



## MANUAL OPERATIVO

# CEE CENTRO DE EDUCACIÓN ESPECIAL

LA AURORA





Manual Operativo  
Atención Psicológica Especializada  
CEE La Aurora



CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	3
3. Justificación .....	4
4. Organigrama .....	5
5. Descripción de Funciones .....	5
6. Objetivo General.....	22
7. Objetivos Específicos .....	22
8. Población Objetivo.....	24
9. Políticas de Operación. ....	24
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición. ....	26
11. Flujograma del programa.....	27
12. Servicios.....	28
13. Plan de emergencias.....	29
14. Autorizaciones .....	30
15. Sistema de Control.....	31
16. Bitácora de revisiones.....	32

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## Manual Operativo Atención Psicológica Especializada CEE La Aurora



### 1. Reseña Histórica

El Centro de Educación Especial “La Aurora” Inicia sus Labores en el año 1978, al comienzo trabajaban con niños y niñas que requerían de atención pedagógica y de rehabilitación en alteraciones motoras, en ese tiempo esa era la demanda de atención principal, se trabajaba con tres pedagogos y un rehabilitador (en terapia física), el inmueble solo contaba con un módulo con cuatro cubículos.

Posterior a esto se fue modificando la demanda de atención y el rubro del personal cambia, donde quienes proporcionaban el servicio a la población eran Licenciados en psicología, dando la atención a niños y niñas con problemas en las áreas de lenguaje, aprendizaje y conducta. Así mismo se comenzaron a realizar valoraciones psicológicas para niños, por medio de pruebas psicométricas específicas, lo que genera la necesidad de marcar los lineamientos de los rangos de edades y el que los niños y niñas acudieran a una escuela regular. (Criterios de inclusión)

En el año 1989 siendo el Director General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) el C. P Raúl Núñez, el Centro de Educación Especial “La Aurora” quedo conformada por las áreas de Psicología, Trabajo Social, Medico, Secretaria, e Intendencia coordinados por una Directora).

Con el paso del tiempo y en base a las necesidades de la población hacia el año 1995 se forma el programa de escuela para padres como una manera de ayudar apoyar a los padres a comprender el proceso terapéutico y de desarrollo de sus niños. Y en forma posterior también se empezó a dar terapia individual o grupal a los padres de los niños que acuden al centro, ya que en no pocas ocasiones la situación emocional de los padres, tutores o responsables de los niños no favorecía la evolución positiva de los niños.

Actualmente en el Centro se trabaja con niños y niñas con problemas de conducta, aprendizaje, y/o lenguaje, se cuenta con servicio Psicológico, Médico y Trabajo Social.

## 2. Marco Jurídico

INSTITUCIONES DE ASISTENCIA SOCIAL PÚBLICA.

TITULO PRIMERO

DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE JALISCO.

Artículo 17.- El sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, encargado de la asistencia social publica y demás funciones que se le asigna este código y las demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 18.- El organismo estatal deberá realizar las siguientes funciones:

- I.- Promover y prestar servicios de asistencia social.
  - II.-Apoyar el desarrollo integral de la persona, la familia y la comunidad, así como Prevenir y atender la violencia intrafamiliar.
  - III.- Promover acciones de apoyo educativo para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de asistencia social en el Estado.
  - IV. Promover e impulsar el crecimiento físico y psíquico de la niñez y la adolescencia, así como su adecuada integración a la sociedad;
  - V. Promover acciones para el bienestar del senescente, así como para la preparación e incorporación a esta etapa de la vida.
  - VI. Llevar a cabo acciones en materia de evaluación, calificación, prevención y rehabilitación de las personas con discapacidad, con sujeción a las disposiciones aplicables.
  - VII. Realizar estudios e investigación en torno a la asistencia social.
  - IX. Promover la profesionalización de la prestación de servicios de asistencia social.
  - XI. Promover y participar en programas de educación especial.
- En tanto que el tratado a nivel mundial sobre los derechos humanos artículo.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-004-SSA3-2012, DEL EXPEDIENTE CLINICO.



## Manual Operativo Atención Psicológica Especializada CEE La Aurora



Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

### 3. Justificación

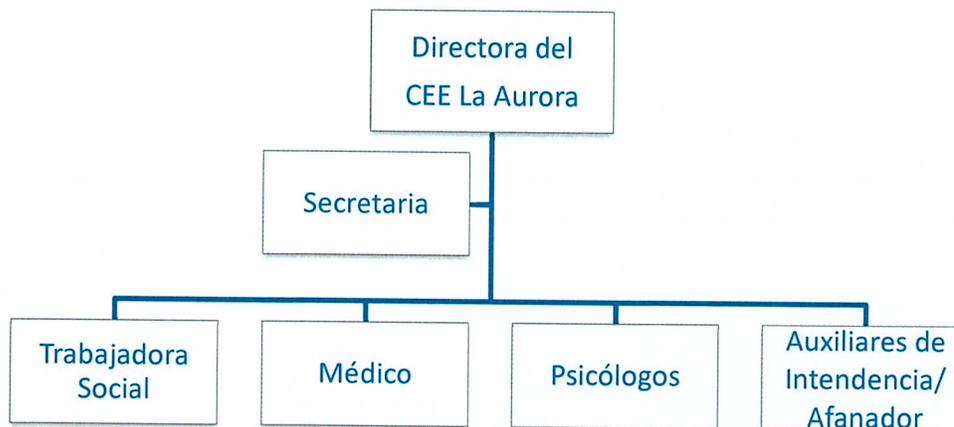
En México y especialmente en nuestra ciudad de Guadalajara, la población Infantil demanda en un porcentaje cada vez mayor atención psicológica debido a que de manera cada vez más frecuente están presentando problemas emocionales o cognitivos, manifiestos en el área escolar o en el ámbito familiar dado los cambios estructurales de la sociedad.

Siendo el DIF una Institución de Asistencia Social genera un Centro de Educación especial La Aurora donde se promueve el buen desarrollo mental y social de las familias de una manera más Integral. Ya que cuenta con un equipo Interdisciplinario donde se abordan diferentes aspectos que conforman la personalidad como son el rendimiento intelectual, desarrollo personal, emocional que integra al individuo.

El proceso de trabajo de rehabilitación e integración con los niños y niñas, así como con sus familias en todas las esferas de su vida (familiar, escolar, social) genera un impacto en la sociedad ya que permite prevenir problemas más severos en la sociedad como son delincuencia juvenil, drogadicción, alcoholismo entre otros, problemas que generalmente tiene su origen en la infancia debido a la deserción escolar y familias desintegradas.

Por lo anterior la función principal del Centro de Educación Especial La Aurora tiene como base realizar acciones encaminadas a mejorar la situación de los niños en el ámbito escolar, familiar y social.

#### 4. Organigrama



#### 5. Descripción de Funciones

##### Directora (o) del Centro de Educación Especial

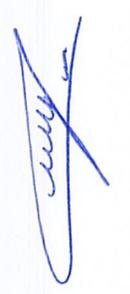
1. Coordina el trabajo en general del centro conforme a la normatividad vigente del sistema DIF Guadalajara.
2. Verifica que la plataforma electrónica sea capturada y les den el seguimiento correspondiente a los usuarios.
3. Supervisa y valida diariamente el corte de ingresos, así como el depósito correspondiente conforme a lo estipulado por la jefatura de finanzas.
4. Organiza las reuniones semanales con todo su personal para programar, revisar y retroalimentar el trabajo del centro.
5. Responsable de que la trabajadora social lleve a efecto, en tiempo y forma, los programas establecidos por DIF Guadalajara siguiendo los lineamientos de los departamentos y coordinaciones correspondientes.

6. Verifica la captación, atención y seguimiento de los casos que atiende la trabajadora social.
7. Supervisa que la trabajadora social atienda, oriente y canalice las solicitudes de diversos apoyos jurídicos.
8. Verifica que el programa de atención a las personas con discapacidad se lleve a cabo. Apoyando de igual forma los eventos especiales Organizados por DIF.
9. Coordinar la atención y derivación a psicología, así como que los programas que promuevan en Beneficio de la Comunidad. En ausencia de la trabajadora social atiende a las personas. Da instrucciones a la secretaria para que proporcione información al usuario que así lo solicite sobre los Servicios que otorga en centro.
10. Solicita apoyo de la secretaria en la elaboración de Carteles de promoción sobre cursos, horarios, cuotas y Nombres de los (as) Psicólogos (as) que imparten la terapia.
11. Indica a la secretaria que elabora las listas de inscripción y Control de pagos mensuales de cuotas.
12. Informa a la secretaria sobre las cuotas establecidas por La dirección administrativa que deberá cobrar las cuotas de inscripción y Mensualidad de las diferentes áreas Médicas y psicológicas con el propósito de su correcta aplicación.
13. Gira instrucciones a la secretaria para que pida a tesorería blocks de recibo de Cuotas foliados para que en ellos pueda realizar los cobros.
14. Al finalizar el día revisa el informe diario de ingresos del Centro d además de la secuencia de los folios Y la cantidad a depositar con su ficha correspondiente.
15. Revisa las listas de asistencia mensual de los pacientes y Quincenal del personal que elabora la secretaria Verificando que se entregue con oportunidad.
16. Verifica que la secretaria elabore las listas de asistencia de escuela para padres. Junto con su número de folio de pago.
17. Supervisa que la secretaria elabore el control de cuotas Por área y cada mes revisa que queden asentados Los pagos así como las altas, bajas y cambios.



18. Checa las listas de asistencia cada mes totalizando las Faltas y asistencias firmando junto con la psicóloga de cada Área. De igual manera, se revisa bajas y cambios. Revisa el listado de adeudos de las mensualidades de las áreas para su seguimiento.
19. Solicita la secretaria archive la documentación del ciclo Escolar anterior como son listas de asistencia, Documentos de pacientes, actas altas y registros De inscripción, bajas de alumnos que no concluyeren el Proceso, control de cuotas y matricula de curso.
20. Indica a la secretaria el cobro de cuotas de consulta Médica, o psicológica se elabore bajo los Lineamientos marcados por el departamento de tesorería.
21. Supervisa que sean anotados los pacientes dependiendo el Caso en el reporte diario de consultas exentas de pago o En el registro de consultas del personal del sistema.
22. Revisa diariamente el informe diario de ingresos Verificando que la ficha de depósito diario cuadre con lo reportado por diversos conceptos.
23. Determina el día de corte de ingresos mensuales acorde a lo Solicitado por el departamento de tesorería indicando a la Secretaria lo realice y entregue para su revisión y firma contra los recibos expedidos por diversos conceptos.
24. Envía el corte al departamento de tesorería posterior a su revisión y acorde a los lineamientos establecidos por el Departamento. En caso de tener alguna aclaración de parte del Departamento de tesorería la directora será la responsable de llevarlo a cabo.
25. Revisa las incidencias y las envía quincenalmente a recursos humanos reportando Faltas Injustificadas e inasistencias con las incapacidades Respectivas en el concentrado de inasistencias.
26. Gira instrucciones a la secretaria para que elabore oficios, memorándums y constancias de asistencias cuando se requiera.
27. Revisa correspondencia de oficinas dándole seguimiento.
28. Responsable del buen funcionamiento del centro y de que la atención brindada a los usuarios sea oportuna y eficiente.
29. Revisa el concentrado mensual elaborado por el médico del centro lo firma, sella y envía al departamento médico.

30. Calendariza las juntas del equipo interdisciplinario en el que participa el médico, trabajo social y psicólogo del centro.
31. Asigna al médico del centro su función en las brigadas de protección civil así como su participación en los simulacros que se realizan periódicamente en el centro.
32. Verifica que el estante de medicamentos conserve orden y se verifique fechas de caducidad.
33. Supervisa que la psicóloga del centro brinde atención y orientación a los pacientes mejorando su calidad de vida en relación a su entorno familiar y/o social siguiendo los lineamientos de ética profesional.
34. Verifica la programación de pacientes y en caso de cancelación de citas se otorgue el espacio al siguiente paciente la lista de espera.
35. Elaboración y control de entrega recepción de la administración del equipo, mobiliario y archivos del departamento.
36. Indica a la psicóloga que deberá participar en los simulacros que periódicamente se realizan en el centro.
37. Elaboración de Reportes mensuales: Elabora mensualmente el concentrado general de los reportes de los Psicólogos, los cuales son entregados al Departamento de Planeación acorde a las Fechas establecidas.
38. Supervisión de expedientes: Revisará que los pacientes que son atendidos cuenten con un expediente que esté constituido por pruebas psicométricas, historia clínica y documentos básicos como; copia de acta de nacimiento, comprobante de domicilio, cartilla de vacunación boleta de calificaciones, notas evolutivas o registro de actividades, curp e identificación de los padres.
39. Registro Anual de niño o niña: Debe hacer un registro de todos y cada uno de los datos de los niños o niñas que asisten a terapia en el centro, estos datos serian; nombre, dirección, teléfono, nombre de los padres o tutores
40. Atención a grupos de Terapia. Cuando por algún motivo el psicólogo se ausente o incapacite, debe distribuir a los niños con los demás psicólogos para su atención.



41. Revisa que el personal lleve a cabo el uso adecuado de las instalaciones, mobiliario y equipo del centro, así como mantener limpia su área de trabajo.
42. Supervisara que el intendente mantenga limpia su área de trabajo asignada, sacudiendo, barriendo y trapeando diariamente y programa la limpieza profunda a realizar por el intendente.
43. Asigna al intendente la función que desempeñara en las brigadas de auxilio en casos de desastre, así como en los simulacros que se realizan en el centro.
44. Solicita al intendente le informe con la debida oportunidad desperfectos en la conserjería con el objeto de mantenerla en óptimas condiciones.
45. Solicita apoyo en otras funciones a la auxiliar de intendencia como son:  
Acudir al banco cuando se le indique llevar correspondencia a oficinas a cobrar caja chica Apoyo en eventos especiales Contestar teléfono Cuidar oficinas.
46. Al inicio del ciclo escolar la directora asigna al personal el mes que le corresponde presentar el periódico mural.
47. Programa las juntas de padres de familia presidiendo la junta con el objetivo de informarles el plan de trabajo y lineamientos del centro.
48. Programa junto con el equipo multidisciplinario el filtro de los futuros nuevos ingresos.
49. Solicita al personal apoyo para que los pacientes cubran sus cuotas con oportunidad.
50. Organiza, programa y asigna las funciones que cada uno desempeñara en la brigada de protección civil y en los simulacros que se realizan en el centro.
51. Responsable de la organización y distribución de comisiones para los diversos eventos que se lleven a cabo en el Centro.
52. Preside la junta interdisciplinaria en la que participa un representante de cada área, elabora el orden del día y la minuta de la junta.
53. Es la responsable del Programa Interno de Protección Civil
54. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.

55. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Trabajador (a) Social

1. Atender, orientar y proporcionar la información requerida al usuario que acude a solicitar algún servicio asistencial.
2. Aplicar la entrevista inicial y verifica que el usuario sea sujeto de asistencia social y lo registra.
3. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del caso o de la atención de primera vez, en los formatos establecidos de acuerdo a las necesidades requeridas por el usuario.
4. Derivar al usuario a "Atención de Casos" para su debido seguimiento, en caso de requerirlo.
5. Coordinarse con Instituciones y Asociaciones Civiles para dar seguimiento al caso que no se pueda resolver internamente.
6. Informar al Usuario sobre los servicios propios del centro y si es el servicio que requiere llena la solicitud y la coloca en lista de espera.
7. Programa y realiza entrevistas Iniciales (filtro) con el equipo interdisciplinario.
8. Realiza visitas a los planteles educativos de la población cautiva cuando por la situación se requiera dialogar con profesores o directores.
9. Realizar un informe diario sobre los datos generales del solicitante y el servicio requerido.
10. Programas de Atención a Personas con discapacidad y talleres en caso de requerirlo.
11. Responsable de la captación de casos que recibe, atiende y da seguimientos a los casos cautivos o externos que se captan en el centro.
12. La Trabajadora Social realiza visita domiciliaria aplicando estudio socioeconómico. En caso de no encontrarse el solicitante se deja aviso

*[Handwritten signatures in blue ink]*

- de visita domiciliaria. Si el apoyo que solicitan es económico; realiza las gestiones pertinentes (cotizaciones, elaboración de documentos por último se entrega el apoyo y se cierra el caso).
13. Apoyo por Servicios: Se elabora informe por escrito (Hoja de canalización y/o Memorando) Solicitando el apoyo de: Consulta Médica, Exámenes de Laboratorio, Consulta de Psicología, Becas, descuentos. etc.
  14. Apoyo de guardias en albergues invernal, pluvial, eventos especiales y en casos de desastres.
  15. La Trabajadora Social del Centro acude a la Junta de trabajo y capacitación mensual.
  16. Encargada de la promoción de las diversas actividades organizadas por los departamentos del sistema en apoyo a los programas. Recibe o elabora material de promoción para la difusión en el Centro y zonas aledañas.
  17. Realiza los trámites pertinentes para las despensas extraordinarias.
  18. Responsable de atender, orientar y canalizar los casos de maltrato a niño o niña, mujeres, discapacitados y personas de tercera edad (población vulnerable).
  19. Se envía informe por escrito al Departamento correspondiente quienes se encargan de dar el seguimiento correspondiente.
  20. En el caso de la recepción de reportes de maltrato, realizara visita domiciliaria si es corroborado lo turna al área correspondiente.
  21. Responsable de apoyo en la campaña de matrimonios colectivos y registros extemporáneos y da orientación sobre los requisitos correspondientes.
  22. Responsable de atender, orientar y canalizar a los solicitantes de diversos apoyos jurídicos.
  23. Promociona eventos especiales organizados por el departamento de atención a personas con discapacidad.
  24. Encargada de promocionar el servicio de psicología en apoyo a la comunidad, mediante el uso de carteles, volantes informativos o en

- forma verbal entre la población que asiste al centro y en áreas cercanas al mismo.
25. Canaliza a quien lo requiera al servicio de Psicología, brindando apoyo con descuento o exención de pago a aquellas personas en situación económica difícil, previa valoración de la Trabajadora Social. Apoya en la Promoción de Taller de Expresión y Escuelas para Padres y Madres mediante la entrega de folletería alusiva al Programa entre la comunidad o en los Grupos existentes en el Centro.
  26. Forma parte del equipo interdisciplinario.
  27. Participa activamente en la Junta Interdisciplinaria convocada por la Directora del Centro, tratando conjuntamente aquellos casos que por su naturaleza o complejidad así lo requieran y manteniendo informada las demás áreas de las actividades propias de Trabajo Social.
  28. Forma parte de la brigada de Protección Civil (Brigada Multifuncional).
  29. Apoya a la directora en su función como suplente del centro en los simulacros de contingencia de protección civil.
  30. En ausencia de la directora asume toda la responsabilidad de la operatividad del centro.
  31. Cuando la Directora asiste a Junta mensual en Oficinas, Juntas extraordinarias y/o actividades diversas queda como responsable del funcionamiento del Centro.
  32. Participa en eventos especiales del Centro.
  33. Las demás funciones que confiere a su jefe inmediato.
  34. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas mas no limitativas pueden cambiar según las necesidades del sistema.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

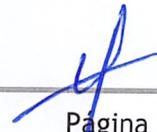
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

### Psicólogo (aprendizaje, conducta, lenguaje)

1. Rehabilitar a los niños o niñas que no poseen elementos necesarios que intervienen en el proceso de Desarrollo Cognitivo, Familiar y Social, implementando programas según las necesidades detectadas de los niños o niñas.
2. Promueve en el niño o niña el desarrollo de habilidades relacionadas con los procesos psicológicos básicos, como son la memoria, percepción, comprensión concentración, atención, razonamiento verbal, razonamiento lógico matemático, psicomotricidad fina y gruesa, pensamiento, lenguaje escrito y articulado , promueve el sano desarrollo ,autoestima, reconocimiento y manejo de sentimientos, habilidades sociales, modificándose hábitos, asertividad, socialización, valores .
3. Recibe al paciente y anota el número de folio de su recibo en la lista de asistencia
4. Entrevista de primera vez: El psicólogo recibe a los padres del niño o niña que solicitan apoyo terapéutico para esto investiga el motivo de consulta, toma datos generales y hace la explicación de la mecánica de trabajo.
5. Establece rapport con el niño o niña, además le explica el trabajo a realizar e inicia valoración psicológica.
6. Entrevistas subsecuentes y aplicación de pruebas psicométricas
7. Aplica la batería de test al niño o niña consta de: Test de Bender, Figura Humana, Familia, M.V.P.T, Wisc IV, Historia clínica, y opcionales psicomotor de Oseretsky, Articulación de María Melgar, conocimientos básicos (estos pueden variar en base a actualizaciones).
8. Entrevista a los padres para realizar una historia clínica, para conocer su historia de desarrollo, así como el entorno social en que se desenvuelve el niño o niña.



9. Calificación de pruebas psicométricas: El psicólogo realiza la interpretación y calificación de pruebas psicométricas utilizando los manuales correspondientes, elabora graficas de resultado.
10. Integración de expedientes: Elabora el expediente de cada niño o niña incluyendo las pruebas aplicadas, documentos básicos de identificación se cerciora que este completo y lo entrega en custodia a dirección antes de inscribir el niño o niña.
11. Orientación a los padres: Debe realizar una entrevista de ser posible con ambos padres, para explicar los resultados obtenidos en la valoración y el manejo terapéutico que se llevara a cabo, según las necesidades del niño o niña.
12. Realiza un vaciado de datos del expediente del niño o niña y en base a su criterio diagnostico implementa programas acordes a las necesidades detectadas en el niño o niña.
13. Formación de grupos: Revisa expedientes para integrar grupos de 4 a 6 niños por sesión, los cuales presenten problemas, edades y maduración similares.
14. Proceso terapéutico: Proporciona apoyo a los niños o niña según los programas previamente elaborados, esto es sesiones de 50 minutos una vez a la semana.
15. Toma 10 minutos por cada hora de sesión para la realización de trabajo de escritorio o administrativo, considerado como las notas evolutivas o acomodo de material para recibir los siguientes pacientes.
16. Entrevista de apoyo con los padres: Según sean las necesidades, entrevista a los padres para orientar sobre la forma de apoyar al niño o niña en casa.
17. El psicólogo aplica nuevamente pruebas psicométricas para ver los avances del niño o niña y poder darle de alta, teniendo los resultados da conclusiones y sugerencias a los padres esto se realiza al finalizar el

- ciclo terapéutico (mes junio) o cuando este considera que el niño o niña ha superado los déficits que presentaba.
18. Análisis de casos: En conjunto con el equipo interdisciplinario, lleva a cabo análisis de casos en los cuales no se han obtenido los resultados esperados para tomar decisiones pertinentes para la resolución del mismo. Durante esta realiza sus notas sobre el caso que se analizó y las posibles resoluciones.
  19. Escuela para padres: El psicólogo forma grupos de padres a los cuales se les orienta implementando técnicas participativas con los padres para que estos adquieran información y orientación sobre el apoyo al proceso terapéutico de sus hijos y la buena armonía familiar.
  20. Elabora listas de asistencia y programa los temas de escuela para padres, envía en papel o vía electrónica los reportes correspondientes y trámites necesarios.
  21. Elaboración de reportes de canalización: En caso de que el niño o niña requiera más apoyo del que se le puede proporcionar en el centro, el psicólogo elabora un reporte en el cual incluye datos generales, motivo de consulta, así como conclusiones y este es entregado a trabajo social para que se anexe carta de canalización.
  22. Elaboración de reportes solicitados por las escuelas: Realiza reportes para los maestros, cuando estos son solicitados como requisito para permitir la salida del niño o niña a recibir terapia en horario de clase. En este se incluye resultados de valoración, áreas a trabajar y la forma en que pueden coordinarse el trabajo del psicólogo con el maestro en beneficio del niño o niña.
  23. Elaboración de reportes mensuales: El psicólogo debe llenar los formatos de reportes mensuales proporcionados por el departamento los cuales son entregados a la directora del centro de educación especial en las fechas previamente fijadas.
  24. Asistencia a juntas del personal del centro: Participa en junta internas semanales realizadas en el centro con el fin de hacer análisis de las necesidades o eventos extraordinarios a realizar o tomar acuerdos.

25. Elabora reportes a especialistas (neurólogo, psiquiatra etc) que lo solicita vía escrito de los niños o niña que tienen en proceso de terapia. para coadyuvar en el tratamiento del niño o niña.
26. El psicólogo elabora material didáctico requerido para el trabajo con los niños y niñas, así como material de ambientación. Y una vez al año elabora el periódico mural.
27. Registro de actividades diarias: Elabora un registro diario del trabajo realizado con cada niño y notas de entrevistas u orientaciones con los padres en referencia al caso del niño o niña de igual manera aquellas concernientes al proceso evolutivo del niño o niña.
28. Lleva agenda para su control de citas.
29. Ingresar a la plataforma electrónica los datos concernientes al área de psicología.
30. Resguarda y mantiene los bienes materiales a su cargo.
31. Participa en filtro de primera vez (fechas programadas) para determinar si las necesidades del niño corresponden a la atención que se brindan en este centro o requieren la canalización a otro tipo de servicio.
32. Promueve y lleva a cabo los distintos tipos de atención; terapia individual, grupal, de pareja, así como talleres terapéuticos para adultos.
33. Realiza el cierre de expediente de sus pacientes, que durante el ciclo se van dando ya sea por baja, canalización u alta.
34. Participa en eventos especiales propios del centro.
35. Mantiene en alto grado de discreción documentos e información de interés confidencial, así como el brindar cualquier orientación asesoría en el área asignada para esa actividad.
36. Forma parte de las brigadas de protección Civil.(brigada Multifuncional)
37. Las demás funciones que confiere su jefe inmediato.
38. Todas las funciones /o actividades son enunciativas mas no limitativas pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## Médico

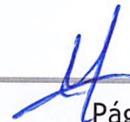
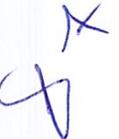
1. Brinda atención médica a la población en general. Imparte pláticas de promoción de salud y apoya programas de orientación médica.
2. En fechas programadas en coordinación con el grupo interdisciplinario brinda pláticas concernientes a su área.
3. Forma parte del equipo Interdisciplinario.
4. En colaboración con la directora, trabajadora social, psicólogos revisa y analiza las propuestas y problemas tratados en la junta Interdisciplinaria.
5. Lleva el control médico de los niños que asisten a recibir terapia al centro.
6. Realiza historias clínicas de los niños que son enviados por los psicólogos que llevan a cabo la valoración psicológica.
7. En caso de ser necesario los envía a que se le practiquen estudios neurológicos o psiquiátricos y en base a ello otorga el tratamiento o seguimiento farmacológico.
8. Mensualmente checa al niño o niña y platica con la madre o tutor del niño o niña para llevar el control del medicamento, dialoga con los psicólogos responsables de la terapia del niño o niña para saber si han existido avances o cambios en el niño o niña y de ser necesario modificar las dosis del medicamento.
9. Si los niños que acuden requieren de atención médica por algún motivo les atenderá de manera oportuna.
10. Realiza exámenes de vista a los niños o niñas que ingresen al centro y de considerarlo necesario los canaliza con oftalmólogo para que lleve a cabo un análisis más profundo.
11. Canaliza a pacientes a niveles superiores de atención médica. En caso de ser necesario se deriva al paciente al especialista requerido.
12. Extiende certificados médicos siguiendo los lineamientos del departamento médico.

13. Registra diariamente los datos de cada paciente atendido en las hojas de informe diario.
14. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del expediente del historial clínico.
15. En el formato proporcionado por el departamento médico anota los datos solicitados; nombre, domicilio edad, sexo, numero de recibo de pago, diagnostico si se le solicitaron exámenes de laboratorio, se le tomo presión, si cuenta con servicio médico etc.
16. Elabora Informe mensual, trimestral y lo firma y pasa a firma con la directora para posteriormente enviarlo en las fechas preestablecidas por el Departamento médico.
17. Al finalizar el mes totaliza el Informe diario y registra la Información en el concentrado mensual, lo firma y lo entrega a la directora del centro quien lo revisa, lo firma y envía al dpto. Medico.
18. Al término de la jornada laboral pasa con la secretaria a revisar el control diario de consulta.
19. Cada día verifica con la secretaria el número de pacientes atendidos, así como los pagos efectuados que se anotaron en el reporte diario de consulta.
20. Forma parte de las brigadas de Protección Civil. (Brigada Multifuncional)
21. Participa en eventos especiales en el centro.
22. Realiza el periódico mural una vez al año
23. Realiza filtro de acuerdo a las necesidades del centro.
24. Otras funciones: De manera eventual apoya en eventos especiales, contesta teléfono, se responsabiliza del centro.
25. Al iniciar el Ciclo Escolar se realiza toma de peso y talla a todos los niños que se encuentran dentro de los rangos de edades.
26. Las demás funciones que confiere a su jefe inmediato.
27. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas mas no limitativas pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Secretaria

1. Contesta el Teléfono y toma recado o pasa la llamada a quien corresponda.
2. Captura datos generales del usuario en plataforma electrónica. Genera un folio de usuario que será el seguimiento de la atención del servicio o área solicitada.
3. Lleva agenda del área médica, psicología y trabajo social, elaborando citas y notificando a las diferentes áreas cuando llego su citado.
4. Orienta a los usuarios respecto a cuotas, horarios, servicios propios del centro, ubicación de las Oficinas de Trabajo Social, Medico, Dirección.
5. Proporciona Información Sobre los Servicios del Sistema Integral para el desarrollo de la familia del Municipio de Guadalajara.
6. Recibir, ordenar y catalogar la documentación ordinaria y confidencial interna y/o externa que recibe el centro.
7. Pega en lugar visible los diferentes posters que promocionan los eventos del sistema DIF Guadalajara e informa a los usuarios.
8. Una vez al año realiza el periódico mural.
9. Responsable del Cobro de cuotas de Consulta Médica, Mensualidades, Inscripciones, Valoraciones, Escuela para padres, Talleres, Terapia Individual o Grupal de los adultos.
10. Lleva el control de las Consultas Psicológicas Exentas de Pago, o con descuento.
11. Lleva el control de Carpetas de valoración Psicológica de cada uno de los psicólogos; anotando nombre del niño, niña fecha de atención, folio, fechas de cada una de las citas durante el proceso de valoración del niño o niña.
12. Elabora carpeta general con el nombre de cada uno de los niños o adultos que asisten a terapia anotando en cada uno de ellos el número de folio del recibo.
13. Extiende recibos foliados anotando nombre edad, domicilio, concepto de pago entregando el original al paciente que acude a consulta médica y guarda los dos restantes.
14. Elaborar corte mensual de ingresos con las diferentes cuotas de servicios que se otorgan, utilizando el formato correspondiente para

- ello y anexando las fichas de depósito, entrega a jefe para visto bueno y posteriormente lo envía vía ruta al departamento correspondiente.
15. En el recuadro de la población anota el número de pacientes en el mes, número de altas, bajas.
  16. Elabora un listado de personas que se atendieron exentas de pago del área médica.
  17. Envía al departamento de tesorería el corte, espera a que le sea regresado se revisa si no hay observaciones avisa a la directora y los archiva.
  18. Elabora oficios, memorándums y llena formatos solicitados por la directora, una vez realizados la entrega a la directora para su aprobación y firma.
  19. Realiza un listado mensual de los pacientes que tienen adeudos los hace conocer a la directora y a los Psicólogos y Trabajadora Social.
  20. Quincenalmente Llena los datos generales en las tarjetas de checar del personal. Y elabora el reporte de control de Incidencias quincenalmente, entrega a directora para revisión y firma posteriormente lo envía vía ruta.
  21. Realiza constancias a petición de los usuarios. (población cautiva) afín de que ellos puedan solicitar permisos para poder retirar de la escuela a sus niños o niñas y asistir a terapia al centro.
  22. Recibe por parte del psicólogo el expediente clínico cuidando que la documentación este completa en forma posterior realiza inscripción.
  23. Resguardar el expediente clínico en el archivo general, lleva un control de quien solicita el expediente con nombre fecha de quien lo solicito, una vez desocupado lo incorpora al archivo.
  24. Lleva control de los archivos de carpetas que contienen documentos administrativos. Así como el control y clasificación del archivo muerto en físico y un listado en archivo electrónico.
  25. Facilita al personal el formato requerido (permisos etc.) y una vez llenos los envía al dpto. que corresponde.



26. Participa en eventos especiales del centro.
27. Forma parte de las brigadas de Protección Civil (Brigada Multifuncional)
28. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
29. Las demás funciones que le confiere su jefe inmediato.
30. Todas las funciones /o actividades son enunciativas mas no limitativas pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

#### Auxiliar de Intendencia/Afanador

1. Responsable de cuidar las Instalaciones, Mobiliario y Equipo de su área de trabajo.
2. En horas hábiles será la responsable del buen uso y conservación del edificio, mobiliario y equipo del área que le corresponda.
3. Diariamente barre, sacude y trapea las áreas de trabajo.
4. Programa periódicamente Limpieza Profunda Vidrios, paredes, espejos, cortinas, azoteas.
5. Riega Jardines y plantas de ornato
6. Otras funciones: Apoya en eventos especiales, contesta teléfono, cuida oficinas, informa a la directora de las necesidades de los artículos de limpieza, riega jardines.
7. Abrir las puertas y al concluir el servicio del centro revisa que toda puerta y ventana del edificio esté cerrada de manera adecuada. Y que todo se encuentre en orden, para posteriormente cerrar el edificio.
8. Forma parte de la Brigada de Protección Civil.(Brigada Multifuncional)
9. Elabora una vez al año el periódico mural.
10. Mantener alto grado de discreción en la información de interés confidencial.
11. Las demás funciones que confiere a su jefe inmediato.
12. Todas las funciones /o actividades son enunciativas mas no limitativas pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## 6. Objetivo General

Proporcionar apoyo psicológico a niños y niñas de 6 a 12 años que cursan educación primaria regular y que presentan problemas de; Conducta, Aprendizaje y / o Lenguaje, así como orientar a los padres de familia sobre las formas de ayudar a sus hijos.

## 7. Objetivos Específicos

1. Área de Conducta: Proporcionar apoyo terapéutico a niños que presentan problemas de conducta tales como; hiperactividad, depresión, agresividad, baja autoestima, enuresis encopresis, ansiedad etc.
2. Área de aprendizaje: Facilitar en el niño una progresiva maduración de las funciones mentales superiores que le permitan tener un desempeño cognitivo apropiado a su edad cronológica y grado escolar cursado.
3. Área de Lenguaje: Proporcionará apoyo a niños y niñas que presenten problemas leves a nivel de articulación, así como favorecer el desarrollo del nivel lingüístico
4. Escuela para padres y madres de Familia: Orientar a los padres sobre estrategias de manejo conductual y emocional de sus hijos, así como la forma en que pueden apoyar el proceso psicoterapéutico, favoreciendo con esto el desarrollo integral de los niño o niña y sus familias.
5. Rehabilitar a los niño o niña que no poseen los elementos necesarios que intervienen en el proceso de aprendizaje.
6. Facilitar en el niño una progresiva maduración y adquisición de habilidades que le permitan desarrollar adecuadamente sus capacidades.
7. Que el niño desarrolle habilidades de memoria visual, habilidad espacial, integración visual y figura fondo.

8. Favorecer en el niño las habilidades psicomotoras como son: control postural, segmentario, orientación espacial, estructuración espacio, temporal lateralidad y rapidez.
9. Proporcionar apoyo terapéutico a niños que presentan problemas de conducta tales como: hiperactividad, depresión, agresividad, baja autoestima, encopresis, enuresis, ansiedad por mencionar algunos.
10. Que el niño supere los problemas de conducta detectados durante la entrevista con los padres y la valoración psicométrica practicada.
11. Proporcionar apoyo terapéutico mediante la fantasía, relajación, dibujos, cuentos etc. En forma grupal.
12. Facilitar en el niño las habilidades básicas para liberar energía excesiva, por medio de juego y algunas técnicas que al mismo tiempo rehabilitan la motricidad gruesa, fina y lateralidad.
13. Favorecer la estimulación Kinestésica.
14. Que el niño aprenda el dominio de situaciones de exploración para ayudarlo a desarrollar la comprensión de sus pensamientos, reforzar la capacidad para la búsqueda de soluciones, satisfacción de necesidades dominio de conflictos, así como el desarrollo de una autoimagen positiva para que tengan confianza en sí mismos y mayor tolerancia a la frustración.
15. Enseñar al niño a desarrollar habilidades sociales, desarrollo de la empatía, comprensión de las relaciones interpersonales, así como que aprendan a manejar la separación, individualización, comunicación, manejo de sentimientos y hábitos de higiene.
16. Proporcionar apoyo a los niños y niñas que presenten problemas de lenguaje.
17. Favorecer el desarrollo de capacidades motoras y mecánicas en la cavidad oral y el aparato fonador, así como la respiración en el niño, con el fin de corregir la articulación de los fonemas alterados.
18. Que los padres se integren al grupo de Escuela para Padres, asuman su compromiso permanente con el buen desarrollo de sus hijos y se refleje en un mejor desarrollo familiar.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 8. Población Objetivo

- Niñas y Niños entre los 6 y los 12 años de edad.
- Vivan en Guadalajara.
- Que se encuentren escolarizados (asistan a primaria).
- Presenten dificultades en áreas de Conducta, aprendizaje y/o lenguaje.
- Que su problemática pueda ser superada con terapias psicológicas en aprendizaje, lenguaje o conducta.

## 9. Políticas de Operación.

1. Se brindará orientación a los usuarios que así lo requieran. Independientemente de si es de atención psicológica o de cualquier otro servicio del sistema para el desarrollo integral de la familia.
2. De los usuarios solicitantes de la atención Psicológica se llevará un registro. A fin de llevar una estadística de la demanda de atención.
3. Cuando el apoyo o servicio solicitado no es proporcionado por el DIF Municipal o área receptora, el usuario será canalizado al área o DIF Municipal que le corresponda utilizando el formato SICATS.
4. Si el usuario no es sujeto de asistencia social se le orientará sobre los proveedores de servicios no asistenciales.
5. De los usuarios solicitantes de la atención Psicológica se llevará un registro Y llevar una estadística de la demanda de atención.
6. La entrevista-orientación, deberá llevar el documento establecido para tal efecto.
7. Los psicólogos elaboraran un expediente clínico de la población que en su momento estén atendiendo, así como registro de actividades o notas evolutivas de los casos.
8. Los Psicólogos deberán informar a los padres de familia el horario de atención de sus niños o niñas de igual manera cualquier modificación

- que se realice en su horario o área. Y notificaran el alta o baja del paciente.
9. Se les dará a conocer a los padres de familia el reglamento interno que norma la operatividad del servicio.
  10. Los costos de los servicios permanecerán visibles para que el usuario este informado.
  11. El usuario que no cuente con los medios económicos se tramitará exento de pago previo estudio socio económico.
  12. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.



## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición.

**EFICIENCIA:** Atención con grupos de terapia de manera continua cada hora Con grupos de entre 4 y 6 niñas y niños para su atención psicológica. 4 o 5 grupos diarios de lunes a jueves.

**EFICACIA:** Atención a la población que solicite el servicio en un plazo no mayor a dos meses a partir de su solicitud

**EFFECTIVIDAD:** Cantidad de población que permanece por un ciclo en el proceso de terapia.

### Indicadores de Medición

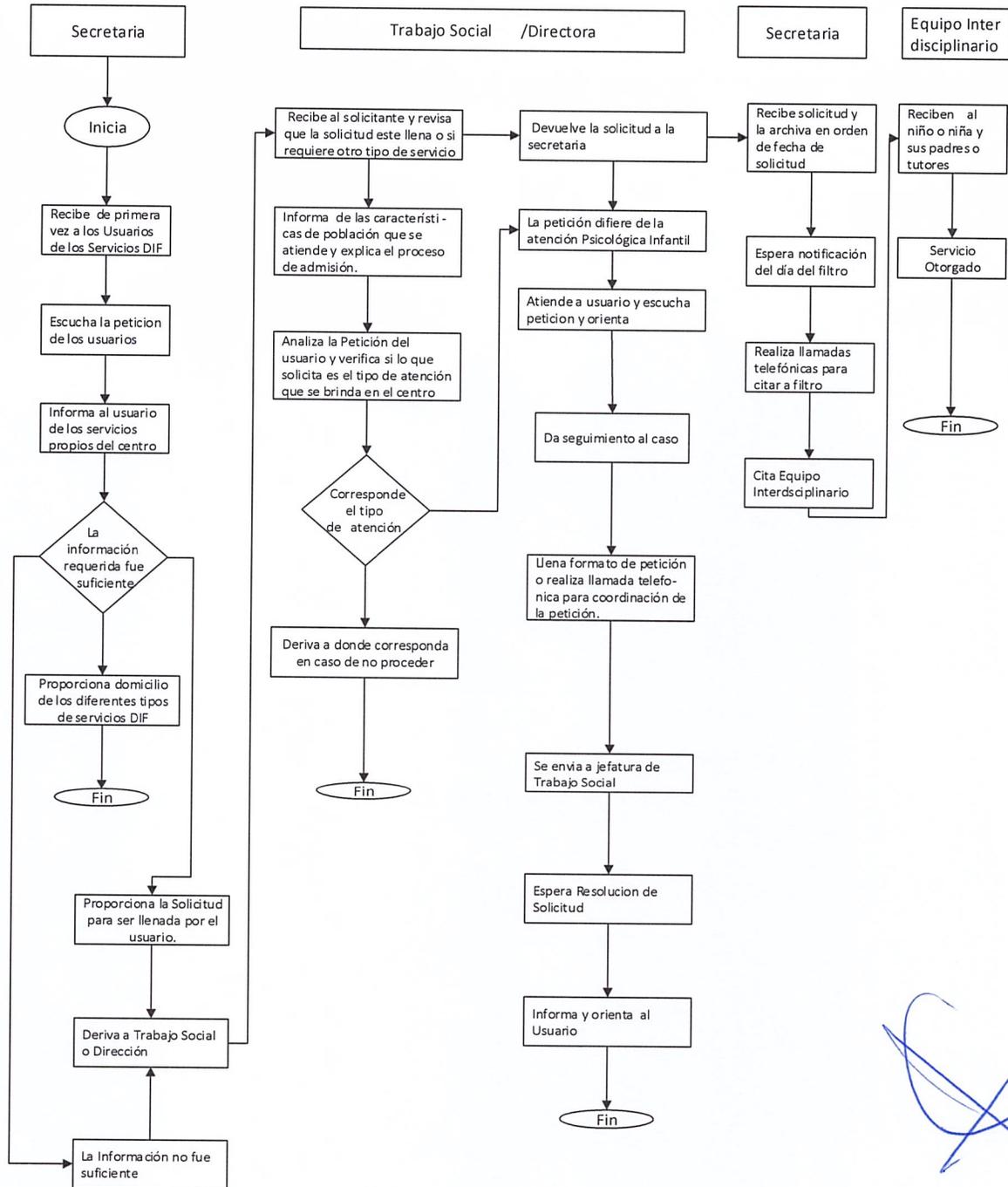
Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Evaluación Psicológica; se realiza después de un filtro como seguimiento para otorgarle la terapia.	<u>Cantidad de Pruebas aplicadas por mes</u> Cantidad de expedientes  <u>% de asistencia a sesiones de Terapia</u> Total, de personas registradas
Eficacia	Población atendida.	<u>% de Ingresos en un ciclo</u> % de egresos en el ciclo
Efectividad	Población en terapia	<u>% de Ingresos en un ciclo</u> % de niños con evolución en el proceso de terapia







### 11. Flujoograma del programa



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Orientación	x	X	x	x	Proporciona domicilios de los diferentes tipos de servicios del sistema DIF.
Filtro		x	x		Identificar el si el tipo de servicio que solicita corresponde a los servicios que se prestan en el centro.
Valoración Psicológica		x	x	x	Aplicación de pruebas psicológicas para determinar el nivel de desarrollo del niño y realizar plan de intervención.
Terapias en las áreas de Aprendizaje, Conducta y Lenguaje		X	x	x	Brindar atención Psicológica a niños (as) que presenten problemas de aprendizaje, conducta y/o Lenguaje que asisten a la primaria regular afín de que adquieran habilidades necesarias para lograr una mejor integración social escolar, evitando de este modo la deserción escolar y futuros niños de la calle.
Terapias Psicológicas		X	x	x	Brindar Terapia Individual o Grupal a la población que lo solicite.
Derivaciones y Canalizaciones			x	x	Enviar a las personas a otras áreas de atención o Instituciones de Servicio más adecuado y oportuno de acuerdo a sus demandas y necesidades.
Escuela Para padres y madres	x	X	x	x	Proporcionar orientación a los padres de familia sobre el apoyo asía sus hijos y la integración familiar.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### 13. Plan de emergencias

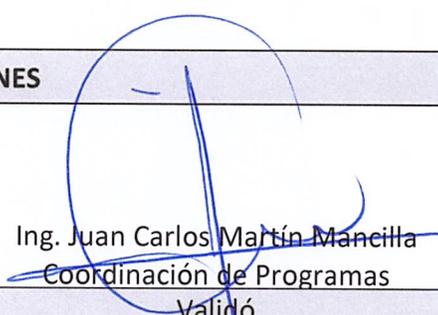
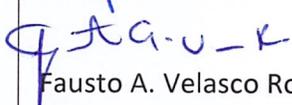
Al ser un edificio público se debe implementar un plan de emergencias, donde se consideren las variables que se pudieran presentar, por tal motivo todo el personal debe estar atento al cuidado y protección de los niños y niñas que acuden al centro, así como la de los usuarios en general, tomando en cuenta que se trata de una población flotante el objetivo central es el resguardo de la integridad de los usuarios y del personal que en ese momento se encuentran en el centro.

Los simulacros permitirán tener una noción más precisa de las funciones que se tienen que realizar por ello se deben realizar por lo menos una vez al mes y a diferentes horas, lo que permite desarrollar un estado de alerta ante cualquier contingencia.

Como una parte fundamental del plan de emergencias es el contar con los números telefónicos de emergencias en un lugar visible donde cualquiera tenga acceso y pueda hacer uso de ellos, así como también contar con la lista de domicilios del personal vigente y mapa de descripción del inmueble.

Se cuenta con programa de protección civil CP/SPC/CEE-A/2018  
Dirección de Protección Civil. DPCB/SUP440/2017 EXP.14589

**14. Autorizaciones**

<b>AUTORIZACIONES</b>		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Inclusión	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/INC.CEEAUR-4.2.5	Versión: 01-2018
<b>Manual Operativo</b>		
<b>VALIDACIONES</b>		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas Validó	
 María Blanca Estela García Benites Directora del CEE La Aurora Realizó	 María Itzel Parada Lupercio Titular de Inclusión Revisó	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó

## 15. Sistema de Control

1. Trabajo social estudio socioeconómico
2. Recibo de cuota de recuperación
3. C.E.E.A-01 AL DE-C.E.E.A-09
4. C.E.E.A-02 (test psicométricos) Se le dio esta numeración a todos los Test que se utilizan estos pueden variar conforme surgen actualizaciones de Los autores (se anexa).
5. Programa Interno de Protección Civil CP/SPC/CEE-A/2018
6. Reglamento interno de escuela para padres



## 16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

