



Protocolo Institucional de Primer Ayuda Psicológica En respuesta a Emergencias

2026-2028

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS GENERALES DEL INSTITUTO	4
3. OBJETIVOS	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivo Específico	5
4. ALCANCE	5
5. MARCO LEGAL	5
5.1 Constitución de la República del Ecuador	5
5.2 Ley Orgánica de Educación Superior	3
5.4 Reglamento Interno de Trabajo	4
6. LINEAMIENTOS GENERALES	6
6.1 Justificación Teórica	6
6.2 Procedimiento de actuación e intervención	7
6.2.1 Prevención	7
6.2.2 Detección	7
6.2.3 Intervención	8
6.2.4 Seguimiento y evaluación	8
6.3 Rutas de intervención	9
6.4 Actores de protocolo	10
6.4.1 Los responsables de la intervención	10
6.4.2 Víctimas	10
6.4.3 Observadores o víctimas secundarias	11
6.5 Aplicación de la PAP	11
6.6 Herramientas	12
6.6.1 Técnicas de comunicación	12
6.6.2 Estrategias para el cuidado del equipo que aplicara la PAP	12
6.6.3 Principios y criterios básicos a utilizarse en la atención	12
7. DIÁLOGO	15
8. REGISTRO Y SEGUIMIENTO	15
8.1 Ficha de Caso	15
8.2 Detalle de actividad	16

8.3 Principios de Actuación	17
8.4 Ruta de derivación y seguimiento post PAP	18
9. CONCLUSIÓN	19
10. BIBLIOGRAFÍA	20

1. INTRODUCCIÓN

La salud mental constituye un componente esencial del bienestar integral del desarrollo del ser humano, permitiendo el manejo a diversas situaciones cotidianas, que le permita desarrollar sus capacidades, mantener relaciones interpersonales saludables y así mismo participar activamente dentro de la sociedad. En el ámbito de la educación superior, se trata de promover y proteger la salud mental favoreciendo un entorno seguro el cual fortalece el aprendizaje, la convivencia e incluso el desarrollo personal del estudiante, docentes y personal administrativo.

Las instituciones de educación superior pueden enfrentarse a diversas situaciones de emergencia o eventos críticos, tales como accidentes, desastres naturales, emergencias médicas, violencia, pérdidas de familiares o cualquier acontecimiento que genere un impacto emocional significativo en la comunidad educativa. Ante estas circunstancias, resulta indispensable contar con procedimientos que permitan brindar una atención inicial oportuna, organizada y basada en evidencia, orientada a disminuir el impacto psicológico y favorecer la recuperación de las personas afectadas.

La primera ayuda psicológica (PAP) constituyen una intervención temprana que busca proporcionar apoyo humano, práctico y emocional a personas que atraviesan una situación de crisis, respetando su, cultura, necesidades y capacidades. Su finalidad es promover la sensación de seguridad, reducir el nivel de angustia, fortalecer los mecanismos de afrontamiento y facilitar, cuando sea necesario, la derivación a servicios especializados de atención en salud mental.

En este contexto, el Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth – AITEC, con condición Universitario, a través de la Unidad de Bienestar Institucional, presenta el Protocolo Institucional de primera ayuda psicológica en respuesta a emergencias, con el propósito de establecer lineamientos claros para la actuación inmediata frente a eventos que puedan afectar el bienestar emocional de los miembros de la comunidad educativa. Este protocolo busca fortalecer la capacidad de respuesta institucional, promover una atención integral y garantizar la coordinación entre las diferentes áreas involucradas en la gestión de emergencias.

La aplicación de este protocolo reafirma el compromiso institucional con la promoción de la salud mental, la prevención de riesgos psicosociales y la protección de la integridad de toda la comunidad educativa, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de prevención, cuidado y resiliencia.

2. DATOS GENERALES DEL INSTITUTO

Nombre completo de la Institución:	Instituto Superior Tecnológico “Almirante Illingworth” condición Universitario
Tipo de financiamiento:	Particular autofinanciado
Ubicación:	Av. José Gómez Gault Km. 8 ½ Vía a Daule
Número de contacto:	043703300
Página web:	www.aitec.edu.ec
Correo:	rector@aitec.edu.ec
Rectora:	Mgtr. Judith Navarrete Morán jnavarrete@aitec.edu.ec
Vicerrectora:	MsC. Laura Marín Granados lmarin@aitec.edu.ec
Equipo PAP:	MsC. Mariuxi Balbín Mantilla mbalbin@aitec.edu.ec Ps. Muriel Macias Zalamea mmacias@aitec.edu.ec Mgtr. Victor Hermida Troya vhermida@aitec.edu.ec Ing. Jhon Brito Moreno jbrito@aitec.edu.ec MsC. Katherin Goyo Medina kgoyo@aitec.edu.ec Ing. Ernesto Robles Peñaherrera erobles@aitec.edu.ec Mgtr. Lourdes Parra Trelles lparra@aitec.edu.ec MsC. Roxana Carpio Monroy rcarpio@aitec.edu.ec Ing. Karina Cuji Rosales kcuji@aitec.edu.ec

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Brindar la primera ayuda psicológica desde una propuesta humana que permita el apoyo y ayuda a las necesidades y preocupaciones de la comunidad educativa AITEC que han estado expuestas a eventos críticos.

3.2 Objetivo Especifico

- Generar acciones para el apoyo social, físico y emocional de todos los actores del AITEC, que le permita sentirse ayudados y escuchados para su recuperación ante una emergencia.
- Establecer procedimientos claros para la identificación, atención, contención emocional y derivación de personas que requieran atención psicológica especializada.
- Garantizar la socialización e implementación del protocolo a fin de brindar primera ayuda psicológica a la comunidad educativa del AITEC

4. ALCANCE

Las orientaciones y procedimientos del presente protocolo son de aplicación para todos los docentes, personal administrativo y estudiantes que hayan sido o se encuentren expuestos a diferentes eventos críticos.

5. MARCO LEGAL

El protocolo se sustenta en la Normativa Nacional Vigente y en los lineamientos institucionales que promueven la protección de salud mental, la gestión integral de riesgo, el bienestar de la comunidad educativa y la garantía de los derechos humanos.

5.1 Constitución de la República del Ecuador

TÍTULO II DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección segunda

Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Sección quinta
Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Sección séptima
Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, (...)

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Capítulo tercero
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades

catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

TÍTULO VII

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

Capítulo primero

Inclusión y equidad

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social.

El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

Art. 345.- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares.

En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.
4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos.
6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.

8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.

5.2 Ley Orgánica de Educación Superior

TITULO I

AMBITO, OBJETO, FINES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Capítulo 3

Principios del Sistema de Educación Superior

Art. 13.- Funciones del sistema de Educación Superior. – Son funciones del Sistema de Educación Superior:

- a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia;
- p) Implementar políticas y programas institucionales con el fin de erradicar cualquier forma de violencia;
- q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional);
- r) Capacitar a la comunidad universitaria en temas de violencia escolar, sexual, y de género; y,
- s) Establecer mecanismos de denuncia y ulterior reparación en caso de hechos probados. Estos mecanismos podrán ser implementados contra cualquier integrante de la comunidad universitaria.

TITULO IV

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Capítulo 1

Del Principio de Igualdad de Oportunidades

Art. 86.- Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollara procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.

Entre sus atribuciones, están:

- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
- b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia;
- c) Brindar asistencia a quienes demande por violaciones de estos derechos;
- d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. La unidad de bienestar estudiantil, a través del representante legal de la institución de educación superior, presentara o iniciara las acciones administrativas y judiciales que correspondan por los hechos que hubieren llegado a su conocimiento;
- e) Implementar programas y proyectos de información, prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco;
- g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad;
- h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada;
- i) Promover la convivencia intercultural;

Las instituciones de educación superior destinarán al personal y los recursos para el fortalecimiento de esta Unidad.

