relaciones con los colegas éste encuentra un sentido de unidad y la sensación de pertenecer a un grupo” (Schultz, 1993).

El CCMG busca que los prestadores de Servicio Social y en general sus usuarios internos, se sientan parte de la institución, que conozcan y reconozcan la importancia de su apoyo terapéutico a los usuarios externos; además de ofrecerles recursos para finalizar su licenciatura o maestría.

#### **b) Teoría de la motivación-higiene**

Herzberg (en Robbins 1999, p.171) formuló la siguiente pregunta: ¿Qué quiere la gente en sus trabajos?, solicitó a la gente que describiera situaciones en las que se sentía bien y mal acerca de sus trabajos, a través de doce investigaciones conducidas por él, llegó a la conclusión de que “los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción en el trabajo, mientras que los extrínsecos se asocian a la insatisfacción.” Teoría que ha llevado los últimos 30 años a permitir en las organizaciones mayor participación y a su vez responsabilidad, para que cada empleado planee y controle su trabajo.

El CCMG se ocupa de que los prestadores de Servicio Social conozcan sus funciones y beneficios, por medio de la inducción; además existe comunicación directa con las supervisoras en caso de que se presente alguna insatisfacción.

#### **c) Teoría del establecimiento (fijación) de metas**

Robbins (1999), indica que en la investigación de Locke en 1978, se encontró que el individuo se motiva mediante el establecimiento de metas (intrínsecas y extrínsecas) y estas al estar definidas le darán al trabajador una pauta del esfuerzo que tendrá que realizar para alcanzarlas. Señala que entre más difíciles sean las metas establecidas llevarán a resultados de más alto desempeño a comparación de las más fáciles, sin llegar a tratarse de metas imposibles que podrían provocar un efecto opuesto y desmotivar al trabajador al no alcanzarlas hasta dirigirlo a la frustración.

Estas teorías nos permiten observar que al hablar de motivación de personal, la inducción es indispensable. Ya que un buen programa de inducción no sólo compromete a un

individuo con una organización. Puede demostrar que una organización está comprometida con el individuo.

Desde esta perspectiva Steinberg (2003), menciona que es importante que los nuevos integrantes se sientan parte de la empresa y se identifiquen con ella, lo cual se propicia mediante la inducción, facilitando el cumplimiento de las expectativas de la empresa-trabajador, a esto se le conoce como **contrato psicológico**.

Las aproximaciones teóricas que se citaron anteriormente, constituyen la base conceptual que le dio sustento a la propuesta de tesis que se desarrolla en el cuarto capítulo.

## **2.6 Contenido para una propuesta de inducción**

Uno de los principales retos a los que toda empresa, organización o institución se enfrenta, es la transición, que se concreta en el relevo de un puesto.

Muchas empresas se conforman con entregar informe institucional sobre la empresa, que pocas veces es leído.

Al respecto lo esperado en una empresa o institución es realizar un curso o taller que puede durar varios días, con un capacitador que despeje dudas y preguntas. Se dé la bienvenida al nuevo empleado a la institución y comparta con ellos la historia de la empresa, el tipo de negocio, así como la misión, visión y valores. Explique la estructura organizacional de la empresa, las políticas corporativas, el código de ética, las normas de conducta, horarios de trabajo, etc.

Los programas de inducción son concebidos como herramientas para facilitar la socialización del nuevo empleado, pues se dirigen a "...enseñar las actitudes, estándares, valores y conductas que espera la organización" (Grados, 2013 p.333) e inicialmente surgen como una respuesta frente al problema de la rotación de personal que se generaba por la falta de identificación del personal de nuevo ingreso con los objetivos organizacionales. Desde este punto de vista, los responsables de desarrollar la inducción serían el supervisor del nuevo empleado y el departamento de personal.

De acuerdo a lo anterior Grados (2013), coincidiendo con diversos autores (Arias, 2014; Chiavenato, 2009; Reyes, 2004) realiza una lista que se describe a continuación, con aspectos que pueden apoyar a la creación de una propuesta de inducción:

1. Se puede realizar una conferencia, curso, taller o plática. Donde se dará información general de la empresa. Se recomienda que la conferencia sea impartida por un supervisor del área de recursos humanos o una persona de alto rango.
2. Películas, presentaciones, se detalla de manera audiovisual lo expresado en la plática.
3. Se pueden aprovechar los sistemas de red.
4. Presentar al nuevo empleado de modo personal y amistoso al nuevo Jefe.
5. Asignar un mentor.
6. Descripción por escrito del puesto a desempeñar.
7. Juntas de bienvenida.
8. Adoctrinar con el ejemplo.
9. Proporcionar un manual de bienvenida.
10. Una vez finalizado el curso o taller se debe realizar una evaluación para evaluar de forma cualitativa y cuantitativa a la persona que realizó la inducción.

El diseño de la inducción dependerá de las necesidades específicas de cada institución, empresa u organización.

## **2.7 Procesos de inducción en instituciones de salud y atención comunitaria**

“Por servicios de salud se entienden aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de las personas y de la colectividad” (Secretaría de Salud, 2015).

Los servicios de salud se proporcionan a través de diferentes instancias, a continuación se mencionarán algunos de los más importantes en México:

- A. **Servicios públicos:** son los que se prestan en establecimientos públicos de salud a los habitantes de un país, se rigen por criterios de universalidad y de gratuidad basados en condiciones socioeconómicas de los usuarios.

El sistema de Seguridad Social el cual da servicios a derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

- El IMSS brinda atención a los obreros y trabajadores del sector privado, se sostienen con las cuotas que cotizan el patrón y el trabajador de acuerdo a sus percepciones.
  - El Instituto de Seguridad Social de los trabajadores del Estado (ISSSTE), proporciona atención médica a todo el personal que preste sus servicios a Instituciones del Estado, mediante el pago de cuotas quincenales proporcionales a sus percepciones, que dan servicio a clínicas y hospitales de segundo y tercer nivel.
- B. **Servicios privados:** son los que prestan personas físicas o morales en condiciones que convengan con los usuarios, pagando estos el costo del servicio que solicitan. Estas instituciones apoyan la política de salud en México ofreciendo a la población más favorecida económicamente servicios médicos variados, tanto en costos como en calidad.
- C. **Centro comunitario:** se dedica a cubrir varias necesidades de una población para dar servicio a cada una de ellas.
- D. **Centros comunitarios dependientes de la Facultad de Psicología y de La Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social:** tiene como principal función promover el desarrollo de cada uno de los Centros. Planea, organiza, supervisa y colabora en sus actividades académicas y administrativas para cumplir con los objetivos de servicio, docencia, investigación, difusión y extensión universitaria. Los centros son los siguientes:
- "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"
  - Investigación y Servicios de Educación Especial CISEE
  - Servicios Psicológicos "Dr. Guillermo Dávila"
  - Atención Psicológica "Los volcanes"
  - Prevención y atención de adicciones (CEPREAA)

Como antecedente a la presente investigación se encontró un trabajo de tesis titulado “Desarrollo e implantación de un programa de inducción para personal de nuevo ingreso en una institución privada de servicios de salud” (Saigar, 1999). Esta tiene como objetivo general facilitar al empleado de nuevo ingreso una rápida y adecuada integración al equipo



de trabajo proporcionándole información sobre la organización a fin de poder dirigir esfuerzos en común hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Saigar (1999), contó con una población de 480 empleados, quienes participaron en un programa de inducción dentro de un hospital privado. Elaboró un programa dirigido a los trabajadores de nuevo ingreso y dos cuestionarios; uno de evaluación y otro de opinión, además de un manual de bienvenida. La inducción se realizó cubriendo nueve puntos:

1. Antecedentes y políticas de la institución
2. Servicios proporcionados por la institución
3. Organización y funciones
4. Políticas del personal
5. Servicios y prestaciones a empleados
6. Instalaciones físicas
7. Políticas de seguridad
8. Presentación de compañeros y directivos de la institución
9. Descripción de sus deberes y normas de la institución

Los resultados de la tesis de Saigar fueron favorables al programa de inducción, la muestra mencionó que la inducción les pareció informativa, completa, adecuada, dinámica, precisa y clara. Por lo tanto se concluyó que el programa de inducción había cumplido con los objetivos planteados.

La Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social menciona que existen programas de Servicio Social que ofrecen capacitación a los nuevos prestadores, tal es el caso de Medicina a distancia, Centro de Atención Telefónica de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, que proporciona servicios de asesoría médica, psicológica y nutricional. (Escobedo L. comunicación personal, mayo 27, 2015). Finalmente se investigó que el Centro Comunitario de Prevención y atención de adicciones (CEPREAA) también realiza inducciones a los prestadores de Servicio Social.

La inducción es necesaria, clarifica expectativas y facilita la identificación de personas con la institución, contribuyendo así a mantener su motivación, generar compromiso y contribuir al logro de niveles de rendimiento satisfactorios a un tiempo razonable. Se le da a conocer a los nuevos prestadores la importancia del trabajo administrativo tanto en

escenarios clínicos como de trabajo comunitario, mediante el control de los procesos de calidad.

El CCMG consideró necesaria la inducción a los prestadores de Servicio Social debido al compromiso de mejora continua que se encuentra descrito en la Norma ISO 9001:2008. La cual se describe en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO III**

### **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

Actualmente el nivel de exigencia de los clientes a sus proveedores los obliga a proporcionar productos de mayor calidad; es por ello que el CCMG se certificó en febrero del 2013 con la Norma ISO 9001-2008. La cual le brinda herramientas y sistemas para la mejora del servicio, optimizando sus recursos y enriqueciendo sus procesos con la finalidad de ofrecer mayor calidad a sus usuarios.

El CCMG se certificó por medio del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) la cual es una asociación civil, que cuenta con el Registro No.002 como Organismo Nacional de Normalización (ONN), para elaborar, actualizar, expedir y cancelar Normas Mexicanas, con fundamento en los Artículos 39 fracción IV, 65 y 66 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 23 fracción IV de Reglamento Interior de la Secretaría de Economía en el campo Sistemas de Calidad (en general) como se indica en el oficio número 1246 de fecha 1 de marzo de 1994 (INMC, 2008).

La certificación es una ventaja competitiva que permite garantizar a los usuarios internos y externos, que los productos son de calidad y por lo tanto confiables, ya que cumplen con la normatividad y legislación correspondiente.

#### **3.1 Norma ISO 9001:2008**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. La ISO 9001:2008 es la base del Sistema de Gestión de Calidad ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

La Certificación ISO 9001:2008 es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente a la organización, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en una actividad más valiosa.

Los beneficios son los siguientes:

- Mejora trazabilidad, la planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización llegar a los objetivos planteados.
- Control de procesos.
- Ventaja competitiva
- Permite detectar necesidad e implementar capacitaciones a empleados.
- Implementar herramientas de mejora continua.
- Aumenta productividad.
- Detecta necesidades de sus clientes de manera eficiente aumentando su grado de satisfacción (Manual de calidad, 2013).

### **3.2 Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se define como el conjunto de elementos en constante interacción mediante los cuales se planifica y administra la calidad del trabajo para ofrecer un servicio satisfactorio a los clientes y aprovechar las oportunidades de mejorar del mismo (Manual de Calidad, 2013).

Nava (2013), menciona que los principios de calidad tienden al desarrollo de la mejora continua en el largo plazo mediante el enfoque a los clientes.

Debe participar desde el director o Jefe de la organización hasta el último de los empleados; la mejor manera de producir los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso.

Ahora bien los esfuerzos deben dirigirse a lograr la satisfacción de los usuarios internos y externos. El objetivo fundamental es la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente. Ya que la mejora continua permite sobrevivir en el mercado.

Por lo anterior la mejora continua se produce al comparar el desempeño de la organización a través del tiempo con el de los competidores.

En el caso del CCMG se realizan dos revisiones al año, una llamada auditoria interna, realizada por la representante del Comité de Calidad; la segunda realizada por un auditor externo del INMC.

### **3.2.1 Comité de Calidad**

El Comité de Calidad es un grupo de personas dentro de la organización que se encarga de implementar y mantener el SGC así como proponer y llevar a cabo acciones correctivas y preventivas que inducen a la mejora continua. Se conforma por la Jefatura del Centro, el Representante de Calidad y los Miembros del Comité de Calidad.

El Comité de Calidad del Centro Comunitario se encuentra conformado por:

Mtra. Verónica Ruiz González, Jefa del Centro Comunitario,

Mtra. Carime Hagg Hagg, Representante del Sistema de Gestión de Calidad,

Mtra. Yolanda Santiago Huerta,

Lic. Alejandra Márquez Calderón,

Mtra. Brenda Adriana Medrano y

Mtra. Laura Amada Hernández Trejo.

El Comité de Calidad, en coordinación con las áreas responsables, tiene como funciones revisar a intervalos definidos el SGC, documentar y difundir los documentos del SGC de acuerdo con su área de responsabilidad, asegurar la implantación de dichos documentos, definir acciones correctivas y preventivas, identificar áreas de oportunidad, elaborar bitácoras o minutas de las sesiones, definir el alcance que tendrá el SGC y participar en la sensibilización del personal a su cargo.

### **3.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”**

En el Manual de Calidad (2013), se mencionan los alcances del Centro los cuales son: servicios de apoyo para la formación práctica de los estudiantes de grado y posgrado de la Facultad de Psicología a través de la prestación de servicios psicológicos a la comunidad.

### **3.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad**

Como parte del proyecto de implementación del SGC, se incluyeron todos los documentos requeridos para su adecuada operación. La documentación consiste en:

### **1. Manual de Organización**

El cual forma parte de la documentación para el SGC; contiene los perfiles de los diversos puestos del personal académico y administrativo que labora en el Centro Comunitario. También contiene las actividades de trabajo y las políticas que a ellas se aplican.

### **2. Manual de Calidad**

Contiene las características del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Comunitario, y vigila el cumplimiento de la norma internacional de calidad de ISO 9001:2008.

### **3. Manual de Procedimientos**

Forma parte de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad. Contiene los procedimientos operativos y de calidad que se encuentran en el anexo; que se realizan en colaboración con académicos, estudiantes y personal administrativo dentro del Centro Comunitario.

De acuerdo a lo anterior se concluye que un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta útil en la gestión de cualquier organización; ya que se cuenta con una ventaja que permite la mejora continua del CCMG.

Con base en lo anterior la Jefatura y la autora del presente trabajo decidieron implementar un Taller que mejoraría la estancia de los prestadores de Servicio Social en el Centro Comunitario nombrándolo “Eslabones de Sucesión” del cual se hablara en el siguiente capítulo.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

El Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” está certificado por la Norma de Calidad ISO 9001:2008 por lo que tiene el compromiso para mejorar continuamente los procesos de formación de competencias en estudiantes de licenciatura y posgrado, así como los servicios psicológicos que ofrece a la comunidad. Uno de los procedimientos descritos en el Sistema de Gestión de Calidad corresponde a la “Inscripción al programa de Servicio Social” (Manual de Procedimientos, 2015) el cual menciona los procesos externos e internos para la inscripción del estudiante. Sin embargo, no se ha definido un procedimiento de inducción, sólo se menciona en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad como una acción necesaria para la capacitación del personal que ingresa al Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor” (Bitácora de Auditorías Internas).

Dessler (1991, en Grados, 2013), indica que desde la perspectiva de la psicología organizacional, en los sistemas empresariales, cuando una persona es seleccionada para ocupar un puesto o desempeñar una función dentro de cualquier institución, es necesario tener en cuenta el hecho de que una nueva personalidad va a ser incorporada a la organización. El nuevo integrante va a encontrarse inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas a él o ella, considerando además, la interacción con nuevas personas. El desconocimiento de todo esto puede afectar en su eficiencia y satisfacción, así como retrasar su proceso de integración.

#### **4.1 Justificación del Taller**

El Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” requiere informar a todo el personal que se integre, de las actividades que se realizan, los programas de trabajo, la estructura jerárquica a todos los niveles y las funciones que va a realizar como parte del equipo de trabajo. Por lo cual es fundamental para el éxito de una buena gestión organizacional, el desarrollo de un plan de inducción eficiente.

Grados (2013), sugiere que el proceso de inducción, inicia en el momento en que el posible candidato entra por primera vez a las instalaciones.

En el caso del prestador de Servicio Social, su proceso de inducción inicia cuando realiza el Taller Introdutorio al Servicio Social el cual se describió en el capítulo uno, posteriormente ingresa a la página de internet de DGOSE para conocer las ofertas de escenarios y programas, luego se entrevista con el responsable. En el caso del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, se entrevista con la Jefatura del Centro y solicita su carta de aceptación. De esta manera, la o el posible prestador sin tener contacto físico o comunicación, puede conocer la misión, la visión y la estructura, los objetivos y valores de la Institución.

De acuerdo a lo anterior Grados (2013), menciona que: suponiendo que el candidato va rumbo al área de selección y durante el trayecto se encuentra en el pasillo un cuadro con la misión, de la empresa y algunas fotografías de ésta, de los fundadores, los principales productos, antecedentes históricos, o si mientras llena su solicitud tiene a la mano folletos ilustrativos, trípticos, volantes, entre otros. Pues no hay que olvidar que las primeras impresiones tienden a ocupar el campo de conciencia y suelen ser más duraderas (p. 335).

Actualmente, el proceso de inducción que la Facultad de Psicología ofrece a los prestadores de Servicio Social en el Edificio B de la misma, se limita a información sobre el procedimiento de inscripción, conocer el reglamento y las opciones en las cuales puede realizar el Servicio Social (Facultad de Psicología Servicio Social y Bolsa de Trabajo, 2014).

Como prestadora de Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, la autora del presente trabajo y la Jefatura del Centro detectaron oportunidades de mejora en cuanto al ingreso de nuevos prestadores de Servicio Social.

Para el 1 de octubre del 2013, tiempo en el que la autora inició actividades en el Centro Comunitario, se hizo evidente que los prestadores de Servicio Social no tenían definidas sus funciones dentro del Centro Comunitario, había un desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de los documentos y actividades propias en las que ella o él deberían de participar, por lo cual no existía un seguimiento de los avances y alcances que un prestador pudiese tener durante su servicio. Finalmente, no se encontró algún documento que hable de inducción o capacitación para los prestadores de Servicio Social en el CCMG.



Lo anterior generaba problemáticas cuando se integraba un nuevo prestador de Servicio Social como: desconocimiento de funciones, lenta integración a sus actividades, ignorancia en la estructura organizacional del Centro, duplicidad de funciones, falta de continuidad a los trabajos, nula estandarización de bases de datos; lo que finalmente derivaba en pérdida de tiempo y deficiente gestión organizacional, debido a la falta de un plan de inducción.

Considerando las ideas previas, el taller “Eslabones de Sucesión” tiene una relevancia sustancial para el prestador de Servicio Social, debido a que le permite identificarse con el Centro Comunitario y con los procedimientos que se realizan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, facilitando la realización de sus labores. Esto a su vez los hará parte del equipo de trabajo de una manera rápida, acelerando el procedimiento de integración, se identifican altamente con la organización, homologando sus objetivos personales con los de la Institución, lo que maximizará su rendimiento y colaboración.

Grados (2013), señala *“se ahorra tiempo en lograr estándares de calidad de producción y cantidad de producción.”*

Se han encontrado investigaciones en el campo de la psicología organizacional sobre la importancia de talleres de inducción.

Por citar un ejemplo, en la empresa Biotérapica Ánfora, S.A. la gerente de recursos humanos realizó una reunión con los gerentes de la empresa para dar a conocer los objetivos y metas que se pretendían alcanzar en el año. Notaron que en los años anteriores no se habían logrado los objetivos debido a que los empleados no habían recibido una inducción por parte de la empresa, lo cual daba como resultado un bajo rendimiento. Se implementaron talleres de inducción y capacitación a nuevos empleados, comparando los resultados de los empleados que no recibieron inducción con los que sí la recibieron, lo cual dio como resultado un aumento en los objetivos primarios, en la eficiencia y eficacia de los nuevos empleados (Chiavenato, 2014 p. 370).

Wiersema y Treacy (2004) afirman que las empresas que lideran el mercado ofrecen el precio más bajo, atraen con el mejor producto o incluso ofrecen a cada cliente lo que quiere, hecho a su medida. Según los autores existen tres cualidades que son absolutamente vitales en las empresas líderes del mercado.

La primera de las cualidades es que ofrecen algo que el cliente valora, las empresas líderes concentran su atención en dar lo mejor de sí, en un punto específico; la segunda característica es la mejora continua; la tercera, y más importante, es que llegan a la excelencia de forma disciplinada. Se concentran en alcanzar un desempeño superior, la inducción y capacitación de sus trabajadores se dirige a esa meta.

En la búsqueda de evidencia empírica y antecedentes de investigación sobre procesos de inducción con prestadores de Servicio Social en psicología clínica y/o comunitaria, se encontró un manuscrito inédito de Landa (2014), que incluye una breve descripción de las funciones generales, los objetivos, actividades y plan de trabajo a seguir por prestador de Servicio Social, en el Hospital “Dr. Manuel Gea González”.

#### **4.2 Objetivo general**

Diseñar, implementar y evaluar una propuesta de inducción para prestadores de Servicio Social, a través del taller “Eslabones de Sucesión” en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”.

#### **4.3 Objetivos específicos**

Diseñar un taller que defina las actividades que el nuevo prestador de Servicio Social realizará en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” con base en las funciones generales, a la atención a usuarios internos y externos, y su apoyo en el Sistema de Gestión de Calidad.

Dar a conocer la misión, visión, valores, objetivos y la estructura orgánica del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” a los nuevos prestadores de Servicio Social, mediante medios audiovisuales (video institucional, presentación y manual) que permitan identificarse con el Centro y el servicio que se brinda a la comunidad.

Explicar a los nuevos integrantes del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, para el cumplimiento de los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

Medir el impacto del Taller “Eslabones de Sucesión” mediante la aplicación de instrumentos de evaluación a los prestadores de Servicio Social.

#### **4.4 Pregunta de investigación**

¿Qué impacto tiene el Taller “Eslabones de Sucesión”, en cuanto a la inducción de los nuevos prestadores de Servicio Social en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”?

#### **4.5 Hipótesis**

El Taller “Eslabones de Sucesión” induce al prestador de Servicio Social a sus funciones relativas con la atención a usuarios internos y externos y su apoyo en el Sistema de Gestión de Calidad, proporcionándoles conocimientos (misión, valores, objetivos, estructura orgánica, procesos y procedimientos) y facilitando su integración al Centro Comunitario.

#### **4.6 Método**

Para la presente investigación se utilizó la **metodología cualitativa**, ya que el taller “Eslabones de Sucesión” se diseñó, aplicó y evaluó en un ambiente natural, siendo escenario el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”.

“La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández, Fernández y Baptista, 2013 p.364).

Para comprender lo anterior, el modelo cualitativo fue el que más se adecuó a las expectativas de este trabajo, ya que permite centrarnos en la calidad de los datos obtenidos a través de la observación, englobando cualidades y características, en este caso tanto del Centro, la facilitadora del taller y, principalmente, los prestadores de Servicio Social del Centro Comunitario, para obtener información que permitiera inducir a los prestadores de Servicio Social, identificando los alcances del taller y sus áreas de oportunidad.

Se abordó un diseño de investigación no experimental-transversal, ya que el estudio se realizó con una muestra no aleatoria, siendo un grupo de características específicas (Hernández et al., 2013).

Este tipo de diseño es de naturaleza “local”, es decir, se relacionan con una situación y contexto particular, el cual se realizó en el escenario de trabajo de los prestadores de Servicio Social, es descriptivo debido a que se recolectaron los datos sobre los conocimientos y las percepciones de los prestadores con respecto al Taller “Eslabones de Sucesión”.

#### 4.7 Participantes

Los participantes se componen por una muestra homogénea (Hernández et al., 2013) ya que poseen un perfil similar: estudiantes de la Licenciatura de Psicología que se encuentran realizando su Servicio Social en el Centro Comunitario, cuyas características fueron las siguientes:

Cuadro 1. Muestra

Participante	Género	Sistema	Semestre	Edad
1.	F	Incorporado	Pasante	22
2.	F	Escolarizado	Pasante	22
3.	F	Escolarizado	Séptimo	21
4.	F	SUA	Séptimo	50
5.	F	SUA	Séptimo	42
6.	F	Escolarizado	Séptimo	21
7.	F	Escolarizado	Séptimo	21
8.	M	Escolarizado	Séptimo	21
9.	F	Escolarizado	Séptimo	21

El estudio se realizó con un grupo de nueve prestadores de Servicio Social; la muestra fue **no probabilística**, cuyo criterio de inclusión fue: estar inscritos a uno de los dos Programas de Servicio Social que tiene el Centro: Prevención y atención en la salud mental en la comunidad e Intervención terapéutica con niños que presentan problemas de conducta. Se impartió el taller a un décimo participante quien decidió abandonar el Servicio Social dos semanas después de iniciado, debido a que no cubría sus expectativas profesionales. Para

efecto de los resultados de este trabajo no se consideró a dicho estudiante ya que no completó las evaluaciones imposibilitando medir el impacto del taller.

#### **4.8 Escenario**

Se realizó en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” con un total de tres sesiones y una sesión de seguimiento en un horario mixto dentro del salón de usos múltiples.

#### **4.9 Instrumentos y materiales**

Para la realización del taller se elaboraron diversos materiales de apoyo didáctico, mismos que se enlistan y describen a continuación:

##### **A. Manual de Inducción**

Manual “Taller Eslabones de Sucesión” (Anexo 1), el cual consta de cuatro capítulos y su objetivo general es apoyar el proceso de inducción a través de un recurso escrito de consulta, que incluye los siguientes capítulos:

- Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”
- Funciones del prestador de Servicio Social
- Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad
- Beneficios que ofrece el Centro Comunitario al prestador de Servicio Social en el área clínica comunitaria y formación profesional.

##### **B. Videograbación**

Se realizó un Video Institucional, titulado “Centro Comunitario Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, en formato DVD, con una duración de 38 minutos, realizado por Blanca Vianey Suárez Rico y Félix Ortega. El video incluye la historia del Centro Comunitario, sus servicios, instalaciones, estructura orgánica y una breve descripción de los programas de profesionalización narrada por los responsables académicos, personal administrativo y la Jefatura del Centro (ANEXO 2).

### **C. Presentación**

Se realizó una presentación de 58 diapositivas en PowerPoint 2010, las cuales de forma general contienen una hoja de presentación, información organizacional (2-9), funciones del prestador de Servicio Social (10-27), funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad (28-56), Beneficios (57), y Agradecimientos (58) (ANEXO 3).

### **D. Instrumentos de evaluación**

Los instrumentos de evaluación fueron cuestionarios de puntuación natural, los cuales según Gregory (2012) son el número de preguntas respondidas para una escala específica. La finalidad de dichos instrumentos fue evaluar la efectividad del Taller. Para ello, se realizó una evaluación diagnóstica inicial denominada *pretest*, una evaluación diagnóstica progresiva denominada *posttest*, evaluación de reacción al evento y una evaluación de seguimiento, tomando como modelo los formatos de Grados (2013), mismas que se describen a continuación:

### **E. Evaluación diagnóstica pretest/postest**

El instrumento consta de 28 reactivos, el cual se aplica al inicio del taller y servirá de línea base para comparar los resultados con el Postest (Grados, 2013) (ANEXO 4).

Se retoma el *pretest* y se aplica al finalizar el taller, con el propósito de medir y evaluar la efectividad del Taller “Eslabones de Sucesión”.

Los instrumentos utilizados muestran **validez de criterio**, (AERA, APA y NCME 1985, citado por Gregory, 2012), ya que miden el conocimiento previo y adquirido durante el Taller por los prestadores de Servicio Social, mediante pruebas de evaluación diagnóstica las cuales fueron avaladas por la Jefatura del Centro y las supervisoras de Servicio Social.

Para obtener la puntuación del instrumento se emplearon los niveles de la taxonomía de Bloom, la cual tiene una estructura jerárquica que va de lo más simple a lo más complejo.

Bloom, Hastings, Madaus, (1975) señalan que los niveles son: **conocimiento**, donde el sujeto será capaz de recodar información anteriormente aprendida; **comprensión**, el sujeto hace suya la información, siendo capaz de parafrasear, resumir o describir la información aprendida; **aplicación**, el sujeto es capaz de utilizar aquello que ha aprendido en la solución de problemas; **análisis**, cuando el sujeto es capaz de analizar, discriminar, categorizar y

comparar los problemas a partir del conocimiento adquirido; *síntesis*, el sujeto es capaz de crear aplicando el conocimiento y habilidades anteriores para producir, adaptar y desarrollar nuevo conocimiento; *evaluación*, el sujeto puede emitir juicios respecto al valor de un producto según opiniones personales a partir de los objetivos dados.

Cuadro 2. Niveles taxonómicos considerados para la evaluación diagnóstica de *pretest/postest*

Nivel taxonómico	Tipo de reactivo que se utiliza	Número de pregunta a la que corresponde
1. Conocimiento: El prestador de Servicio Social recuerda información institucional del Centro Comunitario.  2. Comprensión: El prestador comprende la información recientemente adquirida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspondencia: Se elaboran dos o más columnas de palabras, símbolos, frases o raciones, mismas que deberán asociar o relacionar de algún modo: líneas, letras, números o símbolos.</li> </ul>	De la 1 a la 10
3. Aplicación: El prestador es capaz de resolver la evaluación.  4. Análisis: El prestador de Servicio Social es capaz de analizar, categorizar, distinguir y comparar el conocimiento, aplicándolo en el Sistema de Gestión de Calidad, información del Centro Comunitario y sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opción múltiple: Una proposición expresada en forma directa y otras que actúan como distractores.</li> </ul>	De la 11 a la 20
5. Síntesis: El prestador aplica el conocimiento para responder correctamente la evaluación de postest.  6. Evaluación: El prestador es capaz de evaluar y opinar acerca de la evaluación pre/postest.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta breve: Son preguntas que se formulan en forma directa para contestar brevemente por medio de una o varias palabras.</li> </ul>	De la 21 a 28

#### **F. Evaluación de reacción al evento**

Este instrumento consta de 5 reactivos que miden cuatro aspectos: la organización del evento, el contenido, la facilitadora y las instalaciones donde se realizó el taller. Grados (2013) menciona que el instrumento se debe aplicar al finalizar la inducción y se realiza para conocer la aceptación del evento, identificar el agrado-desagrado de los participantes, saber si se lograron los objetivos y si fue eficiente el proceso (ANEXO 5).

#### **G. Evaluación de seguimiento**

Este instrumento consta de 11 reactivos los cuales permiten verificar el impacto del proceso a mediano y largo plazo; en el caso de la presente investigación se realizó un mes después de dar por concluido el Taller “Eslabones de Sucesión”.

Grados (2013) refiere que las preguntas pueden ser estandarizadas para ser aplicadas a cualquier área, lo cual propone como formato de lista verificable. Las preguntas del instrumento fueron adaptadas a los requerimientos del presente estudio. El formato consta de tres columnas: en la primera columna se encuentran 11 puntos que se deben de cubrir durante el periodo de inducción.

En la segunda columna se debe de marcar con una “x”, en el espacio indicado si se cubrió o no con cada uno de los puntos. En donde a la respuesta SI se le dio el valor de un punto, el NO a cero puntos, por lo que el máximo puntaje a obtener por persona era 11 y el menor cero, usando una escala sumatoria.

En la tercera columna se encontrará una escala de logro donde se evalúa el aprendizaje marcando con una “x” correspondiente a la calificación. Para evaluar este instrumento se usó una escala tipo Likert o escala Sumatoria, la cual presenta al examinado cinco respuestas de aprobación o desaprobación. Puntuación de 1, 5 al extremo opuesto 2, 3, 4 a las respuestas intermedias. Para obtener la puntuación total de la escala se suma las puntuaciones de los reactivos individuales (ANEXO 6).

#### **4.10 Procedimiento de la propuesta del Taller “Eslabones de sucesión”**

A continuación se describen las etapas que se realizaron para el desarrollo de la propuesta del Taller “Eslabones de Sucesión”.



#### **4.10.1 Diseño del Taller “Eslabones de sucesión”**

Al inicio del desarrollo del Taller “Eslabones de Sucesión”, fue necesaria la revisión de los documentos contenidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de conocer las actividades y alcances que el prestador de Servicio Social tiene como funciones dentro del Centro Comunitario.

Esta información permitió desarrollar de una manera más completa e integral, todos los instrumentos (manual, video, presentación) a utilizar dentro del taller.

Por lo anterior se realizó la revisión de los Programas de Servicio Social, Manuales de Organización, Calidad y Procedimientos los cuales integran el Sistema de Gestión de Calidad. También se revisó el Manual Institucional (Díaz, 2011) y el Informe Profesional de Servicio Social titulado Colaboración en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro” para el cumplimiento de la norma internacional de calidad ISO 9001:2008 (Caballero, 2013). A partir de esta información, la supervisión de Jefatura y con base en la experiencia del prestador de Servicio Social se generó el contenido del manual.

Los alcances y contenidos del taller se delimitaron exclusivamente a las funciones del prestador de Servicio Social, ya que dentro del Centro Comunitario no existía un proceso de inducción que facilitara la integración de los prestadores de servicio.

Por lo anterior la elaboración del manual del Taller “Eslabones de Sucesión” se realizó en cuatro partes: información institucional del Centro Comunitario, que incluía historia, misión, visión, valores, estructura orgánica y programas de profesionalización.

La *segunda fase* se dividió en funciones del prestador de Servicio Social con respecto al usuario interno y al usuario externo.

La *tercera fase* comprendió todos los formatos del Sistema de Gestión de Calidad, contenidos en el Manual de Procedimientos.

*Finalmente*, se integraron los beneficios que el Centro Comunitario ofrece a sus prestadores de Servicio Social.

Para presentar la información del Taller “Eslabones de Sucesión” de una forma dinámica, se realizó un video denominado “Centro Comunitario Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, el cual se proyecta para dar a conocer la información institucional del Centro Comunitario. El video se grabó del 1 al 6 de Septiembre de 2014 dentro de las instalaciones del Centro Comunitario, contando con la participación de todos los responsables académicos, estudiantes y personal administrativo.

Finalmente, dentro del diseño se realizó una presentación en PowerPoint que serviría de complemento al video institucional. Esta cubriría las funciones del prestador de Servicio Social con respecto a usuarios internos y externos, así como los formatos del Sistema de Gestión de Calidad y los beneficios de realizar el Servicio Social en el Centro Comunitario.

#### **4.10.2 Implementación del Taller “Eslabones de sucesión”**

Para el desarrollo del taller “Eslabones de Sucesión”, se realizaron cuatro sesiones (ANEXO 7).

En la primera sesión, se presentó a la Instructora que acompañaría al grupo de prestadores de Servicio Social. Se realizó la proyección y presentación del video institucional del Centro Comunitario, el cual da a conocer los antecedentes históricos, estructura organizacional, misión, visión, valores y programas de profesionalización que se imparten en el CCMG los cuales son presentados por el responsable académico de cada uno.

Como último punto de la primer sesión, se revisaron las funciones genéricas y específicas de los nuevos prestadores de Servicio Social, para esto se utilizó una presentación en PowerPoint y el manual “Eslabones de Sucesión”, que serán la guía durante el desarrollo de todo el taller.

En la segunda sesión se dio a conocer a los prestadores de Servicio Social todo lo referente a usuarios internos y externos, las bases de datos que se usan en el Centro Comunitario, su ubicación y los campos necesarios para ser llenadas. También se mostraron los expedientes de usuarios así como su ubicación en el Centro Comunitario.

Posteriormente se mostraron las actividades de promoción de la salud mental en las que los prestadores de Servicio Social participarán desarrollando carteles, trípticos y materiales de

difusión. Se les mostró algunos de los materiales desarrollados, y finalmente se les indicó la carpeta de talleres de promoción y su ubicación en el Centro Comunitario.

En la tercera sesión se dio a conocer a los prestadores de Servicio Social el Sistema de Gestión de Calidad, el impacto y beneficio que tiene en el desarrollo de las actividades del Centro Comunitario a partir de la norma ISO 9001:2008. Se dio a conocer el Comité de Calidad del Centro Comunitario, la importancia de su función, las integrantes que lo conforman, así como explicar las actividades en las que participan.

Se mostraron los manuales que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad que normarán la participación e interacción de actividades de los prestadores de servicio con usuarios internos y externos.

Finalmente, se mencionaron los diferentes cursos, las habilidades y competencias que pueden obtener como parte de los beneficios que obtendrán al ser parte del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”. Se realizó una evaluación diagnóstica “Postest” para medir los conocimientos adquiridos del Taller.

#### **4.10.3 Evaluación de la efectividad del Taller “Eslabones de sucesión”**

El taller comenzó con una evaluación diagnóstica “Pretest” para medir el nivel de conocimiento de los prestadores de Servicio Social con respecto al Centro Comunitario y a las funciones que van a realizar durante su Servicio Social.

Al finalizar el taller, se realizó una evaluación diagnóstica “Postest” para medir los conocimientos adquiridos.

El análisis de datos se realizó utilizando la estadística descriptiva.

#### **4.10.4 Seguimiento**

Para dar seguimiento al impacto del Taller “Eslabones de Sucesión”, se realizó 30 días después de la tercera sesión, una entrevista no estructurada con los prestadores de Servicio Social para conocer sus impresiones con respecto al taller.

Para finalizar, se aplicaron dos evaluaciones una de seguimiento y una de satisfacción para medir los logros, avances de aprendizaje y satisfacción con el Taller.

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en este estudio. Se utilizó la estadística descriptiva, calculándose la media, mediana, rango y desviación estándar para el pretest y postest. De esta manera, en este capítulo se incluye el análisis e interpretación de la información obtenida en las evaluaciones: diagnóstica, de reacción al evento y de seguimiento, relacionadas con el Taller “Eslabones de Sucesión”

#### **5.1 Evaluación diagnóstica pretest/postest**

Para el análisis de los resultados obtenidos a través de la Evaluación Diagnóstica, se consideraron los datos recopilados en el pretest y postest. Como se mencionó en el capítulo anterior, el instrumento incluye dos niveles taxonómicos: conocimiento y análisis, con un total de 28 reactivos y una puntuación máxima de 100.

El contenido de los reactivos se relacionó con tres líneas temáticas: Información del Centro Comunitario, Sistema de Gestión de Calidad y Funciones del prestador de Servicio Social.

Asimismo, el puntaje obtenido se clasificó en cuatro categorías: Deficiente, Bajo, Bueno y Excelente, conforme a las equivalencias incluidas en el Cuadro 3.

Cuadro 3. Contenido Pretest/Postest

TEMA	SUBTEMAS	PUNTAJE
Información del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”.	Datos relevantes para la identificación del prestador de Servicio Social con la Institución.	Deficiente 0-7 Bajo 8-15 Bueno 16-23 Excelente 24-30
Funciones del Prestador de Servicio Social	Funciones genéricas inherentes al prestador de Servicio Social.	Deficiente 0-8 Bajo 9-17 Bueno 18-26 Excelente 27-35
Sistema de Gestión de Calidad	Manuales y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.	Deficiente 0-8 Bajo 9-17 Bueno 18-26 Excelente 27-35

En la Tabla 1, se presentan los resultados obtenidos en las evaluaciones diagnósticas pretest y postest aplicadas a los prestadores de Servicio Social.

Tabla 1. *Evaluaciones diagnósticas pretest/postest*

Muestra	Información del CCMG		Funciones del Prestador de Servicio		Sistema de Gestión de Calidad		TOTAL	
	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
1	8	29	19	25	25	35	52	89
2	21	29	17	35	2	35	40	99
3	14	29	18	30	13	33	45	92
4	18	30	27	30	12	31	57	91
5	15	30	22	30	26	32	63	92
6	22	30	25	30	29	35	76	95
7	26	30	30	35	29	35	85	100
8	20	18	17	34	25	32	62	84
9	17	30	28	35	22	35	67	100
Media	17.88	28.33	22.55	31.55	20.33	33.66	60.77	93.55
Mediana	18	30	22	30	25	35	62	92
Rango	18	12	13	10	27	4	27	16
Desv. Estándar	4.93	3.68	4.78	3.23	8.74	1.56	13.48	5.14

En estas tres dimensiones y de forma general se observa diferencia en el pretest y postest, obteniéndose mejores resultados en el postest.

El pretest obtiene una media de 60.77; en lo que respecta al postest, se observa una media de 93.55. De acuerdo a lo anterior, si consideramos que el puntaje máximo a obtener es de 100, el resultado obtenido al término del Taller “Eslabones de Sucesión” cumple con los objetivos del presente trabajo, ubicándolo en el nivel **Excelente**.

Tabla 1a. *Evaluaciones diagnósticas pretest/postest  $\mu$*

NIVEL	Puntaje	Pretest	Postest
Deficiente	(0-25)		
Bajo	(26-50)		
Bueno	(51-75)		
Excelente	(76-100)		
	<b>n=</b>	<b>60.77</b>	<b>93.55</b>

### 5.1.1 Información del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”

La puntuación máxima para la evaluación de la dimensión relativa a la “Información del Centro Comunitario” fue de 30 puntos. En el pretest la muestra tiene una media de 17.88, la mediana de 18 y una desviación estándar de 4.93; y en el postest, se obtuvo una media de 28.33, mediana de 30 y desviación estándar de 3.68.

Con base en estos resultados se puede concluir que se mejoró el nivel de conocimientos relacionados con la Información del Centro Comunitario en 10 puntos en promedio, es decir, el nivel de conocimientos inicial se encontraba en un nivel de **Bueno** y se logró mejorar a **Excelente**.

En cuanto a la desviación estándar, se notó una disminución en el postest (3.68) en relación con el pretest(4.93), lo que indica que en el postest los datos son mejor representados por la media, es decir, todo el grupo mejoró su conocimiento de la información relacionada al Centro Comunitario en un nivel más alto, ya que en el pretest el prestador que menor puntuación obtuvo fue de 8 (Bajo) y una máxima de 26 (Excelente) teniendo un rango de 18; en el postest quien obtuvo la menor puntuación obtenida fue de 18 (Bueno) y la puntuación máxima fue de 30, con un rango de 12 (Excelente).

Al realizar el análisis cualitativo de los reactivos se observa que tres prestadores ya conocían el Centro Comunitario, siendo los que obtuvieron la mayor puntuación en el pretest, y dos de estos tres, alcanzaron la puntuación máxima (30) en el postest. Al respecto, se debe comentar que estos tres prestadores recibieron una inducción previa durante su estadía en un programa de profesionalización. Cabe mencionar que el/la prestadora de Servicio Social con menor puntuación proviene de una Universidad incorporada a la UNAM por lo cual no tenía conocimientos previos del Centro.

*Tabla 2. Información del Centro Comunitario*

	<i>Pretest</i>	<i>Postest</i>
<i>NIVEL</i>	<i>f</i>	<i>f</i>
<i>Deficiente (0-7 puntos)</i>	0	0
<i>Bajo (8-15 puntos)</i>	3	0
<i>Bueno (16-23 puntos)</i>	5	1
<i>Excelente (24-30 puntos)</i>	1	8
<i>n=</i>	<b>9</b>	<b>9</b>

### 5.1.2 Función del prestador de Servicio Social

Los resultados obtenidos en “Funciones del Prestador de Servicio Social” señalan que el pretest obtuvo una media de 22.55, la mediana de 22 y una desviación estándar de 4.78; en comparación con el postest, cuya media es 31.55, una mediana de 30 y una desviación estándar de 3.23. La puntuación máxima para esta dimensión fue de 35.

En resumen, estos resultados nos indican un aumento en la puntuación obtenida en el postest, pasando de un nivel **Bueno** a **Excelente**.

Tabla 3. Funciones del prestador de Servicio Social.

	<i>Pretest</i>	<i>Postest</i>
<i>NIVEL</i>	<i>f</i>	<i>f</i>
<i>Deficiente (0-8 puntos)</i>	0	0
<i>Bajo (9-17 puntos)</i>	2	0
<i>Bueno (18-26 puntos)</i>	4	1
<i>Excelente (27-35 puntos)</i>	3	8
<i>n=</i>	<b>9</b>	<b>9</b>

En el análisis cualitativo de los reactivos se observa que esta función obtuvo el mayor puntaje en el pretest, debido a que a los prestadores se les realizó una entrevista inicial por parte de Jefatura o supervisoras del Servicio Social, en la cual se mencionaron algunas de sus funciones.

Nuevamente, los tres prestadores de servicio que ya conocían el Centro Comunitario obtuvieron los puntajes más altos.

### 5.1.3 Sistema de Gestión de Calidad

En lo que respecta a la dimensión de “Sistema de Gestión de Calidad” las puntuaciones de pretest fueron las siguientes: media de 20.33, la mediana de 25 y una desviación estándar de 8.74. Para el postest se obtuvo una media de 33.66, una mediana de 35 y una desviación estándar de 1.56. Con base en la desviación estándar, en el postest hubo una disminución



de 7.18 lo cual hace notable la homogenización. Esto se debe a que los nueve prestadores alcanzaron el nivel de **Excelente**.

Por lo que se puede concluir que se mejoró el nivel de conocimientos y análisis en 13 puntos en promedio, es decir, el nivel de conocimiento inicial se encontraba en un nivel de **Bueno** y se logró mejorar a **Excelente**.

*Tabla 4. Información del Centro Comunitario*

	<i>Pretest</i>	<i>Postest</i>
<i>NIVEL</i>	<i>F</i>	<i>F</i>
<i>Deficiente (0-8 puntos)</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Bajo (9-17 puntos)</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
<i>Bueno (18-26 puntos)</i>	<i>4</i>	<i>0</i>
<i>Excelente (27-35 puntos)</i>	<i>2</i>	<i>9</i>
<b><i>n=</i></b>	<b><i>9</i></b>	<b><i>9</i></b>

## **5.2 Evaluación de reacción al evento**

Para conocer la satisfacción general del taller, se retomó el instrumento de Grados (2013), el cual consiste en 5 preguntas con respuesta de selección, con cuatro niveles de reacción a las cuales se les asignaron los siguientes valores:

<i>Nivel</i>	<i>Puntaje</i>
Malo	0-5
Regular	6-10
Bueno	11-15
Excelente	16-20

Tabla 5. *Reacción al evento. Análisis de Reactivos*

	<b>REACTIVO</b>					
<b>Muestra</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>
<b>2</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>
<b>3</b>	4	3	3	3	3	<b>16</b>
<b>4</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>
<b>5</b>	4	2	4	4	4	<b>18</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>
<b>7</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>
<b>8</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>
<b>9</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>
<b>MEDIA</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Los resultados de la tabla 5 nos muestran que la puntuación total de cada prestador de Servicio Social fue **Excelente**.

Gráfica 1. Evaluación de reacción al evento.

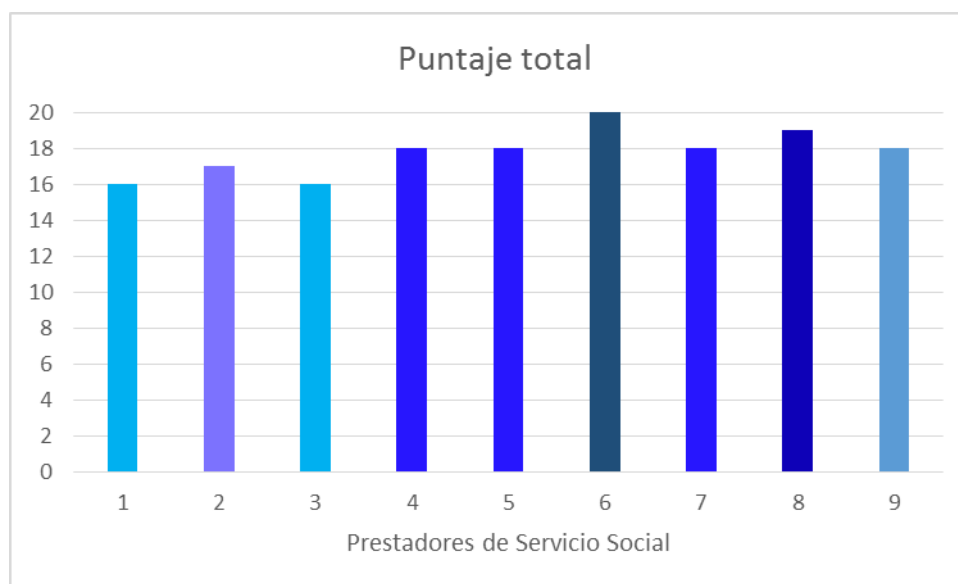


Tabla 6. Reacción al evento por reactivo.

<i>Reactivo</i>	<i>Criterio</i>	<i>Nivel</i>
1	Las condiciones del lugar	Bueno
2	La duración del taller	Bueno
3	El contenido del taller	Excelente
4	El material del taller	Excelente
5	El manejo del expositor	Excelente

Con base en la media por reactivo se concluye que el Taller “Eslabones de Sucesión” cumplió con el objetivo del instrumento, calificando como **Excelente**: los contenidos del taller, a la facilitadora; y como **Bueno**: las condiciones del lugar y la organización general del taller.

### 5.3 Evaluación de seguimiento

La evaluación consistió en 11 puntos, los resultados se presentaron en dos columnas.

- **Evaluación de seguimiento, primera columna**

En la primer columna había que responder SI o NO para determinar si se cubrieron los puntos señalados en el instrumento. El SI correspondía a un punto, el NO a cero puntos; por lo que el máximo puntaje a obtener por persona era 11 y el mínimo cero, se usó una escala sumatoria.

Los resultados obtenidos con base en la frecuencia fueron:

*Tabla 7a. Evaluación de seguimiento, primer columna.*

<i>NIVEL</i>	<i>f</i>
<i>insatisfecho (0-3 puntos)</i>	<i>0</i>
<i>regularmente satisfecho (4-7 puntos)</i>	<i>0</i>
<i>satisfecho (8-11 puntos)</i>	<i>9</i>
<i>n=</i>	<i>9</i>

Los resultados de la tabla 7a, nos indica que para los nueve prestadores de Servicio Social se cubrieron los 11 criterios que se evaluaron en el instrumento, y con base en los niveles los nueve prestadores se encontraron **Satisfechos**.

- **Evaluación de seguimiento, segunda columna**

La segunda columna de la evaluación consistía en asignar un valor mínimo o máximo al criterio cubierto.

Los reactivos a evaluar fueron:

1. Presentación de la Jefatura del Centro Comunitario
2. Presentación de la estructura orgánica

3. Presentación del personal académico y administrativo
4. Especificación de los objetivos del Centro Comunitario
5. Especificación de funciones genéricas del prestador de Servicio Social
6. Responsabilidades (concretas y definidas)
7. Especificaciones de uso de equipo, material de trabajo o ambos (base de datos, archiveros y formatos del SGC)
8. Explicación de la rutina diaria (distribución física, entradas y salidas, etc.)
9. Responsabilidad sobre la ética y confidencialidad de la información manejada
10. Integrantes del comité de calidad y funciones
11. Programas de profesionalización que ofrece el Centro Comunitario

*Tabla 7b. Evaluación de seguimiento, segunda columna.*

<i>Nivel</i>	<i>Puntaje</i>
Insuficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

Tabla 7c. Resultados *Evaluación de seguimiento, segunda columna.*

	<b>Reactivo</b>										
<b>Muestra</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>1</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>2</b>	4	4	5	4	5	4	3	1	5	5	5
<b>3</b>	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	5
<b>4</b>	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
<b>5</b>	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5
<b>6</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>7</b>	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4
<b>8</b>	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4
<b>9</b>	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
<b>Media</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Los resultados obtenidos con base en la media se encuentran en los niveles de **Bueno** y **Excelente**.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar, implementar y evaluar el taller de inducción, “Eslabones de sucesión”, dirigido a los nuevos prestadores de Servicio Social del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”.

Los resultados obtenidos muestran la aceptación general del Taller “Eslabones de Sucesión” por parte de los prestadores de Servicio Social, ya que en las tres dimensiones evaluadas: Información del Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, Funciones del prestador de Servicio Social y Sistema de Gestión de Calidad, se muestra una incidencia positiva, pasando de una media inicial en pretest de 60.77 (**Bueno**), alcanzando una media total de postest de 93.55 (**Excelente**), confirmando la adquisición de conocimientos y análisis obtenidos durante el Taller “Eslabones de Sucesión”.

El grupo mejoró su conocimiento de Información del Centro Comunitario obteniendo una media en el pretest de 17.88 (**Bueno**) y una media en el postest de 28.33 (**Excelente**) con diez puntos en promedio de diferencia. Es importante considerar que dentro de la muestra, tres prestadores de Servicio Social, quienes ya habían participado en un proceso de inducción, dentro de los programas de profesionalización que ofrece el Centro; de esta manera se observa que estos tres prestadores fueron quienes obtuvieron las puntuaciones más altas en el pretest y postest. Por lo que se puede concluir que como menciona Grados, (2013) *“la inducción se da al primer contacto con la institución”* (p.335) y en este caso para dichos prestadores el taller fungió como repaso de los conocimientos del Centro y como inducción a sus funciones específicas en la institución.

En el rubro de las Funciones del prestador de Servicio Social, los estudiantes obtuvieron mayor puntaje del esperado en la evaluación de pretest (22.55), debido a la entrevista inicial efectuada con la Jefatura del Centro, o bien, las supervisoras de Servicio Social las cuales mencionaron algunas de las posibles funciones a realizar, por lo cual según Grados (2013), ya había iniciado la inducción. De acuerdo a los resultados finales, se observó un aumento en la puntuación del postest (31.55), pasando de un nivel **Bueno a Excelente**.

En cuanto al apartado de Sistema de Gestión de Calidad, hubo una mejora evidente ya que en el postest se observó que los nueve prestadores lograron el nivel **Excelente**, con una mejora de conocimientos y análisis con una media en el pretest de (20.33) y una media de (33.66) en el postest lo cual muestra que los prestadores tenían poca o nula información con respecto a los manuales, formatos, alcances de procesos y procedimientos que cumplen la Norma ISO 9001:2008.

Cabe mencionar que dos semanas después de finalizado el Taller “Eslabones de Sucesión” una estudiante decidió abandonar el Servicio Social, debido a que el programa elegido no cumplió con sus expectativas. El argumento por cual abandonó el servicio fue que lo ofrecido en la página de DGOSE no correspondió con las actividades realizadas durante su estancia en el Centro. Este evento puede considerarse como una oportunidad de mejora para cambiar los lineamientos generales de los programas de Servicio Social que se ofrecen en el Centro. Para fines metodológicos no se le consideró dentro de la muestra evaluada.

La evaluación de reacción al evento de Grados (2013) realizada un mes después de finalizado el Taller “Eslabones de Sucesión”, evaluó al taller, las condiciones del lugar, materiales, expositora y su manejo frente al grupo, obteniendo un resultado de **Excelente** (16-20). (Grados, 2013 p.374) menciona que “*con este instrumento se mide el agrado o desagrado*”, es decir, las instalaciones, el material diseñado (video institucional, presentación electrónica y manual), la duración y contenido, el lenguaje y el conocimiento de la expositora en los temas abordados fueron del agrado, satisfacción e interés de los prestadores de Servicio Social.

La Evaluación de seguimiento realizada un mes después en conjunto con la Evaluación de reacción al evento, confirmó que los nueve prestadores de Servicio Social se encontraron **Satisfechos** (Puntaje 8 a11) con los temas abordados durante el taller. De forma puntual, este instrumento de Grados (2013) modificado para este trabajo de investigación, evalúa: presentación de la Jefatura, historia, objetivos y estructura orgánica del Centro Comunitario, además de las funciones y responsabilidades necesarias para que el prestador de Servicio Social pueda realizar su labor dentro del Centro Comunitario de una manera más dinámica y eficiente.



Arias (2014) menciona que *“puede considerarse como terminada la inducción cuando el empleado ha tenido tiempo suficiente para digerir la información requerida y aplica con un grado razonable de éxito lo que ha estado aprendiendo”* (p.287). Con base en los resultados de los instrumentos aplicados a los prestadores de Servicio Social mencionados anteriormente, podemos concluir que el Taller “Eslabones de Sucesión” fue efectivo, ya que se alcanzaron los objetivos planteados para el presente trabajo; los prestadores obtuvieron el conocimiento sobre los diferentes tópicos relacionados a las funciones que desarrollan y una capacidad de análisis para categorizar, distinguir y comparar el conocimiento aplicándolo en sus actividades cotidianas.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de que el Taller “Eslabones de Sucesión” induce al prestador de Servicio Social a sus funciones, proporcionando conocimientos y facilitando su integración al Centro Comunitario.

Finalmente, se observó que la inducción comienza desde que los posibles prestadores de Servicio Social revisan los programas en DGOSE, o bien, conocen el centro por alguna actividad de prácticas curriculares o de profesionalización. Posteriormente, la inducción continúa con la llamada que los posibles prestadores hacen al Centro Comunitario, la cual es atendida por la Jefatura o por las supervisoras de Servicio Social. Por lo cual se recomienda que deben ser las supervisoras quienes realicen la función de inducción ya que ellas tienen el primer contacto con los estudiantes al momento de efectuar la entrevista para ingresar al Servicio Social en el Centro.

De acuerdo a (Grados 2013 p. 336) *“lo ideal es que la inducción sea impartida por una persona de alto rango en la empresa”*; en el caso del Centro Comunitario podría ser impartido por la Jefatura o por las supervisoras de Servicio Social (comité de calidad), siendo estas últimas quienes pasen la estafeta del taller a los prestadores.

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de ser impartido por los prestadores de Servicio Social, generando un “pase de estafeta”, que represente el eslabón de sucesión entre los prestadores.

Por lo anterior se consideraba que era mejor el “pase de estafeta” de un prestador a otro; sin embargo, con base en la experiencia obtenida y las sugerencias de los prestadores de

Servicio Social, se concluye que la inducción será más efectiva si se realiza por las supervisoras de Servicio Social (Comité de calidad del Centro Comunitario).

Por lo que se propone que la inducción sea un proceso que se desarrolle de forma continua y permanente dentro de los planes de trabajo del Centro Comunitario añadiéndolo al Manual de Procedimientos y de Calidad como un procedimiento al apartado de Servicio Social. Asimismo, el material desarrollado para este taller, servirá de herramienta para inducciones y capacitaciones futuras. Con base en lo anterior se realizó una propuesta de inducción al manual de procedimiento para los estudiantes que ingresen al Servicio Social en Centro Comunitario (Anexo 8).

Los materiales realizados para este trabajo pueden servir a nuevos académicos, asesoras y personal administrativo; siendo una herramienta audiovisual de apoyo para congresos, foros o pláticas con estudiantes que deseen participar como prestadores de servicio, practicantes, voluntarios y residentes del Centro Comunitario.

Con base en lo anterior y en conjunto con la Jefatura del Centro, se encontró una oportunidad de mejora, la cual consiste en la elaboración de un programa de inducción y capacitación para todo el personal, ya sea administrativo y académico, ya que para el usuario interno (estudiantes inscritos en programas de profesionalización) existe una inducción.

Por lo que el Taller “Eslabones de sucesión” se diseñó para su fácil actualización, lo cual apoyará a futuras generaciones de prestadores de Servicio Social y administraciones, para que sea un proceso cíclico y continuo (Chiavenato, 2009), garantizando la continuidad de los procesos y la mejora continua en el Centro.

En resumen, se busca brindar los elementos necesarios para que los estudiantes logren un nivel de profesionalización que los acerque a la excelencia, siendo el Centro Comunitario una instancia de servicio psicológico comunitario ejemplo en la implementación de un proceso formal de inducción documentado para prestadores de Servicio Social.

Finalmente, este trabajo se realizó desde un enfoque de formación en Psicología Clínica, implicando una labor interdisciplinaria y de formación integral, la cual se consideró contribuciones de la psicología organizacional. Esta investigación está enfocada para apoyo

y beneficio del psicólogo ya que en la formación académica no existe la transición entre la teoría y la práctica en cuestiones administrativas.

En relación con lo anterior, la Jefatura actualmente designó supervisoras para los practicantes de Servicio Social, quienes a su vez conforman el Comité de Calidad del Centro Comunitario, las cuales apoyan a los prestadores no sólo en cuestiones administrativas, sino también en su profesionalización, impartiendo seminarios de acuerdo al programa de Servicio Social al que pertenezcan (Prevención y atención en la salud mental en la comunidad e Intervención terapéutica con niños que presentan problemas de conducta), supervisando y retroalimentando su desempeño con el usuario externo. Lo cual les brinda una herramienta académica durante su estancia en el Centro.

En lo que respecta al Servicio Social en el Centro Comunitario es importante este tipo de trabajos de investigación ya que se podrán detectar necesidades, fortalezas y áreas de oportunidad de la institución, reduciendo el tiempo de integración de la persona, mejorando los servicios de formación atención psicológica que se proporcionan, dejando un trabajo de referencia para otras instancias.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association (2010). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6<sup>th</sup>) USA: APA.
- Antunes, C. (2006). *Manual de Técnicas de dinámica de grupo, de sensibilización y lúdico-pedagógicas*. Argentina: LUMEN.
- Arias, E. (2008). *La actitud del prestador hacia el Servicio Social en la procuraduría fiscal de la federación*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Arias, F. (1979). *Administración de Recursos Humanos* (8<sup>a</sup> Ed.) México: Trillas
- Ayala, P. (2009). *Propuesta de modificación al manual de procedimientos para la comunidad departamental de Servicio Social de una institución pública*. Tesina de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bloom, B., Hastings, J., Madaus, G. (1975). *Evaluación del aprendizaje* (Vol. 1.) Buenos Aires: Troquel.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3<sup>a</sup> Ed.) México: Mc Graw Hill
- Diccionario Santillana del Español. (2015). México: Santillana ediciones generales.
- Dirección General de Orientación y Servicios Educativos. Disponible en: [www.serviciosocial.unam.mx](http://www.serviciosocial.unam.mx)
- Elorza, H. (2010). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y de la salud* (3<sup>a</sup> Ed.) México: Cengage Learning.
- Encinas, J. (2003). *Inducción y motivación al personal*. Revista Espacio No.1 Instituto Tecnológico de Hermosillo. [Versión electrónica], revisado en <http://www.ithmxrevista.com.edu>
- Erdorzain, L. (1990). *Un concepto de comunicación organizacional: la revista interna y la historia de la empresa*. México: Diana.
- Facultad de psicología (2014). *Servicio Social y bolsa de trabajo*. Recuperado de <http://www.psicologia.unam.mx/pagina/es/175/servicio-social-y-bolsa-de-trabajo>
- Góngora, J., Hernández, R. (2013). *Estadística descriptiva*. México: Trillas.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* (4<sup>a</sup> Ed.) México: Manual Moderno.
- Gregory, R. (2012). *Pruebas psicológicas historia principios y aplicaciones*. México: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5<sup>a</sup> Ed.) Perú: Mc Graw Hill.

- Homs, R. (1990). La comunicación en la empresa. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Disponible en: [www.imnc.org.mx](http://www.imnc.org.mx)
- Landa, E. (2014). Servicio Social “Hospital Manuel Gea González”. Manuscrito inédito.
- Manual de Calidad (2011). México: Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”
- Manual Institucional (2013). México: Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”
- Nava, V. (2013). ISO 9001:2008 Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua. México: LIMUSA.
- Paniagua, C. (2005). Pensamiento administrativo (8ª Ed.) Costa Rica: UNEO
- Reyes, A. (1979). Administración de Personal. (Vols. 1-2) México: Limusa
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional (8ª Ed.) México: Prentice Hall
- Saigar, M. (1999). Desarrollo e implantación de un programa de inducción para personal de nuevo ingreso en una institución privada de servicios de salud. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Schultz, D. (1993). Psicología Industrial (3ª Ed.) México: Mc Graw Hill
- Secretaría de Salud. Disponible en: [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)
- Segura, R. (1993). Propuesta de organización de la información manejada en el departamento de Servicio Social y bolsa de trabajo de la facultad de psicología de la UNAM. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Steinberg, L. (2003). Herramientas que facilitan la incorporación de un nuevo miembro a la organización. Programas de inducción. Recuperado en <http://www.gestipolis.com/canales/derhh/articulos/66/inducción/htm>
- Tatto, M. (1981). Medición del juicio subjetivo como un índice para evaluar la calidad del servicio médico. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Wiersema, M., Treacy, F. (2004). The Discipline of Market Leaders. USA: Basic books

**ANEXOS**



**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



---

**ANEXO 1**

**ESLABONES DE SUCESIÓN**

**TALLER DE INDUCCIÓN AL PRESTADOR DEL SERVICIO SOCIAL EN EL CENTRO  
COMUNITARIO**

**"DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

**Blanca Vianey Suárez Rico**

Septiembre 2014



## **CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Directorio

**Dr. Javier Nieto Gutiérrez**

*Director de la Facultad de Psicología*

**Dra. Mariana Gutiérrez Lara**

*Coordinadora de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria  
y al Sector Social*

**Mtra. Verónica Ruíz González**

*Jefa del Centro Comunitario*

*"Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"*

**Psic. Blanca Vianey Suárez Rico**

*Responsable del TALLER DE INDUCCIÓN AL PRESTADOR DEL SERVICIO SOCIAL EN EL CENTRO  
COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"*

Queda estrictamente prohibida, sin autorización por escrita del titular de los Derechos de este documento, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático y la distribución de ejemplares.





