



Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

### Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

#### Recomendaciones Generales:

La siguiente ruta pretende brindar al equipo de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano, al personal administrativo, y a las facultades de los programas académicos pertenecientes a la Universidad CES, herramientas que permitan el abordaje efectivo de una crisis emocional que pueda poner en riesgo la vida de la persona implicada.

Para el correcto abordaje de la situación, es importante tener claridad sobre qué es una crisis, y cuales son las señales que nos permiten identificar que se está presentando una situación de crisis:

#### ¿Qué es una crisis?

Es un estado temporal de desorganización y desequilibrio emocional, que debido a una situación que genera un malestar significativo de sufrimiento, bloquea los recursos personales que tiene la persona para poder abordar la situación.

Es un conjunto de reacciones físicas, cognitivas y emocionales que se presentan cuando la situación nos hace sentir que está en peligro nuestra integridad.

#### Indicadores de una crisis emocional

Síntomas físicos	Síntomas cognitivos	Síntomas emocionales	Síntomas comportamentales	Afecciones sociales
Respiración agitada, sudoración, presión arterial elevada o muy baja, ritmo cardiaco acelerado, dolor de cabeza, indigestión, falta de apetito.	Dificultad para pensar, falta de concentración, pensamiento de "túnel" (no percibe alternativas), dificultad para tomar decisiones e ideas o acciones autodestructivas (no soy capaz con nada, soy lo peor, no quiero nada de nadie).	Sentimientos de confusión, agotamiento, culpa, desamparo, ira, irritabilidad, miedo, tristeza con llanto fácil, angustia, ansiedad, pánico.	Puede presentar; actitud evitativa (no querer enfrentar la situación), actitud impulsiva y reactiva (tomar decisiones sin racionalización), actitud derrotista (prima la tristeza, la desmotivación, el bloqueo mental y la sensación de no poder soportar la situación o hacer algo para cambiarla).	Puede aislarse de sus compañeros, amigos o familiares. Puede afectar significativamente su desempeño académico y personal. No logra expresar adecuadamente lo que siente, y puede sentirse incomprendida y frustrada.



Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

--	--	--	--	--

Es de gran importancia reconocer estos signos para poder identificar qué sucede, y qué tipo de apoyo se requiere en caso de que se presente una situación de crisis en la Universidad. Es por eso que la ruta que se describirá a continuación, será un insumo valioso para actuar de manera adecuada y oportuna.

**Indicaciones generales para la atención de la persona en crisis:**

¿Qué hago cuando llega una persona en crisis?

- Al acercarte a la persona en crisis, dale un saludo, dile tu nombre y profesión. Luego dile que estas allí para ayudarla y acompañarla en este momento de crisis, con el fin de superarla lo más pronto posible.
- Si no conoces su nombre, pídeselo (o a alguien que esté cerca). Luego, llamándolo por su nombre, dile que le vas a dar algunas pequeñas instrucciones que le harán sentir mejor, por lo que le pides que se concentre en lo que le vas a decir.
- **Ten cuidado con el lenguaje no verbal:** míralo a los ojos, pon el cuerpo de frente a él. Habla con buen ritmo, sin afanes, dando una instrucción a la vez:
  1. (Llamándolo por su nombre) Indícale: Toma una respiración profunda contando lentamente hasta 10. Cuando los pulmones estén llenos, intenta sostener por unos segundos (2 o 3 segundos) y luego, exhala lentamente contando regresivamente, de 10 a 1 (se puede repetir varias veces)
  2. Mientras sigue la instrucción anterior, le dices con tono pausado y tranquilo, llamándolo por su nombre “XXX, estoy contigo, estas en un lugar seguro y estoy para ayudarte”.
  3. Una vez hecho esto, puedes continuar con los pasos sugeridos en la ruta, según sea tu profesión.

**RUTA DE ACCIÓN SEGÚN EL ÁREA QUE RECIBA LA CRISIS:**

<b>Equipo de Atención Pre-Hospitalaria (APH)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir al estudiante.</li> <li>2. Identificarse con nombre completo y profesión, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.</li> <li>3. Ofrecer agua o aromática para que el estudiante se tranquilice mientras llega el apoyo especializado (en este caso, quien debe acudir inicialmente es un psicólogo).</li> <li>4. Identificar si hay algún malestar físico (respiración agitada, mareo, aspecto pálido, descompensación), y en caso tal, realizar los procesos de estabilización pertinentes.</li> </ol>



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

## RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD CES

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

5. Comunicarse directamente con la recepción de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano al teléfono 4440555 ext. 1441 – 1183, quienes se encargarán de activar la ruta respectiva con el equipo de psicólogos de Bienestar.
6. Mientras el psicólogo llega, puede indicarle a la persona llamándolo por su nombre, las siguientes instrucciones;
  - Respira profundo, inhala y exhala lentamente.
  - Toma un poco de agua, eso ayudará a que sientas calma.
  - Toma asiento o si deseas puedes recostarte un momento mientras esperamos.
  - Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
7. El psicólogo que recibe el caso, se encargará de activar la ruta a seguir, e informará al APH cualquier novedad relevante al proceso.

### Recepción de Bienestar

1. Recibir al estudiante.
2. Identificarse con nombre completo y profesión o cargo, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.
3. Ofrecer agua o aromática para que el estudiante se tranquilice mientras llega el apoyo especializado.
4. Identificar si hay algún malestar físico (respiración agitada, mareo, aspecto pálido, descompensación), y en caso tal, llamar un APH.
5. Llamar a uno de los psicólogos de Bienestar para que reciba el caso.
8. Mientras el psicólogo llega, puede indicarle a la persona llamándolo por su nombre, las siguientes instrucciones;
  - Respira profundo, inhala y exhala lentamente.
  - Toma un poco de agua, eso ayudará a que sientas calma.
  - Toma asiento o si deseas puedes recostarte un momento mientras esperamos.
  - Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
6. El psicólogo realizará la intervención que se requiera, y simultáneamente, desde recepción se irá contactando al trabajador social.
7. El trabajador social se encargará de activar la red primaria del estudiante (acudiente) con la información que el psicólogo le aporte, y posteriormente, deberá notificar a la facultad.

### Equipo de Psicólogos Bienestar

1. Recibir a la estudiante.
2. Identificarse con nombre completo y profesión, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.
3. En caso de que la estudiante manifieste algún síntoma que indique que su salud física está en riesgo o altamente alterada, debe contactar al equipo de APH como primera



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

## RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD CES

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

acción. Una vez terminada la intervención de los APH, el psicólogo puede iniciar o retomar la contención emocional.

4. Para realizar una contención emocional efectiva, puede indicar las siguientes instrucciones llamando a la persona por su nombre;
  - XXX, respira profundo; Inhala lentamente mientras contamos hasta 10, intenta sostener por unos segundos (2 o 3 segundos), y luego exhala lentamente mientras contamos regresivamente de 10 a 1. Vamos a repetir el ejercicio 2 veces más.
  - Si deseas, te puedo traer aromática o agua para que te sientas más tranquilo.
  - Vamos a ubicarnos en una posición cómoda para que podamos hablar.
  - Recuerda que estoy para ayudarte, y este es un lugar seguro, puedes hablar con tranquilidad.
5. Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
6. Informar al trabajador social sobre la situación para que pueda activar la red de apoyo de la estudiante. Para esto, el psicólogo deberá indicar:
  - Nombre completo de la persona.
  - Documento de identidad.
  - Acudiente y número de contacto.
  - Contextualización breve de lo ocurrido.

El trabajador social ya se encargará de activar la red primaria de la estudiante, y de averiguar información relevante para la atención: En qué EPS consulta, brindar indicaciones para que el acudiente pueda llegar a donde se requiera, entre otros.

7. Una vez la estudiante retome su estabilidad emocional (no esté alterada, llorando, agitada), el psicólogo realizará la valoración pertinente para saber cuál es la ruta de acción que se debe activar;
  - Si requiere desplazarse a un centro médico de urgencia.
  - Si es necesario que el acudiente este en constante acompañamiento.

Esto lo hará a través del formato de remisiones, junto con todas las recomendaciones pertinentes a la situación.

8. Se firmará el consentimiento informado sobre la situación realizada, dejando claro que es importante informar a la facultad la acción puntual del proceso realizado, cuidando el secreto profesional con el estudiante.



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

## RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD CES

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

### Trabajador Social Bienestar

1. Recibir al estudiante.
2. Identificarse con nombre completo y profesión, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.
3. Ofrecer agua o aromática para que el estudiante se tranquilice mientras llega el apoyo adecuado.
4. Identificar si hay algún malestar físico (respiración agitada, mareo, aspecto pálido, descompensación), y en caso tal, llamar un APH.
5. Comunicarse directamente con la recepción de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano al teléfono 4440555 ext. 1441 – 1183, quienes se encargarán de activar la ruta respectiva con el equipo de psicólogos de Bienestar.
9. Mientras el psicólogo llega, puede indicarle a la persona llamándolo por su nombre, las siguientes instrucciones;
  - Respira profundo, inhala y exhala lentamente.
  - Toma un poco de agua, eso ayudará a que sientas calma.
  - Toma asiento o si deseas puedes recostarte un momento mientras esperamos.
  - Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
6. El psicólogo realizará la intervención que se requiera, y simultáneo a eso, el trabajador social se encargará de activar la red primaria del estudiante (acudiente) y de notificar a la facultad.
7. Activar la red primaria: Deberá llamar al acudiente del estudiante. En caso de que no esté disponible, se acudirá a una persona de confianza que el estudiante proporcione para que pueda brindarle apoyo.
  - Validar si el estudiante cuenta con EPS o SISBEN para que pueda ser atendido en caso de que se requiera.
  - Validar los puntos de atención donde pueden recibir al estudiante según su EPS o SISBEN.
8. En el caso de que se requiera un traslado a un centro de emergencia, deberá comunicarse con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, para verificar disponibilidad de ambulancia o vehículo.
9. Posteriormente, deberá informar al acudiente para que pueda llegar a la Universidad por el estudiante, y desplazarse con él, al centro de urgencias.
10. Finalmente debe informar al psicólogo a cargo del caso, el estado actual de la ruta activada (con quién habló, y a qué centro lo van a remitir según su EPS) de modo que el psicólogo pueda diligenciar el formato de remisión que deberá presentar el acudiente en el centro de atención, y realizar el informe pertinente a la facultad.



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

## RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD CES

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**


**Bienestar institucional y desarrollo humano**

### **Equipo de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano en general**

1. Recibir al estudiante.
2. Identificarse con nombre completo y profesión o cargo, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.
3. Ofrecer agua o aromática para que el estudiante se tranquilice mientras llega el apoyo especializado.
4. Identificar si hay algún malestar físico (respiración agitada, mareo, aspecto pálido, descompensación), y en caso tal, llamar un APH.
5. Comunicarse directamente con la recepción de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano al teléfono 4440555 ext. 1441 – 1183, quienes se encargarán de activar la ruta respectiva con el equipo de psicólogos de Bienestar.
6. Mientras el psicólogo llega, puede indicarle a la persona llamándolo por su nombre, las siguientes instrucciones;
  - Respira profundo, inhala y exhala lentamente.
  - Toma un poco de agua, eso ayudará a que sientas calma.
  - Toma asiento o si deseas puedes recostarte un momento mientras esperamos.
  - Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
7. El psicólogo que recibe el caso se encargará de activar la ruta que le corresponde como está descrita anteriormente.

### **Facultad/Docente/Administrativos**

1. Recibir al estudiante.
2. Identificarse con nombre completo y profesión o cargo, y preguntar inicialmente solo el nombre de la persona.
3. Ofrecer agua o aromática para que el estudiante se tranquilice mientras llega el apoyo especializado.
4. Identificar si hay algún malestar físico (respiración agitada, mareo, aspecto pálido, descompensación), y en caso tal, llamar un APH.
5. Comunicarse con la recepción de Bienestar Institucional y Desarrollo Humano a los teléfonos 4440555 ext. 1441 – 1183. Desde recepción, se canalizará la información con el equipo de psicólogos.
  - Identificar si es posible que la estudiante se acerque sola a Bienestar o si requiere que la acompañen.
6. Mientras el psicólogo llega, puede indicarle a la persona llamándolo por su nombre, las siguientes instrucciones;
  - Respira profundo, inhala y exhala lentamente.
  - Toma un poco de agua, eso ayudará a que sientas calma.
  - Toma asiento o si deseas puedes recostarte un momento mientras esperamos.

 <b>UNIVERSIDAD CES</b> Un compromiso con la excelencia <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>ruta de atención en casos de urgencia dentro de la UNIVERSIDAD CES</b>	
Código: PT-BI-003	Fecha: 07/04/2021	Versión: 01
<b>PROCESO</b>		<b>Bienestar institucional y desarrollo humano</b>

- Preguntar datos de identificación al estudiante (nombre completo, documento de identidad, programa, semestre y si tiene algún acudiente y teléfono del acudiente).
7. El psicólogo que recibe el caso se encargará de activar la ruta que le corresponde como está descrita anteriormente.

**¿Qué hacer en los casos puntuales?**

<b>Estudiante foráneo</b>	
<b>PORTABILIDAD:</b>	
El estudiante debe realizar la portabilidad desde la página web del prestador de servicios de salud, el cual, luego de procesar la información (dos o tres semanas después de la solicitud), le indicará por medio de un correo, en qué lugar se procederá a realizar la atención médica.	
<b>Si tiene portabilidad</b>	<b>Si NO tiene portabilidad</b>
<p>El trabajador social podrá averiguar que EPS tiene y donde lo pueden atender.</p> <p>El acudiente es el encargado de acompañar al estudiante al centro de urgencias en caso de que se requiera.</p> <p>El psicólogo a cargo del caso entregará el formato de remisión al acudiente, e informará a la facultad la situación actual.</p>	<p>Si el estudian no ha realizado el proceso de portabilidad y presenta una urgencia vital, cualquier centro de salud le prestara el servicio, pero debe tener presente que los costos adicionales que se puedan generar, corren por cuenta del estudiante.</p>

**¿Cómo validar la EPS del estudiante?**

1. El estudiante debe indicar en qué EPS se encuentra afiliado.
2. Para verificar la información, se ingresa a la siguiente página web: [www.adres.gov.co](http://www.adres.gov.co)
3. Una vez en la página, se ingresa a la opción BDUA, y se elige la opción consulta afiliados BDUA.
4. Se deben ingresar los datos del estudiante; Nombre completo, documento de identidad.
5. El resultado de la búsqueda será; EPS, estado actual (si está activo o no). Es necesario aclarar que este proceso NO indica si el estudiante tiene portabilidad o no.

El área encargada de validar esta información es Trabajo Social, como se explica en la ruta de acción, sin embargo, en caso de que el trabajador social no esté disponible, quién esté a cargo del caso podrá realizar el proceso.



Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

**Estudiante menor de edad**

1. El estudiante deberá firmar un asentimiento informado, junto con un acudiente.
2. Si la integridad física, o la vida del estudiante corre peligro, deberá permanecer en la Universidad en compañía del psicólogo o trabajador social a cargo de la situación, mientras llega su acudiente.
3. El acudiente debe ser mayor de edad.
4. El resto de la ruta se activa como está descrito en los escenarios anteriores según el área que reciba el caso.

**En caso de que el estudiante refiera tener ideación suicida ACTIVA**

Cuando la persona indica que tiene ideación suicida activa o ideas de muerte activas, es necesario aplicar el protocolo de valoración de riesgo de suicidio y anexarlo al seguimiento.

Posterior a aplicar el protocolo, es necesaria la remisión por psiquiatría y psicoterapia a través de su EPS, el directorio de profesionales de salud mental de Vivamente, o la IPS sabaneta.

Es necesario realizar el seguimiento pertinente al estudiante, y estar en contacto directo con la facultad frente a cualquier novedad.

**RUTA DE EMERGENCIA PARA LA PERSONA EN RIESGO:**

Esta información es de GRAN importancia, y cualquier área que reciba a la persona en crisis podrá brindar información al respecto, ya que le permitirá a la persona, generar acciones efectivas respecto a su situación actual.

**RUTA DE ATENCIÓN EN CRISIS CON POSIBLE RIESGO VITAL**

<b>Tienes ideas de muerte, pero no tienes intención de hacerte daño o no está en riesgo inmediato tu vida</b>	<b>Tienes ideas suicidas y tu vida corre peligro inmediato</b>	<b>Tienes ideas suicidas, estas en la u y tu vida corre peligro inmediato</b>
Pide cita con el médico general.  Acércate a Bienestar (4to piso- Edificio B), donde puedes encontrar apoyo, y	Ve a urgencias 24 horas.	Ve a primeros auxilios de la Universidad (Edificio C o B). Allí te atenderá un APH, y un psicólogo para que puedas ser remitido a un centro de urgencias.





Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

donde puedes solicitar un espacio de consejería psicológica.

Es muy importante tener claro el centro de urgencias que cubre tu EPS en caso de ser foráneo, puesto que así se optimiza la atención.

**Líneas de emergencia:**

En caso de no saber puntualmente la línea a la que debes llamar, puedes comunicarte con:

- **123**
- **123 social**

Ellos pueden enrutar la emergencia, pero **siempre es importante validar primero la línea local directa para optimizar el tiempo.**

En caso de:	Caldas	La Estrella	Sabaneta	Envigado
Emergencia vital	303 66 81, bomberos.	444 6773, bomberos y emergencias.	#912, línea gratuita.	276 6666, emergencias.  3318366, emergencias menores de edad.  Horario:24 horas
Emergencia de Salud Mental	3786300, hospital san Vicente de Paul.  Atención 24 horas.	5407444, Alcaldía La Estrella.  Horario: 7:30 a.m. a 5:00 p.m.	2889701, Hospital Venancio Diaz, urgencia psiquiátrica, 24 horas.	3007864016 WhatsApp y llamadas  24 horas.
En caso de:	Medellín	Bello	Copacabana	Girardota
Emergencia vital	123 emergencias.  132 Cruz roja.	444 01 19 o 481 25 00, bomberos.  24 horas	123 emergencias a nivel nacional.	320 9001972, bomberos Girardota.
Emergencia de Salud Mental	4444448 línea amiga.  7:30 a.m. - 7:30 p.m.	4527474, Hospital Mental de Antioquia.  24 horas.	2741396, Salud mental y discapacidad.	444 48 91 opción 6. SAMEIN.  24 horas.



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

**ruta de atención en casos de urgencia dentro de la  
UNIVERSIDAD CES**

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

			Horario: 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	
Casos de violencia intrafamiliar	155 línea nacional. 24 horas.			
Emergencia por toxicología o farmacología	Línea nacional gratuita: 018000- 916012 Teléfono fijo: (+57) 1- 2886012 Atención 24 horas.			

**PLAN DE SEGUIMIENTO POSTERIOR A LA INTERVENCIÓN:**

<b>Quién realiza el seguimiento</b>	<b>A dónde se reporta el seguimiento</b>
El psicólogo debe realizar seguimiento con el estudiante, siempre y cuando, el estudiante lo permita.  Si se requiere, el psicólogo puede programar una consejería de seguimiento para poder informar a la facultad alguna novedad relevante.	Facultad: Para el tema de faltas, evaluaciones o algún tipo de actividad académica que deba reponer el estudiante.

**REMISIONES:**

<b>Remisión EPS</b>	<b>Remisión particular</b>	<b>Remisión IPS Sabaneta</b>
Siempre que el estudiante tenga cobertura por EPS, se debe intentar enlazar los servicios que requiera (psicología o psiquiatría) por este medio.  El profesional a cargo deberá indicarle a la persona los siguientes pasos a seguir: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar cita con su médico general a través de su EPS.</li> <li>2. El médico de la EPS deberá realizar la remisión al</li> </ol>	En caso de que la persona desee realizar su proceso psicoterapéutico de forma particular, el profesional a cargo podrá sugerir los pasos a seguir: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicarle a la persona solicitar la cita lo más pronto posible.</li> <li>2. El psicólogo podrá recomendar los profesionales de salud mental que considere pertinentes al proceso.</li> </ol>	En caso de que la persona requiera un proceso psicoterapéutico de forma prioritaria, y no posea recursos para hacerlo por medio particular, el profesional a cargo deberá seguir los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informarle a la persona que será remitida directamente a la IPS Sabaneta.</li> <li>2. Reportar la remisión en curso a las personas</li> </ol>



**UNIVERSIDAD CES**

Un compromiso con la excelencia

VEGUELA MINERUCACIÓN

## RUTA DE ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA DENTRO DE LA UNIVERSIDAD CES

Código: PT-BI-003

Fecha: 07/04/2021

Versión: 01

**PROCESO**

**Bienestar institucional y desarrollo humano**

<p>profesional de salud mental pertinente (Psicólogo o psiquiatra).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>La persona deberá autorizar dicha remisión para acceder al servicio.</li><li>Las citas de seguimiento al proceso, las programa el profesional a cargo.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>El psicólogo realizara el seguimiento a la persona, solicitándole amablemente reporte voluntario de su proceso.</li></ol>	<p>responsables del proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Las personas encargadas de las remisiones realizarán el enlace pertinente con la IPS Sabaneta.</li><li>Una vez que la persona reciba el servicio que requiere, se le realizara el seguimiento, solicitándole amablemente reporte voluntario de su proceso.</li></ol>
--	---	---

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)