

Consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional de la IPS  
de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.



Miguel José Méndez Matos

Asesora

Ps. María Katherine Acevedo Pinto

Esp. Dirección de empresas

MSc. en administración

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2019

Consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional de la IPS  
de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

Miguel José Méndez Matos

Modalidad servicio social presentado como requisito para optar al título de:  
Psicólogo.

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

2019

## **Agradecimientos y dedicatoria**

El presente trabajo realizado más que un requisito de grado es la consolidación de todo un proceso de formación de vivencias y experiencia adquiridas durante mi formación como psicólogo.

Es por esto que, se lo dedico a mi madre Mabel Katia Matos Ardila quien me mostrado un camino donde se puede tener confianza y resiliencia, pero con la Fe inquebrantable puesta en Dios, demostrando que, si se puede llegar a una meta, agradecido por todo sus todos sus esfuerzos por sacarme adelante junto a mi hermana y padre a quienes agradezco su formación en principios y valores éticos para la vida diaria.

También agradezco a mis amigos de universidad, compañeros de carrera, profesores, docentes y maestros a quienes con sus diversas personalidades y puntos de vistas críticos formativos enriquecieron mi mente a través de sus conocimientos y experiencias pasadas permitiéndome comprender lo que es tener una vocación como psicólogo.

“Nos ganamos la vida con lo que recibimos, pero hacemos la vida con lo que damos...” John Maxwell.

Agradezco principalmente a Dios y mi amado Maestro espiritual Rajinder Singh Ji Maharaj por guiarme en el camino y darme el discernimiento permitiendo formarme para prestar un servicio a la humanidad, desde mi influencia conocimientos como profesional y como ser humano.

El arte de vivir es el arte de llegar a unirnos con nuestros similares, con toda la creación y en última instancia, con Dios. Sant Darshan Singh Ji Maharaj

## Tabla de Contenido

<b>Agradecimientos y dedicatoria.....</b>	<b>3</b>
<b>Tabla de Contenido .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN GENERAL SERVICIO SOCIAL .....</b>	<b><u>¡Error! Marcador no definido.7</u></b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b><u>¡Error! Marcador no definido.8</u></b>
<b>1. Contextualización de la Institución .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>11</b>
2.1 Objetivo General .....	11
2.1.1 Objetivos Específicos. ....	11
<b>3. Referente Conceptual .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Resultados.....</b>	<b>16</b>
4.1 Metodología .....	16
4.2 Población.....	17
4.3 Instrumentos .....	17
4.3.1 Portafolio de servicios de la IPS.....	17
4.3.2 Procedimientos de la IPS .....	17
4.3.3 Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS – CPS- IFV .....	18
4.3.4 Guía básica para el proceso de atención en consulta. ....	19
4.3.5 Guías de atención para diferentes problemáticas presentadas en consulta. ....	19
4.3.6 Guía casos de ideación o amenaza suicida.....	19
4.3.7 Guía para casos de maltrato infantil. ....	19
4.3.8 Guía para casos de violencia intrafamiliar .....	19
4.3.9 Guía para casos de presunto abuso sexual infantil .....	19
4.3.10 Otros .....	19
4.3.11 Tecnológicos: .....	20
4.3.12 Papelería .....	20
4.3.1 Espacios .....	20
<b>5. Fases.....</b>	<b>21</b>
5.1 FASE 1.....	21
5.2 FASE 2.....	22
5.3 FASE 3.....	23

<b>6. Discusión .....</b>	<b>25</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>27</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>28</b>

### **Tabla de Anexos**

	Pág.
Anexo No. 1. Protocolos de Atención .....	28
Anexo No. 2. Planilla de Codificación practicantes, Asignación, Usuarios Atendidos, y Casos Cerrados	30
Anexo No. 3. Formato de Recepción Utilizado en el servicio social .....	36
Anexo No. 4. Listado de Formatos Socializados, Nombre y Referencia de la IPS. ....	39
Anexo No. 5. Evidencia Fotografía Inducciones CPS Y IFV .....	40
Anexo No. 6. Links de los Archivos de Excel Inventarios pruebas Psicométricas .....	42
Anexo No. 7. De la Actividad Realizada IFV.....	43

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional de la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

**AUTOR(ES):** Miguel Jose Mendez Matos

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Ps. María Katherine Acevedo Pinto

### RESUMEN

El presente informe final muestra el trabajo realizado durante 4 meses, que se llevó a cabo en la modalidad de servicio social para obtener el título de Psicólogo en la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, abarcando población del Área Metropolitana de Bucaramanga, apoyando los procesos de gestión de la IPS desde el área Organizacional la cual tiene un enfoque social a través de la oferta de atención psicológica oportuna, segura y efectiva a población en situación de riesgo y vulnerabilidad de los estratos menos favorecidos de la región. durante el servicio social se logra hacer recepción de más de 192 personas de los estratos 1,2,3. Además de establecer los protocolos de proceso de atención a usuarios IPS, en el Centro de Proyección social y el Instituto de Familia y vida, acompañando al coordinador de la IPS contribuyendo en la gestión y consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional.

### PALABRAS CLAVE:

Servicio social, Gestión, Protocolos de Atención, Recepción de casos, Organización.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

### **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** CONSOLIDATION OF THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE IN THE INSTITUTIONAL DEVELOPMENT PROCESSES OF THE IPS UNIVERSITY PONTIFICIA

**AUTHOR(S):** Miguel Jose Mendez Matos

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Ps. María Katherine Acevedo Pinto

### **ABSTRACT**

This final report shows the work carried out during 4 months, which was carried out in the social service modality to obtain the degree of Psychologist in the IPS of the Bucaramanga Sectional Bolivarian Pontifical University, covering the population of the Bucaramanga Metropolitan Area, supporting IPS management processes from the Organizational area which has a social approach through the provision of timely, safe and effective psychological care to the population at risk and vulnerability of the less favored strata of the region. During the social service it is possible to receive more than 192 people from the 1,2,3 stands. In addition to establishing the protocols for the IPS user service process, at the Social Projection Center and the Family and Life Institute, accompanying the IPS coordinator contributing to the management and consolidation of the organizational structure in the institutional development processes.

### **KEYWORDS:**

Social service, Management, Attention Protocols, Case reception, Organization.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

|

## **1.Contextualización de la Institución**

La IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, que se sitúa en el Centro de Proyección Social y en el Instituto de Familia y vida ofrecen servicios los cuales durante el servicio social estuve apoyando desde el enfoque organizacional, acompañando al coordinador de la IPS contribuyendo en la gestión y consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional.

La IPS UPB inicia como Centro de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la UPB Seccional Bucaramanga; proyectado desde el inicio del programa de Psicología, tal como reposa en el Documento de creación del Programa. En el año 2000, se formaliza su estructura funcional, nombrando los coordinadores responsables de los procesos allí realizados (Resolución Rectoral N0. 003 de enero 13 de 2000; Resolución Rectoral No 004 de 2000; Resolución Rectoral No. 026 de marzo 2 de 2001), funcionando con un portafolio de servicios que atendía los diferentes campos de acción de la psicología (escolar, organizacional, clínica y social).

En el año 2003, desde el Centro de Servicios Psicológicos se realizó el proceso de habilitación del servicio de consulta psicológica dentro de los lineamientos legales existentes en ese momento, por lo que en el 2003 se registra como IPS UPB, y se habilita por la Secretaría de Salud de Santander como un prestador de servicios con Objeto social diferente a la Prestación de Servicios de Salud, con el distintivo DHS204587 para prestar el servicio de consulta externa de Psicología.

En el año 2009 la oferta de atención en el área clínica de psicología (IPS UPB) es incluida en el portafolio de servicios del Instituto de Familia y Vida, organización creada y puesta en funcionamiento en ese año en la ciudad de Bucaramanga. En el año 2016, dada la nueva configuración administrativa de la Universidad como sistema nacional, la IPS UPB sale del portafolio de servicios del Instituto de Familia y Vida y retoma su funcionamiento desde la Facultad de Psicología, se crea como organización y se asigna el código BCIP. Desde el año 2018 se habilita la segunda sede de la IPS para prestar el servicio de consulta externa en psicología en el Centro de Proyección Social su Santidad Papa Francisco en el

municipio de Piedecuesta. Teniendo como misión de la IPS UPB apoyar los procesos de docencia, investigación y proyección social de la Universidad a través de la oferta de atención psicológica oportuna, segura y efectiva a población en situación de riesgo y vulnerabilidad de los estratos menos favorecidos de la región, y como sitio de prácticas posibilitar en los estudiantes de Psicología de pre y posgrado el desarrollo de competencias clínicas y éticas, contribuyendo así a la formación de profesionales competentes e íntegros y la ratificación de los valores desde el humanismo cristiano, para el bien de la sociedad. El siguiente trabajo hace referencia al proceso que se llevó a cabo en la modalidad de servicio social para obtener el título de Psicólogo.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Consolidar la estructura organizacional en los procesos de desarrollo realizados por los practicantes de la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

#### **2.1.1 Objetivos Específicos.**

- Construir flujogramas de los procesos realizados en la IPS
- Divulgar los protocolos herramientas y formatos de recepción, atención, seguimiento y manejo de historia clínica disponibles en la IPS con coordinadores de prácticas y practicantes de la IPS.
- Identificar las problemáticas presentadas en la gestión por los practicantes de la IPS de especialización y pregrados de la facultad de psicología del pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga

### 3. Referente Conceptual

ICONTEC (2008) en su Norma Técnica ISO 9001:2008 propone que la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización y a su vez, su diseño e implementación se encuentra influenciado por: a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, b) sus necesidades cambiantes, c) sus objetivos particulares, d) los productos que proporciona, e) los procesos que emplea, f) su tamaño y la estructura de la organización (p.1:2). Es así como, esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En este sentido, es responsabilidad de la organización la planificación, así como llevar a cabo la producción y prestación del Servicio bajo condiciones controladas. Teniendo en cuenta la Norma Técnica ISO 9001:2008, ICONTEC (2008) afirma que:

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto. Además, la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. (p12)

De acuerdo a lo anterior y en coherencia con el contexto, la visión y misión de la institución, la cual busca el mejoramiento de calidad de vida de las familias de la región través de trabajos investigativos con profesionales de diferentes áreas, a fin de identificar las condiciones personales, culturales, sociales y

económicas de las familias, y poder generar planes de acción que permitan mitigar los impactos negativos del medio en el desarrollo familiar (Universidad Pontificia Bolivariana, 2018).

De igual forma, el Instituto de Familia y Vida - IFV busca potenciar espacios de interacción social, desarrollo académico y científico, evangelización de la familia e investigación social en torno a la realidad familiar del departamento y el país. En el mismo sentido Contreras y Tito (citado en Mirabal, 2015) consideran la importancia de garantizar en los practicantes de la institución “la gestión del conocimiento, pues es el vehículo para potenciar las competencias que permitan mejorar el uso de los recursos, optimizar los procesos, renovar los sistemas, aminorar los costos, incrementar valor agregado y efectuar la mejora continua, en la generación de los bienes y servicios de la organización” (p.58), de manera que según Fuentes (citado en Mirabal, 2015). Se considera importante en una institución transferir conocimiento desde su lugar de generación hasta el sitio en dónde es empleado, implicando el desarrollo de las competencias individuales, grupales y organizacionales para utilizarlo, al igual que socializarlo, si es interno, así como evaluarlo y empoderarlo, si es externo.

También cabe mencionar que generar una buena comunicación y compartir el conocimiento como Torrez (2017) menciona que la escritura debe ser utilizada para transmitir conocimientos. La palabra “escritura se refiere a la acción o efecto de escribir, así mismo representa ideas o palabras mediante signos que pueden ser letras, dibujados o impresos en una superficie por ejemplo el papel, que nos permitan compartir y difundir este conocimiento” (p.67). Por otra parte, Torres, Lamenta y Hamidian (2018) afirman que: “La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros” (p.3), a partir de lo anterior y siendo aplicado en la gestión de la IPS.

Spencer, McClelland y Spencers (1994, citados por Álvarez, Gómez & Ratto, 2004) desde un enfoque sociolingüístico el concepto de competencia se ha popularizado de manera notable con un creciente impacto en los diferentes contextos laborales y educativos.

Este concepto ha sido abordado a partir de estudios de los comportamientos habituales de los trabajadores en las organizaciones, teniendo en cuenta los rasgos de personalidad y los distintos niveles de desempeño, además, lo definen como la integración de saberes que posibilitan en el desarrollo del individuo entre otras características y áreas citado por (Charria Ortiz, Sarsosa Prowesk, & Arenas Ortiz, 2011).

En el proceso de practica realizado en la IPS muchas de las Las competencias se desarrollan a partir de procesos de aprendizaje y de las experiencias vividas es decir de forma empírica.

En cuanto a las competencias profesionales, Medina y Domínguez (2006) como es citado por Charria Ortiz et al, (2011) las definen como: “el conjunto de habilidades y capacidades que se requieren para ejercer y tomar las decisiones más adecuadas ante problemas de la profesión, la cultura y la transformación de la sociedad, adquiriendo un estilo coherente para entender, actuar y dar nuevos caminos al proceso de desarrollo profesional”(p303).

Para la IPS es importante identificar las fortalezas y debilidades que presentan en los practicantes de la facultad de psicología en su desarrollo y ejecución, mostrando gran interés en sus practicantes y los aspectos que contribuyen en su formación,

Así mismo menciona Vicuña y Guadrón (2013) “es importante conocer las emociones que demuestran los estudiantes para ayudarlo a resolver dificultades y tener un mayor aprovechamiento en su proceso de aprendizaje, así como en su vida personal” (p153).

Yáñez y González (2015) afirman que es de gran relevancia que los modelos de formación por competencias en psicología diseñen un área curricular asociada al proyecto de vida de los profesionales, con el fin de articular los diferentes tipos de competencias con sus metas y expectativas de vida no solamente profesionales sino también personales.

Villena, Muñoz & Polo (2012) plantean que las instituciones universitarias están llamadas a cumplir con la misión de formar de manera integral a sus estudiantes. Estos procesos permiten que las orientaciones, asesorías y para el caso que exponen, tutorías, se comprendan a partir de los lineamientos

basados en la enseñanza, la investigación y el servicio a la sociedad. Es así como lo estudiantes, pueden llegar a lograr tomar decisiones de manera asertiva y/o adecuada, a través de posturas críticas en el manejo de la información, siendo consciente de sus derechos y deberes, y las implicaciones que tienen sus actos hacia los demás y para con él. De manera que se puede lograr una consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional de la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

## 4. Resultados

### 4.1 Metodología

La IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, que se sitúa en el Centro de Proyección Social y en el Instituto de Familia y vida ofrecen servicios los cuales durante el servicio social estuve apoyando desde el enfoque organizacional, tipo descriptivo, ya que se obtuvo la información a través la observación acompañando al coordinador de la IPS contribuyendo en la gestión y consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional, los cuales están divididos por fases.

#### FASE 1

- Conocer e identificar las necesidades percibidas, en los sitios donde se ejecuta el servicio social desde la estructura organizacional y practicantes del Centro de Proyección Social y el Instituto de Familia y Vida de pregrado y especialización.
- Apoyo en el diseño construcción y evaluación de los protocolos de atención
- Identificar y conocer los protocolos de recepción y atención

#### FASE 2

- Recepción de casos
- Estado actual de recursos y herramientas como pruebas psicométricas actuales, que cuentan los practicantes en la IPS.
- Inducción orientación y acompañamiento de los practicantes de pregrado y especialización del CPS Y IFV.
- Socialización de los protocolos de atención, a supervisores y practicantes.
- Orientar en el diligenciamiento de los formatos oficiales de la institución.

#### FASE 3

- Apoyar en la continuidad de los procesos de atención y consolidación de la IPS.

## **4.2 Población**

Practicantes de pregrado de Psicología y Especialización en Psicología Clínica que realizan sus respectivas prácticas en la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, además de los usuarios que acuden a psicología ya sea vía particular o remisiones de colegios que tengan convenios con el Centro de proyección social (CPS) o Instituto de Familia y Vida (IFV) durante el servicio social se logra receptionar 133 Usuarios en el CPS y 59 Usuarios en IFV al mes de Septiembre de 2019 quienes acuden a procesos que estén al alcance de la IPS, hombres y mujeres, entre las edades de 4 a 60 años; pertenecientes a estratos 1, 2 y 3, del área metropolitana y veredas con escolaridad de primaria, bachiller, tecnólogo, pre grado y pos grado, quienes en la actualidad tienen ocupaciones o están desempleados.

## **4.3 Instrumentos**

Se utilizaron diversos instrumentos con el objetivo de apoyar en los procesos de desarrollo y gestión realizados por los practicantes de la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, Resaltando el Manual Creado por el coordinador de la IPS con apoyo del pasante de servicio social en el cual reposan elementos importantes para la IPS y practicantes como:

### **4.3.1 Portafolio de servicios de la IPS.**

- Atención psicológica.
- Consulta clínica.
- Evaluación Psicológica.
- Orientación vocacional.
- Diagnóstico.
- Intervención.

### **4.3.2 Procedimientos de la IPS**

- Inducción a las prácticas formativas.

- Seguimiento a las prácticas formativas.
- Evaluación de las prácticas formativas.

#### **4.3.3 Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS – CPS- IFV**

Atención clínica a cargo de los practicantes de pregrado o posgrado.

- Atención a mayores de edad
- Atención a menores de edad
- Atención a familia o pareja

#### **4.3.4 Ruta de atención. Practicantes pregrado y posgrado. Periodo intersemestral y semestral**

(Ver Anexo 1).

#### **4.3.5 Protocolos de atención.**

---

#### **Protocolos de atención.**

---

*Protocolos.*

- Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS Centro de Proyección Social e Instituto De Familia y Vida Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga
- Protocolo de proceso de atención a usuarios, IPS Centro de proyección social e instituto de familia y vida
- Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS centro de proyección social e instituto de familia y vida
- Protocolos de atención para situaciones de presunta violencia sexual menores de edad
- Protocolos de atención para situaciones de violencia psicológica física y verbal violencia intrafamiliar
- Protocolos de atención para situaciones de presunto maltrato infantil
- Protocolos de atención para situaciones de presunta ideación y amenaza suicida
- Diagrama de atención protocolos de atención para situaciones de presunta conducta de consumo spa.

---

Fuente: Elaboración propia (2019)

#### **4.3.4 Guía básica para el proceso de atención en consulta.**

Aspectos importantes en sesión:

- Recomendaciones Generales
- Entrevista inicial y escucha reflexiva
- Principios generales
- Pautas específicas
- Pautas para la evaluación del estado mental e identificación de factores de riesgo
- Examen mental

#### **4.3.5 Guías de atención para diferentes problemáticas presentadas en consulta.**

Alcance del proceso de atención por parte de los estudiantes de pregrado y posgrado.

#### **4.3.6 Guía casos de ideación o amenaza suicida.**

Ruta de atención para situaciones de presunta ideación o amenaza suicida (Ver Anexo 1).

#### **4.3.7 Guía para casos de maltrato infantil.**

Ruta de atención para situaciones de maltrato infantil (Ver Anexo 1).

#### **4.3.8 Guía para casos de violencia intrafamiliar**

Ruta de atención casos de violencia intrafamiliar (Ver Anexo 1).

#### **4.3.9 Guía para casos de presunto abuso sexual infantil**

Ruta atención violencia sexual menores de edad (Ver Anexo 1).

#### **4.3.10 Otros**

- Guía para casos de depresión
- Guía para casos de duelo
- Guía pautas de crianza
- Guía para trabajo de orientación vocacional
- Guía para trabajo de habilidades sociales
- Guía para intervención en crisis
- Guía entrevista para el trabajo con niños y padres

- Guía de trabajo para sesiones de pareja

#### **4.3.11 Tecnológicos:**

- Video Beam
- Computador
- Teléfonos fijos / Celulares
- Documentos de Excel

#### **4.3.12 Papelería**

- Papel
- Lapiceros
- Marcadores
- Fotocopias
- Formatos

#### **4.3.1 Espacios**

- Consultorios
- Salones CPS/ IFV
- Oficina Practicante Servicio Social

## 5. Fases

### 5.1 FASE 1

Durante la primera fase se logra identificar y conocer las necesidades, en los sitios donde se ejecuta el servicio social desde la estructura organizacional y practicantes del Centro de Proyección Social y el Instituto de Familia y Vida de pregrado y especialización.

Se logra identificar las necesidades y dificultades que se presentan en la IPS, logrando consolidar la organización de las mimas.

Las necesidades y dificultades encontradas fueron:

- Desconocimientos de los formatos disponibles para realizar procesos de atención, acompañamiento y seguimiento.
- No se conocía con claridad los procesos ni los protocolos de atención, no había claridad de los protocolos que se deben realizar al momento de realizar su práctica clínica.
- Dificultades en el diligenciamiento y manejo de los formatos de las historias clínicas ya que desconocían lo mismos.
- Se identificó que no se contaba con un acompañamiento permanente del supervisor, ya que se carecía de una figura o psicólogo presente en la IPS o institución que pudiera brindar un acompañamiento constante en su proceso de práctica.
- Había un represamiento de usuarios en el CPS, más de 210 personas en espera solicitando atención psicológica, y en el IFV más de 100.
- Había información personal registrada en los formatos de Excel, lo cuales solo podrían ser manejados por un profesional en el área.

Se estudian y se identifican las Normas sobre las cuales se contempla la IPS UPB y las prácticas formativas:

- Resolución 14861 de 1985 (personas en condición de discapacidad)
- Resolución 4445 de 1996 (condiciones sanitarias)

- Decreto 1011 de 2006 (SOGCS)
- Resolución 1043 de 2006 (habilitación)
- Resolución 1445 de 2006 (acreditación)
- Resolución 1446 de 2006 (sistema de información)
- Circular 049 de 2008 SNS
- Resolución 1995 de 1999 (historia clínica)
- Resolución 839 de 2017 (modifica lo pertinente a la historia clínica)
- Ley de Salud Mental 1616 de 2013
- Resolución 2003 de 2014 (habilitación IPS)
- Decreto 2376 de 2010 (docencia servicio)
- Ley 1188 de 2008 (Registro Calificado de Programas de Educación Superior)
- Decreto 1295 de 2010 (Reglamentación del Registro Calificado)
- Ley 1438 de 2011. (Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud) Pautas y guías indicativas de auditoría de MSPS).

## **5.2 FASE 2**

A partir de las dificultades identificadas se logra realizar las siguientes gestiones:

- Se estudia y se conoce toda la estructura organizacional de las instituciones CPS e IFV.
- Se estudian los Manuales y Documentos de las instituciones, Normativas, Derechos y deberes.
- Apoyar al coordinador de la IPS en la búsqueda de información para el diseño construcción y evaluación de los protocolos de atención idóneos para la IPS.
- Construcción de los protocolos usando programas virtuales como C-Maps. (Ver Anexo 1).
- Inducción a los practicantes de clínica de pregrado.

- Codificación de los estudiantes de práctica y asignación de usuarios, usuarios atendidos y casos cerrados de los practicantes que solicitaron atención o acompañamiento por psicología. (Ver Anexo 2).
- Socialización de los protocolos, formatos y rutas que se deben tener en cuenta en el ejercicio práctico. (Ver Anexo 3).
- Se realizó la Inducción orientación y acompañamiento de los practicantes de pregrado y especialización del CPS Y IFV (Ver Anexo 4).
- Se realizan inventarios de las pruebas psicométricas disponibles en las dos instituciones donde se realiza el servicio social (Ver Anexo 5).
- Se realizó acompañamiento constante a los practicantes ante dificultades que se presentaron en el desarrollo en el ejercicio de práctica en momento donde no esté presente su supervisora.

### **5.3 FASE 3**

Se realiza acompañamiento y apoyo en todos los procesos de gestión se da continuidad de los procesos de atención y consolidación de la IPS (Ver Anexo 2).

Se logra abarcar más del 70% de la población represada en las bases de datos con usuarios que solicitaban cita psicológica en el CPS Y IFV, asignándoles a los casos a los estudiantes.

Se codifica cada practicante para tener el control de cuantos usuarios se le asignaría y hubiera equidad y control en la cantidad de casos asignados.

De manera que se logra dar cumplimiento a los objetivos planteados en el plan de trabajo cumpliendo permitiendo contribuir en la consolidación de la estructura organizacional y el objetivo de la IPS en los procesos de formación integral de estudiantes de pre y posgrado de la Facultad de Psicología.

Se acompaña a la IPS en un proceso social de acompañamiento psicológico a las zonas vulnerables de área metropolitana en la parroquia el Madre María del divino amor, de forma interdisciplinaria junto abogados y psicólogos de pregrado llamada Brigada IFV IPS (Ver Anexo 6).



## 6. Discusión

A partir de los ~~objetivos planteados se logró cumplir con lo propuesto en los objetivos iniciales~~ ~~vos planteados es gratificante sentir que se pudo lograr lo planteado, ya qu~~ ~~al inicio del servicio social e la~~ ~~inicio~~ hubo preocupación ~~ya que careció de claridad de las funciones y que hacer del servicio social~~ ~~por~~ ~~que la cosas no se estaban dando como se pensó~~, sin embargo ahí es donde se desarrollaron esas competencias personales y profesionales donde se tiene la iniciativa de lograr lo que se propone buscando los recursos y estrategias idóneas para lograr la meta, ~~también el ejercicio y la~~ ~~también mi~~ experiencia vivida durante la práctica permitió afianzar conocimientos y aprender de la misma ~~s-vida~~ como futuro profesional en psicología obteniendo conocimientos y profundizar en diversas áreas como lo ~~o~~ Organizacional y clínico.

A través del servicio social realizado en la IPS de la Universidad Pontificia Bolivariana, se pudo contribuir en la consolidación de la estructura organizacional en los procesos de desarrollo institucional de la IPS, se pudo considerar la importancia de un enfoque organizacional para ICONTEC (2008) en su Norma Técnica ISO 9001:2008 propone que la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización y a su vez, su diseño e implementación se encuentra influenciado por: a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, b) sus necesidades cambiantes, c) sus objetivos particulares, d) los productos que proporciona, e) los procesos que emplea, f) su tamaño y la estructura de la organización (p.1:2). Es así como, esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente o usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Así mismo es importante como IPS e institución contar con elementos necesarios para brindar un buen servicio y contar con instalaciones que permitan el buen desempeño de prácticas de los practicantes de la facultad de psicología, es por ello que se crearon y estipularon rutas de apoyo manuales y elementos

necesarios para que se pueda brindar un mejor servicio a las personas que acuden a la IPS por servicios psicológicos.

De lo anterior se pudo coordinar la ~~asignación~~ deasignación de usuarios según el nivel de complejidad de los casos de recepción en el servicio de psicología en la IPS para practicantes pregrado y especialización, de forma que se pudieron y brindar los servicios de la IPS.

Todo lo anterior permitió una mejor organización y coordinación en los procesos de gestión permitiendo a los practicantes tener un direccionamiento en sus labores como practicantes logrando un mejor servicio en la IPS, y generando un mejor ambiente de prácticas.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Se concluye que el servicio social, es muy importante y la presencia de pasantes para los lugares donde se encuentra la IPS para un acompañamiento o una figura que pueda brindar asesoramiento cuando no estén los supervisores de práctica de los practicantes de la IPS, permitiendo la orientación, el aprendizaje de los practicantes y sobre todo un buen servicio a los usuarios que solicitan los servicios de la IPS. Ya que se evidencio un mejor trabajo por los practicantes de pregrado y posgrado en los procesos de gestión de los documentos diligenciamiento de historias y uso de las herramientas que provee la Universidad a la IPS.

Este servicio social permitió aligerar el listado represado de usuarios solicitantes de los servicios de la IPS, permitiendo a la IPS apoyar a la región en las diversas dificultades psicológicas que se presentan en ciudades, y veredas de donde acuden por sus servicios por los servicios que brinda la institución.

Se recomienda que en futuros semestres académicos la IPS pueda contar con más pasantes para cada sitio donde se encuentra la IPS apoyando la coordinación de la IPS permitiendo un mejor servicio y acompañamiento a los practicantes e usuarios de la Institución.

## Referencias

- Charria Ortiz, V. H., Sarsosa Prowesk, K., & Arenas Ortiz, F. (2011). Construcción y validación de contenido de un diccionario de las competencias genéricas del psicólogo: académicas, profesionales y laborales. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 28(2), 299–322. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=75237985&lang=es&site=ehost-live>
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001-2008, (2008).
- Mirabal, J. (2015). Gestión dinámica del conocimiento organizacional. Enlace. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 12 (2), 55-78.
- Organización Internacional de Normalización (2008), *Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Cuarta Edición. Secretaría Central de ISO (Suiza).
- Torres Rodríguez, k., & Lamenta Pistillo, p., y Hamidian Fernández, b. (2018). *Clima organizacional como gestión del conocimiento*. Sapienza Organizacional, 5 (9), 159-172.
- Tórrez-Miranda, S. (2017). Transmitir conocimientos. *Revista Científica Ciencia Médica*, 20(2), 67-68.
- Universidad Pontificia Bolivariana. (2018). *Instituto de familia y vida Bucaramanga*. Recuperado 19 de junio de 2019 de <https://www.upb.edu.co/es/instituto-de-familia-y-vida-bucaramanga>
- Vicuña, J., y Vera Guadrón, L. (2013). Competencias Emocionales de Dominio Personal en Estudiantes Universitarios. *Multiciencias*, 13 (2), 151-158. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90428841006>
- Yáñez Canal, H., & Ortiz González, A. (2015). Exploración del uso de las competencias académicas definidas en el proceso educativo y formativo en psicología. *psicogente*, 18 (34), 336-350. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497551993009>

## Anexos

### Anexo No. 1. Protocolos de Atención

Links de los respectivos protocolos hacer clic para que se puedan visualizar.

- Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS Centro de Proyección Social e Instituto De Familia y Vida Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TR0TGQH8-1SQF79H-80208D>
- Protocolo de proceso de atención a usuarios, IPS Centro de proyección social e instituto de familia y vida  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TQXL5ZSL-24J9466-7VRRGV>
- Protocolo de proceso de atención a usuarios IPS centro de proyección social e instituto de familia y vida  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TRDFTWRT-1ST4X2S-8F0D29>
- Protocolos de atención para situaciones de presunta violencia sexual menores de edad  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TRJ5Y1DN-27S1D69-8M5XKS>
- Protocolos de atención para situaciones de violencia psicológica física y verbal violencia intrafamiliar  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TRHH6H1R-FJNXKY-8KWFTM>
- Protocolos de atención para situaciones de presunto maltrato infantil  
<https://cmapscloud.ihmc.us:443/rid=1TRM12NLT-CG2NLG-8RPWRN>

- Protocolos de atención para situaciones de presunta ideación y amenaza suicida

<https://emapscloud.ihmc.us:443/rid=1TRH7GC4C-BHJLDM-8K8B6G>

- Diagrama de atención protocolos de atención para situaciones de presunta conducta de consumo  
spa.

<https://emapscloud.ihmc.us:443/rid=1TSNJHWZR-5H77G5-B1890K>

**Anexo No. 2. Planilla de Codificación practicantes, Asignación, Usuarios Atendidos, y Casos Cerrados.**

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA		2019-2	USUARIOS RECEPCIONADOS Y ASIGNADOS													
CLINICA			CPS													
NOMBRES	CODIGO FOLIO	CONSULTORIO														
DARLY FERNANDA VILLAMIZAR	10	131	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11
ANDREA DEL PILAR ARENAS	11	131	x	x	x	x	x	x	x	x					8	
MARIA PAULA ARROYO	12	132	x	x	x	x	x	x	x						7	
MARYURY ALEXANDRA CACERES	13	132	x	x	x	x	x	x	x	x					8	
YURLEY PAOLA GOMEZ	14	133	x	x	x	x	x	x	x	x	x				9	
MAYRA ALEJANDRA GUTIERREZ	15	135	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			10	
PAULA ANDREA JAIMES	16	135	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11	
MESLY DANIELA LASERNA MEJIA	17	139	x	x	x	x	x	x	x	x					8	
OSMAN GIOVANNY PLATA	18	139	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			10	
YEIMY KATHERINE PATIÑO	19	137	x	x	x	x	x	x	x	x	x				9	
MAYRA ALEJANDRA SEGURA	20	137	x	x	x	x	x	x	x	x	x				9	
MARIA ALEJANDRA HERNANDEZ	21	138	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			10	
OSCAR RAGUNATH URIBE	22	133	x	x	x	x	x	x	x	x	x				9	
MAYRA ZORAIDA MARIN	23	138	x	x	x	x	x	x	x	x					8	
GERONTOLOGÍA																
DANIELA MANRIQUE ORTIZ	24	130	x	x											2	
PAOLA ALEJANDRA ARAGON	25	130	x	x	x	x									4	
TOTAL															133	

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA			2019-2		USUARIOS ATENDIDOS CPS										
CLINICA															
NOMBRES	CODIGO FOLIO	CONSULTORIO													
DARLY FERNANDA VILLAMIZAR	10	131	x	x	x	x	x	x	x	x					9
ANDREA DEL PILAR ARENAS	11	131	x	x	x	x	x	x							6
MARIA PAULA ARROYO	12	132	x	x	x	x	x	x							6
MARYURY ALEXANDRA CACERES	13	132	x	x	x	x	x	x	x						7
YURLEY PAOLA GOMEZ	14	133	X	X	X	X	X								5
MAYRA ALEJANDRA GUTIERREZ	15	135	x	x	x	x	x	x	x	x					9
PAULA ANDREA JAIMES	16	135	x	x	x	x	x	x	x	x	x				9
MESLY DANIELA LASERNA MEJIA	17	139	X	X	X	X	X	X							6
OSMAN GIOVANNY PLATA	18	139	x	x	x	x	x	x	x						7
YEIMY KATHERINE PATIÑO	19	137	x	x	x	x	x	x	x						7
MAYRA ALEJANDRA SEGURA	20	137	x	x	x	x	x	x							6
MARIA ALEJANDRA HERNANDEZ	21	138	x	x	x	x	x								5
OSCAR RAGUNATH URIBE	22	133	x	x	x	x	x	x	x						8
MAYRA ZORAIDA MARIN	23	138	x	x	x	x	x	x	x						7
GERONTOLOGÍA															
DANIELA MANRIQUE ORTIZ	24	130	X	X											2
PAOLA ALEJANDRA ARAGON	25	130	X	X	X	X									4
TOTAL															103

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA		2019-2	CASOS CERRADOS													
CLINICA			CPS													
NOMBRES	CODIGO FOLIO	CONSULTORIO														
DARLY FERNANDA VILLAMIZAR	10	131	X													1
ANDREA DEL PILAR ARENAS	11	131	X	X												2
MARIA PAULA ARROYO	12	132														0
MARYURY ALEXANDRA CACERES	13	132														0
YURLEY PAOLA GOMEZ	14	133														0
MAYRA ALEJANDRA GUTIERREZ	15	135	X	X	X											3
PAULA ANDREA JAIMES	16	135														0
MESLY DANIELA LASERNA MEJIA	17	139	X	X												2
OSMAN GIOVANNY PLATA	18	139														0
YEIMY KATHERINE PATIÑO	19	137	X	X	X	X										4
MAYRA ALEJANDRA SEGURA	20	137	X	X	X											3
MARIA ALEJANDRA HERNANDEZ	21	138														0
OSCAR RAGUNATH URIBE	22	133														0
MAYRA ZORAIDA MARIN	23	138														0
GERONTOLOGÍA																
DANIELA MANRIQUE ORTIZ	24	130														
PAOLA ALEJANDRA ARAGON	25	130														
TOTAL															13	

INFORMACION ACTUALIZADA A LA FECHA DE 18/09/2019 CPS

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA IFV		2019-2	ASIGNADOS IFV										N°	
CLINICA														
NOMBRES	CODIGO FOLIO													
Yenny Andrea Ariza Romero	10		X	X	X	X								4
Laura Garcés Ortiz	11		x	x	x	x	x	x						6
Gabriela Correa Zapata	12		x	x	x	x	x							5
María Paula Corzo Mantilla	13		x	x	x	x								4
Paula Andrea García Vargas	14		x	x	x	x	x							5
Cindy Natalia Guerrero Contreras	15		x	x	x	x	x							5
Silvia Natalia Leal Duarte	16		x	x	x	x								4
Ingrid Natalia Méndez Roa	17		x	x	x	x								4
Angie Lorena Ramírez Agudelo	18		X	x	x									3
María Angélica Sambrano Giraldo	19		x	x	x	x	x	x	x	x				8
Andrés Julián Usuga Jeréz	20		X	X	X	X	X	X						6
Diana Katherine Reyes Figueroa	21		x	x	x									3
GERONTOLOGÍA														
Silvia Fernanda Vargas Castellanos	22		X	X										2
TOTAL ASIGNADOS AL 19 DE SEPTIEMBRE 2019													59	

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA IFV		2019-2	ATENDIDOS IFV										N°
CLINICA													
NOMBRES	CODIGO FOLIO												
Yenny Andrea Ariza Romero	10		X	X	X								3
Laura Garcés Ortiz	11		x	x	x	x	x						5
Gabriela Correa Zapata	12		x	x	x	x							5
María Paula Corzo Mantilla	13		x	x	x	x							4
Paula Andrea García Vargas	14		x	x	x	x	x						5
Cindy Natalia Guerrero Contreras	15		x	x	x	x	x	x					6
Silvia Natalia Leal Duarte	16		x	x	x	x	x	x	x				7
Ingrid Natalia Méndez Roa	17		x	x	x	x							4
Angie Lorena Ramírez Agudelo	18		X	x	x								3
María Angélica Sambrano Giraldo	19		x	x	x	x	x						5
Andrés Julián Usuga Jeréz	20		X	X	X	X	X	X					6
Diana Katherine Reyes Figueroa	21		x	x	x								3
GERONTOLOGÍA													
Silvia Fernanda Vargas Castellanos	22		X	X									2
TOTAL ATENDIDOS A 19 DE SEPTIEMBRE AGOSTO 2019												54	

LISTADO DE PRACTICANTES CLINICA IFV		2019-2	CASOS CERRADOS										N°
CLINICA			IFV										
NOMBRES	CODIGO FOLIO												
Yenny Andrea Ariza Romero	10		X										1
Laura Garcés Ortiz	11		X	X	X								3
Gabriela Correa Zapata	12												0
María Paula Corzo Mantilla	13												0
Paula Andrea García Vargas	14												0
Cindy Natalia Guerrero Contreras	15		X										1
Silvia Natalia Leal Duarte	16												0
Ingrid Natalia Méndez Roa	17												0
Angie Lorena Ramírez Agudelo	18												0
María Angélica Sambrano Giraldo	19												0
Andrés Julián Usuga Jeréz	20												0
Diana Katherine Reyes Figueroa	21												0
GERONTOLOGÍA													
Silvia Fernanda Vargas Castellanos	22												0
TOTAL CERRADOS 19 DE SEPTIEMBRE 2019													5

**Anexo No. 3. Formato de Recepción Utilizado en el servicio social**

 <p><b>Universidad Pontificia Bolivariana</b> SECCIONAL BUCARAMANGA Vigilada Mineducación</p>	<p><b>RECEPCIÓN DE CASOS</b> Código: PS-FO-152 Versión: 03</p>
--	--

Ciudad:		Fecha	Día:		Mes:		Año:	
<b>1. DATOS DEMOGRAFICOS</b>								
<b>1.1 DATOS DE LA PERSONA A SER ATENDIDA</b>								
Nombre y Apellidos							Edad	
Dirección de Residencia							Estrato	
No. Telefónico				No. Celular				
Escolaridad				Ocupación:				
Remitido por				Entidad (EPS)				
<b>2. DATOS PARA SNIES</b>								
<b>2.1 CICLO VITAL:</b>	8 - Comunidades				12 - Reclusión			
1 - Primera Infancia (0-5)	9 - Empresas, Mypimes				13 - Consumo de Sustancias			
2 - Niñez (6-11 años)	10 - Entidades Gubernamentales				14 - Necesidades Educativas - Especiales Personas en Condición de Discapacidad			
3 - Jóvenes (12-26 años)	<b>2.2 CONDICIÓN DE LA POBLACIÓN:</b>				15 - Necesidades Educativas Especiales - Personas con Talentos Excepcionales			
4 - Adultos (26-60 años)	1 - Vulnerabilidad Social - Violencia Intrafamiliar				16 - Habitantes de Frontera			
5 - Adultos mayores (mayor 60 años)	2 - Vulnerabilidad Social - Violencia Sexual				17- Afectados por la Violencia - Desplazamiento			
6 - Todas las anteriores	3 - Vulnerabilidad Social - Riesgo o Abandono				18 - Afectados por la Violencia - Reincorporación			
<b>2.3 POBLACIÓN POR GRUPO:</b>	4 - Vulnerabilidad Social - Habitante de Calle				19 - Afectados por la Violencia - Desmovilización			
1 - Familia	5 - Vulnerabilidad Social - Mujeres Cabeza de Familia				20 - Afectados por la Violencia - Víctimas de Minas Antipersonal			
2 - Géneros	6 - Vulnerabilidad Social - Otro				21 - Afectados por la Violencia - Secuestro			
3 - Profesionales	7- Vulnerabilidad Económica - Desempleo				22 - Grupos Étnicos - Indígenas			
4 - Grupos Étnicos	8 - Vulnerabilidad Económica - Explotación Laboral				23 - Grupos Étnicos - Afrocolombianos			
5 - Campesinos	9 - Vulnerabilidad Económica - Tráfico de Personas				24 - Grupos Étnicos - Rom o Gitano			

6 – Mujeres	10 - Vulnerabilidad Económica - Prostitución	25 - Otra
7 - Empleados	11 - Vulnerabilidad Económica – Otro	
3. DATOS DEL CONTACTO		
Nombre y Apellidos		Edad
Parentesco		
Dirección de Residencia		Estrato
No. Telefónico		No. Celular

4. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD EXPUESTA	

5. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA									
SUBSISTEMA IMPLICADO				DIFICULTAD IDENTIFICADA					
Individuo		Académica		Violencia Intrafamiliar	Violencia conyugal		Conductas de riesgo	Adicciones	
Pareja		De aprendizaje			Maltrato Infantil			Embarazo adolescente	
Parental		Comportamental			Abuso sexual			Pandillismo	
Fraternal		Mental			Otra dificultad			Bullying	
Familiar		De relación		¿Cuál?		¿Cuál?	Otra conducta de riesgo		
Comunitario		Social							
6. ASIGNACIÓN DE CITA									
Nombre del Psicólogo/a en formación asignado (a)									
Fecha									
Hora									
6.1 INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO									