5.4 Reglamento Interno de Trabajo

CAPITULO I **DEL ORIGEN**

Art. 3. DE LOS PRINCIPIOS. - El Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth se sustenta en los principios de igualdad y autonomía responsable como lo estipula la Constitución vigente, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento.

CAPITULO VII **LUGAR DE TRABAJO**

Art. 32. AMBIENTE DE TRABAJO. - El Instituto se compromete en otorgar a sus Trabajadores un ambiente de trabajo sano, tranquilo, seguro, libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa algún acto que perturbe o altere dichas condiciones, será sancionado de acuerdo con el presente Reglamento.

Art. 33. DISCRIMINACIÓN. - Se considerará como discriminación toda manifestación o expresión tanto física como verbal, que denote insulto o desprecio hacia otra persona por razones

de edad, color, nacionalidad, raza, religión, sexo o discapacidad. Así mismo, no se permitirá hacer comentarios impropios o fuera de lugar contra el personal de trabajo o sus directivos, y que, además, traten de:

- a) Crear un ambiente de trabajo tenso y ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos,
- c) Afectar el desempeño laboral del personal; e,
- d) Interrumpir o desalentar las oportunidades de crecimiento del Trabajador o del Instituto.

Art. 34. ACOSO LABORAL. - El Instituto prohíbe terminantemente todo tipo de acoso en el lugar de trabajo. Al respecto, cabe señalar, que el acoso puede llegar a ser, inclusive, de carácter físico como verbal, a través de comportamiento o expresiones que se puedan presentar mediante contacto físico, caricias, acercamientos o peticiones realizados de manera repetitiva, inapropiada, innecesarias e injustificadas, tales como:

- 1) Comportamiento inadecuado dentro de las instalaciones del Instituto;
- 2) Pedido de un acto sexual a cambio de una decisión o concesión laboral o personal.
- 3) Cuando se intenta interferir en la actividad o desempeño de labores de un trabajador.
- 4) El forzar o presionar a un Trabajador para tener relaciones sexuales mediante el uso de chantaje, amenazas o cargo laboral.
- 5) El empleo de palabras o frases obscenas o de doble sentido con tinte sexual.
- 6) Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta, actividad o inclinación sexual.
- 7) Colocar o colgar dentro de las instalaciones del Instituto rótulos, hojas, emails o volantes que contengan fotografías o textos ofensivos de carácter sexual.

No obstante, los casos expuestos en este artículo, no se deberá interpretar como acoso sexual: los cumplidos, comentarios o comportamientos ocasionales que son socialmente aceptados.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1 Justificación Teórica

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) definen los Primeros Auxilios Psicológicos o La Primera Ayuda Psicológica (PAP) como una respuesta humana, práctica y de apoyo dirigida a personas que han experimentado una situación altamente estresante o potencialmente traumática. Su objetivo principal es establecer el primer contacto, promover la sensación de seguridad, favorecer la estabilidad emocional y fortalecer las capacidades de afrontamiento de las personas, respetando en todo momento su cultura, derechos, necesidades y autonomía.

El PAP no constituyen un tratamiento psicoterapéutico ni implican emitir juicios, aconsejar o presionar a la persona para que relate los acontecimientos vividos, se trata de una intervención inicial basada en la escucha activa, la empatía y el acompañamiento, orientada a identificar las necesidades inmediatas de la persona afectada, facilitar el acceso a recursos de apoyo y promover mecanismos saludables de afrontamiento. Por lo que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2012), la aplicación de la Primera Ayuda Psicológica se fundamenta en tres principios esenciales de actuación: observar, escuchar y conectar. Estos principios permiten evaluar el contexto y las condiciones de seguridad, identificar las necesidades prioritarias, establecer una comunicación respetuosa y facilitar el acceso a redes de apoyo, servicios institucionales o especializados cuando la situación lo requiera.

