



Acuerdo de Servicio de:

Psicología

ST-BU-01-AS-02

Proceso que lo presta:

Bienestar Universitario

Versión 20

27/04/2021

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados y padres de familia según requerimientos	Recibir atención de primer nivel en psicología clínica y/o asesoría en las diferentes temáticas que competen a la salud mental	Satisfacción con la atención/ asesoría	Percepción del usuario con la satisfacción producto de la consulta/asesoría brindada	Calificación del ítem de oportunidad entre Excelente (5) y Bueno (4)

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Objetivo del servicio	Ofrecer atención de primer nivel en psicología clínica y asesoría en programas propios del servicio a las dependencias académicas y/o administrativas.
Alcance del servicio	Este servicio cubre a todos los estudiantes, docentes, administrativos, egresados de la universidad y a padres de familia, según requerimiento. Atendiendo los límites y alcance de la atención clínica.
Manera de acceder	El Usuario estudiante, docente, administrativo, egresado, padre(s) de familia solicita cita con el profesional, según lo establecido en cada Seccional o Sede. El Usuario acorde a su disponibilidad se registra en la planilla o solicita mediante correo o comunicación directa con el profesional el día y hora que se le facilita acceder al servicio, con fundamento en los horarios establecidos por cada Seccional o Sede.
Responsabilidades del Usuario del servicio	Cumplir con la cita asignada, dar aviso oportuno para la cancelación de la misma y/o asistir a los programas de formación o asesorías según compromiso adquirido.

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO ?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Satisfacción con la atención de primer nivel de psicología	Brindando atención al usuario	Consultorio de psicología y/o a través de modalidad remota	Al finalizar la atención	Psicólogo(a)	Formato Calificación del servicio. Calificación entre Mala (1 - 2) y Regular (3) en el ítem de satisfacción	Percepción negativa de usuario frente a la eficacia de la asesoría y/o consulta (insatisfacción)	Análisis de causas y toma de acciones correctivas para mejorar la satisfacción del usuario frente al servicio de psicología	Psicólogos / Coordinador(a) del Área de Salud / Director(a) de Bienestar



Acuerdo de Servicio de:

Psicología

ST-BU-01-AS-02

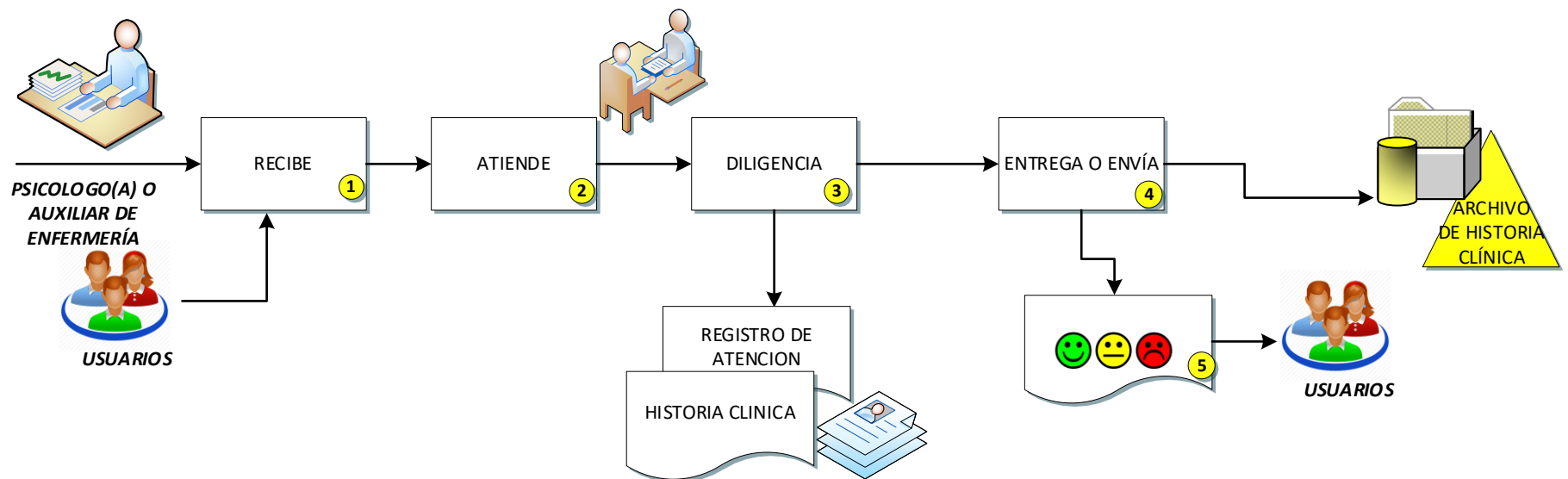
Proceso que lo presta:

Bienestar Universitario

Versión 20

27/04/2021

ACUERDO DE SERVICIO PSICOLOGÍA



- 1 EL USUARIO ACORDE A DISPONIBILIDAD, SOLICITA LA CITA, A LA HORA Y DÍA QUE SE LE FACILITA ACCEDER AL SERVICIO CON FUNDAMENTO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS, EN CADA SEDE Y/O SECCIONAL.
- 2 LOS USUARIOS QUIENES SOLICITARON ATENCIÓN, SEAN INTERNOS O EXTERNOS
- 3 HISTORIA CLÍNICA - FORMATOS DEL SGC - ADVISER
- 4 EN LINK FORMATO CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
- 5 DILIGENCIA Y DEJA REGISTRADO.



Acuerdo de Servicio de:

Psicología

ST-BU-01-AS-02

Proceso que lo presta:

Bienestar Universitario

Versión 20

27/04/2021

HORARIOS SERVICIO PSICOLOGÍA



BARRANQUILLA

Sede Norte: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sede Centro: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.

BOGOTÁ

Sede Bosque Popular:

- Consultas: De **Lunes a jueves** de 8:00 am 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm
- Fomento educativo: **Viernes** de 8:00 am 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm

Sede de La Candelaria:

- Consultas: **Lunes a jueves** de 8:00 am 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm
- Fomento educativo
Viernes de 8:00 am 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm

CARTAGENA

El área Desarrollo Humano cuenta con :

- Coordinadora Desarrollo Humano/Psicologa: Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00am a 4:00pm. Los Martes y Jueves de 12:30pm a 7:30pm.
- Una Psicologa Lunes, Miércoles y Viernes de 12:30pm a 7:30pm y Martes y Jueves de 7:30am a 3:30pm

CALI

- Un (1) Psicólogo: lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Un (1) aprendiz universitario de Psicología: de lunes a viernes de 3:00 p.m. a 8:00 p.m.

CÚCUTA

- Un (1) Psicólogo: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 7:00 pm. Para desarrollar actividades de consulta, fomento educativo y acciones orientadas a la permanencia estudiantil en cada una de las Facultades.



Acuerdo de Servicio de:

Psicología

ST-BU-01-AS-02

Proceso que lo presta:

Bienestar Universitario

Versión 20

27/04/2021

PEREIRA

El Área de Desarrollo Humano cuenta con el apoyo de una Psicóloga con contrato de prestación de servicios, que brinda atención de lunes a viernes en horarios distribuidos para cobertura en ambas sedes (Belmonte y Centro).

Además, se cuenta con 4 Psicólogas que pertenecen al Programa de Permanencia y Graduación Estudiantil con Calidad (PPGEC), cada una asignada a las diferentes facultades (Derecho; Ingenierías; Ciencias de la Salud; Ciencias Económicas, Administrativas y Contables).

SOCORRO

- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 5:00 pm a 9:00 pm.

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS



Primer nivel:
Psicólogo(a).



Segundo nivel:
Coordinador(a) de Salud y Desarrollo Humano o quien haga sus veces en la Seccional.



Tercer nivel:
Director(a)/Jefe de Bienestar Universitario



Cuarto nivel:
Delegado Personal del Presidente en la Seccional

3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

Este acuerdo de servicio se revisará y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y a los registros.