



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN

FI-GE-ES-06

Versión 11

18/07/2024

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

| | | |
|------------------------------------|--|--------------------------------|
| Nombre | Servicio de asesoría, consejería, orientación y/o apoyo psicológico y entrevista de admisión para aspirantes con discapacidad y/u otras afecciones | |
| Objetivo | Brindar asesoría, consejería, orientación y/o apoyo psicológico, con el propósito de fomentar y fortalecer la salud mental, emocional y social, potenciando el bienestar integral de los miembros de la Comunidad Universitaria de acuerdo a cada caso particular. Establecer los lineamientos para el desarrollo de la entrevista de admisión de los aspirantes con discapacidad y/u otras afecciones a estudiar en los distintos programas académicos de la Universidad Autónoma del Caribe. | |
| Clientes | Internos | Externos |
| | Partes interesadas internas (Estudiantes, Docentes, Padres de familia/acudientes, Administrativos, Graduados y Egresados) | Aspirantes, visitantes, otros. |
| Modo de acceso | Intranet, Sistema Información Académica, Programación de Citas diligenciando el formato: Programador de Cita Asesoría Psicológica con el (a) auxiliar administrativo (a) en la recepción del Bienestar Institucional | |
| Responsabilidad del cliente | Asistir a la cita asignada para la atención y/o entrevista y seguir las indicaciones del Psicólogo (a). | |

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

| Característica de Calidad | Compromiso del servicio | Término Establecido | Responsable (s) | Control del Servicio |
|--|--|---------------------|---|---|
| Capacidad para lograr el Desarrollo Humano | Brindar los servicios necesarios y pertinentes para favorecer el desarrollo humano y la calidad de vida de los miembros de la Comunidad Universitaria a través de Programas de promoción y prevención en salud mental y desarrollo de potencialidades y competencias (autocuidado, convivencia, hábitos saludables). | N.A | Director de Bienestar, Psicólogos (a) de Bienestar. | Registro de asistentes, Informe estadístico mensual psicología, Informe de Gestión del área Desarrollo Humano |
| Veracidad en el diagnóstico e Historia Clínica | Estudiar el comportamiento humano analizando la sintomatología que presenta en el momento para corregir aquellos que no son adecuados o afectan su diario vivir. | Turno asignado | Psicólogo(a) | Registro de asesoría psicológica y formato de seguimiento asesoría psicológica |



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FI-GE-ES-06

FORMACIÓN

Versión 11

18/07/2024

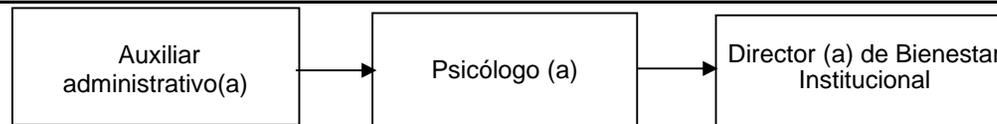
| | | | | |
|--|---|----------------------|---------------------------------------|---|
| Credibilidad en el proceso de entrevista de admisión de aspirantes con discapacidad y/u otras afecciones | Apoyar el proceso de admisión mediante una entrevista a los aspirantes con discapacidad y/u otras afecciones para conocer sus habilidades y competencias con relación al programa académico al que desean ingresar a estudiar. | Calendario académico | Psicólogo(a) | Registro de observación en el aplicativo Admisiones en Épica. |
| Tiempo de respuesta para satisfacer las consultas a los pacientes. | Facilitar la atención a los usuarios para que sean atendidos de acuerdo a lo programado | N.A | Psicólogo(a), Auxiliar administrativa | Informe estadístico mensual psicología, Informe de Gestión del área Desarrollo humano |
| Actitud de servicio | Prestar el servicio de manera oportuna, amable, empática, cordial, con respeto, responsabilidad, idoneidad y calidad | | Psicólogo(a), Auxiliar administrativa | Informes de las encuestas de Calificación del servicio |
| Confidencialidad en el servicio | No divulgar diagnósticos, ni sintomatologías de los usuarios a terceros sin previa autorización de estos, de acuerdo con la Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el código Deontológico y Bioético y otras disposiciones en Colombia. | | Psicólogo(a) | Consentimiento informado del servicio de psicología, asentimiento informado. |

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial

Acciones a tomar

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA