



UNIVERSIDAD DE  
GUADALAJARA

Red Universitaria e Institución Benemérita de Jalisco



DEFENSORÍA  
DE LOS  
DERECHOS  
UNIVERSITARIOS

# PROTOCOLO INTERNO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

## DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

Elaboró:

Mtra. Mariana Aguirre González

Mtra. Gabriela G. Aguilar Martín

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>PROTOCOLO INTERNO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPIOS RECTORES.....</b>	<b>7</b>
<b>MODELOS DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN PARA LA ATENCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>DIRECTORIO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>RECOMENDACIONES PARA INCLUIR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO .....</b>	<b>18</b>
<b>LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>28</b>

## PRESENTACIÓN

La Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara es el órgano unipersonal con plena libertad de actuación y decisión, que depende del Consejo General Universitario y que es la instancia responsable de contribuir a la cultura del respeto entre las personas, promover los derechos humanos y de proteger los derechos universitarios de quienes integran su comunidad, así como llevar el desahogo de quejas conforme a su reglamento.

Aunado a ello y como marca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la protección igualitaria de los derechos humanos es una obligación para las y los servidores públicos de todas las instituciones de gobierno en nuestro país.

Por tanto, desde el compromiso asumido por esta Defensoría, se compromete a la tarea de prestar atención integral a la comunidad universitaria que así lo requiera en coordinación con otras dependencias universitarias siempre que sea necesario.

Por tal motivo, surge la necesidad de elaborar el PROTOCOLO INTERNO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA dirigido al profesional de salud mental de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, como material y herramienta de trabajo que ofrezca información para la atención psicológica de las personas que solicitan algún tipo de apoyo en la Defensoría, pues se han identificado las distintas consecuencias de las problemáticas presentadas.

## PROTOCOLO INTERNO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

El presente protocolo responde a la importancia de brindar una atención adecuada a las personas de la comunidad universitaria que han sufrido alguna violación a sus derechos universitarios, específicamente nos centraremos en el abordaje de la atención psicológica, promoviendo un trato digno y espacios seguros, libres de revictimización y de violencia, de las personas usuarias como parte de esta labor interna de la Defensoría de los Derechos Universitarios.

La terapia psicológica contribuye entre otras cosas, al fortalecimiento del bienestar, plenitud y libertad. Es así, que cobra especial relevancia porque además promueve el fortalecimiento de la toma de decisiones, por lo que es indispensable la participación activa de la persona usuaria como sujeta de su propio proceso. La atención psicológica es tan importante, como necesario es que cada área realice el trabajo correspondiente y coordinado (área administrativa, jurídica, enlaces y la institución universitaria en su conjunto) de forma oportuna, profesional, con ética y responsabilidad.

Por lo anterior, se establecerán lineamientos mínimos de operación en la atención psicológica, que promueven la práctica de acciones positivas para brindar una atención oportuna considerando el aspecto emocional y humano como elementos fundamentales, cuando exista alguna violación a los derechos universitarios.

## OBJETIVOS

### Objetivo:

Proporcionar los lineamientos de atención psicológica al personal del área de la salud mental adscrito a la Defensoría de los Derechos Universitarios, para brindar una atención con un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, con la finalidad de proporcionar un trato digno, equitativo y libre de violencia.

### Objetivos específicos:

1. Proporcionar al personal de salud mental, información sobre algunos términos, con el interés de mejorar su discernimiento y evitar cualquier tipo de práctica discriminatoria.
2. Sensibilizar al personal del área de salud mental, con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación que enfrentan las personas en diferentes circunstancias, tal es el caso de discriminación por edad, clase social, sexo, género, orientación sexual, neurodiversidad, color de piel, entre otras.
3. Incorporar la perspectiva de género en la estructura institucional de manera transversal, con el interés de brindar una atención psicológica que valore las implicaciones de cada persona en su contexto, necesidades y experiencias, para no perpetuar la desigualdad.

4. Establecer principios básicos de actuación para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas atendidas.

## MARCO NORMATIVO

El protocolo de atención psicológica de la Defensoría de los Derechos Universitarios, fundamenta su quehacer en los siguientes ordenamientos jurídicos:

### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo primero, señala las obligaciones del Estado de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, además de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

En el artículo 20, apartado C, de la Constitución, se establecen los derechos de la víctima, subrayando el de recibir asesoría jurídica, atención médica y psicológica de urgencia desde la comisión del delito y a la reparación del daño. Además, el artículo cuarto constitucional señala que toda persona tiene derecho a la protección de la salud y que la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud.

### Normatividad Universitaria

Con lo que respecta a la normatividad de nuestra casa de estudios encontramos que en el Estatuto General de la Universidad de Guadalajara en el artículo 21 bis 1 fracción III, se indica que “se le procure la primera atención

psicológica, médica, jurídica o de trabajo social que requiera, por parte de la instancia universitaria facultada para tal efecto, en caso de presentarse el supuesto establecido en la fracción I”.

Asimismo, en el Reglamento de Responsabilidades Vinculadas a Faltas a la Normatividad Universitaria en el artículo 33 numeral 1, fracción II, señala que “las personas que se desempeñen como primer contacto, tendrán las siguientes atribuciones: Procurar, de oficio o a petición de la persona, la primera atención psicológica, jurídica, médica o de trabajo social que requiera la víctima”.

Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad de Guadalajara 2019-2025, VISIÓN 2030, “TRADICIÓN Y CAMBIO”<sup>1</sup>.

De acuerdo con este Plan de Desarrollo, uno de los documentos base del trabajo de la institución universitaria, la Universidad de Guadalajara se identifica como una institución incluyente, equitativa e impulsora de la igualdad.

En el documento: “Estrategia Institucional para la Inclusión”, se establece que la inclusión educativa es un elemento básico para el sistema de educación superior, principio que se vincula con la dignidad, igualdad y respeto a las preferencias sexuales de las personas como derechos irrenunciables y la gran tarea de comprometer a la educación con el objetivo

---

<sup>1</sup> [http://www.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/pdi\\_2019-2025.pdf](http://www.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/pdi_2019-2025.pdf)

de contribuir a superar la discriminación y colaborar a disminuir la desigualdad sociocultural.

En el apartado de la Política Institucional de la Inclusión de la Universidad de Guadalajara<sup>2</sup> se establecen una serie de antecedentes normativos, de los cuales extraemos el punto número 5 y 6, que a la letra dicen:

5. Que la Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en 2006, establece como propósito “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.

6. Que la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, adoptada por la ONU en 2007, respalda los derechos de los indígenas y sus comunidades en materia de cultura, tierras, recursos naturales, salud y educación, entre otros.

## PRINCIPIOS RECTORES

Las atenciones y acciones del personal de la DDU estarán fundamentadas en los siguientes principios:

---

<sup>2</sup> <http://saludambiental.udg.mx/descargas/Protocolo-de-Inclusion-UdeG.pdf>

Dignidad humana: Es el principio y derecho fundamental, condición de los demás derechos humanos.

Derechos humanos: De conformidad con el principio de igualdad, principio base y eje del sistema jurídico mexicano, reconocido en la Constitución Política Mexicana de los Estados Unidos; ninguna condición como el origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de toda persona, pueden ser concebidas como trato desigual. Por tanto, en cualquier tipo de atención y en este caso de atención psicológica, se debe considerar que las personas pueden estar sufriendo discriminación o se encuentran en una situación de desventaja, por lo que se debe que deberá ofrecerse un trato justo y diferenciado.

Perspectiva de género: Es una categoría de análisis científica y política, que permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres. Dentro de las acciones institucionales, se deben eliminar dichas causas de la opresión de género, incluidas las identidades y expresiones de género no normativas. Promover la igualdad entre los géneros, contribuye a construir una sociedad en donde todas las personas tengan el mismo valor, igualdad de derechos y

oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Enfoque diferencial y especializado. El reconocimiento de la población que es excluida por su situación o circunstancias (como forma de vida, grupo étnico, raza, sexo, identidad de género, edad o discapacidad) y por tanto, con mayor situación de vulnerabilidad, requiere de una atención especializada que responda a las necesidades y situaciones de riesgo en las se encuentra.

Enfoque Intercultural. Promueve la paridad de trato en la diversidad cultural y considera la salud como un derecho primordial, desde esta premisa, se considera como implícita la capacidad de las y los profesionales de la salud de poder incorporar el conocimiento con las creencias y las prácticas tradicionales de diferentes grupos culturales.

Enfoque interseccional. Desde los estudios feministas se nombra como enfoque o modelo de análisis que posibilita el reconocimiento de otras categorías sociales que se establecen, junto con el género, como construcciones sociales para reproducir prácticas de exclusión y discriminación, como la etnia, la raza, la orientación sexual, la edad, la discapacidad, entre otras. Este enfoque permite observar los problemas desde una perspectiva integral con el fin de evitar reducir tanto las conclusiones como el abordaje mismo de la realidad.

Igualdad y no discriminación. Todas las personas tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a ser protegidas contra la discriminación por diversos motivos.

Victimización. Las características y condiciones particulares de las personas que soliciten acompañamiento psicológico, no podrán ser motivo para negarle la calidad en la atención. En todo momento debe de evitarse la violencia institucional, entendida como cualquier conducta cometida por servidoras y servidores públicos que atente contra la integridad física o emocional de las personas.

No revictimización. Una condición fundamental que coadyuva en asegurar la protección de los derechos de las personas, consiste en evitar que las personas que han sido víctimas, vuelvan a serlo mediante constantes interrogatorios y declaraciones que no tengan por objeto el avance del proceso, así como trato discriminatorio, negación o retardo de los servicios, que a todas luces pueden afectar su integridad y salud mental. Es indispensable no tratarle como responsable de las circunstancias que forman parte de su victimización.

Escucha activa. La persona que acompaña valora y prioriza las necesidades, demandas, las dificultades y problemas que forman parte de la experiencia de quienes acuden a la atención, a través de una escucha activa.

\*La numeración de tales principios no es limitativa y se complementa con las disposiciones en esta materia que están contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales ratificados por México.

## MODELOS DE INTERVENCIÓN

4.1 Terapia breve. Se define como una estructura terapéutica, orientada a incrementar la conciencia de las personas consultantes acerca de sus comportamientos problema, así como de su capacidad y motivación para comenzar a hacer algo al respecto (Hewitt & Gantiva, 2009). El objetivo es ofrecer a las personas usuarias técnicas y habilidades para modificar comportamientos, actitudes específicas y solucionar los problemas. La terapia breve se sitúa exclusivamente en el presente, usa herramientas terapéuticas en un tiempo más corto y su fin es el cambio de un comportamiento específico en lugar de uno a gran escala o más profundo.

Según Nohelia Hewitt Ramírez y Carlos Andrés Gantiva Díaz, para utilizar la terapia breve se deben de considerar los siguientes aspectos: a) evaluar en primera instancia la severidad del problema del consultante (este tipo de terapias no son aconsejables para trastornos clínicamente significativos ni para personas que tienen varias patologías); b) tomar decisiones acerca del objetivo de la terapia, el cual debe ser definido de

manera específica; c) establecer los límites de tiempo de la terapia y; d) explorar la disposición del consultante para el cambio.

La terapia breve se limita a unas pocas sesiones de tratamiento, de cinco a seis sesiones, sin embargo, se puede extender hasta ocho sesiones en los casos que se requiera (Bellak y Small, 1980).

4.2 Intervención en crisis. Según Slaikeu (1996), la intervención en crisis es un método de ayuda dirigido a auxiliar a una persona y/o familia o grupo para que pueda enfrentar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore y se incremente la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, opciones y perspectiva de vida).

Intervenir en una crisis significa introducirse de manera activa en la situación vital de la persona que la está experimentando y ayudarla a movilizar sus propios recursos para superar el problema y recuperar el equilibrio emocional (Raffo, 2005).