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. Centro Comunitario Dr. Julián Mac Gregor	7
1.1. Antecedentes históricos del Centro Comunitario	7
1.2. Población atendida	
1.3. Misión	8
1.4. Visión	8
1.5. Valores	8
1.6. Objetivos	9
1.7. Tipos de usuarios	11
1.8. Estructura orgánica	12
2. Funciones del Prestador de Servicio Social	14
2.1. Actividades relacionadas al usuario interno	16
2.1.1. Actividades académicas	17
2.1.2. Estudiantes (Semestre Lectivo)	18
2.1.3. Tesistas	19
2.1.4. Servicio social	20
2.1.5. Residencias	21
2.1.6. Voluntarios	21
2.1.7. Base de Datos Satisfacción de Estudiantes	22
2.1.8. Fuentes de consulta	23
2.2. Actividades relacionadas al usuario externo	30
2.2.1. Asignación de Usuarios Externos	30
2.2.2. Base de datos Usuarios Externos	33
2.2.3. Expedientes clínicos	35
2.2.4. Tabla de control de expedientes	36
2.3. Diseño y aplicación de actividades de promoción de salud mental	42
3. Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad	45
3.1. Apoyo en la implementación en el Sistema de Gestión de Calidad	45
3.1.1. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	45
3.1.2. ISO 9001:2008	45
3.1.3. Comité de calidad	46
3.1.4. Función del comité de calidad	46
3.1.5. Manuales del Centro Comunitario	46
3.2. Actividades relacionadas al usuario interno	47
3.2.1. Funciones de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad	49
3.3. Actividades relacionadas al usuario externo	53
3.3.1. Funciones de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad	53
3.3.2. Seguimiento del cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad	85
3.3.3. Bitácora del Sistema de Gestión de Calidad	87



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



---

4. Beneficios que ofrece el Centro Comunitario al prestador de servicio social en el área clínica comunitaria y formación profesional	89
4.1. Habilidades y competencias	90
4.2. Seminarios	90
4.3. Investigación clínica y comunitaria	90
4.4. Participación en un programa de profesionalización ofrecido por el centro comunitario	90



## **CENTRO COMUNITARIO “DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO”**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### **PRESENTACIÓN**

Este documento se ha realizado con el objetivo de ser una guía para los nuevos prestadores de servicio social que se integrarán al Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”, siendo una herramienta de apoyo que les permitirá potenciar sus habilidades y conocimientos dentro de su proceso de inducción.

Se explican los aspectos y funciones que deberán cubrir los prestadores de servicio social, detallando de manera didáctica, los alcances de su labor, así como los documentos que manejará cotidianamente, siendo un eslabón de sucesión en la inducción de los nuevos integrantes del Centro Comunitario.

El contenido de este documento, facilitará a los prestadores de servicio social, el conocer e incorporar los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en los que participarán de forma directa o indirecta.



---

## **INTRODUCCIÓN**

### **Objetivo General**

Al término del taller Eslabones de Sucesión, los prestadores del servicio social adquirirán conocimientos, herramientas, las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo.

### **Objetivos Específicos**

Inducir al prestador de servicio social a las funciones que deberá cubrir como parte de sus actividades en el Centro Comunitario, generando el conocimiento necesario para un mejor desempeño.

Dar a conocer el directorio del Centro Comunitario, así como los programas que se ofrecen, para proporcionar un mejor servicio a los responsables académicos, usuarios externos e internos, previniendo y solucionando sus requerimientos.

Orientar la labor del estudiante al Sistema de Gestión de Calidad para contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad en servicio y competitividad del Centro Comunitario.

Conocer las principales herramientas de base de datos lógicas y físicas que utilizará, así como su ubicación en el Centro.



## **1. CENTRO COMUNITARIO “DR. JULIAN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO”**

### **1.1. Antecedentes históricos del Centro**

En el año de 1979, el Dr. Julián Mac Gregor en conjunto con un grupo de profesores y profesoras realizaron una investigación en la colonia Ruíz Cortines ubicada en la delegación Coyoacán, para detectar las principales necesidades psicológicas. Para responder a dichas necesidades en la colonia se crea el Centro Comunitario de la Facultad de Psicología; en mayo de 1981 se cambia el nombre a Centro Comunitario “Dr. Oswaldo Robles”, sin embargo no se contaba con espacios adecuados para el trabajo terapéutico, por lo que se solicitó una remodelación que finalizó en el año 2002. En marzo del mismo año se reinaugura con el nombre actual, teniendo una mejora en el acondicionamiento de los espacios (Manual Institucional, 2013).

El Centro Comunitario mantiene las mejoras continuas por lo que en el año 2011 comenzó la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. La cual describe todos los procedimientos que se deben cumplir en el Centro para ofrecer a sus usuarios internos y externos (estudiantes y pacientes) un servicio de calidad; obteniendo la certificación en febrero del 2013.

### **1.2. Población Atendida**

El Centro Comunitario se encuentra establecido en la Colonia Adolfo Ruíz Cortines, dentro de la zona de Pedregales, una de las más densamente pobladas y con una carencia importante de servicios. Según el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, la colonia se considera como de bajo desarrollo social considerando factores como: calidad y espacio de la vivienda, acceso a salud, rezago educativo, bienes durables, adecuación sanitaria y adecuación energética.



La población de la Col. Ruiz Cortines es de 15023 habitantes 7272 hombres y 7751 mujeres.

En la colonia, las características de la vivienda combinan comercio con servicios básicos en planta baja. Prevalece la modalidad unifamiliar por sobre la plurifamiliar. La gran mayoría fueron construidas por partes y sin valor arquitectónico, resaltando basura, obra negra y sin pintar en la periferia.

En servicios educativos, la colonia cuenta con planteles preescolares, primarias y secundarias. No se tiene acceso a educación Media Superior y Superior.

Existe una institución de la Secretaría de Salubridad y Asistencia que proporciona servicios de salud en la modalidad de consulta general.

**1.3. Misión:**

Brindar a las y los estudiantes de la Facultad de Psicología la oportunidad de desarrollar y consolidar sus habilidades profesionales al ofrecer a la comunidad un servicio de calidad desde una perspectiva psicosocial.

**1.4. Visión:**

Lograr que a través de la profesionalización de estudiantes de licenciatura y posgrado se logre incidir en las principales problemáticas que afectan a la comunidad.

**1.5. Valores:**

El Centro asume la responsabilidad de actuar, en el desempeño de sus actividades profesionales, académicas y de atención a la comunidad, bajo un criterio rector que garantice en todo momento el bienestar de aquellos que requieran de sus servicios.



**RESPECTO:** El Centro considera que tanto su personal docente y/o administrativo, así como estudiantes de licenciatura, posgrado y miembros de la comunidad, tienen derecho a diferentes formas de pensamiento, creencias y prácticas, y a no ser juzgados o discriminados por ellas, por lo que brinda un trato con equidad y dignidad.

**PROFESIONALISMO:** Uno de los principales objetivos del Centro, es brindar la más alta calidad en enseñanza a sus estudiantes, lo que al final redundará en una mejor práctica profesional en beneficio de la comunidad.

**RESPONSABILIDAD:** Los profesionales del Centro supervisan de manera constante a estudiantes en formación tanto a nivel licenciatura como de posgrado, otorgando la oportunidad de desarrollar y consolidar habilidades profesionales en escenarios reales, siempre bajo su supervisión.

**SENSIBILIDAD:** El Centro y su estudiantado buscan conocer y comprender las demandas y necesidades de la comunidad, poniendo énfasis en la equidad y el respeto con el objetivo de coadyuvar en el bienestar individual y social.

#### **1.6. Objetivos:**

Profesionalización:

Integrándose a alguno de nuestros programas se busca crear puentes entre teoría, práctica y ejercicio profesional. Así las y los estudiantes pueden aplicar sus conocimientos para resolver problemáticas de la comunidad contando con la guía del personal académico a cargo.



Programas de Profesionalización:

1. Formación en la práctica supervisada
2. Prácticas en escenarios especializados
3. Servicio Social
4. Tesis
5. Programa único de especialización
6. Residencias de maestría

Servicio comunitario:

Desde una perspectiva psicosocial se desarrollan actividades de promoción de la salud mental e intervención convergiendo diversas áreas de la Psicología.







## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### 1.7. Tipos de Usuarios

#### Usuarios Internos

Son todos los estudiantes que participan en algún programa de profesionalización del Centro Comunitario.

#### Usuarios Externos

Son todas aquellas personas a las que el Centro Comunitario, brinda servicio de intervención terapéutica. La mayoría de los usuarios externos, son vecinos de la Colonia Ruiz Cortines de la Delegación Coyoacán. Pero además, se brinda servicio a otras siete colonias más: Ajusco-Coyoacán, La Candelaria, Gustavo Díaz Ordaz, El Reloj, San Pablo Tepetlapa, Santa Úrsula Coapa y Santo Domingo.

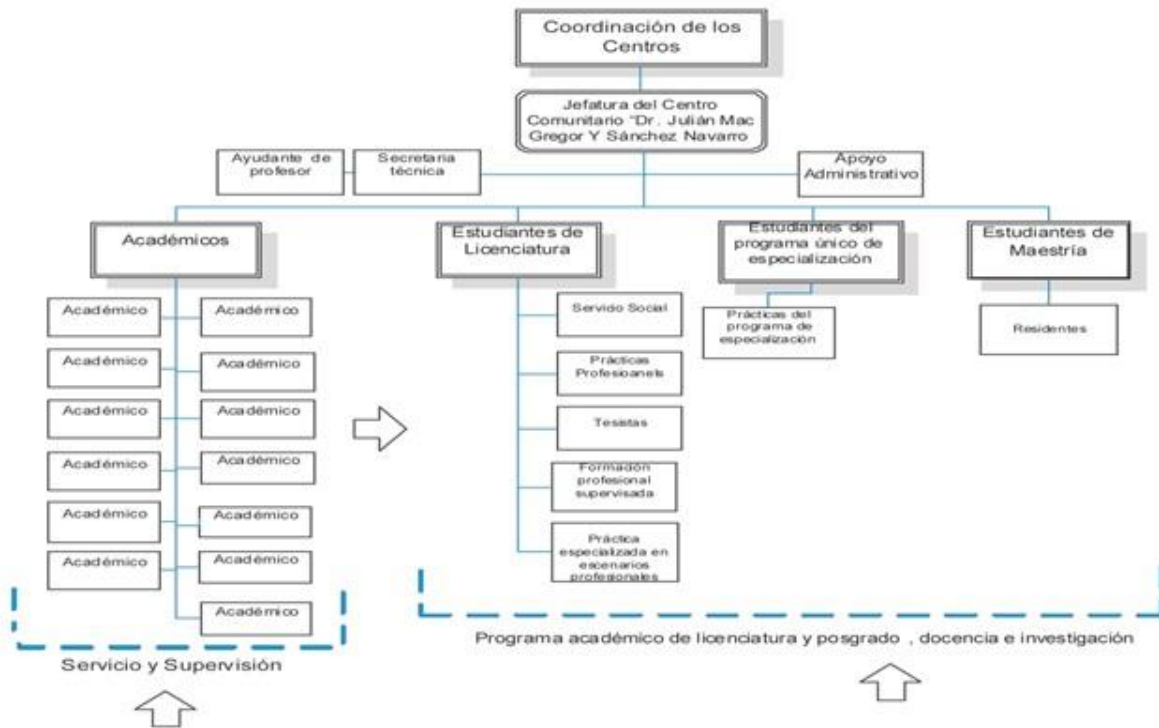


# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## 1.8. Estructura Orgánica:





---

**NOTAS PERSONALES:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

## **2. FUNCIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL**

### **Función genérica**

Apoyo en los programas de prevención de la salud mental en la comunidad, organización de actividades de prevención para la comunidad, atención terapéutica bajo supervisión y apoyo en eventos académicos y funciones administrativas del Centro.

### **Objetivo general**

Brindar servicios de prevención para la salud mental en la comunidad, brindar atención terapéutica a solicitantes del servicio. Participar en un programa de formación profesional supervisada.

### **Actividades de trabajo**

#### Generales

- Difundir actividades de prevención (talleres, conferencias cine-debate y cursos).
- Diseñar, implementar y evaluar las actividades de prevención.
- Elaborar material didáctico dirigido a la comunidad con información básica para fomentar la salud mental.
- Participar en la atención terapéutica como: observador, co-terapeuta o terapeuta a juicio del supervisor.
- Realizar entrevistas iniciales a personas que solicitan servicio terapéutico bajo supervisión.
- Apoyo en eventos de educación complementaria académica.
- Apoyo para operar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyo en actividades administrativas del Centro Comunitario.



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



---

### Rutinas de trabajo

- Revisar, actualizar y canalizar a los usuarios externos que se encuentren en espera de atención para realizar su entrevista inicial.

### Actividades periódicas

- Realizar reportes mensuales de actividades del Centro Comunitario.
- Apoyo en la elaboración del anuario estadístico del Centro.
- Apoyo en la difusión de actividades del centro comunitario.
- Actualizar mensualmente las bases de datos de los servicios que ofrece el Centro Comunitario.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## 2.1. Actividades relacionadas al usuario interno

El prestador de servicio social llevará un registro estadístico de las actividades realizadas en el Centro Comunitario y un seguimiento de los estudiantes inscritos a los diferentes programas, para lo cual deberá utilizar la Base de Datos:

### Registro Estadístico Programas y Estudiantes del CCMG.XLS

#	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	Institución	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de Programa	Tipo de Curso Extracurricular	Tipo de Curso Curricular	Eventos de Educación Complementary	Dirigido a alumnos/usuarios	Número de usuarios	Num
1	UNAM	01/02/2013	01/08/2013	curricular		Psicoterapia en adolescentes		alumnos/usuarios		
2	UNAM	01/08/2012	01/06/2014	curricular		Psicología Escolar		alumnos/usuarios		
3	UNAM	06/08/2013	01/07/2014	curricular		Formación en la práctica supervisada		alumnos/usuarios		
4	UNAM	05/08/2013	02/05/2013	curricular		practicas en ensayos especializados		alumnos		
5	UNAM	27/09/2013	08/11/2013	curricular		Psicoterapia en adolescentes		alumnos/usuarios		
6	UNAM	19/09/2013	05/12/2013	curricular		Psicología Escolar		alumnos/usuarios		
7	UNAM	07/02/2013	01/12/2013	curricular				alumnos		
8	UNAM	31/08/2013		curricular				alumnos		
9	UNAM	02/09/2013	06/06/2014	curricular		Formación en la práctica supervisada		alumnos/usuarios	#3	
10	UNAM	01/02/2013	01/06/2013	curricular		Formación en la práctica supervisada		alumnos		
11	UNAM	06/02/2013	29/11/2013	curricular				alumnos/usuarios		
12	UNAM	05/02/2013	01/12/2013	curricular		Intervención clínica		alumnos/usuarios		
13	UNAM	28/01/2013	24/05/2013	curricular		Perspectiva de género		alumnos		
14	UNAM			curricular		Psicoterapia en adolescentes		alumnos		
15	UNAM	07/10/2013	07/10/2013	Evento de educación complementaria			Conferencia psicoterapia infantil	alumnos		
16	UNAM	28/08/2013	30/10/2013	extracurricular			público general (adultos principalmente)	usuarios		
17	UNAM	24/09/2013	05/12/2013					usuarios		
18	UNAM	01/10/2013	05/12/2013					usuarios		
19	UNAM	07/10/2013	11/12/2013	extracurricular		taller dirigido a público en general		usuarios		
20	UNAM	24/09/2013	31/12/2013					usuarios		
21	UNAM	14/10/2013	25/11/2013	curricular		Psicoterapia Infantil		usuarios		
22	UNAM	16/10/2013	27/11/2013	curricular		Psicoterapia Infantil		usuarios		
23	UNAM	21/10/2013	25/11/2013	curricular				usuarios		
24	UNAM	07/10/2013	11/12/2013	extracurricular		taller para adolescentes		usuarios		
25	UNAM							usuarios		
26	UNAM	07/10/2013	29/11/2013	curricular		primera sesión clínica, evaluación diagnóstica para canalización interna y e		alumnos		
27	UNAM	14/10/2013	14/10/2013	Evento de educación complementaria			Junta clínica	alumnos		

El llenado de esta Base de Datos, se realizará tomando en cuenta los siguientes lineamientos:



### **2.1.1. ACTIVIDADES ACADÉMICAS (semestre lectivo)**

#### **Nombre de programa**

En este campo se capturará el nombre del programa de profesionalización.

#### **Tipo de actividad académica**

En este campo se especificará si el programa corresponde a: "*formación en la práctica supervisada*", "*formación en la práctica en escenarios especializados*", "*programa de educación complementaria*", "*curricular*", "*extracurricular*".

#### **Nombre del responsable académico**

Se capturará el nombre del Responsable Académico asignado al programa, curso, taller o residencia.

#### **RFC**

Se capturará el Registro Federal de Causantes (RFC) del Responsable Académico asignado al programa, curso, taller o residencia.

#### **Institución**

Se capturará el Nombre de la Institución de la que procede el Responsable Académico asignado al programa, curso, taller o residencia.

#### **Fecha de inicio**

Corresponde a la Fecha de Inicio de la Actividad Académica

#### **Fecha de término**

Corresponde a la Fecha en que finaliza la Actividad Académica.

#### **Tipo de programa**

En este campo se especifica si el Programa es "*Curricular*" "*extra curricular*" "*eventos educativos de educación complementaria*" "*académica*" "*abierta*" "*formación en la práctica*".

#### **Curso extra curricular**

En este campo se especifica si corresponde a curso, "*taller*" o "*tutoría*"

#### **Curso curricular**

En este campo se especifican las prácticas ya sean en escenarios "*especializados*" o "*supervisadas*", y "*proyectos de doctorado*"; o residencias en maestría que pueden ser "*Psicología Escolar (PAES)*", "*Psicoterapia de Adolescentes*" o "*Psicoterapia Infantil*" y "*Doctorados*"



### **Eventos de educación complementaria**

En este campo se captura si los eventos corresponden a: "reunión de programas de formación" (sesiones clínicas, psicopedagógicas o supervisión de casos) , "conferencias", "mesas redondas", "coloquios", "cine debate", "seminarios", y "presentación de libros y revistas"

### **Número de participantes**

En este campo se capturará el número de asistentes a la actividad

### **2.1.2. ESTUDIANTES (semestre lectivo)**

#### **Nombre del estudiante**

En este campo se deberá capturar el nombre del estudiante.

#### **Programa de Formación en la Práctica**

Se indicará si el estudiante forma parte del programa Formación en la Práctica Supervisada o Prácticas en Escenarios Especializados

#### **Número de cuenta**

En este campo se deberá capturar el número de cuenta del estudiante.

#### **Sistema**

En este campo se deberá capturar a que sistema corresponde el estudiante: "ESCOLARIZADO" o "SUA"

#### **Nombre del programa**

Se captura el nombre del programa de profesionalización al que pertenece el estudiante.

#### **Fecha de registro en la coordinación**

Se capturará la fecha del formato de *Comprobante de Registro* de la Coordinación.

#### **Semestre**

Se deberá capturar el semestre lectivo en el cual se encuentra cursando actualmente el estudiante.

#### **Fecha de inicio**

Fecha en que inicia el programa de Formación o Fecha en que los estudiantes inician sus prácticas curriculares en el Centro Comunitario.





### **Retroalimentación (RETRO/CCMG/01)**

Se deberá capturar el puntaje de la supervisión realizada en la retroalimentación del Responsable Académico a cada uno de los estudiantes, la cual se encontrará en su expediente. Cada estudiante deberá contar con un mínimo de 3 retroalimentaciones.

### **Escala para valorar competencias (ESCOMP/CCMG/01)**

**Evaluación Inicial:** Se deberá capturar los puntajes de evaluación realizada por el Responsable Académico, cotejando que todos los campos estén completos. Es responsabilidad del académico realizar esta evaluación a los 15 días después de iniciado su programa.

**Evaluación de Seguimiento:** Se deberá capturar los puntajes de evaluación realizada por el Responsable Académico, cotejando que todos los campos estén completos. Es responsabilidad del académico realizar esta evaluación a la mitad del programa.

**Evaluación Final:** Se deberá capturar los puntajes de evaluación realizada por el Responsable Académico, cotejando que todos los campos estén completos. Es responsabilidad del académico realizar esta evaluación antes de finalizar el programa.

### **Horas totales**

Esta columna se llenará en base al Formato Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01). Se deberá encontrar en el folder de Programa de Profesionalización.

### **Fecha de entrega de constancia**

En esta columna se capturará la fecha en la que el estudiante recibe la constancia del Programa de Profesionalización.

## **2.1.3. TESIS**

### **Nombre del estudiante**

En este campo se deberá capturar el nombre del estudiante.

### **Grado de tesis**

Se deberá capturar el grado al que se aspira, puede ser: *"Licenciatura"*, *"Maestría"* o *"Doctorado"*.

### **Nombre del asesor**

Se deberá capturar el nombre del director de tesis.

### **Nombre del anteproyecto**

Se deberá capturar el nombre del anteproyecto de Tesis



**Oficio dirigido a jefatura**

El machote del oficio se deberá pedir a la Asistente de Jefatura o a la Jefatura. Es responsabilidad del prestador de servicio social documentar la fecha en la que se realizó la entrega y capturarlo en la Base de Datos.

**PDF de la Tesis**

Se entregará la versión electrónica de la tesis.

**2.1.4. SERVICIO SOCIAL**

**Nombre del estudiante**

En este campo se deberá capturar el nombre del estudiante.

**Número de cuenta**

En este campo se deberá capturar el número de cuenta del estudiante.

**Sistema**

En este campo se deberá capturar a que sistema corresponde el estudiante: "ESCOLARIZADO" o "SUA"

**Cronograma del programa**

El estudiante deberá entregar una copia del cronograma del Servicio Social.

**Supervisor de servicio social**

Se capturará el nombre del supervisor asignado por Jefatura al prestador de servicio social.

**Nombre del programa**

Se captura el nombre del programa de profesionalización al que pertenece el estudiante.

**Responsable académico**

Se capturará el nombre del responsable académico.

**Horario**

Se captura el horario del prestador de servicio social.

**Semestre**

Se deberá capturar el semestre lectivo en el cual se encuentra cursando actualmente el estudiante.

**Carta de aceptación**

Se verificara si existe la copia de carta de aceptación.



**Fecha de inicio**

Fecha en que inicia el programa de servicio social en el Centro Comunitario.

**Reporte 1**

Fecha de reporte y puntaje obtenido (Reporte 1, Reporte 2... Reporte Final).

**Fecha de finalización**

Fecha en la que finaliza el servicio social.

**Horas totales**

Horas totales del servicio social.

**Retroalimentación (RETRO/CCMG/01)**

Se deberá capturar la existencia y puntaje de este formato.

**2.1.5. RESIDENCIAS**

**Nombre del estudiante**

Se deberá capturar el nombre del estudiante de la residencia.

**Número de cuenta**

En este campo se deberá capturar el número de cuenta del estudiante.

**Nombre de la residencia**

Se deberá capturar el Nombre de la Residencia a la que pertenezca el Estudiante.

**Fecha de inicio**

Fecha en la que inició la residencia

**Fecha de término**

Fecha en la que finaliza la residencia

**2.1.6. VOLUNTARIOS**

**Carta de aceptación**

El folder de Voluntarios deberá contener la carta de aceptación con el Vo.Bo. de la Jefatura (revisar machote).



**Curriculum vitae**

**Fecha de entrega de historial académico**

**Título y Cédula Profesional solo si cuenta con ella**

**Fecha de carta de motivos**

**Fecha de carta compromiso**

**2.1.7. Base de datos satisfacción de estudiantes**

El prestador de servicio social deberá llenar la Base de Datos: *BD\_Satisfacción de Estudiantes*  
Esta base de datos se llenará al finalizar cada programa de Formación en la Práctica en base a los puntos de satisfacción de estudiantes del Centro Comunitario (SAS/CCMG/01).

	Puntualidad	Asistencia	¿Te dió a conocer el programa de prácticas?	¿Cubrió el programa de prácticas?	¿Consideras que el profesor tiene conocimientos suficientes sobre el tema?	¿Te brindó la capacitación que necesitabas para la realización de tu práctica?	¿Te supervisó en la práctica que realizaste?	¿Te brindó retroalimentación sobre tu desempeño?	¿El tiempo asignado para la revisión teóricas fue suficiente?
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									

Al finalizar la captura de los datos se realiza un análisis estadístico. Solo se realiza al finalizar el semestre, el cual se entregará a Jefatura vía correo electrónico con copia a su Asesora de Servicio Social y a la Asistente de Jefatura.



**2.1.8. Fuentes de Consulta**

Toda la información para el llenado de las diferentes bases de datos, se encontrará en el archivero que está ubicado en la Jefatura del Centro Comunitario.

**Manejo de información en archivero**

Los 10 primeros días del mes, se hace una revisión del folder de programa de formación en la práctica, el cual deberá contener:

**Folder de programa de formación en la práctica supervisada y escenarios especializados**

- Registro de programa
- Programas de trabajo (PTRAB/CCMG/01)
- Lista de Estudiantes en Formación (CCMG/LEFORM/02)\*
- Comprobante de Inscripción a la Coordinación (Comprobante de Registro por alumno)
- Listas de Asistencias (CCMG/LISTA)
- Lista de Estudiantes-horas (LISTEH/CCMG/01)
- Satisfacción de Estudiantes con su Formación (SAS/CCMG/01)\*\*

Al finalizar la revisión, se deberá capturar la información obtenida en la Base de Datos: **Registro Estadístico Programas y Estudiantes del CCMG.XLS**

\*La lista de Estudiantes en Formación y el Comprobante de Inscripción a la Coordinación deberán coincidir.

\*\*El llenado del formato de Satisfacción de Estudiantes se realiza al finalizar el Programa.

Se hará un reporte para la Asistente de Jefatura el cual debe contener los siguientes apartados:

**NOMBRE DEL PROGRAMA**

**Responsable Académico**

DOCUMENTOS	SI	NO	Observaciones
Registro de Programa			
Programa de Trabajo (PTRAB/CCMG/01)			
Lista de Estudiantes en Formación (CCMG/LEFORM/02)			
Comprobante de Inscripción a la Coordinación (Comprobante de Registro)			
Lista de Asistencia (CCMG_LISTA)			
Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)			
Satisfacción de Estudiantes con su Formación (SAS/CCMG/01)			



De forma paralela a la revisión de Folder de Programa, se realiza la verificación del folder del estudiante, para conocer los avances de los Responsables Académicos. Este folder deberá contener los siguientes formatos:

**Folder del estudiante**

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO)
- Evaluación Diagnóstica (Será realizada por el Responsable Académico, según sus propios criterios)
- Escala para valorar competencias (ESCOMP/CCMG/01)
- Evaluación Inicial
- Seguimiento
- Evaluación Final
- Retroalimentación (RETRO/CCMG/01)
- **Vista del folder**

**EXPEDIENTES DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN**

- Ficha de identificación del alumno (CCMG\_FICALUMNO)
- 3 escalas para valorar competencias (ESCOMP/CCMG/01)
  - Inicial
  - Seguimiento
  - Final
- Examen diagnóstico inicial
- 1ª. Retroalimentación del estudiante (TROTRO/CCMG/01)
- 2ª. Retroalimentación del estudiante (TROTRO/CCMG/01)
- 3ª. Retroalimentación del estudiante (TROTRO/CCMG/01)

**CHECK LIST ESTUDIANTES**

Nombre	Ficha de identificación	Escala de competencias inicial	Escalas de competencias seguimiento	Escalas de competencia final	Retroalimentación 1	Retroalimentación 2	Retroalimentación 3	Evaluación Diagnostica	Satisfacción de Estudiantes	Observaciones

Es importante mencionar que los estudiantes del PUEP deberán contener los mismos expedientes que los estudiantes de Formación en la Práctica.



**Folder de programa de prácticas curriculares**

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO) Por cada estudiante inscrito en la asignatura.
- Programa de la Asignatura
- Lista de Evaluaciones Realizadas
- Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)
- Acta de Calificaciones de la Materia. Se solicita al Responsable Académico una copia de las calificaciones de los estudiantes.

**Nombre de la Asignatura de Práctica Curricular**

**Responsable Académico**

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
Ficha de Identificación (CCMG/FICHAALUMNO) *Por cada estudiante			
Programa de la Asignatura			
Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)			
Acta de Calificaciones de la Materia			

Al finalizar la captura de los datos se realizará un reporte el cual se entregará vía correo electrónico a su Asesora de Servicio Social.

**Expediente de estudiante de servicio social**

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO)
- Copia de la Carta de Aceptación (Carta de Registro de Servicio Social)
- Cronograma de programa de Servicio Social
- Copia del Reporte Mensual de la Institución
- Desempeño del estudiante del Servicio Social (DESS/CCMG/01)
- Retroalimentación del Estudiante (RETRO/CCMG/01)
- Copia de la Carta de Finalización

El Centro Comunitario cuenta con dos programas de Servicio Social de los cuales, la responsable es la Mtra. Verónica Ruiz González:

- **Prevención y Atención de la Salud Mental en la Comunidad**
- **Intervención terapéutica con niños que presentan problemas de conducta.**

Las asesoras del servicio social son: Mtra. Carime Hagg Hagg, Mtra. Laura Amada Hernández Trejo, Mtra. Yolanda Santiago Huerta, Psic. Alejandra Márquez y Mtra. Brenda Medrano.



Los profesores que laboran en el Centro Comunitario, también pueden contar con Prestadores de Servicio Social, por lo cual es importante ponerse en contacto con ellos, para hacer de su conocimiento los requisitos del Centro.

**Servicio social**

- Ficha de Identificación del Alumno (Formato del CCMG)
- Copia de la Carta de Aceptación
- Cronograma del Programa de Servicio Social
- Copia del Reporte Mensual (Evaluación del alumno)
- Retroalimentación del Estudiante (Formato del CCMG)
- Copia de la Carta de Finalización
- **Vista del folder**

**EXPEDIENTES DE SERVICIO SOCIAL**

- Ficha de identificación del alumno (CCMG\_FICALUMNO)
- Copia de la carta de aceptación
- Cronograma de programa de Servicio Social
- Copia de reporte mensual de la Institución
  - Reporte 1
  - Reporte 2
  - Reporte 3
  - Reporte 4
  - Reporte 5
  - Reporte final
- Desempeño de estudiante del Servicio Social (DESS/CCMG/01)
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - Final
- Retroalimentación del estudiante (RETRO/CCMG/01)
- Copia de la carta de finalización

**SERVICIO SOCIAL (semestre lectivo)**

**Nombre:**

**Programa:**

**Clave:**

DOCUMENTO	SI	NO	Observaciones
Ficha de identificación (CCMG_FICHAALUMNO)			
Copia de la carta de aceptación			
Cronograma de programa de Servicio Social			
Copia de reporte mensual de la Institución			
Desempeño de estudiante del Servicio Social (DESS/CCMG/01)			
Retroalimentación del estudiante (RETRO/CCMG/01)			
Copia de la carta de finalización			





## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### Expediente de tesistas

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO)
- Copia de Registro de Anteproyecto de Tesis
- Oficio dirigido a la Jefatura del Centro Comunitario (El machote del oficio se envió vía correo electrónico). Este oficio se deberá imprimir en hoja membretada del Centro Comunitario.
- PDF de la tesis una vez que esté finalizada. (Documento digital)

### TESISTAS (semestre lectivo)

Nombre:

DOCUMENTO	SI	NO	Observaciones
Ficha de identificación (CCMG_FICHAALUMNO)			
Copia de registro de anteproyecto de tesis			
Oficio dirigido a la jefatura del Centro Comunitario			
PDF de la tesis finalizada (documento digital)			

\*Estos folders se encontrarán en el archivero que está ubicado en la Jefatura del Centro Comunitario en el primer cajón con el rótulo:

**EXPEDIENTES DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN EN LA PRÁCTICA SUPERVISADA Y ESCENARIOS ESPECIALIZADOS**

### Expediente de estudiantes de Posgrado

#### Maestrías

Ficha de Identificación

Evaluación de competencias (inicial, seguimiento y final)

Retroalimentación

### Formato de Checklist

Nombre	Ficha de Identificación	Evaluación			Retroalimentación
		Inicial	Seguimiento	Final	



**Voluntarios**

- CV
- Historial académico (si es egresado de la Facultad)
- Título y Cédula Profesional (en el caso de estar Titulado)
- Carta de motivos
- 2 fotos infantiles a color
- Carta Compromiso

**Formato de Checklist**

**VOLUNTARIOS (Semestre lectivo)**

**Nombre:**

DOCUMENTO	SI	NO	Observaciones
CV			
Historial académico			
Título y cédula profesional			
Carta de motivos			
2 Fotos infantiles a color			
Carta compromiso			

**Expedientes de profesores**

Al inicio, mitad y final del Semestre, El prestador de servicio social deberá revisar que todos los académicos que colaboran en el Centro Comunitario cuenten con los siguientes documentos:

- Curriculum Vitae
- Documentos Probatorios (Constancia de Títulos, Cursos, Talleres, Conferencias, etc. que hayan realizado en los últimos 5 años)
- También puede contener UNIDAD DE PLANEACIÓN Informes y Programas del Personal Académico Programa de Actividades
- Los profesores pueden anexar libros, programas o exámenes.

