



San Pedro
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS
Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE
ATENCIÓN PSICOLÓGICA (CAP)**

**DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	2 de 78

ÍNDICE

		Página
I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	5
II	INTRODUCCIÓN	6
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	7
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	8
V	ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN	10
VI	DEFINICIONES	11
VII	POLÍTICAS	13
	GENERALES	13
	ESPECÍFICAS	14
	RELATIVAS A LAS FUNCIONES DEL(LA) SECRETARIO(A)	15
	RELATIVAS A LAS FUNCIONES DEL(LA) TRABAJADOR(A) SOCIAL Y ORIENTADOR(A) FAMILIAR	16
	RELATIVAS A LAS FUNCIONES DEL(LA) COORDINADOR(A)	17
VIII	PROCESOS	18
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-01-V2</u>	19
	PRECONSULTA	19
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	19
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	23
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-02-V2</u>	25
	SUPERVISIÓN OPERATIVA	25
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	25
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	27
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-03-V2</u>	28
	ATENCIÓN PSICOLÓGICA	28
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	28
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	31

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	3 de 78

	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-04-V2</u>	32
	REPORTE PSICOLÓGICO	32
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	32
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	33
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-05-V2</u>	34
	ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS	34
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	34
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	36
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-06-V2</u>	37
	VISITA DOMICILIARIA	37
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	37
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	40
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-07-V2</u>	42
	ACOMPañAMIENTO EN TRASLADO (RUTA DE ATENCIÓN)	42
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	42
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	45
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-08-V2</u>	47
	REPORTE A INSTANCIAS LEGALES	47
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	47
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	48
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-09-V2</u>	49
	INFORME MENSUAL	49
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	49
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	51
IX	ANEXOS	52
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2</u>	53
	HOJA DE PRECONSULTA	54
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-02-V2</u>	59
	TARJETA DE CITAS	60
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2</u>	61
	HOJA DE CANALIZACIÓN	62
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-04-V2</u>	63
	REGISTRO DE USUARIOS(AS) DE SALUD MENTAL	64
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-05-V2</u>	65
	REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES	66

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	4 de 78

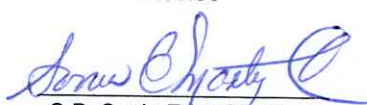
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-06-V2</u> FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	67 68
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-07-V2</u> FORMATO INGRESO A TESORERÍA	69 70
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-08-V2</u> AVISO DE PRIVACIDAD	71 72
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-09-V2</u> FORMATO CITATORIO	73 74
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-10-V2</u> FLUJOGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN	75 76
	<u>5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-11-V2</u> INDICADORES	77 78

Actualizó



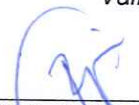
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó




Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	5 de 78


I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN




Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal



Lic. Bernardo Jaime González Garza
Secretario del Republicano Ayuntamiento



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo
Integral de la Familia (DIF)




Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y Transparencia

Actualizó

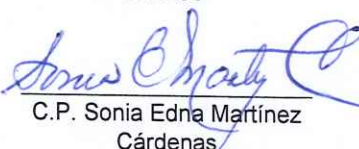
Revisó

Validó


Aprobó



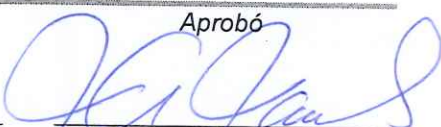
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	6 de 78

II. INTRODUCCIÓN

La salud mental es parte integral de la salud y el bienestar, tal como refleja la definición de salud que figura en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud: «*La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*». La salud mental, como otros aspectos de la salud, puede verse afectada por una serie de factores socioeconómicos que tienen que abordarse mediante estrategias integrales de promoción, prevención, tratamiento y recuperación que impliquen a todo el gobierno.

El bienestar mental es un componente fundamental de la definición de salud según la OMS. La buena salud mental hace posible que las personas materialicen su potencial, superen el estrés normal de vida, trabajen de forma productiva y hagan aportaciones a su comunidad. La depresión es una enfermedad frecuente en todo el mundo, pues se estima que afecta a un 3,8% de la población. Puede convertirse en un problema de salud serio, especialmente cuando es recurrente y de intensidad moderada a grave. Puede causar gran sufrimiento a la persona afectada y alterar sus actividades laborales, escolares y familiares. En el peor de los casos, puede llevar al suicidio. (OMS septiembre 2021)

En México el Programa de Acción Específico Salud Mental y Adicciones (PAE 2020-2024) pone énfasis en la mejora de la calidad de vida de las personas y aumentar de forma indirecta los años de vida productivos, así como la atención oportuna y prevención, con perspectiva de género, respeto de los derechos humanos y enfoque de grupos vulnerables.

El Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León, en su artículo 59, contempla las atribuciones de la Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia, el cual en el inciso a), fracción VIII; a la letra dice: “*Establecer programas que favorecen el cuidado de la salud mental a través de estrategias que permitan la atención, orientación y canalización*”.

Aunado a lo anterior, el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 en el Eje II.- Desarrollo Social e Inclusión en la Estrategia II.1.2. a la letra dice: “*Posicionar el tema de salud mental en el Municipio*”:

- 1.2.1. Brindar servicios de atención psicosocial;
- 1.2.2. Promover los servicios que brinda el Centro de Atención Psicológica.

Considerando lo antes expuesto, el Centro de Atención Psicológica se centra en tres objetivos principales:

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	7 de 78

- 1) Promover la sensibilización e información preventiva (nivel primario) que se brinda a la comunidad a fin de poder hacer detección temprana de casos que requieran atención en los temas que afectan la salud emocional y los trastornos mentales que afectan a la población como lo es la depresión, ansiedad, riesgo suicida, disfunción familiar;
- 2) Brindar atención (segundo nivel) mediante intervenciones psicosociales a través de un equipo multidisciplinario enfocado en las áreas de psicología con intervenciones breves sistémicas, como apoyo cuando se derivan síntomas que requieren atención mediante una evaluación y tratamiento farmacológico y el área de trabajo social en la búsqueda y gestión de redes de apoyo familiar, institucional, y;
- 3) Realizar canalizaciones adecuadas a instancias especializadas (tercer nivel) cuando rebasen nuestra capacidad de atención de acuerdo a su problemática que requerían un nivel de especialización según su padecimiento, como lo es la intervención en adicciones, atención integral a la violencia familiar, trastornos de desarrollo infantil, atención a hombres que ejercen violencia.

Para lograr lo anterior se requiere de la supervisión, trabajo y seguimiento del personal de la Coordinación del Centro de Atención Psicológica, apoyándose en las técnicas que ofrece el quehacer psicológico, la prevención, evaluación y tratamiento; actividades realizadas de manera integral por los profesionistas que laboran en la esta coordinación.

Se menciona antes que hay que buscar siempre involucrar a la familia en el tratamiento de los(las) usuarios(as), pero en ocasiones se necesita algo más que eso, se requiere del trabajo psicoterapéutico con el conjunto familiar. Esto es siempre necesario en casos de problemas de niños y adolescentes, así como en los casos de ideación y tentativa de suicidio. En el caso de usuarios(as) en situación de dependencia por su enfermedad; como es el caso de las psicosis y las demencias, se requiere siempre la participación familiar, aunque con técnicas diferentes de menor profundidad y guía (también llamadas de orientación).

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

El presente Manual de Políticas y Procedimientos, contiene las actividades que realiza cada profesionista, evitando dobles funciones, apegándose a los códigos éticos del(la) psicólogo(a) y profesionistas que laboran en la Coordinación del Centro de Atención Psicológica.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	8 de 78

Además, se establecen los criterios para la atención psicológica con la finalidad de brindar un servicio oportuno de calidad técnica e interpersonal, que limite los daños a la salud y contribuya a prevenir las situaciones de violencia; así mismo retoma los procedimientos para la referencia precisa y eficiente para la atención y orientación psicológica.

Objetivos Específicos

1. Establecer los lineamientos básicos de atención y servicio a los usuarios que acuden al CAP.
2. Promover y realizar la detección temprana que ayude a que no se presente la violencia en la familia con el propósito de canalizarlos adecuadamente, dando con ello un servicio eficaz y oportuno a la comunidad.
3. Brindar a los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García las herramientas necesarias para atender la salud mental mediante la detección de síntomas psicológicos y psicosociales.
4. Seguimiento y supervisión clínica de las intervenciones de los(las) usuarios(as).
5. Establecer rutas para la atención a los(las) usuarios(as) acorde al tipo de problemática que presenten; identificando y asumiendo su problemática, apoyándolos en la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones.
6. Desarrollar y efectuar programas de evaluación psicosocial, tratamiento e intervención a nivel individual y familiar, a los(las) usuarios(as) que soliciten ser atendidos(as).

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Para la creación del presente manual, se tomaron en consideración las siguientes normatividades:

ACUERDOS, TRATADOS, CONVENCIONES INTERNACIONALES:

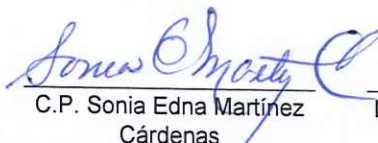
- Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	9 de 78

LEYES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Archivos.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Protocolo Nacional de Actuación de Primer Respondiente.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-004-SSA3-2012

- Del expediente clínico.

LEYES ESTATALES

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley de Salud Mental para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud Mental para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Nuevo León.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	10 de 78

- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar el Acoso y la Violencia Escolar del Estado de Nuevo León.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León.
- Código Civil para el Estado de Nuevo León vigente.

REGLAMENTOS MUNICIPALES

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza, García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para la Inclusión de las Personas con Discapacidad de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.
- Demás disposiciones legales aplicables a esta materia.
- Manual de Políticas y Procedimientos de Actuación Policial Profesional.

V. ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN

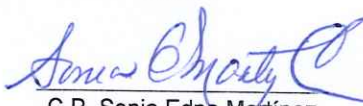
Las políticas descritas en el presente manual se diseñaron para la aplicación a la Coordinación del Centro de Atención Psicológica y está orientado a los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, que requieran de algún servicio de nuestra coordinación.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



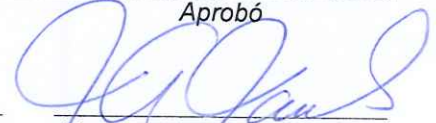
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	11 de 78

VI. DEFINICIONES

Abordaje sistémico: Aborda problemáticas, desde una mirada holística de un equipo de trabajo interdisciplinario, cuyo abordaje generalmente responde a intervenciones ecosistémicas.

Base de datos (Registro de Usuarios(as) Salud Mental): Herramienta de Excel utilizada para recopilar información sobre los(las) usuarios(as) atendidos en el CAP, la cual contiene los siguientes datos: número de expediente, datos generales, motivo de consulta, tipo de atención, canalización, terapeuta asignado y estatus (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-04-V2*).

CAP: Centro de Atención Psicológica, unidad administrativa que pertenece a la Dirección General del Desarrollo Integral de la Familia cuyo objetivo se centra en favorecer el cuidado de la salud mental de los ciudadanos de San Pedro Garza García a través de estrategias que permitan la atención, orientación y canalización adecuada.

Cuidemos | Banco de Tiempo: Es un programa municipal que atiende al problema público de los cuidados con el objetivo de generar un modelo corresponsable en lo social y familiar en el ámbito de sus competencias, a través de servicios identificables, accesibles y pertinentes a las necesidades de las personas cuidadoras.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

Dirección General: Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Equipo multidisciplinario: equipo técnico integrado por profesionistas con diferentes especialidades. Tiene el propósito de brindar una atención integral a todos los usuarios(as). Está formada por Psicólogos(as), Trabajador(a) social, Orientador(a) Familiar y personal administrativo.

Enfoque ecosistémico: Analiza las relaciones e interconexiones que existe entre los elementos, factores y/o actores que constituyen un fenómeno o situación, logrando un entendimiento de manera sistémica, ubicando todo dentro de su propio contexto.

Google Forms: Recolecta información a través de un cuestionario de google con el objetivo de facilitar el conocimiento sobre los servicios brindados diariamente por el equipo y lo almacena en una base de datos la cual refleja las asistencias, bajas, altas y tipo de atención que se le da a cada usuario(as), con el fin de mostrar el desarrollo de los objetivos planteados.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	12 de 78

Funciones: constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.

Intervención en crisis: es una atención inmediata con el objetivo de restablecer el equilibrio del individuo y de su funcionamiento biopsicosocial, reduciendo el potencial del trauma a largo plazo.

Municipio: Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Orientador(a) Familiar: Profesionista del área de Trabajo Social o Ciencias de la Familia. Puede realizar la pre-consulta, visitas domiciliarias, estudio socioeconómico y/o actividades de prevención.

Pre-consulta: entrevista semiestructurada a usuarios(as) que tiene el objetivo de recabar su información general y realizar la evaluación de su necesidad de atención. Durante este proceso se puede determinar el nivel de riesgo y el tipo de atención requerido. La pre-consulta incluye un estudio socioeconómico (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2*).

Programa: instrumento mediante el cual se desagrega y detallan ordenadamente las actividades a realizar para lograr las metas y objetivos establecidos.

Puesto: unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

SAC (Sistema de Atención Ciudadana): Es un conjunto de procesos, herramientas tecnológicas y canales de comunicación que permiten a la administración pública municipal una atención eficaz y eficiente de los reportes, comentarios, sugerencias y quejas de los ciudadanos.

SIPINNA: Sistema de Protección Integral de las Niñas, Niños y Adolescentes. Dependencia municipal encargada de la transversalización, diseño e implementación de la política pública con perspectiva de derechos humanos de la infancia y adolescencia en los órganos, entidades, mecanismos, instancias, leyes, normas, políticas, servicios y presupuestos para respetar, promover, proteger, restituir y restablecer los derechos de las niñas, niños y adolescentes; y reparar el daño ante la vulneración de los mismos.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



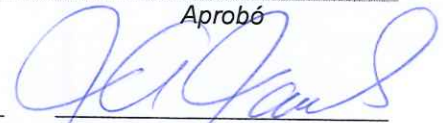
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	13 de 78

Situación de crisis: experiencia que altera el estado emocional del(la) usuario(a), manifestándose a través de angustia y/o llanto, en donde se ve comprometida su integridad física o emocional.

Terapia breve: modelo de intervención terapéutica que se trabaja en un periodo de tiempo corto de 6 a 8 sesiones. El objetivo principal de esta intervención es el acceso a la salud mental de la población mediante la evaluación de factores protectivos y de riesgo y/o la contención de una situación de crisis.

Unidad Administrativa: unidad básica perteneciente a una dependencia facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Municipal.

Violencia familiar: acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier integrante de la familia, dentro o fuera del domicilio familiar, por quien tenga o haya tenido algún parentesco por afinidad, civil, matrimonio, concubinatio o a partir de una relación de hecho y que tenga por efecto causar un daño.

VII. POLÍTICAS

GENERALES:

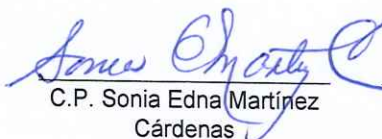
1. La Coordinación deberá otorgar atención, orientación y canalización a las personas que lo soliciten.
2. Se realiza promoción de los servicios acudiendo directamente a comunidad con el propósito de sensibilizar, detectar y dar alternativas de atención a las personas.
3. El personal de la Coordinación proporcionará orientación y canalización a las personas involucradas en situaciones de violencia familiar, adicciones, evaluación psiquiátrica, trastornos del neurodesarrollo, entre otras. Cuando se requiera, deberá canalizarlos a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos especializados con mayor capacidad resolutoria, a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad del tratamiento, rehabilitación o seguridad y protección, así como apoyo legal y psicológico para los cuales estén facultados.

Actualizó




Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



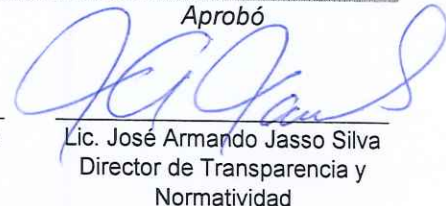
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	14 de 78

4. Es obligación del personal del CAP, que al detectar o recibir reporte que implique la presunta vulneración de derechos de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores o personas con discapacidad psicosocial, deberá notificar por oficio, correo o vía telefónica a la instancia correspondiente a nivel municipal (Defensoría Municipal, Coordinación de Adulto Mayor) y a nivel estatal (Procuraduría de la Defensa de las Personas con Discapacidad, Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor). En el caso de que el reporte se haya realizado vía oficio, será firmado por el personal de la coordinación que haya intervenido.
5. Quienes presten servicios de salud deberán apegarse a los criterios de oportunidad, calidad técnica e interpersonal, confidencialidad, honestidad, respeto a la dignidad y derechos humanos.
6. Toda la información de los(las) usuarios(as), deberá ser resguardada y custodiada por el personal de la Coordinación del Centro de Atención Psicológica, mediante el "Aviso de Privacidad", el cual deberá estar colocado en un lugar visible (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-08-V2*).

ESPECÍFICAS:

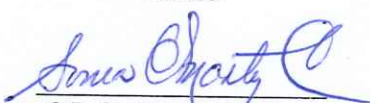
7. Realizar acciones para promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud mental de nuestros(as) usuarios(as) a través del tratamiento, rehabilitación, referencia a instancias especializadas, y alternativas si el caso lo requiere.
8. La atención psicológica otorgada a los(las) usuarios(as) involucrados(as) en situación de salud mental deberá ser proporcionada por prestadores de servicios de atención sensibilizados y capacitados.
9. Los expedientes clínicos serán asignados con un número específico a cada usuario(a) que acuda al CAP en donde se integran las pre-consultas, plan de tratamiento, notas evolutivas y cualquier información de relevancia para el(la) usuario(a). Estos deberán resguardarse en un área de acceso restringido.
10. Atender diariamente las preconsultas, mediante una calendarización que se realiza semanalmente, la cual es elaborada por personal del CAP.
11. Realizar la consulta dentro del horario de trabajo: de lunes a jueves de las 8:00 a las 20:00 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	15 de 78

12. El equipo multidisciplinario, conformado por el(la) coordinador(a), secretario(a), trabajador(a) social u orientador(a) familiar y psicólogos(as), asisten a la reunión semanal de supervisión operativa de casos, en la cual la coordinadora asigna al personal que va a estar involucrado en la atención del usuario(a).
13. Respecto a la cuota de recuperación, ésta se establece con base en la Tabla de Cuotas y Tarifas que aprueba anualmente el Republicano Ayuntamiento y se determina en base a un sondeo económico de acuerdo a ingresos y egresos de los recursos con los que cuente el(la) usuario(a) destacando que nuestros servicios van dirigidos a la comunidad en condición de vulnerabilidad económica y social.
14. En los casos en que se requiera una canalización se entrega a los usuarios(as) un formato en físico (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2*) y en los casos en que la intervención sea telefónica se contacta a la instancia correspondiente a canalizar, con previa autorización verbal del usuario(a), para proporcionar sus datos de contacto.
15. El(la) usuario(a) deja de asistir por más de 2-dos sesiones consecutivas sin avisar y presenta algún riesgo para su integridad o la de su familia, se solicita visita domiciliaria al orientador familiar o trabajadora social.
16. El(la) usuario(a) alcanza objetivos de tratamiento establecidos previamente con su psicólogo (a) al inicio del tratamiento después de la evaluación sistémica y posterior a esto se inicia el proceso de alta en el cual se acuerda con el usuario(a) la fecha de su Alta y se anota en su expediente.
17. En caso que una autoridad competente (Defensoría, Procuraduría, entre otras) o el(la) usuario(a), solicite un reporte psicológico, el(la) psicólogo(a) tratante lo realiza y junto con el(la) coordinador(a) lo firman y se envía a la autoridad correspondiente con oficio, mismo que se regresa con firma de recibido y se guarda en expediente de usuario(a).

RELATIVAS A LAS FUNCIONES DEL(LA) SECRETARIO(A)

18. Recibe solicitud de atención vía telefónica, correo o presencial, asigna cita de preconsulta, y en los casos de situación de crisis, solicita a el(la) psicólogo(a), orientador (a) familiar o trabajador (a) social la atención inmediata.
19. Captura de formato de preconsulta (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2*) datos del usuario(a) y lo registra en la base de datos Usuari@s de Salud Mental (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-04-V2*), y le asigna número de expediente único.

Actualizó



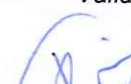
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	16 de 78

20. Revisa periódicamente los horarios disponibles de los(las) psicólogos(as) según sus agendas electrónicas y asigna cita al usuario(a) vía telefónica o a través de formato de citatorio (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-09-V2*).
21. Solicita al(la) psicólogo(a), trabajador(a) social u orientador(a) familiar la información de cada una de sus áreas y realiza el reporte semanal y mensual el cual entrega al(la) coordinador(a).
22. Realiza cobro de cuotas de recuperación a usuarios(as) y realiza el ingreso a Tesorería. (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-07-V2*).

RELATIVAS A LAS RESPONSABILIDADES DEL(LA) ORIENTADOR(A) FAMILIAR Y EL(LA) TRABAJADOR (A) SOCIAL

23. Establece plan de tratamiento, firma el consentimiento informado (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-06-V2*) y entrega tarjeta de citas (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-02-V2*).
24. Lleva un seguimiento oportuno durante el tratamiento a fin de garantizar que se cumpla con los objetivos previamente establecidos.
25. Actualiza el expediente del(la) usuario(a) con notas correspondientes a las intervenciones brindadas.
26. Actualiza diariamente su agenda electrónica en calendario de google, con el fin de visibilizar los espacios disponibles para otorgar citas a los (as) usuarios(as) que se encuentran en lista de espera.
27. Llena el formulario de Google "Forms" con los servicios brindados diariamente.
28. Redacta reporte psicológico en los casos en los que sea solicitado por una autoridad competente o por el/la usuaria (a) interesado (a).
29. Solicita al(la) orientador(a) familiar realice visita domiciliaria en los casos donde el usuario(a) deje de asistir y se observe una situación de riesgo.
30. Entrega al(la) secretario(a) los datos de servicios brindados de forma semanal y mensual.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	17 de 78

RELATIVAS A LAS FUNCIONES DEL(LA) COORDINADOR(A)

31. Realiza preconsulta.
32. Canaliza a usuarios(as) cuando requiere una intervención distinta a lo que el CAP ofrece.
33. Lleva a cabo supervisión operativa del equipo del CAP.
34. Mantiene comunicación constante, informa y gestiona acciones o servicios en favor de la atención de usuarios(as) para temas de referencia a servicios de tercer nivel, en donde colaboran de manera transversal otras instancias municipales, estatales o asociaciones civiles.
35. Promueve acciones colaborativas para posicionar el tema de salud mental mediante actividades de difusión, promoción de servicios y sensibilización en la comunidad.
36. Integra datos de reporte mensual, semanal e indicadores.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	18 de 78

VIII. PROCESOS

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	19 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-01-V2

PRECONSULTA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – Secretaria, la o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

1. Recibe solicitud de atención.

“La recepción del reporte puede ser mediante: la asistencia presencial al CAP, vía telefónica o correo cap@sanpedro.gob.mx del(la) usuario(o) por iniciativa propia, canalización por oficio o correo electrónico de alguna instancia y reporte del Sistema Unificado de Seguimiento a Casos de Violencia Familiar y/o de Género o sistema SAC.”

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - Secretaria

2. Revisa horarios disponibles en agenda de la o el coordinador, la o el orientador familiar o la o el trabajador social.
3. Contacta a la o el usuario y brinda información de los servicios que otorgan.

¿ES USUARIO O USUARIA DE PRIMERA VEZ?

Si es usuario o usuaria de primera vez

4. Le asigna una cita, vía telefónica o a través de formato de citatorio (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-09-V2). Pasa al punto 6.

No es usuario o usuaria de primera vez

5. Asigna cita subsecuente o de reingreso, vía telefónica o a través de formato de citatorio (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-09-V2). Pasa al punto 6.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	20 de 78

LA O EL USUARIO

¿LA O EL USUARIO ASISTE DE FORMA PRESENCIAL?

Si, la o el usuario asiste de forma presencial

6. Llega a la Coordinación del CAP a su cita asignada.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador, la o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

7. Recibe a la o el usuario de acuerdo con la hora señalada en la cita. Pasa al punto 10.

No, la o el usuario no asiste de forma presencial

LA O EL USUARIO

8. Recibe atención de forma virtual o por línea telefónica.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador, la o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

9. Brinda atención de forma virtual o por línea telefónica, de acuerdo con la hora señalada en la cita.
10. Entrevista a la o el usuario con la finalidad de recabar datos personales y establecer el motivo de consulta.
11. Llena el Formato de preconsulta (anexo 5313 -1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01 -V2).
12. Evalúa en la entrevista con el usuario(a) sus necesidades y determina el tipo de atención que requiere.

¿DETERMINA QUE EL SERVICIO SERÁ INTERNO?

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)			
	COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	21 de 78	

Si, determina que el servicio será interno

13. Concluye entrevista y establece el tipo de atención que se brindará: intervención psicológica individual o familiar, taller de habilidades parentales, orientación o gestión de apoyos.
14. Fija la cuota de recuperación de acuerdo al ingreso de la o el usuario y su condición socioeconómica.
15. Turna el formato de preconsulta (anexo 5313 -1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01 -V2) a la secretaria para su registro.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - Secretaria

16. Asigna día y hora a la o el usuario según disponibilidad de agenda, para recibir su tratamiento asignado.
17. Registra a la o el usuario en la base de datos Usuari@s de Salud Mental (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-04-V2) incluyendo el tipo de servicio que recibirá.

“Se asignará número de expediente único en el caso de que la o el usuario sea la primera vez que acude al CAP”

FIN DEL PROCESO

No, determina que el servicio será externo

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador, La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

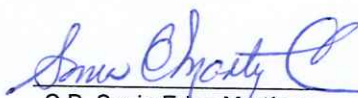
18. Concluye entrevista, determina canalizar a otra institución y le informa a la o el usuario que será atendido en otra instancia (Municipal, Estatal o Asociación Civil).
19. Gestiona cita con la instancia a canalizar y de no poder brindar cita en ese momento, se le pide autorización a la o el usuario para compartir los datos de contacto a fin de que la otra instancia pueda contactarlo o contactarla.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



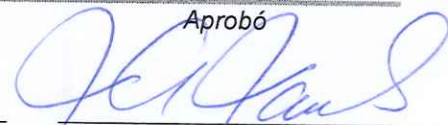
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	22 de 78

20. Llena Formato de Canalización en original y copia (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2) el original se lo entrega a la o el usuario para que lo presente en la Institución facilitando su atención inmediata.
21. Solicita al(la) usuario(a) que firme de recibido el Formato de Canalización (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2) en todos los casos que implican algún riesgo, para respaldar la atención brindada y la sugerencia respecto a otro tipo de intervención de segundo o tercer nivel por especialización (Puerta Violeta San Pedro, Secretaría de Salud Nuevo León, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), CAPA Adicciones, entre otros).
- “En los casos en que la entrevista sea telefónica y no se entregue un Formato de Canalización, se deberá contactar a la instancia correspondiente a canalizar, con previa autorización verbal del usuario (a), para proporcionar sus datos de contacto”.***
22. Turna la copia del Formato de Canalización (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2) a la secretaria para su resguardo, anexando preconsulta e identificando la atención como un servicio de canalización externa.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - Secretaria

23. Resguarda Formato de Canalización (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2).
24. Registra a la o el usuario en la base de datos Usuari@s de Salud Mental (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-04-V2) asignando un número de expediente único (en caso de ser usuario de primera vez, incluyendo el tipo de servicio que recibirá).
25. Realiza llamada de seguimiento del caso a la o el usuario, en los 2-dos días siguientes, para determinar si acudió a la Institución correspondiente y fue atendido.

“Se asignará número de expediente único en el caso de que el(la) usuario(a) sea la primera vez que acude al CAP”

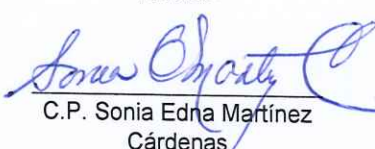
FIN DEL PROCESO

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



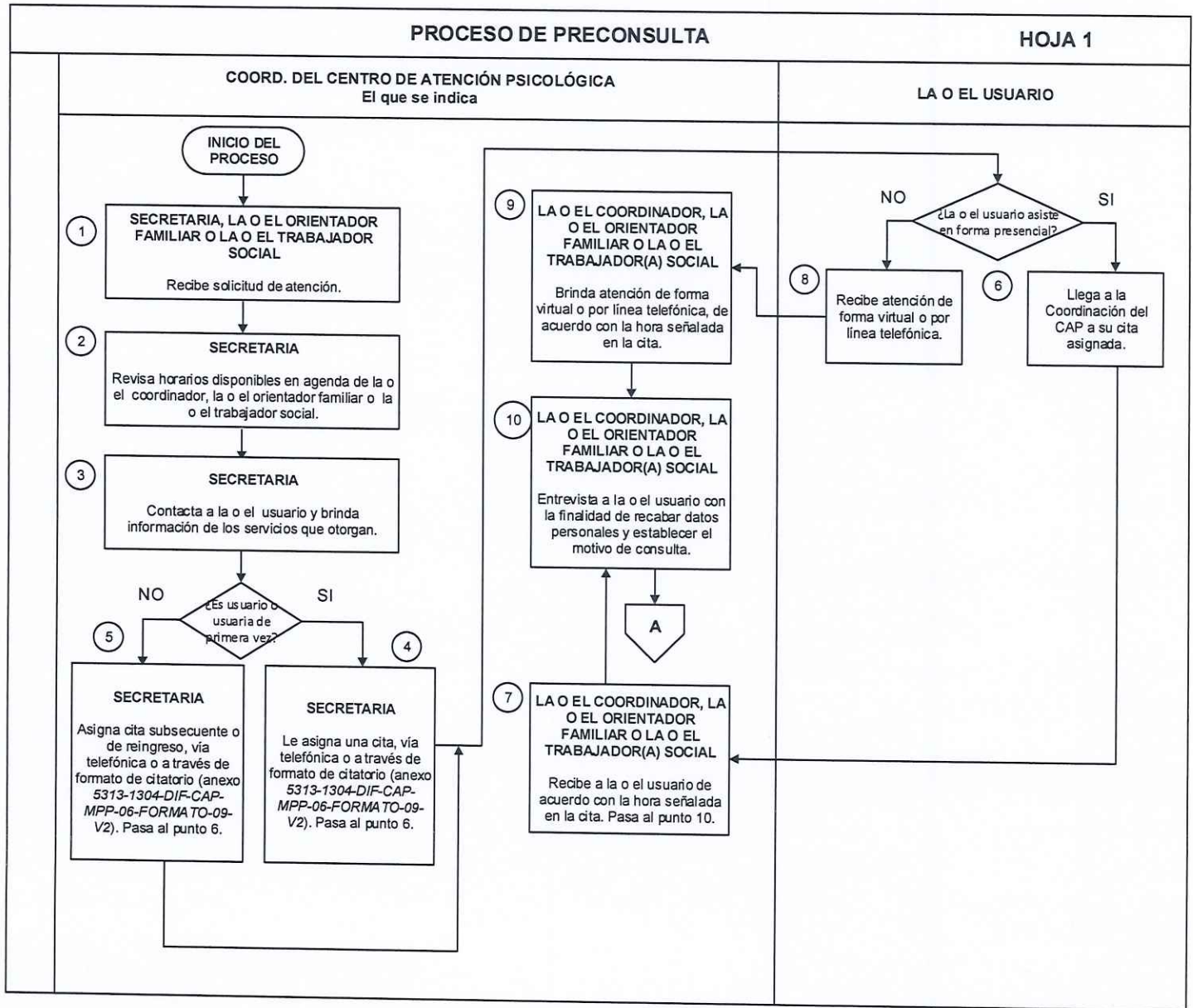
Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	23 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

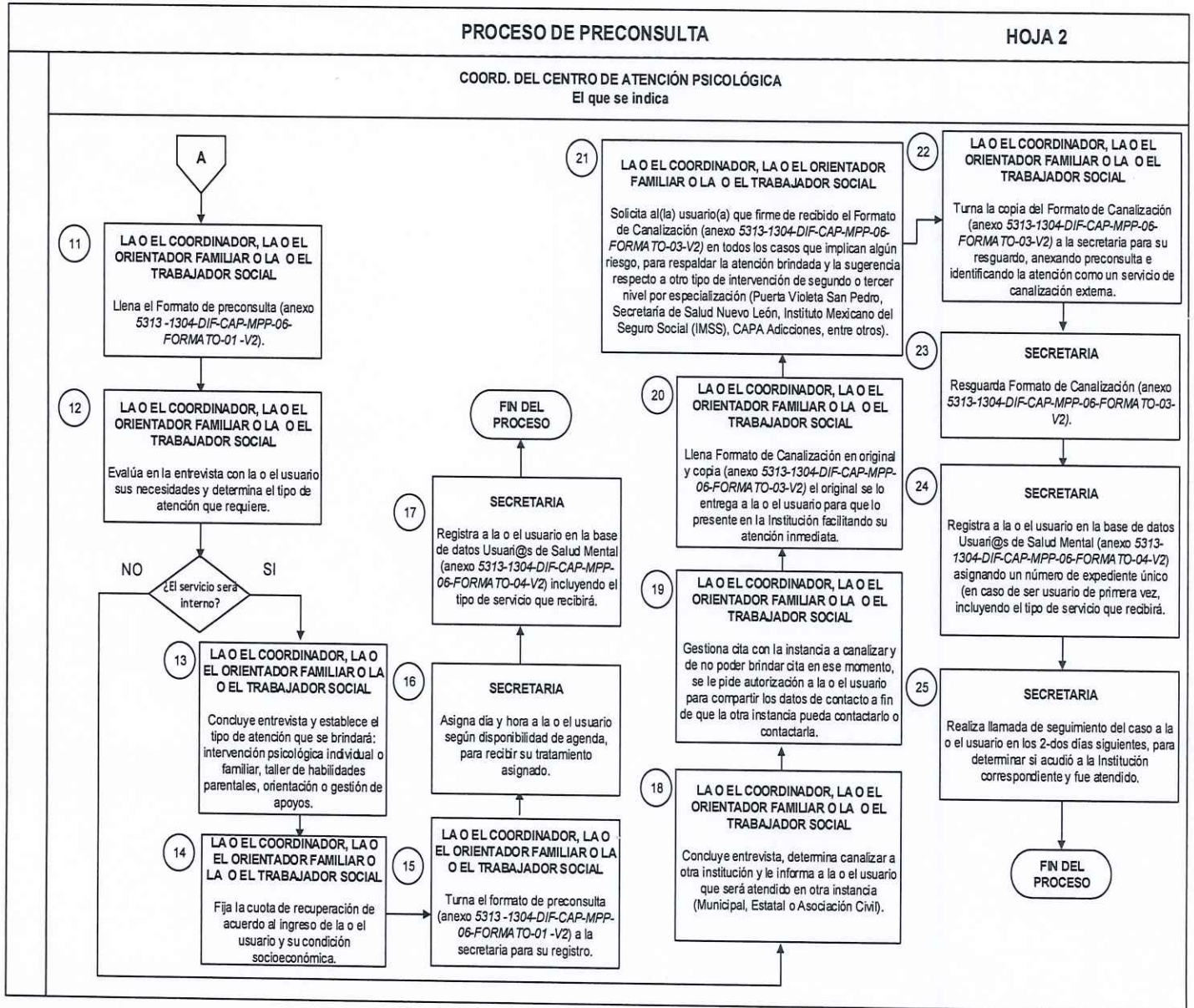
Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	24 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	25 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-02-V2

SUPERVISIÓN OPERATIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador

1. Verifica estatus de los casos, monitorea asistencias, bajas, altas y avances de las o los usuarios.

¿DETECTA SI HAY ALGÚN CASO DE RIESGO O RELEVANCIA?

Si detecta caso de riesgo o relevancia

2. Informa a la Dirección General de casos de riesgo o relevancia.
3. Atiende las reuniones de seguimiento de casos que involucran a otras áreas o instancias municipales, estatales o asociaciones civiles.
4. Gestiona o colabora en acciones de promoción de la salud mental en el Municipio y en acciones en favor de las o los usuarios.

FIN DEL PROCESO.

No detecta caso de riesgo o relevancia

5. Revisa periódicamente la lista de espera y disponibilidad de agenda del personal de la Coordinación.

¿HAY ESPACIO DISPONIBLE?

Si hay espacio disponible en agenda

6. Asigna caso al personal de la coordinación, para atención de la o el usuario. Pasa al punto 8.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	26 de 78

“La atención puede ser presencial o en línea, según sea el caso, basado en prioridad de acuerdo a su motivo de atención y orden cronológico de solicitud.”

No hay espacio disponible en agenda

7. Deja a la o el usuario en lista de espera.
8. Integra datos de reporte semanal, mensual (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-05-V2) e indicadores (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-11-V2) a fin de informar el número de servicios brindados y monitorear la demanda de servicios.

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

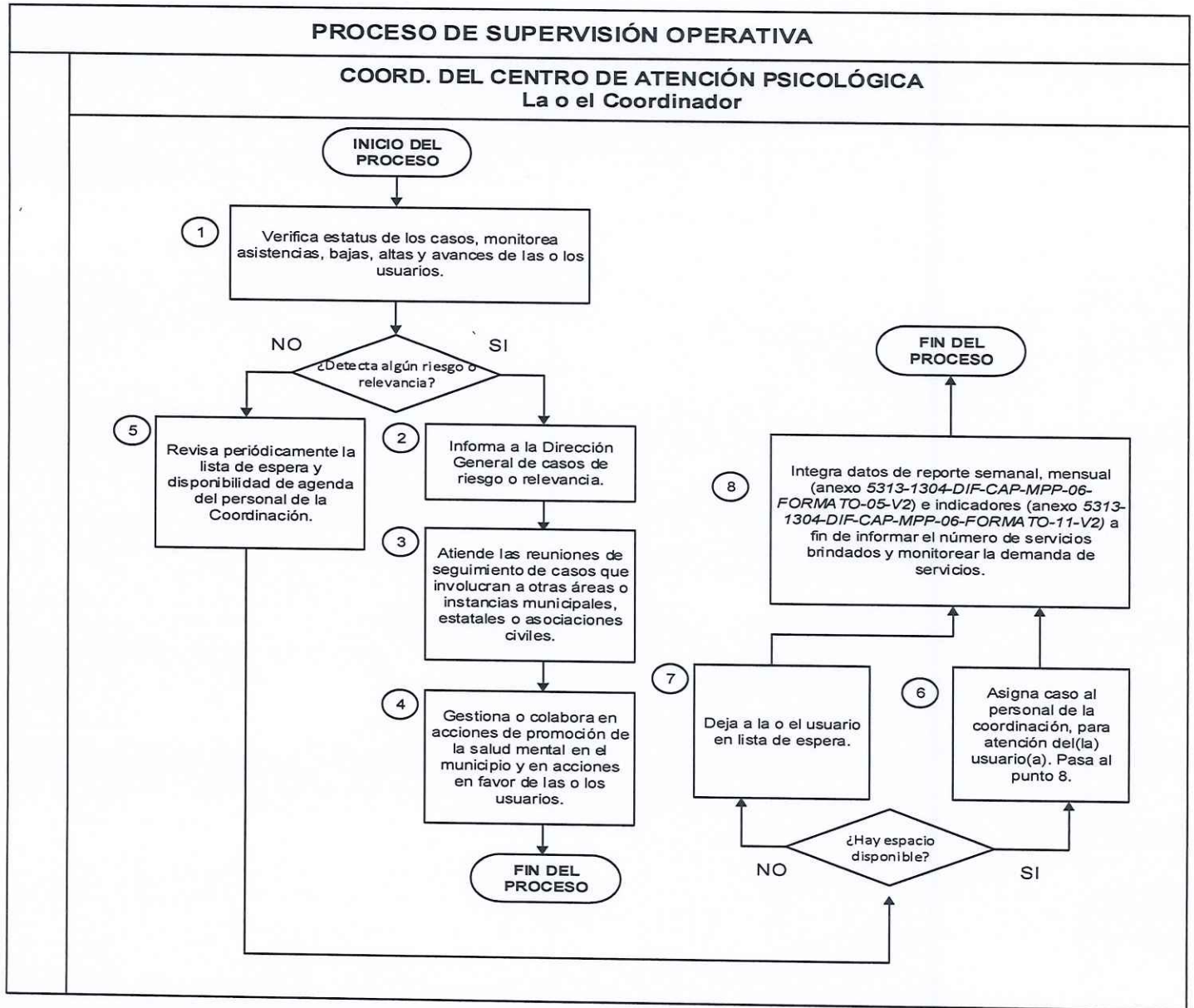
Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	27 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)			
	COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	28 de 78	

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-03-V2

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Psicólogo

1. Lee previamente la información de la preconsulta de la o el usuario (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2), ésta intervención puede ser realizada en las instalaciones del CAP, en el domicilio de la o el usuario en los casos en los cuales exista una condición de impedimento físico para la o el usuario, vía telefónica o virtual (video llamada) de acuerdo a los recursos con los que cuente la o el usuario.

“En casos en los cuales exista una urgencia de atención o condición de riesgo se realiza de manera presencial”.

2. Entrevista a la o el usuario, firma consentimiento informado (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-06-V2) y hace entrega de la tarjeta de citas (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-02-V2).

“En el caso de que el servicio sea otorgado a distancia, se acude al domicilio para obtener la firma en físico del consentimiento informado (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-06-V2), y que la o el usuario conozca al personal que le atiende”.

LA O EL USUARIO

3. Firma consentimiento informado (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-06-V2). En el caso de ser menor de edad, el consentimiento informado será firmado por el padre, madre o la o el cuidador.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Psicólogo


4. Reúne información necesaria de la o el usuario.

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	29 de 78

“Con el fin de realizar una evaluación ecosistémica de las distintas áreas y funciones en las cuales se desempeña (personal, familiar o comunitario), y que puedan ser factores de riesgo o protectivos”.

5. Identifica áreas de oportunidad.

“Para realizar una evaluación clínica del estado mental de la o el usuario) y los recursos internos con los que cuenta para realizar cambios”.

6. Fija los objetivos terapéuticos junto con la o el usuario.

“El tratamiento puede incluir terapia individual, familiar, psicoeducación, habilidades parentales, vinculación con escuelas, familia extensa o instituciones que colaboren a su proceso terapéutico”.

7. Realiza una nota evolutiva de cada intervención con la o el usuario.

“Incluye número de expediente, fecha, resumen de la sesión, objetivos a alcanzar para la siguiente sesión y necesidades observadas que requieran otro tipo de intervención o canalización. Anexa nota a su expediente y lo guarda bajo llave en los archiveros destinados para este fin”

8. Realiza el seguimiento de las indicaciones terapéuticas con la o el usuario.

“Con el fin de saber si se ha trabajado sobre los objetivos previamente establecidos de la terapia”.

9. Coloca diariamente en formulario de Google forms el servicio brindado a la o el usuario: fecha, nombre, número de expediente, asistencia.

¿LA O EL USUARIO ASISTE CONSTANTEMENTE?

La o el Usuario deja de asistir

10. Se procede a efectuar su baja y lo anota en el expediente. Pasa al punto 12.

“Aplica en los casos en los que la o el usuario acumula 2-dos faltas continuas sin dar aviso”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	30 de 78

“Si deja de asistir y se observa una situación de riesgo, la o el psicólogo solicita a la o el orientador familiar o la o el trabajador social realice visita domiciliaria para obtener información referente a los motivos por los que dejó de acudir y realiza la invitación a continuar con su tratamiento mediante un citatorio (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-09-V2)”.

La o el Usuario asiste constantemente y alcanza los objetivos

11. Inicia el proceso de alta en el cual acuerda con la o el usuario la fecha de alta y la anota en el expediente.
12. Entrega a la secretaria semanal y mensualmente (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-05-V2) los datos de servicios brindados durante este periodo que incluyen: total de personas y servicios otorgados, tipos de servicios, altas, bajas, motivo de bajas, usuarios(as) subsecuentes.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - Secretaria

13. Realiza el reporte correspondiente (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-05 - V2).

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

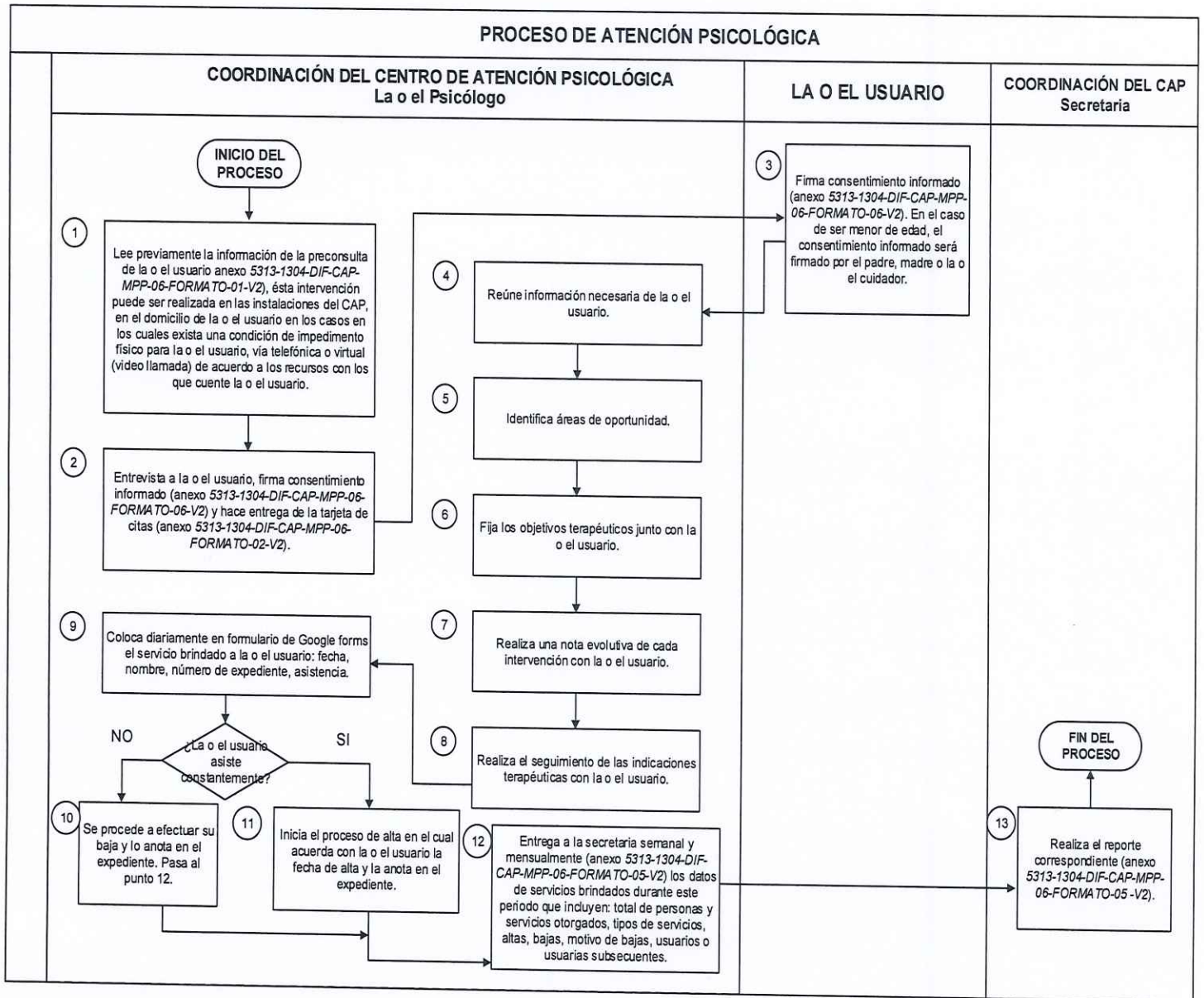
Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	31 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	32 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-04-V2

REPORTE PSICOLÓGICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador

1. Recibe oficio por autoridad competente o a la o el mismo usuario solicitando información del tratamiento de la o el usuario atendido previamente en la Coordinación.
2. Da instrucciones a la o el psicólogo para que redacte el reporte.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Psicólogo

3. Redacta reporte psicológico del tratamiento de la o el usuario, de acuerdo a lo solicitado a través de oficio, de manera particular o de la autoridad competente.
4. Firma reporte psicológico y envía a la o el Coordinador.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador

5. Firma reporte psicológico y envía a la autoridad competente o a la o el usuario solicitante.

“El reporte psicológico se envía a la autoridad correspondiente con oficio, mismo que se regresa con firma de recibido y se guarda en expediente de usuario”.

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

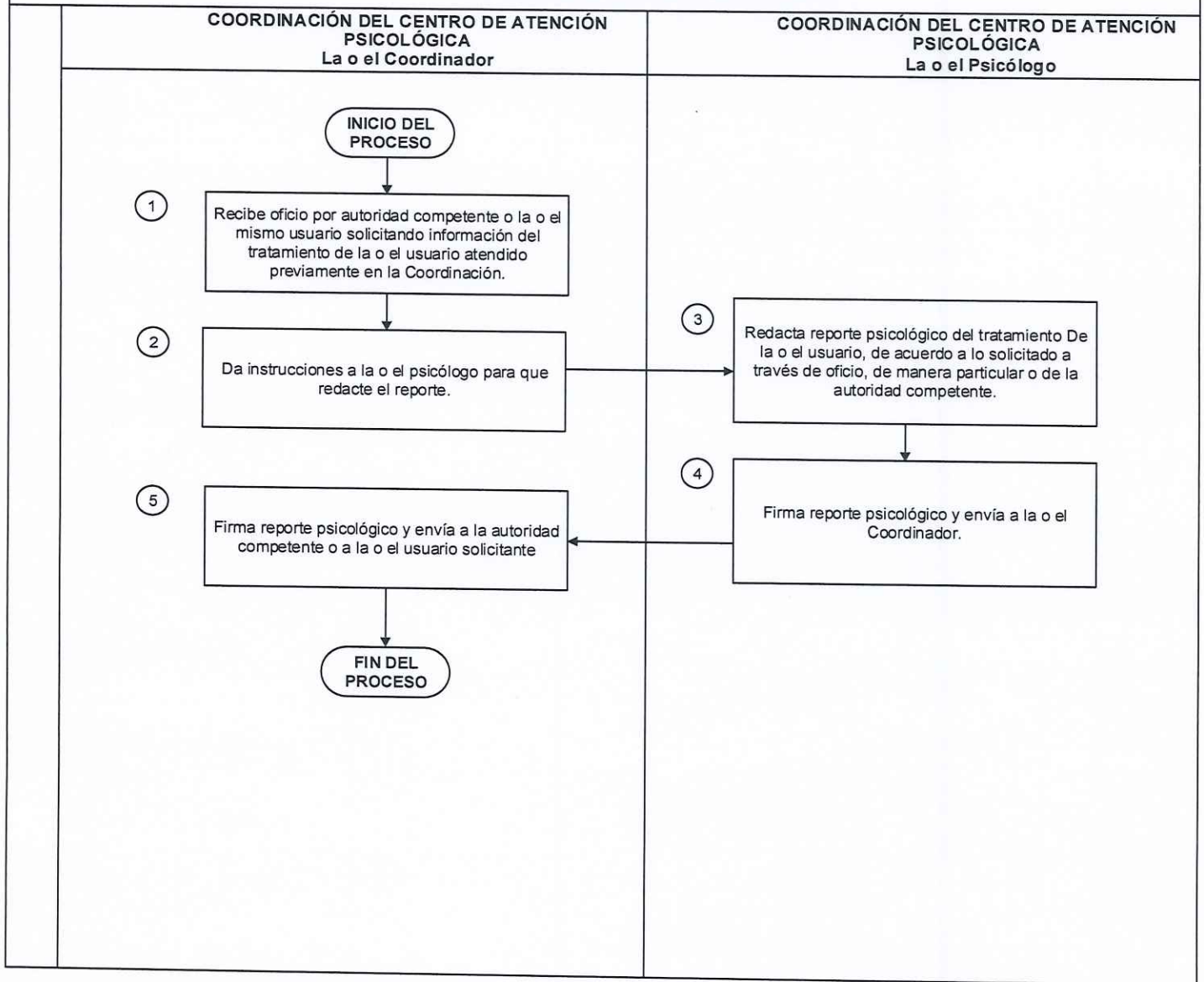
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	33 de 78

PROCESO REPORTE PSICOLÓGICO



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	34 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-05-V2

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador, la o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

¿LA ATENCIÓN SE DA EN EL CAP?

Sí, la atención se brinda en CAP

1. Evalúa necesidades y detecta que la o el usuario requiere una orientación o gestión de apoyo. Pasa al punto 3.

No, la atención se da en sitio

2. Ubica a las o los usuarios en su domicilio o cualquier espacio público, cuando se requiera su intervención para obtener datos y conocer su situación.
3. Sensibiliza a las o los usuarios sobre la importancia de la salud mental, la condición actual y los beneficios de atenderse de manera oportuna, así como de apegarse al tratamiento indicado por la o el psicólogo.
4. Orienta a la o el usuario sobre apoyos o servicios que puede solicitar a otras instancias municipales, estatales o asociaciones civiles.

“La orientación puede brindarse a la o el usuario, familiares o vecinos o vecinas, con el fin de potencializar sus recursos o los puedan gestionar”.

5. Gestiona y contacta vía telefónica, correo o personal al responsable del programa/apoyo/servicio o institución que apoyará, para dar referencia del caso y la o el usuario pueda acceder a ellos.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	35 de 78

6. Registra en una nota de reporte en el expediente, las acciones realizadas.

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

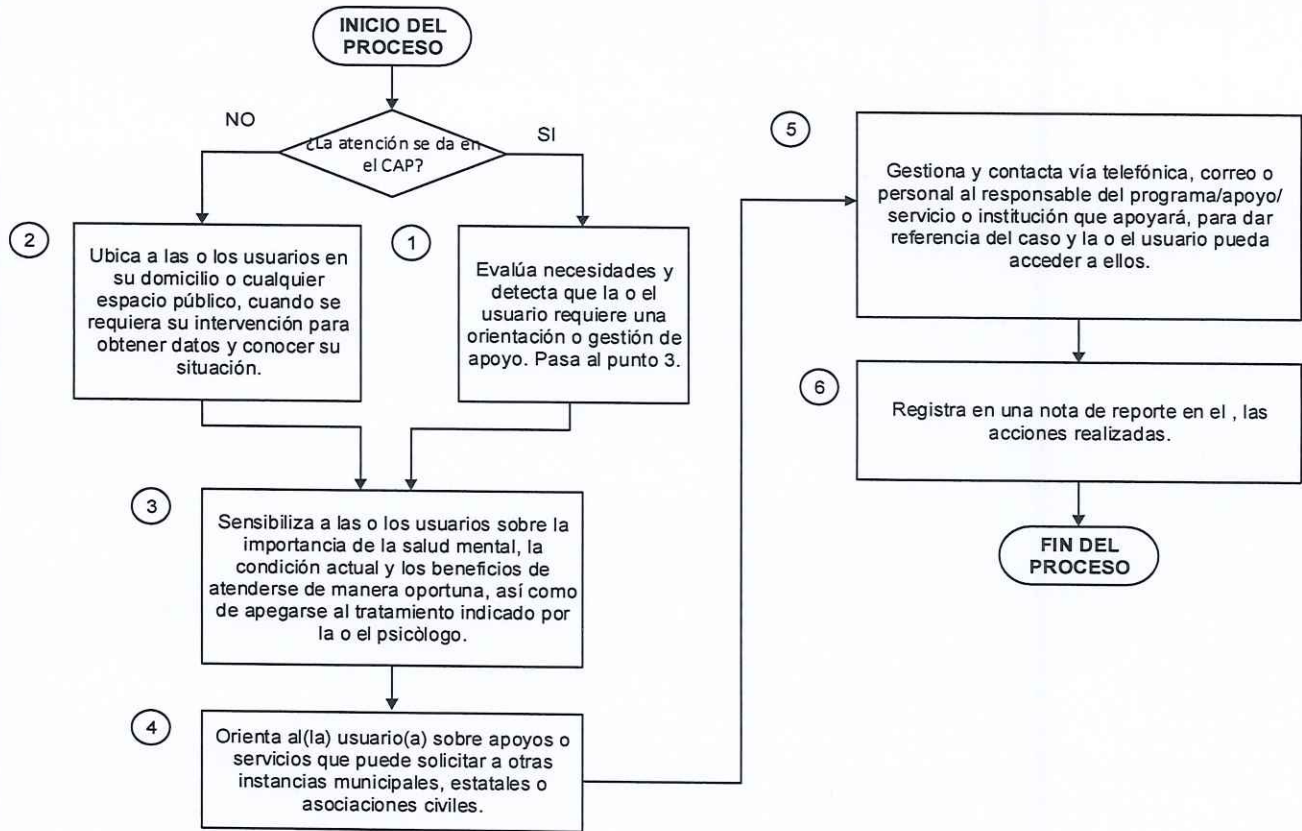
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	36 de 78

PROCESO ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
La o el Coordinador, la o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	37 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-06-V2

VISITA DOMICILIARIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

¿FUE RECIBIDO UN REPORTE?

Sí, se recibió un reporte

1. Programa visita al domicilio de la o el usuario que presenta una condición de salud mental.

“Con el objetivo de obtener información de la situación, se preparan contenidos que serán tratados, se evalúan posibles riesgos que pudiera tener el profesional (usuarios(as) con trastornos de salud mental con comportamientos agresivos o barrios marginales)”.

2. Acuerda con el chofer para sectorizar el recorrido diario de visitas a realizar.
3. Visita a las o los usuarios con condición de salud mental.

¿LA O EL USUARIO VISITADO ESTÁ IMPEDIDA O IMPEDIDO?

No es la o el usuario impedida o impedido

4. Realiza entrevista con el o la usuario, detecta sus necesidades y determina el tipo de atención que requiere. Pasa a la siguiente pregunta.

Sí es la o el usuario impedida o impedido

5. Realiza entrevista con la o el usuario (que por su condición física o mental no puede acudir a tratamiento a la Coordinación) o familiar de apoyo, obtiene información detallada tanto de las condiciones del lugar, como de la persona y sus redes de apoyo.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	38 de 78

¿SE DETERMINA QUE EL SERVICIO SERÁ PROPORCIONADO INTERNAMENTE?

Si determina que el servicio será interno

6. Concluye entrevista, llena Formato de Preconsulta (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2) establece el tipo de atención que se brindará y turna el formato a la secretaria para su registro.
7. Fija la cuota de recuperación de acuerdo al ingreso de la o el usuario y su condición socioeconómica.

FIN DEL PROCESO.

No, se determina que el servicio será externo

8. Concluye entrevista, llena Formato de Preconsulta (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-01-V2) determina canalizar a otra institución y le informa a la o el usuario o familiar de apoyo, que será atendido en otra instancia (Municipal, Estatal o Asociación Civil).
9. Gestiona cita con la instancia a canalizar y de no poder brindar cita en ese momento, se le pide autorización a la o el usuario o familiar de apoyo para compartir los datos de contacto a fin de que la otra instancia pueda contactarla o contactarlo.
10. Llena Formato de Canalización en original y copia (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2).

“El original se lo entrega a la o el usuario o familiar de apoyo, para que lo presente en la Institución facilitando su atención inmediata y se conserva la copia en la Coordinación; anexando a su preconsulta e identificando la atención como un servicio de canalización externa”.

11. Solicita a la o el usuario o al familiar de apoyo, que firme de recibido el Formato de Canalización (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-03-V2)

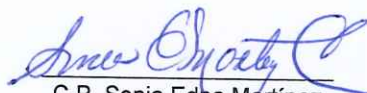
“En todos los casos que implican algún riesgo, para respaldar la atención brindada y la sugerencia respecto a otro tipo de intervención de segundo o tercer nivel por especialización (Puerta Violeta San Pedro, Secretaría de Salud Nuevo León, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), CAPA Adicciones, entre otros)”.

Actualizó



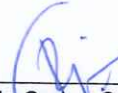
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edha Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	39 de 78

- Realiza llamada de seguimiento del caso a la o el usuario o familiar de apoyo, en los 2-dos días siguientes, para determinar si acudió a la Institución correspondiente y fue atendido.

FIN DEL PROCESO.

No se recibió reporte, es seguimiento por caso en situación de riesgo.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

- Programa visita de seguimiento al domicilio de la o el usuario que presenta una condición de salud mental.

“Con el objetivo de obtener información de la situación, se preparan contenidos que serán tratados, se evalúan posibles riesgos que pudiera tener el profesional (las o los usuarios con trastornos de salud mental con comportamientos agresivos o barrios marginales)”.

- Acuerda con el chofer para sectorizar el recorrido diario de visitas a realizar.
- Visita a las o los usuarios con condición de salud mental que por algún motivo han dejado de acudir a su tratamiento en la Coordinación.
- Realiza entrevista a las o los usuarios para conocer el motivo por el cual dejó de acudir a su proceso psicológico.
- Sensibiliza a la o el usuario sobre la importancia de retomar y concluir su tratamiento psicológico.
- Registra nota en el expediente de la o el usuario, que obra en el archivo de la Coordinación, y retroalimenta a la o el psicólogo. sobre el resultado de la visita.

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

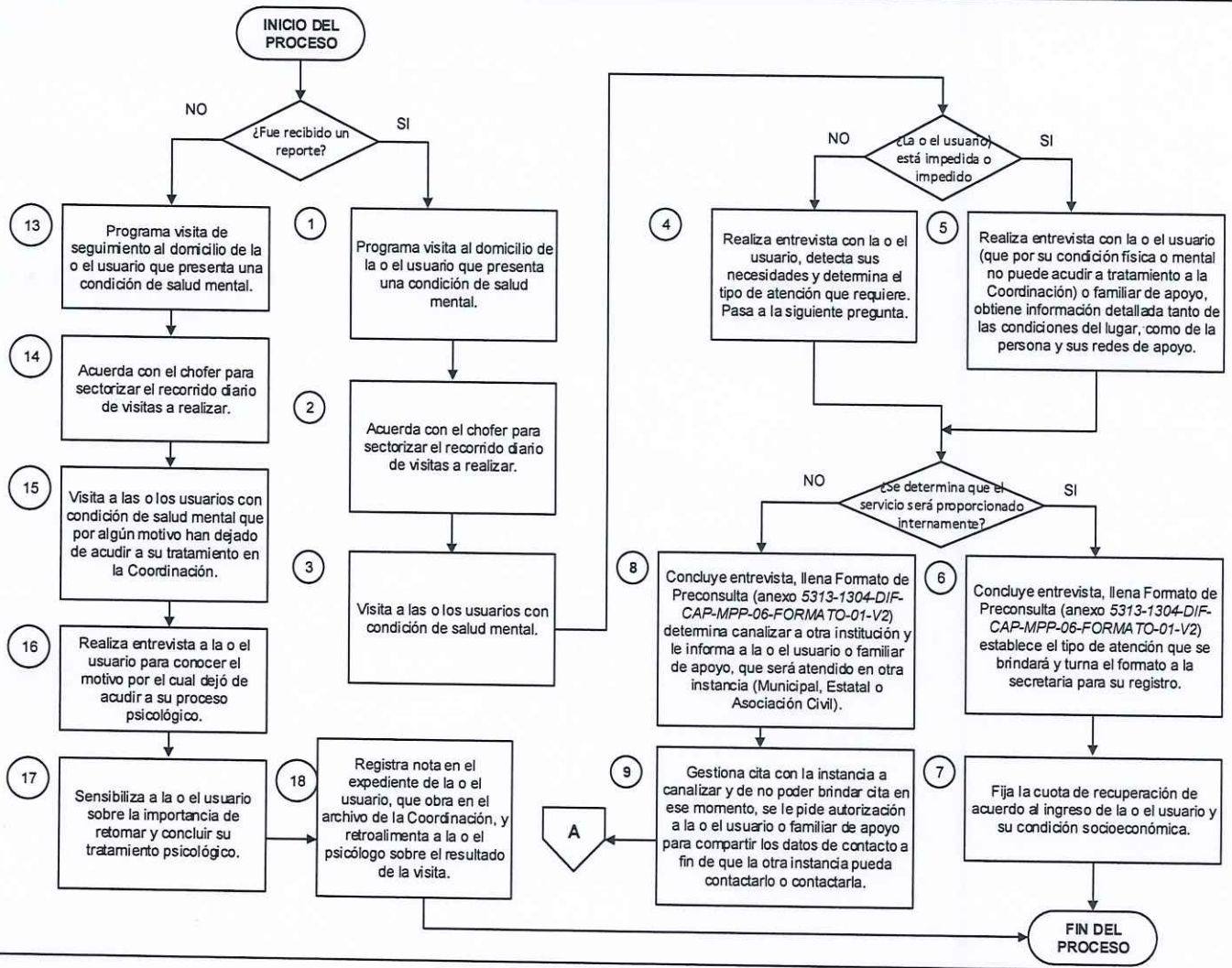
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	40 de 78

PROCESO VISITA DOMICILIARIA

HOJA 1

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

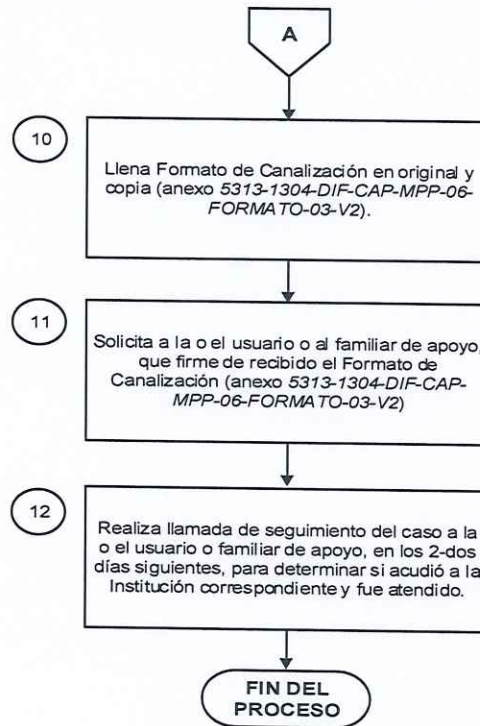
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	41 de 78

PROCESO VISITA DOMICILIARIA HOJA 2

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

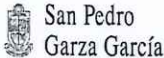
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)			
	COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	42 de 78	

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-07-V2

ACOMPAÑAMIENTO EN TRASLADO (RUTA DE ATENCIÓN)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – LA O EL ORIENTADOR FAMILIAR O LA O EL TRABAJADOR SOCIAL

1. Recibe reporte.

“Puede recibirse reporte a través de la Secretaría de Seguridad Pública a través de la UEP, Jueces Cívicos, reportes del SAC, asistencia social, enlaces comunitarios, Cuidemos | Banco de Tiempo y otros”.

“En los casos en los que se reciban reportes directamente en el CAP y que la persona se encuentre en estado de agitación severa o de riesgo para él, ella o un tercero, se recomendará a la persona que realiza el reporte, solicitar el apoyo de elementos de la Secretaría de Seguridad Pública, para salvaguardar la integridad de la(s) persona(s) involucrada(s). O en donde la red de apoyo se encuentre incapaz o imposibilitada para realizar el reporte a Seguridad Pública, será el personal del CAP quién realice el reporte”.




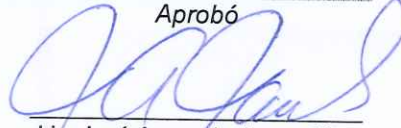
¿LA O EL USUARIO SE ENCUENTRA EN ESTADO DE AGITACIÓN SEVERA O DE RIESGO PARA EL, ELLA O UN TERCERO?

No se encuentra la o el usuario en estado de agitación grave o de riesgo para él, ella o un tercero

2. Busca establecer contacto con familiares o red de apoyo, vía telefónica o de manera presencial para entrevista de situación de urgencia o vulnerabilidad.

¿SE LOGRA ESTABLECER CONTACTO CON LA O EL USUARIO, FAMILIARES O RED DE APOYO (PESQUISA EXITOSA)?

Si se logra establecer contacto familiares o red de apoyo (pesquisa exitosa)

Actualizó 	Revisó 	Validó 	Aprobó 
Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez Coord. de Atención Psicológica	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Keila Corina Galdámez Roque Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	43 de 78

3. Evalúa la situación con los datos obtenidos de la entrevista y establece plan de acción.
4. Traslada a la o el usuario en vehículo del DIF a valoración psiquiátrica a un hospital en acompañamiento de familiar o red de apoyo.

FIN DEL PROCESO

No se logra establecer contacto con familiares o red de apoyo (pesquisa no exitosa)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – LA O EL COORDINADOR

5. Traslada y acompaña a la o el usuario en vehículo del DIF a valoración psiquiátrica a un hospital.
6. Da vista a Procuraduría de la Defensa de las Personas con Discapacidad por medio de oficio o llamada telefónica.

“Esto a fin de recibir alguna recomendación para su atención (albergue Estatal para personas en situación de calle o priorización de atención médica por algún padecimiento no psiquiátrico, libre tránsito, entre otras)”.

FIN DEL PROCESO

Si se encuentra la o el usuario en estado de agitación grave o de riesgo para él, ella o un tercero

7. Busca establecer contacto con familiares o red de apoyo, vía telefónica o de manera presencial para entrevista de situación de urgencia o vulnerabilidad.

“Se considera situación de urgencia o vulnerabilidad, cuando: La o el usuario se encuentra en una condición emocional o física que no le permita gestionar por sus propios medios la atención, no pueda realizar el traslado con sus propios recursos económicos y/o en el momento de crisis no se encuentre acompañada(o) de un familiar”.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)			
	COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	44 de 78	

¿SE LOGRA ESTABLECER CONTACTO CON LA O EL USUARIO, FAMILIARES O RED DE APOYO (PESQUISA EXITOSA)?

Si se logra establecer contacto familiares o red de apoyo (pesquisa exitosa)

8. Evalúa la situación con los datos obtenidos de la entrevista y establece plan de acción.
9. Solicita el apoyo a la Coordinación de Asistencia Social para el servicio de traslado especializado.

“Sólo aplica en los casos en que la o el usuario o familiar se encuentren en condición socioeconómica vulnerable extrema, y que el reporte se de en horarios y días hábiles de atención habituales”.

En los casos en los que la red de apoyo cuente con el recurso económico para contratar un servicio especializado y realizar el traslado, se le brindan datos y ellos gestionan el servicio”.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – LA O EL COORDINADOR

10. Brinda el apoyo económico para realizar el traslado especializado a la o el usuario, en compañía de familiar o red de apoyo.

“Se brinda acompañamiento por parte del personal del CAP solo en los casos en los que la red de apoyo familiar también se encuentre imposibilitado de afrontar la situación (adultos mayores, personas con movilidad limitada, etc.)”.


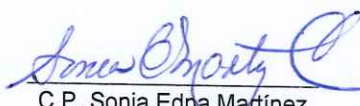


FIN DEL PROCESO

No se logra establecer contacto con familiares o red de apoyo (pesquisa no exitosa)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – LA O EL COORDINADOR

11. Da vista a Procuraduría de la Defensa de las Personas con Discapacidad por medio de oficio o llamada telefónica.

FIN DEL PROCESO.

<p>Actualizó</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Validó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez Coord. de Atención Psicológica</p>	<p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p>Lic. Keila Corina Galdámez Roque Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)</p>	<p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>

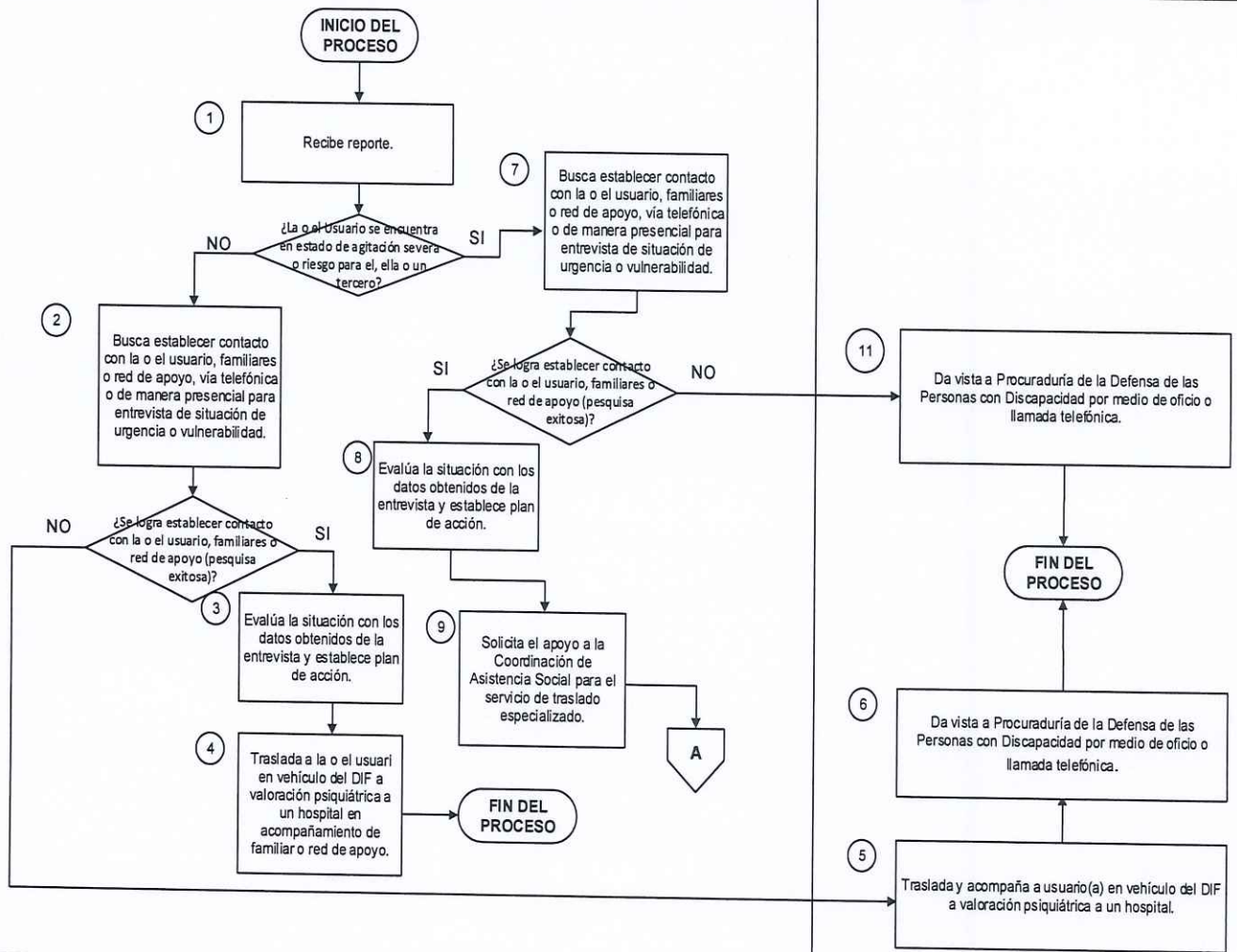
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	45 de 78

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO EN TRASLADO

HOJA 1

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
La o el Orientador Familiar o la o el Trabajador Social

COORD. CAP
La o el Coordinador



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

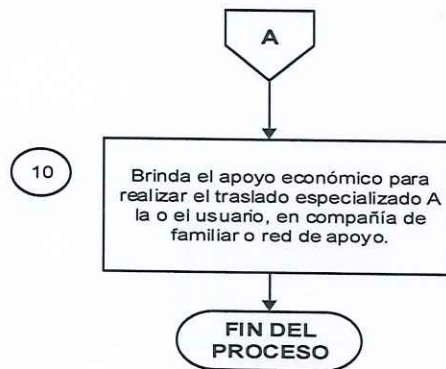
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	46 de 78

PROCESO ACOMPAÑAMIENTO EN TRASLADO HOJA 2

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL
La o el Coordinador



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	47 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-08-V2

REPORTE A INSTANCIAS LEGALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – La o el Coordinador, la o el Orientador Familiar, la o el Trabajador Social, la o el Psicólogo.

1. Recibe reporte o detecta presunta vulneración de derechos.

“Los reportes de maltrato o vulneración de derechos a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores o personas con discapacidad psicosocial; pueden ser recibidos vía telefónica, correo, presencial en las instalaciones del CAP o bien, detectados como parte de los procesos de la o el orientador familiar en visitas domiciliarias de seguimiento o por las o los psicólogos durante el proceso de tratamiento o intervención”.

2. Elabora reporte con datos de identificación, motivo de canalización, acciones realizadas y solicitud de su intervención de acuerdo a sus facultades y competencias.

3. Entrega reporte a instancia correspondiente.

“El reporte puede ser remitido a una Instancia Municipal (Defensoría Municipal, Coordinación de Adulto Mayor) o Estatal (Procuraduría de la Defensa de las Personas con Discapacidad, Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor), mediante vía telefónica, oficio o correo. En el caso de que el reporte se haya realizado vía oficio, será firmado por el personal de la coordinación que haya intervenido, guardándose una copia en el expediente de la o el usuario”.