4.2.1 Primeros auxilios psicológicos (PAPs). La finalidad de los PAPs es brindar un proceso psicoterapéutico dirigido a facilitar la expresión e identificación de los sucesos traumáticos. Los PAPs se dan durante los primeros minutos y horas después de la crisis, brindan apoyo, disminuyen el peligro, proporcionan herramientas de afrontamiento y ofrecen recursos de ayuda para la persona en crisis.

El objetivo principal de los PAPS es restablecer el enfrentamiento inmediato, por lo que es necesario auxiliar a la persona a que avance en concreto hacia el enfrentamiento de la crisis. Los primeros auxilios

psicológicos que se emplean en los momentos de crisis son: 1. Realizar el contacto psicológico. 2. Examinación de las dimensiones del problema. 3. Analizar posibles soluciones. 4. Asistir en la ejecución de acción concreta. 5. Seguimiento (Slaikeu,2000).

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN PARA LA ATENCIÓN

Se establecen las condiciones humanas y éticas mediante las cuales se favorece el derecho a la atención.

### 5.1 Criterios de inclusión

5.1.1 Comunidad universitaria con credencial actualizada o documento que avale su estancia en la Universidad de Guadalajara.

5.1.2 Estudiante menor de edad, con consentimiento informado firmado por su tutor o tutora legal.

5.1.3 Usuario en crisis (violencia, intento suicida, brote psicótico, ansiedad y pánico).

### 5.2 Criterios de exclusión

Se establecen las condiciones humanas y éticas mediante las cuales se reserva el derecho de atención por cuestiones de competencias y por cuestiones de seguridad del equipo de trabajo; sin embargo, se garantiza ser atendido en otra instancia en atención al derecho a la salud.

5.2.1. Presente problemas psiquiátricos (por ejemplo, esquizofrenia, trastorno bipolar, trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad, trastornos orgánicos).

5.2.2. Presente problemas que salgan de las posibilidades de manejo, bajo el enfoque de terapia breve y de la competencia del personal de salud mental.

5.2.3. Acuda en estado de embriaguez o bajo el efecto de algún tipo de sustancia psicoactiva.

5.2.4. Reciba atención privada en otra dependencia.

5.2.5. Presente nexos con el crimen organizado.

5.2.6. Presente tres faltas de manera consecutiva en sus citas previamente programadas (habiendo cancelado o no la cita).

5.2.8. Presente un comportamiento desafiante, con falta de propiedad o respeto (gritos, amenazas o conductas violentas).

5.2.10. Con baja definitiva.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

El personal de la defensoría que atiende por primera vez a una persona usuaria, ofrece atención integral consistente en atención jurídica, psicológica, médica y de trabajo social, que es opcional y gratuita. Sí la persona requiere la atención psicológica, entonces se deriva a dicha área de atención.

La derivación se realiza a través de notificación por medio de correo electrónico en el que se incluyen los siguientes datos: Nombre completo, correo electrónico, número telefónico y motivo de la derivación. Posteriormente el área de salud mental se pone en contacto con la persona solicitante para agendar la cita de atención psicológica.

La atención se brinda en dos modalidades: presencial y virtual, dicha flexibilidad se debe a que la Defensoría de los Derechos Universitarios brinda atención a toda la Red Universitaria, tanto a centros regionales como a los centros universitarios del área metropolitana. A continuación, se describe cada una de las modalidades de atención:

La atención presencial se refiere a que es un contacto directo con la persona usuaria, una comunicación cara a cara y se contará con espacio privados y accesibles para brindar la atención.

La atención virtual consiste en utilizar una plataforma virtual, *Google Meet*, en donde se agendará una cita previamente para recibir atención psicológica.

El proceso de atención psicológica es minucioso, ya que se tiene que realizar una bienvenida y encuadre, entrevista inicial y personalizar la ruta de acompañamiento para cada persona usuaria y el seguimiento de dicha ruta. A continuación, se describe cada uno de los pasos en los que consiste el proceso de atención psicológica.

### 6.1. Bienvenida y encuadre

El proceso de bienvenida es un componente fundamental para el proceso de atención psicológica. Se recomienda propiciar un entorno cálido y agradable que le transmita a la persona usuaria sentimientos de seguridad y tranquilidad. Asimismo, se presenta el personal de salud mental, menciona los principios rectores de la atención psicológica y los acuerdos de cómo se realizarán las sesiones psicológicas.

### 6.2. Entrevista inicial

La entrevista se realizará por el personal de salud mental, se utilizará la técnica de escucha atenta, activa y empática, formulando preguntas precisas para conocer la situación. Durante la entrevista, se procurará tener contacto visual con la persona entrevistada en todo momento para brindarle seguridad y confianza, en un marco de seguridad y privacidad.

Se debe cuidar que la persona usuaria comprenda la información, teniendo una actitud receptiva y empática. Al escuchar a la persona usuaria se evitará emitir juicios. Asimismo, es necesario considerar particularidades correspondientes a un enfoque diferencial y especializado, cuando se trate de población indígena, migrantes, menores de edad, con alguna discapacidad, población LGBTTTIQ+.

### 6.3. Personalizar ruta de acompañamiento

Una de las características de la atención proporcionada por la DDU es que la atención es personalizada, es decir, se analizará el caso y se le

propondrán todas las opciones de atención, la persona usuaria será la que decida los servicios a los que desea acceder. Asimismo, se brindará el seguimiento del caso.

#### 6.4. Evaluación de la atención psicológica

Una vez que finalizan las sesiones de atención psicológica, el personal de salud enviará de manera electrónica una encuesta de satisfacción de la calidad de la atención psicológica (anexo 4), brindada por el área de salud mental de la DDU, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad en la intervención psicológica

## DIRECTORIO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN

La Defensoría de los Derechos Universitarios cuenta con un directorio de dependencias, instituciones y asociaciones que ofrecen atención psicológica (anexo 3) gratuita, así como con diferentes enfoques y costos, mismo que se pone al servicio de la persona usuaria y que se actualizará cada 6 meses.

La derivación consiste en el llenado de un breve formato (anexo 2) que se entregará a la persona usuaria para que tenga registro de que recibió atención psicológica por parte del personal de salud de la Defensoría, misma que entregará en su siguiente proceso de terapia.

Al concluir con el número de sesiones acordadas, se realizará una valoración con la persona usuaria para conocer si es su deseo continuar con un proceso psicológico externo a la institución. De acuerdo con ello, se hará la derivación correspondiente a partir de que elija la que considere la opción más adecuada.

## BUENAS PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN

### Capacitación

La atención psicológica, así como otros procesos, requiere de capacitación constante y sistemática que ofrezca técnicas, herramientas y modelos de intervención que permitan brindar una atención oportuna, adecuada y profesional a las personas usuarias, con enfoque intercultural, de derechos humanos, psicosocial, de género, diferencial y especializado para el área de salud mental.

## RECOMENDACIONES PARA INCLUIR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Es responsabilidad de toda la sociedad trabajar por una vida libre de violencia y de discriminación para todas las personas. Es por ello que desde el quehacer de la psicología como ciencia que aborda diferentes dimensiones que van desde el área emocional, comportamental, mental, social y

comunitaria, se requiere del compromiso por la transformación de todo lo que obstaculice el pleno desarrollo de las personas.

Para ello es necesaria una crítica y reflexión sobre las causas de la discriminación, sus estructuras y las creencias que la justifican, para que, a su vez, construyamos otras formas de relación entre las personas y con nuestro entorno, basándonos en el BUEN TRATO.

Con esto nos referimos a transformar las relaciones de poder en relaciones igualitarias, en integrar nuestras diferencias como algo que nos enriquece, en ser inclusivas/os, en hacernos responsables de nuestras acciones, en no permitir ningún tipo de violencia y reparar el daño cuando esto sea necesario.

Algunas recomendaciones para nuestra labor:

Revisar actitudes y creencias propias como terapeutas, pues generan prejuicios que tienen como consecuencia diversos comportamientos.

Es importante cuestionarse y no dar por sentado que las identidades de género son sólo como las conocemos, por ello, es necesario adecuarse a la identidad elegida por la persona que se atiende, revisar roles y estereotipos y conocer sus consecuencias.

Normalizar y visibilizar las diferentes opciones de vida, de identidad, de pareja, sexuales, de capacidades, etc.

