



**INSTITUTO DE ESTUDIOS  
SUPERIORES DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO “ROSARIO CASTELLANOS”**

**LINEAMIENTOS PARA LA  
ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

**MAYO, 2022**



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECTEI



INSTITUTO ROSARIO  
CASTELLANOS



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECTEI



INSTITUTO ROSARIO  
CASTELLANOS

---

# LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO “ROSARIO CASTELLANOS”

MAYO, 2022



## CONTENIDO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES DIRECTIVAS .....	4
CAPÍTULO II. DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA .....	5
CAPÍTULO III. DE SERVICIO DE PSICOLOGÍA.....	7
Sección I. De la Solicitud .....	8
Sección II. De las Sesiones .....	9
Sección III. Del Cierre de Sesión .....	10
CAPÍTULO IV. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	11
Sección I. De lo Solicitantes o Usuarios .....	11
Sección II. Del Área de Psicología.....	12
TRANSITORIOS.....	14



---

# LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA CIUDAD DE MÉXICO "ROSARIO CASTELLANOS"

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES DIRECTIVAS

### Artículo 1.

Las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos son de orden público y de observancia obligatoria para la Comunidad Educativa del Instituto de Estudios Superiores de la Ciudad de México "Rosario Castellanos" **IRC**.

### Artículo 2.

Estos lineamientos tienen por objeto establecer las políticas de operación, atribuciones del Programa de Universidad Saludable, procedimientos de intervención psicológica, y regular la atención que se otorga a los integrantes de la Comunidad Educativa que soliciten el servicio de atención psicológica, a través de reglas claras, de manera sistematizada para un diagnóstico temprano de su estado emocional para su tratamiento oportuno, y la referencia a instituciones que brinden atención psicológica.

### Artículo 3.

La finalidad del presente ordenamiento es cumplir el compromiso institucional de lograr el bienestar integral de la Comunidad Educativa como parte de su derecho a la protección de la salud, conforme a la normativa nacional.

### Artículo 4.

Los servicios de atención psicológica del Instituto son gratuitos.

La Comunidad Educativa se informará por los medios oficiales del Instituto, sobre la posibilidad de contar con esta atención psicológica, de manera que puedan solicitar en caso necesario, o bien, tengan conocimiento de este servicio.



### **Artículo 5.**

Es responsabilidad del Programa de Universidad Saludable del IRC, la aplicación y gestión de las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos, sin perjuicio de las obligaciones y atribuciones conferidas a otras áreas.

### **Artículo 6.**

Las Unidades Académicas del Instituto de Estudios Superiores de la Ciudad de México "Rosarios Castellanos", contarán con un psicólogo responsable perteneciente al Programa de Universidad Saludable, quien tendrá como tarea brindar la atención psicológica tanto en la Unidad Académica como en las Subsedes adscritas a ella.

En caso de ausencia del psicólogo responsable de la Unidad Académica, el Programa de Universidad Saludable asignará al profesional que continuará con el servicio, con el fin de no generar efectos negativos en él o los solicitantes.

La atención psicológica podrá brindarse por pasantes en psicología, bajo la supervisión de caso por parte del psicólogo responsable.

### **Artículo 7.**

Algunos de los principios bajo los cuales se rigen los presentes lineamientos, son: confidencialidad, respeto a la dignidad humana y bienestar del paciente.

## **CAPÍTULO II DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

### **Artículo 8.**

La atención psicológica que brinda el Programa de Universidad Saludable, consiste en ayudar a la persona afectada emocionalmente a sentirse nuevamente tranquila y con confianza para continuar la vida, respetando su propio ritmo y espacio. El objetivo de la atención psicológica es brindar acompañamiento y orientación necesaria para que la persona pueda organizar sus ideas y sentimientos sobre la situación que está viviendo y clarifique las acciones a seguir a corto plazo.



---

Ahora bien, en situaciones emergentes el Programa de Universidad Saludable también puede realizar una intervención breve de emergencia, la cual consiste en interceder en situaciones de crisis emocionales y busca restablecer el equilibrio y estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual.

### **Artículo 9.**

Los objetivos específicos de la atención psicológica son:

- I. Co-construir comprensiva y empáticamente con la persona usuaria, la situación que lo aqueja;
- II. Informar a la persona usuaria acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre;
- III. Negociar soluciones con base en las alternativas propuestas por parte del usuario;
- IV. Promover la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad;
- V. Informar a la persona usuaria, de forma cercana, respetuosa y contenedora, sobre las acciones que se podrían implementar para su protección;
- VI. Ayudar la autorregulación emocional y el autocontrol; y
- VII. Proponer al usuario acudir a algún servicio de atención psicológica.

### **Artículo 10.**

Las principales metas de atención psicológica son:

- I. Motivar al usuario a través de técnicas o estrategias para moderar su malestar y se sienta escuchada y comprendida, promoviendo la expresión de sentimientos y emociones negativas, como el miedo, la tristeza, angustia o el disgusto como válidos.
- II. Brindar a la persona una sensación de estabilidad y control.

