




## RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N°159-2022/DP-SG


Lima, 29 de diciembre de 2022

### VISTO:




El Memorando N° 1188-2022-DP/OGDH que adjunta los memorandos N° 0734-2022-DP/OPP y N° 0615-2022-DP/OAJ, relacionados con la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Protocolo de Atención Psicológica para el Personal a cargo de la Atención a la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo", y;

### CONSIDERANDO:




Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprueba la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y modificatorias y mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones y sus modificatorias;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 162° de la Constitución Política del Perú, la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo, encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la personal y de la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;




Que, la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece las pautas básicas del procedimiento de actuación de la Defensoría del pueblo para el cumplimiento de las funciones constitucionales encomendadas;


Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias, establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización del Estado, estableciendo en su artículo 4°, como finalidad fundamental, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para lograr una mejor atención a la ciudadanía, con el objetivo de alcanzar un Estado con servidores públicos calificados y al servicio de la ciudadanía, entre otros;




Que, la Defensoría del Pueblo tiene como misión defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado;




Que, en ese sentido, mediante Memorando N° 1188-2022-DP/OGDH, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano propone a la Secretaría General el documento denominado: “(...) *“Protocolo de Atención Psicológica para el Personal a cargo de la Atención a la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo”* elaborado por el Área de desarrollo y bienestar de personal, el cual ha sido revisado debidamente por las Oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica, en el marco de sus competencias, (...). En ese sentido, solicito a su despacho disponer las acciones necesarias para la elaboración del proyecto de resolución, a fin de continuar con el trámite correspondiente para su aprobación.”;



Que, mediante Memorando N° 0734-2022-DP/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala lo siguiente: “(...) remito el proyecto visado del *“Protocolo de atención psicológica para el personal a cargo de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo”*, elaborado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano y revisado por el Área de Modernización de esta oficina, en el marco de sus competencias.//En tal sentido, se remite el citado documento con el fin de continuar con el trámite de aprobación mediante el acto resolutivo correspondiente.”;




Que, mediante Memorando N° 0615-2022-DP/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que: “(...) luego de la revisión correspondiente por parte de esta Oficina, se remite el referido Protocolo, el cual fuera analizado de acuerdo a lo solicitado en las reuniones sostenidas con su despacho y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, conteniendo las recomendaciones formuladas por esta oficina, a fin de continuar con los trámites correspondientes para su aprobación.”;



Que, en ese sentido, resulta importante contar con un “Protocolo de Atención Psicológica para el Personal a cargo de la Atención a la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo”, que coadyuvará a una atención e interacción más eficiente con la ciudadanía;

Que, la definición contenida en el literal j) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que, para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se entiende que el Titular de la entidad es la máxima autoridad administrativa de una entidad pública;



Que, en esa línea, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo; dispone, entre otros, que la Secretaría General se constituye en la autoridad de gestión administrativa;

Que, asimismo, el literal c) del artículo 19° del citado Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, establece que es función de la Secretaría General: *“Revisar y aprobar los reglamentos internos, instrumentos técnicos normativos y demás disposiciones que sean necesarias para el*



*cumplimiento de sus funciones en la materia que sea de su competencia (...)*;

Que, estando a los considerandos expuestos, resulta procedente la aprobación del “Protocolo de Atención Psicológica para el Personal a cargo de la Atención a la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo”, a fin de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía que acude a las diferentes sedes de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional en busca de atención;

Con los visados de las oficinas de Gestión y Desarrollo Humano, de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica; y,

En concordancia con lo dispuesto por los artículos 17°, 18° y los literales b), v) y n) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP y modificatorias;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** el “Protocolo de Atención Psicológica para el Personal a cargo de la Atención a la Ciudadanía en la Defensoría del Pueblo”, el cual consta de seis (06) páginas y forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**Oscar Enrique Gómez Castro**  
**Secretario General**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA EL PERSONAL A CARGO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

### I. INTRODUCCIÓN



En general, la ciudadanía acude a la Defensoría del Pueblo, debido a la confianza que ha generado la Institución, en el marco de sus funciones constitucionales, para obtener la orientación y ayuda que requieren en la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; por lo tanto, el personal debe responder a las diversas situaciones que presenten para su adecuada atención.



Este servicio está a cargo del personal del área de atención al público de la Defensoría del Pueblo, quien mantiene un contacto directo con la ciudadanía diariamente y por un periodo equivalente a una jornada laboral, por lo que resulta necesario establecer lineamientos que permitan que los trabajadores cuenten con un soporte psicológico a fin de continuar con la mejora de la atención e interacción con la ciudadanía.



La Organización Panamericana de la Salud<sup>1</sup> hace mención de que la crisis presentada por el COVID – 19 es una oportunidad invaluable para la aplicación urgente de estrategias de cuidado, debiendo contemplar tres dimensiones (formación, promoción y estrategias organizacionales); y además determina como parte de la población objetivo de las mismas a “(...) 2) *Los profesionales y voluntarios que no pertenecen al personal de salud y colaboran en la respuesta a la pandemia sin una formación específica en el ámbito de salud. (...)*”.



La atención al público es el soporte que se brinda antes, durante y/o después de la consulta. La definición para la atención al ciudadano debe ser integral, no sólo se basa en la función de dar respuestas, sino también garantizar una experiencia satisfactoria, incluso para los/las trabajadores y trabajadoras de la Entidad. Es brindar la mejor experiencia, además de ofrecer orientación y absolver dudas.

Sin duda, el servicio público con valor agregado es lo que hace un distinguo entre las instituciones; ya que esta característica ha dejado de ser diferencial y ha pasado a ser un requisito básico para brindar una experiencia satisfactoria a la ciudadanía. En tal sentido,

<sup>1</sup> Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHHM210007\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54032/OPSNMHHM210007_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

la calidad de atención consiste en ofrecer un servicio integral y que suponga que la ciudadanía reciba un servicio que vaya más allá de lo que espera.



Asimismo, debemos mencionar que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud. La Constitución de la Organización Mundial de la Salud señala que, *“La Salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*; por lo tanto, una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales.



La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades logrando así hacer frente al estrés cotidiano de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad, ya que son indispensables para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida.



Asimismo, la salud mental individual está determinada por múltiples factores sociales, psicológicos y biológicos. Los cambios sociales rápidos, a las condiciones de trabajo estresantes, a la discriminación de género, a la exclusión social, a los modos de vida poco saludables, a los riesgos de violencia y mala salud física y a las violaciones de los derechos humanos. Por ejemplo, las presiones socioeconómicas persistentes constituyen un riesgo bien conocido para la salud mental de las personas y las comunidades. Las pruebas más evidentes están relacionadas con los indicadores de la pobreza, y en particular con el bajo nivel educativo.



También hay factores de la personalidad y psicológicos específicos que hacen que una persona sea más vulnerable a los trastornos mentales. Por último, los trastornos mentales también tienen causas de carácter biológico, dependientes, por ejemplo, de factores genéticos o de desequilibrios bioquímicos cerebrales.

## II. JUSTIFICACIÓN

En la antigüedad las enfermedades mentales eran tratadas como un problema social, separado de cualquier problema de salud física, pero en años recientes se reconoce el vínculo sumamente importante entre la buena salud mental y la buena salud general. De hecho, en 1948, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definía a la “salud” como “un

estado completo de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de afecciones o enfermedades”<sup>2</sup>.



Por otro lado, el director de Salud Mental del MINSA, Yuri Cutipé, precisó que en el 2021 se atendieron más de 1 300 000 casos de problemas vinculados a la salud mental. *“La mayor parte de estos casos son de personas de todas las edades, con desordenes depresivos o trastornos de ansiedad, pero también con trastornos mentales severos; como trastornos por consumo de sustancias y otras drogas, psicosis, bipolaridad o problemas del desarrollo, entre otros”*.



El Ministerio de Salud<sup>3</sup> estima que dos de cada 10 peruanos (20%) padecen de algún trastorno mental (6,5 millones de personas). Lo más preocupante es que aproximadamente 5,2 millones no reciben atención. Un total de 313 455 casos de personas con depresión fueron atendidos a nivel nacional durante el 2021 a través de los diversos servicios de salud mental, reflejándose un incremento de 12 % de casos en relación a la etapa prepandemia, informó la Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud (Minsa).



La Defensoría del Pueblo tiene como misión defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado<sup>4</sup>.

Por ello, en la Defensoría del Pueblo todas las oficinas y módulos defensoriales cuentan con personal a cargo de atención a la ciudadanía, la que radica en la aplicación de dos tipos de habilidades; las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina “Habilidades personales”; y las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama “Habilidades técnicas”.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN



El presente Protocolo está dirigido al personal a cargo de la atención a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo. No obstante, muchas de las indicaciones recogidas en este documento pueden ser aplicables también al personal de otras dependencias de la

2

Disponible

en:

<https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social>.

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.infobae.com/america/peru/2021/10/10/dia-de-la-salud-mental-las-cifras-del-peru-tras-los-efectos-de-la-pandemia-en-los-servicios-de-salud/>

<sup>4</sup> Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/quienes-somos/>

Defensoría del Pueblo como adjuntías, oficinas administrativas y personal de las distintas dependencias de la Entidad que así lo requieran.



#### IV. OBJETIVOS

- Proporcionar un instrumento de actuación uniforme para el personal que participa en los procesos de atención e interacción con la ciudadanía, con el fin de mejorar el servicio brindado por el personal.
- Brindar herramientas para una mejor atención del personal frente a casos potencialmente difíciles.
- Fortalecer herramientas y habilidades en la atención del personal frente a los distintos casos que puedan surgir en sus labores diarias.

#### V. CAUSAS QUE GENERAN MALESTARES PSICOEMOCIONALES



Se han identificado distintos tipos de problemas que pueden afectar la salud mental en los/las trabajadores y trabajadoras para ello mencionamos:

- Maltrato de la ciudadanía.
- Recarga laboral.
- Problemas en la coordinación con el jefe/a inmediato, entre el mismo personal y con las demás dependencias.
- Problemas en la comunicación entre el personal de la misma dependencia.
- Escaso reconocimiento individual de índole personal al trabajo realizado.

#### VI. CONSECUENCIAS QUE GENERAN LOS MALESTARES PSICOEMOCIONALES

- Agotamiento mental.
- Pensamientos negativos.
- Cansancio físico.
- Mal humor.
- Baja tolerancia a la incertidumbre.
- Irritabilidad.
- Preocupación excesiva por el futuro.
- Sudoración.
- Taquicardia.
- Nervios excesivos.
- Generación de ansiedad.



## VII. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A LOS/AS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS



Todo/a trabajador/a es atendido/a en el servicio de psicología del Área de Desarrollo y Bienestar del Personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, bajo estas modalidades:

- Busca apoyo/consejería de propia iniciativa.
  1. El/la trabajador/a identifica que presenta un malestar psicoemocional.
  2. El/la trabajador/a se comunica vía teléfono, WhatsApp o correo electrónico con el/la psicólogo/a del Área de Desarrollo y Bienestar Personal.
  3. El/la psicólogo/a a cargo coordina un espacio personalizado para su atención.
  4. El/la trabajador/a podrá asistir a la reunión virtual o presencial.
  5. El/la psicólogo/a usa las técnicas de ayuda para el/la trabajador/a.
  6. El/la trabajador/a puede ser atendido varias veces por consejería.
  7. Si el/la psicólogo/a evidencia que el/la trabajador/a necesita alguna terapia psicológica le brinda recomendaciones para que sea atendido por un especialista en la salud.



- Es derivado por una tercera persona
  1. La tercera persona (jefe/a o coordinador/a) se contacta con el servicio de psicología del Área de Desarrollo y Bienestar del Personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano y deriva al/a la trabajador/a para una atención.
  2. El/la psicólogo/a se comunica vía teléfono, WhatsApp o correo electrónico con el/la trabajador/a.
  3. El/la psicólogo/a cargo coordina un espacio personalizado para su atención.
  4. El/la trabajador/a podrá asistir a la reunión virtual o presencial.
  5. El/la psicólogo/a usa las técnicas de ayuda para el/la trabajador/a.
  6. El/la trabajador/a puede ser atendido/a varias veces por consejería.
  7. Si el/la psicólogo/a evidencia que el/la trabajador/a necesita alguna terapia psicológica le brinda recomendaciones para que sea atendido por un especialista en la salud



El protocolo se interpretará con respeto al derecho a la libre decisión de las personas a la atención de su salud mental, principalmente el consentimiento informado.

Todo/a trabajador/a recibe charlas-talleres preventivos durante todo el año con temas de índole psicoemocional, que puedan brindar soporte en su vida personal y profesional.



VIII. TIPO DE ENFERMEDADES DE SALUD MENTAL QUE CON MAYOR FRECUENCIA SE PRESENTAN EN LOS/LAS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE ATIENDEN A LA CIUDADANÍA

ENFERMEDAD	SIGNOS/ SÍNTOMAS	DEFINICIÓN
<b>Ansiedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación excesiva.</li> <li>- Sudoración.</li> <li>- Desesperación.</li> <li>- Abrumación.</li> </ul>	Según Sandín y Chorot (1995) la ansiedad puede ser definida como una respuesta del organismo que se desencadena ante una situación de amenaza o peligro físico o psíquico, cuyo objeto es dotar al organismo de energía para anular o contrarrestar el peligro mediante una respuesta (conducta de huida o de agresión).
<b>Depresión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamientos negativos.</li> <li>- Tristeza.</li> <li>- Agotamiento.</li> <li>- Desinterés.</li> <li>- Sentimiento de culpa.</li> <li>- Sensación de fracaso.</li> </ul>	La depresión es un estado interno de tristeza y desanimo en diferentes niveles, tanto cognitivos como conductuales, que influyen significativamente en su quehacer total.
<b>Estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mala memoria.</li> <li>- Dolores de cuerpo.</li> <li>- Dolores de cabeza.</li> <li>- Falta de energía o concentración.</li> <li>- Cuello o mandíbula rígidos.</li> <li>- Cansancio.</li> </ul>	Es la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.
<b>Carencia habilidades sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para comunicar sus necesidades afectivas.</li> <li>- Enojo constante.</li> <li>- Se muestra excluido, muestra retraimiento y timidez., o por el contrario muestra agresividad en su lenguaje corporal y/o verbal.</li> </ul>	La comunicación es fundamental y sobre todo la asertiva, existen momentos donde el/la trabajador/a puede mostrarse distante. La comunicación no solo transmite información sino pueden intercambiar pensamientos, ideas, expresiones, etc. (Calderón 2017).