Utilizar lenguaje inclusivo y no sexista que considere todas las realidades.

Ser cuidadosa/o con no fomentar identidades hegemónicas y/o supeditadas unas a otras, y así contribuir al fortalecimiento de identidades igualitarias que trascienden las relaciones de poder.

Incorporar el género como categoría de análisis en la investigación, formación e intervención, así como la inclusión de la diversidad en los materiales y contenidos que trabajamos.

Revisar que el modelo sea flexible y posibilite formas de sentir y vivir que permitan el desarrollo completo de actitudes, conductas, cualidades, etc., sin discriminación, y sea facilitador de un espacio de igualdad y respeto en la relación terapéutica.

Crear herramientas que nos permitan valorar nuestras intervenciones para determinar si vamos avanzando hacia la construcción de relaciones igualitarias y saludables.

## LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

### LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Es necesario asegurar el derecho de las personas a la información acerca de su intervención y en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios (NÚMERO 26420/LXI/17) actualizada el 23 de octubre del 2019, y que en el artículo 13 menciona lo siguiente:

Cuando no se actualicen algunas de las causales de excepción previstas en la presente Ley, el responsable deberá contar con el consentimiento previo del titular para el tratamiento de los datos personales, el cual deberá otorgarse de forma: I. Libre: sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; II. Específica: referida a finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas que justifiquen el tratamiento; e III. Informada: que el titular tenga conocimiento del aviso de privacidad previo al tratamiento a que serán sometidos sus datos personales.

En la obtención del consentimiento de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad declarada conforme a la Ley, se estará a lo dispuesto en las reglas de representación previstas en la legislación civil que resulte aplicable.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento de la persona atendida, salvo que la Ley disponga otra cosa. En el caso de los/as menores de edad, será necesario recoger por escrito el consentimiento informado de ambos progenitores, tutores o responsables legales (Anexo 5).

## ANEXOS

**ANEXO 1: ENTREVISTA INICIAL**

1. DATOS GENERALES			
Procedencia de la solicitud:		Fecha:	
Nombre del usuario:		Edad:	
Fecha de nacimiento:	Sexo:	Escolaridad:	Religión:
Lugar de nacimiento:	Ocupación:	Teléfono:	Correo electrónico:
Dirección:			
Pertenece a una comunidad indígena:		Tiene algún tipo de discapacidad:	
Nombre de un responsable del beneficiario:		Teléfono:	

2. MOTIVO DE CONSULTA
¿Motivo por lo que solicita el servicio?
¿Desde cuándo está presentando esta problemática?
Expectativas de la atención psicológica
¿Ha tenido algún tratamiento psicológico/psiquiátrico?

3. OBSERVACIONES DEL (LA) PSICÓLOGO (A)
Impresión diagnóstica:

4. ACCIÓN DERIVADA DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
Servicio:			
Contención psicológica:		Acompañamiento:	
Orientación:		Canalización	
Seguimiento:			
Descripción:			
Atendido por:			

**ANEXO 2. FORMATO DE DERIVACIÓN**

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
	Fecha:
Nombre de la persona usaria:	Edad:
Fecha de nacimiento:	Centro Universitario:
Correo electrónico:	Teléfono:

2. DATOS DE DERIVACIÓN	
Tipo de institución a la que se deriva:	
a) Instancia Universidad de Guadalajara	
b) Institución Gubernamental	
c) Institución Particular	
Área específica a la que se deriva:	
Contacto del área:	
Fecha de primera sesión:	
Observación de la derivación:	
Atendido por:	

## ANEXO 3: EJEMPLO DIRECTORIO DE ATENCIÓN



Universidad de Guadalajara  
Área de Salud Mental de la  
Defensoría de los Derechos Universitarios



  



**Centro de Intervención en Crisis**  
**SALME**

Dirección: Av. Zoquiapan #1000 –A Col. Zoquiapan  
Teléfonos: (33) 36 33 9535 ext. 201 y 204. (33) 30 30 9900.  
Sin costo: 075 intervención en crisis  
[salme.jalisco.gob.mx](mailto:salme.jalisco.gob.mx)  
Línea de atención en crisis: Disponible las 24 hrs., en todo el año.

