UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	**FI-GE-ES-06** **Versión 11** **12/07/2024**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de Asesoría, Consejería y/o Apoyo Psicológico.	
Objetivo	Brindar asesorías, 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.	
Clientes	**Internos**	**Externos**
	Partes interesadas internas (Estudiantes, Docentes, Padres de familia/acudientes, Administrativos, Graduados y Egresados)	Aspirantes, visitantes, Proveedores / Contratistas
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 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 asesorías psicológica y formato de seguimiento asesoría psicológica

Credibilidad en el proceso de entrevista de admisión de aspirantes	Apoyar el proceso de admisión mediante una entrevista a los aspirantes para conocer las habilidades y competencias de las personas interesadas en ingresar a estudiar en los diferentes programas académicos.	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 el 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

Auxiliar administrativo(a) → Psicólogo (a) → Director (a) de Bienestar Institucional

"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA