



Unidades
Tecnológicas
de Santander

¡Lo hacemos posible!



PROTOCOLO DE ATENCION DEL SERVICIO DE ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL

Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

www.uts.edu.co

Calle de los Estudiantes N. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas
PBX: (+57) (607) 6917700
uts@correo.uts.edu.co
Código postal: 680005318
Bucaramanga - Santander - Colombia



CO-SC-CER469205

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos, éticos y normativos del Servicio de Acompañamiento Psicosocial de Bienestar Institucional de las UTS, orientados a la promoción de la salud mental, la prevención de factores de riesgo psicosocial, la orientación y contención emocional inicial, la activación de rutas de atención y la remisión oportuna, garantizando una atención integral, confidencial y acorde con la normatividad vigente y el alcance institucional de baja complejidad.

2. ALCANCE

El Servicio de Acompañamiento Psicosocial de Bienestar Institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) corresponde a un servicio institucional de orientación y acompañamiento psicosocial de baja complejidad, orientado a la promoción de la salud mental, la prevención de factores de riesgo psicosocial, la identificación temprana de señales de alerta, la contención emocional inicial, la psicoeducación y la activación de rutas institucionales y externas de apoyo cuando la situación lo requiera. Sus acciones se desarrollan desde un enfoque preventivo, educativo y comunitario, orientado al fortalecimiento del bienestar integral y la permanencia estudiantil. El servicio no realiza diagnóstico clínico, atención psiquiátrica, procesos psicoterapéuticos especializados ni manejo de situaciones que excedan el alcance institucional, por lo que no reemplaza la atención especializada en salud mental brindada a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) u otras entidades competentes.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Salud Mental: Estado dinámico de bienestar emocional, psicológico y social que permite a la persona afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y aportar a su comunidad. No es la ausencia de enfermedad mental, sino un continuo que incluye el bienestar subjetivo, la autonomía, la competencia y la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones (OMS, 2022; Ley 1616 de 2013, art. 3).

Acompañamiento Psicosocial: Proceso de orientación y apoyo psicosocial de baja complejidad que integra dimensiones psicológicas, sociales y educativas. Comprende escucha activa, contención emocional inicial, psicoeducación, orientación en la toma de decisiones y fortalecimiento de factores protectores. Se diferencia de la psicoterapia por su alcance, duración y nivel de intervención. En el contexto de las UTS, corresponde a un servicio institucional orientado a la promoción de la salud mental, prevención de factores de riesgo psicosocial y remisión oportuna cuando la situación lo requiera.

Primeros Auxilios Psicológicos (PAP): Intervención breve de primer contacto, basada en evidencia, orientada a brindar apoyo emocional inicial a una persona en situación de crisis. Sus componentes fundamentales son: seguridad, calma, conexión con redes de apoyo, autoeficacia y esperanza (Modelo Esfera/OPS). No constituye psicoterapia ni reemplaza procesos especializados en salud mental.

Riesgo Suicida: Probabilidad de que una persona presente pensamientos, planes o conductas orientadas a quitarse la vida. Se evalúa a partir de indicadores como ideación, existencia de plan, acceso a medios letales, antecedentes de intentos previos y factores protectores disponibles. No constituye un diagnóstico clínico, sino un indicador orientador para la contención inicial y la remisión oportuna.

Conducta Autolesiva: Acción deliberada mediante la cual una persona se causa daño físico sin intención explícita de morir (ej. cortes superficiales, quemaduras). Puede ser un indicador de malestar emocional significativo, necesidad de regulación emocional o riesgo suicida, por lo que requiere orientación y valoración profesional.

Factores Protectores: Características individuales, relacionales, sociales y contextuales que reducen la probabilidad de que se materialice un evento de riesgo en salud mental. Incluyen: red de apoyo social, sentido de pertenencia, proyecto de vida, habilidades para la vida, acceso a servicios de salud y estilos de vida saludables.

Factores de Riesgo Psicosocial: Condiciones individuales, sociales o contextuales que incrementan la probabilidad de desarrollar dificultades en salud mental o de que ocurran eventos críticos. Incluyen: aislamiento social, antecedentes de trauma, consumo de sustancias, bajo rendimiento académico, dificultades económicas o familiares.

Referencia de Remisión: Proceso mediante el cual el equipo psicosocial de Bienestar Institucional orienta y canaliza a una persona hacia servicios externos especializados o redes de apoyo, cuando la situación supera el alcance institucional del servicio. Incluye la orientación a la persona y su red de apoyo, así como el seguimiento institucional correspondiente.

Violencia: Uso deliberado de la fuerza física o el poder, en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, con consecuencias probables de daño físico, psicológico, de desarrollo o muerte (OMS). Para efectos de este protocolo, se consideran los tipos previstos en la Resolución 0459 de 2012 y la Ley 1620 de 2013.

Consentimiento Informado: Proceso comunicativo y documento escrito mediante el cual la persona, habiendo recibido información comprensible sobre la naturaleza

del servicio, sus alcances, límites y el manejo de la información, decide libre y voluntariamente participar en el acompañamiento psicosocial.

4. RESPONSABLES

Profesional de apoyo servicio de psicología: Aplicar el protocolo conforme al alcance institucional del servicio. Realizar valoración psicosocial inicial, orientación, contención emocional básica y remisión oportuna cuando se requiera. Garantizar el registro de las actuaciones, la confidencialidad y la protección de datos personales. Apoyar la activación de rutas institucionales y externas frente a situaciones que lo ameriten, actuando dentro de los límites de competencia profesional y del alcance del servicio.

Coordinación Grupo Bienestar Institucional: Supervisar la implementación del protocolo y garantizar las condiciones administrativas para su cumplimiento. Coordinar el apoyo institucional y la articulación con entidades externas para la atención y remisión de situaciones que superen el alcance del servicio. Realizar seguimiento institucional a las remisiones y apoyar las acciones de promoción y prevención en salud mental.

Profesional de apoyo, Servicio de Medicina: Realizar valoración inicial del estado físico en situaciones que puedan representar riesgo para la persona usuaria. Identificar la necesidad de remisión o traslado oportuno a servicios de urgencias cuando la situación lo requiera. Articular acciones con el equipo psicosocial y apoyar el manejo interdisciplinario dentro del alcance institucional.

Docentes PAE y Coordinaciones Académicas: Identificar señales de alerta en la comunidad estudiantil y activar la ruta institucional de acompañamiento psicosocial conforme al protocolo establecido. Canalizar oportunamente las situaciones identificadas al equipo psicosocial mediante los canales institucionales definidos. Apoyar las estrategias de acompañamiento académico y permanencia estudiantil.

Comunidad Institucional (docentes y administrativos): Conocer las señales de alerta en salud mental y los mecanismos institucionales para la activación del servicio. Brindar apoyo inicial ante situaciones de riesgo y acompañar a la persona mientras se activa el equipo psicosocial o las rutas institucionales correspondientes.

Estudiante usuario del Servicio de Acompañamiento Psicosocial: deberá asistir puntualmente a las citas y actividades programadas, informar oportunamente cualquier cancelación o inasistencia, respetar las normas y lineamientos institucionales, mantener una actitud de respeto y trato digno hacia el profesional de

psicología, el personal institucional y demás usuarios, participar de manera activa y responsable en el proceso de orientación y acompañamiento, suministrar información veraz que facilite la atención, hacer uso adecuado de los espacios y recursos institucionales, y abstenerse de realizar conductas agresivas, irrespetuosas o que afecten el adecuado desarrollo del servicio.

5. GENERALIDADES

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), en cumplimiento de su compromiso con el bienestar integral de la comunidad educativa, desarrollan el Servicio de Acompañamiento Psicosocial de Bienestar Institucional como una estrategia orientada a la promoción de la salud mental, la prevención de factores de riesgo psicosocial, la orientación y el acompañamiento oportuno.

El presente protocolo establece los lineamientos técnicos, éticos y normativos que orientan el funcionamiento del servicio, definiendo su alcance, las actuaciones del equipo psicosocial y la articulación con las rutas institucionales y externas de atención.

El Servicio de Acompañamiento Psicosocial corresponde a un servicio de baja complejidad, por lo cual sus acciones no reemplazan ni sustituyen la atención especializada en salud mental que deba ser brindada a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) u otras entidades competentes.

5.1 ENFOQUE INSTITUCIONAL DEL SERVICIO

El Servicio de Acompañamiento Psicosocial se desarrolla desde un enfoque educativo, preventivo y comunitario, orientado al fortalecimiento del bienestar integral, la permanencia estudiantil, la promoción de la salud mental y la prevención de factores de riesgo psicosocial dentro de la comunidad educativa. Sus acciones se enmarcan en estrategias de orientación, acompañamiento psicosocial, psicoeducación, detección temprana y articulación con redes institucionales y externas de apoyo, conforme al alcance institucional del servicio.

5.2 MODALIDADES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El acompañamiento psicosocial es voluntario y requiere que la persona manifieste su disposición para participar, salvo en situaciones de riesgo inminente para la vida, en las cuales prevalece el principio de protección y activación de rutas institucionales y externas.

El Servicio de Acompañamiento Psicosocial se desarrolla de manera individual y presencial en la sede principal de las Unidades Tecnológicas de Santander, en los espacios dispuestos por Bienestar Institucional y conforme a los horarios establecidos institucionalmente.

Las solicitudes realizadas por docentes PAE, coordinaciones académicas u otras dependencias institucionales deberán gestionarse mediante el correo institucional psicologia@correo.uts.edu.co.

El número de sesiones de acompañamiento será definido de acuerdo con el criterio profesional del equipo psicosocial, el alcance institucional del servicio y las necesidades identificadas en cada situación.

Las sesiones de acompañamiento programadas tendrán una duración aproximada de una (1) hora, incluyendo el diligenciamiento y desarrollo de los trámites administrativos que apliquen.

Las intervenciones en situaciones de crisis no tendrán un tiempo establecido, debido a la necesidad de contención emocional inicial y activación de rutas de apoyo.

Cuando la persona usuaria no se presente dentro de los quince (15) minutos posteriores a la hora asignada, la sesión se considerará inasistida. En caso de inasistencias reiteradas, el servicio podrá ser reprogramado hasta un máximo de tres (3) ocasiones por semestre académico, con el fin de garantizar la disponibilidad y oportunidad del servicio para otros estudiantes.”

5.3 POBLACIÓN BENEFICIARIA

Los servicios de acompañamiento psicosocial de Bienestar Institucional están dirigidos prioritariamente a:

- Estudiantes con matrícula vigente en cualquiera de los programas académicos de las Unidades Tecnológicas de Santander (modalidad presencial).
- Docentes y personal administrativo, de acuerdo con el alcance institucional del servicio y la capacidad operativa del equipo psicosocial. Para este grupo, el acompañamiento brindado por Bienestar Institucional tendrá un carácter orientador, de contención inicial y complementario a los servicios de salud a los que acceden mediante su EPS, ARL u otras entidades competentes. En situaciones de crisis emocional o psicológica, el profesional de acompañamiento psicosocial podrá realizar la intervención inicial correspondiente y, de ser necesario, orientar y direccionar a la persona

usuaria hacia su EPS o a la institución de salud mental competente para la continuidad del manejo especializado.

- Estudiantes que pertenezcan a grupos sujetos de especial protección constitucional, caracterizados desde un enfoque diferencial y de inclusión, conforme a sus condiciones particulares y necesidades específicas.

5.4 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Personas pertenecientes a la comunidad institucional que requieran orientación y acompañamiento psicosocial dentro del alcance del servicio.	Personas que requieran atención psiquiátrica, hospitalización o manejo especializado en salud mental.
Dificultades de adaptación a la vida universitaria o laboral.	Personas con trastornos mentales descompensados que requieran intervención especializada inmediata.
Estrés académico, laboral o personal que afecte el bienestar emocional.	Situaciones que requieran psicoterapia especializada de mediana o alta complejidad.
Dificultades emocionales leves o moderadas, tales como ansiedad, tristeza, duelo, conflictos familiares, sociales o académicos.	Solicitudes de incapacidades médicas, certificaciones de aptitud mental, dictámenes periciales o conceptos con fines judiciales o administrativos.
Necesidad de orientación para la toma de decisiones, fortalecimiento de habilidades para la vida y estrategias de afrontamiento.	Prescripción o formulación de medicamentos, procedimientos médicos o cualquier actuación propia del ejercicio de la psiquiatría o la medicina especializada.
Identificación de factores de riesgo psicosocial o señales de alerta que requieran valoración inicial, contención emocional o activación de rutas institucionales.	Casos que requieran atención de urgencias por riesgo inminente para la vida, los cuales deberán ser remitidos inmediatamente al servicio de urgencias correspondiente, sin perjuicio de la contención emocional inicial que pueda brindar Bienestar Institucional.
Personas que requieran orientación y activación de rutas institucionales frente a situaciones de violencia, riesgo suicida, consumo de sustancias psicoactivas u otras situaciones que afecten su bienestar.	Situaciones cuya atención corresponda exclusivamente a otras autoridades o entidades competentes, sin perjuicio de la orientación y articulación que pueda realizar Bienestar Institucional.

Nota: La exclusión de una situación del Servicio de Acompañamiento Psicosocial no implica la negativa de atención por parte de Bienestar Institucional. En estos casos, el profesional realizará la orientación inicial, la contención emocional cuando sea pertinente, la activación de las rutas institucionales correspondientes y la remisión o direccionamiento oportuno a la EPS, IPS, servicios de urgencias u otras entidades competentes, de acuerdo con el alcance institucional y la normatividad vigente.

5.5 CRITERIOS DE PRIORIDAD

Nivel de prioridad	Criterios	Actuación institucional
Prioridad Alta (Atención inmediata)	Riesgo suicida moderado o alto, intento de suicidio, crisis emocional aguda, conductas autolesivas, violencia basada en género, violencia sexual, alteraciones conductuales que representen riesgo para la persona o terceros, y cualquier situación que comprometa la vida o la integridad.	Atención inmediata, contención emocional inicial, activación de las rutas institucionales correspondientes, Código Dorado cuando aplique, articulación con el Servicio de Medicina, red de apoyo y remisión al servicio de urgencias o a la entidad competente.
Prioridad Media	Dificultades emocionales moderadas, ansiedad, duelo, conflictos familiares, académicos o sociales, consumo inicial de sustancias psicoactivas, factores de riesgo psicosocial o situaciones que puedan afectar el bienestar y requieran intervención o seguimiento oportuno.	Atención prioritaria según disponibilidad del servicio, orientación psicosocial, seguimiento y activación de rutas cuando sea necesario.
Prioridad Baja	Solicitudes de orientación, fortalecimiento de habilidades para la vida, manejo del estrés, adaptación a la vida universitaria, promoción de la salud mental, psicoeducación y otras situaciones preventivas que no representen riesgo inmediato.	Atención mediante cita programada, desarrollo de estrategias de promoción y prevención, orientación y seguimiento según criterio profesional.

Nota: La clasificación del nivel de prioridad será realizada por el profesional del Servicio de Acompañamiento Psicosocial con base en la valoración inicial y podrá modificarse durante el proceso de atención si se identifican nuevos factores de riesgo o cambios en la condición de la persona usuaria.

5.6 PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Confidencialidad: La información suministrada por la persona usuaria será tratada con reserva y únicamente podrá ser divulgada en los casos previstos por la ley o cuando exista riesgo para la vida o la integridad de la persona o de terceros.

Respeto por la dignidad humana: Todas las personas serán atendidas con respeto, empatía y reconocimiento de su dignidad, garantizando un trato digno, humano y libre de cualquier forma de discriminación.

Consentimiento informado: La prestación del servicio se realizará con el conocimiento y la aceptación libre y voluntaria de la persona usuaria, previa información sobre el alcance, beneficios, limitaciones y manejo de la información.

No revictimización: Durante el proceso de acompañamiento se evitarán actuaciones, preguntas o intervenciones que puedan generar sufrimiento adicional o reproducir experiencias traumáticas.

Enfoque diferencial e inclusión: La atención reconocerá las características, condiciones y necesidades particulares de cada persona, considerando aspectos como edad, género, discapacidad, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, condición socioeconómica y demás criterios de diversidad.

Atención centrada en la persona: Las intervenciones se desarrollarán teniendo como eje principal las necesidades, capacidades, decisiones y bienestar de la persona usuaria, promoviendo su autonomía y participación.

Oportunidad: El servicio brindará atención y orientación de manera oportuna, priorizando las situaciones que representen un mayor riesgo para la salud mental o la integridad de la persona.

Integralidad: El acompañamiento psicosocial abordará de manera articulada los factores personales, familiares, académicos y sociales que puedan influir en la situación de la persona usuaria, promoviendo acciones coordinadas con otras dependencias y entidades cuando sea necesario.

Corresponsabilidad: La promoción y el cuidado de la salud mental constituyen una responsabilidad compartida entre la persona usuaria, Bienestar Institucional, la comunidad educativa, la familia y las redes externas de apoyo, de acuerdo con el alcance y competencias de cada actor.

Continuidad del acompañamiento: Cuando la situación lo requiera y la persona usuaria lo acepte, el servicio realizará seguimiento dentro de su alcance institucional

o gestionará la articulación con las rutas y servicios externos competentes para favorecer la continuidad de la atención.

5.7 CONFIDENCIALIDAD Y SUS EXCEPCIONES

El Servicio de Acompañamiento Psicosocial de Bienestar Institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) garantiza el manejo confidencial de la información suministrada por la persona usuaria durante el proceso de orientación y acompañamiento, en cumplimiento de los principios éticos del ejercicio profesional de la psicología, la Ley 1090 de 2006, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y demás disposiciones legales aplicables.

La información obtenida durante las sesiones será utilizada exclusivamente para el desarrollo del proceso de acompañamiento psicosocial y permanecerá bajo custodia institucional, garantizando la reserva, integridad y protección de los datos personales.

No obstante, el deber de confidencialidad podrá ser limitado cuando exista una obligación legal o ética de proteger la vida, la integridad o los derechos de la persona usuaria o de terceros. En estos casos, el profesional informará, siempre que las circunstancias lo permitan, sobre la necesidad de compartir la información estrictamente necesaria con las autoridades o entidades competentes.

La confidencialidad podrá levantarse, entre otros, en los siguientes casos:

- Cuando exista riesgo inminente para la vida o la integridad de la persona usuaria o de terceros, incluyendo situaciones de riesgo suicida, intento de suicidio o conductas que representen peligro grave e inmediato.
- Cuando se identifiquen situaciones de violencia, abuso o vulneración de derechos que, conforme a la normatividad vigente, deban ser reportadas o requieran la activación de rutas institucionales o externas de protección.
- Cuando medie una orden emitida por autoridad judicial o administrativa competente, en los términos establecidos por la ley.
- Cuando la información sea requerida para la activación de rutas de atención en salud, protección o emergencias, compartiendo únicamente los datos estrictamente necesarios para garantizar la atención integral de la persona.
- En cualquier otra situación prevista por la legislación colombiana que obligue al profesional a informar a las autoridades competentes.

En todos los casos, el profesional actuará conforme a los principios de necesidad, proporcionalidad y mínima divulgación de la información, procurando proteger la privacidad de la persona usuaria y garantizando el respeto por sus derechos durante todo el proceso de atención.

6. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN

6.1 procedimiento de acompañamiento psicosocial

1. Programación de la cita: a través de los mecanismos de agendamiento institucional habilitados por Bienestar Institucional.
2. Presentación del profesional y del servicio: el profesional del equipo psicosocial se presenta y brinda información general sobre la naturaleza, alcance y condiciones del Servicio de Acompañamiento Psicosocial.
3. Encuadre inicial: se informa a la persona usuaria el alcance institucional del servicio, la duración aproximada de la sesión (45 minutos), el principio de confidencialidad y sus excepciones legales y éticas, la voluntariedad de la participación y el proceso de consentimiento informado.
4. Firma del consentimiento informado: previo al inicio del acompañamiento y de la recopilación de información, se diligencia y firma el formato institucional correspondiente.
5. Generación de vínculo y escucha activa: se propicia un espacio de orientación, escucha activa, respeto y contención emocional inicial que facilite la expresión de la persona usuaria.
6. Recopilación de información relevante: se identifican aspectos sociodemográficos, situación motivo de acompañamiento, percepción inicial, contexto personal, académico, familiar y social, factores protectores y factores de riesgo psicosocial, así como señales de alerta relacionadas con riesgo suicida, conductas autolesivas, consumo de sustancias o situaciones de violencia.
7. Orientación y psicoeducación: se brinda información pertinente, estrategias de afrontamiento, fortalecimiento de habilidades personales y recomendaciones de autocuidado acordes con las necesidades identificadas.
8. Definición de continuidad y orientación externa: el profesional, de acuerdo con su criterio profesional, el alcance institucional del servicio y las necesidades identificadas durante el proceso de orientación y acompañamiento psicosocial, determinará si el usuario requiere seguimiento desde Bienestar Institucional, activación de rutas institucionales u orientación para acceder a servicios externos de salud a través de su EPS u otras entidades competentes, cuando la situación exceda el alcance de atención básica brindado por la institución.
9. Registro institucional: la profesional diligencia el formato institucional correspondiente para el registro de las actuaciones realizadas durante el acompañamiento psicosocial.

6.2 Procedimiento de Atención en Crisis

Ante una situación de crisis emocional o psicológica presentada al interior de la institución, el profesional del equipo psicosocial dará atención conforme al siguiente procedimiento:

1. **Identificación y notificación de la situación de crisis:** Cualquier integrante de la comunidad institucional (estudiante, docente, funcionario, contratista o colaborador) que identifique o tenga conocimiento de una situación de crisis emocional, psicológica o conductual que pueda afectar la integridad o bienestar de un usuario, deberá informar de manera inmediata al Grupo de Bienestar Institucional. La persona que realiza el reporte suministrará información sobre el lugar donde se encuentra el usuario y las condiciones generales observadas.
2. **Desplazamiento al lugar:** El profesional del equipo psicosocial se dirige de manera inmediata al lugar dentro de la institución donde se encuentra el usuario, manteniendo la calma y evitando generar alarma innecesaria entre las personas presentes.
3. **Presentación del profesional:** Al llegar al lugar, el profesional se presenta al usuario indicando su nombre, cargo y rol institucional, estableciendo un primer contacto basado en la confianza, el respeto y la empatía.
4. **Traslado a un espacio privado y seguro:** Siempre que las condiciones lo permitan, se acompaña al usuario a un espacio tranquilo, privado y seguro dentro de la institución, preferiblemente el consultorio de psicología o el consultorio médico, garantizando la confidencialidad y favoreciendo la intervención.
5. **Primeros auxilios psicológicos y contención emocional:** El profesional brinda primeros auxilios psicológicos y contención emocional inicial mediante la escucha activa, el acompañamiento, la validación de emociones y la identificación de necesidades inmediatas, evitando emitir juicios, minimizar la situación o brindar recomendaciones prematuras.
6. **Evaluación del riesgo inmediato y de las necesidades del usuario:** Se realiza una valoración inicial orientada a identificar el nivel de riesgo y las necesidades prioritarias del usuario, incluyendo aspectos como estado emocional, presencia de ideación suicida, conductas autolesivas, alteraciones del comportamiento, consumo de sustancias psicoactivas u otras situaciones que puedan comprometer su seguridad o la de terceros.
7. **Activación de la red de apoyo y de las rutas de atención correspondientes:** De acuerdo con la valoración realizada, se activará la red de apoyo del usuario y se implementarán las acciones institucionales pertinentes. Cuando sea necesario, se realizará remisión interna al Servicio de Medicina para complementar la atención. Si se identifican situaciones que excedan el alcance de los servicios de salud de las UTS, se brindará orientación al usuario y a su red de apoyo para la búsqueda oportuna de

- atención a través de su EPS o de los servicios de urgencias correspondientes, según el nivel de riesgo evidenciado.
8. **Registro de la intervención:** La profesional diligencia el formato de contención emocional e intervención en crisis para documentar la situación presentada, la valoración realizada, las acciones implementadas y las remisiones efectuadas.
 9. **Seguimiento de la situación:** Cuando el usuario acepte el acompañamiento institucional, se realizará seguimiento psicosocial de acuerdo con las necesidades identificadas y la valoración profesional, estableciendo la periodicidad correspondiente. Todas las actuaciones y seguimientos deberán quedar registrados en el formato institucional definido para tal fin.

6.3 Instrumentos de Registro Institucional

Todas las actuaciones realizadas en el marco del Servicio de Acompañamiento Psicosocial deberán documentarse en los formatos institucionales vigentes, de acuerdo con el tipo de atención brindada. Los registros deberán ser diligenciados de manera completa, clara, oportuna y confidencial, garantizando la trazabilidad de las intervenciones realizadas y el cumplimiento de la normatividad relacionada con la protección de datos personales y el manejo de la información.

En situaciones de crisis emocional o psicológica, cuando las condiciones del usuario no permitan la firma inmediata de documentos o el suministro completo de información, el profesional dejará constancia de dicha situación en el formato correspondiente.

La presente ruta podrá activarse en cualquier momento en que se identifiquen señales de alerta, ideación suicida, conducta suicida o factores de riesgo asociados, independientemente de si la identificación ocurre durante una atención programada de acompañamiento psicosocial, una situación de crisis, una actividad institucional, una remisión interna o cualquier otro espacio de interacción con la comunidad institucional.

6.4 Ruta específica de actuación ante riesgo suicida identificado

La presente ruta se enmarca en la Ley 1616 de 2013 (Ley de Salud Mental), la Estrategia Nacional para el Cuidado Integral de la Salud en Personas con Conducta Suicida adoptada mediante la Resolución 347 de 2026 y los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, incluyendo el Código Dorado como mecanismo de atención inmediata ante situaciones de riesgo suicida. En este marco, las Unidades Tecnológicas de Santander, como institución de educación superior, desarrollan acciones de detección temprana, orientación, contención emocional inicial, activación de rutas institucionales, articulación con redes de apoyo

y remisión oportuna a servicios externos especializados, conforme al alcance institucional del Servicio de Acompañamiento Psicosocial.

Conforme al alcance institucional del Servicio de Acompañamiento Psicosocial. La activación del Código Dorado se realizará cuando se identifiquen situaciones de riesgo suicida que requieran atención inmediata y articulación con los servicios de salud competentes.

Las actuaciones realizadas por Bienestar Institucional no sustituyen la atención especializada en salud mental ni las competencias asignadas a las entidades que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

6.4.1 Señales de alerta:

TIPO	MANIFESTACIONES
Verbales y escritas	"No quiero seguir viviendo", "nadie me necesita", "todo estaría mejor sin mí"; publicaciones en redes sociales con mensajes de desesperanza, despedida o ideación directa.
Conductuales	Aislamiento repentino, abandono de actividades académicas, regalo de pertenencias valiosas, despedirse de personas cercanas, descuido del autocuidado, búsqueda de información sobre métodos.
Emocionales	Tristeza persistente, llanto frecuente, desesperanza, cambios bruscos de humor, alta irritabilidad o, por el contrario, calma repentina e inesperada tras un período de crisis (señal de alto riesgo).
Contextuales	Pérdidas recientes (duelos, rupturas afectivas, fracasos académicos), antecedentes de intentos previos, consumo de sustancias psicoactivas o alcohol, historial de violencia o maltrato, falta de red de apoyo.

6.4.2 Pasos de la Ruta Intento de Suicidio

PASO 1

Identificación de señales de alerta o riesgo suicida

- El riesgo suicida podrá ser identificado por cualquier miembro de la comunidad institucional o por el profesional del Servicio de Acompañamiento Psicosocial durante una atención programada, una intervención en crisis o cualquier otro espacio institucional.
- Ante cualquier señal de alerta: NO dejar sola a la persona en ninguna circunstancia.
- Mantener la calma, escuchar sin juzgar y comunicarse de inmediato con el equipo psicosocial de Bienestar Institucional.
- No intentar hacer diagnóstico ni minimizar la situación. No prometer confidencialidad absoluta.

**PASO
2**

Atención primaria en el sitio (cualquier persona presente)

- Presentarse por nombre y acercarse de forma tranquila y respetuosa.
- Escuchar activamente sin interrumpir ni minimizar lo que la persona expresa.
- Validar las emociones: reconocer que su dolor es real y que hay personas dispuestas a ayudar.
- Evitar frases como "deberías estar agradecido/a", "eso no es para tanto" o consejos inmediatos.
- Retirar del entorno objetos de riesgo (medicamentos, objetos cortantes, etc.) si es posible hacerlo sin confrontación.
- Solicitar apoyo a otra persona para activar la ruta sin dejar desatendida a la persona en crisis.

**PASO
3**

Activación del equipo psicosocial de Bienestar Institucional

- Notificación inmediata a través de los canales internos habilitados.
- El profesional realiza: valoración inicial del riesgo (intensidad, frecuencia, plan, acceso a medios, intentos previos, red de apoyo). Cuando la valoración identifique riesgo suicida moderado, alto o intento de suicidio, el profesional activará el **Código Dorado**, garantizando la articulación inmediata con la red de apoyo, los servicios de salud y los mecanismos de atención de urgencias que correspondan.
- Contención emocional y regulación: espacio seguro, empático y sin juicio.
- Elaboración de un plan de seguridad básico, entendido como una medida temporal de contención y orientación mientras se activa la red externa de atención en salud, acordado con la persona, que incluya: personas de confianza a quienes contactar, actividades que pueden ayudar a manejar la crisis y compromiso de no actuar sobre los pensamientos suicidas mientras se establece la ruta de atención.

**PASO
4**

Notificación a red de apoyo y articulación con medicina de Bienestar

- Contactar a familiar o acudiente registrado, informando la situación con prudencia y orientándolo.
- En todos los casos — incluso con personas mayores de edad — la familia debe ser informada cuando existe riesgo para la vida.
- Articulación con el médico de Bienestar Institucional para valoración física.
- Comunicación con la Coordinadora del Grupo de Bienestar para respaldo institucional.

**PASO
5**

Remisión externa y articulación con el sistema de salud

- Línea 106 — Primeros auxilios psicológicos (disponible 24 horas).
- WhatsApp Espérame: 322 964 3755 — Alcaldía de Bucaramanga / Secretaría de Salud y Ambiente.
- Línea Santander: 300 916 5070.
- Línea de emergencias: 123 (riesgo inminente — activar de INMEDIATO, sin esperar familiar).

- Hospitales de referencia: Hospital San Camilo ESE, Clínica Psiquiátrica Isnor, Clínica San Pablo, IPS Niños de Papel (salud mental).

**PASO
6**

Registro institucional

- F-BI-23 Evolución de Atención Psicosocial
- F-BI-52 Contención emocional e intervención en crisis

**PASO
7**

Seguimiento, acompañamiento y cierre del caso

- Al día siguiente: contacto telefónico con la persona y/o su red de apoyo para verificar estado y confirmar acceso a servicios externos.
- Durante el semestre: acompañamiento psicosocial periódico dentro de la capacidad del servicio, orientado a fortalecer factores protectores.
- Articulación académica: el Coordinador de Bienestar gestiona condiciones de apoyo ante instancias académicas cuando sea necesario.
- Cierre documentado: cuando la persona cuente con atención especializada activa y condiciones de estabilidad suficientes. Se elabora informe de cierre dirigido a Coordinación de Bienestar.

6.5 ACCIONES PREVENTIVAS PERMANENTES

1. Desarrollo de talleres, campañas y estrategias de sensibilización sobre salud mental, gestión emocional, autocuidado y búsqueda de apoyo, dirigidas a la comunidad institucional.
2. Realización de espacios formativos dirigidos a docentes y personal administrativo para el reconocimiento de señales de alerta, factores de riesgo psicosocial y nociones básicas de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).
3. Difusión permanente de las líneas de atención y redes de apoyo disponibles, tales como Línea 106, WhatsApp Espérame 322 964 3755, Línea Santander 300 916 5070 y los canales institucionales del Servicio de Acompañamiento Psicosocial.
4. Actualización periódica del protocolo conforme a la normatividad vigente, los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas en la comunidad educativa.

6.6 Redes Externas de atención en Emergencias Psicosociales

Las siguientes líneas de atención pertenecen a entidades departamentales y nacionales que desde Bienestar Institucional se utilizan como apoyo en materia de salud mental y atención de emergencias psicosociales.

Servicio	Contacto	Disponibilidad	Descripción
Línea 106	106 (gratuita)	24 horas / 7 días	Primeros auxilios psicológicos. Atención nacional en crisis emocionales y salud mental.
WhatsApp Espérame	322 964 3755	Horario de operación	Escucha y orientación en crisis emocionales. Alcaldía de Bucaramanga — Secretaría de Salud y Ambiente.
Línea Santander	300 916 5070	Horario de operación	Orientación y acompañamiento en salud mental para el departamento de Santander.
Línea de emergencias	123	24 horas / 7 días	Emergencias que implican riesgo inminente para la vida. Policía, bomberos, ambulancia.
Línea de violencia de género	155	24 horas / 7 días	Atención a víctimas de violencia de género. Orientación sobre rutas de protección.
ICBF — Línea de infancia	141	24 horas / 7 días	Atención a menores de edad en situación de riesgo o vulneración de derechos.

Las siguientes instituciones constituyen la red de referencia hospitalaria para casos que requieren atención especializada en salud mental, incluyendo hospitalización, urgencias psiquiátricas y acompañamiento especializado de mediana y situaciones que superan el alcance institucional

Institución	Perfil de Atención
Hospital San Camilo ESE	Hospital psiquiátrico de referencia departamental. Urgencias psiquiátricas, hospitalización, servicios externos especializados especializada.
Clínica Psiquiátrica Isnor	Atención especializada en salud mental, hospitalización, manejo de crisis psiquiátrica.
Clínica San Pablo	Atención en salud mental y psiquiatría, hospitalización parcial y total.
IPS Niños de Papel (Bucaramanga)	Atención en salud mental infantil y adolescente. Referencia para menores de edad.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente protocolo se sustenta en el siguiente marco normativo y de política pública vigente en Colombia

- **Constitución Política de Colombia – Artículo 49:** Garantiza el derecho fundamental a la salud y establece su prestación como servicio público a cargo del Estado.
- **Ley 30 de 1992 – Artículo 117:** Establece la obligación de las Instituciones de Educación Superior de desarrollar programas de bienestar dirigidos al desarrollo integral de la comunidad académica.
- **Ley 1090 de 2006:** Regula el ejercicio profesional de la psicología en Colombia y establece principios éticos como confidencialidad, consentimiento informado, responsabilidad profesional y competencia técnica.
- **Ley 1616 de 2013:** Ley de Salud Mental que define acciones de promoción, prevención, atención integral y rehabilitación en salud mental, así como los derechos de las personas.
- **Ley 2460 de 2025:** Fortalece la política nacional de salud mental y refuerza las estrategias institucionales de promoción, prevención y atención integral en salud mental.
- **Decreto 0729 de 2025:** Adopta y actualiza la Política Nacional de Salud Mental, fortaleciendo las acciones de promoción de la salud mental, prevención de los problemas y trastornos mentales, atención integral, rehabilitación psicosocial, gestión del riesgo, participación social y enfoque diferencial, orientando las actuaciones de las instituciones en la protección del bienestar mental de la población.
- **Ley 1751 de 2015:** Reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, garantizando acceso oportuno, eficaz y de calidad.
- **Ley 1620 de 2013:** Crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y establece mecanismos y rutas de atención frente a situaciones de violencia, acoso y vulneración de derechos.
- **Ley 599 de 2000:** Código Penal Colombiano; establece las conductas punibles relacionadas con violencias, amenazas, hostigamiento y delitos sexuales.
- **Ley 1257 de 2008:** Dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de las violencias y discriminación contra las mujeres.
- **Ley 1581 de 2012:** Establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y el manejo de información sensible.
- **Decreto 1377 de 2013:** Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en relación con el tratamiento y protección de datos personales.
- **Resolución 2292 de 2021:** Adopta las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y orienta criterios de atención, seguimiento y remisión en salud.

- **Resolución 0459 de 2012:** Establece el protocolo y modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual.
- **Resolución 1995 de 1999:** Define las normas para el manejo, diligenciamiento, archivo, custodia y confidencialidad de la historia clínica.
- **Resolución 3100 de 2019:** Define los procedimientos y condiciones de habilitación de los servicios de salud en Colombia.
- **Resolución 544 de 2023:** Actualiza disposiciones relacionadas con las condiciones de habilitación de servicios de salud y niveles de complejidad.
- **Resolución 347 de 2026:** Adopta la Estrategia Nacional para el Cuidado Integral de la Salud en Personas con Conducta Suicida y establece el **Código Dorado** como mecanismo de atención inmediata, articulación y seguimiento de los casos de riesgo suicida.
- **Decreto 3518 de 2006:** Reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA) y la notificación obligatoria de eventos de interés en salud pública.
- **Acuerdo CESU No. 03 de 1995:** Define las políticas nacionales de Bienestar Universitario para las Instituciones de Educación Superior.
- **Política de Bienestar Institucional UTS:** Orienta las acciones institucionales de bienestar integral, acompañamiento y fortalecimiento de la comunidad educativa en las UTS.

8. REGISTROS

- F-BI-50 Consentimiento informado servicio de acompañamiento psicosocial.
- F-BI-15 Informe diario de atención psicosocial
- F-BI-23 Evolución de atención psicosocial
- F-BI-52 Formato de contención emocional e intervención inicial en crisis

9. ANEXOS

- Guía rápida de primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para estudiantes
- Guía rápida de primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para docentes
- Infografía primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para la comunidad institucional
- Protocolo de primeros auxilios psicológicos (PAP) para la atención de crisis de ansiedad y pánico en la comunidad institucional.