



ESCUELA  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
SUPERIORES  
UNIDAD MORELIA



UNIDAD DE  
ESTRATEGIA  
EDUCATIVA



## PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CASO DE CRISIS PSICOLÓGICA

El documento que a continuación se presenta está dirigido al personal que labora en la ENES-Morelia, con la finalidad de contar con un marco de actuación en situaciones de crisis psicológica que puedan poner en riesgo a uno o a más estudiantes.

Para los fines de este documento se considera que una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado básicamente por una incapacidad de la persona para manejar (emocional y cognitivamente) situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas. Se presenta cuando el individuo enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como sus mecanismos de defensa usuales no funcionan<sup>1</sup>.

A continuación se definen dos tipos de crisis psicológica que es importante diferenciar para abordar las posibles situaciones que se presenten.

**\*Crisis circunstancial:** confieren a eventos inesperados, accidentales y dependen sobre todo de factores externos. Abarca alteraciones emocionales y de la conducta ante amenazas o pérdidas de los recursos básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados).

**\*Crisis del desarrollo:** es la que presenta dificultades que generan alteraciones importantes como malestar cognitivo y/o emocional generalizado y constante, puede estar relacionada con la incapacidad de adaptación en el paso de una etapa de crecimiento a otra, desde la infancia hasta la senectud. Las dificultades psicológicas interfieren en la realización de las tareas propias de cada persona. Los síntomas de riesgo que pueden presentarse son: ideas suicidas, incapacidad para tomar decisiones vitales (ansiedad, brote psicótico, u otros).

## PROCEDER DE LA COMUNIDAD EN CASO DE IDENTIFICAR UNA CRISIS PSICOLÓGICA:

1. Cualquier integrante de la comunidad ENES-Morelia que durante sus labores dentro de la escuela entre en contacto o identifique a un estudiante en posible crisis, procurará tranquilizarlo y evitar que tome acciones que dañen su integridad, la de un tercero o que agraven la situación.

---

<sup>1</sup> FES Iztacala, <http://www.iztacala.unam.mx/creas/crisis.html>



ESCUELA  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
SUPERIORES  
UNIDAD MORELIA



UNIDAD DE  
ESTRATEGIA  
EDUCATIVA



2. Deberá notificar inmediatamente por su conducto o por el de un tercero, al **número de emergencias para crisis psicológica:**

- **37323** desde cualquier extensión telefónica de la ENES.
- **6893523** desde cualquier teléfono celular.

Atención: lunes a viernes de 09:00 am a 15:00 hrs. y de las 17:00 a las 19:00 horas o bien, acudir a la Unidad de Estrategia Educativa (UEE) ubicada en el edificio A, planta baja a un costado de las aulas interactivas, donde será atendido de forma inmediata por algún psicólogo(a).

En caso de suceder fuera del horario de atención de la UEE, podrá comunicarse al número de emergencia extensión UNAM 55 o desde cualquier celular: 6893555.

### **MARCO DE ACTUACIÓN DE LA UEE EN CASO DE CRISIS PSICOLÓGICA:**

3. La persona afectada será atendida por algún psicólogo(a) de la UEE para valorar los factores de riesgo, el tipo de crisis y determinar si es necesaria la intervención médica y/o legal inmediata. En caso de requerirse, la titular de la UEE contactará a la persona responsable de activar los protocolos correspondientes, por ejemplo: género, de seguridad u otros. El seguimiento del caso, si se identifica una crisis psicológica, será con la titular de la UEE.
4. El o la psicólogo(a) de la UEE que atienda a la persona en crisis, procederá de acuerdo a los siguientes esquemas, según lo requiera el caso:
  - **Esquema de acción primario (nivel de riesgo bajo):** Se llena ficha de ingreso y se notifica al padre, madre o tutor la situación del estudiante; se les solicita una carta responsiva donde mencionen que están enterados del riesgo de su familiar, y dan su consentimiento para que el estudiante se retire eximiendo de toda responsabilidad a la Institución. La carta tiene que estar acompañada de la copia de su identificación oficial y la firma correspondiente para que el estudiante pueda retirarse de las instalaciones, y se debe enviar al correo electrónico: [uee@enesmorelia.unam.mx](mailto:uee@enesmorelia.unam.mx)
  - **Esquema de acción secundario (nivel de riesgo medio):** Se procede de acuerdo al esquema de acción primario, pero será necesaria la valoración médica previa a llamar al padre o madre del estudiante, el cual no podrá retirarse de la institución sin acompañamiento. Es importante verificar con servicios escolares la vigencia del seguro médico del estudiante para la sugerencia de valoración con especialista en salud mental. En caso de que los



ESCUELA  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
SUPERIORES  
UNIDAD MORELIA



UNIDAD DE  
ESTRATEGIA  
EDUCATIVA



padres o un familiar no puedan recoger al estudiante se requerirá la carta responsiva asignada a un tercer adulto<sup>2</sup>. Se le notificará del caso al Secretario General.

- **Esquema de acción terciario (nivel de riesgo alto):** se siguen los pasos del esquema de acción secundario y se considera lo siguiente: valorar el caso con dos o más integrantes de la UEE y el médico, con la finalidad de identificar el tipo de crisis y proceder de una manera adecuada; de no localizar y contactar a un familiar, se dará transporte asistido a una institución de salud acompañado por un integrante de la Comisión Local de Seguridad y personal de la UEE (vehículo oficial o ambulancia), bajo el consentimiento del Secretario General de la ENES. El secretario asignará un acompañante hasta que llegue un familiar del estudiante.
5. El acompañamiento por parte de la ENES-Morelia concluye cuando el estudiante que atraviesa una crisis psicológica se entrega a un familiar, un tercer adulto responsable o se ingresa a una Institución de Salud que lo salvaguarde.
  6. Se realizará una carta de sugerencia para valoración y en su caso tratamiento con especialistas de salud mental (ya sea psicólogo y/o psiquiatra), que será entregada al estudiante. La o el psicólogo dará seguimiento al caso para anticipar futuros episodios de crisis (máximo 6 sesiones).
  7. El proceso de acompañamiento por parte de la ENES-Morelia se brinda únicamente dentro de las instalaciones de la Escuela o en el contexto de actividades académicas oficiales. En caso de que se presente una crisis psicológica durante el desarrollo de actividades académicas registradas con la Comisión de Prácticas Escolares, el docente responsable podrá solicitar apoyo vía telefónica a los números de emergencia de la ENES-Morelia presentados en el punto 2, los cuales se encuentran, además, incluidos en la bitácora de Prácticas Escolares.
  8. La o el psicólogo encargado de atender al estudiante en crisis, elaborará un informe del caso, lo archivará en el expediente del estudiante y notificará por correo electrónico a la titular de la Unidad de Estrategia Educativa. Dicho reporte incluirá únicamente los datos generales del caso y del estudiante, para el conocimiento de las autoridades de la ENES-Morelia, UNAM, en caso de que lo requieran. La información detallada del caso es considerada

---

<sup>2</sup> Persona que se identifica como mayor de edad y que asume la responsabilidad por escrito para acompañar a la persona en crisis.



ESCUELA  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
SUPERIORES  
UNIDAD MORELIA

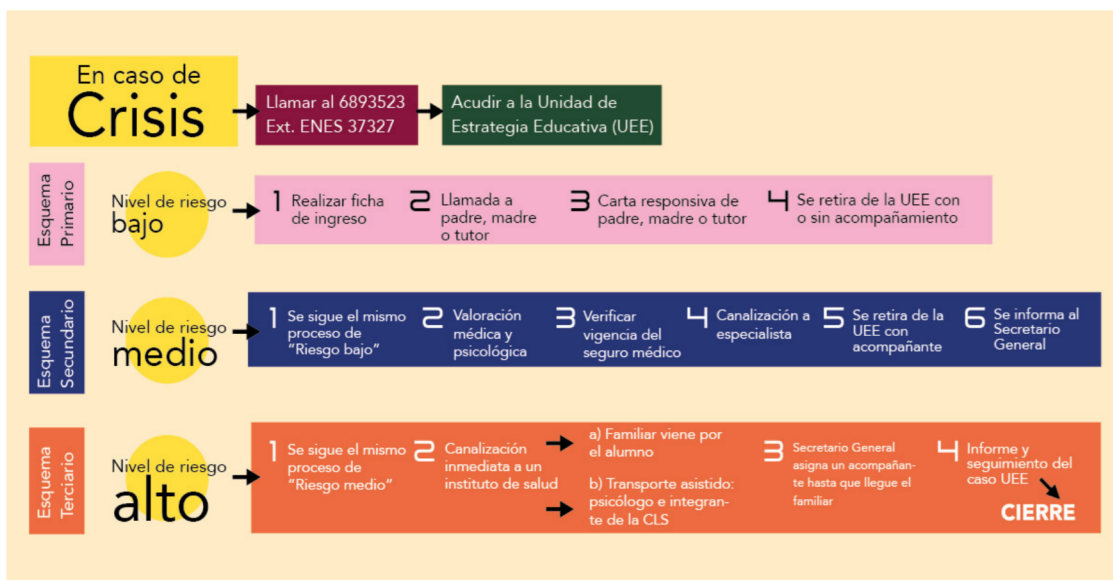


UNIDAD DE  
ESTRATEGIA  
EDUCATIVA



confidencial (ver apartado 11), siempre salvaguardando la privacidad del afectado(a).

9. En caso de ser necesario se notificará a la Coordinación de la Licenciatura correspondiente y al tutor(a) del grupo, con el fin de que tomen las consideraciones pertinentes en caso de requerirse acciones específicas que recomiende el personal de la UEE o la oficina jurídica de la ENES-Morelia.
10. El uso de los datos e información del estudiante es confidencial, por lo que todas las partes involucradas en el proceso de atención a una crisis psicológica han firmado una carta de confidencialidad. Lo anterior obliga al uso responsable de los datos sensibles del estudiante durante y posterior al proceso, e implica ser respetuosos con las acciones que tome la institución para la intervención. Siempre se solicitará la firma de consentimiento informado del estudiante, salvo que se encuentre en condiciones que lo incapaciten para hacerlo.



Aprobado por el H. Consejo Técnico  
de la Escuela Nacional de Estudios Superiores, Unidad Morelia  
en su sesión ordinaria 09 realizada el 09 de octubre de 2019