 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 1 de 15

SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INSTRUCTIVO DE ORIENTACIÓN PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL A SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRISTAS

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

BOGOTÁ, 2022




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	10/08/2022
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	4
2. GLOSARIO	4
3. MARCO LEGAL	7
4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN	7
5. ALCANCE	8
6. CONDICIONES ÉTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
7. INSTRUCCIONES GENERALES	9
7.1. ATENCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA.....	9
7.2. CITACIÓN AL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA.....	10
7.3. DESARROLLO DE LAS SESIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA.....	10
7.3.1. Medio para el desarrollo de las sesiones.....	11
7.3.2. Días y horarios de atención del servicio.....	11
7.3.3. Temáticas que serán objeto de orientación a través del servicio.....	11
7.3.4. Protocolos de aplicación.....	11
7.4. CIERRE SERVICIO DE ASISTENCIA AL SERVIDOR PÚBLICO O CONTRATISTA.....	12
7.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE IMPACTO.....	12
8. OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL	12
9. DOCUMENTOS RELACIONADOS	15

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 3 de 15

10.	ANEXOS.....	15
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	15

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 4 de 15

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas; tienen consecuencias multidimensionales en aspectos como el rendimiento laboral, agotamiento personal, origen de patologías causadas por estrés, estados de ansiedad y depresión, entre otros.

La Ley 1616 de 2013 incluye en sus obligaciones realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales y reitera la obligación de los empleadores respecto de la inclusión del monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como parte de las acciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo regulado a través del Decreto 1072 de 2015.

El lugar de trabajo es un entorno prioritario para la promoción de la salud, la intervención de factores psicosociales supone no solo prevenir efectos indeseables en la salud de las personas, sino incidir favorablemente en el desarrollo individual, en la calidad de vida y en la satisfacción y reducir las situaciones de riesgo mediante acciones concretas que involucren a los individuos, los grupos y las comunidades (Hernández y Valera, 2001, pág. 55).


En este sentido, se considera prioritario definir los procedimientos para la intervención de estos factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 2404 de 2019, la cual adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos. Por lo que se determinan las condiciones para la prestación del servicio de asistencia al Servidor Público o Contratista, orientado a la mejora continua en la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar del individuo.

1. OBJETIVO


Brindar asistencia psicosocial en el marco de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a los Servidores Públicos y Contratista de la entidad que lo requieran, realizando un acompañamiento en situaciones que impacten los factores psicosociales intralaborales o extralaborales, que causan tensión o distrés mediante primeros auxilios psicológicos, contención emocional y remisión a las rutas de atención clínica dispuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

2. GLOSARIO


- **Acción preventiva:** acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (Decreto 1072 de 2015).

	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 5 de 15

- **Acoso laboral:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado / trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ley 1010 de 2006).
- **Primeros auxilios psicológicos:** son una intervención de primera instancia, inmediata, provisional y de corta duración, dirigida a cualquier persona que presente una crisis emocional. (Bautista,2021)
- **Condiciones de salud:** conjunto de variables objetivas y de autorreporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora (Decreto 1072 de 2015).
- **Condiciones de trabajo:** aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Resolución 2646 de 2008).
- **Condiciones extralaborales:** aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).
- **Condiciones intralaborales:** características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).
- **Consejería:** se refiere a la orientación que un profesional (psicólogo, trabajador social, psiquiatra, abogado, etc.), puede proporcionar a otra persona que manifieste confusión, desorientación, sobrecarga o tensión emocional, para facilitarle un proceso de tipo cognitivo-emocional con la finalidad de promover el entendimiento y la resolución de situaciones problemáticas, la movilización de recursos (personales y ambientales) para enfrentar las situaciones y la elaboración de nuevas alternativas ante situaciones que puedan generar distrés (Dietrich, 1986)
- **Contención emocional:** es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional. Es una intervención de apoyo primario que se realiza en un momento de crisis para asistir a la persona y animarla para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal. (Sanchez,2018)
- **Distrés:** Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado. (Flores Canales VH. Estrés laboral. Tesis. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Psicología; 2007)
- **Estrés:** respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646 de 2008).
- **Eustrés:** Hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente. (Flores Canales VH. Estrés laboral. Tesis. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Psicología; 2007)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 6 de 15

- **Evaluación del riesgo:** proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción (Decreto 1072 de 2015).
- **Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación. (Resolución 2646 de 2008).
- **Estrategias de afrontamiento:** Son procesos cognitivos y conductuales que se adaptan para manejar las demandas específicas internas o externas evaluadas como desbordantes o excedentes en relación a los recursos de la persona (Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.)
- **Factores de riesgo psicosocial:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución 2646 de 2008).
- **Factores psicosociales protectores o benéficos:** condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646 de 2008).
- **Intervención primaria:** La intervención primaria de los factores de riesgo psicosocial se concentra en intervenir el factor de riesgo mismo, mientras que la intervención secundaria se focaliza en acciones sobre los individuos para dotarlos de herramientas o estrategias que les faciliten el manejo de los factores de riesgo. (Ministerio del Trabajo, 2015)
- **Prevención Primaria del trastorno mental.** La Prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos. (Ley 1616 de 2013)
- **Promoción de la salud mental.** La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la Salud Mental que afectan la calidad de vida, en procura de la satisfacción de las necesidades y los medios para mantener la salud, mejorarla y ejercer control de esta en los niveles individual y colectivo teniendo en cuenta el marco cultural Colombiano. (Ley 1616 de 2013).
- **Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales:** Es una herramienta que contribuye a promover las condiciones protectoras y a prevenir y controlar los factores de riesgo y sus posibles efectos en la salud del trabajador o en el trabajo, y por tanto favorece la prevención de enfermedades laborales, contribuye al bienestar y favorece el compromiso y la gestión de recursos disponibles en la organización para desarrollar acciones de mejora.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 7 de 15

3. MARCO LEGAL

- **Ley 1010 del 2006.** Congreso de la República de Colombia. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigantes en el marco de las relaciones de trabajo
- **Resolución 2646 del 2008.** Ministerio de la protección social. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- **Resolución 652 del 2012.** Ministerio de Trabajo. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1356 del 2012.** Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012, Comité de Convivencia Laboral.
- **Ley 1616 de 2013.** Congreso de la República de Colombia. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Art. 9. Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.
- **Decreto 1477 de 2014.** Presidencia de la Republica. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Sección I. Agentes Etiológicos / Factores de Riesgo Ocupacional. 4. Agentes Psicosociales.
- **Decreto 044 de 2015.** Alcaldía mayor de Bogotá. Por medio del cual se adopta el Protocolo para la prevención del acoso laboral y sexual laboral, procedimientos de denuncia y protección a sus víctimas en el Distrito Capital.
- **Ley 2209 de 2022.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006”. Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta Ley.
- **Resolución 2764 de 2022.** Ministerio de trabajo. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Podrán beneficiarse de esta asistencia psicosocial, las siguientes personas:
 - Los servidores y contratistas que lo soliciten.
 - Los servidores y contratistas que obtengan en los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, niveles de estrés muy alto y alto.
 - Los servidores y contratistas que presenten síntomas asociados a factores psicosociales.

	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 8 de 15

- Los servidores y contratistas que cuenten con un diagnóstico médico calificado como enfermedad laboral relacionada con el estrés o los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con la tabla de enfermedades laborales vigente (ley 1477 de 2014).

Desde el abordaje de los factores de riesgo extralaborales de acuerdo con la Guía Técnica General de Promoción, Prevención e Intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora (2015) expedida por el Ministerio del Trabajo, se podrán incluir temas asociados a dificultades con la pareja, hijos, padres, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia intrafamiliar, enfermedad de familiares, cambios en la vida personal como separaciones, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, etc.

Por lo anterior, en caso de requerirse vincular al proceso psicosocial que se adelanta con el(la) servidor(a) público(a) y contratista a algún miembro de su núcleo familiar, se tendrá en cuenta lo señalado en el parágrafo 2 del artículo 2.2.10.2. del Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 051 de 2018, Núcleo Familiar: “se entenderá por familia el cónyuge o compañero(a) permanente, los padres del empleado y los hijos hasta los 25 años o discapacitados mayores, que dependen económicamente del servidor”.

En caso de evidenciar durante el asesoramiento psicológico breve, que se requiere intervención psicoterapéutica ya sea al(la) servidor(a) público(a) y contratista o a su grupo familiar, se realizará la correspondiente remisión a su Entidad Prestadora de Salud - EPS y se llevarán a cabo los respectivos seguimientos por parte del equipo psicosocial.


5. ALCANCE

Todos los servidores públicos y contratistas que requieran apoyo en una situación problemática o generadora de distrés, con la finalidad de recibir asistencia a través de primeros auxilios psicológicos, contención emocional y fortalecimiento de estrategias de afrontamiento.

6. CONDICIONES ÉTICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cumplimiento a la Ley 1090 de 2006, el servicio de asistencia psicosocial al(la) servidor(a) público(a) y contratista se enmarca en los siguientes aspectos:

- **Confidencialidad:** El servicio garantiza a sus usuarios el respecto a la confidencialidad por parte de los profesionales del equipo psicosocial, donde la información obtenida en el desarrollo del acompañamiento se encuentra bajo reserva y solo se revelará con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 9 de 15

en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros, en cumplimiento al artículo 5 de la Ley 1090 de 2006.

- **Consentimiento informado:** El usuario que participe del servicio de asistencia psicosocial deberá firmar el formato “Consentimiento Informado Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista” F-GH-985, el cual se define según la Resolución 2003 de 2014, como la aceptación libre, voluntaria y consciente, manifestada en el pleno uso de sus facultades después de recibir la información adecuada, para que tenga lugar un acto asistencial.
- **Acceso voluntario al servicio:** El uso de este servicio es totalmente voluntario y en ningún caso se podrá obligar a un servidor público y contratista para participar.
- **Profesionalismo:** Los profesionales del equipo psicosocial que prestan el servicio de asistencia psicosocial al(la) servidora pública y contratista, cuentan con la formación y experiencia que los acredita para brindar el tipo de orientación solicitada.
- **Custodia de documentos:** Los documentos que hacen parte del Sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, serán custodiados por el profesional en psicología con licencia en seguridad y salud en el trabajo de la Dirección de Gestión Humana, acorde con los lineamientos normativos. El usuario que requiera acceder a los documentos relacionados con el servicio de asistencia psicosocial recibido, podrá solicitar la expedición de una copia del proceso.

7. INSTRUCCIONES GENERALES


Los pasos que se deben surtir para llevar a cabo la prestación y participación del servicio de asistencia psicosocial al(la) servidora Pública y contratista serán los siguientes:

7.1. ATENCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA

- a. El servicio se adelantará teniendo en cuenta los indicadores de interés psicosocial, tales como: accidentalidad, ausentismo, rotación, desempeño, incidencia de enfermedades asociadas a factores psicosociales, casos susceptibles, sospechosos o confirmados de acuerdo al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial. Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se establecerá el contacto con el servidor o contratista para realizar la invitación a participar en el servicio.

Se dirige el servicio a:

- Servidores públicos o contratistas que presenten resultados de riesgo alto y muy alto en la evaluación psicosocial.
- Servidores públicos o contratistas con síntomas de interés psicosocial.
- Servidores públicos o contratistas diagnosticados por la EPS con algún trastorno mental.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 10 de 15

- Servidores públicos o contratistas diagnosticados en consulta médica con signos de estrés, hipertensión arterial, enfermedad cardiovascular y otros relacionados con factores psicosociales.
 - Servidores públicos o contratistas con dificultades en las relaciones interpersonales y dificultades de ajuste laboral.
 - Servidores públicos o contratistas que en el último trimestre presenten registros de ausentismo frecuentes asociados a patologías que pueden originarse por agentes psicosociales.
 - Servidores públicos o contratistas que presenten accidentes de trabajo o enfermedades laborales y dentro de su diagnóstico se encuentre algún síntoma o diagnóstico psicológico.
 - Servidores públicos o contratistas expuestos a una emergencia.
- b. El servidor o contratista que directamente realice la solicitud del servicio al correo salud.trabajo@scj.gov.co del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Gestión Humana, describiendo la razón inicial de dicha solicitud, la información reportada en la misma se encuentra bajo principio de confidencialidad y reserva conforme a la ley 1090.


7.2. CITACIÓN AL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA

El profesional del equipo psicosocial realiza el contacto inicial para el agendamiento presencial o virtual en coordinación con el servidor público o contratista y teniendo en cuenta la disponibilidad de la agenda del profesional se contactará al usuario en los primeros tres (3) días de conocer el caso, para agendar la primera sesión.

Esta actividad será supervisada desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Gestión Humana, con el fin de cumplir con el servicio de acuerdo con los tiempos previstos.

7.3. DESARROLLO DE LAS SESIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL AL(LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) Y CONTRATISTA

La intervención individual constituye una estrategia de asistencia psicosocial al servidor público o contratista donde se presta un servicio de consejería individual desde la organización, con el fin proporcionar información, orientación, asistencia y asesoría para enfrentar y resolver problemáticas de índole intralaboral, extralaboral o individual. De acuerdo con la naturaleza del caso el profesional podrá direccionar a los servicios de salud de la EPS para continuar con el proceso de atención psicoterapéutico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 11 de 15

7.3.1. Medio para el desarrollo de las sesiones

El servicio de asistencia psicosocial al servidor público y contratista se prestará a través de canales virtuales y/o presenciales, teniendo en cuenta lo acordado con el contacto inicial con el profesional del equipo psicosocial.

7.3.2. Días y horarios de atención del servicio

El servicio se encontrará disponible de 7:00 a.m.- 7:00 p.m. de lunes a viernes, los servidores públicos o contratistas coordinarán con el profesional del equipo psicosocial, la programación de las sesiones de acuerdo con los turnos o horarios disponibles para asistencia al servicio, teniendo en cuenta las características de los diferentes centros de trabajo.


7.3.3. Temáticas que serán objeto de orientación a través del servicio

Los temas de consejería que se pueden abordar a través de un servicio de asistencia psicosocial al servidor público y contratista son, entre otros, los siguientes:

- Situaciones o problemáticas laborales (p.ej. dificultades interpersonales con jefes o compañeros de trabajo, dificultades para desarrollar una tarea o actividad laboral, sobrecarga emocional, situaciones de cambio en el trabajo como traslados, ascensos, etc.).
- Situaciones o problemáticas extralaborales (p.ej. dificultades con la pareja, hijos, padres u otros familiares, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia intrafamiliar, enfermedad de familiares, cambios en la vida personal como separaciones, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, etc.).
- Situaciones o problemáticas personales (p.ej. consumo de sustancias psicoactivas, otras adicciones, sentimientos de soledad o tristeza, etc.).

7.3.4. Protocolos de aplicación

- Inicio de la asistencia: presentación, explicación del objetivo, alcance del servicio, verificación de los datos generales del consultante y firma formato “Consentimiento Informado Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista” F-GH-985
- Exploración de las dimensiones del problema: Hablar de la situación problemática que lo aqueja, expresando sus percepciones, ideas y emociones alrededor de tales circunstancias. Identificar, clarificar y delimitar la problemática.
- Exploración de los recursos individuales y personales: Identificar y reconocer los recursos internos o personales con los que cuentan para enfrentar dicha problemática.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 12 de 15

- Proceso de transformación de la problemática: Dar a conocer algunas alternativas o recursos disponibles en la entidad o externamente, que les sirvan para resolver o hacer frente a su problemática. Establecer un plan de acción concreto para resolver la problemática.
- Cierre de caso.
- Seguimiento del caso (tiempo, responsables, medio, forma de evaluación del impacto y satisfacción de los usuarios, etc.).

Nota: Cada sesión deberá ser formalizada a través de la firma del Formato “Seguimiento de Asistencia al Servicio Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista” F-GH-984. El usuario podrá reportar al correo salud salud.trabajo@scj.gov.co del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Gestión Humana cualquier situación que se presente durante la prestación del servicio.

El servicio de asistencia psicosocial se desarrolla entre 1 a 5 sesiones. De acuerdo con la naturaleza del caso, el profesional informará la ruta a seguir por parte del usuario, esta podrá estar direccionada a los servicios de salud de la EPS, en caso que sea necesario o por solicitud del servidor público o contratista.

7.4. CIERRE SERVICIO DE ASISTENCIA AL SERVIDOR PÚBLICO O CONTRATISTA

Se realizará cierre del proceso por alguno de los siguientes motivos:

- Finalización proceso de asistencia psicosocial.
- Remisión a proceso terapéutico con EPS.
- Inasistencia del servidor público o contratista a más de 2 citaciones sin justa causa.
- Firma del Formato “Desistimiento Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista” F-GH-982


7.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE IMPACTO

Desde el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial, se realiza el seguimiento de las estadísticas de los casos atendidos y cerrados satisfactoriamente.

Así mismo, se remitirá a los servidores públicos o contratistas atendidos la “Encuesta de Satisfacción – Servicio de Asistencia Psicosocial” F-GH-983 con el fin de identificar el impacto logrado y la utilidad percibida.

8. OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Con el objetivo de brindar diferentes alternativas de atención psicosocial, a continuación, se describen los medios disponibles de intervención primaria externas a la entidad:

	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 13 de 15


a. Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, cuenta con el Programa de Apoyo Emocional Distrital, con las siguientes estrategias:

- **Centro de Apoyo Emocional.**
- **Red de Entrenamiento Emocional del Distrito** a través de [@felicidadenreed](#)
- **Centro de escucha telefónica:** Un canal de atención y soporte emocional para orientar procesos de autocuidado y adecuada resolución de dificultades a través de la **línea 605553050**
- **Centro de Expresión Emocional:** Un espacio donde los Servidor Público o Contratista del distrito pueden participar para trabajar en pro de sus emociones y las de las personas con quienes comparten su tiempo tanto en el trabajo como en otros contextos.
- **Centro de conocimiento:** Se apalanca en la Plataforma de Aprendizaje Organizacional (PAO), en donde se encuentran cursos relacionados con el manejo e inteligencia emocional, resolución de conflictos e interacciones sociales.
- **Centro de escucha:** Se trata de un consultorio de atención psicológica y psiquiátrica donde mediante una cita programada (virtual o presencial), recibirán ayuda para el manejo de circunstancias complicadas de enfrentar.

b. Líneas de atención para orientación y salud mental


A nivel Distrital se cuenta con líneas de atención de diferentes Entidades, que prestan servicio de apoyo e intervención primaria en salud mental para diversas situaciones donde los servidores públicos o contratistas pueden contactar en caso de requerirlo:

- **Mujeres víctimas de violencias fuera de Bogotá.** 155 línea de orientación a mujeres víctimas de violencia.
- **Mujeres víctimas de violencia en Bogotá.** Línea púrpura distrital **01 8000 112 137** Chat WhatsApp 300 755 18 46. Solo chat, no llamadas. 24 horas, todos los días del año. Esta línea no atiende emergencias ni atiende denuncias.
- **Línea Calma.** Línea telefónica que ofrece atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá. Marcando directamente al número **018000423614** lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 10:30 p.m., y los sábados y domingos de 2:00 p.m. a 10:30 p.m.
- **Línea de intervención psicosocial y/o soporte en crisis no presencial,** atendido por un equipo de profesionales en psicología que brindan un espacio de escucha, orientación y apoyo emocional a toda la ciudadanía (de cualquier edad). Línea **106** “El poder de ser escuchado” 24 horas, siete (7) días de la semana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 14 de 15

- **Línea Psicoactiva Distrital:** Cuenta con una cobertura distrital y realiza acciones de información, orientación, intervención breve, canalización y seguimiento a la población de Bogotá D.C. en eventos asociados a la prevención, el consumo y el riesgo de consumo de sustancias psicoactivas (SPA), a través del uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Número 01 8000 11 24 39 WhatsApp: 301- 276 11 97 Línea **195** Línea Salud para Todos 601 3295090 (opción 1)
- **Línea para apoyo en conducta suicida. Línea 106** o la comunicarse al teléfono **60 1 3649090 Ext. 9523** Secretaría Distrital de Salud cuenta con el Subsistema de Vigilancia epidemiológica de la conducta suicida -SISVECOS.
- **Línea para reportar situaciones de Violencia física y/o psicológica de niñas, niños y adolescentes:**
 - Si la situación se presenta dentro de la unidad familiar, informe a la Comisaría de Familia más cercana o al Centro de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Carrera 33 # 18-33 Piso 1 Bloque B, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua).
 - Si la situación se presenta fuera de la unidad familiar, informe a las siguientes autoridades teniendo en cuenta:
 - ICBF centro zonal o línea 141 y CESP: Si la víctima es menor de 18 y el presunto agresor tiene entre 14 y 17 años.
 - ICBF centro zonal o línea 141: Si la situación se presenta entre menores de 14 años.
 - ICBF centro zonal y Centro de Atención a Víctimas – CAPIV: Si la víctima es menor de 18 años y el presunto agresor es mayor de 18 años.
 - Centro de Atención a Víctimas – CAPIV: Si la víctima y el presunto agresor son mayores de 18 años.
- **Línea Diversa 310 864 4214**, dirigida para la atención y asesoría psicosocial para la población LGBTI, sus familias y para conformar redes de apoyo. Las personas que acudan a este servicio, además, podrán recibir orientación y acompañamiento profesional en temas relacionados con rutas de atención, mitos y creencias frente a la diversidad e información sobre todos los servicios sociales ofrecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.
- **Línea 123** En caso de una emergencia en salud o salud mental, la ciudadanía también puede comunicarse con la Línea de Emergencias 123, donde profesionales estarán dispuestos durante las 24 horas para atender las solicitudes ciudadanas.

c. Canales de atención de la Entidad Prestadora de Salud, EPS, para solicitar asesoría y/o acompañamiento en temas relacionados con el cuidado de la salud mental.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Gestión Humana	Código:	I-GH-26
			Versión:	1
	Documento:	Orientación para el Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista	Fecha Aprobación:	10/08/2022
			Fecha de Vigencia: 10/08/2022	Página 15 de 15

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato “Consentimiento Informado Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) o Contratista” F-GH-985
- Formato “Seguimiento de Asistencia al Servicio Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) o Contratista F-GH-984
- Formato “Encuesta de Satisfacción – Servicio de Asistencia Psicosocial” F-GH-983
- Formato “Desistimiento Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista” F-GH-982
- Programa de Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial PG-GH-2

10. ANEXOS

- Flujograma del Servicio de Asistencia Psicosocial al(la) Servidor(a) Público(a) y Contratista

11. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	10/08/ 2022	Documento Original

ELABORÓ		REVISÓ
NOMBRE	Mónica Julieth Jaimes Martínez	Gloria Marlen Bravo Guaqueta
CARGO	Profesional Universitario 219 05	Contratista
FIRMA	