**Si requieres una consulta médica psiquiátrica a un precio por debajo del estándar, la cuota de recuperación es aproximada a los \$150 pesos. Aunque si presentas dificultad económica puedes acudir al área de Trabajo Social de Consulta Externa para analizar tu caso.**



**Clínica de Duelo. "Dr. Roque Quintanilla Montoya".**  
**CEPAVI**

Dirección: Sierra Nevada #950. Guadalajara, Jal.  
Teléfono: (33) 21 89 1939. (33) 31 96 9234. (33) 10 58 5288.  
[clinicaduelo2020@gmail.com](mailto:clinicaduelo2020@gmail.com)

Servicio Psicológico en Grupos Terapéuticos.  
Para más información comunicarse al 10585200 ext 34064



**Centros de Integración Juvenil**  
**CIJ**

Dirección: Guadalajara Centro. Federación #125, Col. La Perla Gdl., Jal.  
Teléfono: Guadalajara Centro. (33) 361 8 0713.  
Tlaquepaque (33) 36 80 5332.  
E-mail: [gdlcentro@cij.gob.mx](mailto:gdlcentro@cij.gob.mx)

Página  
1/4

#### ANEXO 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Instrucciones: Con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio de la atención psicológica, agradeceríamos respondiera a la presente encuesta, marcado el enunciado que le haga mayor sentido en cada uno de los puntos.

1.- En general, ¿qué tan satisfecha/o está con la forma en que el psicólogo (a) ha tratado el problema por el que consultó?

<input type="checkbox"/>	Completamente insatisfecho (a)
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho (a)
<input type="checkbox"/>	Algo insatisfecho (a)
<input type="checkbox"/>	Bastante satisfecho (a)
<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho (a)
<input type="checkbox"/>	Completamente satisfecho (a)

2. ¿En qué medida le ha ayudado la atención psicológica en relación al problema específico que le llevó a consultar?

<input type="checkbox"/>	No estoy seguro (a)
<input type="checkbox"/>	Hizo que las cosas empeorasen bastante
<input type="checkbox"/>	No ha habido cambios
<input type="checkbox"/>	Hizo que las cosas mejorasen algo
<input type="checkbox"/>	Hizo que las cosas mejorase mucho

3. ¿Cuál era su estado emocional general cuando empezó la atención psicológica?

<input type="checkbox"/>	Estaba muy mal, apenas lograba hacer frente a las cosas
<input type="checkbox"/>	Estaba bastante mal, la vida me resultaba a menudo muy dura
<input type="checkbox"/>	Regular, tenía mis altibajos
<input type="checkbox"/>	Estaba bastante bien, no tenía problemas graves
<input type="checkbox"/>	Estaba muy bien, me gustaba mucho la vida que llevaba

4. ¿Cuál es su estado emocional general en este momento?

<input type="checkbox"/>	Estoy muy mal, apenas logro hacer frente a las cosas
<input type="checkbox"/>	Estoy bastante mal, la vida es por lo general muy dura para mí
<input type="checkbox"/>	Regular, tengo mis altibajos
<input type="checkbox"/>	Estoy bastante bien, no tengo problemas graves
<input type="checkbox"/>	Estoy muy bien, me gusta mucho la vida que llevo

5. Comentario o recomendación:

--

## ANEXO 5. Modelo de Consentimiento Informado

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

La C./ El C.: \_\_\_\_\_

con INE/Pasaporte. \_\_\_\_\_

**MANIFIESTA:**

Estar siendo atendida por la psicóloga/o

INE \_\_\_\_\_ y CÉDULA

en la Defensoría de los Derechos Universitarios con domicilio en Lerdo de Tejada 2640, colonia Arcos Vallarta.

Estar al corriente de que dicha psicóloga/o le atiende debido a la solicitud de Atención Integral, que tiene como uno de sus ejes la atención psicológica, consistente en una de las siguientes modalidades: terapia breve, primeros auxilios psicológicos y/o intervención en crisis.

Haber sido informada de que, en el curso de la atención psicológica, la psicóloga o psicólogo realizará informes relativos al historial clínico de la persona atendida, que serán remitidos a las visitadurías que lo soliciten para el adecuado funcionamiento del servicio.

La terapia y cuantas actuaciones que deban producirse, se atenderán respetando la más estricta confidencialidad.

Las actuaciones que tengan lugar en torno al tratamiento se desarrollarán con el objetivo terapéutico, de modo que en ningún momento la o el profesional proporcionará informes o divulgará información a terceros ajenos y en ningún caso podrá realizar informes para el Juzgado, todo ello de conformidad al código de ética por el que se rige esta profesión.

Se le informa así mismo, de que sus datos están protegidos según la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios (NÚMERO 26420/LXI/17).

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a que esta terapia se realice en los términos descritos.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202

Firmado.

## REFERENCIAS

Bellak, L. & Small, L. (1980). Psicoterapia Breve y de emergencia, México: Pax.

Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación. Guía Metodológica. Primera edición: México, 2012. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164841/01ModeloCJM\\_Secretariado\\_Ejecutivo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164841/01ModeloCJM_Secretariado_Ejecutivo.pdf)

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Const.) Art. 1. 10 de junio de 2011. Y art. 20. 18 de junio de 2018.

Escobar, A. (2003). Apoyo Psicosocial. Bogotá: Cruz Roja Colombiana Dirección General de Doctrina y Protección. García, J. C. (2003). Primeros auxilios psicológicos. Psicocentro, pp. 20-37. Recuperado de [www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo\\_s.asp](http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp)

Estatuto General de la Universidad de Guadalajara. 2023. Recuperado de [https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad\\_general/EG%20%28Enero%202023%292.pdf](https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad_general/EG%20%28Enero%202023%292.pdf)

Hewitt Ramírez N., Gantiva Díaz, C. A. (2009). La terapia breve: una alternativa de intervención psicológica efectiva. Avances en Psicología Latinoamericana, 27(1), 165-176.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios (NÚMERO 26420/LXI/17) actualizada el 23 de octubre del 2019.

<https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/leydep2.pdf>

Protocolo de Inclusión. UdeG.

<http://saludambiental.udg.mx/descargas/Protocolo-de-Inclusion-UdeG.pdf>

Plan de Desarrollo Institucional 2019-2025, Visión 2030.

[http://www.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/pdi\\_2019-2025.pdf](http://www.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/pdi_2019-2025.pdf)

Perea Sánchez, A., Hernández Sosa, C., Ramos Gómez, E., Del Ángel, M., Avila Rosas, M., López Bustamante, M., Portilla Méndez, M. y Dorantes Santisbon, S. (2019). Guía de procedimientos en salud mental. Proyecto Autocuidado. (Archivo PDF).

<https://www.uv.mx/cendhiu/files/2019/08/PROTOCOLO-DE-SALUD-MENTAL-final-1.pdf>

Raffo, S. (2005). Intervención en crisis. [https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material\\_docente/bajar?id\\_material=207751](https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material_docente/bajar?id_material=207751). [https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material\\_docente/bajar?id\\_material=207751](https://www.u-cursos.cl/medicina/2009/1/MPSIQUI5/2/material_docente/bajar?id_material=207751)

Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara. 2022. Recuperado de

[https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad\\_general/RDDU%20%28Junio%202022%29.pdf](https://secgral.udg.mx/sites/default/files/Normatividad_general/RDDU%20%28Junio%202022%29.pdf)

Reglamento de responsabilidades vinculadas con faltas a la normatividad universitaria de la Universidad de Guadalajara. Recuperado de [http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files//reglamento\\_de\\_responsabilidades\\_vinculadas\\_con\\_faltas\\_a\\_la\\_normatividad\\_universitaria\\_de\\_la\\_universidad\\_de\\_guadalajara.pdf](http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files//reglamento_de_responsabilidades_vinculadas_con_faltas_a_la_normatividad_universitaria_de_la_universidad_de_guadalajara.pdf)

Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. (2da. ed.) México: Manual Moderno.

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