\*Es importante revisar estos documentos los cuales deberán estar marcados con la leyenda "Documento Externo".



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## EJERCICIO 1

Instrucciones: Utilizando la base de datos *Registro Estadístico Programas y Estudiantes del CCMG.XLS*, realiza el llenado de la tabla de estudiantes, usando la información proporcionada por la/el capacitador.

<b>Ubicación en PC:</b> Mis Documentos/Usuario Interno/ <i>Registro Estadístico Programas y Estudiantes del CCMG.XLS</i>											

## EJERCICIO 2

Instrucciones: Realice el llenado de la siguiente tabla, con base a la información proporcionada.

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

Responsable Académico: \_\_\_\_\_

DOCUMENTOS	SI	NO	Observaciones
Registro de Programa			
Programa de Trabajo (PTRAB/CCMG/01)			
Lista de Estudiantes en Formación (CCMG/LEFORM/02)			
Comprobante de Inscripción a la Coordinación (Comprobante de Registro)			
Lista de Asistencia (CCMG_LISTA)			
Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)			
Satisfacción de Estudiantes con su Formación (SAS/CCMG/01)			

## EJERCICIO 3

Instrucciones: Realice el llenado de la siguiente tabla, con base a la información proporcionada.

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

Nombre	Ficha de identificación	Escala de competencias inicial	Escalas de competencias seguimiento	Escalas de competencia final	Retroalimentación 1	Retroalimentación 2	Retroalimentación 3	Evaluación Diagnostica	Satisfacción de Estudiantes	Observaciones

¿Qué día se debe entregar la información del ejercicio 2 y ejercicio 3?

---



---



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## 2. 2 Actividades relacionadas al usuario externo

El prestador de servicio social deberá realizar el llenado de la base de datos BASEDATOS\_ASIGNACIÓN.XLS, diariamente.

FOLIO	Solicitud Servicio	Nombre de Usuario	Edad	Teléfono	Celular	TRATAMIENTO	ALTA	BAJA	CANALIZACIÓN	OTROS	Fecha de asignación	Programa	Responsable académico	Estudiante	OBSERVACIONES	EXPER
1	18-feb-14	ALVARO RAMIREZ GONZALEZ	7	55 5535 55	5555 55 55											
2	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55							Gema Elena Rodríguez	Mtra. Luz María Solís	Gema Elena Rodríguez	ALTA	0599-13
3	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55										Sólo puede sábados después 17 hrs	
4	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						19-feb-14	Residencia Terapia Familiar	Mtra. Martha López Zamudio			
5	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						18-feb-14	PUEP	Mtra. Karina Torres M.	Catania Estrada	Ya no requiere el servicio y entró a trabajar.	
6	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
7	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
8	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						11-mar-14	Psicodiagnóstico 2-3DA	Mtra. Karina Torres M.	Yvonne Escalona	Citada 23 marzo 2014	0737-14
9	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						18-feb-14	PUEP	Mtra. Karina Torres M.	Xochiquetzal Sánchez	Tel fijo No Contestan	
10	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55										Celular No contestan	
11	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
12	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						26-feb-14	Residencia Terapia Infantil	Mtra. Verónica Ruiz	Taller Niños a 9 y 6 años		
13	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
14	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
15	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
16	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
17	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
18	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						18-feb-14	PUEP	Mtra. Karina Torres M.	Xochiquetzal Sánchez	Ya no requiere el servicio. Esta siendo atendido en otra institución.	
19	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55						18-feb-14	PUEP	Mtra. Karina Torres M.	Rodolfo González	Tel fijo Pasa a servicio así entra el buzón	
20	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											
21	18-feb-14	ANDRÉS RAMÍREZ FERRER	11	55 5535 55	5555 55 55											

### 2.2.1. Asignación de usuarios externos

Los siguientes campos de la base de datos se obtienen en recepción con la autorización de Jefatura y de su Asesora de Servicio Social.

- Folio
- Solicitud de servicio
- Nombre del usuario
- Edad
- Teléfono
- Celular

Estos campos varían de acuerdo a los procesos terapéuticos de los usuarios por lo cual es recomendable estar al pendiente del estado del expediente.

- Tratamiento
- Alta
- Baja
- Canalización
- Otros



### **ENTREVISTA INICIAL**

Los responsables académicos solicitarán a Jefatura cierto número de usuarios externos para su atención, comentándole las características que requieren. (Niños, adolescentes, adultos, etc.)

#### **Fecha de asignación**

Se capturará la fecha que Jefatura asigna a los usuarios externos.

#### **Programa**

Se indicará el programa de profesionalización al cual se asignó el usuario.

#### **Responsable académico**

Nombre del responsable académico del programa de profesionalización

#### **Estudiante**

Nombre del estudiante que realiza la entrevista inicial

#### **Observaciones**

En caso de existir alguna observación, se capturará. (Fecha de la llamada, teléfonos fuera de servicio, celulares que envíen a buzón, personas que ya no requieran el servicio, entre otros).

#### **Expediente**

Se anotará el número de expediente asignado por recepción.

#### **Impresión diagnóstica**

Se capturará la impresión diagnóstica que se encuentre en el expediente, si no cuenta con ella deberán comentarlo con su Asesora de Servicio Social.

#### **Sugerencia terapéutica**

Se capturará tal cual se encuentre en el expediente.

### **CANALIZACIÓN INTERNA: ASIGNACIÓN DE TERAPEUTA**

Jefatura con apoyo de la Asesora de Servicio Social revisarán las sugerencias terapéuticas y la impresión diagnóstica, para canalizarlo al programa que ellas consideren pertinente. En caso de que no se cuente con el servicio solicitado por el usuario se canalizará a una institución que si apoye la problemática del usuario.

#### **Fecha**

Fecha de inicio de intervención terapéutica



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### **Programa**

Se indicará el programa de profesionalización al cual se asignó el usuario.

### **Responsable académico**

Nombre del responsable académico del programa de profesionalización

### **Terapeuta (Estudiante)**

Nombre del estudiante que realiza la sesión terapéutica

## **INTERVENCIÓN**

### **Inicio**

Inicio de intervención clínica, estos datos se obtienen revisando los expedientes.

### **Término**

Finalización de la intervención clínica. Se indicará en las observaciones si fue alta o baja

### **Observaciones**

En caso de existir alguna observación, se capturará

## **REFERENCIA A OTRAS INSTITUCIONES**

### **Fecha**

Fecha en caso de existir canalización.

### **Institución**

Nombre de la institución a la cual se canalizó al usuario.

### **Fecha de contra referencia**

Fecha en caso de existir contra referencia.

### **Observaciones**

En caso de existir alguna observación, se capturará.

\*La información contenida en esta base de datos se debe actualizar diariamente.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## 2.2.2. Base de datos usuarios externos

El prestador de servicio social deberá realizar el llenado de la base de datos **BASE CCM U. EXTERNO (1)**, cada tercer día o según se requiera.

EXPEDIENTE	USUARIO	EDAD	SEXO	FECHA NACIMIENTO	ESCOLARIDAD	SECTOR	DIRECCION	COLONIA	TELEFONO	CELULAR	ELECTRONICO	FECHA ADMISION	FECHA ALTA/BAJA	TERAPEUTA	SUPERVISOR	PROGRAMA	STATUS
0486-12	ROJAS MENDEZ AIDE	31	M	13/02/81	LICENCIATURA	U. LIBRE	AV. DEL IMAN #50, PEDREGAL DEL		6276 8975			13/08/13	29/01/14	ALEJANDRA MANJARREZ	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	BAJA
0610-13	VILLEGAS VALDES EDUARDO	11	H	01/07/01	PRIMARIA	SOLTERO	AV. JILATZINGA # 1350, DOMINGO		4149 2624	0455 2719 0378		12/02/13	18/02/14	LIZBETH HERNANDEZ	MTRA. VERONICA RUIZ GONZALEZ		ALTA
0813-13	VALAZA REQUENA CARMEN YIMENA	7	M		PRIMARIA	SOLTERO	TEPETLAPA, MZA. 2, CRUIZ CORTINEZ		5618 1370	0455 2007 0428		27/09/13	03/03/14	ANONIA USANGA			ALTA
0830-13	CHAVEZ RAMOS JESSICA	28	M	14/10/84	LICENCIATURA	SOLTERO	ATZAVACATL #102, CRUIZ CORTINEZ		5618 9568			17/08/13	29/01/14	MA. MONSERRAT ALFARO VARGAS	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	BAJA
0834-13	LOPEZ GOMEZ DOLORES PATRICIA	43	M	13/03/70	MEDIA SUPERIOR	U. LIBRE	TECACALO MZA 26, CRUIZ CORTINEZ ADOLOFO		0455 2884 8862			02/09/13	10/02/14	JIMENA MARTINEZ CASTILLO	MTRD. EDGAR LANDA RAMIREZ		BAJA
0843-13	AQUIRRE ANACLETO CLAUDIA ANGELIC	30	M	26/08/83	MEDIA SUPERIOR	SOLTERO	VALLE DE TLACOLULA 37 SECCION VAL		4148 0707	0455 2313 5883		04/09/13	09/04/14	NADIA ALEJANDRA DOMINGUEZ VIEYRA	MTRD. EDGAR LANDA RAMIREZ		BAJA
0859-13	MARTINEZ ROSA MARILINA	34	M	24/07/79	LICENCIATURA	CASADO	RIO PUENTE #13, CENTRAL DE MEXICAL		5614 2957	0455 3487 9345		03/09/13	21/02/14	ALEJANDRA MANJARREZ	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	ALTA
0863-13	LOPEZ PINEDA LILIE MILENKA	40	M	15/06/13	MEDIA SUPERIOR	CASADO	U. TORRES MIKCOMI (OMAS DE PLAT)		5393 2899			15/09/13	05/03/14	CATANIA ESTRADA	MTRA. KARINA TORRES		ALTA
0865-13	SANCHEZ HERNANDEZ JAVIER	8	H	02/09/04	PRIMARIA	SOLTERO	DIEZ CDA. DE CALIZ EL BELDIO		5617 5628	0455 2714 2791		09/09/13	25/01/14	CAROLINA CABRASCO	MTRD. FRANCISCO ESPINOZA JIMENEZ		ALTA
0881-13	CARRANONA MARTINEZ CAROLINA	30	M	04/03/83	MEDIA SUPERIOR	CASADO	CUAHUTEMOC # 33 SAN PABLO TEM		6274 8577	0455 2024 5294		22/10/13	04/03/14	CATANIA ESTRADA	MTRA. KARINA TORRES		BAJA
0893-13	MENDOZ IBAÑEZ SARAH ELENA	40	M	12/09/73	SECUNDARIA	U. LIBRE	TOTONACACI MZA 3 AJUJICO		5446 5134	0455 2073 8613		04/11/13	10/02/14	ARELY CONTRERAS SEGURA	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	BAJA
0895-13	BERNAL DIAZ CLAUDIA BEATRIZ	45	M	07/07/68	MEDIA SUPERIOR	CASADO	ANDI TEXOINTLI # 4 HUAYAMILPAS		5338 5387	0455 1273 0779		22/10/13	18/02/14	XOCHIQUELIZAL SANCHEZ GARCIA	MTRA. KARINA TORRES		BAJA
0704-13	CONTRERAS SEGURA ARELY	26	M	03/04/87	LICENCIATURA	SOLTERO	AV. EMILIANO ZAPATA TIERRA Y LIBERT		5301 5109	0455 1356 2181		05/11/13	03/03/14	ARELY CONTRERAS SEGURA	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	BAJA
0710-13	HERNANDEZ GUERRERO ALEXA	13	M	18/09/00	SECUNDARIA	SOLTERO	SAN ANTONIO MZA 527, CTE. 4, COVI		5338 8458			08/11/13	29/01/14	DELLA INARES SALINAS	MTRA. MARIBEL ESCOBAR		BAJA
0719-13	GALLEGOS RODRIGUEZ JOSE RODRIGO	22	H	02/05/91	LICENCIATURA	SOLTERO	JOSE MA. CASTOREN (CUAIMMALPA)		2163 4820	0455 6404 9834		07/11/13	26/02/14	ERIC VIEL GARCIA OSANVA	MTRA. LOURDES SOTO		ALTA
0727-13	DEL FLORAL LOPEZ GERARDO	14	H	08/06/99	SECUNDARIA	SOLTERO	TEPETLAPA # 67, COAJUJICO		4151 4108	0455 2089 7207		14/11/13	06/03/14	GRIEILA GARCIA BORIES	DR. MANUEL GONZALEZ CISCOY		BAJA
0738-14	AGUILAR ESPINOSA MA. GABRIELA	32	M	09/01/82	SECUNDARIA	SEPARADO	SAN ISABURO MZA. 3 SANTA URSELLA		2157 9936	0455 5373 2209		17/01/14	28/04/14	ALEJANDRA MANJARREZ	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ	INTRODUCCION	BAJA
0748-14	MARTINEZ CRUZ CLARA	40	M	20/09/73	TIPOLOGO TECNICO	CASADO	CD. DE FRENO, XESANTA CRUZ ACZ		5338 5387	0455 5338 5387		24/02/14	22/04/14	ALEJANDRA MANJARREZ	LIC. ALEJANDRA MANJARREZ		BAJA
0773-14	BERNAL DIAZ ANTONIO	32	H	28/11/81	LICENCIATURA	SOLTERO			5338 5387	0455 5338 5387		08/04/14	04/05/14	ALDO ALONSO GONZALEZ PEREZ	MTRA. KARINA TORRES		BAJA
0794-14	GARVA MONTOYA ROXANA MAYRA	29	M	09/05/84	OTROS	SOLTERO	COYOACAN		5618 1267			09/05/14	09/05/14	ALDO ALONSO GONZALEZ PEREZ	MTRA. KARINA TORRES		ALTA
0820-14	PRECIERO MEXICA CLAUDIA	40	M	17/09/73	TIPOLOGO TECNICO	SOLTERO	RUIZ CORTINEZ		5121 2007	0455 3349 6907		26/05/14	04/06/14	ALDO ALONSO GONZALEZ PEREZ	MTRA. KARINA TORRES		ALTA

La información para el llenado de esta base se recopila y actualiza con los datos disponibles en recepción, se deberá verificar físicamente los expedientes de los usuarios externos ubicados en el archivo que se encuentra fuera de la oficina de Jefatura, con la leyenda EXPEDIENTES DE USUARIOS EXTERNOS.

Para el llenado de la Base de Datos, se debe buscar una continuidad, teniendo especial atención en la unificación de criterios en la captura, correcta ortografía y sobre todo, cuidado en el manejo y tratamiento de la información de nuestros usuarios externos, ya que esta debe ser **confidencial**.

### Expediente

Número de expediente

### Usuario

Nombre del usuario



---

**Edad**

Edad del usuario

**Sexo**

Femenino/masculino

**Fecha de nacimiento**

Fecha nacimiento del usuario

**Escolaridad**

Primaria, secundaria, media superior (CCH, Bachilleres, prepas, etc.), licenciatura, maestría y doctorado.

**Edo. Civil**

Soltero, unión libre, casado, divorciado y viudo.

**Dirección**

Dirección actual del usuario: Calle, número y delegación.

**Colonia**

Nombre de la colonia

**Teléfono**

Teléfono fijo (casa u oficina)

**Celular**

Numero de celular

**C. electrónico**

Solo si el usuario cuenta con correo electrónico

**Fecha Admisión**

Día que el terapeuta realiza la entrevista inicial

**Fecha Alta/Baja**

Fecha en la que se le da al usuario de ALTA O BAJA

**Terapeuta**

Nombre del estudiante que realiza la entrevista inicial





**Supervisor**

Responsable académico del programa de profesionalización al que pertenece el terapeuta

**Programa**

Nombre del programa de profesionalización

**Status**

Alta, Baja o Canalización

**Observaciones**

Revisión del expediente, el cual deberá contener, los formatos correspondientes y los lineamientos requeridos.

**Al finalizar la intervención terapéutica se deberá revisar el formato Alta/Baja y Seguimiento ALBA/CCMG/01 para obtener los datos de los siguientes campos.**

**Resolución de problemática inicial**

**Cambios conductuales favorables**

**Mejoría en relaciones familiares**

**Mayor estabilidad**

**Mayor autoestima**

**Satisfacción de usuarios/as**

Se capturará la puntuación obtenida en el formato Satisfacción de Usuarios/as FORSA/CCMG/01

**2.2.3. Expedientes clínicos**

**Expediente clínico de adulto**

Ficha de Admisión: FA/CCMG/02

Consentimiento informado para usuarios/as CI/CCMG/02

Estudio Socioeconómico EST/CCMG/02

Evaluación Diagnóstica Individual EVAL/CCMG/02

Reporte de Sesión Clínica Individual RESC/CCMG/01

Satisfacción de Usuarios/as FORSA/CCMG/01

Alta/Baja y Seguimiento ALBA/CCMG/01



**Expediente clínico de menores**

- Ficha de Admisión: FA/CCMG/02
- Consentimiento Informado para Tutores CI/CCMG/02
- Estudio Socioeconómico EST/CCMG/02
- Evaluación Diagnóstica Individual EVAL/CCMG/02
- Reporte de Sesión Clínica Individual RESC/CCMG/01
- Satisfacción de Usuarios/as FORSA/CCMG/01
- Alta/Baja y Seguimiento ALBA/CCMG/01

**Expediente clínico EILE**

- Entrevista Psicopedagógica Inicial (EILE) ESE/CCMG/01
- Reporte de Sesión (Psicoeducativa) RESC/CCMG/01
- Alta/Baja/Seguimiento (Psicoeducativa) ALBA/CCMG/01

**Expediente clínico familiar**

- Ficha de Admisión: FA/CCMG/02
- Consentimiento Informado CI/CCMG/02
- Estudio Socioeconómico EST/CCMG/02
- Evaluación Diagnóstica Familiar y de Pareja EVAL/CCMG/02
- Reporte de Sesión Clínica Familiar RESC/CCMG/01
- Satisfacción de Usuarios/as FORSA/CCMG/01
- Alta/Baja y Seguimiento ALBA/CCMG/01

**2.2.4. Tabla de control de expedientes**

Se deberá realizar una tabla de control de expediente por cada programa de profesionalización del Centro Comunitario. Esta tabla se realiza los primeros 10 días de cada mes, para la supervisión de la Asistente de Jefatura.

Número de expediente	Nombre de Terapeuta	Observaciones



---

La tabla de control contiene los siguientes campos:

**Número de expediente**

Se deberá capturar el número que se encuentre señalado en el folder.

**Nombre del terapeuta**

Se capturaré el nombre del terapeuta (estudiante)

**Observaciones**

El expediente deberá incluir:

- Todos los formatos que contiene el expediente clínico en la última versión.
- Se verificará que incluya nombre y firma del terapeuta y del responsable académico.
- Las firmas de los usuarios externos en los formatos que lo requieran.
- Cuando el usuario se encuentre ya en terapia, el expediente deberá contener los registros de sesión clínica (por cada visita)

Los expedientes estarán ordenados de forma ascendente, en caso de no estarlo, el prestador de servicio social deberá realizar la correcta distribución.

No se podrá agregar, quitar ni cambiar el orden de los documentos o formatos que integran los expedientes, solamente se harán observaciones en caso de encontrar alguna inconsistencia. Se notificará en la Tabla de Control de Expedientes.

**Análisis Estadístico Mensual**

Este análisis se realiza los primeros 10 días del mes con los datos obtenidos en la Base de Datos Usuarios Externos.



\*El informe mensual estadístico se entregará con el siguiente formato:

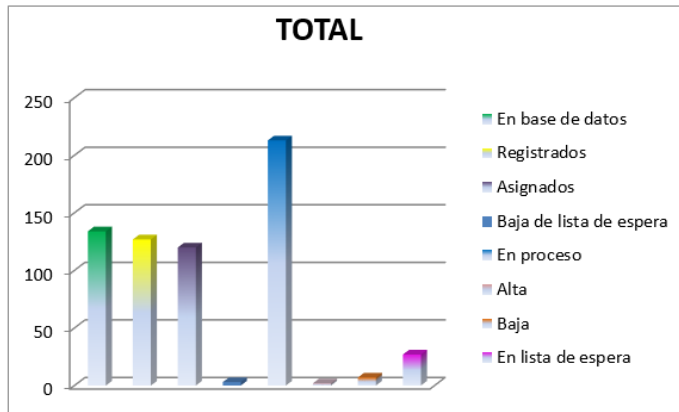


Figura 1. Análisis estadístico de Febrero 2015.

#### REPORTE DE FEBRERO 2015 DE LOS USUARIOS EXTERNOS

El día 6 de Marzo de 2015 se hizo una revisión de la base de datos de los pacientes que solicitan atención psicológica en el Centro Comunitario Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro.

A continuación se presenta una descripción del status en que se encuentran actualmente los usuarios que fueron registrados en el mes Febrero 2015.

Febrero 2015	TOTAL
En base de datos	134
Registrados	127
Asignados	120
Baja de lista de espera	3
En proceso	213
Alta	4
Baja	4
En lista de espera	27

Febrero 2015 [Modo de compatibilidad] - Word

#### ALTAS FEBRERO 2015

Los usuarios dados de alta en el mes de febrero 2015 fueron tres y un acumulativo del mes de enero. Tres de estos cuatro usuarios tuvieron el resultado de satisfecho en el formato de satisfacción de usuarios. Únicamente un usuario faltó responder la satisfacción de usuarios.

En la tabla 2 se muestra el caso dado de alta.

Expediente	Estatus	Fecha	Metas terapéuticas					Satisfacción de usuarios
			Resolución de problemática inicial	Cambios conductuales favorables	Mejora en relaciones familiares	Mayor estabilidad	Mayor autonomía	
0713-13	ALTA	11-02-15	2	2	2	3	2	-
0805-14	ALTA	22-01-15	2	2	2	2	2	SATISFECHO
0814-14	ALTA	05-02-15	3	3	3	3	3	SATISFECHO
0839-14	ALTA	19-02-15	3	3	2	2	2	SATISFECHO

Tabla 2. Altas Febrero 2015.



**BAJAS FEBRERO 2015**

El total de bajas en el mes de febrero 2015 fue un usuario y tres acumulativos del mes de enero. De los cuales sólo uno contó con el llenado del formato de satisfacción de usuarios siendo el resultado como satisfecho.

Expediente	Estatus	Fecha	Metas terapéuticas					Satisfacción de usuarios
			Resolución de problemática inicial	Cambios conductuales favorables	Mejoría en relaciones familiares	Mayor estabilidad	Mayor autonomía	
0979-14	Baja	27-01-15	1	1	1	1	1	
0728-13	BAJA	29-01-15	2	2	2	2	2	SATISFECHO
0886-14	BAJA	02-02-15	2	3	3	3	3	
0908-14	BAJA	29-01-15	1	2	1	1	1	

Tabla 3. Bajas Febrero 2015.

4

**REGISTRO DE INGRESO DE EXPEDIENTES FEBRERO 2015**

En la siguiente tabla se muestra el total de expedientes adecuados e inadecuados respecto al registro de ingreso que incluye el consentimiento informado, ficha de admisión, estudio socioeconómico, número de expediente y reporte de sesión de la entrevista inicial. Los adecuados son aquellos expedientes que cuentan con el llenado completo de los formatos, es decir; nombre y firma de responsable académico y terapeuta, número de expediente y fecha, los inadecuados no cuentan con alguno de los puntos anteriores.

Registro de ingreso	
Adecuados	<b>182</b>
Inadecuados	<b>31</b>
Total	<b>213</b>

Tabla 4. Registro de ingreso de expedientes del mes de Febrero 2015.

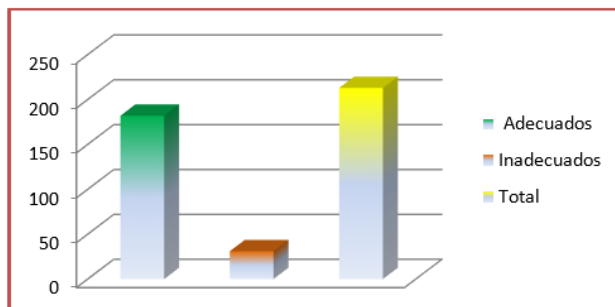


Figura 2. Registro de ingreso de expedientes del mes de Febrero 2015.

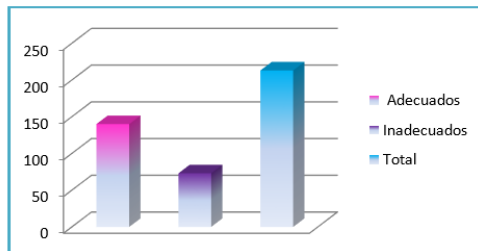


**INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES FEBRERO 2015**

En la tabla 5 se muestra el total de expedientes adecuados e inadecuados de acuerdo a la integración de los expedientes que incluye la evaluación diagnóstica inicial y los reportes de sesión. Los adecuados son los expedientes que cuentan con el llenado adecuado de los formatos y los inadecuados no cuentan con algún dato.

Integración de expediente	
Adecuados	<b>140</b>
Inadecuados	<b>73</b>
<b>Total</b>	<b>213</b>

**Tabla 5.** Integración de expedientes del mes de Febrero 2015.



**Figura 3.** Integración de los expedientes del mes de Febrero 2015.

**EXPEDIENTES SIN ESTADO ACTUAL**

El total de los expedientes que no se sabe cuál es su estado actual fue de 34, y se presentan a continuación.

<b>Lizbeth Hernández</b>
0784-14
798-14
799-14
0868-14
0965-14
0977-14

<b>Lourdes Soto</b>
0758-14
0923-14

<b>Martha López Zamudio</b>
0892-14
0948-14

\*La versión electrónica de este formato se encuentra ubicada en la red de servicio social.



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### EJERCICIO 4

Instrucciones: Utilizando la base de datos **BASE CCM U. EXTERNO (1). XLS**, realiza el llenado de la tabla, usando la información proporcionada por la/el capacitador.

Ubicación en PC: Mis documentos / BASE CCM U. EXTERNO (1). XLS											

### EJERCICIO 5

Instrucciones: Realice el llenado de la siguiente tabla, con base a la información proporcionada.

Número de expediente	Nombre de Terapeuta	Observaciones

¿Qué día se debe entregar la información del ejercicio 5?

---

---



### 2.3. Diseño y aplicación de actividades de promoción de la salud mental

El prestador de servicio social realizará actividades promocionales para difusión de las diferentes actividades del Centro Comunitario:

Para llevar un control internos de los talleres de promoción de la salud que se realizan en el Centro se cuenta con una carpeta la cual se ubica en el cubículo 4. Mensualmente se deberá realizar un listado de los talleres y cursos los cuales deberán ser aprobados por Jefatura para posteriormente darles promoción y difusión.

Las carpetas deberán contener la siguiente información de cada taller:

- Cartas descriptivas del taller (CADES/CCMG/02)
- Consentimiento informado para talleres (CI/CCMG/02)
- Registro de asistencia/actividad de prevención (RG/CCMG/02)
- Satisfacción de usuarios (SUT/CCMG/02)

Para la difusión de los talleres se entregará la siguiente tabla:

#### PROGRAMACION AGOSTO- DICIEMBRE 2014.

TALLER	DIRIGIDO	HORARIO	INICIO TERMINO	COSTO	COORDINADOR	RESP. ACADÉMICO	CONTENIDO
"Habilidades para la vida"	11-18 años	11-13:00	Todos los sábados del 23 de Agosto – 6 de Diciembre.	15 por persona.	Esther Silva Villa	Dra. Ángeles Cruz	Aprendes habilidades básicas para mejorar la relación con tus padres e hijos.
"Negociando con mi pareja".	Hombres y mujeres.	10:30-12:30	Todos los sábados del 23 de Agosto – 6 de Diciembre	20 por sesión.	Carolina Cortes	Dra. Ángeles Cruz	Que cada pareja cuente con herramientas que les ayuden a interactuar de manera sana y respetuosa, así como llegar a Acuerdos equitativos para mejorar su relación.
"Taller de experimentos para preescolares agua para todos".	Dirigido a niños de preescolar acompañados con papas o mama.	16:30 pm – 18:00 hrs	Lunes y Miércoles 25 de julio-24 de septiembre.	5 pesos por sesión.	Adrián Cruz León	Dra. Ileana Seda Santana.	Los niños reflexionaron acerca del uso y propiedades del agua.





## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### \*Otras actividades son:

- Carteles de promoción para las jornadas de los Centros
- Carteles de promoción de servicio social
- Carteles de promoción de su programa de profesionalización
- Cuadernillo de promoción de programas de profesionalización
- Actualización del tríptico del Centro Comunitario
- Guías para las revisiones internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad
- Administración de la cuenta oficial de Facebook del Centro Comunitario

Apoyo a la difusión de los talleres, cursos, cine debates y programas que se lleven a cabo en el Centro Comunitario, al menos una vez al mes o cuando se requiera.

- Investigación

Estudio de las necesidades en salud mental de la comunidad a la cual da servicio el Centro Comunitario; además de temas de interés para los estudiantes de Servicio Social.

\*Las actividades pueden variar de acuerdo a los criterios de Jefatura o las Supervisoras de servicio social.





### **3. FUNCIONES DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **3.1. Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

##### **3.1.1. Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de Calidad se define como el conjunto de elementos en constante interacción mediante los cuales se planifica y administra la calidad de nuestro trabajo para ofrecer un servicio satisfactorio a los clientes y aprovechar las oportunidades de mejorar del mismo.

##### **3.1.2. NORMA ISO 9001:2008**

La Certificación ISO 9001:2008 es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente a la organización, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en una actividad más valiosa.

Los beneficios son los siguientes:

- Mejora trazabilidad.
- Control de procesos.
- Ventaja competitiva
- Permite detectar necesidad e implementar capacitaciones a empleados.
- Implementar herramientas de mejora continua como las 5 "S".
- Aumenta productividad.
- Detecta necesidades de sus clientes de manera eficiente aumentando el grado de satisfacción de los clientes.

Nuestro Centro obtuvo la Certificación en Febrero del 2013



### **3.1.3. Comité de Calidad**

El Comité de Calidad es un grupo de personas dentro de la organización que se encarga de implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad así como proponer y llevar a cabo acciones correctivas y preventivas que inducen a la mejora continua. Se conforma por la Jefatura del Centro, el Representante de Calidad y los Miembros del Comité de Calidad.

### **3.1.4. Función del Comité de Calidad**

El Comité de Calidad, en coordinación con las áreas responsables, tiene como funciones revisar a intervalos definidos el SGC, documentar y difundir los documentos del SGC de acuerdo con su área de responsabilidad, asegurar la implantación de dichos documentos, definir acciones correctivas y preventivas, identificar áreas de oportunidad, elaborar bitácoras o minutas de las sesiones, definir el alcance que tendrá el SGC y participar en la sensibilización del personal a su cargo.