La implementación de este Protocolo requiere que quienes los proporcionen desarrollen competencias relacionadas con la escucha activa, la comunicación empática, el respeto por la diversidad, la confidencialidad, la regulación emocional y la toma de decisiones oportunas. Asimismo, es fundamental que mantengan una actitud serena y profesional que favorezca la contención emocional y contribuya a disminuir el impacto de la crisis sin generar dependencia o revictimización.

Como institución de educación superior buscamos establecer lineamientos y diferentes herramientas claras para la atención inicial de estudiantes, docentes, personal administrativo y demás integrantes de la comunidad educativa que se vean afectados por una situación de emergencia o evento crítico. Este protocolo busca fortalecer la capacidad de respuesta institucional, promover la protección de la salud mental y garantizar una atención oportuna, ética,

humanizada y articulada con los procedimientos institucionales de gestión de riesgos y bienestar integral.

6.2 Procedimiento de actuación e intervención

El procedimiento de actuación e intervención está compuesto por las siguientes fases:

- Prevención
- Detección
- Intervención
- Seguimiento y evaluación

6.2.1 Prevención

Esta etapa es la primera a realizar dentro del protocolo y tiene como finalidad fortalecer los factores protectores, promover la salud mental y desarrollar estrategias que permitan disminuir el impacto emocional ante posibles situaciones de emergencia o eventos críticos dentro de la comunidad educativa, por lo que se pueden realizar actividades o programas como:

- Charlas de concientización y psicoeducación de la salud mental.
- Webinars abarcando mecanismos de autoayuda ante diferentes problemáticas o situaciones impactantes de la actualidad.
- Difusión de rutas de atención, servicios de acompañamiento psicológico y canales institucionales de apoyo.
- Campañas institucionales de sensibilización mediante material informativo, publicaciones digitales, infografías y recursos audiovisuales orientados a la promoción de la salud mental.

Las actividades se realizarán al menos de forma bimensual con la finalidad de estar en contacto y pendientes de cada uno de los integrantes de la IES, ante sucesos críticos.

6.2.2 Detección

Esta segunda etapa tiene como propósito identificar, detectar quién requiere apoyo y evaluar sus necesidades o preocupaciones para dar paso a la primera ayuda psicológica, si bien es cierto que las personas afectadas puedan requerir ayuda durante o inmediatamente después del acontecimiento, a veces pueden transcurrir días o semanas, dependiendo de cuán grave ha

sido el evento, como resultado de la etapa de prevención se estima tener un impacto de la información en los diferentes actores de la IES.

Como parte de esta etapa, se realizará acciones para la detección temprana en donde la comunicación con docentes, coordinadores académicos y personal administrativo será esencial con la observación del desempeño académico, recepción de solicitudes de los estudiantes, señales de alerta y cambios significativos en su comportamiento. Posteriormente se realizará la evaluación inicial para garantizar una respuesta temprana.

6.2.3 Intervención

Dentro de esta tercera etapa en donde se realiza la implementación del PAP, que tiene como objetivo proporcionar el apoyo emocional inmediato, en donde buscamos reducir el nivel de angustia y presentarle los recursos de ayuda disponible.

La intervención no necesariamente requiere de un profesional, puesto que la PAP no es asesoramiento profesional, sin embargo, es importante que el ayudador conozca sus propios límites y busque la ayuda de otras personas según el evento ocurrido, de manera que el apoyo brindado sea práctico. Así mismo se resalta que se implementa la escucha activa y el acompañamiento para contribuir con las necesidades del afectado.

Cuando hay lesiones graves que ponen en riesgo la vida del afectado, cuando las personas pueden hacerse daño a sí mismos o a otros; son algunos casos en los que se requiere apoyo más avanzado que tan solo PAP, es decir deben derivarse de manera inmediata a un experto y priorizar la protección de la integridad física y emocional de la persona afectada.

Dentro de esta etapa se seguirá las siguientes acciones:

- Brindar y aplicar la PAP al afectado
- Acompañar dentro del proceso de emergencia
- Proceso de intervención psicoterapéutica
- Derivación en casos específicos que lo requieran dado su gravedad

6.2.4 Seguimiento y evaluación

Se realizará el seguimiento y evaluación del proceso realizado para analizar la evolución del afectado, observando si el afectado ha superado la etapa de crisis de emergencia con la cual

inició la PAP. En esta etapa también se verifica la evolución del afectado que ha sido derivado a otros profesionales o instancias.

Dentro de esta etapa se evaluará:

- La evolución del estado emocional de la persona.
- El nivel de adaptación posterior al evento crítico.
- La identificación de nuevos factores de riesgo.

6.3 Rutas de intervención

Dentro de todo el proceso de intervención de la primera ayuda psicológica se estima los siguientes pasos a realizar, según los eventos suscitados:

En caso de eventos traumáticos a nivel biopsicosocial:

- Identificación del afectado
- Evaluación de sus necesidades o preocupaciones
- Apertura, escucha activa y contención emocional
- Establecer red de apoyo social para el afectado
- Derivación a profesional en casos críticos

En caso de desastres naturales:

- Informarse sobre la situación comprobando la seguridad del entorno
- Identificación del afectado
- Apertura y escucha activa
- Ayudar a resolver sus necesidades básicas
- Derivación a profesional de la salud en casos críticos
- Seguimiento Psicológico

En caso de violencia y/o acoso:

- Identificación del afectado
- Evaluación de sus necesidades y nivel de riesgo
- Apertura, escucha activa y contención emocional
- Brindar información para formalizar denuncia
- Establecer red de apoyo social para el afectado
- Derivación a profesional legal o de la salud en casos críticos
- Seguimiento Psicológico

6.4 Actores de protocolo

Los actores van a ser los diferentes participantes en el protocolo, siendo estos los responsables de la intervención, la(s) víctima(s) y los observadores o víctimas secundarias. Dentro de la institución se han determinado:

6.4.1 Los responsables de la intervención

Directivos	• Participar en la construcción del PAP • Facilitar recursos para la ejecución de las diferentes fases del protocolo • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de crisis
Equipo capacitado PAP	• Participar en la construcción del PAP • Brindar el apoyo el necesario a los afectados • Capacitar a los demás integrantes de la IES • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de violencia para evitar observar
Unidad de bienestar	• Participar en la construcción del PAP • Promover espacios educativos garantizando que sean seguros y libres de violencia • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de violencia para evitar observar

6.4.2 Víctimas

Directivos	Todos los integrantes de la IES están propensos a vivir eventos traumáticos y que requieran de atención emergente a nivel psicológico.
Equipo capacitado PAP	
Unidad de Bienestar	
Personal académico	
Personal administrativo	
Estudiantes	

6.4.3 Observadores o víctimas secundarias

Directivos	Las personas que se encuentran en el medio de las problemáticas son los afectados secundarios, debido a que serán los que estarán observando y analizando las situaciones y circunstancias sin tener impacto directo.
Personal académico	
Personal administrativo	
Estudiantes y sus familiares	

6.5 Aplicación de la PAP

La PAP constituye a una intervención inmediata orientada en brindar apoyo emocional y acompañamiento a las personas que han experimentado recientemente alguna situación de crisis, por lo que se procede a aplicar de forma preventiva, durante e inmediatamente después de dicha situación considerando las reacciones emocionales.

El lugar para proporcionar la ayuda debe ser adecuado y seguro, un espacio de confidencialidad no específicamente cerrado, siempre respetando la dignidad de las personas afectadas.

La PAP será aplicada a todos los integrantes de la IES ante casos de emergencia; como:

- Personas que lleguen en un estado de angustia o crisis por haber experimentado alguna situación de riesgo.
- Aquellos integrantes de la IES que se encuentren cruzando o hayan pasado algún evento traumático a nivel biopsicosocial (familia, trabajo, amigos, pareja, etc.).
- Personas afectadas por crisis de índole económica
- Personas que sufran alguna problemática mental
- Personas que hayan sufrido algún accidente, siniestro
- Situaciones de desastres naturales

6.6 Herramientas

6.6.1 Técnicas de comunicación

- Comunicación abierta y afectiva con la finalidad de dar apertura y acogida a las diferentes problemáticas con las cuales llegue el afectado a buscar la ayuda emergente.
- Practicar la escucha activa, permitiendo que la persona se exprese sin presionarla.
- Emitir palabras de refuerzo o acogida para que el afectado sienta la empatía con el ayudador.
- Estar atento al discurso del afectado y rescatar lo más relevante para desensibilizar la problemática y poder validar las emociones.

6.6.2 Estrategias para el cuidado del equipo que aplicara la PAP

- Brindar un seguimiento a nivel psicológico y estabilidad emocional de quienes ofrezcan la PAP.
- Crear cronogramas para capacitaciones sobre lineamientos y cuidado de la salud mental.
- Realizar reuniones de retroalimentación y análisis de casos cuando sea pertinente.
- Brindar apoyo y compañía de salud física.
- Crear seguimientos de recomendaciones de cuidados físicos.

6.6.3 Principios y criterios básicos a utilizarse en la atención

La Organización Mundial de la Salud (2012) indica que existen tres principios de actuación de PAP.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	
Observar	• Comprobar la seguridad, • Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes, y • Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.

Escuchar	• Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda, • Pregunte acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa, y • Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.
Conectar	• Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios, • Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas y brinde información. • Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.

De igual manera, es importante considerar los criterios básicos en la atención PAP.

CRITERIOS BÁSICOS A UTILIZARSE EN LA ATENCIÓN PAP	
Confidencialidad	Será toda información personal que no puede ser divulgada sin el consentimiento de la persona a quien se le asistió en el PAP y que, por lo tanto, debe ser protegida, limitando el acceso público a dicha información.
Profesionalismo	Este aspecto es la manera o la forma de desarrollar de actuar ante brindar el apoyo psicológico con un total compromiso, medida y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas por el PAP
Imparcialidad	La definiremos como la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas o cosas, o situaciones vividas por la persona que se le presta el PAP, ni están a favor ni en contra de alguien o de algo
No revictimización	En el caso de que la persona que se ha asistido en el PAP y se siente que son vulnerados sus derechos como persona y por ello asume el rol de víctima. Esta respuesta hace que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima; el cual debemos evitar.

Integralidad	Se refiere a la total o amplia gama de aptitudes poseídas, debe ser una característica que denote que siempre se hará lo correcto, y que no afecte los intereses de las demás personas.
Derecho a la defensa	Este derecho está rodeado de una serie de garantías como aquellas de ser informado, de tener acceso a documentos y actuaciones, asiste abogado defensor, ser informado en su lengua materna, no ser interrogado si no está presente su defensor, no ser obligado a auto incriminarse, motivación de la sentencia, garantía de apelar de la sentencia, etc.
Transversalidad de género y enfoque de derechos	La transversalización del enfoque de género responde a un proceso de evaluación de las implicaciones que cualquier acción política o programa planificado en todas las áreas y en todos los niveles, en todas las áreas y en todos los niveles tiene para las mujeres y hombres de forma diferenciada.
Principio Pro ser humano	El derecho de los derechos humanos, en virtud del cual se debe acudir a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos e, inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida
Atención, protección y acompañamiento	La persona afectada recibirá contención emocional como primera intervención, gestión de medidas de protección en caso de ser necesarias
Derivación, notificación y respuesta efectiva	Los casos que se susciten deberán ser atendidos de manera oportuna en todas las instancias del proceso, hasta su resolución. En los casos en los que la Ley determine, los actos de acoso, discriminación y violencia deberán ser denunciados y derivados al Sistema de Justicia.

7. DIÁLOGO

El diálogo permitirá la conexión entre el ayudador y afectado, en esta situación quien provea la ayuda debe:

- Mostrar tranquilidad, cortesía y disposición
- Escuchar activamente el requerimiento del afectado
- No emitir juicios de valor, ni bromas
- Mantener una posición firme y de confianza
- Respetar la privacidad y mantener confidencialidad
- Ofrecer información concreta en caso de tenerla
- Utilizar lenguaje claro y sencillo
- Observar la comunicación verbal y no verbal para identificar señales

Cada caso o evento es diferente e impacta en diversas formas a las personas, por lo tanto, no se puede realizar un diálogo específico para cada uno de los afectados, sin embargo, se puede considerar las siguientes pautas durante el proceso de intervención

- Preguntar de manera simple y respetuosa ¿en qué puedo ayudarte? · Dar su nombre y preguntar el nombre del afectado
- No utilizar lenguaje técnico
- Explicar de manera sencilla los pasos a seguir y las alternativas de apoyo disponible

8. REGISTRO Y SEGUIMIENTO

8.1 Ficha de Caso

Esta ficha sirve para registrar datos informativos de la persona que necesite la ayuda psicológica ante cualquier emergencia., la misma que debe ser llenada de manera precisa, técnica y que contenga información significativa, para los integrantes del equipo PAP, Recordar que la información es confidencial debe contener: fecha de inicio, nombre del paciente, número de celular, género, una pregunta importante sobre si ha tenido atención previamente a la cita en la parte psicológica.

FICHA DE CASO PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA				
Fecha de inicio:				
Nombre del paciente				
Número de celular:				
Género:				
Edad:				
Vive:	Solo (a)		Familia	
Trabaja:	Si		No	
Ha tenido asistencia psicológica o psiquiátrica previamente:	Si		No	
Observaciones:				
Datos de contacto para emergencias:	Nombre		Número de celular	

8.2 Detalle de actividad

El equipo PAP será responsable de planificar las diversas actividades que permitirán establecer un conjunto articulado y continuo de acciones y servicios preventivos, curativos, individuales y colectivos, en los diferentes grados de complejidad.

No.	Área responsable	Responsable de la actividad	Actividad	Descripción	Medio
1.	Equipo PAP	Persona Especializada en el área	Brindar charlas de Bienestar, prevención y planificación como: • Manejo de estrés y ansiedad • Regulación emocional • Fortalecimiento de habilidades socioemocionales • Estilo de vida Saludable y Autocuidado	Se establecerá un conjunto articulado y continuo de acciones y servicios preventivos, curativos, individuales y colectivos, en los diferentes grados de complejidad.	Charlas Webinar Talleres Material Informativo

Firma del responsable:	
-------------------------------	--

8.3 Principios de Actuación

Los tres principios básicos de actuación de PAP son observar, escuchar y conectar; estos principios sirven de orientación a la hora de contemplar una situación de crisis y de adentrarse en ella, a acercarse a los/as afectados/as y entender sus necesidades y a ponerles en contacto con apoyo e información práctico.

Considerando estos tres principios de actuación, es necesario que también se establezcan los criterios básicos a utilizar en la atención PAP.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN		
Observar		
Escuchar		
Conectar		
	SI	NO
Confidencialidad		
Profesionalismo		
Imparcialidad		
No revictimización		
Integralidad		
Derecho a la defensa		
Transversalidad de Genero y Enfoque de Derechos		
Principio Pro ser humano		
Atención, protección y acompañamiento		
Derivación, notificación y respuesta efectiva		

8.4 Ruta de derivación y seguimiento post PAP

Las rutas de derivación y seguimiento reflejan la información desde la detección del caso hasta la ayuda psicológica brindada de acuerdo con la emergencia, posterior a ello se debe realizar la consulta en qué estado se encuentra el caso.

RUTA DE DERIVACION Y SEGUIMIENTO post PAP			
	Proceso de derivación y área que queda a cargo	REFERENCIA	
		SI	NO
Atención Médica	1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de Actuación 4. Evaluar las necesidades de las personas (Lesiones) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Departamento Médico Horario de atención: lunes-viernes 8:00-15:00, sábado: 8:00-14:00		
Atención Psicológica	1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de Actuación 4. Evaluar las necesidades de las personas (trastornos mentales) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Psicólogo/a) Horario de atención: martes-viernes 10:00-17:00, sábado: 8:00-14:00		
Atención Legal	1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de Actuación 4. Evaluar las necesidades de las personas (violencia-acoso) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Director/a) – Abogado/a. Horario de atención: martes-viernes 10:00-17:00, sábado: 8:00-14:00		
Atención Social	1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de Actuación		

	4. Evaluar las necesidades de las personas (cultural-religioso) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Psicólogo/a) Horario de atención: martes-viernes 10:00-17:00, sábado: 8:00-14:00	
--	---	--

9. CONCLUSIÓN

Las IES desempeñan un papel fundamental en la promoción del bienestar integral en lo que es la comunidad educativa, por lo que contar con el protocolo de primera ayuda psicológica permite establecer lineamientos y estrategias claras para atención oportuna de estudiantes, docentes y personal administrativo que pasen por una situación de crisis o afección emocional. La aplicación de este protocolo fortalece la capacidad institucional para brindar una primera ayuda, basada en la escucha activa, la contención emocional y la identificación de factores de riesgo para la correcta derivación.

Para el Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth, este protocolo representa una herramienta de apoyo que contribuye a la permanencia estudiantil, al fortalecimiento del bienestar institucional, implementando dos fases puntuales como lo son la prevención y así también la intervención en caso de detectar casos puntuales, todo aquello con la finalidad de promover un entorno educativo mucho mas seguro.

ELABORADO:		APROBADO
Nombres	Firma	Órgano Colegiado Superior Sesión ordinaria del Resolución 053-CAS-2022 en Sesión ordinaria del 22 de agosto de 2022 y Actualizado en Sesión ordinaria de fecha 29 de julio de 2026 según resolución RES-OCS-AITEC-037 (29-07-2026)
MsC. Mariuxi Balbín Mantilla		
MsC. Laura Marín Granados		
Mgtr. Víctor Hermida Troya		
Ing. Karina Cují Rosales		
Ing. Ernesto Robles Peñaherrera		
Mgtr. Lourdes Parra Trelles		
MsC. Katherin Goyo Medina		
Ing. Jhon Brito Moreno		
MsC. Roxana Carpio Monroy		
Psc. Muriel Macias Zalamea		

10. BIBLIOGRAFÍA

- AITEC. (agosto de 2024). Estatuto Institucional. Obtenido de [https://aitec.edu.ec/estatuto aitec/](https://aitec.edu.ec/estatuto_aitec/)
- AITEC. (enero de 2024). Reglamento Interno de Trabajo. Obtenido de <https://aitec.edu.ec/reglamentos-2/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). Ley Orgánica de Salud Mental. Registro Oficial Suplemento N.º 471.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2024). Reglamento General a la Ley Orgánica de Salud Mental (Decreto Ejecutivo N.º 465). Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). Texto vigente con reformas. <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). Salud mental, derechos humanos y legislación: orientación y práctica. Organización Mundial de la Salud.

Este Protocolo Institucional de Primer ayuda Psicológica en respuesta a Emergencias de AITEC, se aprobó en sesión ordinaria con Resolución 053-CAS-2022 de fecha 22 de agosto de 2022 y ha sido actualizado en Sesión Ordinarias del Órgano Colegiado Superior, mediante resolución **RES-OCS-AITEC-035 (29-07-2026)**.

Lo Certifico,

Téc. Katerine Villasagua Morante
SECRETARIA GENERAL AITEC