



Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPNNA-01

1. PROPÓSITO.

Brindar herramientas de apoyo psicológico con el fin de restituir los derechos de las niñas, niños y adolescentes que vive en un ambiente de vulnerabilidad familiar, a través de sesiones de apoyo psicológico y la sugerencia de atención a otros organismos e instituciones que puedan y estén en condiciones de brindarles ayuda.

2. ALCANCE.

Este documento es aplicable a todas las niñas, niños y adolescentes que vive en un ambiente de vulnerabilidad.

Inicia cuando se recibe al usuario y culmina cuando se le da de alta o deja de asistir el usuario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

La asesoría psicológica se dará únicamente a los casos relacionados con violencia familiar y delitos sexuales y aquellos en los que los derechos de las niñas, niños y adolescentes sean vulnerados.

Es requerido que el usuario asista a todas y cada una de las citas a las que se le requiere para poder llevarle a buen término la asistencia psicológica.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Modelo de Orientación Familiar.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Reglamento de la ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.

Reglamento de la ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.

Reglamento Orgánico de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sinaloa.

Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Montserrat C. Carvajal Domínguez Responsable de Psicología	Claudia Josefina Gámez Verduzco Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

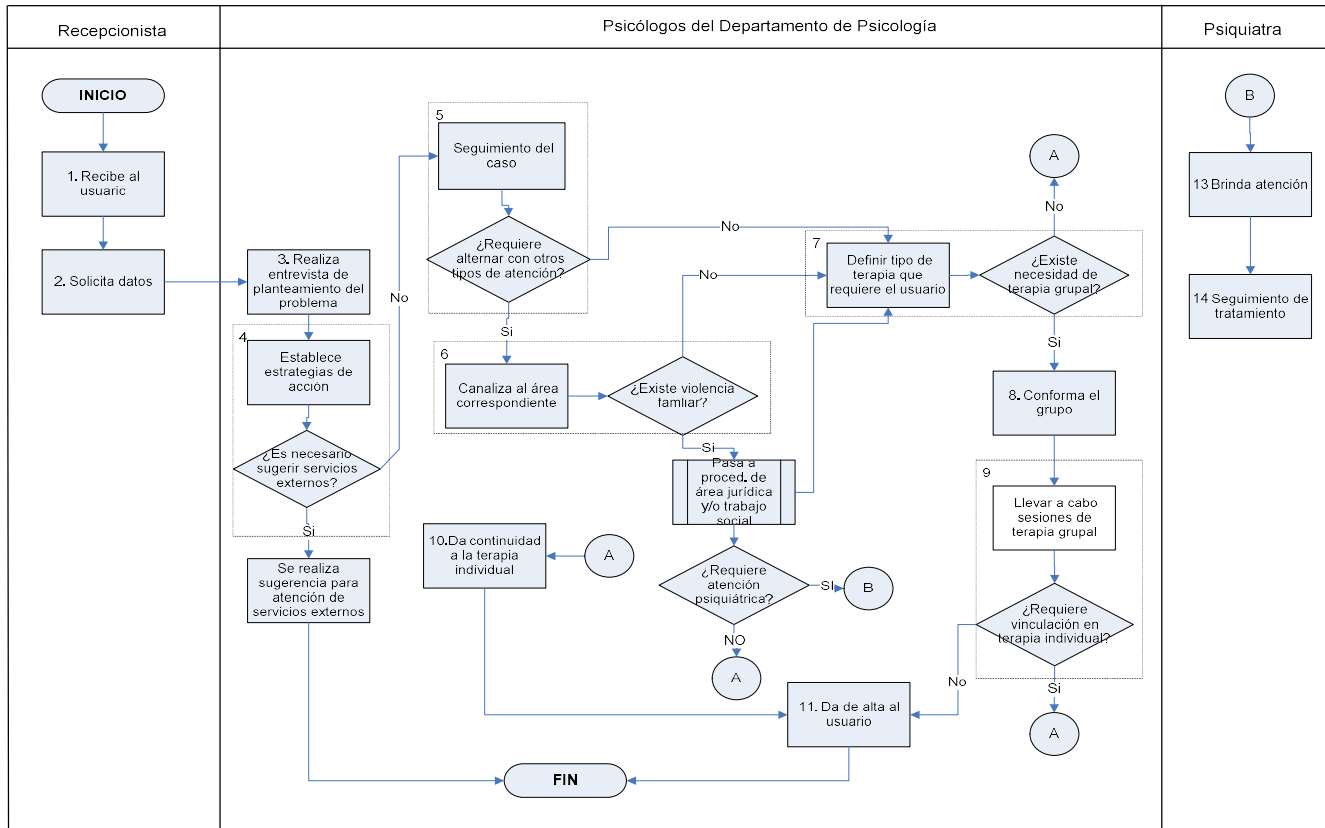
5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Hoja de solicitud de servicio	RPPNNA-01.01
Entrevista psicológica inicial	RPPNNA-01.02
Hoja subsecuente	RPPNNA-01.03
Programación de sesiones de terapia grupal	RPPNNA-01.04
Reporte de pacientes que asistieron a terapia grupal	RPPNNA-01.06
Canalización Interna	RPPNNA-01.10
Citatorio	RPPNNA-11.03
Valoración inicial	RPPNNA-01.07
Nota de evolución de psiquiatría	RPPNNA-01.08

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

PPNNA:	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
DIF:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
SNIAS:	Sistema Nacional de Información sobre Asistencia Social

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
Recepcionista	1. Recibe al usuario	1.1 La recepcionista recibe al usuario	
	2. Solicita datos	2.1. Se le solicitan datos generales y se capturan en una "Hoja de Solicitud de Servicio" perteneciente al sistema SNIAS	Hoja de solicitud de servicio RPPNNA-01.01
Psicólogos(a)	3. Realiza entrevista de planteamiento de problema	3.1. Comienza el proceso de entrevista dirigida, corroborando los datos de la Hoja de Servicio	
		3.2. De la entrevista dirigida se obtiene el planteamiento del problema de parte del usuario, y se obtiene información también de su situación familiar.	Entrevista psicológica inicial RPPNNA-01.02
	4. establece estrategia de acción.	4.1. Con los datos anteriores se determina si es necesario sugerir la atención de servicios externos. La sugerencia queda reflejada en el apartado de "observaciones. Si requiere atención, continua 4.2 No requiere atención, se concluye.	
		4.2 Se establece la línea de confianza, en donde el psicólogo le explica al usuario en qué consiste su intervención y las posibles herramientas que utilizará en el curso del proceso terapéutico.	
	5. Seguimiento del caso.	5.1. Se determina el tipo de atención que el usuario requiere, iniciándose el proceso terapéutico.	Hoja subsecuente RPPNNA-01.03
		5.2. Durante el proceso se determina si el seguimiento del paciente puede ser de forma alterna entre las diferentes modalidades de atención, las cuales son: atención psicológica individual y/o grupal, psiquiátrica, asesoría jurídica y trabajo social.	
		5.3. ¿Hay necesidad de alternar con otros tipos de atención? Si continuar con actividad 6 No pasa a la actividad 7.	
	6. Canaliza al área correspondiente	6.1 ¿existe violencia familiar o vulneración a los derechos de niñas, niños y adolescentes? Si al área jurídica y/o trabajo social. En caso de requerir atención psiquiátrica continúa en actividad 13. NO pasa a la actividad 7 Una vez que se canalizó al área correspondiente el usuario regresa al área de psicología para darle continuidad al caso y continúa en la siguiente actividad	Canalización interna RPPNNA- 01.10
7. Define tipo de terapia que requiere el usuario.	7.1. Se define el tipo de terapia que se cree conveniente de acuerdo a la problemática.		
	7.2 ¿Existe necesidad de terapia grupal? Si continúa en actividad 8. No pasa a la actividad 10.		
	8.1. Se consulta la programación establecida para las terapias grupales.	Programación de sesiones de terapia grupal RPPNNA-01.04	

Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

	8. Conformar el grupo	8.2. En tal documento se muestra: • Tipo de terapia • Día y hora de terapia Nombre del encargado y asistente de la terapia	
		8.3. Los usuarios son remitidos al grupo que le corresponde.	
		8.4. Cada uno de los encargados de grupo, elabora un listado de los asistentes.	Reporte de pacientes que asistieron a terapia grupal RPPNNA- 01.06
	9. Lleva a cabo sesiones de terapia grupal	9.1. Se llevan a cabo las sesiones desarrollando la temática que corresponda.	
9.2 ¿Requiere vinculación en terapia individual? Si pasa a la actividad 10. No pasa a la actividad 11.			
	10. Da continuidad a la terapia individual	10.1. Se enfoca a dar seguimiento y se programa cita. Si no acude, se giran los citatorios correspondientes en el caso donde los derechos de los NNA se encuentren vulnerados.	Citatorio RPPNNA-11.03
		11.1. Cuando el usuario acudió a todas y cada una de las sesiones programadas o cuando aún sin haber acudido a todas las sesiones programadas se consideran restituidos los derechos del NNA.	Hoja subsecuente RPPNNA- 01.03
Psicólogos(a)	12. Canaliza a psiquiatría	12.1. La psicóloga canaliza al usuario con el médico psiquiatra, registrando en el apartado de "observaciones" de la Entrevista Psicológica Inicial o en la Hoja Subsecuente.	Entrevista psicológica inicial RPPNNA- 01.02 Hoja subsecuente RPPNNA- 01.03
		12.2. Secretaria y psicóloga revisan agenda y asigna las citas, tanto en terapia psicológica como con el médico psiquiatra.	
Psiquiatra	13. Brinda atención.	13.1. Recibe a usuario y realiza la valoración inicial.	Valoración inicial RPPNNA-01.07
		13.2. Elabora diagnóstico médico psiquiátrico del usuario y anexa al expediente sus anotaciones	
		13.3. Indica tratamiento a seguir por el usuario y entrega receta médica.	
		13.4. Agenda nueva cita al usuario.	
	14. Seguimiento de tratamiento.	14.1 Recibe nuevamente al usuario y realiza seguimiento al diagnóstico médico psiquiátrico.	Nota de evolución de psiquiatría RPPNNA-01.08
	15 Se concluye la atención.	15.1 En caso de que el usuario concluya con su tratamiento o cuando deje de asistir a la consulta. Termina la actividad De lo contrario reprograma cita y brinda seguimiento de caso.	
FIN DE ACTIVIDADES			

Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
Entrevista psicológica inicial	Psicólogo	Recepcionista	Usuario	Claridad de la información	Certeza	Entrevista psicológica completa	Numero de entrevistas	Mensual

10. PRODUCTOS

Productos
Personas asesoradas psicológicamente en cuanto a un conflicto personal y/o familiar.

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	29/09/09	Lizbeth Patricia Paredes Castro	Ethelvina Arista Ruiz	Versión inicial del documento
01	03/06/2011	Lic. Emma Aguilar Cota	Lic. Balbina Villa Martínez	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página ; nombres de los titulares de la Coordinadora del Área de Psicología, Procuradora para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia; Dirección General. Se canceló el registro de control de citas (RDPDMMF-01.09), se agregó un indicador referente a la actividad # 13, que manifiesta el impacto de los trabajos de atención y asesoría psicológica.
02	05/10/2011	Lic. Emma Aguilar Cota	Lic. Balbina Villa Martínez	Se cambió número de revisión, 1. Propósito, 2. Alcance, reducción en 5. Registros, 6. Términos y definiciones, modificación en 7. Diagrama de flujo, 8. Descripción del procedimiento en actividades y tareas, reducción de: 9. Documentación de actividades críticas, 10. Productos, y 12. Anexos. Se modificaron los indicadores de desempeño.
03	16/07/2013	Lic. Montserrat C. Carvajal Domínguez	Lic. Lizbeth Osuna Hernández	Se actualizaron nombre de titulares: <i>Sofía Irene Valdéz Riveros Sánchez</i> por Dr. Iván Aguilar Enriquez ; <i>Balbina Villa Martínez</i> por Lizbeth G. Osuna Hernández . Se eliminó la política de operación: el usuario deberá asistir voluntariamente a las sesiones de asesoría psicológica. Elemento 5 y 12 - R Registros, Anexos Se incluyó el registro RDPDMMF-01.01 Hoja de Solicitud de Servicio. Se invirtió el orden de las tareas 5.2 y 5.3. Se agregó actividad 12: Da tratamiento psiquiátrico y las siguientes tareas: 12.1. La psicóloga canaliza al usuario con el médico psiquiatra, registrando en el apartado de "observaciones" del registro Entrevista Psicológica Inicial o en la Hoja Subsecuente. 12.2. Secretaria y psicóloga revisan agenda y asigna las citas, tanto en terapia psicológica como con el médico psiquiátrico. 12.3. Recibe a usuario y realiza entrevista, anota observaciones en hoja subsecuente. 12.4. Elabora diagnóstico médico psiquiátrico del usuario y anexa al expediente. 12.5. Indica tratamiento a seguir por el usuario y entrega receta médica. 12.6. Agenda nueva cita al usuario. 12.7. Recibe nuevamente al usuario y realiza seguimiento al diagnóstico médico psiquiátrico, en caso de que el usuario

Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

				<p>concluya con su tratamiento da de alta y termina el procedimiento, de lo contrario reprograma cita y continua en actividad 12.3</p> <p>Se eliminó indicador: # de terapias grupales realizadas * 100 / # de terapias programadas con periodo de medición trimestral. # de asesorías otorgadas *100 / # de asesorías programadas con periodo de medición mensual.</p> <p>Se agregó anexo 1 tabla para disposición de registros.</p>
04	20/02/2014	Lic. Lizbeth G. Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	Se modifico la tarea 8.1 y se cambio el titular del Sistema DIF Sinaloa
05	12/09/2014	Lic. Lizbeth G. Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	Sustituir Tabla de Disposición de Registros por Tabla de Control de Registros.
06	20/08/2015	Lic. Lizbeth G. Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	Elemento 05 y 12 registros y anexos: agregar "psicología" al registro RDPDMMF-01.01 Elemento 08 descripción de procedimiento: agregar "psicología" al registro RDPDMMF-01.01
07	19/05/2017	Procuradora	Directora General	<p>Modificar la Unidad Responsable de Procuraduría de la Defensa del Menor la Mujer y la Familia por Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y adolescentes; modificar el logotipo institucional, cambiar a la procuradora de Lizbeth G. Osuna Hernández por Claudia Josefina Gámez Verduzco; cambiar codificación de registros de RDPDMMF por RPPNNA en elemento 5, 8, 12 y tabla de control de registros.</p> <p>Elemento 1. Sustituir Mejorar las relaciones familiares de la población que viven en un ambiente de vulnerabilidad familiar por "restituir los derechos de las niñas, niños y adolescentes que viven en un ambiente de vulnerabilidad"</p> <p>Elemento 2. Sustituir los dos párrafos por este procedimiento es aplicable a todas las niñas, niños y adolescentes que vive en un ambiente de vulnerabilidad. El procedimiento inicia cuando se recibe el usuario y culmina cuando se le da de alta o deja de asistir el usuario.</p> <p>Elemento 3. Agregar "y que aquellos en los que los derechos de las niñas, niños y adolescentes sean vulnerables"</p> <p>Elemento 4. Se agrega. Ley general de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Reglamento de la ley general de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa. Reglamento de la Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa. Reglamento orgánico de la procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa. Ley sobre el sistema estatal de asistencia social.</p> <p>Elemento 5. Se actualiza el registro RPPNNA-01.10 Se agregan los registros RDAAM-10.05 y RDAAM-10.10.</p> <p>Elemento 8. Se agregan las actividades 13, 14 y 15 con sus respectivas tareas.</p>
08	26-03-2018	Procuradora	Directora General	<p>Elemento 5: se reemplaza título REGISTROS por "INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA".</p> <p>Elemento 8: se reemplaza título "DESCRIPCIÓN DEL</p>



Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNNNA-01

				<p>PROCEDIMIENTO por “DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES”. Elemento 8: se reemplaza título de la columna “REGISTROS” por “EVIDENCIA”. Elemento 12: Anexo 1, se reemplaza “Tabla de control de registros” por Tabla de control de información documentada para evidencia”.</p>
09	09-07-2018	Procuradora	Directora General	<p>Elemento 5: cambiar código de RDAAM-10.05 “valoración inicial” por RPPNNA-01.07 y RDAMM-10.03 “nota de evolución psiquiátrica” por RPPNNA-01.08. Elemento 8: actividad 13 tarea 13.01 actualizar código de la valoración inicial; actividad 14 tarea 14.01 actualizar código de la nota de evolución de psiquiatría. Elemento 12: cambiar código de RDAAM-10.05 “valoración inicial” por RPPNNA-01.07 y RDAMM-10.03 “nota de evolución psiquiátrica” por RPPNNA-01.08. Anexos: agregara RDAAM-10.05 “valoración inicial” y RDAMM-10.03 “nota de evolución psiquiátrica”</p>

12. ANEXOS.

Hoja de solicitud de solicitud de servicio	RPPNNA-01.01
Entrevista psicológica inicial	RPPNNA-01.02
Hoja subsecuente	RPPNNA-01.03
Programación de sesiones de terapia grupal	RPPNNA-01.04
Reporte de pacientes que asistieron a terapia grupal	RPPNNA-01.06
Canalización Interna	RPPNNA-01.10
Citatorio	RPPNNA-11.03
Valoración inicial	RPPNNA-01.07
Nota de evolución de psiquiatría	RPPNNA-01.08

Información Documentada:		
ATENCIÓN Y ASESORÍA PSICOLÓGICA		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 09	Fecha de vigencia: 09-07-2018	Código: PPPNA-01

ANEXO 1

Tabla de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
HOJA DE SOLICITUD DE SERVICIO RPPNNA-01.01	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA
ENTREVISTA PSICOLÓGICA INICIAL RPPNNA-01.02	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA
HOJA SUBSECUENTE RPPNNA-01.03	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA
PROGRAMACIÓN DE SESIONES DE TERAPIA GRUPAL RPPNNA-01.04	COORDINADOR DE PSICOLOGÍA	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	1 AÑO	TRITURAR CON MÁQUINA
	PC DE COORDINADORA DE PSICOLOGÍA		MIS DOCUMENTOS/PROGRAMACIÓN DE SESIONES		BORRAR ARCHIVO ELECTRÓNICO
REPORTE DE PACIENTES QUE ASISTIERON A TERAPIA RPPNNA-01.06	ENCARGADA DE TERAPIA DE GRUPO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	1 AÑO	TRITURAR CON MÁQUINA
VALORACIÓN INICIAL RPPNNA-01.07	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA
NOTA DE EVOLUCIÓN DE PSIQUIATRÍA RPPNNA-01.08	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA
CANALIZACIÓN INTERNA RPPNNA-01.10	ENCARGADO DE ARCHIVO	BODEGA DIF	CARPETAS CON DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5 AÑOS	TRITURAR CON MÁQUINA