El Comité de Calidad del Centro Comunitario se encuentra conformado por:

Mtra. Verónica Ruiz González, Jefa del Centro Comunitario,  
Mtra. Carime Hagg Hagg, Representante del Sistema de Gestión de Calidad,  
Mtra. Yolanda Santiago Huerta,  
Psic. Alejandra Márquez Calderón,  
Mtra. Brenda Adriana Medrano y  
Mtra. Laura Amada Hernández Trejo.

### **3.1.5. Manuales del Centro Comunitario**

El Centro Comunitario cuenta con tres manuales los cuales sirven de apoyo para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

#### **Manual de Organización**

El cual forma parte de la documentación para el SGC; contiene los perfiles de los diversos puestos del personal académico y administrativo que labora en el Centro Comunitario. También contiene las actividades de trabajo y las políticas que a ellas se aplican.



### **Manual de Calidad**

Contiene las características del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Comunitario, y vigila el cumplimiento de la norma internacional de calidad de ISO 9001:2008.

### **Manual de Procedimientos**

Forma parte de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad. Contiene los procedimientos operativos y de calidad que se encuentran en el anexo; que se realizan en colaboración de académicos, estudiantes y personal administrativo dentro del Centro Comunitario.

Los manuales mencionados anteriormente se encuentran resguardados en la Jefatura del Centro Comunitario, y existen copias de estos documentos en el Cubículo 4 correspondiente a Servicio Social.

### **3.2. Actividades relacionadas al usuario interno**

El Centro Comunitario, cuenta con diferentes formatos, que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **FORMATOS DE ESTUDIANTES / PROFESORES**

Es responsabilidad del prestador de servicio social revisar los Primeros 10 días del mes que se encuentren completos y la versión actualizada de los formatos que usan los académicos para el llenado de todos los procedimientos anteriores. Se hará un informe dirigido a la Asesora de Servicio Social con copia a la Asistente de Jefatura.

#### **DEFINICIONES OPERACIONALES DE LAS COMPETENCIAS**

DEFCOMP/CCMG/01

#### **ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS**

ESCOMP/CCMG/01

#### **FICHA DE IDENTIFICACIÓN ALUMNO**

CCMG\_FICALUMNO

#### **LISTA DE ASISTENCIA**

CCMG\_LISTA



## **CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### **LISTA DE COTEJO: ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS**

LCESCOMP/CCMG/01

### **LISTA DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN**

CCMG/LEFORM/02

### **LISTA DE ESTUDIANTES HORAS**

LISTEH/CCMG/01

### **LISTA DE RESIDENTES**

CCMG\_LPOSG

### **RETROALIMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE**

RETRO/CCMG/01

### **SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN**

SAS/CCMG/01

### **SERVICIO SOCIAL**

(DESS/CCMG/01)

### **REGISTRO DE PROGRAMA**

Documento Externo

### **PROGRAMA DE TRABAJO**

PTRAB/CCMG/01



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### 3.2.1. Funciones de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad

#### PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

El prestador de servicio social participa en diferentes Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se describen a continuación.

Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Estudiante</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Registro del Programa de Formación Profesional Supervisada y/o Prácticas en Escenarios Especializados</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG03</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

#### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social recibirá de Jefatura o de su Asesor de Servicio Social el programa para su verificación y validación.

La acción es validar el programa de prácticas con el formato (VALPRAC/CCMG/01)

CONTROL: VALIDACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

**CONTROL**  
VALIDACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS  
CLAVE: VALPRAC/CCMG/01

**DATOS DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
 PROGRAMA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** En la lista de cotejo, verificar a través del cotejo que el programa contenga los elementos que lo constituyen.

ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN EL PROGRAMA	NO	SI	PUNTAJE	Observaciones:
• Datos del programa			2	
• Datos identificación			2	
• Características de los estudiantes			2	
• Resumen			1	
• Justificación			1	
• Obj. Gral.			.5	
• Obj. Especificos			.5	
• Temario			1	
• Metodología			1	
• Rec. materiales			1	
• Evaluación			.5	
• Requisitos constancia			.5	
• Referencias			2	

**PUNTAJE TOTAL:** \_\_\_\_\_

Marque con una "X" el intervalo que corresponda a la suma total.

(0 a 10) RECHAZADO	(10.5 a 15) A CORREGIR	(16) ACEPTADO
--------------------	------------------------	---------------

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del  
Responsable del Control

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Estudiante</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Inscripción al Programa de Formación Profesional Supervisada y/o Prácticas en Escenarios Especializados</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG04</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

Verificará que el responsable académico abra el expediente del estudiante y el de programa, el cual deberá contener:

### EXPEDIENTE DE ESTUDIANTE (Folder)

### FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO

CCMG\_FICALUMNO

CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### FICHA DE IDENTIFICACIÓN ALUMNO

Clave: CCMG\_FICALUMNO

NOMBRE DEL ALUMNO \_\_\_\_\_ NO. DE CUENTA: \_\_\_\_\_

Semestre que cursa: \_\_\_\_\_ SISTEMA (Escolarizado/SUA): \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ Col.: \_\_\_\_\_ Deleg. \_\_\_\_\_

Tels. \_\_\_\_\_ Cel.: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PROGRAMA AL QUE PERTENECE: \_\_\_\_\_ PROFESOR/A RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

HORARIO DE PRÁCTICAS: \_\_\_\_\_ SEMESTRE LECTIVO: \_\_\_\_\_

**MUESTRA**

### OBSERVACIONES:

EVALUACIÓN INICIAL: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO: \_\_\_\_\_

EVALUACIÓN FINAL: \_\_\_\_\_

% DE ASISTENCIA: \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## EXPEDIENTE PROGRAMA ACADÉMICO (Folder)

### LISTA ESTUDIANTE EN FORMACIÓN

CCMG/LEFORM/02

CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



PROGRAMA DE PRÁCTICAS: \_\_\_\_\_ PROFESOR/A RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

DÍA: \_\_\_\_\_ HORARIO: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_

### LISTA DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN Clave: CCMG/LEFORM/02

NOMBRE DE ESTUDIANTE	TIPO DE PROGRAMA	SEM.	SISTEMA	NÚMERO DE CUENTA	TELÉFONO/S CELULAR	MAIL
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

**MUESTRA**

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## LISTA DE ESTUDIANTE DE LA COORDINACIÓN (Documento externo) REGISTRO POR ESTUDIANTE DE COMPROBANTE DE REGISTRO EN LA COORDINACIÓN (Documento externo)

La acción es validar el programa de las prácticas. Este es un procedimiento indirecto. Se entrega a Jefatura o a la Asistente de Jefatura. (VALPRAC/CCMG/01)

CONTROL: VALIDACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### CONTROL VALIDACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS CLAVE: VALPRAC/CCMG/01

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** En la lista de cotejo, verificar a través del cotejo que el programa contenga los elementos que lo constituyen.

#### LISTA DE COTEJO:

ELEMENTOS QUE CONSTITUYEN EL PROGRAMA	NO	SI	PUNTAJE	Observaciones:
• Datos del programa			2	
• Datos identificación			2	
• Características de los estudiantes			2	
• Resumen			2	
• Justificación			1	
• Obj. Gral.			.5	
• Obj. Específicos			.5	
• Temario			1	
• Metodología			1	
• Rec. materiales			1	
• Evaluación			.5	
• Requisitos constancia			.5	
• Referencias			2	

**PUNTAJE TOTAL:** \_\_\_\_\_

Marque con una "X" el intervalo que corresponda a la suma total.

(0 a 10) RECHAZADO	(10.5 a 15) A CORREGIR	(16) ACEPTADO
--------------------	------------------------	---------------

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del  
Responsable del Control

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>INGRESO DEL ESTUDIANTE</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Servicio Social</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG05</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

Se deberá abrir un expediente para el nuevo Programa de Servicio Social, el cual debe incluir la copia de su carta de aceptación, sus reportes mensuales y su desempeño.

## CARTA DE ACEPTACIÓN

## DESEMPEÑO

DESS/CCMG/01

CONTROL: VALIDACIÓN DEL PROGRAMA DE PRÁCTICAS

**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

CONTROL  
DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE DEL SERVICIO SOCIAL  
CLAVE: DESS/CCMG/01

**DATOS DEL ESTUDIANTE DEL SERVICIO SOCIAL:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
 REPORTE NO. \_\_\_\_\_ FECHA A CUBRIR: \_\_\_\_\_ EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_  
 HORAS CUBIERTAS \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR DEL SERVICIO SOCIAL: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Indique la calificación obtenida por el estudiante de servicio social en los siguientes rubros.

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	BUENO	SUFICIENTE	DEFICIENTE
	10	9	8	7
RELACIONES INTERPERSONALES (Con compañeros, autoridades, etc.)				
NIVEL DE ADAPTACIÓN AL MEDIO TRABAJO (Relaciones con compañeros, autoridades, etc.)				
ASISTENCIA				
PUNTUALIDAD				
CALIDAD (En el trabajo realizado)				
PUNTUALIDAD (En la entrega del trabajo)				
DISPOSICIÓN AL TRABAJO (Cooperatividad, responsabilidad, iniciativa)				
ACTITUD PROFESIONAL (Con padres de familia, pacientes, solicitantes de empleo, otros profesionales)				
CALIFICACIÓN GLOBAL (Sobre el trabajo del alumno en el periodo correspondiente a este reporte)				

**EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE DEL SERVICIO SOCIAL**  
(Sume las calificaciones del periodo)

Marque con una "X" el intervalo que corresponda a la evaluación del estudiante.

(45-55) DEFICIENTE	(56-66) SUFICIENTE	(66-77) BUENO	(78-90) EXCELENTE
--------------------	--------------------	---------------	-------------------

Nombre y firma del Responsable del control \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

La acción es verificar que se encuentre copia de la carta de aceptación y la evaluación de desempeño.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Evaluación del Estudiante</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG06</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

El prestador de servicio social participa haciendo la revisión del expediente de cada estudiante, el cual debe contener el examen teórico inicial (Esta la realiza el Responsable Académico de cada programa). El expediente del estudiante, también deberá contener la escala para valorar competencias (Evaluación Inicial) (ESCOMP/CCMG/01)

ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS

CLAVE: ESCOMP/CCMG/01

#### DATOS PERSONALES Y ACADÉMICOS:

NOMBRE DE ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE ACADÉMICA/O: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** En primer lugar, complete los datos de identificación del alumno. En segundo lugar, indique el grado de logro que el alumno ha tenido de la competencia señalada asignando en cada fila el número de nivel que corresponda: por debajo del básico(1), básico(2), intermedio(3) y avanzado(4). Una vez asignado el nivel de logro de cada competencia, realice la suma de cada columna y obtenga la sumatoria total. Se adiciona una columna de observaciones en cada elemento.

**INDIQUE:**  
 EVALUACIÓN INICIAL  
 SEGUIMIENTO  
 EVALUACIÓN FINAL

ESCALA PARA VALORAR LAS COMPETENCIAS BÁSICAS DEL ALUMNO FIRMA DEL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

COMPETENCIAS PROFESIONALES	NIVEL DE LOGRO				Observaciones
	POR DEBAJO DEL BÁSICO (1)	BÁSICO (2)	INTERMEDIO (3)	AVANZADO (4)	
Diseña entrevistas como herramienta para obtener información y evaluación de la situación.					<b>MUESTRA</b>
Lleva a cabo entrevistas para obtener información y evaluación de la situación.					
Implementa una evaluación diagnóstica.					
Comprende las emociones, vivencias y experiencias de las personas que atiende, y comunica lo que ha comprendido al usuario (empatía).					
Implementa programas de intervención.					
Integra expedientes o portafolios de los usuarios atendidos.					
Elabora reportes profesionales para informar a las personas interesadas sobre la situación psicológica observada.					
<b>PUNTAJE:</b>					<b>TOTAL:</b>

Marque con una "X" el intervalo de las competencias adquiridas por el alumno que corresponda al total.

NIVEL DE LOGRO DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS	POR DEBAJO DEL BÁSICO (0 a 7)	BÁSICO (8 a 14)	INTERMEDIO (15 a 21)	AVANZADO (22 a 28)

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM





Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Supervisión del Estudiante</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG07</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

El prestador de servicio social participa indirectamente haciendo una revisión de la retroalimentación (RETRO/CCMG/01) de todos los expedientes de los estudiantes por cada programa, realizada por los responsables académicos.

RETROALIMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE

 CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



**RETROALIMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE**  
(SUPERVISIÓN)  
CLAVE: RETRO/CCMG/01

**DATOS PERSONALES Y ACADÉMICOS:**

NOMBRE DE ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE ACADÉMICA/O: \_\_\_\_\_

**INDIQUE ACTIVIDAD A SUPERVISAR:**

SESIÓN TERAPÉUTICA  
 SESIÓN PSICOPEDAGÓGICA  
 PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL (ESPECIFIQUE) \_\_\_\_\_

**MODALIDAD DE SUPERVISIÓN:**

INDIVIDUAL  
 GRUPAL  
 EN VIVO  
 NARRADA

**HABILIDAD(ES) O TÉCNICAS SUPERVISADAS:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RETROALIMENTACIÓN AL ESTUDIANTE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*La retroalimentación al estudiante deberá ser: Específica: Que indique la técnica o habilidad y el desempeño del estudiante. Respetuosa: Que indique las felicitaciones sin juicios ni valoración. Propositiva: Que se señalen en forma concreta acciones para la mejora.

FIRMA DEL SUPERVISOR: \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

RETROALIMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE

**DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE PARA LA RETROALIMENTACIÓN:**

Instrucciones: De acuerdo a la supervisión realizada al estudiante, evalúe cada una de las siguientes competencias y escriba en la columna de "puntuaje" el número que corresponda. Haga la sumatoria y ponga el puntaje final en el total. Por último marque en la escala de desempeño la calificación que corresponda de acuerdo a la supervisión realizada. Es indispensable dar retroalimentación escrita al estudiante.

CONDUCTA	EVALUACIÓN DE LA SUPERVISIÓN	PUNTAJE
1. Interés en el usuario(s) y en sus preocupaciones y problemas.	(1) No muestra interés en el usuario(s) y en sus preocupaciones o problemas. (2) Muestra poco interés en el usuario(s) y en sus preocupaciones o problemas. (3) Muestra cierto interés en el usuario(s) y en sus preocupaciones o problemas. (4) Muestra interés en el usuario(s) y en sus preocupaciones o problemas. (5) Se muestra muy interesado en el usuario(s) y en sus preocupaciones o problemas.	
2. Acercamiento hacia el usuario(s) y tipo de relación que establece.	(1) Es muy rígido, mecánico y superficial. (2) Es rígido. A veces es mecánico y superficial. (3) Es desigual: a veces rígido, a veces relajado. (4) Se muestra relajado y espontáneo la mayor parte del tiempo. (5) Se muestra siempre relajado, espontáneo y flexible.	
3. Empatía del estudiante hacia el usuario(s).	(1) Nada empático; no se da cuenta de las necesidades del usuario(s). (2) Poco empático; rara vez se da cuenta de las necesidades del usuario(s). (3) Algunas veces es empático y otras veces se muestra insensible. (4) Es empático y se muestra sensible hacia las necesidades del usuario(s). (5) Es muy empático y se muestra muy sensible hacia las necesidades del usuario(s).	
4. Escucha	(1) El terapeuta no interviene ni clarifica puntos necesarios durante el discurso del usuario(s). (2) Da pocas opiniones y sus críticas no son constructivas. (3) Algunas veces interviene pero en ocasiones sus ejemplos son poco claros. (4) Interviene y da opiniones constructivas pero en ocasiones no clarifica puntos necesarios. (5) Sus intervenciones y opiniones siempre son constructivas y clarifica puntos necesarios.	
5. Habilidad para el contenido del contenido y de los temas.	(1) No se da cuenta del contenido ni de los sentimientos expresados por el usuario(s). (2) Se da cuenta de parte del contenido. No se da cuenta de los sentimientos. (3) Se da cuenta del contenido. No se da cuenta de los sentimientos. (4) Se da cuenta del contenido expresado pero pierde detalle de los sentimientos. (5) Se da cuenta tanto del contenido como de los sentimientos expresados.	
6. El lenguaje es adecuado para el usuario(s).	(1) Utiliza tecnicismos y palabras poco comunes, no adecua el vocabulario de acuerdo al usuario(s). (2) Algunas veces utiliza tecnicismo y en ocasiones adecua el vocabulario al usuario(s). (3) Su lenguaje es adecuado de acuerdo al paciente pero a veces utiliza muletillas. (4) Su lenguaje es adecuado, no utiliza muletillas pero en ocasiones utiliza tecnicismos. (5) Evita el uso de palabras poco comunes y su lenguaje se adecua al usuario(s).	
7. Habilidades del participante para enfocar los problemas del paciente o grupo.	(1) No puede enfocar, brinca de un tema a otro. (2) Enfoca el problema muy brevemente y salta de tema. (3) Enfoca el problema brevemente, no puede mantener el enfoque. (4) La mayor parte del tiempo enfoca el problema. (5) Se centra en el problema y profundiza en él.	
8. Habilidad del estudiante para comunicar al usuario(s) aceptación y entendimiento.	(1) No da retroalimentación que comunique aceptación y entendimiento. (2) Da poca retroalimentación que comunique aceptación y entendimiento. (3) Algunas veces da retroalimentación que comunique aceptación y entendimiento. (4) Casi siempre da retroalimentación que comunique aceptación y entendimiento. (5) Siempre da retroalimentación que comunique aceptación y entendimiento.	
9. Habilidad del estudiante para expresar sus pensamientos.	(1) Siempre tiene dificultad para expresarse en la sesión. (2) Casi siempre tiene dificultad para expresarse en la sesión. (3) Algunas veces se expresa con claridad en la sesión. (4) Casi siempre se expresa con claridad en la sesión. (5) Siempre se expresa con claridad en la sesión.	
10. Habilidad para proporcionar información clara y precisa.	(1) No proporciona la información que se le solicita. (2) Casi nunca proporciona la información que se le solicita. (3) A veces proporciona la información que se le solicita. (4) Casi siempre proporciona la información que se le solicita. (5) Siempre proporciona la información que se le solicita.	
<b>TOTAL</b>		

\*De acuerdo al total del puntaje de la supervisión realizada, evalúe al estudiante en la siguiente escala respecto a su desempeño.

<b>Deficiente (10 - 19)</b>	<b>Regular (20 - 29)</b>	<b>Buena (30 - 39)</b>	<b>Excelente (40 - 50)</b>
-----------------------------	--------------------------	------------------------	----------------------------

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



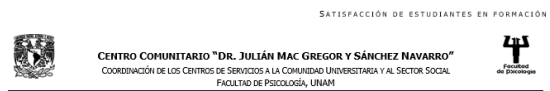
Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>EGRESO DEL ESTUDIANTE</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Satisfacción del Estudiante con su Formación</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG18</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

El prestador de servicio social participa de forma indirecta, recordando y/o entregando al Responsable Académico de cada Programa, el Formato de Satisfacción de Estudiantes en Formación (SAS/CCMG/01).

La Jefatura, la Asistente de Jefatura y/o El prestador de servicio social serán los responsables de resguardar las evaluaciones de Satisfacción del Estudiante en Formación entregadas por el responsable académico de cada programa.

La acción a realizar es una revisión de la satisfacción de los estudiantes, al término de cada programa de formación.



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN

Clave: SAS/CCMG/01

FECHA: \_\_\_\_\_

SEXO:  F  M

SEMESTRE: \_\_\_\_\_

SISTEMA:  ESCOLARIZADO  ABIERTO

NOMBRE DEL

PROGRAMA:

PROFESOR

RESPONSABLE DEL

PROGRAMA: \_\_\_\_\_

Con el objetivo de mejorar cada vez los programas de prácticas, te pedimos que señales del 0 al 5, considerando:

0 - menos favorable \_\_\_\_\_ 5 - más favorable

Tus respuestas serán anónimas, tu sinceridad será muy importante.

#### Con relación al profesor responsable del programa:

1. Puntualidad	
2. Asistencia	
3. ¿Te dio a conocer el programa de prácticas?	
4. ¿Cubrió el programa que planteó?	
5. ¿Consideras que el profesor tiene conocimientos suficientes sobre el tema?	
6. ¿Te brindó la capacitación que necesitabas para realizar tu práctica?	
7. ¿Te supervisó en la práctica que realizaste?	
8. ¿Te brindó retroalimentación sobre tu desempeño?	

#### Con relación a las prácticas:

9. ¿El tiempo asignado para la revisión teórica fue suficiente?	
10. ¿El tiempo asignado para la práctica (intervención) fue suficiente?	
11. ¿Fue adecuado el escenario en el que se realizaron?	
12. ¿Es relevante este programa en la formación profesional del psicólogo?	

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN

#### Con relación a tus aprendizajes:

13. ¿Las habilidades que adquiriste serán de utilidad en tu práctica profesional?	
14. ¿El programa cubrió tus expectativas?	
15. ¿Recomendarías este Programa de Prácticas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué?	

¿Cuál fue el aprendizaje más importante que tuviste en este año de trabajo?

¿Cuáles fueron tus principales dificultades en el trabajo?

¿Qué sugerencias harías para las futuras generaciones?

¿Algo más que quieras mencionar o que quieras compartir?

#### Para ser llenado por el responsable del control

Marque con una "X" el intervalo de satisfacción manifestado por el estudiante.

INSATISFECHO (0 a 18)	REGULARMENTE SATISFECHO (19 a 37)	SATISFECHO (38 a 56)	MUY SATISFECHO (57 a 75)
--------------------------	--------------------------------------	-------------------------	-----------------------------

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

Firma del responsable del control

# MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>EGRESO DEL ESTUDIANTE</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Elaboración de Constancias</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG19</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social solicitará a los Responsables Académicos de cada programa, las Listas de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/02). Dichas listas deberán ser entregadas a la Asistente de Jefatura para la elaboración de constancias.

El prestador de servicio social puede apoyar a la Asistente de Jefatura a entregar las constancias a cada Responsable Académico para su firma.

El prestador de servicio social puede apoyar a la Asistente de Jefatura en la entrega de constancias a estudiantes.

**\*Estos procedimientos se encuentran de forma detallada en el Manual de Procedimientos que se encuentra en la Jefatura del Centro Comunitario.**

ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS CLAVE: ESCOMB/CCMG/01

#### DATOS PERSONALES Y ACADÉMICOS:

NOMBRE DE ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE ACADÉMICA/O: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** En primer lugar, complete los datos de identificación del alumno. En segundo lugar, indique el grado de logro que el alumno ha tenido de la competencia señalada asignando en cada fila el número de nivel que corresponda: por debajo del básico(1), básico(2), intermedio(3) y avanzado(4). Una vez asignado el nivel de logro de cada competencia, realice la suma de cada columna y obtenga la sumatoria total. Se adiciona una columna de observaciones en cada elemento.

**INDIQUE:**  
 EVALUACIÓN INICIAL  
 SEGUIMIENTO  
 EVALUACIÓN FINAL

ESCALA PARA VALORAR LAS COMPETENCIAS BÁSICAS DEL ALUMNO FIRMA DEL SUPERVISOR \_\_\_\_\_

COMPETENCIAS PROFESIONALES	NIVEL DE LOGRO				Observaciones
	1 (0 a 7)	2 (8 a 14)	3 (15 a 21)	4 (22 a 28)	
Diseña entrevistas como herramienta para obtener información y evaluación de la situación.					
Lleva a cabo entrevistas para obtener información y evaluación de la situación.					
Implementa una evaluación diagnóstica.					
Comprende las emociones, vivencias y experiencias de las personas que atiende y comunica lo que ha comprendido al usuario (empatía).					
Implementa programas de intervención.					
Integra expedientes o portafolios de los usuarios atendidos.					
Elabora reportes profesionales para informar a las personas interesadas sobre la situación psicológica observada.					
<b>PUNTAJE:</b>					<b>TOTAL:</b>

Marque con una "X" el intervalo de las competencias adquiridas por el alumno que corresponda al total.

NIVEL DE LOGRO DE COMPETENCIAS ADQUIRIDAS	POR DEBAJO DEL BÁSICO (0 a 7)	BÁSICO (8 a 14)	INTERMEDIO (15 a 21)	AVANZADO (22 a 28)



### 3.3. Actividades relacionadas al usuario externo

#### 3.3.1. Funciones de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad

El prestador de servicio social participa en diferentes Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se describen a continuación.

Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Solicitud de Informes</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG08</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

#### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social solicita a recepción la Base de Datos de Pre-registro para actualizar la base de datos BASEDATOS\_ASIGNACION.XLS

La acción es verificar la base de datos los diez primeros días del mes.





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Primera Sesión de Promoción de la Salud Mental</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG14</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

Se realizará una revisión de los expedientes los cuales deberán contar con los siguientes formatos:

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

CI/CCMG/02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS: TALLERES

**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS  
TALLERES  
CLAVE: CI/CCMG/02

Este documento tiene la finalidad de que conozca la forma de trabajo e implicaciones del taller que en el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro" está usted por iniciar en el caso de que esté de acuerdo.

1. Los talleres que se realizan en el Centro Comunitario son de carácter abierto, no se restringe el acceso a ninguna persona que asista a las sesiones y que cumpla con los requisitos especificados en la convocatoria pública.
2. La cuota de recuperación se ha fijado en \$ \_\_\_\_\_ por sesión en consideración de las condiciones socioeconómicas de quien recibe el servicio.
3. Es indispensable que usted sea puntual y asista a todas sus sesiones.
4. En algunas ocasiones, las sesiones del taller pueden ser grabadas en audio y/o video, fotografiadas o solo observadas. Estos registros únicamente serán empleados por el equipo de psicólogos y coordinadores del taller del Centro Comunitario, siempre bajo la supervisión del responsable académico del programa.
5. Toda la información que proporcione usted será de carácter **CONFIDENCIAL** quedando bajo resguardo del Centro Comunitario. Su nombre así como cualquier otra información que sirva para identificarlo/a no podrá ser publicada o difundida sin su autorización.
6. Las actividades del Centro Comunitario forman parte de las funciones de enseñanza, investigación, extensión y servicio propias de la UNAM; por lo que la información obtenida de registros audiovisuales, formularios, entrevistas y observaciones de las sesiones de taller puede llegar a ser mencionada en foros profesionales o publicaciones científicas resguardando siempre el anonimato. No obstante, como se señala en el punto anterior, los datos personales son de carácter estrictamente confidencial.
7. Durante el taller se puede rehusar a participar en actividades específicas que se soliciten o incluso suspender su participación en las sesiones.
8. En algunos casos se le solicitarán materiales o productos específicos para el desarrollo de las actividades del taller.
9. Usted podrá evaluar la atención y el servicio recibido por medio de la Satisfacción del Usuario/a o dar sugerencias dirigidas a la Jefatura del Centro.
10. Es probable que después de la terminación del taller alguna persona integrante del Centro Comunitario se comunique con usted. Esto tiene como propósito hacer un seguimiento del servicio e invitarlo a usted a nuevos eventos en los que pudiera participar.

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS: TALLERES

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO \_\_\_\_\_

He leído la hoja de información que se me ha entregado acerca del **Servicio de Talleres que ofrece el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"**.

He podido hacer preguntas sobre el servicio y he recibido suficiente información acerca del mismo de parte de el/la coordinador/a del taller.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo abandonar el taller cuando lo decida, previo aviso a el/la coordinador/a, sin que esto tenga para mí repercusiones de ninguna índole.

*Por favor transcriba a mano la siguiente leyenda en el espacio en blanco antes de firmar.*

"Acuerdo que estoy enterado/a de la información y he leído el documento estando de acuerdo con el mismo."

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del/la usuario/a \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA)** \_\_\_\_\_

**COORDINADOR/ES DEL TALLER (NOMBRE Y FIRMA)** \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## REGISTRO DE ASISTENTES

RG/CCMG/02

REGISTRO DE ASISTENTES / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN



### CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL. FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

#### REGISTRO DE ASISTENTES / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN

Clave: RG/CCMG/02

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE ACADÉMICO: \_\_\_\_\_ COORDINADOR DEL TALLER: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE SESIONES: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE ASISTENTES INICIAL: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE ASISTENTES FINAL: \_\_\_\_\_

NOMBRE	SEXO	FECHA DE NACIMIENTO	TELÉFONO/CELULAR	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	¿CÓMO SE ENTERÓ DE ESTA ACTIVIDAD?
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

MUESTRA

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Pre Registro</b>
Clave del Procedimiento	
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

Se realizará un seguimiento de las etapas mencionadas para el llenado de la base de datos BASEDATOS\_ASIGNACION.XLS la cual se deberá entregar los primeros días del mes.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Pre Consulta</b>
Clave del Procedimiento	
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

Se revisará que los expedientes del usuario externo estén completos con los formatos correspondientes y se documentará si se realizó alguna canalización externa. Los expedientes son:

Expediente de Usuario (Folder):

FICHA DE ADMINISTRACIÓN

FA/CCMG/02

## ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

EST/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ESTUDIO SOCIOECONÓMICO CLAVE: EST/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NO. DE EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_

¿Cuántos miembros conforman la familia? \_\_\_\_\_

Enumera quienes viven en la casa desde el más grande de edad hasta el más pequeño, su edad, su escolaridad, su ocupación, etc.

Nombre	Edad	Escolaridad	Ocupación	Parentesco

MUESTRA

¿Cuántas personas aportan al gasto familiar? \_\_\_\_\_



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

CI/CCMG/02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS

CLAVE: CI/CCMG/02

Este documento tiene la finalidad de que conozca la forma de trabajo e implicaciones de la terapia que en el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro" está usted por iniciar en caso de que esté de acuerdo.

1. El o la terapeuta realizará una entrevista inicial que al finalizar determinará la frecuencia, el número total de sesiones y el tipo de terapia (individual, de pareja, grupal o familiar).
2. La cuota de recuperación se ha fijado en \$\_\_\_\_\_ por sesión. Sin embargo, podría ser menor o mayor, de acuerdo al estudio socioeconómico.
3. Es indispensable que usted sea puntual y asista a todas sus sesiones. Si no puede presentarse a alguna, favor de cancelar su cita con 24 horas de anticipación, de lo contrario tendrá que pagar la sesión a la que no haya acudido, (el teléfono del centro es el 5618-3861). Es importante que tome en cuenta que tres inasistencias sin previo aviso pueden ocasionar la cancelación del servicio.
4. En algunas ocasiones, las sesiones de terapia pueden ser grabadas en audio y/o video y ser observadas (atrás del espejo). Estas grabaciones únicamente serán observadas por el equipo de terapeutas del centro, estudiantes de posgrado o de los últimos semestres de la carrera de Psicología, quienes estarán bajo la supervisión del responsable académico del programa a fin de monitorear la calidad y constancia del tratamiento.
5. Toda la información que proporcione será de carácter **CONFIDENCIAL**, quedando bajo resguardo del Centro Comunitario. Su nombre, así como cualquier información que pueda identificarlo/a no podrá ser publicada o difundida sin su autorización.
6. Las actividades del Centro Comunitario forman parte de las funciones de enseñanza, investigación, extensión y servicio propias de la UNAM; por lo que la información obtenida de registros audiovisuales, formularios, entrevistas y observaciones de las sesiones de terapia pueden llegar a ser mencionados en foros profesionales o publicaciones científicas resguardando siempre el anonimato. No obstante, como se señala en el punto anterior, los datos personales son de carácter estrictamente confidencial.
7. Durante el tratamiento se puede rehusar a contestar cualquier pregunta, o negarse a participar en procedimientos específicos que se soliciten o incluso suspender la terapia. En cualquier caso está en su derecho de solicitar otra alternativa de terapia o tratamiento.
8. Usted podrá evaluar la atención y el servicio recibido por medio de la Satisfacción del Usuario/a o dar sugerencias dirigidas a la Jefatura del Centro.
9. Es probable que después de la terminación de la terapia alguna persona integrante del Centro Comunitario se comunique con usted. Esto tiene como propósito hacer un seguimiento del servicio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO \_\_\_\_\_

He leído la hoja de información que se me ha entregado acerca del **Servicio Terapéutico que ofrece el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"**.

He podido hacer preguntas sobre el servicio y he recibido suficiente información acerca del mismo de parte de el/la terapeuta.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que las sesiones pueden ser grabadas en audio y/o video y que pueden ser observadas por un equipo de terapeutas del centro, estudiantes de los últimos semestres de la carrera de Psicología o de posgrado, siendo toda la información **CONFIDENCIAL**.

Comprendo que la terapia puede ser suspendida:

1. Cuando lo decida, previo aviso a el/la terapeuta, asistiendo a las sesiones necesarias y realizando las actividades para la elaboración del cierre de la terapia, sin que esto tenga para mí repercusiones de ninguna índole.

Si se acumulan tres inasistencias sin previo aviso.

Así mismo, acepto leer y cumplir con las obligaciones que me sean asignadas como parte de las mismas.

Por favor transcriba a mano la siguiente leyenda en el espacio en blanco antes de firmar.

"Acepto que estoy enterado/a de la información y he leído el documento estando de acuerdo con el mismo."

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del/la usuario/a \_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO (Nombre y Apellido) \_\_\_\_\_

TERAPEUTA (Nombre y Apellido) \_\_\_\_\_

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

EVAL/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA INDIVIDUAL

CLAVE: EVAL/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_ PACIENTE: \_\_\_\_\_ No. DE EXPEDIENTE:

#### EXPLORACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

MOTIVO MANIFIESTO DE CONSULTA:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TIEMPO DE INICIO DE LOS SÍNTOMAS:

\_\_\_\_\_

ACONTECIMIENTOS QUE AGUDIZAN LOS SÍNTOMAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TRATAMIENTOS ANTERIORES:

\_\_\_\_\_

# MUESTRA

FAMILIOGRAMA (INCLUIR GRUPO DE CONVIVENCIA FAMILIAR):

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"


COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## REFERENCIA A OTRAS INSTITUCIONES


REF/CCMG/01

|



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS  
A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



**FORMATO DE REFERENCIA A OTRAS INSTITUCIONES**  
CLAVE: 002/CC/01

FECHA: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL/A PACIENTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_ Calle: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_ Interior: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (DISTRIBUCIÓN)  
 ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

Motivo de consulta: \_\_\_\_\_

RESUMEN DIAGNÓSTICO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATOS DE LA INSTITUCIÓN**

INSTITUCIÓN A LA QUE SE REFIERE EL/A PACIENTE: \_\_\_\_\_  
 SERVICIO AL QUE SE REFIERE EL PACIENTE: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


Atención: Nombre, firma y cargo: \_\_\_\_\_

|

**SELLO DE LA INSTITUCIÓN:**


**Institución que hace la referencia:**  
 Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"  
 Dirección: Calle Jicacalco, Mz. 21, Lt. 24, Col. Ruiz Cortines, Del. Coyoacán, C. P. 04369 (cerca de la Iglesia de San Pedro Apóstol). Teléfono: (52) 5618 3861 Fax: 5338 7480  
 Horario: De 8:00. a 20:00 de lunes a viernes. |

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS  
A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



**FORMATO DE CONTRARREFERENCIA**  
CLAVE: 002/CC/01

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA EN QUE EL PACIENTE SE PRESENTÓ: \_\_\_\_\_

FECHA EN QUE SERÁ ATENDIDO: \_\_\_\_\_

SERVICIO AL QUE ASISTIRÁ EL / LA PACIENTE: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

CARGO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

SELLO DE LA INSTITUCIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

## DIRECTORIO EN INSTITUCIONES

DIC/CCMG/01

Disponible en Jefatura y en Cubículo 4



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Primera Sesión Clínica</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG10</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

El prestador de servicio social realiza la revisión de la Base de Datos para conocer a los nuevos usuarios externos los cuales podrán ser o no atendidos en el Centro Comunitario de acuerdo a su demanda terapéutica.

Se debe documentar si se canalizó al usuario externo a otra Institución.

Se revisará que el expediente del usuario externo, cumpla con la documentación requerida por el Centro Comunitario.

Ficha de Admisión: FA/CCMG/02

FICHA DE ADMISIÓN/INDIVIDUAL



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### FICHA DE ADMISIÓN / ATENCIÓN INDIVIDUAL

CLAVE: FA/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_ NO. DE EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL/A PACIENTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_ CALLE \_\_\_\_\_ NÚMERO \_\_\_\_\_ INTERIOR \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_

C. P. \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (CARR/CELULAR)

ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (TRABAJO)

¿CON QUIÉN VIVE? \_\_\_\_\_

TOTAL DE MIEMBROS DE SU FAMILIA \_\_\_\_\_

HIJOS/AS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE SEXO EDAD

\_\_\_\_\_  
NOMBRE SEXO EDAD

\_\_\_\_\_  
NOMBRE SEXO EDAD

NÚMERO DE PERSONAS QUE PERCIEN INGRESOS \_\_\_\_\_ ¿A CUÁNTO ASCIENDEN LOS INGRESOS FAMILIARES? \_\_\_\_\_

MOTIVO POR EL QUE SOLICITA LA TERAPIA \_\_\_\_\_

#### PARA USO EXCLUSIVO DEL CENTRO COMUNITARIO

CANALIZACIÓN INTERNA \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

TERAPEUTA (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Consentimiento informado para usuarios/as CI/CCMG/02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS

**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS**  
CI/CCMG/02

Este documento tiene la finalidad de que conozca la forma de trabajo e implicaciones de la terapia que en el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro" está usted por iniciar en caso de que esté de acuerdo.

- El o la terapeuta realizará una entrevista inicial que el finalizará determinará la frecuencia, el número total de sesiones y el tipo de terapia (individual, de pareja, grupal o familiar).
- La cuota de recuperación se ha fijado en \$ \_\_\_\_ por sesión. Sin embargo, podría ser menor o mayor, de acuerdo al estudio socioeconómico.
- Es indispensable que usted sea puntual y asista a todas sus sesiones. Si no puede presentarse a alguna, favor de cancelar su cita con 24 horas de anticipación, de lo contrario tendrá que pagar la sesión a la que no haya acudido (el teléfono del centro es el 5618-3861). Es importante que tome en cuenta que tres inasistencias sin previo aviso pueden ocasionar la cancelación del servicio.
- En algunas ocasiones, las sesiones de terapia pueden ser grabadas en audio y/o video o sólo observadas (atrás del espejo). Estas grabaciones únicamente serán observadas por el equipo de terapeutas del centro, estudiantes de posgrado o de los últimos semestres de la carrera de Psicología, quienes estarán bajo la supervisión del responsable académico del programa a fin de monitorear la calidad y constancia del tratamiento.
- Toda la información que proporcione será de carácter **CONFIDENCIAL**, quedando bajo resguardo del Centro Comunitario. Su nombre, así como cualquier información que pueda identificarlo/a no podrá ser publicada o difundida sin su autorización.
- Las actividades del Centro Comunitario forman parte de las funciones de enseñanza, investigación, extensión y servicio propias de la UNAM; por lo que la información obtenida de registros audiovisuales, formularios, entrevistas u observaciones de las sesiones de terapia pueden llegar a ser mencionados en foros profesionales o publicaciones científicas resguardando siempre el anonimato. No obstante, como se señala en el punto anterior, los datos personales son de carácter estrictamente confidencial.
- Durante el tratamiento se puede rehusar a contestar cualquier pregunta, o negarse a participar en procedimientos específicos que se soliciten o incluso suspender la terapia. En cualquier caso está en su derecho de solicitar otra alternativa de terapia o tratamiento.
- Usted podrá evaluar la atención y el servicio recibido por medio de la Satisfacción del Usuario/a o dar sugerencias dirigidas a la Jefatura del Centro.
- Es probable que después de la terminación de la terapia alguna persona integrante del Centro Comunitario se comunique con usted. Esto tiene como propósito hacer un seguimiento del servicio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

YO \_\_\_\_\_

He leído la hoja de información que se me ha entregado acerca del **Servicio Terapéutico que ofrece el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"**.

He podido hacer preguntas sobre el servicio y he recibido suficiente información acerca del mismo de parte de el/la terapeuta.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que las sesiones pueden ser grabadas en audio y/o video y que pueden ser observadas por un equipo de terapeutas del centro, estudiantes de los últimos semestres de la carrera de Psicología o de posgrado, quienes estarán bajo la supervisión del responsable académico del programa a fin de monitorear la calidad y constancia del tratamiento. La información es **CONFIDENCIAL**.

Comprendo que el servicio puede ser suspendido:

- Cuando lo decida, previo aviso a el/la terapeuta, asistiendo a las sesiones necesarias y realizando las actividades para la elaboración del cierre de la terapia, sin que esto tenga para mí repercusiones de ninguna índole.
- Cuando se acumulen tres inasistencias sin previo aviso.

Acepto libremente asistir a las sesiones terapéuticas y cumplir con las obligaciones que me sean asignadas como parte de las mismas.

*Por favor transcriba a mano la siguiente leyenda en el espacio en blanco antes de firmar.*

"Acepto que estoy enterado/a de la información y he leído el documento estando de acuerdo con el mismo."

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del/la usuario/a \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE ACADÉMICO** (Nombre y firma) \_\_\_\_\_

**TERAPEUTA** (Nombre y firma) \_\_\_\_\_

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Estudio Socioeconómico EST/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

CLAVE: EST/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NO. DE EXPEDIENTE

¿Cuántos miembros conforman la familia? \_\_\_\_\_

Enumera quienes viven en la casa desde el más grande de edad hasta el más pequeño, su edad, su escolaridad, su ocupación, etc.

Nombre	Edad	Escolaridad	Ocupación	Parentesco

¿Cuántas personas aportan al gasto familiar? \_\_\_\_\_

La acción a realizar es el registro en la base de datos del usuario externo los primeros 10 días de cada mes.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Primera Sesión Psicopedagógica</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG11</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social actualizará la base de datos con los usuarios externos que requieran intervención psicopedagógica.

Se debe documentar si se canalizó al usuario externo a otra Institución.

Se revisará que el expediente del usuario externo, cumpla con la documentación requerida por el Centro Comunitario.

### EXPEDIENTE CLÍNICO DE MENORES

Ficha de Admisión: FA/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



#### FICHA DE ADMISIÓN / ATENCIÓN A MENORES

CLAVE: FA/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_ NO. DE EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

##### DATOS DEL/A MENOR

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_  
 LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_  
 ¿CON QUIÉN VIVE? \_\_\_\_\_  
 PERSONA ADULTA RESPONSABLE EN LA TERAPIA:  MADRE  PADRE  OTRO (ESPECIFIQUE) \_\_\_\_\_  
 MOTIVO POR EL QUE SOLICITA LA TERAPIA: \_\_\_\_\_

##### DATOS DE LA MADRE

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_  
 ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO: \_\_\_\_\_ CALLE \_\_\_\_\_ NÚMERO INTERIOR \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (TRABAJO)

##### DATOS DEL PADRE

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_  
 ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO: \_\_\_\_\_ CALLE \_\_\_\_\_ NÚMERO INTERIOR \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (TRABAJO)

##### DATOS DE OTRA PERSONA ADULTA RESPONSABLE EN LA TERAPIA (EN SU CASO)

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ ESTADO CIVIL \_\_\_\_\_  
 ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO: \_\_\_\_\_ CALLE \_\_\_\_\_ NÚMERO INTERIOR \_\_\_\_\_ COLONIA \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ (TRABAJO)

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TUTORES

### Consentimiento de Tutores CI/CCMG/02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TUTORES/AS



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TUTORES/AS

CLAVE: CI/CCMG/02

Este documento tiene la finalidad de que conozca la forma de trabajo e implicaciones de la terapia que en el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro" el menor a su cargo está por iniciar en caso de que esté de acuerdo.

1. El o la terapeuta realizará una entrevista inicial que al finalizar determinará la frecuencia, el número total de sesiones y el tipo de terapia (individual o grupal).
2. La cuota de recuperación se ha fijado en \$ \_\_\_\_\_ por sesión. Sin embargo, podría ser menor o mayor, de acuerdo al estudio socioeconómico.
3. Es indispensable que usted acompañe al menor a todas las sesiones y que permanezca en la sala de espera durante la misma. Por su seguridad, no se permite la salida del Centro Comunitario, los menores si no son acompañados por el/la tutor/a.
4. Es indispensable que el menor sea puntual y asista a todas sus sesiones. Si no puede presentarse alguna, favor de cancelar su cita con 24 horas de anticipación, de lo contrario tendrá que pagar la sesión a la que no haya acudido, (el teléfono del centro es el 5618-3861). Es importante que tome en cuenta que tres inasistencias sin previo aviso pueden ocasionar la cancelación del servicio.
5. En algunas ocasiones, las sesiones de terapia pueden ser grabadas en audio y/o video o sólo observadas (atrás del espejo). Estas grabaciones únicamente serán observadas por el equipo de terapeutas del centro, estudiantes de posgrado o de los últimos semestres de la carrera de Psicología, quienes estarán bajo la supervisión del responsable académico del programa a cargo a fin de monitorear la calidad y constancia del tratamiento.
6. Toda la información que proporcione usted y el menor será de carácter **CONFIDENCIAL** quedando bajo resguardo del Centro Comunitario. El nombre del menor, así como cualquier información que pueda identificarlo/a no podrá ser publicada o difundida sin su autorización.
7. Las actividades del Centro Comunitario forman parte de las funciones de enseñanza, investigación, extensión y servicio propias de la UNAM; por lo que la información obtenida de registros audiovisuales, formularios, entrevistas y observaciones de las sesiones de terapia pueden llegar a ser mencionados en foros profesionales o publicaciones científicas resguardando siempre el anonimato. No obstante, como se señala en el punto anterior, los datos personales son de carácter estrictamente confidencial.
8. Durante el tratamiento puede rehusarse a que el menor participe en procedimientos específicos que se soliciten o incluso suspender la terapia. En cualquier caso está en su derecho de solicitar otra alternativa de terapia o tratamiento.
9. Usted podrá evaluar la atención y el servicio recibido por medio de la Satisfacción del Usuario/a o dar sugerencias dirigidas a la Jefatura del Centro.
10. Es probable que después de la terminación de la terapia alguna persona integrante del Centro Comunitario se comunique con usted. Esto tiene como propósito hacer un seguimiento del servicio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TUTORES/AS

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO \_\_\_\_\_

COMO TUTOR DE \_\_\_\_\_

He leído la hoja de información que se me ha entregado acerca del **Servicio Terapéutico que ofrece el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"**.

He podido hacer preguntas sobre el servicio de terapia y he recibido suficiente información acerca del mismo de parte de el/la terapeuta.

Comprendo que la participación del menor a mi cargo es voluntaria.

Comprendo que la terapia puede ser suspendida:

1. Cuando lo decida, previo aviso a el/la terapeuta, asistiendo a las sesiones necesarias y realizando las actividades que permitan la elaboración del cierre de la terapia, sin que esto tenga para mí repercusiones de ningún tipo.
2. Cuando se acumulen tres inasistencias sin previo aviso.

Por favor transcriba a mano la siguiente leyenda en el espacio en blanco antes de firmar.

"Acepto que estoy enterado/a de la información y he leído el documento estando de acuerdo con el mismo"

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del/la tutor/a \_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

TERAPEUTA (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Estudio Socioeconómico EST/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

CLAVE: EST/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NO. DE EXPEDIENTE

¿Cuántos miembros conforman la familia? \_\_\_\_\_

Enumera quienes viven en la casa desde el más grande de edad hasta el más pequeño, su edad, su escolaridad, su ocupación, etc.

Nombre	Edad	Escolaridad	Ocupación	Parentesco

MUESTRA

¿Cuántas personas aportan al gasto familiar? \_\_\_\_\_



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Intervención Psicopedagógica EILE

### Entrevista Psicopedagógica Inicial (EILE)

ESE/CCMG/01

ENTREVISTA PSICOPEDAGÓGICA INICIAL (EILE)



**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



**ENTREVISTA PSICOPEDAGÓGICA INICIAL (EILE)**  
CLAVE: ESE/CCMG/01

FECHA: \_\_\_\_\_ EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL NIÑO: \_\_\_\_\_  
ELABORADO POR: \_\_\_\_\_

MI NOMBRE ES \_\_\_\_\_ Y EL DE MI COMPAÑERA ES \_\_\_\_\_  
FORMAMOS PARTE UN GRUPO DE APOYO EN LECTO-ESCRITURA PERTENECIENTE A LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA. VAMOS A HACERLE ALGUNAS PREGUNTAS PARA CONOCER MEJOR A SU HIJO \_\_\_\_\_ Y DETERMINAR QUÉ TIPO DE APOYO REQUIERE. MI COMPAÑERA Y YO VAMOS A TOMAR NOTAS PARA FORMAR SU EXPEDIENTE, ¿TIENE ALGÚN INCONVENIENTE? \_\_\_\_\_

AÑO ESCOLAR QUE CURSA: \_\_\_\_\_  
¿HA REPETIDO ALGÚN GRADO ESCOLAR?: \_\_\_\_\_

**1.- ¿HA ASISTIDO ANTES A UN SERVICIO DE APOYO PSICOLÓGICO COMO ESTE (DÓNDE Y CUÁNTO TIEMPO)?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2.- ¿POR QUÉ SOLICITÓ EL SERVICIO?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nota: (si el motivo de consulta es diferente de lecto-escritura, es importante aclarar si adicionalmente el niño tiene problemas para leer o escribir). Nuestro proyecto se enfoca en apoyar a los niños (as) en su aprendizaje de la lectura y escritura y en su desempeño escolar. ¿su niño(a) tiene alguna dificultad como estas? (Si la respuesta es no; el Centro Comunitario ofrece algunos servicios que podrían ayudarle, vamos a mandar su inquietud con alguien que les pueda orientar y posteriormente se comunicarán con usted).

**3.- ¿DESDE CUÁNDO EMPEZÓ A NOTAR ESTE PROBLEMA?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

MUESTRA

ENTREVISTA PSICOPEDAGÓGICA INICIAL (EILE)

**4.- ¿HA RECIBIDO ALGÚN REPORTE POR PARTE DE LA ESCUELA?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5.- ¿QUÉ ES LO QUE HA HECHO PARA RESOLVER EL PROBLEMA?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6.- ¿QUÉ TIPO DE ACTIVIDADES SE LE DIFICULTAN ESPECIALMENTE AL LEER?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7.- ¿QUÉ TIPO DE ACTIVIDADES SE LE DIFICULTAN ESPECIALMENTE AL ESCRIBIR?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8.- ¿TIENE PROBLEMAS CON OTRAS MATERIAS ESCOLARES?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9.- ¿QUÉ TIPO DE ACTIVIDADES SE LE FACILITAN?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Necesitamos conocer más a fondo el caso de \_\_\_\_\_ para eso vamos hacerle una evaluación, nosotros nos comunicaremos con usted esta semana para hacer una cita. Cada sesión tiene un costo de recuperación de \$50 y nos veríamos una vez a la semana. ¿Qué posibilidades tendría usted de pagarlo? (Si la respuesta es no) ¿Cuánto se comprometería a pagar? \_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO \_\_\_\_\_  
TERAPEUTA \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Reporte de Sesión (Psicoeducativa)

RESC/CCMG/01

REPORTE DE SESIÓN (PSICOEDUCATIVA)



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### REPORTE DE SESIÓN (PSICOEDUCATIVA)

CLAVE: RESC/CCMG/01

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NO. DE SESIÓN \_\_\_\_\_

LETRAS	PALABRAS	ESCRITURA	LECTURA	PLAN DE SEGUIMIENTO
RECONOCIMIENTO:	SESIÓN DE HOY:	FRASE:	TÍTULO:	LECTURA:
		CONFUSIONES:	PUNTOS DE ENSEÑANZA:	
<b>MUESTRA</b>				
CONFUNDE:	PRÓXIMA SESIÓN:	PUNTOS DE ENSEÑANZA:	CONFUSIONES:	ESCRITURA:

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

PSICÓLOGO RESPONSABLE (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Alta Baja Seguimiento (Psicoeducativa)

ALTA/BAJA Y SEGUIMIENTO



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ALTA/BAJA Y SEGUIMIENTO (PSICOEDUCATIVA)

CLAVE: ALBA/CCMG/01

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NO. DE EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_  
 ALTA  BAJA FECHA: \_\_\_\_\_  
PERIODO DE ATENCIÓN: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE SESIONES: \_\_\_\_\_

#### METAS DE LA INTERVENCIÓN

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### RESULTADOS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# MUESTRA

LOGRO DE METAS	(1) Insuficientes	(2) Parciales	(3) Suficientes
Lectura con mayor fluidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demuestra comprensión de lo que lee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le gustan los libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escribe con más claridad y precisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sus oraciones son más largas y completas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le gusta escribir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha mejorado académicamente en la escuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Marque con una "X" el intervalo de la suma de las metas alcanzadas. (Cada columna indica el valor de las metas)

INSUFICIENTE (7 a 10)	PARCIALES (11 a 16)	SUFICIENTES (17 a 21)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### EN CASO DE BAJA, EXPLIQUE MOTIVO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### SEGUIMIENTO

FECHA	OBSERVACIONES
_____	_____
_____	_____

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_  
TERAPEUTA (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad

La acción a realizar es el registro en la base de datos del usuario externo los primeros 10 días de cada mes.





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Intervención Supervisada y/o Canalización</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Intervención Clínica</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG12</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social revisará que se encuentre el formato de evaluación diagnóstica, reporte de sesiones, satisfacción de usuarios cuando se haya concluido el tratamiento.

Evaluación Diagnóstica Individual EVAL/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA INDIVIDUAL

CLAVE: EVAL/CCMG/02

FECHA: \_\_\_\_\_ PACIENTE: \_\_\_\_\_ NO. DE EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_

#### EXPLORACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

MOTIVO MANIFIESTO DE CONSULTA:

TIEMPO DE INICIO DE LOS SÍNTOMAS:

# MUESTRA

ACONTECIMIENTOS QUE AGUDIZAN LOS SÍNTOMAS:

TRATAMIENTOS ANTERIORES:

#### FAMILIOGRAMA (INCLUIR GRUPO DE CONVIVENCIA FAMILIAR):

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Reporte de Sesión Clínica Individual RESC/CCMG/01

REPORTE DE SESIÓN CLÍNICA INDIVIDUAL



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### REPORTE DE SESIÓN CLÍNICA INDIVIDUAL

CLAVE: RESC/CCMG/01

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

NO. DE EXPEDIENTE \_\_\_\_\_

#### CONTENIDO Y PROCESO DE LA SESIÓN

##### OBJETIVOS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

##### DESARROLLO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# MUESTRA

##### TÉCNICAS UTILIZADAS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

##### RETROALIMENTACIÓN DE SUPERVISOR/A

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO \_\_\_\_\_

TERAPEUTA \_\_\_\_\_



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Satisfacción de Usuarios/as FORSA/CCMG/01



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS

CLAVE: FORSA/CCMG/01

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TERAPEUTA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor ayúdenos a mejorar nuestra atención contestando algunas preguntas acerca de los servicios que ha recibido. Nos interesa conocer sus opiniones sinceras ya sean positivas o negativas. Por favor conteste todas las preguntas señalando con una X la respuesta elegida.

**1. Señale cómo se siente en general desde el último encuentro con su terapeuta:**

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Mucho peor	Bastante peor	Algo peor	Igual	Algo mejor	Bastante mejor	Mucho mejor

**2. ¿Le han ayudado los servicios que ha recibido a enfrentar y resolver más eficazmente a sus problemas?**

(4)	(3)	(2)	(1)
Mucho	Bastante	Poco	Nada

**3. Si tuviera que buscar ayuda otra vez, ¿volvería al centro comunitario?**

(1)	(2)	(3)	(4)
No	Probablemente no	Probablemente sí	Sí

**4. ¿Si un/a amigo/a necesitara una ayuda similar ¿le recomendaría nuestro servicio?**

(1)	(2)	(3)	(4)
No	Probablemente no	Probablemente sí	Sí

Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Para ser llenado por el supervisor del programa**

Marque con una "X" el intervalo de la suma de los puntos marcados por el usuario.

NO SATISFECHO (4 a 8)	REGULARMENTE SATISFECHO (9 a 14)	SATISFECHO (15 a 19)
-----------------------	----------------------------------	----------------------

Firma Verificador

La acción es revisar que todos los expedientes estén integrados con los formatos correspondientes los primeros 10 días de cada mes.



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Ingreso Supervisada y/o Canalización</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Intervención Psicopedagógica</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG13</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

El prestador de servicio social revisará que se encuentre la evaluación psicopedagógica, seguimiento de las sesiones, las actividades realizadas durante las intervenciones y el formato de satisfacción de usuario cuando se dé el cierre.

Portafolio

CCMG\_EXPSICP

Registro de Revisión

CAP/CCMG/02

Los formatos anteriores los pueden obtener con el Responsable del área Psicopedagógica.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Satisfacción de Usuarios FORSA/CCMG/01



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS

CLAVE: FORSA/CCMG/01

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
TERAPEUTA: \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor ayúdenos a mejorar nuestra atención contestando algunas preguntas acerca de los servicios que ha recibido. Nos interesa conocer sus opiniones sinceras ya sean positivas o negativas. Por favor conteste todas las preguntas señalando con una X la respuesta elegida.

#### 1. Señale cómo se siente en general desde el último encuentro con su terapeuta:

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)  
Mucho Bastante Algo peor Igual Algo Bastante Mucho  
peor peor mejor mejor mejor mejor

#### 2. ¿Le han ayudado los servicios que ha recibido a hacer frente más eficazmente a sus problemas?

(4) (3) (2) (1)  
Mucho Bastante Poco Nada

#### 3. Si tuviera que buscar ayuda otra vez, ¿volvería al centro comunitario?

(1) (2) (3) (4)  
No Probablemente no Probablemente sí Sí

#### 4. ¿Si un/a amigo/a necesitara una ayuda similar ¿le recomendaría nuestro servicio?

(1) (2) (3) (4)  
No Probablemente no Probablemente sí Sí

Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Para ser llenado por el supervisor del programa

Marque con una "X" el intervalo de la suma de los puntos marcados por el usuario.

NO SATISFECHO (4 a 8)    REGULARMENTE SATISFECHO (9 a 14)    SATISFECHO (15 a 19)

Firma Verificador

La acción es revisar que todos los expedientes estén completos con los formatos correspondientes los primeros 10 días de cada mes.



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Intervención Supervisada</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Planeación y Difusión de Actividades de Promoción de la Salud Mental</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG09</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

### Descripción de la actividad

Se revisará que estén completos los formatos necesarios para la elaboración y difusión de talleres, así como los carteles con las especificaciones correctas. (Revisar Manual de Procedimientos)

### Control

La acción es tener conocimiento de los talleres impartidos en el Centro Comunitario, con la finalidad de tener disponibles los materiales de promoción.

Carta Descriptiva CADES/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL, FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

### CARTA DESCRIPTIVA / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN CLAVE: CADES/CCMG/02

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

ELABORADO POR: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE SESIONES: \_\_\_\_\_

OBJETIVO GENERAL: \_\_\_\_\_

SESIÓN: \_\_\_\_\_ OBJETIVO(S) DE LA SESIÓN: \_\_\_\_\_

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES/TÉCNICAS DIDÁCTICAS	DESCRIPCIÓN/PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Consentimiento Informado de Talleres CI/CCMG/02



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS/AS TALLERES

CLAVE: CI/CCMG/02

Este documento tiene la finalidad de que conozca la forma de trabajo e implicaciones del taller que en el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro" está usted por iniciar en el caso de que esté de acuerdo.

1. Los talleres que se realizan en el Centro Comunitario son de carácter abierto, no se restringe el acceso a ninguna persona que asista a las sesiones y que cumpla con los requisitos especificados en la convocatoria pública.
2. La cuota de recuperación se ha fijado en \$\_\_\_\_\_ por sesión en consideración de las condiciones socioeconómicas de quien recibe el servicio.
3. Es indispensable que usted sea puntual y asista a todas sus sesiones.
4. En algunas ocasiones, las sesiones del taller pueden ser grabadas en audio y/o video, fotografías o solo observadas. Estos registros únicamente serán empleados por el equipo de psicólogos coordinadores del taller del Centro Comunitario, siempre bajo la supervisión del responsable académico del programa.
5. Toda la información que proporcione usted será de carácter **CONFIDENCIAL** quedando bajo resguardo del Centro Comunitario. Su nombre así como cualquier otra información que sirva para identificarlo/a no podrá ser publicada o difundida sin su autorización.
6. Las actividades del Centro Comunitario forman parte de las funciones de enseñanza, investigación, extensión y servicio propias de la UNAM; por lo que la información obtenida de registros audiovisuales, formularios, entrevistas y observaciones de las sesiones de taller puede llegar a ser mencionada en foros profesionales o publicaciones científicas resguardando siempre el anonimato. No obstante, como se señala en el punto anterior, los datos personales son de carácter estrictamente confidencial.
7. Durante el taller se puede rehusar a participar en actividades específicas que se soliciten o incluso suspender su participación en las sesiones.
8. En algunos casos se le solicitarán materiales o productos específicos para el desarrollo de las actividades del taller.
9. Usted podrá evaluar la atención y el servicio recibido por medio de la Satisfacción del Usuario/a o dar sugerencias dirigidas a la Jefatura del Centro.
10. Es probable que después de la terminación del taller alguna persona integrante del Centro Comunitario se comunique con usted. Esto tiene como propósito hacer un seguimiento del servicio e invitarlo a usted a nuevos eventos en los que pudiera participar.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO \_\_\_\_\_

He leído la hoja de información que se me ha entregado acerca del **Servicio de Talleres que ofrece el Centro Comunitario "Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"**.

He podido hacer preguntas sobre el servicio y he recibido suficiente información acerca del mismo de parte de el/la coordinador/a del taller.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo abandonar el taller cuando lo decida, previo aviso a el/la coordinador/a, sin que esto tenga para mí repercusiones de ninguna índole.

*Por favor transcriba a mano la siguiente leyenda en el espacio en blanco antes de firmar.*

"Acepto que estoy enterado/a de la información y he leído el documento estando de acuerdo con el mismo."

Fecha \_\_\_\_\_

Firma del/la usuario/a \_\_\_\_\_

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

COORDINADOR/ES DEL TALLER (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_

MUESTRA



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## Registro de Asistentes RG/CCMG/02

REGISTRO DE ASISTENTES / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL. FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM

### REGISTRO DE ASISTENTES / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN

Clave: RG/CCMG/02

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE ACADÉMICO: \_\_\_\_\_ COORDINADOR DEL TALLER: \_\_\_\_\_  
NÚMERO DE SESIONES: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE ASISTENTES INICIAL: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE ASISTENTES FINAL: \_\_\_\_\_

	NOMBRE	SEXO	FECHA DE NACIMIENTO	TELÉFONO/CELULAR	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	¿CÓMO SE ENTERÓ DE ESTA ACTIVIDAD?
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							

MUESTRA

Este documento forma parte del Sistema de Gestión de Calidad





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Cartel de Difusión

Cartel realizado por Responsables del Taller.

Satisfacción SUT/CCMG/02

SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS (TALLERES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL)



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS (TALLERES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL)

CLAVE: SUT/CCMG/02

NOMBRE DEL TALLER O ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

COORDINADOR DEL TALLER: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor ayúdenos a mejorar nuestra atención contestando algunas preguntas acerca de los servicios que ha recibido. Nos interesa conocer sus opiniones sinceras ya sean positivas o negativas. Por favor conteste todas las preguntas señalando con una X la respuesta elegida.

**1. Señale que tan satisfecho está con las actividades realizadas en este taller:**

(1) Nada satisfecho      (2) Poco satisfecho      (3) Satisfecho      (4) Muy satisfecho

**2. ¿Considera que los temas tratados en el taller fueron útiles?**

(1) Nada útiles      (2) Poco útiles      (3) Útiles      (4) Muy útiles

**3. ¿Piensa que las actividades realizadas en este taller fueron adecuadas?**

(1) Nada adecuadas      (2) Poco adecuadas      (3) Adecuadas      (4) Muy adecuadas

**4. Si tuviera que tomar otro taller o actividad ¿volvería al centro comunitario?**

(1) No      (2) Probablemente no      (3) Probablemente sí      (4) Sí

**5. ¿Le recomendaría a un(a) amigo(a) que asista a un taller o actividad a este centro comunitario?**

(1) No      (2) Probablemente no      (3) Probablemente sí      (4) Sí

Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Para ser llenado por el supervisor del programa

Marque con una "X" el intervalo de la suma de los puntos marcados por el usuario.

