



DGOAE ®

MUESTRA DE PROTOCOLOS

Universidad Nacional Autónoma de México
Secretaría General
Dirección General de Orientación y Atención Educativa



DGOAE



PROTOCOLO PARA LA PRIORIZACIÓN DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES

Objetivo:

Establecer un procedimiento claro y eficaz para la identificación, clasificación y priorización de los usuarios en función de la gravedad de su condición o situación, con el fin de asignar los recursos disponibles de manera eficiente y maximizar los resultados.

Este proceso consiste en la utilización de un semáforo estandarizado para asignar una prioridad de intervención adecuada.

Procedimiento:

Procedimiento:

Recepción del usuario:

- Saludar al usuario de manera amable y profesional, escuchar sus necesidades y preguntas.



Evaluación preliminar:

- Escuchar y observar al usuario para comprender la naturaleza y gravedad de su situación emocional o necesidad de acompañamiento.



- Tomar nota de cualquier información relevante que el usuario proporcione.



- Determinar el tipo de atención requerida.



Determinar el nivel de prioridad a través de la clasificación tipo semáforo:

- Evaluar la situación del usuario en función de los criterios establecidos para el semáforo de priorización:



Atención de acuerdo con el nivel de prioridad

- Activación de los protocolos correspondientes al nivel de prioridad y/o estrategias adecuadas, brindando atención eficaz y oportuna. Procurar un trato profesional y amable en todo momento.



Seguimiento:

- Registrar la atención dirigida al usuario y cualquier dato que resulte relevante.



- Realizar seguimiento posterior para garantizar la adecuada atención, en caso de ser requerido..
- Evaluar la satisfacción, si resulta pertinente, mediante instrumentos disponibles.