### **Artículo 11.**

La atención psicológica podrá solicitarse cuando la persona integrante de la Comunidad Educativa del IRC presuma tener un desajuste conductual y/o emocional, ya sea moderado o significativo.



---

La solicitud de atención psicológica será personal.

### **Artículo 12.**

La atención psicológica puede ser:

- I. No urgente: Son aquellas conductas que no atentan contra la integridad y la salud mental del solicitante. El tiempo de atención será entre una y cuatro semanas.
- II. Urgente: Son aquellas conductas que atentan contra la salud mental del solicitante y que requieran atención inmediata para evitar repercusiones mayores. El tiempo de atención será el mismo día.

En los casos en los que se atente contra la vida o la integridad física del solicitante o de terceros, se atenderá como emergencia y la atención consistirá en su referencia a las instancias correspondientes.

### **Artículo 13.**

La atención psicológica se brindará al solicitante por una sola ocasión con la finalidad de extender los beneficios de este servicio de forma eficaz y eficiente a la Comunidad Educativa, salvo aquellos casos autorizados por el Programa de Universidad Saludable.

## **CAPÍTULO III DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA**

### **Artículo 14.**

Las etapas para recibir atención psicológica son las siguientes:

- I. Solicitud;
- II. Sesión(es); y
- III. Cierre de sesión(es).



---

## Sección I De la Solicitud

### Artículo 15.

La solicitud para recibir el servicio de atención psicológica será personal y podrá realizarse de manera presencial directamente en el área de Psicología de la Unidad Académica, la cual dará orientación y asistencia del procedimiento; o en línea. La solicitud en línea se realizará a través de la página oficial del Instituto en el apartado correspondiente, donde deberán requisitarse los datos o información que lo identifiquen como integrante de la Comunidad Educativa del Instituto y el tipo de apoyo requerido.

Esta información quedará registrada en la base de datos implementada por el Programa de Universidad Saludable; información que será tratada conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

### Artículo 16.

Recibida la solicitud por el Programa de Universidad Saludable, se dará trámite en los términos establecidos por el Artículo 11 de los presentes lineamientos.

### Artículo 17.

Las solicitudes se registrarán en un sistema informático documental, o en un libro de Gobierno (físico o electrónico), con la finalidad de dejar constancia o evidencia de las solicitudes.

Queda bajo la más estricta responsabilidad del solicitante la veracidad de la información proporcionada.

### Artículo 18.

El psicólogo responsable deberá recabar la información necesaria para establecer comunicación directa con el solicitante para dar continuidad y seguimiento a la atención psicológica.



---

## Sección II De las Sesiones

### Artículo 19.

El servicio de atención psicológica podrá desarrollarse entre una y hasta cinco sesiones. El intervalo sugerido entre sesiones, a consideración del psicólogo responsable, es de una vez por semana.

### Artículo 20.

Las sesiones podrán realizarse de manera presencial o por medios electrónicos de comunicación a distancia, los cuales deberán definirse por mutuo acuerdo, entre el psicólogo responsable y el usuario.

### Artículo 21.

Cada sesión tendrá una duración de cuarenta minutos, si la situación lo requiere y a criterio del psicólogo, podrá extenderse diez minutos más. El inicio de la sesión tendrá una tolerancia de hasta quince minutos, una vez transcurrido este tiempo se cancelará la sesión y se reagendará dependiendo de la carga de trabajo.

En caso de cancelar o posponer la sesión programada, tanto por parte del psicólogo como del usuario, ésta deberá hacerse con veinticuatro horas de anticipación, y se reprogramará dentro de los siete días naturales siguientes.

### Artículo 22.

Las sesiones se llevarán a cabo dentro del horario que va de las nueve a las diecisiete horas de lunes a viernes y el día sábado hasta las 15:00 horas; la comunicación entre el usuario y el psicólogo deberá entablarse dentro del horario antes señalado.

### Artículo 23.

El usuario sólo tendrá derecho a cancelar o posponer la sesión programada en una ocasión, previo aviso al psicólogo responsable; en caso contrario perderá el servicio.



---

#### **Artículo 24.**

El psicólogo responsable podrá cancelar o posponer la sesión, previo aviso al usuario con la obligación de reponer la sesión dentro de los siete días naturales siguientes.

#### **Artículo 25.**

El psicólogo responsable tendrá libertad para utilizar el método o técnica que mejor crea conveniente al caso específico durante las sesiones, respetando las características siguientes:

- I. Escucha activa, respetuosa y sin prejuicios;
- II. Coadyuvar en la expresión de emociones; y
- III. Promover los recursos propios a través del auto-conocimiento y del conocimiento de técnicas específicas de contención.

#### **Artículo 26.**

El psicólogo responsable llevará registro de las sesiones otorgadas al usuario, que contendrá:

- Nombre;
- Fecha;
- Matrícula;
- Licenciatura;
- Número de sesión;
- Folio;
- Número de teléfono;
- Correo electrónico;
- Unidad Académica; y
- Observaciones.