4. Brinda seguimiento a casos referidos a Instancias Estatales o Municipales.

“El seguimiento podrá ser vía telefónica, oficio o correo”.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

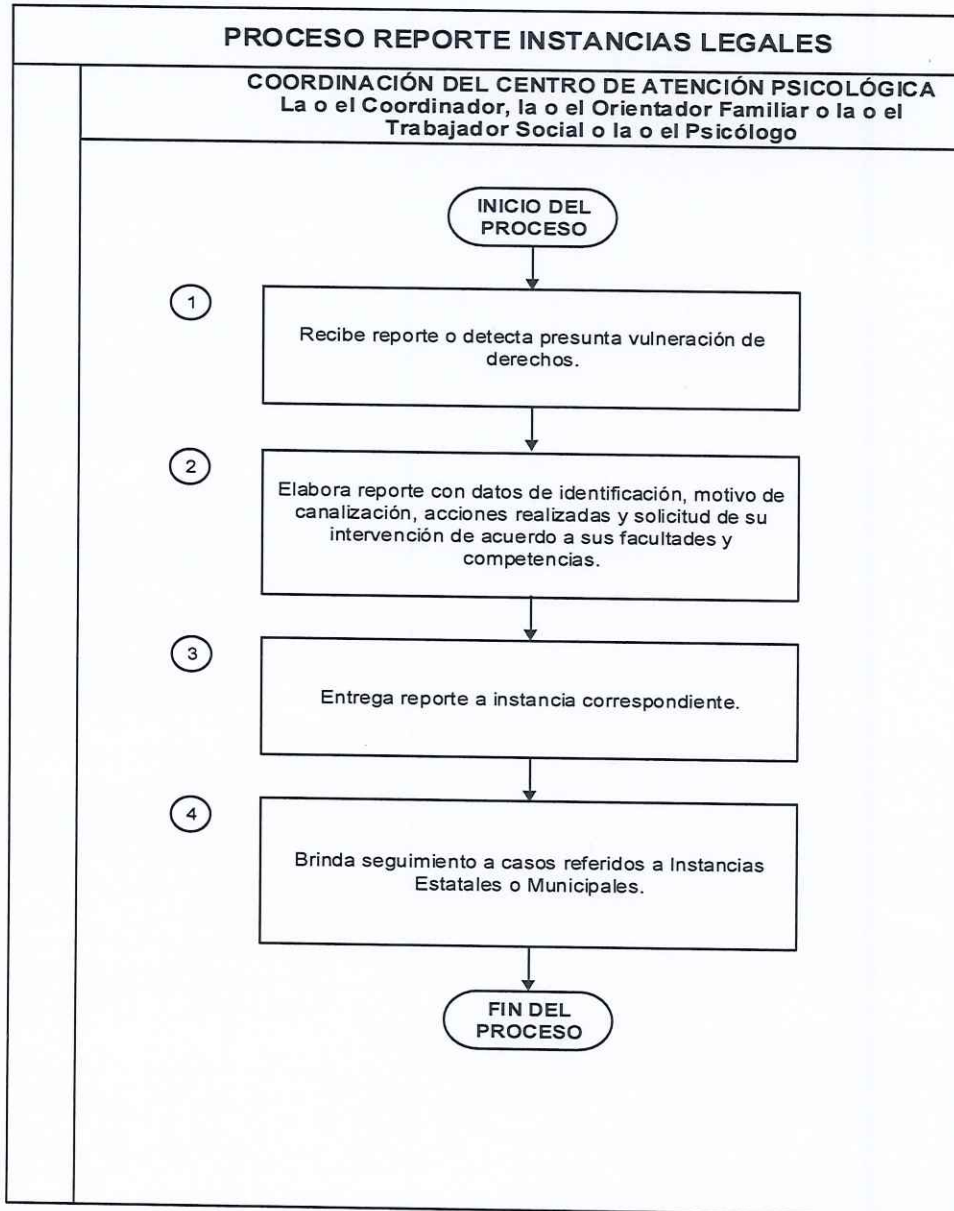
Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	48 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	49 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-PROCESO-09-V2

INFORME MENSUAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - SECRETARIA

1. Solicita a las o los psicólogos, las o los orientadores familiares o las o los trabajadores sociales, la información de cada una de sus áreas para elaborar el reporte mensual (*anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-05-V2*).

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - LA O EL COORDINADOR, LAS O LOS PSICÓLOGOS Y LA O EL ORIENTADOR FAMILIAR O LA O EL TRABAJADOR SOCIAL

2. Proporcionan la información de los servicios brindados y las o los usuarios que los recibieron.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA - SECRETARIA

3. Integra y captura información de los servicios brindados: atenciones psicológicas, orientaciones, visitas domiciliarias, canalizaciones, preconsultas, traslados de acompañamiento, bajas y altas.
4. Etiqueta debidamente el archivo correspondiente al reporte mensual en su equipo de cómputo.

“La Secretaria en su equipo de cómputo tiene en escritorio carpetas etiquetadas con el nombre de informes mensuales por año en donde queda la información en archivo”.

5. Resguarda el archivo del reporte mensual en archivero en el área de recepción.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	50 de 78

“La Secretaría imprime el reporte mensual quedando bajo su resguardo en carpeta de informes mensuales en archivero en área de recepción”.

6. Entrega el reporte a la o el Coordinador del CAP.

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA – LA O EL COORDINADOR

7. Llena formato de indicadores (anexo 5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-FORMATO-11-V2) correspondientes a la Coordinación.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

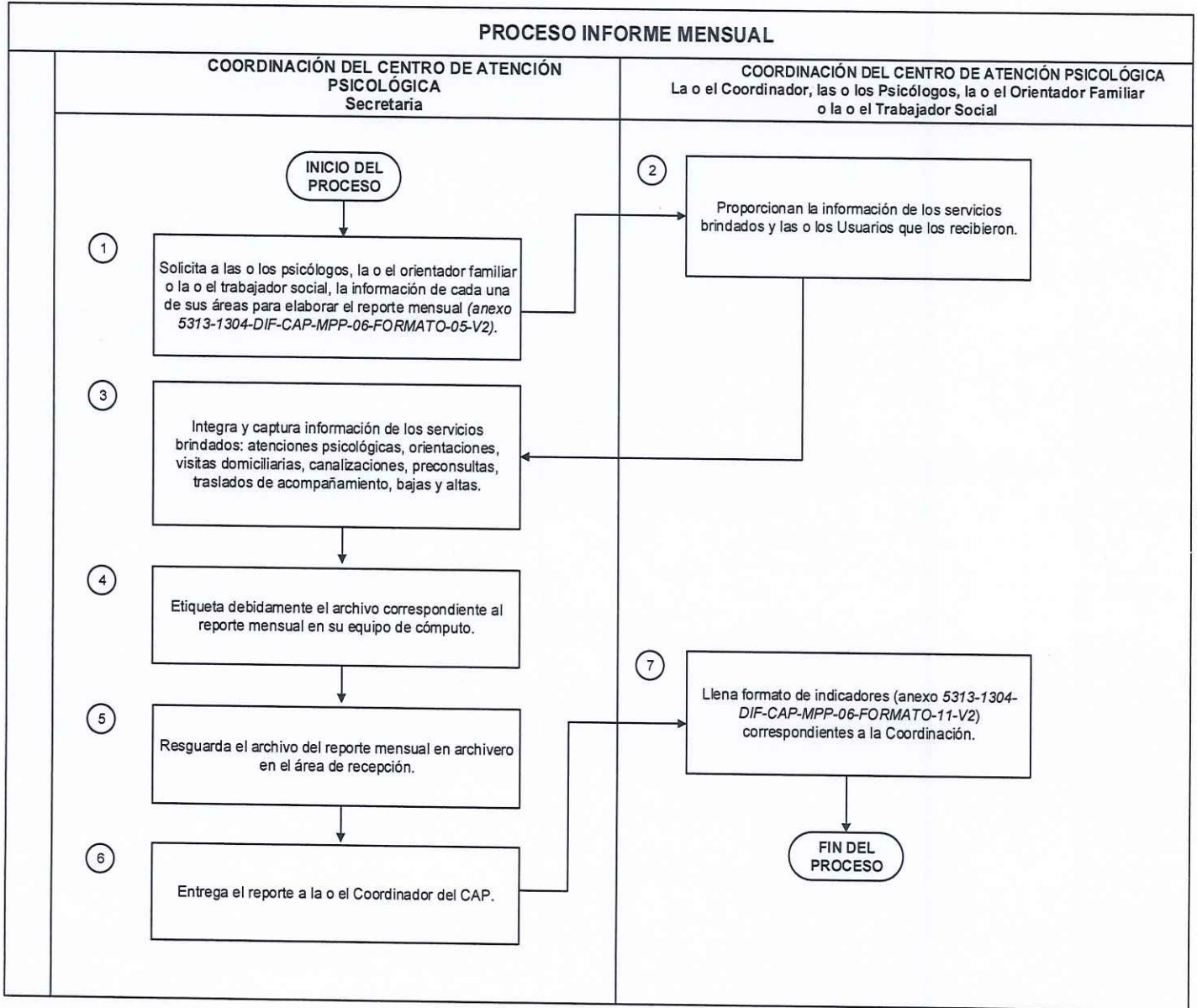
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	51 de 78

PROCESO INFORME MENSUAL



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	52 de 78

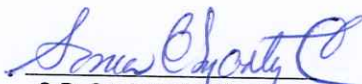
IX. ANEXOS

Actualizó




Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	53 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-01-V2

“HOJA DE PRECONSULTA”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edha Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	54 de 78

FECHA

___/___/___

No. Expediente:

Cuota:

1.- DATOS GENERALES

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Fecha de Nacimiento: _____ Lugar de Nacimiento: _____

Estado Civil: _____ Situación Actual: _____ Reingreso: _____

Domicilio actual: _____

Calle No. Colonia Municipio

Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Teléfono: _____

INE _____ y/o CURP _____

Quién proporciona la información: _____ Parentesco con el usuario: _____

Datos del lugar donde labora o estudia

Nombre de la Empresa y/o escuela: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Referido por:

Institución: _____ Plática de Prevención: _____

Paciente anterior: _____ Familiar o conocido: _____

Iniciativa Propia: _____

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	55 de 78

Datos Familiares

Nombre de las personas que viven en el domicilio	Edad	Sexo	Ocupación	Parentesco

II.- HISTORIAL MEDICO

Enfermedad: _____ Tx. Médico: _____

Fármaco: _____ Fecha de Inicio: _____

Discapacidad Física: _____ Adicciones Sí _____ No _____

Adicción	Cantidad	Frecuencia
Tabaco	_____	_____
Alcohol	_____	_____
Drogas	_____	_____

Cuenta con servicio médico: Sí _____ No _____ De que tipo: _____

En Caso de Emergencia:

Nombre	Edad	Sexo	Parentesco	Domicilio	Teléfono

Instituciones del Municipio en las que ha solicitado ayuda: _____

Tipos de apoyo recibidos: _____

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edha Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	56 de 78

III.- MOTIVO DE CONSULTA:

IV.- RASGOS FISICOS Y EVALUACION MENTAL

1.- APARIENCIA GENERAL

2.- COMPORTAMIENTO

3.- MOLESTIA PRINCIPAL

4.- ATENCION

5.- ORIENTACION

Espacio:

Tiempo:

Persona:

Situación:

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edha Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	57 de 78

6.- ESTADO DE ÁNIMO

Adecuado	Apático	Confuso
Eufórico	Ansioso	Irritable
Depresivo	Temeroso	Plano
Alerta	Angustiado	

7.- LENGUAJE

Formal	Confuso	Volumen: alto / bajo
Normal	Tartamudez	Solo responde
Lento/pausado	Susurro	Mutismo
Espontaneo	Ecolalia	Verborreico
Grito	Silencio	Otro

8.- ACTITUDES Y TENDENCIAS

9.- MEMORIA

10.- SOCIABILIDAD

11.- COMPRENSIÓN DE LA ENFERMEDAD

V.- GENOGRAMA

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	58 de 78

VI.- CRISIS FAMILIARES:

Normativa:

Matrimonio Nacimiento de un hijo Ingreso a la escuela
Crisis de la adolescencia Salida de los hijos de casa Jubilación
Vejez Muerte

No Normativa:

Embarazo no deseado Aborto Muerte prematura Violencia de género
Separación Enfermedad Accidente Incapacidad
Migración Violencia Organizada Cambio económico Catástrofe externa

VII.- ESTUDIO SOCIOECONÓMICO:

¿Tiene trabajo remunerado? ¿Quién mantiene el hogar? ¿Ingresos?

Gastos fijos:

Dependientes económicos:

VIII.- SERVICIO INTERNO:

Psicología: Familia: Pareja: Taller: Psiquiatría:

IX.- CANALIZACIÓN:

Institución:

Formato de canalización entregada al usuario: sí _____ No _____

Formato de contra referencia regresado a CAP por usuario: sí _____ No _____

X.- PERSONAL DE CAP QUE REALIZA LA PRECONSULTA:

Nombre:

Puesto:

Firma:

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	59 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-02-V2

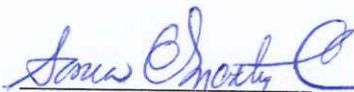
“TARJETA DE CITAS”

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



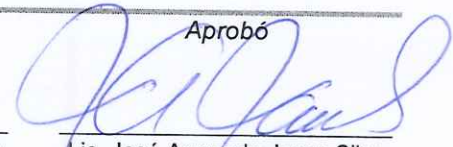
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	60 de 78

Contacto

Dirección: Ricardo Flores Magón, esq. Antonio Díaz Soto, Revolución 1er sector, 66219, San Pedro Garza García, N.L.

Horario: Lunes a jueves 08:00 a 20:00 h
Viernes 08:00 a 16:00 h

Teléfonos: 81 8242 5018
81 8242 5026
81 2127 2727

Correo: cap@sanpedro.gob.mx

Ayúdanos a servirte mejor cumpliendo con las siguientes indicaciones:

1. Sé puntual
2. Presenta esta tarjeta de citas en cada ocasión que asistas al CAP
3. Al terminar tu sesión pasa nuevamente a la recepción para que te anoten en tu tarjeta la fecha de tu próxima cita; y realiza tu pago de cuota.
4. Las citas a las que no asistas se cobrarán.
5. Tres faltas consecutivas sin notificación serán motivo de baja.



