

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICO PÚBLICO
“NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO”**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE APOYO SOCIAL**

Puerto Maldonado- Madre de Dios

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO SOCIAL

ELABORADO POR: KAREN PATRICIA CASTILO CHILE

PROFESIÓN: TRABAJADORA SOCIAL.

VERSION 1.0

INTRODUCCIÓN

El presente protocolo de atención de la oficina de servicio de apoyo social. Es un documento técnico el cual describe en forma lógica, sistémica, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos, que se ejecutan en las diferentes intervenciones que constituye la atención integral de la comunidad educativa. Con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas descritos en los documentos de gestión de la institución.

Contenido

I. FINALIDAD:	5
II. ALCANCES:	5
III. BASES LEGALES:	5
IV. OBJETIVO GENERAL:	5
V. OBJETIVO ESPECIFICO	6
VI. RESPONSABLE:	6
VII. PROTOCOLO DE ATENCIÓN	6
7.1. ATENCIÓN DE CASOS SOCIALES.....	6
7.2. ATENCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA O ACOSO DENTRO DE LA INSTITUCION:.....	8
7.3. ATENCION DE VISITA DOMICILIARIA.....	8
VIII. CANALES DE COMUNICACIÓN:	9

DISPOSICIONES GENERALES:

I. FINALIDAD:

El presente protocolo de atención, describe los procedimientos y acciones del servicio de apoyo social que se brinda a la comunidad educativa del instituto de Educación Superior Pedagógico Publica Nuestra Señora del Rosario. Garantizando el correcto funcionamiento, alta sensibilidad social y el compromiso por la formación integral de los estudiantes. Brindando alternativas de solución a los problemas que se puedan presentar.

II. ALCANCES:

El alcance de la atención del servicio de apoyo social involucra a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publica Nuestra Señora del Rosario - Puerto Maldonado.

III. BASES LEGALES:

Esta sostenida por las siguientes normas legales

- Constitución Política del Estado
- LEY N° 30112 Ley del ejercicio Profesional del Trabajador Social
- Ley N° 28044. Ley General de Educación
- R.D N° 00087-2020 MINEDU/VMGP/DIGEDD/DIFOID, aprueba el proceso de revalidación del IESPP “NSR”.
- Reglamento institucional del I.E.S.P “Nuestra señora del rosario” (R.D. N° 132-2019/GR/MDD/DRE/IESPP “NSR”-D.)
- R.V.M Nª 037-2022-MINEDU. “orientaciones para la implementación del retorno progresivo a la presencialidad y/ o semipresencialidad del servicio educativo en los Centros de Educación Técnico- Productivo e Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19”.

IV. OBJETIVO GENERAL:

Estandarizar los procedimientos que se ejecutan en el área del servicio de apoyo social para una mejor atención de la comunidad educativa, a través de la promoción y ejecución de programas de orientación, prevención y apoyo a la comunidad educativa (estudiantes,

docentes, personal directivo, administrativo) así como brindar una atención personalizada que contribuya a la formación integral.

V. OBJETIVO ESPECIFICO

- Brindar atención oportuna e eficaz a los miembros de la comunidad educativa que acuden a la oficina de servicio de apoyo social.
- Establecer pautas, acciones y técnicas para el desarrollo de la visita domiciliaria

VI. RESPONSABLE:

- Oficina de Servicio de apoyo social : Bach. Karen Patricia Castillo Chile

VII. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

7.1.ATENCIÓN DE CASOS SOCIALES.

Paso 1: Recepción

- ❖ Los docentes pueden poner en conocimiento a la oficina, si ven alguna irregularidad, problema o conducta que genere malestar a la comunidad educativa.
- ❖ Los estudiantes pueden poner de conocimiento si ven o conocen el problema de otro estudiante, para poder intervenir (siempre y cuando el otro estudiante lo requiera y acepte la intervención)
- ❖ Se brindará atención y orientación a toda la comunidad educativa que se apersonen de manera voluntaria a la oficina. Por: problemas económicos, apoyo social, problemas familiares, solicitud de becas- media becas, trámites para atención en hospital.



Paso 2: Atención: se realiza

- ❖ El estudiante/ persona que requiere atención acude a la oficina de servicio de apoyo social para su atención y orientación correspondiente
- ❖ Para el ingreso a la oficina se le hace recuerdo del correcto uso de la mascarilla.
- ❖ Se pide los datos del estudiante o la persona que requiera de atención social.

- ❖ Se dará apertura al estudiante para que manifieste sus inquietudes y mientras avanza la conversación se le realizara preguntas que nos permitirá conocer a detalle la situación. El cual será registrado en la ficha de atención de caso (anexo1)
- ❖ Si durante la intervención, se amerita realizar una visita domiciliaria se realizará.
- ❖ Si el caso fue derivado al hospital se realizará los trámites documentarios necesarios para la atención médica oportuna.

