



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN  
FACULTAD POLITÉCNICA  
CONSEJO DIRECTIVO**

Campus de la UNA  
SAN LORENZO-PARAGUAY

**RESOLUCION 18/14/20-00  
ACTA 1029/16/07/2018**

**“POR LA CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA FP-UNA”**

**VISTO Y CONSIDERANDO:** El Memorando CR/007/2018, de la Coordinadora de Comisión de Revisión de Reglamentos de la FP-UNA, con el que remite el texto examinado del Reglamento de “Protocolo de Atención Integral”, presentado por la Dirección de Bienestar Institucional de la FP-UNA, con parecer favorable para su aprobación.

La Ley 4995/13 de Educación Superior;  
El Estatuto de la Universidad Nacional de Asunción;  
Las deliberaciones sobre el tema.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD POLITÉCNICA  
RESUELVE:**

**18/14/20-01** Aprobar el Reglamento de Protocolo de Atención Integral de la Dirección de Bienestar Institucional de la FP-UNA, detallado en el ANEXO 03 de la presente Acta.

**18/14/20-02** Comunicar, copiar y archivar.

**Prof. Lic. Carlos Avelino Ayala Gavilán**  
secretario



**Prof. Ing. Teodoro Salas Coronel**  
presidente



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

Consejo Directivo FP-UNA  
Acta 1029/04/06/2018 Resolución 18/14/20-00  
ANEXO 03

**Protocolo de Atención Integral**

Visto: El Derecho a la Salud, consagrado en la Constitución Nacional, las normativas internacionales en materia de derechos Humanos (Declaración Universal de Derechos Humanos, Pactos Internacionales Civiles y Políticos, Convenciones Internacionales de discriminación de género, etc.), el Código Laboral (Ley 496/95), Ley 5804/17 que establece el Sistema Nacional de Prevención de Riesgos Laborales, la Ley 1626 de la Función Pública, la Ley 1264/98 Ley General de Educación, Ley 5777/16 Ley de Protección Integral a las Mujeres Contra Todo Tipo de Violencia, Ley 1600/00 Ley Contra la Violencia Doméstica, El Estatuto de la UNA, la Política de la UNA y reglamentaciones vigentes, el Código Sanitario (Ley 836/80), el Reglamento General Técnico de Seguridad, Higiene y Medicina en el trabajo (Decreto 14.390/92), la Resolución 472 por la cual se Reglamenta el Procedimiento de Inspección de Seguridad y Salud en el Trabajo y se Sanciona a la Violencia Laboral, el Mobbing o Acoso Laboral y el Acoso Sexual en los Lugares de Trabajo en Empresas y Dependencia del Estado.

**Considerando**

Que el estado debe garantizar el cumplimiento de los DD HH, y que cualquier tipo de caso citado más abajo si no es atendida representaría una violación a los DD HH.

Que el derecho a la salud está garantizada la constitución Nacional y las normativas vigentes ya sean nacionales e internacionales. Principalmente a partir de lo que establece la OMS que "la salud es un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad".

Que no existe en las normativas de la Universidad Nacional de Asunción, ni en la Facultad Politécnica una herramienta que atienda los distintos tipos de casos, que garantice el bienestar de las personas de la institución.

Que el Protocolo de atención de casos se sustenta en el art. 6to del estatuto de la UNA que establece en sus principios y valores "el respeto a toda persona, su dignidad y sus derechos humanos, sin distinción alguna de etnia, cultura, género, idioma, religión, opción política o de cualquier otra índole o condición". (inc. d).

Que la Política de la Universidad Nacional de Asunción menciona que la "asistencia social al estudiantado, al profesorado y al funcionariado que promueva el bienestar, la seguridad y el respeto a los Derechos Humanos por medio de un sistema organizado y que la misma es parte del compromiso de las Universidades del siglo XXI con su comunidad educativa y es una responsabilidad de las instituciones universitarias que desean lograr un perfil de calidad".

Que la Dirección de Bienestar Institucional de la Facultad de Politécnica será la encargada de aplicar lo que establece el protocolo para el abordaje de los distintos casos presentados en la Institución.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

## **Capítulo I. Disposiciones Generales**

### **Art.1. Ámbito de aplicación**

El presente procedimiento establece las orientaciones para el abordaje de cualquier tipo de caso presentado en la Facultad Politécnica, ya sean estos de ; funcionarios, docentes y estudiantes, con el objeto de buscar el bienestar de los miembros de la comunidad educativa de la institución. En este sentido, con este protocolo se pretende establecer un procedimiento eficaz, ágil, y confidencial, del mismo modo es una herramienta unificadora de criterios en el proceso de identificación y desarrollo de acción de los distintos casos presentados en la institución, como también de su control, seguimiento y evaluación.

### **Art. 2. Definiciones de atención de casos en la institución**

A efectos del presente documento atención de casos institucional es una propuesta metodológica que ayuda a abordar situaciones de riesgo del sujeto en su entorno social. Es decir, es una propuesta metodológica de intervención profesional orientada a facilitar la integración armónica de las personas en el ambiente social- dado ciertos riesgos presentados. Este abordaje de casos también incluye de ser necesario la participación del entorno sociogrupal y familiar de modo a identificar y superar las dificultades conjuntas para la mencionada integración en la medida de lo posible.

*La estrategia de intervención en atención de casos es planteada como un proceso desde un enfoque interdisciplinario, por cuanto emplea un método sistemático y ordenado, encaminado a la acción con el individuo en su contexto social.*

Un equipo interdisciplinario es entendido como la conjunción de diferentes disciplinas profesionales donde, si bien es cierto, cada uno aporta su experiencia, ésta se encuentra entrelazada con la experiencia de las demás disciplinas. La coordinación entre los y las profesionales se ubica en un nivel de intervención conjunta de situaciones concretas, los mismos trabajarán con objetivos claros y precisos, así mismo tendrán la suficiente empatía para hacerse recomendaciones unos a otros

### **Art. 3. Equipo técnico interdisciplinario para la atención de casos.**

La Dirección de Bienestar Institucional tendrá a su cargo el abordaje de los distintos casos, para lo cual se conformará un equipo interdisciplinario y se designará en el presente documento, por resolución de la máxima autoridad de la institución. Este equipo se manejará con mucha cautela, teniendo en cuenta los manejos éticos descriptos más abajo.

### **Art. 4. Manejos éticos para el abordaje de caso en salud ocupacional:**

**4.1** Confidencialidad: Toda la información proporcionada será confidencial, utilizándose siempre con mucha cautela los procedimientos establecidos para cada caso.

Tanto con respecto al anonimato de las informaciones (si así se desea) y especialmente con el sujeto de intervención, como con respecto a la no utilización de información o documentación que no haya sido previamente negociada, producto de la colaboración entre ambos.

**4.2** Colaboración: Nadie está obligado a participar y proporcionar información. Lo que significa que la decisión de aceptar una entrevista o una observación ha de ser negociada con cada interesado/a directamente. En cuanto a la observación, siempre conviene hacer explícito quién es la persona que observa, y a quién.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

**4.3 Imparcialidad:** El estudio de caso pretende en todo momento constituirse en un ámbito en el que se respeten los puntos de vista, las apreciaciones y las valoraciones divergentes. No se trata de ponderar (evaluar) unas sobre las otras, ni mostrarse más partidario de unas que de otras. Todo lo contrario, de mostrar, justamente, dicha divergencia de una manera imparcial y válida; divergencia que es, a su vez, parte de la complejidad de la vida social.

**Art. 5. Los tipos casos a ser atendidos son:**

a) Los casos psicosociales: entendido como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones de trabajo. Pueden ser casos de estrés laboral, violencia laboral, acoso laboral o Mobbing, acoso sexual, el burnout o desgaste profesional, sobrecarga laboral, inestabilidad laboral, conflicto familiar y conflictos organizacionales.

b) Los casos ergonómicos: Los principales riesgos ergonómicos son producidos generalmente por la adopción de posturas forzadas, la realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas durante la jornada laboral. Esto pueden causar deterioro y lesiones del cuerpo, como ser: problemas de espalda, espasmo muscular, síndrome túnel carpiano y hernias de disco intervertebral.

c) Los casos de enfermedades profesionales: según la Ley No 1860/50 es entendida como todo estado patológico que sobreviene por una causa repetida por largo tiempo, como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que ejerce sus labores, y que provoca en el organismo una lesión o perturbación funcional, permanente o transitoria, pudiendo ser originada esta enfermedad profesional por agentes físicos, químicos y biológicos.

d) Los casos de personas con enfermedades crónicas: Las enfermedades crónicas según OMS son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta. Las enfermedades cardíacas, los infartos, el cáncer, las enfermedades respiratorias, diabetes, hipertensión, enfermos renales y obesidad son algunos casos de este tipo de enfermedad.

e) Casos de accidentes laborales: según la Ley No 1860/50 es toda lesión orgánica que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute para su patrón y durante el tiempo que lo realice o debiera realizarlo. Dicha lesión ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior.

f) Casos de mujeres embarazadas y en periodo de lactancia: de conformidad con lo establecido en la Ley N° 5508/2015 y el Decreto N° 7550/2017 que reglamenta dicha ley, se garantiza a las trabajadoras el derecho a usufructuar el permiso por maternidad, que abarca desde el periodo prenatal, el nacimiento y el postnatal. Así mismo se garantiza la práctica adecuada de la lactancia materna, como incentivo para asegurar la reincorporación de la madre trabajadora al mercado laboral tras finalizar su permiso por maternidad. Por último de la protección de la mujer embarazada en el trabajo establece que durante el período de embarazo, la trabajadora que esté ocupada habitualmente en trabajos considerados por la autoridad como perjudiciales para su salud, deberá ser trasladada, sin reducción de sus remuneraciones, a otro puesto de trabajo que no sea perjudicial para su estado.

g) Casos de personas con discapacidad: el propósito de las leyes y convenios firmado por nuestro país es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Así mismo existen normativa que establecen la inclusión de las personas con discapacidad a la sociedad, a los efectos de garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de accesibilidad al medio físico.

h) Clima Laboral: es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. La evaluación del clima laboral/organizacional se realizará para aquellas situaciones específicas donde estén afectado uno o varias áreas de la facultad.

i) Otros casos: se podrá abordar otros tipos de casos que no se encuentran establecidas más arriba y que de acuerdo a la relevancia del caso amerita una intervención u otras sugerencias de la máxima autoridad de la institución.

### **Capítulo II- De la metodología de intervención**

**Art. 6.** Entiéndase por metodología de intervención al desarrollo de acciones con una secuencia lógica que se encuentran establecidas en el presente procedimiento para el abordaje de los distintos casos en la institución.

**Art. 7.** De la identificación del caso: El primer paso del procedimiento, es la identificación del caso. La identificación del mismo se puede dar por:

a) A iniciativa del personal b) De los/as superiores inmediatos c) De la Dirección de Bienestar Institucional

La comunicación del caso se puede dar por escrito, como así también en forma verbal a la Dirección de Bienestar o en su defecto a cualquier persona que se encuentra dentro del equipo interdisciplinario con la debida discreción. Una vez recepcionado se inicia el proceso de atención de casos. Dicha comunicación sería la puerta de entrada del caso. Una vez recepcionado el pedido el equipo interdisciplinario deberá iniciar el proceso en un plazo no mayor de 10 días corridos.

**Art. 8.** Elaboración de un diagnóstico situacional del caso: En este momento se pretende identificar y describir todos aquellos factores que estén influyendo sobre la situación objeto de estudio y que es imprescindible para el desarrollo de la intervención. El diagnóstico supone la síntesis, interpretación y evaluación profesional de una situación determinada. Representa un punto en el proceso metodológico donde se establecerán claramente las situaciones o factores de riesgo, a partir del cual se establecerán las acciones correctivas pertinentes a cada caso. Es importante tener en cuenta la objetividad que se puede percibir de una realidad y el grado de verificación posible desde la observación, la utilización de las diversas técnicas y la aplicación de los distintos instrumentos que dará soporte a la interpretación. Los mismos se describen a continuación.

### **Art. 9. Recolección de la información**

El siguiente paso para la elaboración del diagnóstico es la recolección de la información. La misma es a objeto de reunir todos los elementos que puedan ayudar en el momento del diagnóstico y para las recomendaciones de acciones de mejora.

Los datos necesarios para el análisis del caso se obtienen de diferentes fuentes y mediante la utilización de varias técnicas, las mismas constituyen los medios para alcanzar los determinados fines inmediatos. Para el efecto se priorizarán la observación y la entrevista.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

La observación es con el objeto de obtener información de las características del medio ambiente, así como las relaciones de su entorno más inmediato. Esta técnica se combina con la entrevista que cumplirá un papel importante desde varios puntos de vista. Sirve como instrumento para establecer una relación profesional adecuada y permite recoger sistemáticamente información específica sobre el caso.

Como puede apreciarse, ambas técnicas se emplean para efectos de recabar datos sobre la situación con miras a elaborar un diagnóstico que sirva de orientación al proceso de abordaje del caso.

De igual manera en la utilización de estas técnicas también se podría presentar cierto nivel de riesgo en obtener información sesgada por cualquier interés subjetivado en el momento del estudio. Por esta situación se complementará con la aplicación de una batería de instrumentos, pertinente a cada caso.

**9.1 Entrevista individual:** la entrevista es la primera técnica a ser utilizada con la persona afectada. Es la fuente natural para recabar todas las informaciones relevantes del caso.

**9.2 Entrevista al superior inmediato:** Por lo anterior y de acuerdo a cada caso se hace necesario apelar a otra fuente de información, que es su jefe/a inmediato. Esta persona es quién debería conocer la situación, el contexto en donde se desarrolla el caso y su desempeño como funcionario/a.

**9.3 Aplicación de instrumentos:** Cada instrumento incluye una serie de variables o dimensiones que constituyen los factores a evaluar para cada caso. La función principal de la batería de instrumentos es para elevar la calidad de los procesos de evaluación, de modo a que juntos a otras informaciones se puedan elaborar propuestas de acciones que puedan mitigar situaciones adversas de las personas.

Los instrumentos a ser utilizados son; ficha psicológica, cuestionario de Maslach Burnout Inventory, test de Bournot, Instrumento de Riesgos Psicosociales (Método Ista 21), Test de Acoso Laboral, Test de Depresión, la Ficha Social, la Ficha de Evaluación de las Condiciones de Trabajo de Mujeres en Situación de Embarazo, Instrumento de observación y el instrumento de evaluación del clima laboral. (Ver anexo)

**9.4 Observación del puesto de trabajo:** el mismo es para obtener mayor información en caso necesario, que consiste en la inspección presencial del ambiente de trabajo. La observación debe permitir recoger información suficiente sobre el aspecto o dimensión evaluada, no fragmentaria y puntual. Es más, en algunos casos repetir la observación en distintos momentos y con distintos observadores son métodos útiles para controlar posibles riesgos derivado de la subjetividad.

**9.5 Visita al entorno familiar:** De acuerdo a los distintos casos se recurrirá a esta técnica para complementar las informaciones del sujeto. La intencionalidad en este momento es tener una mirada holística de la unidad familiar. En dicha visita se aplicara necesariamente la ficha social.

**9.6 Terapias grupales:** Por último, en caso de ser necesario se puede utilizar técnicas grupales; éstas tienen como intencionalidad generar procesos en donde pueden interactuar entre sí con el objeto de obtener más información y/o resolver conjuntamente un problema común.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITECNICA**  
**CONSEJO DIRECTIVO**

### **10 Análisis y plan de acción**

El equipo interdisciplinario, una vez recogido todos los datos, interpreta todas las informaciones anteriores y elaborarán un análisis de la situación. Dicha tarea tiene la capacidad para determinar y concluir en afirmar el tipo de caso, los factores de riesgos a que está expuesto y las distintas acciones más adecuadas para modificar las situaciones que son susceptibles de cambio.

### **11 Acuerdos del Plan de Acción**

El equipo interdisciplinario acuerda con la persona afectada el plan de acción que ayude en mitigar los factores de riesgo. Es fundamental que el sujeto tenga todas las informaciones del proceso, además suele crear un buen clima de colaboración para transparentar el proceso dado y las acciones a seguir. Una vez terminado el acuerdo se comunicará a la máxima autoridad de la facultad para informar sobre los lineamientos pertinentes y las decisiones que correspondan para cada caso, salvo mejor parecer. Dicha documentación se emitirá en sobre cerrado. Cada caso deberá concluir en un plazo no mayor de 30 días corridos.

### **12 Seguimiento y evaluación**

El seguimiento es un proceso continuo, mientras que la evaluación generalmente se hace al finalizar el proceso. De todas formas, ambos elementos marchan unidos, puesto que el seguimiento es una forma de ir evaluando día a día el avance del plan y en definitiva servirá para llegar al momento de la evaluación con más información, además de permitir la realización de ajustes periódicos. La evaluación, por su parte, permite realizar una valoración más global después de llegar a los objetivos propuestos para cada caso. Después de la resolución del caso se comunicará a la máxima autoridad de la facultad. La aplicación de medidas correctivas no podrá sobrepasar los quince días posteriores a la conclusión de cada caso.