### **Sección III Del Cierre de Sesión**

#### **Artículo 27.**

Una vez concluidas las sesiones, a consideración del psicólogo responsable, el

---



---

usuario podrá continuar el proceso terapéutico de acuerdo a sus necesidades y se hará referencia a las instituciones con las que el IRC tenga vínculo institucional.

#### **Artículo 28.**

El expediente integrado tendrá carácter confidencial y sólo se otorgará al usuario en caso de su referencia a otra institución de atención psicológica. No se extenderá otro tipo de documento, con excepción de la constancia de asistencia.

#### **Artículo 29.**

Al concluir el servicio de atención psicológica el usuario llenará una encuesta de satisfacción del servicio proporcionado por parte del psicólogo responsable; información que será registrada en la base de datos implementada por el área de psicología.

## **CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **Sección I De los Solicitantes o Usuarios**

#### **Artículo 30.**

Las personas solicitantes o usuarios del servicio de atención psicológica, tienen el derecho a ser tratadas con profesionalismo y respeto a sus derechos, entre los que destacan la dignidad humana y confidencialidad de la información que brinde al psicólogo responsable.

#### **Artículo 31.**

Los derechos de los solicitantes o usuarios del servicio de atención psicológica, son, sin ser limitativos:

- a. No ser discriminados por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad;
- b. Obtener atención psicológica de calidad y a recibir atención profesional y éticamente responsable;
- c. Ser atendido dentro de los tiempos señalados en los presentes



- lineamientos;
- d. Recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso;
  - e. Recibir información suficiente, clara y oportuna, así como la orientación a Instituciones que brindan atención psicológica;
  - f. A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud y datos personales; y
  - g. Presentar incidencias respecto del servicio de atención psicológica.

### **Artículo 32.**

Las obligaciones de los usuarios que soliciten el servicio de atención psicológica, son:

- a. Proporcionar la información que permita su identificación y aquella necesaria para llevar a cabo el servicio de atención psicológica;
- b. Respetar al psicólogo responsable;
- c. Hacer buen uso de las instalaciones y espacios asignados;
- d. Asistir puntualmente a las sesiones programadas con el psicólogo responsable; y
- e. Respetar y cumplir los presentes lineamientos.

## **Sección II Del Área de Psicología**

### **Artículo 33.**

Es responsabilidad del área que brinda los servicios de atención psicológica:

- I. Orientar a los solicitantes respecto de los servicios que se brindan;
- II. Atender las solicitudes de atención psicológica recibidas;
- III. Tratar la información proporcionada conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México;
- IV. Implementar y actualizar la base de datos de usuarios del servicio de atención psicológica, donde será registrada la información de cada persona que solicite los servicios;
- V. Respetar los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes;
- VI. Entregar anualmente un informe de resultados a la Dirección General, que contendrá:



1. Número de solicitantes;
2. Número de usuarios atendidos;
3. Número de usuarios que concluyeron las sesiones; y
4. Número de referidos a instituciones que brindan atención psicológica.

VII. Respetar y cumplir los presentes lineamientos.

#### **Artículo 34.**

Son obligaciones del psicólogo responsable:

- a. Respetar los tiempos establecidos en los presentes lineamientos;
- b. Llevar registro de las sesiones;
- c. Brindar el servicio de atención psicológica con calidad y éticamente responsable;
- d. Respetar la confidencialidad de los datos referentes a la salud y datos personales del usuario y/o solicitante;
- e. Asistir puntualmente a las sesiones programadas; y
- f. Respetar y cumplir los presentes lineamientos.

Queda estrictamente prohibido para el psicólogo responsable continuar con una relación profesional fuera del servicio gratuito de atención psicológica que brinda el Instituto; en caso de hacerlo se dará por concluida la relación que lo une con el Instituto.

#### **Artículo 35.**

El psicólogo responsable, tiene derecho a:

- a. Obtener respeto por parte del usuario o solicitante;
- b. Cancelar o posponer la sesión programada, en términos de los presentes lineamientos;
- c. Extender la sesión programada, cuando a su consideración sea necesario;
- d. Reportar las incidencias al área de psicología;
- e. Usuario su cambio, cuando por alguna causa razonable exista impedimento para continuar las sesiones; cambio que podrá autorizarse por el área de psicología; y
- f. Los demás derechos contenidos en la normativa vigente del Instituto y los presentes lineamientos.



## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor al momento de su aprobación por la Junta de Gobierno.

**SEGUNDO.** Una vez aprobados los presentes lineamientos deberán publicarse en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.** Los asuntos no previstos en los presentes lineamientos se resolverán por la Secretaría General.

**CUARTO.** El Consejo de Planeación evaluará los resultados de la aplicación de estos lineamientos y propondrá su mejora regulatoria, al efecto se disponen de noventa días naturales para ello.