NO SATISFECHO (5 a 9)      REGULARMENTE SATISFECHO (10 a 14)      SATISFECHO (15 a 20)      Firma del Responsable



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



Manual	<b>Manual de Procedimientos</b>
Área de Aplicación del Procedimiento	<b>Egreso del Usuario</b>
Nombre del Procedimiento	<b>Instructivo Alta/Baja del Usuario</b>
Clave del Procedimiento	<b>CCMG17</b>
Ubicación:	<b>Jefatura del Centro</b>

## Descripción de la actividad

El prestador de servicio social hará un informe de alta/baja de usuarios en base a los expedientes revisados los 10 primeros días de cada mes.

Alta/Baja y Seguimiento ALBA/CCMG/01



CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### ALTA/BAJA Y SEGUIMIENTO

CLAVE: ALBA/CCMG/01

NOMBRE: \_\_\_\_\_ NO. DE EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_  
 ALTA  BAJA FECHA: \_\_\_\_\_  
PERIODO DE ATENCIÓN: \_\_\_\_\_ NÚMERO DE SESIONES: \_\_\_\_\_

#### METAS TERAPÉUTICAS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### RESULTADOS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LOGRO DE METAS TERAPÉUTICAS ALCANZADAS	(1) Insuficientes	(2) Parciales	(3) Suficientes
Resolución de problemática inicial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios conductuales favorables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mejoría en relaciones familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mayor estabilidad emocional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mayor autonomía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Marque con una "X" el intervalo de la suma de las metas alcanzadas. (Cada columna indica el valor de las metas)

<b>INSUFICIENTE (5 a 7)</b>	<b>PARCIALES (8 a 10)</b>	<b>SUFICIENTES (11 a 15)</b>
-----------------------------	---------------------------	------------------------------

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### EN CASO DE BAJA, EXPLIQUE MOTIVO

\_\_\_\_\_

#### SEGUIMIENTO

FECHA	OBSERVACIONES
_____	_____
_____	_____

RESPONSABLE ACADÉMICO (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_  
TERAPEUTA (NOMBRE Y FIRMA) \_\_\_\_\_



### 3.3.2 Seguimiento del cumplimiento al SGC

Se entregará un reporte mensual del seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas planteados en las juntas del Comité de SGC.

El reporte se realizará con el siguiente orden:

1. PROGRAMA PARA DESARROLLAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE.

Objetivo: Asegurar el aprendizaje de habilidades y competencias profesionales que han sido definidas en el Programa Académico de Licenciatura y Posgrado y en los programas de Formación en la Práctica y Servicio Social.

Estrategias:

- Elaborar programas de formación en la práctica que respondan a las competencias propuestas en las materias del currículo de los últimos semestres en el Plan de Estudios 2008.
- Proponer programas que desarrollen competencias básicas del psicólogo en su práctica profesional.
- Proponer programas que desarrollen competencias específicas en áreas particulares

Actividades de Trabajo a Desarrollar:

- Revisión de los programas de las materias del área clínica, educativa y social del Plan de estudios 2008
- Revisión del Perfil del estudiante de 8avo. Semestre y el Perfil de egreso
- Elaboración del Plan de trabajo anual del profesor
- Elaboración del programa de prácticas con base en competencias para los semestres 2013-2 y 2014-1

Meta	Fecha	Verificación					¿Se realizó? S/N	¿Cuándo se realizó? (Si es el caso poner todas las fechas)	¿Quién realizó o verificó?	¿Dónde se encuentra la evidencia de la verificación o realización?
		1	2	3	4	5				



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### 2. PROGRAMA PARA DESARROLLAR UN MODELO DE SUPERVISIÓN PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE.

Meta	Fecha	Verificación					¿Se realizó? S/N	¿Cuándo se realizó? (Si es el caso poner todas las fechas)	¿Quién realizó o verificó?	¿Dónde se encuentra la evidencia de la verificación o realización?
		1	2	3	4	5				

### 3. PROGRAMA DE ATENCIÓN CON CALIDAD A USUARIOS

Meta	Fecha	Verificación					¿Se realizó? S/N	¿Cuándo se realizó? (Si es el caso poner todas las fechas)	¿Quién realizó o verificó?	¿Dónde se encuentra la evidencia de la verificación o realización?
		1	2	3	4	5				

### 4. PROGRAMA DE CALIDAD

Meta	Fecha	Verificación					¿Se realizó? S/N	¿Cuándo se realizó? (Si es el caso poner todas las fechas)	¿Quién realizó o verificó?	¿Dónde se encuentra la evidencia de la verificación o realización?
		1	2	3	4	5				



## CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



### 3.3.3 Bitácora del SGC

Se llevará una bitácora de las reuniones y acuerdos del Comité del SGC.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA  
COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR  
Y SÁNCHEZ NAVARRO"

Clave  
CCMG\_BITSGC

### BITÁCORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha	Actividad	Lugar	Asistentes	Producto
-------	-----------	-------	------------	----------

# MUESTRA





**4. BENEFICIOS QUE OFRECE EL CENTRO COMUNITARIO AL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL EN EL ÁREA CLÍNICA COMUNITARIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

**4.1. Habilidades y competencias**

Entrevista inicial, asignación y seguimiento de usuarios e intervención clínica.

ACTIVIDADES	FECHAS
<b>Programa de profesionalización</b>	
Revisar las fuentes bibliográficas.	Durante todo el servicio.
Investigación bibliográfica.	Durante todo el servicio
Asistir a seminarios para la formación de un grupo terapéutico de reflexión.	De septiembre a diciembre
Elaboración del grupo terapéutico de reflexión con un enfoque de género.	En enero y febrero.
Asistencia del grupo de reflexión.	De febrero a mayo
<b>Apoyo en actividades Administrativas.</b>	
Colaboración en la implementación del sistema de gestión de calidad (dos veces por semana).	Dos veces a la semana.
Apoyo en las actividades para la gestión calidad, específicamente seguimiento de expedientes psicopedagógicos.	Dos veces a la semana.
<b>Actividades clínicas</b>	
Participación como observadora de entrevistas y sesiones terapéuticas en cámara de Gesell.	Dos veces a la semana.
Participación como coterapeuta o terapeuta en entrevistas iniciales	Dos veces a la semana
Diseño e implementación de un Taller de Promoción de la Salud Mental.	Enero a Mayo
Asistencia a grupo de supervisión clínica y revisión teórica: Terapia Integrativa	Octubre a Mayo

Habilidades que desarrollará:

- Capacidad de empatía.
- Habilidades de análisis y síntesis de información, escucha activa y estructura de la sesión clínica.
- Habilidades para realizar entrevistas clínicas.
- Elaboración y seguimiento de expedientes clínicos.
- Elaboración de reportes clínicos.
- Conocimiento y manejo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Uso de estrategias de Intervención.
- Reconocimiento de habilidades y recursos personales para ponerlos al servicio de la práctica profesional.

Cronograma realizado por la Lic. Brenda Adriana Medrano.



#### **4.2. Seminarios**

Entrevista inicial

Psicoterapia integrativa

Supervisión grupal de servicio social

Análisis de casos para la asignación y seguimientos de usuario en intervención clínica.

#### **4.3. Investigación clínica y comunitaria**

Cursos de capacitación

- SPSS
- Búsqueda de información en base de datos

Tiene como finalidad contribuir al alcance de competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes), que permitan al usuario identificar sus necesidades de información y utilizar diferentes formatos, medios y recursos físicos o digitales.

Se imparte dos horas diarias, de lunes a viernes y para acreditarlo se deben cubrir 10 horas. Cupo mínimo para apertura del curso: 6 personas y el cupo máximo es de 10.

Horarios: 10:00 a 12:00 h., 12:00 a 14:00 h. y 17:00 a 19:00 h.

Informes, con la Lic. Adriana Cruz Romero, Coordinadora del Centro, a los correos electrónicos: [adcruzro@unam.mx](mailto:adcruzro@unam.mx) o [adrianacruzromero@hotmail.com](mailto:adrianacruzromero@hotmail.com). Teléfono: 56 22 22 45.

- Captura y análisis de información en línea
- Anteproyecto de tesis

#### **4.4. Participación en un programa de profesionalización ofrecido por el centro comunitario**

##### **Introducción a la psicoterapia Gestalt**

Responsable: Lic. Alejandra Manjarrez González

##### **Habilidades para la vida**

Responsable: Dra. María De los Ángeles Cruz Almanza

##### **Negociando con mi pareja**

Responsable: *Dra. María De los Ángeles Cruz Almanza*

##### **Programa de Enseñanza Inicial de la Lectura y la Escritura (EILE)**

Responsable: *Mtra. Carime Hagg Hagg*





**Terapia Narrativa y colaboración para la práctica clínica**

Responsable: *Mtra. Ma. De Lourdes Soto Hernández*

**Solucionar los retos escolares que enfrenta una primaria a partir de evaluación educativa**

Responsable: *Mtra. Valentina Jiménez Franco*

**Terapia cognitivo conductual basada en evidencia para el abordaje de la depresión y ansiedad**

Responsable: *Mtro. Edgar Landa Ramírez*

**Terapia Familiar con Perspectiva de Género**

Responsable: *Mtra. Carolina Díaz Walls Robledo*

**Los grupos de reflexión con perspectiva de género como una alternativa para la prevención de la violencia**

Responsable: *Lic. Valeria Rojo Lagarde*

**Programa Alcanzando el Éxito en Secundaria (PAES)**

Responsable: *Dra. Rosa del Carmen Flores Macías*

**Terapia de Juego Centrada en el Niño en preescolares y escolares (4 a 10 años) con problemas de conducta**

Responsable: *Mtra. Laura A. Hernández Trejo*

**Integración Sensorial. Detección de su influencia en el desarrollo infantil**

Responsable: *Psic. Alejandra Márquez Calderón*

**Evaluación Psicodiagnóstica de Niños en Edad Escolar**

Responsable: *Mtra. Yolanda Santiago Huerta*



## **CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



---

### **Programas de Servicio Social:**

#### **Prevención y atención de la salud mental en la comunidad**

Responsable: *Mtra. Verónica Ruíz González*

#### **Intervención terapéutica con niños que presentan problemas de conducta**

Responsable: *Mtra. Verónica Ruíz González*





# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## SUPERVISORAS DE SERVICIO SOCIAL

Supervisora	Supervisora	Supervisora	Supervisora	Supervisora
Seguimiento de acciones correctivas y preventivas Procedimientos de calidad (Manual de Procedimientos)	Usuarios externos Bases de datos de usuarios externos Asignaciones Archiveros de usuarios externos Directorio de instituciones	Usuario interno Base de datos de usuarios internos Expedientes de profesores Archiveros de usuarios internos	Investigación: Estudio de las necesidades de la comunidad en salud mental Sistema de Gestión de Calidad Planeación estratégica Plan operativo anual (Metas)	Asistente de Jefatura  Inducción y capacitación a prestadores de servicio social.

***ANEXOS***

## **ANEXO 2**

**VIDEO INSTITUCIONAL DEL CENTRO COMUNITARIO “DR. JULIÁN  
MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO”**



## ANEXO 3

Centro Comunitario  
"Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro"

**ESLABONES DE SUCESIÓN**

*CURSO DE INDUCCIÓN AL PRESTADOR DEL SERVICIO SOCIAL EN EL CENTRO COMUNITARIO  
"DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"*

*Psic. Blanca Vianey Suárez Rico  
Septiembre 2014*

# Nuestra Misión, Visión y Valores





## Valores

- RESPETO
- PROFESIONALISMO
- RESPONSABILIDAD
- SENSIBILIDAD



Objetivos

Profesionalización

Servicio comunitario

## Servicios de Profesionalización

Formación en la práctica

Prácticas en escenarios especializados

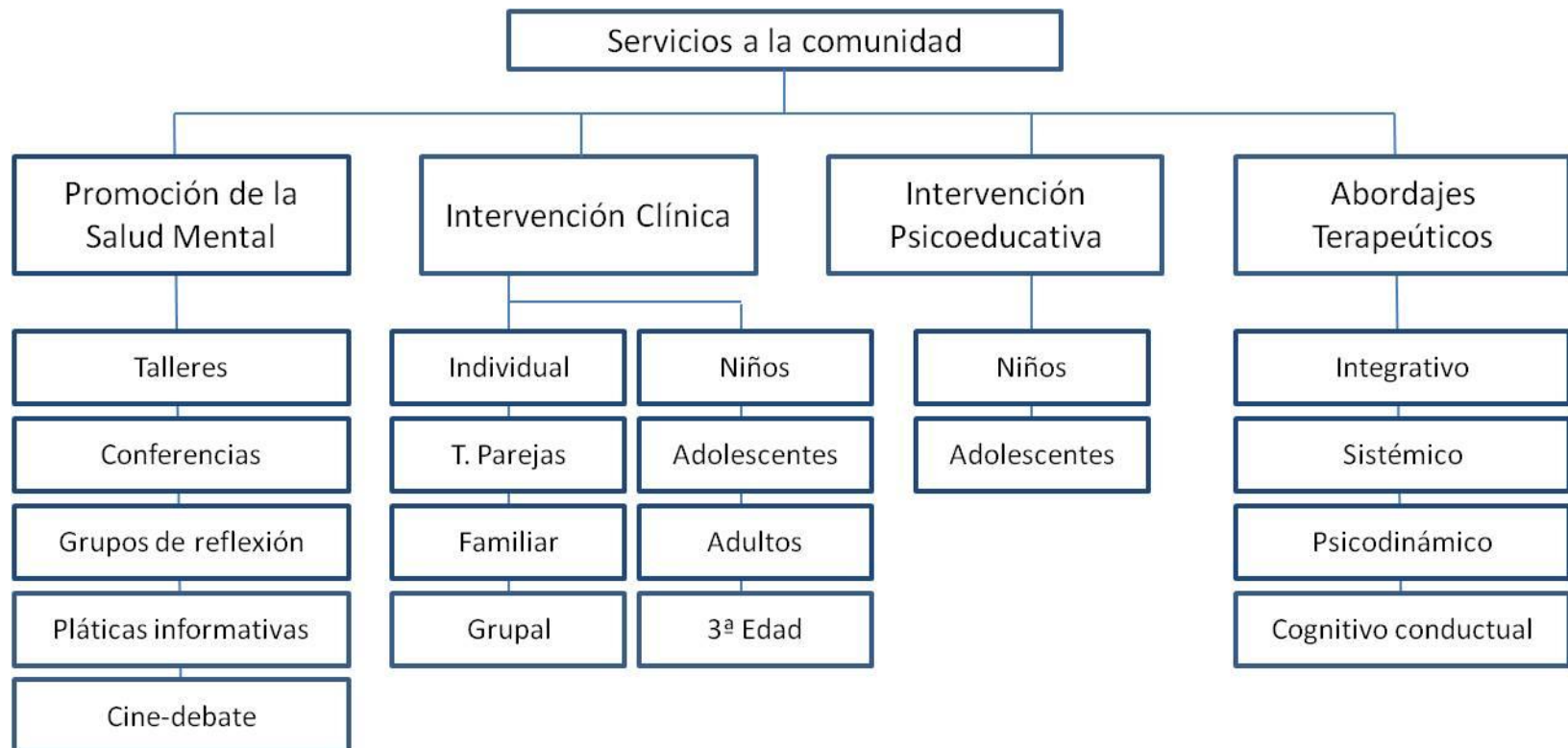
Servicio Social

Tesis

Programa único de especialización

Residencias de maestría

# Servicio Comunitario



## Abordajes Terapéuticos

- Cognitivo-conductual
- Sistémico: Narrativo y Perspectiva de género
- Gestalt
- Psicoanalítica
- Integrativo

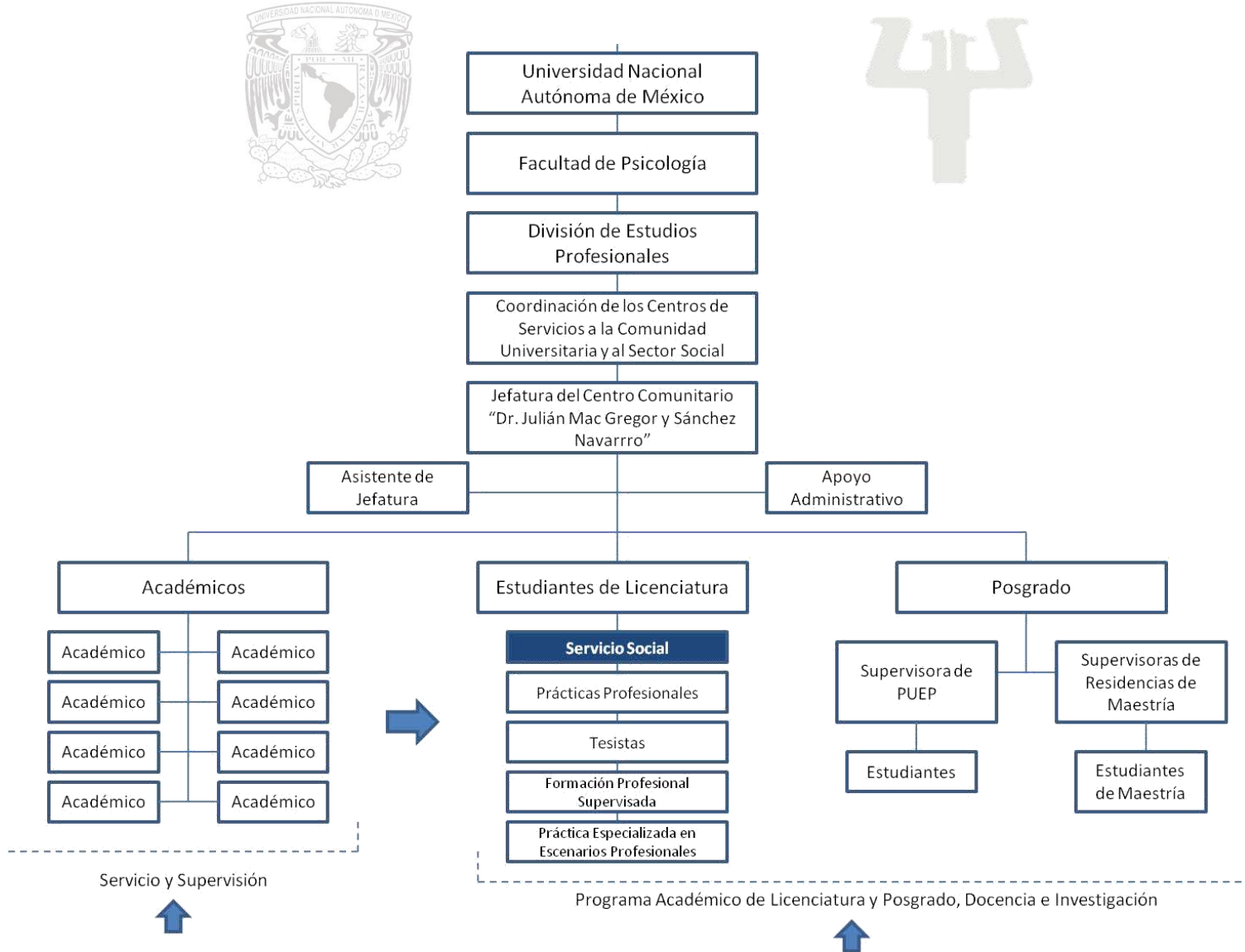
## Tipos de Usuarios

- Usuarios Internos
- Usuarios Externos

# ¿Qué es el Centro Comunitario Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro?



## Estructura Orgánica



## **Función Genérica**

Apoyo en los programas de prevención de la salud mental en la comunidad, organización de actividades de prevención para la comunidad, atención terapéutica bajo supervisión y apoyo en eventos académicos y funciones administrativas del Centro.

## **Funciones Generales**

- Difundir actividades de prevención
- Diseñar, implementar y evaluar las actividades de prevención.
- Elaborar material didáctico
- Participar en la atención terapéutica
- Realizar entrevistas iniciales.
- Apoyo en actividades administrativas del Centro Comunitario.



## **Rutinas de trabajo**

- Revisar y actualizar la lista de pacientes que están en espera de atención para realizar su entrevista inicial.

## **Actividades periódicas**

- Realizar reportes mensuales.
- Apoyo en la elaboración del anuario estadístico.
- Apoyo en la difusión de actividades.
- Actualizar mensualmente las bases de datos de los servicios que ofrece el Centro Comunitario.

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***

### **Actividades Relacionadas al Usuario Interno**

#### **EXPEDIENTE DE ESTUDIANTE DE SERVICIO SOCIAL**

El expediente del estudiante de servicio social deberá contar con:

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO)
- Copia de la Carta de Aceptación (Carta de Registro de Servicio Social)
- Cronograma de programa de Servicio Social
- Copia del Reporte Mensual de la Institución
- Desempeño del estudiante del Servicio Social (DESS/CCMG/01)
- Copia de la Carta de Finalización

## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

### EXPEDIENTE DE TESIS

- Ficha de Identificación (CCMG\_FICHAALUMNO)
- Copia de Registro de Anteproyecto de Tesis
- Oficio dirigido a la Jefatura del Centro Comunitario (El machote del oficio se envió vía correo electrónico). Este oficio se deberá imprimir en hoja membretada del Centro Comunitario.
- PDF de la tesis una vez que esté finalizada. (Documento digital)

### **Actividades Relacionadas al Usuario Interno**

- **FOLDER DE PROGRAMA DE FORMACIÓN EN LA PRÁCTICA SUPERVISADA Y ESCENARIOS ESPECIALIZADOS**
- **EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE**
- **EXPEDIENTE PROGRAMA DE PRÁCTICAS CURRICULARES**
- **EXPEDIENTE DE ESTUDIANTE DE SERVICIO SOCIAL**
- **EXPEDIENTE DE TESIS**

\*Estos folders se encontrarán en el archivero que está ubicado en la Jefatura del Centro Comunitario en el primer cajón con el rótulo:



**EXPEDIENTES DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN EN LA  
PRACTICA SUPERVISADA Y ESCENARIOS  
ESPECIALIZADOS**



ISO 9001:2008

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***

### **Actividades Relacionadas al Usuario Interno**

Los 10 primeros días del mes, se hace una revisión del folder del cajón de Estudiantes de Posgrado:

#### **RESIDENCIAS**

- Folder de Estudiante de Residencia
- Folder de la Residencia

En construcción los criterios de evaluación, retroalimentación y satisfacción de estudiantes.

#### **VOLUNTARIOS**

- Carta de Aceptación
- Curriculum Vitae

\*Estos folders se encontrarán en el archivero que está ubicado en la Jefatura del Centro Comunitario en el primer cajón con el rótulo:



**EXPEDIENTES DE ESTUDIANTES DE POSGRADO**



**ISO 9001:2008**

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***

### **Actividades Relacionadas al Usuario Interno**

#### **EXPEDIENTES DE PROFESORES**

Se deberá revisar al inicio, mitad y final de Semestre, que todos los académicos que colaboran en el Centro Comunitario cuenten con los siguientes documentos:

- Curriculum Vitae
- Documentos Probatorios (Constancia de Títulos, Cursos, Talleres, Conferencias, etc. que hayan realizado en los últimos 5 años)
- También puede contener UNIDAD DE PLANEACIÓN Informes y Programas del Personal Académico Programa de Actividades
- Los profesores pueden anexar libros, programas o exámenes.

\*Es muy importante revisar estos documentos y ponerles el sello de Documento Externo, el cual se encuentra en la Jefatura.



# **EXPEDIENTES PROFESORES**



ISO 9001:2008

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***

### **Actividades Relacionadas al Usuario Externo**

El prestador de servicio social deberá realizar el llenado de la base de datos

#### ***Basedatos Asignacion.XLS***

La información para hacer el llenado de esta base se recopila y actualiza con los datos disponibles en Recepción.

La Jefatura con apoyo de la Asesora de Servicio Social revisará las sugerencias terapéuticas y la impresión diagnóstica para canalizar al programa que considera pertinente.

## *Funciones del Prestador de Servicio Social*

### Actividades Relacionadas al Usuario Externo

El prestador de servicio social deberá realizar el llenado de la base de datos

**[BASE CCM U. EXTERNO \(1\).XLS](#)**



## *Funciones del Prestador de Servicio Social*

### Actividades Relacionadas al Usuario Externo

- CONTINUIDAD
- BUENA ORTOGRAFÍA
- UNIFICACIÓN DE CRITERIOS
- ÉTICA EN MANEJO DE DATOS PERSONALES
- CONFIDENCIALIDAD

### **Actividades Relacionadas al Usuario Externo**

Para el llenado de la Base de Datos, se debe buscar una continuidad teniendo especial atención en la ortografía y sobre todo, en el correcto tratamiento de los datos de nuestros usuarios externos, ya que es información sensible y confidencial.

Estos expedientes estarán ordenados de forma ascendente, en caso de no estarlo, el prestador de servicio social deberá realizar la correcta distribución.

#### **¿Qué debe contener un folder de expediente clínico?**

- Ficha de Admisión
- Estudio socioeconómico
- Consentimiento informado
- Evaluación diagnóstica
- Reporte de Sesión Clínica
- Alta/Baja y Seguimiento
- Satisfacción de Usuarios

## *Funciones del Prestador de Servicio Social*

### Actividades Relacionadas al Usuario Externo

- EXPEDIENTE CLÍNICO ADULTO
- EXPEDIENTE CLÍNICO DE MENORES
- EXPEDIENTE CLÍNICO EILE
- EXPEDIENTE CLÍNICO FAMILIAR

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***



### **Actividades Relacionadas al Usuario Externo**

Otra de las funciones del prestador de Servicio Social es realizar una tabla de control en la cual los expedientes contengan no solo los formatos requeridos sino que además, estos se encuentren llenados de manera correcta y de forma completa.

Número de expediente	Nombre de Terapeuta	Observaciones

### **Diseño y Aplicación de Actividades de Promoción de la Salud Mental**

- **Revisión de Carpeta de Talleres:**
- **Carteles de promoción para las jornadas de los Centros**
- **Carteles de promoción de servicio social**
- **Carteles de promoción de su programa de profesionalización**
- **Cuadernillo de promoción de programas de profesionalización**
- **Actualización del tríptico del Centro Comunitario**
- **Guías para las revisiones internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad**
- **Administración de la cuenta oficial de Facebook del Centro Comunitario**

Apoyo a la difusión de los talleres, cursos, cine debates y programas que se lleven a cabo en el Centro Comunitario, al menos una vez al mes o cuando se requiera.

[Link a Facebook](#)

- **Investigación**

Estudio de las necesidades en salud mental de la comunidad a la cual da servicio el Centro Comunitario.

## ***Funciones del Prestador de Servicio Social***

### **Diseño y Aplicación de Actividades de Promoción de la Salud Mental**

#### **Revisión de carpetas de talleres**

**La carpeta de talleres se encuentra ubicada en el cubículo 4.**

Mensualmente se deberá realizar un listado de los talleres y cursos del Centro Comunitario para la aprobación de Jefatura y posterior difusión. Se entrega la siguiente tabla a recepción para su difusión.

La carpeta deberá contener:

- Cartel
- Carta Descriptiva
- Consentimiento Informado de Talleres
- Registro de Asistentes
- Satisfacción de Usuarios de Talleres

## Diseño y Aplicación de Actividades de Promoción de la Salud Mental



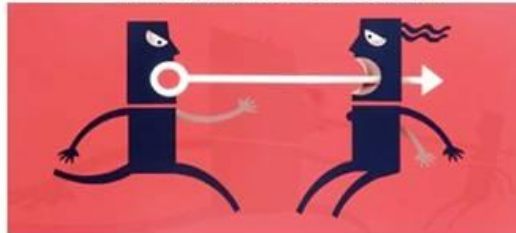
Centro Comunitario  
**"Dr. Julián MacGregor y Sánchez Navarro"**  
Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social  
Facultad de Psicología UNAM



Te invita al:

### **"Grupo de Reflexión: MUJERES EN ACCIÓN"**

*Si te sientes insegura, deprimida enojada, ansiosa, triste o que no eres tomada en cuenta.  
"ENTONCES ESTO ES PARA TÍ"*



Conócete a ti misma, conoce tus roles, desarrolla tus recursos, empodérate, detecta posibles violencias en la vida cotidiana, disminuye tu sensación de vulnerabilidad.  
Dirigido a mujeres de 20 años en adelante

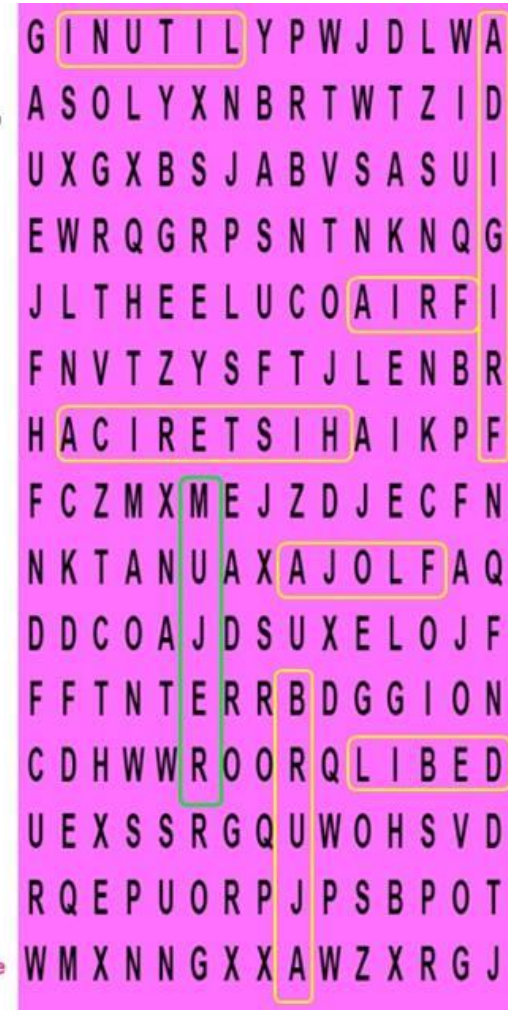
Responsable Académica: Lic. Valeria Rojo Lagarde.  
Coordinado por: Blanca Suárez Rico, Juana Guzmán, Carolina Cortés, Yanet López Vite

Del 20 de Mayo al 1 de Julio  
Martes de 10:00 a 12:00 hrs.

Informes e inscripción al teléfono 5618-3861 o directamente  
en el Centro Comunitario.

**Cuota de Recuperación: \$20**

Ubicación: Calle Tecacalo Mz. 21 Lt. 24, Colonia Ruiz Cortines, Delegación Coyoacán (Cerca de la Iglesia de San Pedro Apóstol)



## Diseño y Aplicación de Actividades de Promoción de la Salud Mental

 Centro Comunitario  
"Dr. Julián MacGregor y Sánchez Navarro"  
Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector Social  
Facultad de Psicología UNAM 

### GRUPO DE REFLEXIÓN

"MASCULINIDAD, PAREJA Y PATERNIDAD"

Del 20 de Mayo al 1 de Julio  
Martes de 10 a 12 hrs.

Informes e inscripción al teléfono 5618-3861  
o directamente en el Centro Comunitario.  
Cuota de Recuperación: \$20

DIRIGIDO A "HOMBRES EN GENERAL"

Responsable Académica: Lic. Valeria Rojo Lagarde.  
Coordinado por: Carlos Alberto Noriega Romero

Calle Tecacalo Mz. 21 Lt. 24,  
Colonia Ruiz Cortines, Delegación Coyoacán  
(Cerca de la Iglesia de San Pedro Apóstol)



## Diseño y Aplicación de Actividades de Promoción de la Salud Mental



Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Psicología



Coordinación de Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria  
y al Sector Social

### **1 a. JORNADA DEL CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

Programas de Formación en la Práctica:

"Un puente hacia la experiencia Profesional Supervisada del Psicólogo"

**Dirigido:**

Estudiantes 5º, 6º, 7º, 8º Semestre, Pasantes y Tesistas.

**Fecha**

Martes 26 de Noviembre de 2013. De 9:00 a 13:00 hrs

**Sede**

Auditorio "Dra. Silvia Macotela", Edificio D, Planta Baja

**PROGRAMA:**

9:00 - 9:30  
Inauguración  
9:30 a 10:30

Mesa 1  
Promoción de la Salud Mental en el Centro Comunitario.

Los grupos de reflexión de mujeres como una alternativa para la prevención de la violencia de género.  
Habilidades para la vida.

Negociando con mi pareja.

Actividades de la Sala de Lectura.

11:30 - 12:30  
Mesa 3

Intervención Clínica en el Centro Comunitario.

Terapia cognitivo conductual basada en evidencia para el abordaje de la depresión y ansiedad.

Introducción a la psicoterapia Gestalt.

Terapia Narrativa y colaboración para la práctica clínica.

Terapia familiar con perspectiva de género.

10:30 - 11:30

Mesa 2  
Intervención Psicopedagógica en el Centro Comunitario.

Programa de Enseñanza Inicial de la Lectura y Escritura (EILE).

Solucionar retos escolares mediante propuestas de evaluación educativa.

Residencia en Psicología Escolar.  
Programa Alcanzando el Éxito en Secundaria (PAES).

12:30 - 13:00

CLAUSURA

**INFORMES**

**TEL.: 5618-3861**

**CORREO: cencomjulianmacgregor@gmail.com**

## ***Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad***

### **Apoyo en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

### **¿Qué es una Certificación ISO 9001:2008 y que beneficios trae a nuestro Centro?**

Los beneficios son los siguientes:

- Mejora trazabilidad.
- Control de procesos.
- Ventaja competitiva
- Permite detectar necesidad e implementar capacitaciones a empleados
- Implementar herramientas de mejora continua como las 5 "S".
- Aumenta productividad.
- Detecta necesidades de sus clientes de manera eficiente aumentando el grado de satisfacción de los clientes.



## ***Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad***

### **Apoyo en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

#### **Función del Comité de Calidad**

- Revisar a intervalos definidos el SGC
- Documentar y difundir los documentos del SGC de acuerdo con su área de responsabilidad
- Asegurar la implantación de dichos documentos
- Definir acciones correctivas y preventivas
- Identificar áreas de oportunidad
- Elaborar bitácoras o minutas de las sesiones
- Definir el alcance que tendrá el SGC
- Participar en la sensibilización del personal a su cargo

## *Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad*

### Apoyo en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La Certificación ISO 9001:2008 es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente a la organización, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en una actividad más valiosa.

El Centro Comunitario obtuvo la Certificación ISO 9001:2008 en Febrero de 2013



## ***Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad***

El Comité de Calidad del Centro Comunitario se encuentra conformado por:

Mtra. Verónica Ruiz González  
Jefa del Centro Comunitario



Mtra Carime Hagg Hagg  
Representante del Sistema de Gestión de Calidad



Mtra. Laura Amada Hernández  
Trejo



Psic. Alejandra Márquez  
Calderón



Mtra. Yolanda  
Santiago Huerta



Mtra. Brenda Adriana  
Medrano



## Apoyo en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

### Manuales del Centro Comunitario

El Centro Comunitario cuenta con tres manuales:



## ***Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad***

### **Apoyo en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

El Centro Comunitario, cuenta con diferentes formatos, que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

- **FORMATOS DE ESTUDIANTES / PROFESORES**

Es responsabilidad del Estudiante de Servicio Social revisar los Primeros 10 días del mes que se encuentren completos y con la versión actualizada de los formatos que usan los académicos para el llenado de todos los procedimientos anteriores. Se hace un informe a la Secretaría Técnica.



# **FORMATOS ESTUDIANTES / PROFESORES**



ISO 9001:2008

## ***Funciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad***

### **Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

#### **DEFINICIONES OPERACIONALES DE LAS COMPETENCIAS DEFCOMP/CCMG/01**

- **ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS ESCOMP/CCMG/01**
- **FICHA DE IDENTIFICACIÓN ALUMNO CCMG\_FICALUMNO**
- **LISTA DE ASISTENCIA CCMG\_LISTA**
- **LISTA DE COTEJO: ESCALA PARA VALORAR COMPETENCIAS LCESCOMP/CCMG/01**
- **LISTA DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN CCMG/LEFORM/02**
- **LISTA DE ESTUDIANTES HORAS LISTEH/CCMG/01**
- **RETROALIMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE RETRO/CCMG/01**
- **SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN FORMACIÓN SAS/CCMG/01**
- **SERVICIO SOCIAL (DESS/CCMG/01)**



# Funciones Dentro del Sistema de Gestión de Calidad



## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

### PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Manual	Manual de Procedimiento
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Estudiante
Nombre del Procedimiento	Registro del Programa de Formación Profesional Supervisada y/o Prácticas en Escenarios Especializados *
Clave del Procedimiento	CCMG03
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Funciones del Prestador de Servicio Social



### Actividades Relacionadas al Usuario Interno

Manual	Manual de Procedimiento
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Estudiante
Nombre del Procedimiento	Inscripción al Programa de Formación Profesional Supervisada y/o Prácticas en Escenarios Especializados *
Clave del Procedimiento	CCMG04
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	INGRESO DEL ESTUDIANTE
Nombre del Procedimiento	Servicio Social
Clave del Procedimiento	CCMG05
Ubicación:	Jefatura del Centro

### Actividades Relacionadas al Usuario Interno

<b>Manual</b>	<b>Manual de Procedimiento</b>
<b>Área de Aplicación del Procedimiento</b>	ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE
<b>Nombre del Procedimiento</b>	Evaluación del Estudiante
<b>Clave del Procedimiento</b>	CCMG06
<b>Ubicación:</b>	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE
Nombre del Procedimiento	Supervisión del Estudiante
Clave del Procedimiento	CCMG07
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	EGRESO DEL ESTUDIANTE
Nombre del Procedimiento	Satisfacción del Estudiante con su Formación
Clave del Procedimiento	CCMG18
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	EGRESO DEL ESTUDIANTE
Nombre del Procedimiento	Elaboración de Constancias
Clave del Procedimiento	CCMG19
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Solicitud de Informes
Clave del Procedimiento	CCMG
Ubicación:	Jefatura del Centro



## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Primera Sesión de Promoción de la Salud Mental
Clave del Procedimiento	CCMG14
Ubicación:	Jefatura del Centro

# Funciones del Prestador de Servicio Social



## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Pre Registro
Clave del Procedimiento	
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Pre Consulta
Clave del Procedimiento	
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Primera Sesión Clínica
Clave del Procedimiento	CCMG10
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Primera Sesión Psicopedagógica
Clave del Procedimiento	CCMG11
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Intervención Supervisada y/o Canalización
Nombre del Procedimiento	Intervención Clínica
Clave del Procedimiento	CCMG12
Ubicación:	Jefatura del Centro

## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Ingreso Supervisada y/o Canalización
Nombre del Procedimiento	Intervención Psicopedagógica
Clave del Procedimiento	CCMG13
Ubicación:	Jefatura del Centro

## *Funciones del Prestador de Servicio Social*



### Actividades Relacionadas al Usuario Externo

<b>Manual</b>	<b>Manual de Procedimientos</b>
<b>Área de Aplicación del Procedimiento</b>	Intervención Supervisada
<b>Nombre del Procedimiento</b>	Planeación y Difusión de Actividades de Promoción de la Salud Mental
<b>Clave del Procedimiento</b>	CCMG09
<b>Ubicación:</b>	Jefatura del Centro



# Funciones del Prestador de Servicio Social



## Actividades Relacionadas al Usuario Externo

Manual	Manual de Procedimientos
Área de Aplicación del Procedimiento	Egreso del Usuario
Nombre del Procedimiento	Instructivo Alta/Baja del Usuario
Clave del Procedimiento	CCMG17
Ubicación:	Jefatura del Centro

### **Actividades Relacionadas al Usuario Interno**

El estudiante de Servicio Social deberá llevar un registro estadístico de las actividades realizadas en el Centro Comunitario, así como las actividades de los estudiantes inscritos a los diferentes programas, para lo cual deberá utilizar la Base de Datos

***Registro Estadístico Programas y Estudiantes del CCMG.***

**[Link a Base de datos](#)**

De igual forma, el prestador de servicio social deberá llenar la Base de Datos:

***BD\_Satisfacción de Estudiantes.***

**[Link a Base de datos](#)**

Esta base de datos se llenará al finalizar cada programa de Formación en la Práctica en base a los puntos de satisfacción de estudiantes del Centro Comunitario (SAS/CCMG/01).

## *Funciones del Prestador de Servicio Social*

### Actividades Relacionadas al Usuario Interno

¿De dónde obtienes la información?

#### Fuentes de Consulta

Toda la información para el llenado de las diferentes bases de datos, se encontrará en el archivero que está ubicado en la **Jefatura** del Centro Comunitario.

#### MANEJO DE INFORMACIÓN EN ARCHIVERO

Los 10 primeros días del mes, se hace una revisión del folder de programa de formación en la práctica, el cual deberá contener:



## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

### FOLDER DE PROGRAMA DE FORMACIÓN EN LA PRÁCTICA SUPERVISADA Y ESCENARIOS ESPECIALIZADOS

Nombre del Programa Responsable Académico		
<b>DOCUMENTOS</b>	SI	NO
Registro de Programa		
Programa de Trabajo (PTRAB/CCMG/01)		
Lista de Estudiantes en Formación (CCMG/LEFORM/02)		
Comprobante de Inscripción a la Coordinación (Comprobante de Registro)		
Lista de Asistencia (CCMG_LISTA)		
Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)		
Satisfacción de Estudiantes con su Formación (SAS/CCMG/01)		

Se encuentra ubicada en Mis documentos/usuario interno/Checklist/

# Funciones del Prestador de Servicio Social



## Actividades Relacionadas al Usuario Interno

### FOLDER DEL ESTUDIANTE

Nombre del Programa								
Nombre Del Estudiante	Ficha de identificación	Evaluación Diagnostica	Evaluación inicial	Seguimiento	Evaluación final	Retroalimentación 1	Retroalimentación 2	Retroalimentación 3

Se encuentra ubicada en Mis documentos/usuario interno/Checklist/

## *Funciones del Prestador de Servicio Social*



### Actividades Relacionadas al Usuario Interno

#### FOLDER DE PROGRAMA DE PRÁCTICAS CURRICULARES

Nombre de la Asignatura de Práctica Curricular		
Responsable Académico		
<b>DOCUMENTOS</b>	SI	NO
Ficha de Identificación (CCMG/FICHAALUMNO) *Por cada estudiante		
Programa de la Asignatura		
Lista de Estudiantes Horas (LISTEH/CCMG/01)		
Acta de Calificaciones de la Materia		

Se encuentra ubicada en **Mis documentos/usuario interno/Checklist/**

***Beneficios que ofrece el Centro Comunitario al prestador de Servicio Social en el área clínica comunitaria y formación profesional***



- **Habilidades y competencias**
- **Seminarios**
- **Investigación Clínica y Comunitaria**
- **Anteproyecto de tesis**



# CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



## EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PRETEST/POSTEST TALLER "ESLABONES DE SUCESIÓN"

## ANEXO 4

NOMBRE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL \_\_\_\_\_ NÚMERO DE CUENTA \_\_\_\_\_

La siguiente evaluación tiene como finalidad identificar el nivel de conocimientos y habilidades que el prestador de servicio social posee, previo al taller Eslabones de Sucesión.

La evaluación está integrada por 3 apartados, cada uno con sus respectivas instrucciones, las cuales te pedimos que leas y respondas cuidadosamente.

I. Relacione los siguientes conceptos, con el paréntesis que corresponda. (30 PUNTOS)

- |     |                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------|
| 1.  | Describe todos los requisitos que debe cumplir el Centro Comunitario para ofrecer a sus clientes un servicio de calidad.                                                                                                                                                     | ( ) | Usuarios Internos                  |
| 2.  | Brindar a las y los estudiantes de la Facultad de Psicología la oportunidad de desarrollar y consolidar sus habilidades profesionales al ofrecer a la comunidad servicios de calidad desde una perspectiva psicosocial.                                                      | ( ) | Visión                             |
| 3.  | Responsable del Programa de Terapia Familiar con Perspectiva de Género                                                                                                                                                                                                       | ( ) | Mtra. Alejandra Manjarrez González |
| 4.  | Son todos los estudiantes que participan en algún programa de profesionalización del Centro Comunitario                                                                                                                                                                      | ( ) | Valores                            |
| 5.  | El Centro Comunitario asume la responsabilidad de actuar, en el desempeño de sus actividades profesionales académicas y de atención a la comunidad, bajo un criterio rector que garantice en todo momento el bienestar de aquellos que requieran de sus servicios.           | ( ) | Mtra. Verónica Ruiz González       |
| 6.  | Representante del Sistema de Gestión de Calidad                                                                                                                                                                                                                              | ( ) | Mtra. Carolina Díaz Walls          |
| 7.  | Forma parte de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad. Contiene los procedimientos operativos y de calidad que se encuentran en el anexo; que se realizan en colaboración de académicos, estudiantes y personal administrativo dentro del Centro Comunitario | ( ) | Mtra. Carime Hagg Hagg             |
| 8.  | Lograr que a través de la profesionalización de estudiantes de licenciatura y posgrado se logre incidir en las principales problemáticas que afectan a la comunidad.                                                                                                         | ( ) | Misión                             |
| 9.  | Responsable del Programa Introducción a la Psicoterapia Gestalt                                                                                                                                                                                                              | ( ) | Norma ISO 9001:2008                |
| 10. | Jefa del Centro Comunitario                                                                                                                                                                                                                                                  | ( ) | Manual de Procedimientos           |





---

**EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PRETEST/POSTEST  
TALLER "ESLABONES DE SUCESIÓN"**

II. Marca con una "X" la (s) opción (es) que correspondan (35 PUNTOS)

11. Selecciona los Programas de Profesionalización que ofrece el Centro Comunitario:
- Los grupos de reflexión con perspectiva de género como una alternativa para la prevención de la violencia
  - Terapia Narrativa y colaboración para la práctica clínica
  - Promoción de la Salud Mental en la comunidad
  - Solucionar los retos escolares que enfrenta una primaria a partir de evaluación educativa
  - Investigación clínica y comunitaria por el estudiante de servicio social
12. Elige los manuales que se utilizan como apoyo del Sistema de Gestión de Calidad
- Manual de Calidad
  - Manual de Usuarios
  - Manual de Procedimientos
  - Manual de Actividades
13. ¿Cómo se le llama a las personas que reciben algún servicio terapéutico en el Centro Comunitario?
- Pacientes Identificados
  - Clientes Externos
  - Usuarios Internos
  - Usuarios Externos
14. ¿Los estudiantes son considerados usuarios internos?
- Sí
  - No
  - A veces
15. ¿Dónde se encuentran resguardados los expedientes de los estudiantes que cursan alguno de los programas de profesionalización en el Centro Comunitario?
- Jefatura
  - Recepción
  - Sala de Juntas
16. ¿Año en que el Centro Comunitario obtiene la Certificación ISO 9001:2008?
- 2013
  - 2008
  - 2011
17. Expediente en el que el prestador de servicio social debe revisar la documentación de todos los académicos que laboran en el Centro Comunitario
- Expediente de Pacientes
  - Expediente de Profesores
  - Expediente de Programas
  - Expediente de Tesistas
18. Ficha de admisión, consentimiento informado para tutores, estudio socioeconómico, evaluación diagnóstica individual, reporte de sesión clínica individual, satisfacción de usuarios y alta/baja y seguimiento son parte del:
- Expediente Clínico de Adulto
  - Expediente Clínico de Menores
  - Expediente Clínico Familiar



---

**EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PRETEST/POSTEST  
TALLER "ESLABONES DE SUCESIÓN"**

19. Formato que se usa para evaluar las competencias de los usuarios internos

- Evaluación inicial
- Escala para evaluar competencias
- Retroalimentación
- Examen teórico inicial

20. Se utiliza para la captura del registro estadístico de actividades del Centro Comunitario y seguimiento de los estudiantes inscritos en los diferentes programas

- Base de Datos Satisfacción de Estudiantes
- Base de Datos Registro Estadístico Programas y Estudiantes
- Base de Datos Actividades 2014/2015
- Base de Datos Sistema de Gestión de Calidad

III. Responde las siguientes preguntas (35 PUNTOS)

21. ¿Cuáles son las principales funciones del (la) Prestador (a) de Servicio Social en el Centro Comunitario?

---

---

22. ¿Dónde se encuentran ubicados físicamente los manuales del Sistema de Gestión de Calidad utilizados en el Centro Comunitario?

---

---

23. ¿A quién pertenece la información capturada en la base de datos titulada BASEDATOS\_ASINGACIÓN?

---

---

24. ¿Con que frecuencia se hace el reporte al Asesor de Servicio Social de los formatos relativos al proceso de ingreso del usuario externo?

---

---

25. ¿Quién fue el fundador del Centro Comunitario?

---

---

26. ¿Dónde se ubica la carpeta, correspondiente a las actividades de Promoción de la Salud Mental del Centro Comunitario?

---

---



**CENTRO COMUNITARIO "DR. JULIÁN MAC GREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO"**

COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNAM



---

**EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA PRETEST/POSTEST  
TALLER "ESLABONES DE SUCESIÓN"**

27. ¿Cuál es la función del Comité de Calidad?

---

---

28. Menciona dos integrantes del Comité de Calidad.

---

---

¡GRACIAS!

Evaluación del Taller "Eslabones de Sucesión"

**ANEXO 5**

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Nombre del Instructor: \_\_\_\_\_

Instrucciones: La siguiente evaluación tiene como objetivo conocer tus impresiones sobre el taller, ya que son valiosas para el mejoramiento de nuestros futuros programas de inducción.

1. Las condiciones del lugar:

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. La duración del taller:

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. El contenido del evento lo encontraste:

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. El material

Muy adecuado ( )      Poco adecuado ( )

Adecuado ( )      Totalmente adecuado ( )

5. El manejo del expositor sobre el tema ¿cómo te pareció?

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comentarios o sugerencias adicionales para mejorar el taller: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Evaluación de Seguimiento al Taller "Eslabones de Sucesión"

**ANEXO 6**

Marcar con una "X" en la primer columna si se cubrieron o no los siguientes criterios. En la segunda columna marcar con una "X" la calificación que usted considere adquirió con el Taller "Eslabones de Sucesión"	¿Se cubrieron?		Escala de Logros				
	NO	SI	1	2	3	4	5
			Min				Max
1. Presentación de la Jefatura del Centro Comunitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Presentación de la estructura orgánica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Presentación del personal académico y administrativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Especificación de los objetivos del Centro Comunitario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Especificación de funciones genéricas del prestador de servicio social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Responsabilidades (concretas y definidas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Especificaciones de uso del equipo, material de trabajo o ambos (bases de datos, archiveros y formatos del SGC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Explicación de la rutina diaria (distribución física, entradas y salidas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Responsabilidad sobre la ética y confidencialidad de la información manejada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Integrantes del comité de calidad y funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Programas de profesionalización que ofrece el Centro Comunitario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

"MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN"



**CARTA DESCRIPTIVA / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN**

CLAVE: CADES/CCMG/02

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Taller "Eslabones de Sucesión"

**ELABORADO POR:** Psic. Blanca Vianey Suárez Rico      **RESPONSABLE ACADÉMICO:** Mtra. Verónica Ruiz González

**FECHA DE INICIO:** 1 de Septiembre de 2014

**NÚMERO DE SESIONES:** 4      **FECHA DE TÉRMINO:** 3 de Septiembre de 2014

**OBJETIVO GENERAL:** Al término del Taller "Eslabones de Sucesión" los prestadores de servicio social adquirirán conocimientos, herramientas, las competencias y habilidades para desempeñar el cargo.

**SESIÓN:** 1

TEMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN/PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO
Presentación	Dar a conocer el objetivo general del taller y presentar a la instructora.	Presentar a la instructora.		5 Min.
Examen Diagnóstico	Saber el nivel de conocimiento de los prestadores de servicio social con respecto al CCMG y a las funciones que van a realizar.	Aplicar examen que servirá de línea base para comparar con los resultados del Examen de Seguimiento.	Examen Diagnóstico	15 Min.
Presentación del CCMG	Dar a conocer los antecedentes históricos del CCMG, su estructura orgánica, misión, visión, valores, y programas de profesionalización.	Proyección del video.	Video Institucional	25 Min.
Funciones del Prestador de Servicio Social	Dar a conocer funciones genéricas y específicas de los nuevos prestadores de servicio social.	Desarrollo del Taller	Manual y en PowerPoint	60 Min.
Cierre de Sesión	Realizar un resumen de la sesión.	Los participantes comentaran que se llevan de la sesión y como se sienten.		15 Min.



**CARTA DESCRIPTIVA / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN**

CLAVE: CADES/CCMG/02

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Taller "Eslabones de Sucesión"

**ELABORADO POR:** Psic. Blanca Vianey Suárez Rico      **RESPONSABLE ACADÉMICO:** Mtra. Verónica Ruiz González

**NÚMERO DE SESIONES:** 4      **FECHA DE INICIO:** 1 de Septiembre de 2014

**FECHA DE TÉRMINO:** 3 de Septiembre de 2014

**OBJETIVO GENERAL:** Al término del Taller "Eslabones de Sucesión" los prestadores de servicio social adquirirán conocimientos, herramientas, las competencias y habilidades para desempeñar el cargo.

**SESIÓN:** 2

TEMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN/PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO
Usuario Interno	Llevar un registro estadístico en las bases de datos, de las actividades realizadas del CCMG y un seguimiento de los estudiantes inscritos a los diferentes programas de profesionalización. Conocer la ubicación de los expedientes, su manejo y las fechas de entrega.	Mostrar las bases de datos mediante la presentación del taller. Presentación física de los expedientes de usuarios internos.	Manual y Presentación en PowerPoint. Formatos de Usuario Interno.	45 Min.
Usuario Externo	Llevar un registro estadístico en las bases de datos de los usuarios externos para conocer el padrón de usuarios. Conocer el contenido de los diferentes expedientes que se manejan en el CCMG. Conocer la ubicación de los expedientes, su manejo y las fechas de entrega.	Mostrar las bases de datos mediante la presentación del taller. Presentación física de los expedientes de usuarios externos.	Manual y Presentación en PowerPoint. Formatos que conforman los expedientes de usuario externo.	45 Min.

Diseño y Aplicación de las Actividades de Promoción de la Salud Mental.	Dar a conocer cuáles son las actividades de promoción de la salud mental en el CCMG. Conocer la ubicación de la carpeta de talleres de promoción de la salud mental.	Mostrar formatos, algunos carteles de promoción usados talleres anteriores.	Manual y Presentación en PowerPoint. Formatos de actividades de promoción de la salud.	25 Min.
Cierre de Sesión	Realizar un resumen de la sesión.	Los participantes comentaran que se llevan de la sesión y como se sienten.		5 Min.





**CARTA DESCRIPTIVA / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN**

CLAVE: CADES/CCMG/02

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Taller "Eslabones de Sucesión"

**ELABORADO POR:** Psic. Blanca Vianey Suárez Rico      **RESPONSABLE ACADÉMICO:** Mtra. Verónica Ruiz González

**FECHA DE INICIO:** 1 de Septiembre de 2014

**NÚMERO DE SESIONES:** 4      **FECHA DE TÉRMINO:** 3 de Septiembre de 2014

**OBJETIVO GENERAL:** Al término del Taller "Eslabones de Sucesión" los prestadores de servicio social adquirirán conocimientos, herramientas, las competencias y habilidades para desempeñar el cargo.

**SESIÓN:** 3

TEMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN/PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO
¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad? Norma ISO 9001:2008	Definir qué es un Sistema de Gestión de Calidad, el impacto que tiene en el desarrollo de actividades del Centro. Dar a conocer la fecha de la certificación del Centro y los beneficios que se obtienen a partir de la Norma ISO 9001:2008.	Desarrollo del Tema.	Manual y en Presentación PowerPoint.	20 Min.
Comité de Calidad y su función.	Dar a conocer la importancia de un Comité de Calidad. Presentar a las integrantes del Comité de Calidad del Centro Comunitario. Explicar las funciones que desempeña el Comité de Calidad.	Desarrollo del Tema.	Manual y en Presentación PowerPoint.	15 Min.
Actividades en las que participa el prestador de servicio social con	Dar a conocer los diferentes manuales que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, los formatos y las actividades	Mostrar formatos mediante la presentación en PowerPoint. Mostrar físicamente los manuales que	Manual y en Presentación PowerPoint.	30 Min.

usuarios internos, externos y actividades de promoción de la salud mental.	en las que podrían participar.	apoyan la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Manual de Organización Manual de Calidad Manuel de Procedimientos.	
Beneficios que los nuevos prestadores de servicio social obtendrán al realizar su servicio social en el CCMG.	Mostrar las competencias que pueden obtener los prestadores de servicio social.	Se muestran los posibles cursos que el estudiante puede cursar durante su servicio social. Se habla de las habilidades y competencias que pueden adquirir.	Presentación en PowerPoint.	15 Min.
Examen de seguimiento del Taller "Eslabones de Sucesión".	Medir los logros finales del aprendizaje y la efectividad del taller.	Aplicación de Examen.	Examen	15 Min.
Satisfacción de Usuarios.	Verificar la aceptación del taller, su organización, contenido, instalaciones y conocimientos de la instructora.	Aplicación de formato Satisfacción de Usuarios (Talleres de Promoción de la Salud Mental). Aplicación del Formato Evaluación al Taller "Eslabones de Sucesión".	Formato Satisfacción de Usuarios (Talleres de Promoción de la Salud Mental) Formato Evaluación al Taller "Eslabones de Sucesión".	5 Min.
Cierre de Sesión.	Realizar un resumen del taller.	Los participantes comentaran que se llevan del taller, expondrán sus dudas si es que existen y como se sienten.		.20 Min.



**CARTA DESCRIPTIVA / ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN**

CLAVE: CADES/CCMG/02

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Taller "Eslabones de Sucesión"

**ELABORADO POR:** Psic. Blanca Vianey Suárez Rico      **RESPONSABLE ACADÉMICO:** Mtra. Verónica Ruiz González


**NÚMERO DE SESIONES:** 4      **FECHA DE INICIO:** 1 de Septiembre de 2014

**FECHA DE TÉRMINO:** 3 de Septiembre de 2014

**OBJETIVO GENERAL:** Al término del Taller "Eslabones de Sucesión" los prestadores de servicio social adquirirán conocimientos, herramientas, las competencias y habilidades para desempeñar el cargo.

**SESIÓN:** 4

TEMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN/PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO
Seguimiento	Verificar el impacto del taller en los prestadores de servicio social.	Aplicar evaluación de seguimiento.	Evaluación de Seguimiento al Taller "Eslabones de Sucesión".	10 Min.
Evaluación al Taller	Conocer las impresiones del prestador de servicio social con respecto al taller.	Aplicar evaluación al taller.	Evaluación al Taller "Eslabones de Sucesión".	10 Min.
Agradecimiento.	Agradecer a los prestadores de servicio social su participación en el Taller.			10 Min.

Nombre de la institución	Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”	 Facultad de Psicología
Área de aplicación del procedimiento	Jefatura del Centro Comunitario	
Nombre del procedimiento	<b>Inscripción al Programa de Servicio Social</b>	VER. 4
Clave del procedimiento	CCMG05	

### 1. Propósito.

1.1 Llevar a cabo la inscripción de los estudiantes interesados en los programas de servicio social que se imparten en el Centro Comunitario.

### 2. Alcance.

2.1 Este procedimiento tienen un alcance que involucra a Servicio Social y Bolsa de Trabajo, el estudiante interesado y los responsables del programa.

### 3. Marco jurídico.

3.1 Ley orgánica de la UNAM.

### 4. Políticas y/o Normas de Operación.

4.1 La carta de aceptación deberá estar membretada por la Institución y contener el nombre y firma del responsable del programa.

4.2 Sólo se pueden registrar estudiantes que hayan completado el 70% de sus créditos.

4.3 Se realizará una entrevista previa para determinar si el estudiante cumple con los requisitos para integrarse al programa.

4.4 Los reportes de servicio social se entregarán mensualmente en Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

### 5. Responsables.

Responsables del cumplimiento de este procedimiento	
Coordinación de Servicio Social y Bolsa de Trabajo (Proceso externo)	Responsable del programa
Estudiante	Supervisor de Servicio Social

### 6. Descripción del procedimiento.

Etapa	Actividades	Responsable
1.0 Revisión de programas de Servicio Social	1.1 Entra a la página de la DGOSE 1.2 Revisa programas de Servicio Social 1.3 Selecciona programa de Servicio Social	Estudiante
2.0 Calendarización de cita con responsable del programa	2.1 Se comunica con el responsable del programa para solicitar informes sobre el programa.	Estudiante
3.0 Verificación de existencia de vacantes	3.1 Verifica si existen vacantes para el Servicio Social. ¿Existen vacantes para el Servicio Social? SI: Asigna cita a estudiante para entrevista Continúa procedimiento. NO: Termina procedimiento.	Responsable del programa

4.0 Asistir a cita	<p>4.1 Llega a cita con el responsable del programa.</p> <p>4.2 Solicita información al responsable del programa de Servicio Social.</p>	Estudiante
5.0 Realización de entrevista a estudiante	<p>5.1 Proporciona informes del Servicio Social.</p> <p>5.2 Entrevista a estudiante y evalúa si cumple con los requisitos del programa. ¿El estudiante cumple con los requisitos? Si: Continúa procedimiento. No: Termina procedimiento.</p>	Responsable del programa
6.0 Elaboración de carta de aceptación	<p>6.1 Elabora carta de aceptación.</p> <p>6.2 Firma y sella carta de aceptación.</p> <p>6.3 Entrega a estudiante carta de aceptación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aceptación</li> </ul>	Responsable del programa
7.0 Inscripción a programa de Servicio Social	<p>7.1 Recibe carta de aceptación.</p> <p>7.2 Acude a la Coordinación de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.</p> <p>7.3 Solicita inscripción a programa de Servicio Social (Proceso externo).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aceptación</li> </ul>	Estudiante
8.0 Inscripción a Servicio Social	<p>8.1 Inscripción del estudiante a Servicio Social</p> <p>8.2 Elaboración y entrega de carta de aceptación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aceptación al Servicio Social</li> </ul>	Coordinación de Servicio Social y Bolsa de Trabajo (Proceso externo)
9.0 Inducción al CCMG y SGC	<p><b>9.1 Presentación del Centro</b></p> <p><b>9.2 Taller de inducción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación inicial</li> <li>• Evaluación de seguimiento y final</li> </ul>	Supervisor de SS y Prestador de SS
10.0 Inicio de Servicio Social	<p>10.1 Inicia Servicio Social en el Centro Comunitario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aceptación al Servicio Social</li> </ul>	Estudiante
11.0 Realización del reporte de actividades	<p>11.1 Realiza reporte al SSBT de las actividades del prestador de SS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Desempeño del estudiante de SS.</li> </ul> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	Responsable del programa

## 8. Controles.

Acción	Responsable	Fecha de revisión
Desempeño del estudiante de servicio social	Responsable del programa	Al final de cada mes de servicio social
Evaluación inicial de Taller de Inducción al CCMG y SGC	Supervisora de SS	Al inicio de la Inducción al CCMG y SGC
Evaluación de seguimiento y final al Taller de Inducción al CCMG y SGC	Supervisora de SS	Durante y al final de la Inducción al CCMG y SGC

## 9. Glosario.

**CCMG:** Centro Comunitario “Dr. Julián Mac Gregor y Sánchez Navarro”

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**SS:** Servicio Social

**SSBT:** Servicio Social y Bolsa de Trabajo

\* Los asteriscos en el diagrama de flujo representan los controles del procedimiento, los cuales se explican en el punto 8.

## 10. Registros.

Documento	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Clave del documento
Carta de aceptación	3 Años	Jefatura del Centro Comunitario	N/A
Carta de aceptación al Servicio Social	3 Años	Jefatura del Centro Comunitario	N/A
Reporte del desempeño del estudiante de SS	1 año	Responsable del programa	DESS/CCMG/01
Evaluación inicial de Taller de Inducción al CCMG y SGC	1 año	Responsable del programa	N/A
Evaluación de seguimiento y final al Taller de Inducción al CCMG y SGC	1 año	Responsable del programa	N/A

## 11. Anexos

Cambios realizados a esta versión		
Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Primera Revisión	20/Julio/2012	Se cambió política 4.2, 4.3, y 4.5, se modificó etapa 5 y agrego etapa 9.
Segunda Revisión	14/Enero/2013	La clave del procedimiento se cambió de CCMG09 a CCMG05.
Tercera Revisión	Octubre/2014	Se especificaron procesos externos Se añadió a Registros el documento de Desempeño del estudiante de Servicio Social.
Cuarta Revisión	Mayo/2015	Se agregó la etapa 9 (Inducción al CCMG y SGC) al procedimiento.