

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA



Protocolo de Atención a Crisis y Urgencias Psicológicas

ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA

OBJETIVO:

Establecer lineamientos claros y procedimientos eficientes para dar atención psicológica, individual y grupal, fomentando el bienestar emocional y mental del alumnado.

ALCANCE: El presente protocolo está dirigido al alumnado, personal docente, personal administrativo y directivo, así como a personas externas a la institución (visitantes, población flotante y asistentes a actividades académicas) en la entidad.

PARTICIPANTES DEL PROTOCOLO:

- Departamento de Orientación psicológica y Desarrollo Humano.
- Comisión Local de Seguridad
- Dirección, Secretaría General, Secretaría Administrativa y Funcionarios Universitarios.
- Personal administrativo, de base, académicos y alumnado de la ENCiT.
- Dirección General de Atención a la Salud (DGAS).

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA

DEFINICIONES MÍNIMAS:

Autoridades universitarias. En el presente protocolo, resulta procedente la consideración como “Autoridad” de la Directora de la ENCiT y al personal adscrito, encargados de la seguridad en su respectivo ámbito de competencia.

Comunidad ENCiT: Se contempla al alumnado, al personal académico, administrativo y de base de la entidad.

Urgencia psicológica: Es una situación que requiere intervención rápida, pero sin riesgo vital inmediato, donde la atención temprana puede evitar que empeore.

Crisis psicológica: Se caracteriza por reacciones físicas, pensamientos y emociones, y suele presentarse ante una situación que pone en riesgo la integridad de la persona.

Ansiedad: Emoción y respuesta adaptativa que favorece la supervivencia, es la combinación de manifestaciones físicas y mentales.

Ataques de pánico: Episodio repentino, muchas veces sin causa aparente, caracterizados por una intensa ansiedad y miedo, se presentan una combinación de síntomas físicos y psicológicos.

Primeros Auxilios Psicológicos: Se trata de una primera intervención que tiene como objetivo brindar apoyo inmediato para que la persona restablezca su estabilidad personal a nivel emocional y físico.

CONTEXTO Y ANTECEDENTES:

La salud mental de los jóvenes universitarios se ha convertido en una preocupación global debido a un notable deterioro observado en los últimos años. Factores como el aislamiento durante la pandemia de COVID-19, el uso prolongado de dispositivos electrónicos y estilos de vida poco saludables han contribuido al aumento de problemas como la ansiedad y la depresión (Sapien, 2023). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), uno de cada siete adolescentes experimenta algún trastorno mental, siendo el suicidio una de las principales causas de muerte en personas jóvenes. Estas cifras subrayan la importancia de implementar intervenciones efectivas y entornos de apoyo dentro de las instituciones educativas para abordar esta problemática.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

Vicente Zarco, coordinador del Programa de Atención Psicológica Espora y profesor de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, destacó que se atienden, en promedio, a mil 500 estudiantes por año, siendo la ansiedad y la depresión los motivos más comunes por los cuales las y los jóvenes universitarios se acercan a solicitar ayuda. Indicó que del total de pacientes que son atendidos (Robles, 2022)

Medidas preventivas y de seguridad:

- Capacitación actualizada en Primeros Auxilios Psicológicos al personal de la entidad.
- Ubicar a la persona y el espacio de atención de la Responsable de la Atención Psicológica.
- Conocer las definiciones mínimas para diferenciar y poder actuar/manejar ataques de ansiedad dando las recomendaciones básicas para colaborar a que la persona regrese a un estado de equilibrio.
- Difundir por distintos medios la existencia del protocolo de Atención a Crisis y Urgencias Psicológicas.

Actuación institucional ante la *detección* de un miembro de la comunidad universitaria en crisis o urgencia psicológica

Las acciones a realizarse cuando se detecte el riesgo de crisis o urgencia psicológica en alguna persona miembro de la comunidad universitaria dependerán de la situación y ámbito que se implemente.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

Detección y Reporte

Una vez *detectado* el riesgo de crisis o urgencia psicológica, dentro de la entidad, las personas a quienes debe *reportar* son, en el siguiente orden de prioridad:

1. Vigilancia de la entidad
2. Comisión Local de Seguridad
3. Persona Enlace de Prevención Universitaria
4. Persona Responsable de Atención Psicológica (área de Orientación Psicológica y Desarrollo Humano)
5. En caso de que no se encuentre de manera inmediata con las personas capacitadas, se recomienda contactar al servicio de Atención Psicológica a Distancia (55 5025 0855).

Actuación institucional *ante una situación* de crisis o urgencia psicológica al interior de la dependencia.

A las personas de la comunidad ENCiT

- Ante una crisis o urgencia psicológica, se recomienda conservar la calma.
- Informar del evento de inmediato, de acuerdo a las pautas de detección y reporte.
- Los primeros auxilios psicológicos los puede realizar cualquier persona capacitada.
- La intervención psicológica la efectuará únicamente personal calificado.
- Evitarán fotografiar o grabar cualquier evento relacionado con la crisis o urgencia psicológica, que entorpezca o vulnere la dignidad de la persona en riesgo.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

Vigilancia de la entidad

En el caso en que la crisis o urgencia psicológica se dé al interior de la entidad:

- Recibirá el aviso con serenidad y sin alarmarse, procurando que se priorice el respeto a la dignidad de la persona en crisis o urgencia psicológica.
- Asistirá al lugar del evento, se presentará con nombre y cargo en la entidad.
- Si cuenta con la capacitación, podrá proporcionar los Primeros Auxilios Psicológicos.
- Dará aviso a las personas que integran la Comisión Local de Seguridad.
- Dará aviso a la Persona Responsable de Atención Psicológica.
- Resguardará la integridad y seguridad de la persona, facilitando la ayuda y evitando compartir detalles personales con personas ajenas a la intervención.

Comisión Local de Seguridad de la Entidad

En el caso en que la crisis o urgencia psicológica se dé al interior de la entidad, y haya sido alertada por vigilancia o personas de la comunidad universitaria:

- Recibirá el aviso con serenidad y sin alarmarse.
- Acudirá al lugar del incidente, se presentará con nombre y cargo.
- Identificará la crisis o urgencia psicológica.
- Si cuenta con la capacitación, podrá proporcionar los Primeros Auxilios Psicológicos.
- Informará a la Persona Responsable de Atención Psicológica.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

- Con el apoyo de la persona Enlace de Prevención Universitaria y la Persona Responsable de Atención Psicológica, evalúan si requiere atención médica, llamará a la Dirección General de Atención a la Salud (DGAS).

Enlace de Prevención Universitaria

En el caso en que la crisis o urgencia psicológica se dé al interior de la entidad, y haya sido alertada por vigilancia, la CLS o personas de la comunidad universitaria:

- Apoyará a la CLS en la activación y aplicación del protocolo, realizando los enlaces correspondientes, según se requiera:
 - Titular de la dependencia
 - Personal médico de la DGAS
 - Persona Responsable de Atención Psicológica
- Se asegurará de que la Persona Responsable de Atención Psicológica esté al tanto
- En caso de que la persona en crisis o emergencia psicológica requiera ser trasladada al servicio médico, dará aviso a familiares.
- Llenará el formulario de incidentes de la CLS correspondiente.

En el caso en que la Persona Responsable de Atención Psicológica le informe que ha iniciado la intervención en el espacio de atención psicológica:

- Se mantendrá al tanto de la información que reciba de la Persona Responsable de Atención Psicológica y apoyará en las acciones que se delimiten según se requiera.
- En caso de que la persona en crisis o emergencia psicológica requiera ser trasladada al servicio médico, dará aviso a familiares.
- Llenará el formulario de incidentes de la CLS correspondiente.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

Persona Responsable de Atención Psicológica

En el caso en que reciba el aviso de la comunidad universitaria:

- Acudirá al lugar de la crisis o urgencia psicológica
- Comunicará a la persona en crisis o urgencia psicológica el propósito de la intervención y obtendrá su consentimiento
- Se hará cargo de la intervención psicológica
- Se encargará de recabar y mantener actualizada la información personal de la persona en crisis o urgencia psicológica.
- Realiza examen mental
- Evaluará la pertinencia de llamar a servicios médicos
- Evaluará la pertinencia de canalizar
- Informará del proceso y avance a la persona Enlace Prevención Universitaria
- Dará seguimiento post intervención

En caso en que la persona en crisis o urgencia psicológica acuda por sí misma al espacio de atención psicológica:

- Recibe a la persona en crisis o urgencia psicológica
- Se hará cargo de la intervención psicológica
- Se encargará de recabar y mantener actualizada la información personal de la persona en crisis o urgencia psicológica.
- Realiza examen mental

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

- Evaluará la pertinencia de llamar a servicios médicos
- Evaluará la pertinencia de canalizar
- Informará del proceso y avance a la persona Enlace Prevención Universitaria
- Dará seguimiento post intervención

Actuación institucional ante una situación de crisis o urgencia psicológica *durante una actividad en línea o a través de la emisión de mensajes en medios electrónicos*

- En el caso en que una persona de la comunidad universitaria manifieste en el curso de una actividad impartida vía remota una situación de crisis o urgencia psicológica.
- En el caso en que una persona de la comunidad universitaria comparta a través de alguna plataforma digital relacionada con su dependencia o con la universidad (ejem. páginas oficiales de redes sociales, mensajes dirigidos a cuentas institucionales) una situación de crisis o urgencia psicológica.

Los miembros de la comunidad

- Ante el conocimiento a través de medio digitales, o en el curso de una actividad vía remota de una crisis o urgencia psicológica de una persona de la comunidad universitaria procederá dar aviso a:
 - Presidente de la Comisión Local de Seguridad
 - Persona Enlace de Prevención Universitaria
 - Secretario(a) Administrativo(a)
 - Coordinación de Asuntos Estudiantiles
 - Responsable de Atención Psicológica

Quienes se coordinarán para generar las acciones pertinentes y salvaguardar la integridad de la persona en crisis o urgencia psicológica.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

La persona que recibe el primer aviso, deberá contactar a la Comisión Local de Seguridad quienes apoyaran a que la persona Responsable de la Atención Psicológica pueda intervenir.

La Comisión Local de Seguridad

- Recibirá el aviso con serenidad y sin alarmarse, priorizando el respeto y dignidad de la persona en crisis o urgencia psicológica.
- Notificará a la titular de la dependencia
- Establecerá contacto con la persona Enlace de Prevención Universitaria
- Notificará a la persona Responsable de la Atención Psicológica
- Con el apoyo de la persona Enlace de Prevención Universitaria recabará información que ayude a contactar de forma directa a la persona en crisis o urgencia psicológica.
- Recabará antecedentes de relevancia que puedan ayudar con el contacto e intervención de la persona en crisis o urgencia psicológica.

La persona Enlace de Prevención Universitaria y persona Responsable de la Atención Psicológica

- Apoyará a la CLS y a la persona Responsable de la Atención Psicológica a activar el protocolo.
- Verificará que la información recabada se encuentre actualizada y a disposición de la persona Responsable de la Atención Psicológica.
- Informará permanentemente a la titular de la dependencia y a las personas enlaces que ayuden en el proceso de intervención.
- Contactará vía telefónica a la persona en crisis o urgencia psicológica, y a la par, enviará un correo electrónico, a fin de maximizar las oportunidades de

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA

establecer comunicación. En caso de tratarse de una persona menor de edad, se apoyará con la Oficina Jurídica.

- En caso de establecer contacto:
 - Se presentará e informará de manera clara y sensible el motivo de la llamada, explicando que el presente Protocolo establece la obligación de evaluar la necesidad de intervención psicológica por motivos de crisis o urgencia psicológica.
 - La persona Responsable de la Atención Psicológica evaluará el nivel de riesgo para identificar la crisis o urgencia psicológica y procederá a la intervención.
- En conjunto con la titular de la entidad y la persona Responsable de la Atención Psicológica evaluarán el nivel de riesgo y el curso de acciones a implementar.
- En caso de no ser posible el contacto con la persona en crisis o urgencia psicológica, la persona Responsable de la Atención Psicológica asentará en un escrito los intentos de comunicación, incluyendo fecha, hora, medio empleado y resultado.
- En el caso en que no se pueda hacer contacto o si se establece pero no se puede hacer una evaluación, se informará a la persona Enlace de Prevención Universitaria.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

Directorio de participantes del protocolo:

Asignación	Persona y cargo	Contacto	Ubicación
Titular de la dependencia	Dra. Beatriz Ortega Guerrero	(55)5622 4399 ext. 81930	ENCiT, primer nivel
-Personal responsable de Secretaría Administrativa - Comisión Local de Seguridad	Lic. Fernando Rojas Zamora Secretario Administrativo	(55)5622 4399 ext. 81950	ENCiT, planta baja
Unidad Jurídica de apoyo	Jurídico Facultad de Ciencias	(55)56225259	Fac. Ciencias, PB, edificio talleres. Cubículo 01
Enlace de Prevención Universitaria de la entidad	Arq. Elizandra Cozalco Sosa Superintendencia de Obras y Servicios Generales	(55)5622 4399 ext. 81951	ENCiT, planta alta, dirección

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

-Persona Responsable de la Atención Psicológica	Lic. Reyna Rodríguez Rodríguez Orientación Psicológica y Desarrollo Humano		ENCiT, Planta baja, detrás del elevador
---	---	--	---

Referencias

Herrera, P., & Rojas, D. (2025, 6 enero). *Programa Espora, modelo integral de salud mental estudiantil* - UNAM Global. UNAM Global - de la Comunidad Para la Comunidad.

https://unamglobal.unam.mx/global_revista/programa-espora-modelo-integral-de-salud-mental-estudiantil/

Organización Mundial de la Salud. (2024). *Salud mental de los adolescentes: cifras globales*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>

Robles, D. (2022, 8 septiembre). *Ansiedad y depresión, problemas más comunes de las y los estudiantes*. *Gaceta UNAM*.

<https://www.gaceta.unam.mx/ansiedad-y-depresion-problemas-mas-comunes-de-las-y-los-estudiantes/>

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA

Santillan, M., Ciencia UNAM-DGDC. (2023, 29 mayo). *Cómo afecta la salud mental en el rendimiento escolar*. Ciencia UNAM. <https://ciencia.unam.mx/leer/1412/como-afecta-la-salud-mental-en-el-rendimiento-escolar>

Sapien Labs. (2023). *Informe sobre el bienestar mental global*. Recuperado de https://sapienlabs.org/wp-content/uploads/2024/03/Report-2023_spanish_v2.pdf

Técnico para la Atención de la Salud Mental y SPAMSU. (2025). *Programa de capacitación de la Coordinación de Educación en Prevención y Seguridad de la SPAMSU*. <https://capacitacionspasu.unam.mx/moodle/>

PRESIDENTA

Dra. Beatriz Ortega Guerrero

SECRETARIO

Lic. Fernando Rojas Zamora

CUERPO TÉCNICO

Mtra. Isabel Mejía Luna

CUERPO TÉCNICO

Arq. Elizandra Casolco Sosa

CUERPO TÉCNICO

Mtra. Reyna Rodríguez Rodríguez

VOCAL

Lic. Guillermo Jesús López Mendoza

VOCAL

Dra. Maria Dolors Ferrés López

VOCAL

C. Marien Godoy Arévalo

VOCAL

Ing. José Antonio Galicia Parra

VOCAL

Dra. Ana Laura González Alejo

13 de 13

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS DE LA TIERRA**