Paso 3: derivación

- ❖ Si durante la realización de la entrevista y la obtención de los resultados de información brindados por el caso requiere de atención de otro servicio (tópico, psicopedagogía,) se realizará la respectiva derivación (anexo 2)
- ❖ Se llenará la ficha de derivación con los datos de la persona, el motivo de derivación y el servicio que requiere.
- ❖ Firma de recepción del servicio a derivar en señal de conformidad.

Paso 4: cierre de la atención

- ❖ El término de la atención concluye con las recomendaciones y acuerdos llegados durante la entrevista.
- ❖ Firma de la ficha de atención y fecha de la próxima entrevista si es necesario.
- ❖ El expediente social del estudiante es archivado en la oficina de servicio de apoyo social

Paso 5: seguimiento de acciones emprendidas después del cierre

- ❖ Al cierre de la atención se realiza el seguimiento correspondiente, aplicando la ficha de seguimiento social. Brindando acciones orientadas a la prevención. (anexo 3)
- ❖ Se coordinará con el director, tutores, según corresponda para informar sobre la situación de estudiante, siempre que sea necesario.

7.2. ATENCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA O ACOSO DENTRO DE LA INSTITUCION:

se dará los siguientes pasos:

- ❖ Recepción de la denuncia o queja
- ❖ Análisis de la situación
- ❖ Remisión a las áreas de apoyo de la institución (unidad de bienestar e empleabilidad, dirección)
- ❖ Direccionamiento a entidades externas si es el caso.
- ❖ Seguimiento de las acciones emprendidas
- ❖ Cierre del caso
- ❖ Acciones orientadas a la prevención.



7.3. ATENCION DE VISITA DOMICILIARIA

Paso 1. Captación: se puede hacer

- ❖ A través de los tutores de aula
- ❖ Mediante informes de docentes de aula
- ❖ A través del mismo estudiantes, docente o administrativo.

Paso 2 planificación de la visita:

- ❖ Programación de la fecha y hora de la visita domiciliaria.
- ❖ Aclarar datos de ubicación del domicilio, del trayecto y transporte que se utilizara para efectuar la visita.
- ❖ Fijar los objetivos de la visita

Paso 3. Etapa de ejecución:

Fase inicial:

- ❖ Se inicia con la llegada al hogar y el contacto inicial, que incluye saludo y presentación. Se pregunta por la persona que se hizo el contacto y se acordó la visita.
- ❖ Se realiza un recuerdo breve del motivo de la visita domiciliaria.

Fase de desarrollo:

- ❖ Se observa las características del hogar y de la familia, ambiente físico, ambiente del hogar, lugar de la entrevista.
- ❖ Se le recuerda el objetivo de la visita domiciliaria.
- ❖ Y se inicia con la entrevista, expresando su situación en la que se encuentran con un promedio de tiempo de 20 min.

VISITA DOMICILIARIA



Fase de cierre:

- ❖ La fase final es un momento para compartir e indicarles que toda la información recaudada servirá para evaluar su situación y poder intervenir en ello.
- ❖ Finalizada la visita domiciliaria se regresa a la institución y se realiza la elevación del informe de visita domiciliaria para poder ser entregado a la parte interesada.

VIII. CANALES DE COMUNICACIÓN:




Karen Patricia Castillo Chile
DNI. 70262010
TRABAJADORA SOCIAL

ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA DE ATENCIÓN

FECHA: __/__/__

I. Datos Generales:

Nombre y apellidos : _____

Carrera : _____ Ciclo: _____ DNI: _____

Teléfono : _____ Dirección: _____

Referido por : _____

Dimensión: De los aprendizajes () personal () social ()

II. Motivo de Atención

III. Descripción del problema:

IV. Conclusiones:

V. Recomendaciones -Acuerdos:

Estudiante

área servicio social

ANEXO N° 2

FICHA DE DERIVACION

Nº DE FICHA: ____

FECHA: __/__/2022

A QUIEN DERIVA:

SOPORTE PSICOPEDAGÓGICO		SOPORTE MEDICO	
----------------------------	--	-------------------	--

I. ANTECEDENTES PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS :	
FECHA DE NACIMIENTO:	EDAD:
CARRERA:	SEMESTRE:
DOMICILIO:	
CEL:	

II. MOTIVO DE DERIVACIÓN

--

III. SOLICITUD ESPECIFICA:

--

Firma del que deriva

firma del que recepciona

ANEXO Nº 3

CONTROL DE SEGUIMIENTO DE CASO

Nombre del estudiante:		DNI:	Carrera:	Semestre:
Motivo de atención :				
Descripción breve del caso:			

Fecha/hora	Evolución del caso	Actividad realizada	Observación