

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 1 de 10

PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA,
ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE.



Abril de 2026

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo del Programa de Orientación
3. Objetivo del Acompañamiento en la Orientación Psicosocial
4. Marco Legal
5. Derechos Humanos y No Discriminación en el Servicio de Orientación Psicosocial
6. Responsabilidades de la Empresa
7. Responsabilidades del Trabajador
8. Responsabilidades del Profesional en Psicología
9. Alcance del Servicio
10. Rutas de Atención en Caso de Emergencia



	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 3 de 10

1. Introducción

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., comprometida con la promoción del bienestar integral de sus trabajadores y el fortalecimiento de entornos laborales saludables, establece el presente Protocolo de Abordaje del Riesgo Psicosocial, como una herramienta encaminada a brindar lineamientos para la atención, orientación y seguimiento de situaciones emocionales y psicosociales que puedan impactar el desempeño laboral y la calidad de vida de los colaboradores.

Este protocolo se enmarca en la promoción de estrategias preventivas de acompañamiento psicosocial, que permitan identificar oportunamente factores de riesgo y facilitar la activación de las rutas de atención correspondientes, cuando se requiera intervención clínica o institucional.

El abordaje psicosocial en el contexto laboral tiene un carácter preventivo, orientativo y de apoyo, y no reemplaza los procesos de atención clínica en salud mental.

En los casos en que se identifiquen situaciones que superen el alcance organizacional, se gestionará la articulación con las entidades competentes del sistema de salud.

Con este protocolo, la entidad busca fortalecer la cultura del cuidado emocional, la comunicación asertiva y la gestión adecuada de los factores de riesgos psicosociales, contribuyendo al desarrollo de un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y saludable.

2. Objetivo del Programa de Orientación

Establecer los lineamientos para el abordaje del riesgo psicosocial en el entorno laboral de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y con el fin de promover la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores, previniendo la materialización de riesgos psicosociales, de requerirse una intervención especializada, activar oportunamente las rutas de atención interna y externa.

3. Objetivo del Acompañamiento en la Orientación Psicosocial

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 4 de 10

La orientación psicológica laboral tiene como propósito brindar un espacio de escucha, apoyo y orientación frente a situaciones personales o laborales que puedan afectar el bienestar emocional y el desempeño laboral del trabajador.

Este proceso es de carácter preventivo y orientativo, y no reemplaza procesos clínicos o terapéuticos especializados.

4. Marco Legal

En el marco de la promoción de la salud mental en el entorno laboral, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2460 de 2025, artículo 9, "*Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito Laboral*", las empresas y entidades públicas deben promover acciones orientadas a la prevención, sensibilización, orientación y control de los factores de riesgo psicosocial.

Asimismo, en concordancia con la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019, las organizaciones deben desarrollar acciones orientadas a la prevención, sensibilización, orientación y control de los factores de riesgo psicosocial. De igual manera, el Decreto 1072 de 2015 establece la obligación de implementar medidas que promuevan condiciones de trabajo seguras y saludables, incluyendo el bienestar mental de los trabajadores.

En este sentido, las estrategias implementadas se enfocan en acciones de carácter preventivo, confidencial y de acompañamiento, orientadas al fortalecimiento del bienestar y la salud mental durante la jornada laboral, sin que estas constituyan procesos de psicoterapia clínica, sino espacios de orientación y apoyo en el contexto organizacional.

5. Derechos Humanos y No Discriminación en el Servicio de Orientación Psicosocial

El abordaje psicosocial en Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P., se fundamenta en el respeto y la garantía de los derechos humanos, promoviendo una atención basada en la dignidad, la equidad y la inclusión. La entidad reafirma su compromiso con la igualdad de trato y la generación de espacios laborales seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de estigmatización o exclusión.

El presente protocolo se fundamenta en la Constitución Política de Colombia (Art. 13, 25 y 49), la Ley 1010 de 2006, la Ley 1562 de 2012, la Resolución 2646 de 2008 y demás normas concordantes, promoviendo un enfoque basado en derechos humanos, igualdad y no discriminación.

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 5 de 10

La orientación psicosocial se brinda sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, origen étnico, género, orientación sexual, identidad de género, edad, condición de discapacidad, creencias, condición socioeconómica o situación de víctima de violencia, entre otras. Por lo anterior, la orientación psicosocial laboral garantiza un trato equitativo para todos los trabajadores.

6. Responsabilidades de la Empresa

- Generar espacios de escucha, con el respaldo de un profesional idóneo en el tema psicosocial.
- Proporcionar el tiempo necesario para ejecutar las actividades para la promoción y prevención de ambientes saludables para los trabajadores.
- Socializar a los trabajadores los canales disponibles para la atención de emergencias psicológicas.
- Evaluar e Identificar los factores de riesgo psicosocial.
- Cuando la orientación psicosocial requiera de soporte clínico, la entidad debe informarle al trabajador y remitirlo a su entidad de salud.
- Cuando la orientación ya no sea competencia del profesional en psicología, se suspenderá el servicio de orientación previo aviso al trabajador.
- Llevar el control estadístico de las consultas, garantizando la confidencialidad de la información recolectada.

7. Responsabilidades del Trabajador

- Que comprenda que el acompañamiento no constituye un proceso de psicoterapia clínica, ni de diagnóstico o tratamiento de trastornos psicológicos o psiquiátricos.
- Tener claridad que la orientación psicosocial en el ámbito laboral, es un espacio de apoyo breve y preventivo, enfocado en el bienestar emocional y en situaciones relacionadas con el contexto laboral.
- En caso de requerirse atención clínica especializada, el profesional en psicología podrá sugerir la remisión a servicios externos de salud, a través de la EPS u otras redes de atención (Dependiendo el caso o la gravedad).
- El trabajador se compromete a participar de manera voluntaria, brindando información veraz y respetando el alcance del proceso.
- El trabajador se compromete a firmar el documento de consentimiento informado.
- La participación en este proceso es voluntaria y el trabajador puede suspenderla en cualquier momento.

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 6 de 10

8. Responsabilidades del Profesional en Psicología

- Brindar orientación psicosocial con enfoque preventivo y basado en el respeto por los derechos humanos.
- Garantizar confidencialidad en el manejo de la información.
- Identificar señales de alerta y activar la ruta de atención en salud cuando se requiera intervención clínica.
- Informar al profesional del SG-SST cuando la situación pueda estar asociada a riesgo psicosocial laboral.
- Registrar las actuaciones realizadas de manera objetiva y técnica.
- Abstenerse de realizar diagnósticos clínicos dentro del ámbito organizacional.
- Llevar un registro estadístico de las consultas realizadas, esto con fines de seguimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información, sin incluir datos personales ni sensibles de los trabajadores.

9. Alcance del Servicio

El acompañamiento psicológico laboral puede incluir:

- Orientación en manejo del estrés laboral.
- Fortalecimiento de habilidades socioemocionales.
- Manejo de conflictos laborales, y dependiendo del caso, se recomendará escalarlo al comité de convivencia laboral (para personal de planta) y Procuraduría General de la Nación (para contratistas).
- Apoyo en situaciones personales que impacten el entorno laboral.
- En caso de identificarse situaciones que requieran atención clínica especializada, se recomendará la remisión a servicios externos.
- La duración del acompañamiento y orientación psicológica laboral, se realizará en sesiones breves, de acuerdo con la necesidad identificada.

Nota: La orientación psicosocial en el ámbito laboral **no reemplaza la atención clínica**, por lo que toda situación de crisis debe ser atendida inicialmente por los servicios de salud a través de la EPS del trabajador.

10. Rutas de Atención en Caso de Emergencia

Si existe un riesgo inmediato para la vida o integridad del trabajador o su entorno, como, por ejemplo; ideación suicida activa, crisis emocional severa o descompensación, se debe activar urgencias inmediatamente.

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 7 de 10

- Llamar a la línea **123** (Línea de atención de urgencias de salud mental y crisis psicológicas).
- Llamar a la línea **106** (Línea de apoyo en orientación psicológica).
- Llamar a la línea **192** (Línea de apoyo en emergencias de salud mental).
- Trasladar al trabajador a la **sala de urgencias de su EPS**, o a la sala de urgencias más cercana.
- Informar a un familiar o red de apoyo (En lo posible con el consentimiento del trabajador).
- Si no hay urgencia, pero requiere de proceso clínico por ansiedad persistente, depresión o problemas emocionales personales, se debe asesorar al trabajador para que inicie la valoración por psicología clínica.

➤ **En caso de presunto acoso sexual o violencia**

Informar al trabajador que el caso lo debe escalar ante la fiscalía general de la Nación, en la línea de atención **#155** (Orientación para mujeres), o en la línea **#122**, también el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, o en la URI más cercana.

También se debe indicar al trabajador que la Policía Nacional de Colombia es el ente que inicialmente orienta y toma la denuncia.

➤ **Actuación Ante Riesgo Inmediato para la Vida o Integridad del Trabajador**

Si durante la orientación psicosocial se identifica riesgo inmediato para la vida o integridad del trabajador, por ejemplo: ideación suicida activa, crisis emocional severa o descompensación conductual, se deberán activar las siguientes acciones:

1. **Activar de manera inmediata la ruta de atención en salud**, gestionando el traslado al servicio de **urgencias de la EPS** o al centro asistencial más cercano.
2. **Solicitar apoyo de un familiar o de la red de apoyo** del trabajador, procurando contar con su consentimiento cuando las condiciones lo permitan.
3. **Informar al área de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**, con el fin de realizar el acompañamiento institucional correspondiente.
4. **Registrar el evento de forma objetiva**, sin emitir diagnósticos clínicos, dejando evidencia de las acciones realizadas.

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 8 de 10

Si se detecta riesgo por estrés laboral severo, acoso laboral o carga laboral extrema, se deben activar las siguientes rutas:

➤ **Ruta Interna**

- Reportar al profesional responsable del SG-SST.
- Reportar al Comité de Convivencia Laboral (Aplica solo para personal de planta)
- Reportar a la Procuraduría General de la Nación (Aplica solo para contratistas)

➤ **Ruta ARL**

- Cuando exista posible origen laboral
- Para la evaluación de riesgo psicosocial, la ARL evalúa la causa laboral, por lo que no hace tratamiento clínico inicial.

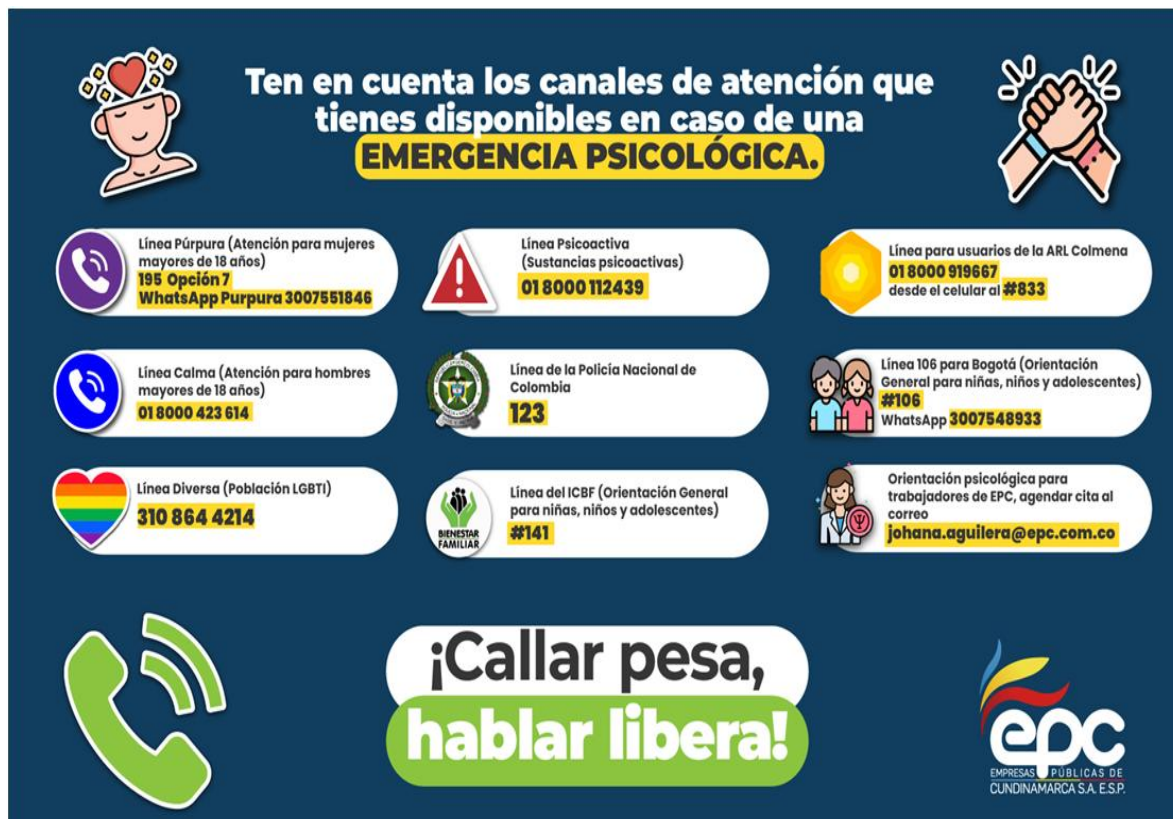
Situación	Ruta
Crisis emocional urgente	EPS – Urgencias Cercanas
Necesidad de terapia clínica	EPS
Posible origen laboral	SG-SST + ARL
Conflictos laborales	Comité de Convivencia Laboral (Personal de Planta) y Procuraduría General de la Nación (Personal contratista)

Para Colmena Seguros, la salud mental y bienestar de sus afiliados y aliados es una prioridad, es por esto que nace “Armónicamente”, un programa de promoción de la salud mental para las empresas y trabajadores afiliados, en el que encontrarán actividades y ejercicios para el cuidado de la salud mental desde el trabajo o en casa.

La línea de atención psicológica y apoyo psicosocial de Colmena ARL, es la Línea Efectiva disponible a nivel nacional para trabajadores afiliados. Puedes comunicarte llamando al **01 8000 919 667**, al **#833** (opción 2) desde tu celular, o al **601 401 0447** en Bogotá para recibir orientación y apoyo psicológico gratuito.

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007 VERSIÓN: 0 FECHA: 25/05/2026 PAGINACIÓN: Página 9 de 10
---	--	--

➤ **Canales de atención en caso de una emergencia psicológica.**



Este protocolo representa una apuesta por el cuidado de los trabajadores, reconociendo que el bienestar emocional es un elemento clave para el desarrollo organizacional.

EPC reafirma su compromiso de acompañar, orientar y generar espacios seguros, donde cada trabajador se sienta escuchado, respetado y valorado.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	25/05/2026	Versión inicial	Johana Aguilera Malagón	Profesional Junior I

	PROTOCOLO PARA EL ABORDAJE DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN EL ENTORNO LABORAL DE EPC S.A. E.S.P.	CÓDIGO: GSST-Pt007
		VERSIÓN: 0
		FECHA: 25/05/2026
		PAGINACIÓN: Página 10 de 10

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Johana Aguilera Malagón	Nombre: Marleny Osorio Martínez	Nombre: Marleny Osorio Martínez
Cargo: Profesional Junior I	Cargo: directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E)	Cargo: directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E)
Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente
Fecha: 25/05/2026	Fecha: 25/05/2026	Fecha: 25/05/2026