Personas que deben asistir a la primera cita	
<b>6.2 ORIENTACIÓN SOBRE LA PRIMERA CONSULTA</b>	
Condiciones iniciales de la atención: presentarse 10 minutos antes de la consulta, traer la documentación requerida (fotocopia del documento de identidad del menor de edad y del acudiente, recibo de servicios públicos, si es remitido de alguna institución traer el formato de remisión), cancelación de citas.	
<b>7. ANOTACIONES RELEVANTES PARA EL MANEJO DEL CASO</b>	
<b>8. NOMBRE Y FIRMA</b>	
Firma:	
Nombre completo de quien hace la recepción	
<b>9. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	
<p>Atendiendo lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, reglamenten y/o adhieran, autorizo a la Universidad Pontificia Bolivariana con Nit. 890.902.922-6, Institución de Educación Superior, privada de utilidad común, sin ánimo de lucro y con Personería jurídica reconocida mediante Resolución No. 48 de febrero de 1937, expedida por el Ministerio de Gobierno, a realizar el tratamiento de los datos personales suministrados en el presente formato, conforme a las siguientes finalidades: a) Efectuar la gestión pertinente para la asignación y coordinación de citas y/o consultas. b) Prestar los servicios de atención psicológica que sean requeridos por el paciente. c) Realizar seguimiento de manera constante. d) Constatar información requerida para adelantar trámites internos. e) Contactar a través de medios telefónicos y/o electrónicos para procurar la prestación de los servicios de psicología. f) Realizar los reportes que se consideren oportunos señalar en la historia clínica. g) Mantener apropiadamente las historias clínicas, garantizando la salvaguarda y preservación de la información de los pacientes. h) Gestionar de forma adecuada los procedimientos internos que se requieran adelantar en aras de prestar de forma apropiada los servicios ofrecidos por el Instituto. Declaro que me fue informado que la Universidad Pontificia Bolivariana efectuará tratamiento de datos sensibles relativos a información que se relaciona con la condición de la población tales como vulnerabilidad económica y/o social y datos que revelan el origen racial o étnico de la persona. Entiendo que por la calidad de estos datos personales estoy facultado para realizar la entrega de dicha información o responder cuestionamientos relacionados con la mismo, comprendiendo la necesidad de suministrar los mismos para que la Universidad pueda adelantar todas las gestiones pertinentes que conllevan la prestación de los servicios de psicología. La presente autorización se otorga de manera extensiva a los datos personales recolectados mediante jornadas de actualización de datos personales vía telefónica, personal y/o electrónica, realizadas por la Universidad. La Universidad Pontificia Bolivariana le informa que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, corrección, actualización, aclaración y supresión, mediante comunicación a la dirección <a href="mailto:datos.personales.bga@upb.edu.co">datos.personales.bga@upb.edu.co</a>. Lo invitamos a que consulte nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de Información y Protección de Datos Personales en <a href="http://www.upb.edu.co">www.upb.edu.co</a>.”</p>	
Firma: _____	
Nombre: _____	
Fecha: _____	

**Anexo No. 4. Listado de Formatos Socializados, Nombre y Referencia de la IPS.**

1. PS-FO-152 Recepción de caso.
2. PS-FO-153 Consentimiento Informado IPS Menores
3. AF-FO-220 Formato Consentimiento informado - movilidad- menores de edad
4. PS-FO-154 Consentimiento Informado mayores de edad
5. PS-FO-081 Historia clínica adultos
6. PS-FO-080 Historia Clínica menores de edad
7. PS-FO-079 Historia clínica familia y de parejas
10. PS-FO-155 Acta de cierre de casos
11. PS-FO-083 Remisión de Casos
12. PS-FO-085 Formato Lista Chequeo Seguimiento Historia Clínica
13. PS-FO-173 Aplicación pruebas psicológica
14. GUIA PARA ELABORAR INFORMES PSICOLÓGICOS
15. PS-FO-084 Formato Control Asistencia Pasantes Practica
16. PS-FO-087 Formato Encuesta Satisfacción Consulta Psicológica
17. PS-FO-086 Formato Registro de Atención Clínica
- AF-FO-248 Formato de responsabilidad individual para el ingreso de menores.

**Anexo No. 5. Evidencia Fotografía Inducciones CPS Y IFV.**



Inducción Practicantes de Pregrado Clínica CPS 22/07/2019.



Inducción Practicantes de Pregrado Clínica IFV 22/07/2019.



Inducción Practicantes de Especialización Clínica CPS 16/09/2019.

## **Anexo No. 6. Links de los Archivos de Excel Inventarios pruebas Psicométricas**

Links de los respectivos inventarios hacer clic para que se puedan visualizar.

- Inventario Pruebas Psicológicas IPS CPS Piedecuesta 2019

[https://upbeduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/miguel\\_mendez\\_2014\\_upb\\_edu\\_co/ETqR7QYO8WtPrpwCBf9U\\_tgBu5l0YkmNXSzkYzR3\\_pStvg?e=fYHtkP](https://upbeduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/miguel_mendez_2014_upb_edu_co/ETqR7QYO8WtPrpwCBf9U_tgBu5l0YkmNXSzkYzR3_pStvg?e=fYHtkP)

- Inventario Pruebas Psicológicas IPS IFV Bucaramanga 2019

[https://upbeduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/miguel\\_mendez\\_2014\\_upb\\_edu\\_co/EU3\\_M4byvKFMmy35i5KEbmEBkbt4Seo-OaIJ2v5rwYgjUg?e=QcmXBq](https://upbeduco-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/miguel_mendez_2014_upb_edu_co/EU3_M4byvKFMmy35i5KEbmEBkbt4Seo-OaIJ2v5rwYgjUg?e=QcmXBq)

### Anexo No. 7. De la Actividad Realizada IFV

Links de la respectiva actividad

<https://www.youtube.com/watch?v=mBjoo39iDXw>