Tarjeta de citas

Nombre: _____

No. De expediente: _____

Atendió: _____

FECHA	HORA	SERVICIO	CUOTA	FIRMA

FECHA	HORA	SERVICIO	CUOTA	FIRMA

FECHA	HORA	SERVICIO	CUOTA	FIRMA

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	61 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-03-V2

“HOJA DE CANALIZACIÓN”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

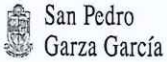
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	62 de 78

DIF

San Pedro Garza García

Centro de Atención Psicológica

Ricardo Flores Magón 105, esq. con Antonio Díaz Soto,
Revolución 1er sector, 66219, San Pedro Garza García, N.L.



Canalización

Fecha: _____

Institución: _____

PRESENTE.-

Por este conducto canalizo a usted (es) al C. _____

Con domicilio en: _____

Quien solicita: _____

Por no contar con los recursos económicos suficientes, solicitamos su valiosa colaboración.
En espera de su atención a este caso, estamos a sus órdenes para cualquier aclaración.

Firma

Tels. 81 8242 5018 / 81 8242 5026 / 81 2127 2727

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	63 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-04-V2

**“REGISTRO DE USUARIOS(AS) DE
SALUD MENTAL”**

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	65 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-

FORMATO-05-V2

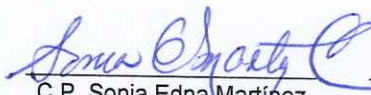
“REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES”

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	66 de 78



Clave de servicio			
1. Preconsulta	4. Familia	7. Orientación	
2.- Psicología	5.- Visitas Domicilio	8. Canalización	
3.- H. Parentales	6. Traslados Apoyo		

Exp	Nombre	Control de pacientes																																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total				
1																																					
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					
9																																					
10																																					
11																																					
12																																					
13																																					
14																																					
15																																					
16																																					
17																																					
18																																					
19																																					
20																																					
21																																					
22																																					
23																																					
24																																					
25																																					
26																																					
27																																					
28																																					
29																																					
30																																					
31																																					
32																																					
33																																					
34																																					
35																																					
36																																					
37																																					

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	67 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-

FORMATO-06-V2

**“FORMATO DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO”**

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	68 de 78



San Pedro
Garza García

2021 — 2024

COORDINACION CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
DIF SAN PEDRO
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ manifiesto que me ha sido informado por parte del personal de CAP, DE Salud Mental de DIF San Pedro los lineamientos para mi atención psicológica.

1. La intervención psicológica en este centro tiene como finalidad la promoción y búsqueda de la salud mental en un proceso colaborativo.
2. Es de mi conocimiento que durante la intervención pueda enfrentar aspectos emocionales dolorosos.
3. Es responsabilidad del terapeuta ofrecerme el tratamiento psicológico que más se adecue a mis necesidades basadas en evidencia científica.
4. Se me informa que la efectividad del tratamiento está sujeta a seguir las recomendaciones hechas por el terapeuta.
5. La información personal de mi tratamiento será resguardada con absoluta confidencialidad con excepción en los casos en los que mi integridad física o emocional se vea en riesgo o de algún miembro de mi familia o comunidad o por mandato de un juez.
6. Si fuera necesario el terapeuta de este centro me canalizará a una interconsulta o apoyo con algún otro profesional interno o externo a este centro.
7. Se me informa que la terapia psicológica se llevará a cabo durante alrededor de 4 a 8 sesiones con una duración de 45 minutos en una frecuencia semanal en caso de no poder acudir a la sesión es mi responsabilidad informar al centro y reprogramar mi siguiente cita. En caso de dos faltas sin aviso de mi parte mi tratamiento será dado de BAJA y en caso de requerir apoyo nuevamente este estará sujeto a disponibilidad de acuerdo a la lista de espera del centro.

Fecha: _____ Firma del Usuario: _____

Nombre del Terapeuta: _____ Firma: _____

Nombre y Firma del Padre, Madre o tutor en caso de ser menor de edad:

Desarrollo Integral
de la Familia

Coordinación de
Centro de Atención
Psicológica

Ricardo Flores Magón 105,
Revolución 1er sector, SPGG. N.L.

T. 813242 5018 y 813242 5026

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	69 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-07-V2


“FORMATO INGRESO A TESORERÍA”

Actualizó



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

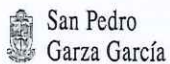


Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	70 de 78



San Pedro
Garza García

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

(No.) INGRESO SEMANAL DE DÍA, MES Y AÑO

FECHA DE PAGO	NO. DE RECIBO PROVISIONAL	CONCEPTO	IMPORTE

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	71 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-08-V2

“AVISO DE PRIVACIDAD”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	72 de 78



San Pedro
Garza García

2021 — 2024

AVISO DE PRIVACIDAD
SIMPLIFICADO

La Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia, del municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, con domicilio en la calle Padre Mier 104 Sur, en el Centro de San Pedro Garza García, Nuevo León, Código Postal 66200, de, con número de teléfono 8182425018, y correo electrónico cap@pedro.gob.mx es el responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, en términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León, y al respecto, le informa lo siguiente:

Los datos personales que Usted proporcione, los utilizaremos con las finalidades de dar seguimiento a la solicitud de atención en temas relacionados con salud mental (atención psicológica y gestiones de apoyos sociales), integrar un expediente clínico, con datos de contacto para otorgar citas de tratamiento o canalizaciones a instituciones especializadas; lo cual constituye el cumplimiento a la obligaciones y atribuciones establecidas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León, razón por la cual el sujeto obligado no tiene la obligación de recabar el consentimiento de los titulares para realizar el tratamiento de los mismos.

Los datos personales serán utilizados por la Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia para hacer de su conocimiento eventos futuros, como promociones, deportivos, culturales, informes y en general comunicación social que realice este Municipio; salvaguardando en todo momento su identidad como titular de los datos personales.

Para manifestar su negativa respecto a la finalidad antes mencionada, deberá acudir ante General para el Desarrollo Integral de la Familia, ubicadas en Padre Mier 104 Sur, en el Centro de este Municipio, o bien, enviar un correo electrónico a cap@sanpedro.gob.mx, a fin de expresar su intención.

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

El sitio donde se podrá consultar el aviso de privacidad integral es en la liga electrónica <http://transparencia.sanpedro.gob.mx/transparencia/AvvisoDePrivacidad.aspx>

En caso de que exista un cambio al presente aviso de privacidad, se comunicará a los titulares de los datos personales, a través de la liga electrónica <http://transparencia.sanpedro.gob.mx/transparencia/AvvisoDePrivacidad.aspx>, seleccionando la Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia, apartado, Atención Psicológica..

La fecha de la última actualización del presente aviso de privacidad es 30 de enero 2023

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edha Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	73 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-

FORMATO-09-V2

“FORMATO CITATORIO”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	74 de 78

DIF

San Pedro Garza García

Centro de Atención Psicológica

Ricardo Flores Magón 105, esq. con Antonio Díaz Soto,
Revolución 1er sector, 66219, San Pedro Garza García, N.L.



Nombre: _____

Domicilio: _____

Por medio del presente, hacemos de su conocimiento que solicitamos de su comparecencia en nuestras instalaciones, ubicadas en Ricardo Flores Magón, esq. con Antonio Díaz Soto, Revolución 1er sector, 66219, San Pedro Garza García, N.L., el día _____ a las _____ h.

Atentamente

Recibió

Tels. 81 8242 5018 / 81 8242 5026 / 81 2127 2727

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	75 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-10-V2

“FLUJOGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

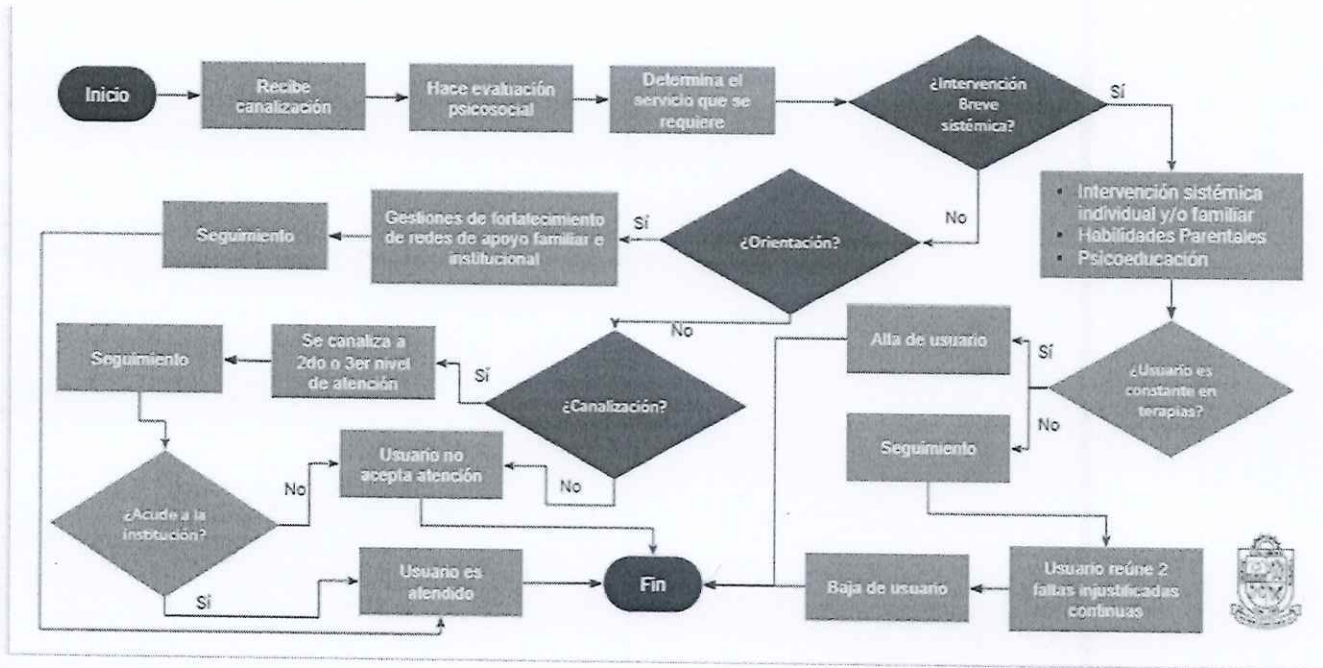
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	76 de 78



Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

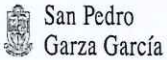
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	77 de 78

5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-
FORMATO-11-V2
“INDICADORES”

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el
Desarrollo Integral de la Familia
(DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAP-MPP-06-V2	10 de diciembre de 2020	25 de septiembre de 2023	78 de 78

Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia

Eje del PMD 2021-2024	Vinculación Objetivo del PMD 2021-2024	Unidad Responsable	Información general							
			ID en SIPLAN	Categoría	Nombre del indicador o de la actividad	Definición del indicador o de la actividad	Método de cálculo	Meta	Meta (valor)	Tipo de meta (Acumulado o ultimo dato registrado)
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica	111	POA	Número de pacientes nuevos que solicitan atención en el Centro de Atención Psicológica en el mes	Mide los pacientes de nuevo ingreso, sin expediente anterior, que se registran en el Centro de Atención Psicológica al mes	Número de pacientes nuevos que solicitan atención en el Centro de Atención Psicológica en el mes	810	810	Acumulado
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica	112	POA	Porcentaje de eficacia de las consultaciones realizadas desde enero 2023	Mide el porcentaje de canalizaciones realizadas por el Centro de Atención Psicológica y que son recibidas y atendidas por las instituciones a las cuales se derivaron	(Canalizaciones recibidas y atendidas en las instituciones a las cuales se derivaron / Canalizaciones realizadas por el Centro de Atención Psicológica) * 100	80%	248	Ultimo dato registrado
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica	113	POA	Porcentaje de pacientes que concurren su tratamiento psicológico	Este indicador medirá el porcentaje de pacientes con capacidad y decisión de acudir sus intervenciones psicológicas, cuando se les haya dado de alta de su intervención psicológica breve sistémica.	(Número de pacientes que recibieron intervenciones psicológicas y fueron dados de alta / Número total de pacientes que reciben intervenciones psicológicas) * 100	30%	170	Acumulado
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica	114	POA	Número de acciones de promoción, difusión y sensibilización a la comunidad	Este indicador medirá las acciones de promoción, difusión y sensibilización que se realicen para dar a conocer a la población los servicios que tienen a su disposición para la atención de la salud mental.	Número de acciones de promoción, difusión y sensibilización a la comunidad	15	15	Acumulado
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica		POA	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Este indicador medirá el porcentaje de cumplimiento del avance del plan de capacitación (2 cursos)	(Número de Capacitaciones ejecutadas del plan de capacitación / Total de capacitaciones del plan de capacitación) * 100	100%	2	Ultimo dato registrado
Eje II. Desarrollo Social e Inclusión	II.1. Promover la generación de una cultura de vida saludable, enfocada a la promoción de la salud y prevención de enfermedades.	Centro de Atención Psicológica		POA	Número de supervisiones clínicas a equipos interdisciplinarios operativos DIF	Mide el número de supervisiones clínicas a equipos interdisciplinarios operativos DIF realizadas.	Mide el número de supervisiones clínicas a equipos interdisciplinarios operativos DIF realizadas.	37	37	Acumulado

Actualizó

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coord. de Atención Psicológica

Revisó

C.P. Sonia Edha Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad