

# GUÍA PARA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)



# Tabla de Contenido

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Objetivo</b>                                                                                             | 4  |
| <b>Alcance</b>                                                                                              | 4  |
| <b>Definiciones</b>                                                                                         | 5  |
| <b>Metodología o Protocolo de Trabajo</b>                                                                   | 8  |
| <b>1. Generalidades de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)</b>                                         | 9  |
| 1.1. ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)?                                                     | 9  |
| 1.2. Principales objetivos de los primeros auxilios psicológicos en la Secretaría de Educación del Distrito | 9  |
| 1.3. Qué NO son los primeros auxilios psicológicos                                                          | 10 |
| <b>2. Activación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)</b>                                            | 11 |
| 2.1. ¿Cuándo se activa un PAP?                                                                              | 11 |
| 2.2. ¿Quién puede atender a la necesidad?                                                                   | 12 |
| 2.3. Criterios para iniciar la atención                                                                     | 12 |
| 2.4. Identificación del estado de Crisis                                                                    | 13 |
| 2.4.1 Estado de crisis                                                                                      | 13 |
| 2.4.2 Fases de una crisis                                                                                   | 14 |
| 2.4.3 Efectos de las crisis                                                                                 | 14 |
| 2.4.4. Preparación para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)                           | 14 |
| 2.4.5. Lineamientos generales para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)                | 16 |
| <b>3. Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos – Modelo ABCDE</b>                                   | 18 |
| a. Escucha Activa                                                                                           | 19 |
| b. Reentrenamiento de la Respiración o (B)entilación                                                        | 20 |
| c. Categorización de necesidades                                                                            | 21 |
| d. Derivación a redes de apoyo                                                                              | 22 |
| e. Psico-Educación                                                                                          | 26 |

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>4. Remisión institucional y cierre de atención</b>                                        | 27 |
| 4.1. Criterios para la remisión                                                              | 27 |
| 4.2. Remisión externa                                                                        | 27 |
| 4.3. Cierre de la atención PAP                                                               | 27 |
| <b>5. Enfoques diferenciales en la aplicación de los PAP</b>                                 | 28 |
| 5.1 Personas de los sectores sociales LGTBI y personas con otras identidades y orientaciones | 30 |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>                                                                     | 31 |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>                                                                          | 32 |

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos técnicos para la prestación oportuna, segura y articulada de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en el entorno laboral, orientados a la identificación temprana, contención inicial y adecuada remisión de personas que presenten afectaciones emocionales o se encuentren expuestas a eventos críticos, con el fin de mitigar el impacto psicosocial, proteger la salud mental y garantizar la activación efectiva de las rutas de atención institucionales.

## ALCANCE

La presente guía para la prestación de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) aplica a todos los servidores públicos y contratistas por prestación de servicios (OPS) de la Secretaría de Educación del Distrito, y establece orientaciones para la identificación temprana, activación y atención inicial de situaciones de afectación emocional, psicológica o conductual que puedan presentarse en el entorno laboral.

La guía podrá activarse frente a eventos de origen laboral, personal o social que generen repercusiones emocionales significativas en la persona y requieran una intervención inicial de contención, escucha y orientación. Asimismo, incorpora el enfoque de género y diferencial como principios transversales, con el propósito de promover condiciones laborales equitativas, inclusivas, seguras y libres de discriminación, violencias y estigmatización.

# DEFINICIONES

- **Apoyo social:** Se refiere a los recursos de ayuda (psicológica, emocional, instrumental o física) que provienen de familiares, personas cercanas o la comunidad. Estos apoyos son significativos para quien los recibe en momentos de necesidad, proporcionando asistencia y un sentimiento de estimación y valoración (Ministerio de Salud, 2025).
- **Apoyo emocional:** Consiste en brindar cuidado, compañía y comprensión en los momentos que más se necesita. Va más allá de dar consejos; se basa en estar presente, acompañar sin juzgar y validar las emociones del otro para brindar una sensación de confianza y alivio para superar periodos difíciles (Blua, S.F).
- **Autoayuda:** Conjunto de técnicas, consejos y reflexiones que una persona utiliza para sí misma con el propósito de mejorar algún aspecto del bienestar o desarrollar habilidades para enfrentar desafíos y fomentar un crecimiento personal continuo (Ceupe, S.F).
- **Autoeficacia:** Es la percepción que tiene una persona sobre su capacidad para realizar un comportamiento específico, tomar medidas y/o afrontar los retos y amenazar lo que sobrevengan (Maldonado &Guzmán, 2019)
- **Categorización de necesidades:** Consiste en acompañar a la persona a un proceso de jerarquización de las necesidades, para luego ayudar a contactar los servicios de salud y seguridad social que podrán serle de ayuda (Psiconecta, 2024).
- **Confidencialidad:** Principio ético que implica mantener la privacidad y proteger la información personal compartida durante la intervención en Primeros Auxilios Psicológicos, respetando el derecho del individuo a la intimidad (Ministerio de Salud, 2025).
- **Crisis:** Es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado básicamente por una incapacidad de la persona para manejar (emocional y conceptualmente) situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, es decir, el individuo enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como sus mecanismos de defensa usuales no funcionan (Torres, 2022).
- **Crisis circunstanciales:** son aquellas situaciones o eventos accidentales o inesperados que aparecen de golpe y son de naturaleza urgente pues amenazan con el bienestar físico y psicológico y en ocasiones puede ser masiva, es decir, pueden afectar a muchas personas al mismo tiempo (Torres, 2022).
- **Crisis del ciclo vital o del desarrollo:** son aquellas crisis que están relacionadas con el traslado de una etapa a otra y son relativamente predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez hasta la senectud (Torres, 2022).
- **Derivación a redes de apoyo:** Consiste en ayudar a contactar a las personas y/o servicios de apoyo social que podrían ayudar a una persona a satisfacer las necesidades de primera instancia y las posteriores que surjan tras una crisis (Psiconecta, 2024).

- **Emergencia:** Es una situación, accidente o suceso inesperado que requiere de una atención de forma urgente y totalmente imprevista (Etecé, 2025).
- **Empatía:** Es la capacidad de sentir lo que siente la otra persona, de ver el mundo desde su perspectiva y de actuar en consecuencia. A su vez, la empatía se compone de tres componentes: Cognitivo, afectivo y conductual (Selia, 2025)
- **Empatía cognitiva:** Es la capacidad de comprender el punto de vista de otra persona sin necesariamente compartir sus emociones. Es útil para resolver conflictos, negociar o tomar decisiones (Selia, 2025)
- **Empatía emocional:** Se refiere a la capacidad de sentir lo que siente otra persona y experimentar una reacción emocional similar. Es útil para crear vínculos afectivos, generar confianza y mostrar aprecio (Selia, 2025)
- **Empatía compasiva:** Se trata de la capacidad de sentir lo que siente otra persona y tener un deseo genuino de aliviar su sufrimiento. Es útil para motivar acciones altruistas, solidarias y éticas (Selia, 2025)
- **Enfoque de género:** El enfoque de género permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres y que se producen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos que afianzan las brechas de desigualdad e impiden el roce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, en las diferentes dimensiones del desarrollo y de la vida social y comunitaria. Su fin último es promover la igualdad de género y el goce efectivo de los derechos (CONPES, 2021).
- **Enfoque poblacional-diferencial:** La Secretaría Distrital de Planeación lo define como una herramienta que busca visibilizar las particularidades y necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales desde la política pública para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de los derechos. Es decir, su principal objetivo es reconocer la diversidad, los grupos poblacionales y los sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes (CONPES, 2021).
- **Escucha activa:** Escuchar activamente y con plena conciencia e interés en lo que la persona o personas que estamos atendiendo nos está transmitiendo. Por tanto, la escucha activa implica interés por la conversación y predisposición en comprender el mensaje que nos están trasladando (Unir, 2024).
- **Estrés agudo:** Es una respuesta emocional y fisiológica intensa y de corta duración que ocurre en reacción a un evento estresante o traumático reciente. Es una reacción normal del cuerpo ante situaciones percibidas como amenazas y puede manifestarse de diversas maneras (Ministerio de Salud, 2025).
- **Identificación temprana:** Conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que buscan identificar posibles casos de una enfermedad o alteraciones del estado de salud dentro la población a riesgo (Ministerio de Salud, 2024).

- > **Multiculturalidad:** Es la coexistencia de diversas culturas dentro de un mismo espacio geográfico o social. Reconoce y valora las diferencias culturales, étnicas y lingüísticas, pero se enfoca principalmente en la pluralidad y la diversidad, sin necesariamente implicar una interacción profunda o transformación mutua (Ministerio de Salud, 2025).
- > **Postura corporal abierta:** Es una forma de comunicación no verbal que demuestra interés, receptividad, empatía y una clara disposición para escuchar y apoyar a la persona en crisis (Ministerio de Salud, 2025).
- > **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** Es la intervención psicológica en el momento de crisis, entendiéndose como una ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual (social) (Vigil, S.F)
- > **Psicoeducación:** Busca abordar situaciones cotidianas en la vida de las personas, que se vuelven más complejas por el desconocimiento que supone una crisis; de esta forma, se conceptualiza este modelo como una herramienta de cambio, porque involucra los procesos cognitivos, biológicos y sociales particulares de cada individuo para garantizar la autonomía y mejorar la calidad de vida (Godoy, 2020).
- > **Resiliencia:** Es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas; se construye a lo largo del ciclo vital, de los aprendizajes y tipos de afrontamientos desarrollados (Grotberg, 2006).
- > **Técnicas de relajación:** Son un conjunto de procedimientos y prácticas con el objetivo de reducir la tensión física y mental, mejorar el bienestar general y aumentar la capacidad para manejar el estrés llegando nuevamente a un estado de calma. Incluyen prácticas como técnicas de relajación muscular progresiva, respiración profunda, meditación, técnicas de visualización, yoga o Tai chi (Clínica Universidad de Navarra, 2023).
- > **Técnicas de respiración:** Son métodos específicos y controlados que se utilizan para regular el patrón respiratorio con el fin de lograr efectos fisiológicos y emocionales positivos, como reducción de la ansiedad y la estabilización (Ministerio de Salud, 2025).  
La presente metodología establece las orientaciones para la identificación, activación,

# METODOLOGÍA O PROTOCOLO DE TRABAJO

La presente metodología establece las orientaciones para la identificación, activación, aplicación y seguimiento de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en la Secretaría de Educación del Distrito, con el propósito de brindar una respuesta inicial, oportuna, humanizada y segura frente a situaciones de crisis, afectación emocional o eventos críticos que puedan impactar la salud mental y el bienestar de las(os) servidoras(es) públicas(os) y contratistas en el entorno laboral.

La aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos constituye una medida de apoyo emocional inmediato, orientada a contener el malestar inicial, promover la estabilización emocional y facilitar la conexión con redes de apoyo personales, comunitarias e institucionales, sin sustituir la atención especializada en salud mental cuando esta sea requerida. Así mismo, la aplicación de los PAP no constituye una atención en salud ni generan una responsabilidad a nivel clínico como blindaje jurídico

La metodología se desarrolla de manera secuencial, iniciando con las generalidades conceptuales de los PAP, la identificación y activación de la necesidad de atención, el reconocimiento del estado de crisis, la preparación para la intervención, la aplicación del modelo ABCDE de Primeros Auxilios Psicológicos, la activación de redes de apoyo y rutas institucionales, y la incorporación de enfoques diferenciales para garantizar una atención respetuosa, inclusiva, segura y libre de discriminación.

# 1

## Generalidades de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

### 1.1. ¿Qué son los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)?

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) se definen como una intervención de apoyo humanitario y no invasiva que se ofrece durante una situación de crisis. Su objetivo principal es brindar asistencia inmediata a las personas afectadas por un evento de alto impacto emocional, con la finalidad de reducir el malestar inicial y promover estrategias de afrontamiento afectivo. Esta intervención puede ser realizada por cualquier persona debidamente entrenada, sin que sea necesario contar con una formación especializada en psicología o salud mental.

En esencia, los Primeros Auxilios Psicológicos se caracterizan por ser una atención inmediata, no invasiva y centrada en la persona, que busca ofrecer apoyo humano básico tras una crisis, centrándose en la escucha, la conexión y la estabilización emocional, no en la terapia profunda, con el objetivo de calmar, reducir el estrés y conectar a la gente con recursos y sus redes de apoyo. Al realizar esta técnica de manera adecuada, se promueve una recuperación temprana y se facilita el acceso a recursos internos y externos necesarios para su bienestar a largo plazo.

### 1.2. Principales objetivos de los primeros auxilios psicológicos en la Secretaría de Educación del Distrito.

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en la Secretaría de Educación del Distrito tienen como propósito brindar una respuesta inicial, oportuna, humanizada y segura frente a situaciones críticas, eventos estresantes o experiencias potencialmente traumáticas que puedan afectar el bienestar emocional y psicológico de las(os) servidoras(es) públicas(os) y contratistas en el entorno laboral.

Su implementación busca mitigar el impacto emocional inmediato, favorecer la estabilización psicológica inicial y facilitar el acceso a apoyos personales, institucionales y especializados, cuando las condiciones de la situación así lo requieran.

- Atenuar reacciones emocionales intensas como ansiedad, angustia, miedo o confusión derivadas de eventos críticos, emergencias o situaciones de alta carga emocional en el contexto laboral.
- Favorecer un espacio de escucha de escucha activa, respeto y apoyo, que permitan a la persona sentirse protegida, comprendida y acompañada por la institución.
- Facilitar estrategias básicas de afrontamiento que contribuyan a la recuperación del equilibrio emocional y al mantenimiento de la funcionalidad en el corto plazo.
- Reconocer señales de riesgo emocional o psicosocial que requieran de una orientación adicional o remisión a servicios especializados.

- Asegurar que la atención brindada reconozca las particularidades individuales, culturales y de género, promoviendo un trato digno, libre de estigmatización y discriminación.

### 1.3. Qué NO son los primeros auxilios psicológicos

De conformidad con las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012), es importante precisar que los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) no corresponden a procesos de intervención clínica ni especializada, por lo cual deben comprenderse dentro de sus alcances y limitaciones.

En este sentido, los PAP NO son:



No son equivalentes a terapia psicológica o psiquiátrica: Los PAP no sustituyen la atención especializada en salud mental ni constituyen procesos de psicoterapia, asesoramiento clínico o intervención psiquiátrica. Se trata de un apoyo inicial e inmediato orientado a brindar contención emocional y acompañamiento básico frente a una situación de crisis.



No son una intervención exclusiva de profesionales de salud mental: Aunque requieren entrenamiento previo, los PAP pueden ser brindados por personas capacitadas en su aplicación, tales como brigadistas, integrantes de equipos de Seguridad y Salud en el Trabajo, comités de convivencia laboral, personal de talento humano u otros actores institucionales previamente formados.



No constituyen una intervención psicológica breve para profundizar en el trauma: Los PAP no implican el análisis detallado de los acontecimientos traumáticos, ni buscan reconstruir o interpretar profundamente lo sucedido, como podría ocurrir dentro de un proceso terapéutico.



No implican forzar a la persona a hablar o “desahogarse”: La intervención no busca presionar a la persona para narrar los hechos, expresar emociones o revivir situaciones dolorosas. La escucha se brinda desde el respeto, permitiendo que la persona decida libremente cuánto desea compartir y en qué momento hacerlo.



No consisten en minimizar, juzgar o invalidar emociones: Durante la aplicación de los PAP deben evitarse expresiones que desestimen el malestar emocional, culpabilicen a la persona o minimicen la situación experimentada. La atención debe desarrollarse desde la empatía, el respeto, la dignidad y la validación emocional.

# 2

## Activación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

### 2.1. ¿Cuándo se activa un PAP?

Los Primeros Auxilios Psicológicos podrán activarse cuando una persona presente señales de afectación emocional, psicológica o conductual asociadas a una situación crítica, evento traumático, emergencia o experiencia de alta carga emocional que afecte su bienestar o capacidad de afrontamiento en el entorno laboral.

La activación puede realizarse frente a eventos de origen laboral, personal o social, siempre que estos generen repercusiones emocionales significativas en el desempeño, funcionalidad o estabilidad de la persona.

#### Ejemplos:

- Accidente de trabajo.
- Amenazas o agresiones.
- Crisis emocionales.
- Violencias basadas en género.
- Eventos traumáticos.
- Crisis asociadas al trabajo.

La activación de los PAP no requiere que la persona presente un diagnóstico en salud mental, sino la identificación de señales de malestar emocional que indiquen la necesidad de contención inicial.

De manera orientadora, podrán tenerse en cuenta los siguientes criterios para definir el tipo de atención o acción institucional requerida:

**Tabla 1. Criterios orientadores para la activación de los PAP.**

| Nivel De Atención | Situación Identificada                                                                   | Acción Orientadora                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Bajo</b>       | Malestar emocional leve o necesidad de escucha y orientación.                            | Brindar contención emocional y orientación básica.            |
| <b>Medio</b>      | Crisis emocional o afectación significativa en el entorno laboral.                       | Aplicar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).                 |
| <b>Alto</b>       | Riesgo para la integridad física o psicológica, desregulación severa o posible urgencia. | Activar remisión inmediata a la ruta institucional o servicio |

Fuente: Elaboración propia, con base en los lineamientos de Primeros Auxilios Psicológicos descritos por Cortés y Figueroa (2020) y adaptada para la Secretaría de Educación del Distrito.

**Nota:** Los anteriores criterios tienen carácter orientador y no constituyen una valoración clínica o diagnóstica

## 2.2. ¿Quién puede atender a la necesidad?

La identificación de la necesidad de brindar Primeros Auxilios Psicológicos podrá ser realizada por diferentes actores del entorno laboral que cuenten con conocimientos y/o formación certificada para la aplicación de esta intervención, así como por personas que detecten señales de afectación emocional o situaciones que requieran atención inmediata.

Podrán identificar dicha necesidad, activar o apoyar los siguientes actores:

- Jefe inmediato.
- Compañero de trabajo.
- Brigadistas.
- Comité de Convivencia Laboral.
- COPASST.
- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Equipo psicosocial.

En este sentido, la participación de los diferentes actores en la identificación, activación o acompañamiento de los Primeros Auxilios Psicológicos tendrá un carácter orientador y colaborativo, de acuerdo con el contexto y las capacidades de apoyo existentes, sin que ello implique la asignación de responsabilidades funcionales adicionales o exclusivas

La identificación temprana de señales de afectación emocional constituye un elemento fundamental para brindar una atención oportuna, facilitar la activación de acciones de apoyo y prevenir la intensificación del malestar psicológico o de posibles situaciones de riesgo.

## 2.3. Criterios para iniciar la atención.

Antes de iniciar la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos, se deberán verificar las condiciones mínimas que permitan garantizar una atención segura, respetuosa y efectiva:

- Consentimiento de la persona.
- Verificar seguridad del entorno.
- No existencia de urgencia médica o psiquiátrica.
- Condiciones mínimas de privacidad.

## 2.4. Identificación del estado de Crisis.

El reconocimiento oportuno del estado de crisis constituye un elemento fundamental para la adecuada activación y aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). La identificación temprana de señales emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas permite brindar una respuesta inicial pertinente, reducir el impacto emocional y favorecer la recuperación de la funcionalidad de la persona afectada.

No todas las situaciones difíciles generan una crisis; sin embargo, cuando un acontecimiento supera temporalmente la capacidad habitual de afrontamiento de una persona, puede producir respuestas emocionales intensas, desorganización psicológica o dificultades para responder de manera adaptativa.

### 2.4.1 Estado de crisis.

La crisis corresponde a un estado temporal de desequilibrio emocional, psicológico y conductual, caracterizado por la incapacidad de una persona para afrontar adecuadamente una situación adversa mediante los mecanismos de afrontamiento que habitualmente utiliza. En este contexto, la persona puede experimentar sentimientos de angustia, miedo, tristeza, desesperanza, desorganización emocional o confusión, afectando temporalmente su capacidad de razonamiento, toma de decisiones y funcionamiento cotidiano.

Las crisis no necesariamente representan una enfermedad mental; por el contrario, constituyen respuestas humanas esperadas frente a eventos altamente estresantes, inesperados o potencialmente traumáticos.

### 2.4.2 Fases de una crisis.

#### Gráfico 1. Fases de crisis emocional

**Evento precipitante:** Ocurre el evento que es percibido como amenazante o abrumador y la respuesta puede ser el estado de choque o la negación

**Respuesta desorganizada:** Se muestran comportamientos desorganizados que van desde la aflicción hasta la angustia. Es un intento por restablecer el significado de la existencia.

**Explosión:** Pérdida del control de emociones, pensamientos y comportamientos.

**Estabilización:** Comienza a aceptarse la situación, sin embargo, al evocarla se presentan reacciones, aunque no tan extremas como en fases anteriores. Se es vulnerable de volver a “aceptar”.

**Adaptación:** Conciliación entre el evento sucedido y la realidad actual del individuo. Se toma el control de la situación y se orienta hacia el futuro.

Fuente: Elaboración propia, con base en el Manual de Acompañamiento Emocional: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) de ARL SURA (S.F)

### 2.4.3 Efectos de las crisis

#### Gráfico 2. Efectos de la crisis.

**Fisiológicos:** Pueden presentarse una o varias manifestaciones como ojos cristalinos, ausencia de respuesta, respuestas emocionales intensas, comportamiento agresivo, hiperventilación, movimiento mecedor, fatiga, cansancio, insomnio, taquicardia, dolores de cabeza, entre otros.

**Cognitivos:** Existe dificultad para pensar, focalizar, encontrar alternativas de solución a los problemas, tomar decisiones, concentrarse, comprender, aceptar nueva información, confusión, pesadillas, incredulidad, entre otros.

**Conductuales:** Activación o conductas erráticas, impulsividad, paralización, inhibición de la conducta, aislamiento, consumo de alcohol o sustancias psicoactivas.

**Relaciones interpersonales:** Incremento de conflictos interpersonales, retraimiento social, reducción de satisfacción, desconfianza, rechazo social y egocentrismo.

**Reacciones emocionales:** Irritabilidad, sentimiento de culpa, dolor, tristeza, rabia y dificultad para sentir alegría.

Fuente: Elaboración propia, con base en el Manual de Acompañamiento Emocional: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) de ARL SURA (S.F).

### 2.4.4. Preparación Para La Aplicación De Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

Según Cortés & Figueroa, (2020) refieren que antes de aplicar los PAP, es necesario darse unos minutos para prepararse y entender tanto la situación y/o contexto, así como algunos aspectos introspectivos propios que pueden ser de utilidad al momento de decidir si está apto o no para aplicarlos:

1. **Entrenamiento:** Es necesario contar con entrenamiento adecuado y certificado en PAP.
2. **Coordinación de equipo (u otros):** Es recomendable establecer un equipo de trabajo, sobre todo si se encuentran en una situación laboral o voluntaria como las brigadas de emergencia y los comités de convivencia laboral, en la que las experiencias en crisis son frecuentes. Antes de que se genere un PAP se debe coordinar con los otros comités, brigadas o equipos que podrían participar en una situación en crisis. Una intervención que no se encuentra bien articulada con el resto de los sistemas de respuesta al probable que sea inefectiva.
3. **¿Está en condiciones?:** Es necesaria una autoevaluación de la condición personal frente a la crisis. Si se encuentra afectado por alguna situación personal es recomendable no efectuar la intervención a un tercero. De esta manera, se evitarán consecuencias negativas sobre sí mismo y sobre la persona afectada.

**4. Infórmese sobre la situación:** Es importante que anticipadamente recabe la mayor cantidad de información sobre la situación desde fuentes confiables. Estar informado reducirá su ansiedad y lo ayudará a tomar mejores decisiones junto con el afectado.

**5. Evalúe la aplicabilidad:** No todas las personas que experimentan una crisis van a necesitar PAP. Es muy importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como comunicar que usted estará disponible para ofrecer ayuda si la necesita más adelante. Las personas que requieren de los PAP suelen presentar emociones observables como lo son llanto persistente, ansiedad intensa, miedo, angustia o reacciones desproporcionadas con dificultades para contener emociones. Tenga en consideración que, si la persona se encuentra en una emergencia psiquiátrica, la aplicación y los resultados serán ineficaces.

**6. Identifíquese:** Es fundamental compartir con el afectado su nombre, su cargo y las razones de su presencia en ese momento y lugar; también pida permiso para hablar con la persona, esto generará un ambiente de seguridad para la persona, facilitando la aplicación de los PAP. Así como necesaria su presentación, también lo es conocer el nombre y datos generales acerca del afectado en el lugar de emergencia o crisis. (Ejemplo: Cómo se llama, de qué área es o que trámite está realizando, quién lo acompaña, etc.).

**7. Proporcione seguridad:** Invite a la persona a sentarse, trate de garantizar cierto grado de privacidad para la conversación, si considera pertinente ir a otro sitio para conversar, indíquele a la persona, si donde se encuentran actualmente se siente cómodo para hablar o si prefieren ir a otro sitio.

Recuerde que, antes de aplicar los PAP se debe identificar alguna urgencia que requiera atención inmediata, por ello procure durante el proceso indagar las necesidades, aclarando el alcance de su acompañamiento. Se recomienda que las inquietudes sobre asuntos de salud inmediatas tienen que atenderse con máxima prioridad.

Una vez identificada la situación se debe establecer contacto, invitar a la persona afectada a hablar sobre los hechos y sentimientos que está viviendo, escuchar con atención y expresar en el lenguaje verbal y no verbal, su interés por comunicarse; mantenga el contacto visual y permita que la persona se exprese de forma natural sobre la experiencia vivida sin juzgar o dar consejos no solicitados.

### 2.4.5. Lineamientos generales para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

Durante la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos se recomienda tener en cuenta las siguientes orientaciones generales:

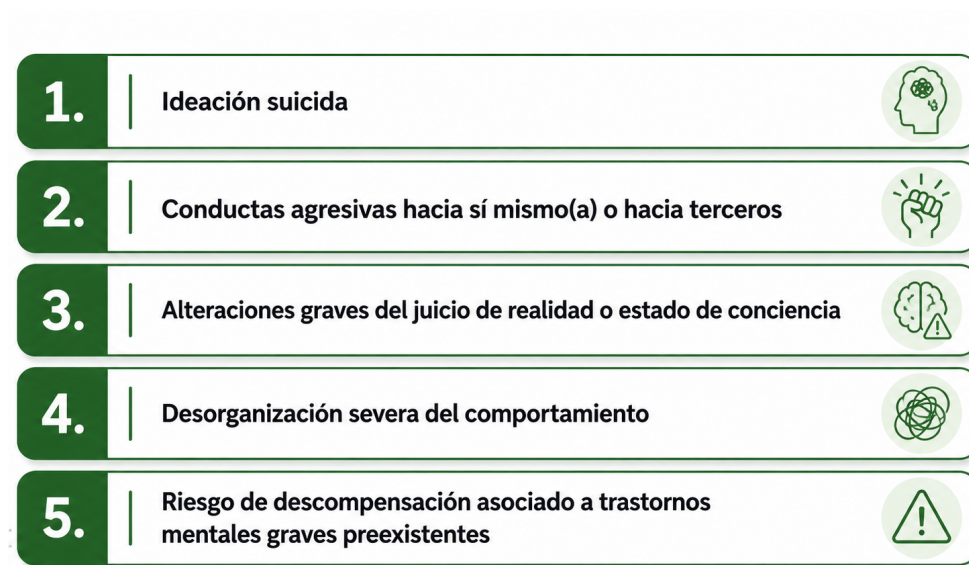
#### Gráfico 3. Orientaciones generales de la aplicación de los PAP.

1. Escuchar de manera activa y sin emitir juicios 
2. Mantener una actitud tranquila, empática y respetuosa 
3. Evitar presionar a la persona para hablar o relatar lo ocurrido 
4. Utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible 
5. Priorizar la seguridad y el bienestar inmediato de la persona 
6. Validar las emociones y reacciones presentadas durante la crisis 
7. Brindar únicamente información clara, verificable y pertinente 
8. No prometer soluciones que excedan el alcance de la intervención 
9. Favorecer la búsqueda de apoyo profesional cuando sea necesario 
10. Realizar remisión o activación inmediata de rutas de atención. 

Fuente: Elaboración propia, basada en los lineamientos del modelo ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos descritos por Cortés y Figueroa (2020).

En caso de identificarse alguna de las siguientes situaciones, deberá gestionarse remisión inmediata a servicios especializados o de urgencia:

#### **Gráfico 4. Conductas de riesgo .**



Fuente: Elaboración propia, basada en los lineamientos del modelo ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos descritos por Cortés y Figueroa (2020).

# 3

## Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos – Modelo ABCDE.

Existen diferentes modelos para la aplicación de los PAP, en esta guía se utilizará el modelo ABCDE de Primeros Auxilios Psicológicos que se deriva de la lógica de priorización utilizada en la atención de emergencias, adaptada al ámbito psicosocial como una herramienta práctica para brindar contención emocional inmediata, identificar necesidades y facilitar la canalización oportuna, sin sustituir la atención clínica especializada.

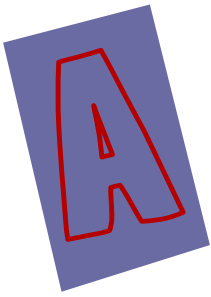
**Gráfico 5. Componentes básicos para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**



Fuente: Elaboración propia, basada en los lineamientos del modelo ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos descritos por Cortés y Figueroa (2020).

Se recomienda seguir los siguientes pasos en orden, evitando siempre forzar a la persona afectada a aceptar cada una de las actividades. En este sentido, cada paso constituye una oferta, no una obligación. Adicionalmente, y de acuerdo con las necesidades particulares de cada beneficiario, es posible saltarse pasos o invertirlos.

A continuación, se presenta el protocolo organizado en 5 letras “**ABCDE**”, que sirven como ayuda de memoria de cada uno de los pasos del protocolo.



## Escucha Activa

Este paso puede tomar entre 10 a 20 minutos. Saber comunicarse con una persona angustiada, ansiosa o alterada es fundamental. En este estado, la persona puede querer o no contarle su historia. En este sentido este paso se basa en la escucha empática, un elemento esencial y transversal a toda la intervención PAP. Es indispensable para generar confianza y seguridad, esto ayudará a crear un clima de confianza donde pueda expresarse libremente. Es crucial transmitir serenidad, evitando presionar a la persona para que hable o relate los detalles del evento que generan preocupación, tristeza, temor, rabia u otras emociones desagradables.

En caso de que la persona decida no relatar su vivencia, se recomienda que quien brinda el apoyo permanezca acompañándola de manera respetuosa, evitando presionar la conversación o insistir en que relate lo ocurrido. Aun cuando no se establezca un diálogo verbal, la presencia y el lenguaje corporal constituyen herramientas fundamentales para transmitir apoyo, comprensión y empatía. En este sentido, las posturas, los gestos y el contacto visual adecuado hacen parte esencial de esta técnica.

Cúidese del impulso inflexivo por “hacer algo” por quien está sufriendo. Esta condición podría hacerlo decir o hacer cosas que dañen a la persona, aunque no sea esa su intención. A continuación, se dejan elementos básicos de escucha activa al aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos.

**Tabla 2. Pautas para una adecuada escucha activa.**

| Pauta para la escucha activa en PAP                                                                                            | Descripción                                                                                | Lo que NO se debe hacer                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Mantener contacto visual</b>            | Mirar a la persona de manera respetuosa y atenta para mostrar interés y empatía.           |  Evitar mirar con desdén, juzgar o parecer distraído.                                       |
|  <b>Escuchar sin interrumpir</b>            | Permitir que la persona exprese sus pensamientos y sentimientos sin interrumpir ni juzgar. |  No cortar, hablar o ofrecer soluciones prematuras.                                         |
|  <b>Mostrar atención corporal</b>           | Adoptar una postura abierta, inclinarse ligeramente hacia adelante y evitar distracciones. |  No cruzar los brazos, mirar el reloj o distraerse con objetos.                             |
|  <b>Asentir y usar expresiones faciales</b> | Asentir con la cabeza y utilizar gestos que indiquen comprensión y apoyo.                  |  No mostrar impaciencia, desconexión o desaprobación con gestos o expresiones.              |
|  <b>Reflexionar y parafrasear</b>           | Repetir o resumir lo que la persona expresa para validar sus sentimientos.                 |  No minimizar, invalidar o cambiar el tema de conversación.                                 |
|  <b>Hacer preguntas abiertas</b>            | Formular preguntas que inviten a profundizar sin presionar.                                |  No hacer preguntas cerradas que limitan la expresión o que puedan parecer interrogatorios. |
|  <b>Evitar juicios y consejos</b>           | Respetar el proceso emocional y ofrecer apoyo sin emitir juicios o soluciones inmediatas.  |  No juzgar, criticar o ofrecer soluciones rápidas sin entender la situación.                |
|  <b>Mostrar empatía y comprensión</b>       | Expresar interés genuino y validar las emociones transmitiendo apoyo emocional.            |  No minimizar el dolor, decir "todo estará bien" sin escuchar o validar.                    |

Fuente: Ministerio de Salud, 2025.

Si la persona está muy angustiada, ayúdele a calmarse. Ofrezca un vaso de agua si es posible o avance al siguiente paso reentrenamiento de la respiración o (B)entilación.



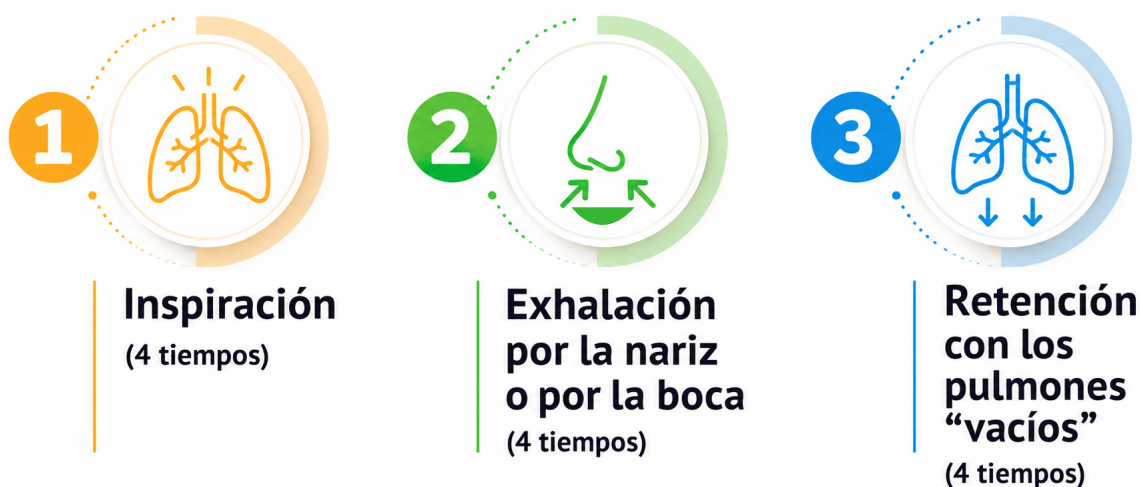
## Reentrenamiento de la Respiración o (B)entilación

Durante una crisis, las personas pueden experimentar diversas manifestaciones de ansiedad, perturbación o desorganización, al sentirse abrumadas por las circunstancias. Estas manifestaciones pueden incluir temblores, problemas respiratorios, sensación de opresión torácica, mareos, sensación de ahogo, lenguaje verborreico, palpitaciones, hipersudoración y parestesias (sensación de hormigueo, ardor, picazón o dolor, entre otros. Por esta razón, los PAP contemplan unos minutos para enseñar y practicar reentrenamiento de la respiración y así ayudar a las personas a tranquilizarse. Este paso toma entre 10 a 20 minutos dependiendo de las necesidades de la persona, aunque habrá personas que necesitarán más tiempo para entrar en calma.

Es importante mencionar que este y otros pasos pueden aplicarse siempre y cuando la persona quiera recibirlo. A continuación, se presentan recomendaciones básicas para guiar estos ejercicios:

- Explicar a la persona que la respiración agitada puede incrementar la confusión y el malestar, tanto emocional como físico. Se puede sugerir practica una técnica de respiración, como la respiración en 4 tiempos.
- Modelar la forma correcta de realizar el ejercicio e invitar a la persona a seguir su ejemplo. Realice el ejercicio conjuntamente.
- Pídale a la persona que adopte una postura relajada y cómoda
- Llevar el conteo de los ciclos respiratorios, motivando a la persona y resaltando su buen desempeño, además de animarla a continuar practicando.

### Gráfico 6. Ejemplo de respiración en 4 tiempos.

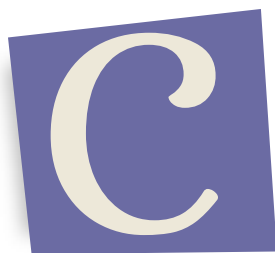


Fuente: Arguello, 2020.

- Repita los ciclos hasta observar una regulación en la respiración
- Recomendar a la persona que realice el mismo ejercicio si vuelve a experimentar sentimientos de angustia.

La respiración en 4 tiempos no sigue necesariamente el tiempo real (en segundos) pues la duración de los tiempos es variable, según el estado de agitación de la persona, por lo tanto, se recomienda acomodar la duración de los tiempos para que la persona se sienta cómodo(a) y no se quede sin aire.

Es importante identificar si la persona se encuentra desconectada de su realidad, pues los ejercicios de respiración no surtirán el mismo efecto por lo que previamente puede emplear estrategias de Mindfulness para conectar a la persona con los sentidos como poner los pies en el suelo y percibir las sensaciones, observar o describir estímulos o elementos del contexto, anclaje táctil bajo una acción repetitiva y rítmica con los dedos o la técnica del anclaje sensorial como “5,4,3,2,1” que consiste en 5 cosas que pueda ver, 4 cosas que pueda tocar, 3 cosas que pueda oír, 2 cosas que pueda oler y 1 cosas que pueda saborear.



## Categorización de necesidades.

Durante una crisis, la confusión que experimentan las personas es normal, pero puede dificultar su capacidad para identificar las necesidades inmediatas y la toma de decisiones al respecto puede verse afectada. Es por esta razón, que este paso tiene como objetivo orientar a la persona para que pueda categorizar y organizar sus necesidades, desde las más prioritarias hasta aquellas que puedan ser atendidas posteriormente. Un ejemplo puede ser un docente que sufre un accidente que le ocasiona lesiones en extremidades, aunque recibe atención inicial por parte de sus compañeros manifiesta preocupaciones de forma desordenada, tales como:

- Pérdida de objetos personales durante el accidente.
- Comentarios de sus compañeros y/o el rector del colegio tras el accidente.
- Dolor y preocupación por las lesiones físicas sufridas.
- Dificultad para recordar los números telefónicos de familiares a quienes desea informar.
- Dificultad para recordar cómo y dónde reportar el accidente de trabajo.

Es en este paso la persona que aplica los PAP ayuda a la persona afectada a identificar el orden en que debe atender sus necesidades, siempre respetando sus propias prioridades para evitar aumentar su nivel de preocupación. Es importante que la persona utilice sus propios recursos o sus redes de apoyo personal o comunitarias para hacer frente a la crisis que está viviendo, de manera que lo que se logre se mantenga en el tiempo luego de terminados los PAP.

**Tabla 3. Recomendaciones para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos.**

|  Lo que se debe hacer o decir                                                                                                                                                  |  Lo que NO se debe hacer o decir                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Escuche atentamente el relato</b><br/>e identifique las preocupaciones del afectado</p>                                                                                 |  <p><b>Decidir cuáles son las necesidades,</b><br/>sin prestar atención a su relato</p>                          |
|  <p><b>Ayude a las personas a priorizar sus necesidades:</b><br/>se les puede pedir que distingan entre lo que necesitan solucionar inmediatamente y lo que puede esperar.</p> |  <p><b>Resolver las necesidades a medida</b><br/>que el afectado las menciona, sin organizar ni jerarquizar.</p> |

Fuente: Versión adaptada del Ministerio de Salud, 2025 al Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos en Crisis Individuales y Colectivas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2011.

Una vez priorizadas las necesidades, se delinean las acciones a seguir para gestionar cada una de ellas de manera efectiva, donde los pasos sean claros y sencillos, con el fin de que las condiciones de la crisis y el tiempo lo permitan. Una de las técnicas utilizadas puede ser la solución práctica de problemas donde se genera una lluvia de ideas con posibles soluciones, para luego ordenarlas desde la más viable hasta la menos viable y, finalmente, seleccionar la opción más adecuada donde se genera un plan paso a paso para cumplirlo.



## Categorización de necesidades.

Una vez que se han identificado las necesidades prioritarias y se han definido las acciones a seguir, este paso se centra en la implementación de dichas acciones. Aunque es necesario destacar que el curso de acción dependerá de cada situación específica, sin embargo, si es importante derivar a las personas a redes de apoyo que ellas mismas consideran significativas, ya sean de carácter personal, comunitario, laboral, social o institucional. Esta conexión es fundamental para resolver la situación que genera la crisis y para promover la recuperación de la funcionalidad de la persona afectada.

Es necesario mencionar que la primera red apoyo no siempre es la familia; por ello, es necesario indagar activamente sobre las personas de confianza que puedan brindar un apoyo efectivo a la persona en crisis.

En todos los casos, resulta imprescindible evaluar la pertinencia de orientar a la persona para acceder a los servicios de salud mental, esto incluye la derivación a la EPS correspondiente (en caso de que se detecten síntomas que sugieran la presencia

de depresión, ansiedad u otros trastornos mentales) o la activación de la ruta de Urgencias y Emergencias (CRUE) al número 123 para Bogotá y Cundinamarca (en situaciones de riesgo inminente para la vida o integridad del afectado o de terceros, como conductas suicidas o violencia). Además, se debe orientar a la persona para acceder a servicios y programas de otros sectores relevantes, como protección, justicia o educación.

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental que los proveedores de PAP conozcan anticipadamente la oferta de apoyos sociales, distritales, comunitarios e institucionales disponibles, además de contar con material actualizado de dichos recursos en su territorio. A continuación, nombramos algunas redes de apoyo de las cuales se pueden comunicar:

**Línea 123 Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE).**

Recibe las solicitudes, casos e incidentes desde el Número Único de Seguridad y Emergencias.

**Entidad:** Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

**Horario:** 24 horas – 7 días a la semana

**Canal de atención:** Marque de forma gratuita al 123 (teléfono fijo o celular en Bogotá)

**Línea de Atención Psicológica del Distrito (LAPD).**

Escucha y orientación psicológica e intervención en crisis, frente a cualquier situación a consideración de las(os) servidoras(os), así como las(os) colaboradoras(es) del Distrito.

**Tabla 4.** Líneas de atención orientación psicológica e intervención en crisis.  
Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital.

| Canal de atención                      | Teléfono                            | Horarios                               |
|----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|
| Canal de atención telefónica           | 3057109994                          | Lunes a jueves<br>10:00a. m a 7:00p. m |
| Canal de atención de chat de WhatsApp. | 3057109994                          | Lunes a viernes<br>8:00a. m a 5:00p. m |
| Canal de Correo electrónico            | apoyoemocional@serviciocivil.gov.co | Lunes a viernes<br>8:00a. m a 5:00p. m |

Fuente: Información propia, tomando la información del DASC, 2026.

### Una Llamada de Vida

Canal de atención no presencial para dar respuesta en acciones provisionales de protección a víctimas de violencia por razones de género y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar.

**Entidad:** Secretaría Distrital Integración Social

**Horario:** 24 horas – 7 días a la semana

**Canal de atención:** Línea telefónica (601)3808400

### Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”

Contribuye en la garantía de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencias y a una salud plena. Presta un servicio post-emergencia a través de la atención psicosocial que incluye aspectos socio jurídicos, de forma telefónica y virtual. Es atendida por un equipo profesional interdisciplinario conformado por psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras. Posibilita una atención en primer nivel y la articulación con las diferentes estrategias y ofertas de servicio con las que cuenta la Secretaría Distrital de la mujer.

**Tabla 5.** Línea Purpura Distrital.  
Secretaría Distrital De La Mujer.

| Canal de atención                      | Teléfono                                                                                                                                                                                                                                                                           | Horarios                                                          |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Canal de atención telefónica           | 018000112137                                                                                                                                                                                                                                                                       | 24 horas<br>7 días a la semana                                    |
| Canal de atención de chat de WhatsApp. | 3007551846                                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 horas<br>7 días a la semana                                    |
| Video llamada                          | Atendido por una agente profesional con dominio en lengua de señas colombiana (LSC)<br><a href="https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/linea-purpura">https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/linea-purpura</a> | Lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a 12:00 m) |

Fuente: Información propia, tomando la información de la Secretaría Distrital de la Mujer, 2026.

## Línea Diversa – SUBLGBTI

Componente psicosocial del área de psicología y trabajo social de la Subdirección para Asuntos LGBTI que brinda orientación, asesoría, referenciación alterna a las unidades operativas, ofertas de servicios y rutas de atención institucionales a los sectores sociales de Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transgeneristas e intersexuales (LGBTI), sus familias y redes de apoyo.

**Entidad:** Secretaría Distrital Integración Social – Subdirección para asuntos LGBTI

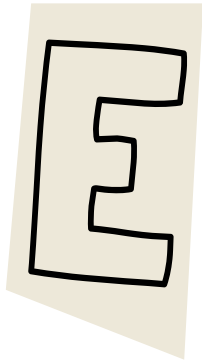
**Horario:** De lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. y los sábados de 10 a. m. a 4 p. m.

**Canal de atención:** Teléfono y chat de WhatsApp: 3108644214

**Tabla 6. Recomendaciones para la orientación y canalización de apoyo en los PAP**

|  <b>Lo que debe hacer o decir</b>                                                                               |  <b>Lo que NO debe hacer o decir</b>                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Facilite el contacto de la persona con sus familiares, amigos y/o trabajo, según sea pertinente.</p>       |  <p>Tomar la iniciativa “ayudar” (realizar) a la persona puede gestionar por sí misma.</p>       |
|  <p>Haga sugerencias prácticas sobre cómo la persona puede acceder a la ayuda que necesita</p>                 |  <p>Dar información que no provenga de fuentes oficiales y verificadas.</p>                      |
|  <p>Oriente sobre el acceso a servicios y programas de los diferentes sectores presentes en el territorio.</p> |  <p>Negar u ocultar información pertinente para la gestión de las necesidades de la persona.</p> |

**Fuente:** Versión adaptada del Ministerio de Salud, 2025 al Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos en Crisis Individuales y Colectivas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2011.



## Psico-Educación.

Esta es la etapa final de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y es fundamental normalizar las reacciones que pueden presentarse ante situaciones de crisis. Esto incluye respuestas a nivel emocional, cognitivo, conductual y fisiológico. En este último paso es importante explicar a la persona que reacciones comunes, como cambios en el estado de ánimo (por ejemplo: llanto fácil, tristeza, ira, agotamiento, desesperanza), dificultades de concentración o razonamiento, alteraciones del sueño y angustia, son respuestas esperadas en momentos de gran estrés.

También se debe comunicar que estas reacciones tienden a disminuir progresivamente a medida que la situación que originó el estrés se resuelve y las necesidades identificadas son atendidas. Además, y dependiendo de los riesgos específicos, es importante orientar a la persona sobre cómo identificar señales de alerta que puedan indicar la necesidad de apoyo profesional continuo (bien sea de orden psiquiátrico o psicológico clínico) y cómo actuar en caso de que estas se presenten, es decir brindar y promover estrategias más adaptativas a largo plazo.

**Tabla 7. Reacciones emocionales, cognitivas, físicas e interpersonales comunes frente a experiencias traumáticas recientes.**

### Reacciones Emocionales

- Estado de shock
- Terror
- Irritabilidad y rabia
- Sentimiento de culpa (hacia sí mismo y hacia otros)
- Dolor o tristeza
- Embotamiento emocional
- Sentimientos de impotencia
- Pérdida del disfrute derivado de actividades familiares
- Dificultad para sentir alegría
- Dificultad para experimentar sentimientos de amor y cariño por otros

### Reacciones Físicas

- Fatiga, cansancio
- Insomnio
- Taquicardia o palpitaciones
- Sobresaltos
- Exaltación
- Incremento de dolores físicos
- Reducción de la respuesta inmune
- Dolores de cabeza
- Perturbaciones gastrointestinales
- Reducción del apetito
- Reducción del deseo sexual
- Vulnerabilidad a la enfermedad

### Reacciones Cognoscitivas

- Dificultad para concentrarse
- Dificultad para tomar decisiones
- Dificultades de memoria
- Incredulidad
- Confusión
- Pesadillas
- Autoestima decaída
- Noción de autoeficacia disminuida
- Pensamientos culposos
- Pensamientos o recuerdos intrusivos sobre el trauma
- Preocupación
- Disociación (Ejemplos: Visión de túnel, alteraciones transitorias de la alerta, la atención y la conciencia, sensación de separación del cuerpo, etc.)

### Reacciones Interpersonales

- Incremento en conflictos interpersonales
- Retraimiento social
- Reducción en las relaciones íntimas
- Alienación
- Dificultades en el desempeño laboral o escolar
- Reducción de la satisfacción
- Desconfianza
- Externalización de la culpa
- Externalización de la vulnerabilidad
- Sensación de abandono o rechazo
- Sobreprotección.

Fuente: Versión propia adaptada del Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos en Crisis Individuales y Colectivas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2011

# 4

## Remisión institucional y cierre de atención

Una vez finalizada la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), y de acuerdo con las necesidades identificadas durante la atención, se deberá valorar la pertinencia de realizar remisiones institucionales o activar rutas internas de acompañamiento en el ámbito laboral.

La remisión tiene como finalidad garantizar la continuidad del acompañamiento cuando la situación identificada exceda el alcance de los PAP o requiera intervención, orientación o seguimiento por parte de las instancias competentes de la entidad.

### 4.1. Criterios para la remisión

La remisión podrá realizarse cuando se identifique alguna de las siguientes situaciones:

- Persistencia o intensificación del malestar emocional.
- Riesgo para la integridad física o psicológica de la persona.
- Manifestaciones asociadas a crisis emocionales severas.
- Necesidad de atención médica, psicológica, psiquiátrica especializada.
- Solicitud voluntaria de apoyo adicional por parte de la persona atendida.

### 4.2. Remisión externa

Canalización hacia entidades o servicios externos cuando la situación requiera atención especializada o urgente, tales como:

- EPS o ARL.
- Servicios de urgencias médicas o psiquiátricas.
- Líneas de atención en salud mental.
- Entidades de protección y garantía de derechos.

### 4.3. Cierre de la atención PAP

La aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos finalizará una vez se haya brindado contención inicial, orientación básica y, de ser necesario, la correspondiente remisión institucional o externa. El cierre deberá procurar que la persona atendida conozca las acciones recomendadas, las rutas disponibles y los canales de apoyo a los que puede acudir posteriormente, promoviendo una sensación de acompañamiento y protección institucional.

# 5

## Enfoques diferenciales en la aplicación de los PAP

El enfoque de género en los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) es fundamental para reconocer y abordar los impactos específicos que enfrentan mujeres, niñas y personas con identidades de género diversos, bajo los siguientes contextos socio culturales que impactan directa o indirectamente en la activación de una crisis en el ámbito laboral como lo son:

- a) Desigualdad de género como exposición diferencial de la violencia como lo pueden ser la sobrecarga de cuidado en el hogar, discriminación y estigmatización.
- b) Revictimización ante situaciones traumáticas
- c) Falta de lenguaje inclusivo, claro y no sexista
- d) Falta de rutas de atención y mecanismos de protección, así como la vulneración de los derechos
- e) Ambientes con conductas normalizadas hacia el acoso y acoso sexual.

Este enfoque promueve intervenciones seguras, confidenciales, respetuosas y libres de revictimización, garantizando la validación de sus emociones.

En este sentido, es relevante conocer los tipos de violencias consignados en la Ley 1257 de 2008 (Congreso de Colombia, 2008), las cuales son: físicas, sexuales, psicológicas y económicas. Estas manifestaciones de violencia pueden presentarse de manera simultánea y/o agravarse, poniendo en riesgo la vida o integridad de la mujer.

### Manifestaciones de violencia contra la mujer:

- **Física:** Incluye golpes, empujones, puñetazos, bofetadas, patadas, quemaduras o ataques con armas, objetos, ácidos u otros líquidos.
- **Psicológica:** Se manifiesta a través de insultos, humillaciones, chantajes, descalificaciones, celos extremos o intentos de control.
- **Sexual:** Abarca manoseos, acoso o cualquier acto sexual realizado en contra de la voluntad de la víctima.
- **Económico:** Se refiere al control del uso del dinero, incumplimiento de obligaciones económicas con hijos e hijas, o prohibiciones para el uso de pertenencias y documentos personales, entre otros.
- **Patrimonial:** Sustracción, destrucción, pérdida, transformación, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

De igual forma, se destaca también las Violencias Basadas en Género la cual se sustenta en estereotipos, roles y expectativas respecto a lo que los hombres y las mujeres “deberían ser”. Este tipo de violencias pueden manifestarse como delitos sexuales, violencia intrafamiliar, la violencia en línea e incluso feminicidios, entre otros delitos. Uno de los tipos de violencia en enmarcadas en

este concepto son la violencia por perjuicio entendida como los actos que buscan causar daño a una persona debido a la percepción negativa que se tiene sobre su expresión e identidad de género, orientación o características sexuales.

Frente a esto, se encuentra el marco normativo colombiano que permite ampliar y proteger a las víctimas de este tipo de violencia como lo son la Ley 1010 de 2006 el cual enmarca las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, Ley 1719 de 2014 por la cual se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia a víctimas de violencia sexual, Ley 1761 de 2015 por la cual se tipifica el feminicidio, la Ley 2365 de 2024 por medio del cual adoptan medidas de prevención, protección y atención frente al acoso sexual en el ámbito laboral y la circular 055 de 2025 para la prevención, identificación y atención del acoso laboral, acoso sexual y discriminación contra las personas de los sectores sociales LGBTI en el ámbito laboral.

Frente a esto las personas víctimas de cualquier tipo de violencia tienen derechos fundamentales tales como:

- Recibir orientación e información clara sobre sus derechos, las formas de hacer los efectivos y los servicios y entidades encargadas de su atención y protección integral.
- Acceso a atención integral en salud física, mental, sexual y reproductiva.

**Tabla 8. Recomendaciones según Ministerio de Salud para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos según enfoque de género.**

|  | FASE DE PAP                                                                                                            |  | ACCIONES PRINCIPALES                                                                    |  | ENFOQUE DE GÉNERO Y CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                   |  1. Recepción y bienvenida          |                                                                                     | Crear un espacio seguro y respetuoso, establecer confianza.                             |  | Reconocer y validar las experiencias de violencia o discriminación previa. Evitar juzgar y promover la empatía.                                                  |
| 2                                                                                   |  2. Evaluación rápida               |                                                                                     | Identificar necesidades inmediatas, riesgos y amenazas, incluyendo violencia de género. |  | Detectar signos de violencia, amenazas o vulnerabilidad específica. Priorizar la protección y la seguridad integral.                                             |
| 3                                                                                   |  3. Regulación emocional            |                                                                                     | Brindar apoyo emocional, técnicas de respiración y relajación, validar sentimientos.    |  | Reconocer las emociones relacionadas con experiencias de violencia, discriminación o desigualdad. Validar sus sentimientos y experiencias.                       |
| 4                                                                                   |  4. Categorización y plan de acción |                                                                                     | Priorizar necesidades, establecer acciones concretas y realistas.                       |  | Considerar las particularidades culturales, sociales y de género en la planificación de acciones y derivaciones.                                                 |
| 5                                                                                   |  5. Normalización y psicoeducación  |                                                                                     | Explicar reacciones normales, brindar información sobre violencia de género y derechos. |  | Promover el reconocimiento de las reacciones emocionales vinculadas a la violencia y la discriminación. Fortalecer la autoestima y la autonomía.                 |
| 6                                                                                   |  6. Conexión con recursos           |                                                                                     | Derivar a redes de apoyo, servicios de salud, justicia y de protección social.          |  | Facilitar el acceso a recursos especializados en violencia de género y protección de derechos. Asegurar la confidencialidad y el respeto cultural.               |
| 7                                                                                   |  7. Seguimiento y acompañamiento    |                                                                                     | Realizar seguimiento, evaluar avances, reforzar los apoyos y recursos.                  |  | Supervisar la seguridad física y emocional, y promover el empoderamiento y la participación activa de las mujeres y personas con identidades de género diversos. |

Fuente: Versión del Ministerio de Salud, 2025

## 5.1 Personas de los sectores sociales LGTBI y personas con otras identidades y orientaciones:

La implementación de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) en los sectores sociales LGTBI requiere una comprensión profunda de los factores de riesgo psicosociales a los que esta comunidad se enfrenta, como la discriminación estructural, la violencia simbólica y la exclusión social. Por esta razón, el abordaje debe realizarse desde un enfoque poblacional-diferencial basado en los derechos, garantizando un ambiente de escucha activa y segura, validación emocional y respeto absoluto por la identidad y expresión de género (Ministerio de Salud, 2025).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), los PAP deben adaptarse para responder a las necesidades específicas de las poblaciones históricamente marginadas, como el sector social LGTBI, reconociendo la diversidad como un eje central de la atención humanitaria y ética. Además, de enfatizar la importancia de activar rutas de apoyo alineadas con los principios de igualdad, inclusión y no discriminación.

**Tabla 9. Recomendaciones para aplicar Primeros Auxilios Psicológicos en población LGBTIQ+.**

|  Recomendaciones para PAP en población LGBTIQ+                           |  Descripción                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Crear un espacio seguro y respetuoso</b>                            |  Garantizar un ambiente donde la persona se sienta aceptada, sin prejuicios ni juicios, promoviendo la confianza.                     |
|  <b>Respetar la identidad y expresión de género</b>                    |  Utilizar los pronombres y nombres preferidos, y respetar la forma en que la persona se identifica y expresa.                        |
|  <b>Escuchar comprobadamente y validar</b>                             |  Brindar plena atención, validar sus emociones y experiencias, sin minimizar ni invalidar sus sentimientos.                          |
|  <b>Evitar suposiciones y prejuicios</b>                               |  No hacer suposiciones sobre su orientación sexual o identidad de género; centrados en sus necesidades específicas.                  |
|  <b>Informar sobre recursos y apoyos</b>                               |  Facilitar información sobre servicios especializados en salud mental, protección, derechos humanos y organizaciones comunitarias.   |
|  <b>Promover la autoafirmación y empoderamiento</b>                    |  Animar a la persona a reconocer su valor, derechos ya fortalecer su autoestima frente a experiencias de discriminación o violencia. |
|  <b>Ser sensible a las experiencias de violencia y discriminación.</b> |  Reconocer y comprender el impacto de la violencia simbólica, física o estructural que puedan haber vivido.                          |
|  <b>Mantener la confidencialidad y respeto</b>                         |  Respetar la privacidad de la persona, promoviendo un espacio de confianza y respeto mutuo.                                          |
|  <b>Fomentar la participación en redes de apoyo</b>                    |  Incentivar la conexión con organizaciones, grupos comunitarios o redes de apoyo que respeten su identidad.                          |

Fuente: Versión del Ministerio de Salud, 2025.

**Nota:** Es fundamental que el personal (Brigadistas, miembros de Comités de Convivencia Laboral, Equipo Psicosocial y Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo) se encuentre previamente sensibilizado, con el fin de evitar prácticas revictimizantes o prejuiciosas que puedan aumentar o agravar el malestar emocional de la persona en crisis.

# RESPONSABILIDADES

Es importante recordar que los Primeros Auxilios Psicológicos deben ser brindados por personas capacitadas, por las diferentes entidades autorizadas para impartir este tipo de conocimientos, dicha capacitación o curso debe ser priorizada a los siguientes grupos de trabajo dentro de la entidad, a partir de su misionalidad y teniendo en cuenta su exposición al riesgo público a la que se enfrentan al desarrollar sus labores.

- Brigadas de emergencias
- Comités de Convivencia Laboral
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Dependencias y oficinas encargadas de atención al público, atención amenazas que se puedan a llegar a materializar en las sedes centrales, locales e institucionales.

# BIBLIOGRAFÍA

Arguello, Y. (2020). Guía ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos ante eventos terroristas en las Fuerzas Militares y Policía. Versión Adaptada. Universidad del Bosque. Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstreams/1c33b713-0c54-44ab-9209-09f9957f8ee3/download>

ARL SURA (S.F). Manual de acompañamiento emocional: Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). ARL SURA. Disponible en: [https://www.arlsura.com/demos/salud-mental/files/manual\\_acompanamiento\\_emocional.pdf](https://www.arlsura.com/demos/salud-mental/files/manual_acompanamiento_emocional.pdf)

Blua. (S.F). Formas de brindar apoyo emocional a nuestros seres queridos en momentos difíciles. Blua Salud Digital de Bupa. Disponible en: <https://www.bupasalud.com.ec/salud/apoyo-emocional-que-es>

Ceupe. (S.F). ¿Qué es la autoayuda? ¿Para qué nos puede servir? Disponible en: <https://www.ceupe.com/blog/autoayuda.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20autoayuda,equilibrado%2C%20resolutivo%2C%20y%20satisfactorio>.

Congreso de Colombia. (2008). Ley 1257 de 2008. Por medio de la cual se dictan medidas de protección integral a las mujeres víctimas de violencia. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=200431077>

CONPES D.C 14. (2021). Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030. Secretaría Distrital de la Mujer. Disponible en: [https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2021-03/documentos/doc\\_conpes\\_d.c\\_14\\_ppmyeg\\_1.pdf](https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2021-03/documentos/doc_conpes_d.c_14_ppmyeg_1.pdf)

Cortés, P & Figueroa, R. (2020). Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos en crisis individuales o colectivas. Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Medicina, Departamento de Psiquiatría; Centro de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales (CIGIDEN). Disponible en: <https://psiconecta.org/wp-content/uploads/2020/09/Manual-ABCDE-para-la-aplicacion-de-Primeros-Auxilios-Psicologicos112.pdf>

Clínica Universidad de Navarra. (2023). Diccionario médico – Técnicas de relajación. Clínica Universidad de Navarra. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/tecnicas-de-relajacion>

Etecé. (2025). Emergencia. Concepto, Editorial Etecé. Disponible en: <https://concepto.de/emergencia/>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2008). Manual para la atención en salud a mujeres víctimas de violencia. <https://www.minsalud.gov.co>

Ministerio de salud. (2024). Resolución 2003 de 2014. Por la cual se definen procedimientos y condiciones de inscripción de prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. Disponible en: [https://www.cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/resolucion\\_minsaludps\\_2003\\_2014](https://www.cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/resolucion_minsaludps_2003_2014).

Ministerio de Salud (2025). Orientaciones técnicas para el fortalecimiento de capacidades en Primeros Auxilios Psicológicos – PAP, como herramienta de prevención en salud mental. Ministerio de salud. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/orientaciones-tecnicas-fortalecimiento-pap-herramienta-salud-mental.pdf>

Godoy, D; Eberhard, A; Abarca, F; Acuña, B & Muñoz, R. (2020). Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. Revista Médica Clínica Las Condes. 31(2) 169-173. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020300195>

Grotberg H. E. Comp. (2006). La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades. Barcelona, Editorial Gedisa. Disponible en: [https://www.paho.org/sites/default/files/2020-09/Cartilla\\_ApuntesParaReflexionar\\_060520\\_web.pdf](https://www.paho.org/sites/default/files/2020-09/Cartilla_ApuntesParaReflexionar_060520_web.pdf)

Maldonado. P & Guzmán R. (2019). Autoeficacia según Albert Bandura: Desarrollo, fuentes y aplicaciones en Psicología. Instituto Salamanca. Disponible en: <https://institutosalamanca.com/blog/autoeficacia-como-se-desarrolla-factores-clave>

Organización Mundial de la Salud., War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS. Ginebra. Disponible en: <https://www.paho.org/es/node/44399>

Organización Panamericana de la Salud. (2021). Guía para la atención en salud mental de poblaciones LGBTQ+. Disponible en: <https://www.paho.org/es>

Psiconecta, (2024). Primeros auxilios psicológicos (PAP). Psiconecta Blog. Disponible en: <https://psiconecta.org/blog/primeros-auxilios-psicologicos-pap>

Selia. (2025). ¿Qué es la empatía? Definición, impacto y desarrollo. Disponible en: <https://www.selia.co/blog/que-es-empatia-definicion-impacto-y-desarrollo>

Torres, C; Gómez, A & Gómez, M. (2022). Crisis y emergencias. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/>

Unir. (2024). Escucha activa: qué es, tipos y ventajas de aplicarlo en el trabajo. Universidad en Internet. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/educacion/escucha-activa/>

Vigil, A. (S.F). Primeros auxilios psicológicos. Integración Académica en Psicología – Revista de la Asociación Latinoamericana para la Formación y Enseñanza de la Psicología. Vol. 5 (15). Disponible en: <https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios-psicologicos>

# **GUÍA PARA PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP)**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**

AVENIDA EL DORADO NO. 66-63 / TELÉFONO: (601) 324 1000

BOGOTÁ, D.C. - COLOMBIA

**WWW.EDUCACIONBOGOTA.EDU.CO**



@Educacionbogota



@Educacionbogota



Educacionbogota



@Educacion\_bogota