

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR PEDAGÓGICO
PÚBLICO “BAMBAMARCA”**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL
SERVICIO SOCIAL**



Soporte Social

Soc. Patricia Judith Rodríguez

Seminario

Hualgayoc – Bambamarca, mayo 2024.

PRESENTACIÓN

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Bambamarca”, con el fin de mejorar las capacidades y aprendizaje de sus estudiantes, personal docente y administrativo, presenta el protocolo de atención del servicio social, como propósito fundamental de ofrecer orientaciones a directores, docentes y personal de la institución. El documento facilitará como una herramienta para que el docente sea un agente activo ante sucesos y casos que se presenten ante los estudiantes, con esto se espera incentivar el involucramiento de la comunidad educativa en el manejo y seguimiento de los casos que se presentaran en los estudiantes y/o personal del instituto en su entorno, en cuento a casos sociales, emocionales, etc.

No es necesario ser un especialista, para ser orientadores y apoyar a los estudiantes que se encuentran en la institución. Se tiene que tener la disposición de observar, escuchar con atención, sin prejuicios y situarse con actitud abierta para el apoyo que requiera el estudiante o estudiantes, siempre manejando el enfoque inclusivo, pertinencia cultural y lingüística.

El protocolo es una guía práctica para la atención de los estudiantes y personal de la institución, ofrece los procedimientos para la atención oportuna, efectiva y reparadora de la situación que se presente, siempre teniendo en cuenta que debemos buscar la resiliencia entre la comunidad educativa, siendo así que, debemos tener la capacidad como seres humanos, para superar las situaciones difíciles o traumáticas, salir adelante y sobreponerse con el apoyo de la comunidad educativa y entorno familiar, tener herramientas internas como la autoestima y la persistencia, para avanzar y volver a la normalidad, con aprendizaje y lecciones aprendidas.

Este proceso es importante y debe ser liderado por el director junto con los tutores de aula y el responsable de bienestar social, con el apoyo de los docentes, familiares para que se pueda identificar los casos particulares que estén limitando el aprendizaje de los estudiantes.

En tal sentido, la finalidad del presente protocolo, es buscar abordar situaciones difíciles que estén presentando los estudiantes y/o personal del instituto; es por ello que, se estará promoviendo coordinaciones y relaciones de cooperación entre la institución pedagógica y otras públicas y/o privadas si fuera el caso, para su atención directa, con el objetivo de establecer redes de atención integral ante cualquier suceso que se pudiera suceder de forma particular.

El protocolo tiene un carácter orientador y deben ser tomados con criterio de actuación, en donde la institución puede decidir las medidas más adecuadas a seguir de acuerdo con las características de sus contextos sociales, territoriales y recursos cercanos, respetando las disposiciones legales existentes en la institución.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Contenido

I.	DATOS GENERALES DEL I.E.S.P.P “BAMBAMARCA”	3
II.	DISPOSICIÓN GENERAL:.....	3
III.	FINALIDAD:.....	4
IV.	ALCANCE:	4
V.	BASE LEGAL:	4
VI.	OBJETIVOS:.....	5
	6.1. OBJETIVOS GENERALES	5
	6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
VII.	RESPONSABLES:.....	6
VIII.	TRABAJO PREVENTIVO:.....	6
IX.	ACTORES COMPROMETIDOS EN LA ATENCIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL:.....	6
X.	CASOS DE ATENCIÓN SOCIAL:.....	7
XI.	PROCEDIMIENTOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN	7

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

I. DATOS GENERALES DEL I.E.S.P.P “BAMBAMARCA”

INSTITUCIÓN DE FORMACIÓN INICIAL DOCENTE	I.E.S.P.P. “BAMBAMARCA”
TIPO DE GESTIÓN	<i>Pública</i>
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION	<i>Cajamarca</i>
DIRECTOR	<i>Dr. Silvestre Bautista Cubas</i>
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA EDUCATIVA	<i>Av. Ricardo Palma 900. Bambamarca, Hualgayoc, Cajamarca – Perú</i>
DISTRITO	<i>Bambamarca</i>
PROVINCIA	<i>Hualgayoc</i>
DEPARTAMENTO	<i>Cajamarca</i>
REVALIDACIÓN INSTITUCIONAL	<i>R.D. 00061-2019-MINEDU-VMGP- DIGEDD-DIFOID</i>
CÓDIGO DE LOCAL	<i>119240</i>
CÓDIGO MODULAR	<i>0714725</i>
R.D. DE AUTORIZACIÓN	<i>D.S. Nº 05-87-ED / Reincorporación: D.S. 017-2002-ED</i>
TURNO	<i>Continuo sólo en la mañana</i>
PÁGINA WEB	<i>http://isepbambamarca.edu.pe/</i>
E-MAIL	<i>isepbambamarca@yahoo.es / silver_bacu@hotmail.com</i>
TELÉFONO	<i>076 - 353111 / 076 -353111</i>

II. DISPOSICIÓN GENERAL:

La oficina del Soporte Social del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Bambamarca”, establece el protocolo de atención, dirigido a los estudiantes y/o docentes y personal administrativo del mismo, para la prevención, orientación y acompañamiento frente a problemas, situaciones y otras demandas que afecten el bienestar y las capacidades académicas.

El entorno social debe ser positivo en la institución para contribuir a que se propicie una enseñanza – aprendizaje eficaz, es importante reconocer las emociones, las conductas, las relaciones interpersonales e intrapersonales, las redes familiares y comunitarias, valores sociales y prácticas culturales. Es importante la calidad de las relaciones personales dentro del instituto, el bienestar de los docentes, administrativos y estudiantes. Las experiencias sociales y emocionales del alumnado influyen en los procesos de aprendizaje y afectan a su vez a los resultados del aprendizaje (UNESCO MGIEP, 2020).

Es importante reconocer que es una fortaleza que el instituto cuente con el apoyo social y que las acciones se puedan coordinar y articular con el apoyo integral de los soportes Psicopedagógico y médico para la derivación de casos o sucesos que se presenten en la comunidad educativa.

III. FINALIDAD:

Este protocolo, presenta los procedimientos y acciones del servicio de apoyo social que brinda a la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Bambamarca, respondiendo y garantizando el funcionamiento, la sensibilidad social y compromiso en la formación integral de los estudiantes del instituto. Asimismo, brindando alternativas de solución a los problemas que se puedan presentar, para salvaguardar la integridad y seguridad de los estudiantes, es de cumplimiento en las disposiciones contenidas en el mismo con el objeto de atender y resolver los casos que se presenten o denuncien.

IV. ALCANCE:

El alcance es de atención en el servicio de apoyo social, que involucra toda la institución educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Pública Bambamarca – Hualgayoc, estudiantes y personal que labora en el instituto.

V. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Estado.
- Constitución Política del Perú de 1993. - Ley N° 31156, Ley que modifica el artículo 15 de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, habilitando permanentemente el uso de canales tecnológicos para denunciar hechos de violencia.
- Ley N° 30862, Ley que fortalece diversas normas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Ley N° 28044. Ley General de Educación.
- Ley N° 31653 de Institutos y Escuelas de Educación Superior, que modifica la Ley N° 30512, Regula la creación, organización y funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior en Perú y establece la responsabilidad de los institutos en brindar un ambiente de estudio seguro y libre de violencia, incluyendo el bullying.
- Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la convención sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
- Ley N° 22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley N° 28983 Ley de igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombre.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que: “toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de la salud mental.
- Ley N°30947, Ley de salud Mental.
- Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

- Resolución Directoral N° 925-A-2016- DIRGEN/EMG-PNP que aprueba la Guía de procedimientos para la intervención de la Policía Nacional en el marco de la Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y sus Reglamentos D.S. N° 009 2016-MIMP.
- Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la “Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer” - CEDAW.
- Ley N° 27050, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2018-MIMP.
- Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 009-2016 MIMP.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento sexual; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP. - Ley N° 27337, Ley que aprueba el Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias. - Ley N° 9024, Ley que aprueba el Código de Procedimientos Penales y sus modificatorias.
- Reglamento Institucional del I.E.S.P.P. “Bambamarca” 2020 – 2026.

VI. OBJETIVOS:

6.1. OBJETIVOS GENERALES

- a) Establecer procedimientos, criterios y la obligatoriedad de uso de un instrumento para identificar, evaluar y monitorear factores de riesgo social, presentes en la institución de educación superior, y así proteger al personal y estudiantes del instituto, permitiendo una atención personalizada que contribuya a la formación integral.
- b) Garantizar la atención de los casos de emergencia, de índole personales, sociales y/u otros que se presenten en la comunidad educativa del I.E.S.P.P. Bambamarca, buscando mejorar la calidad de vida de los mismos.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar atención oportuna y eficaz a los miembros de la comunidad educativa que necesiten el servicio y/o apoyo social.
- Contribuir al cuidado y promoción del bienestar social en los estudiantes y personal que labora en el instituto.
- Identificar, evaluar y vigilar la exposición de riesgo social en el instituto.
- Generar orientación, acompañamiento y asesorar en la resolución de casos que se presenten en el instituto.
- Generar rutas y alianzas institucionales que permitan orientación e intervención en los casos sociales de la comunidad educativa con una atención oportuna de los mismos.

VII. RESPONSABLES:

- Oficina de Bienestar Social:
Docente encargado
- Soporte Social:
Licenciada encargada
- Tutores
Docentes designados

VIII. TRABAJO PREVENTIVO:

- Realizar labores de consejería y orientación a los estudiantes.
- Identificación de casos sociales en la institución.
- Cruce de información con tutores, docentes y director a fin de actualizar los registros de atención oportuna.
- Mantener una base de datos actualizado de los estudiantes de todos los ciclos, para la identificación de los casos que se presenten.
- Sensibilizar a la comunidad educativa del instituto sobre la necesidad de involucrarse activamente en favor y en protección de los estudiantes, para el mejorar sus condiciones en su aprendizaje.

IX. ACTORES COMPROMETIDOS EN LA ATENCIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL:

- a) Directivos: Equipo directivo, tutores, responsable profesional de soporte social.
- b) Docentes: personal nombrado y contratado.
- c) Estudiantes: comunidad estudiantil en general de la IESPP "Bambamarca".
- d) Administrativos: personal nombrado y contratado de las diferentes áreas.
- e) Familiares de los estudiantes de la IESPP "Bambamarca".

X. CASOS DE ATENCIÓN SOCIAL:

Las siguientes son algunas de los casos de atención social que podrían presentarse:

- ❖ Violencia y/o acoso en su entorno.
- ❖ Inseguridad.
- ❖ Disciplina con las tareas pedagógicas.
- ❖ Dificultades comunicativas particularmente en relación instituto – familia.
- ❖ Desigualdad – exclusión.
- ❖ Exclusión social.
- ❖ Aislamiento social.
- ❖ Vulnerabilidad.
- ❖ Desempleo.
- ❖ Sentimientos de aburrimiento y marginación.
- ❖ Ausencia de amistades.
- ❖ Falta de afecto.
- ❖ Ausencia de participación en eventos y reuniones sociales.
- ❖ Aceptación de su entorno.
- ❖ Formas de relaciones interpersonales y con la sociedad.
- ❖ Problemas socio-familiares.
- ❖ Problemas económicos en madres solteras.
- ❖ Hostigamiento discriminación.
- ❖ Agresiones.
- ❖ Problemas de salud

XI. PROCEDIMIENTOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

11.1. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LOS CASOS SOCIALES

En cuanto a la atención de los casos, se deberá contar con un registro de las incidencias para tener en cuenta los casos más concurrentes y los históricos de los mismos para la prevención de los mismos.

Paso 1: Recepción

Se realiza la recepción de la denuncia o queja de la siguiente manera:

- Los docentes pueden poner en conocimiento a la oficina, si ven alguna irregularidad, problema o conducta que genere malestar en el estudiante o en 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/u orientación a toda la comunidad educativa que se apersonen de manera voluntaria a la oficina.
- Se tendrá disponible para recepcionar los casos, los correos de los tutores, del servicio social; y para los casos particulares y anónimos, se tendrá un ánfora, la cual estará disponible en el pasillo de las aulas para que se pueda recepcionar los casos que se presenten en la comunidad educativa y se pueda atender.

Paso 2: Atención

Se realiza la atención personalizada de la siguiente manera:

- El estudiante y/o persona que requiere atención acude a la oficina de servicio de apoyo social para su atención y orientación correspondiente.
- Se pide los datos del estudiante o la persona que requiera de atención social, indicando la confidencialidad del caso, siguiendo los lineamientos éticos y de responsabilidad de la información que se nos brinde.
- Se dará apertura al estudiante y/o personal para que manifieste sus inquietudes y mientras avanza la conversación se le realizará preguntas que permita conocer el detalle de la situación, el cual será registrado en la ficha de monitoreo del caso (anexo1).
- Si durante la intervención, se amerita realizar una visita domiciliaria se realizará.
- Remisión a las áreas de apoyo de la institución, bienestar social y empleabilidad, soporte médico o psicológico de la institución.

Paso 3: Derivación

- Si durante la realización de la entrevista y la obtención de los resultados de información brindados por el estudiante o persona atendida, el caso requiera 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.
- Dependiendo del caso social se realizará el direccionamiento a entidades externas si el caso amerita ser derivado al hospital, centro de salud o entidad que corresponda, se realizará los trámites necesarios en coordinación con el soporte médico y psicológico, para la atención oportuna.

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 atención si fuera necesario.
- El expediente social del estudiante es archivado en la oficina de servicio de apoyo social y/o bienestar social.

Paso 5: Seguimiento de acciones emprendidas después del cierre

- Al cierre de la atención se realiza con el seguimiento correspondiente a las acciones emprendidas, 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.
- Acciones orientadas a la prevención.

VISITA DOMICILIARIA

En casos muy particulares de emergencia y de relevancia, se tendrá en cuenta la visita domiciliaria al estudiante y/o persona que requiera la atención del caso, además de realizarlo con la coordinación del área psicopedagógico; para ello, se tendrá que considerar los siguientes criterios

CASO ESTUDIADO PARA LA VISITA DOMICILIARIA	
PASO 1: Captado	<ul style="list-style-type: none">▪ Mediante los tutores se identifica el caso en las aulas.▪ Informe del docente de aula.▪ Mediante el estudiante mismo, docente o administrativo.
PASO 2: Organizar y planificar la visita	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.▪ 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.

Precisiones y términos claves para la identificación de algunos casos que se presenten en los estudiantes y/o personal de la institución.

PASOS	DESCRIPCIÓN
Acción	Son las medidas adoptadas para atender los casos que se presentan en un estudiante o personas afectada y donde se debe proteger a los involucrados.
Derivación	Es el traslado del caso para su atención inmediata si fuera el caso, ante especialistas o profesionales competentes.
Seguimiento	Es el acompañamiento y la supervisión del bienestar del o los estudiantes y/o persona afecta, así como la restauración de los mismos a su vida normal.
Cierre	Es la finalización del caso cuando se hayan cumplido todos los pasos previos. Debe garantizarse la continuidad educativa del estudiante y/o persona identificada según el caso identificado.

11.2. CANALES DE COMUNICACIÓN:

Los canales de comunicación que se utilizan para brindar las atenciones a los estudiantes y/o personas que requiera, deben ser claros, seguros y accesibles para ser atendidos, son los siguientes:

1. **Atención virtuales:** los medios virtuales que se utilizan con frecuencia son las llamadas telefónicas para ello, se proporciona un número de teléfono del área de apoyo social, para llamar y tener su atención, al mismo tiempo se tiene los mensajes al correo electrónico institucional y de WhatsApp, de esta manera, se tiene una comunicación directa y rápida a la persona que necesita su atención de acuerdo al caso presentado.

2. **Atención presencial:**

Teniendo en consideración la oficina de Bienestar Social y Empleabilidad, Soporte Social, para recibir a los estudiantes y personal que requiera apoyo. Asimismo, recibiendo las denuncias, quejas, recepción de casos directamente en las oficinas. Se establecerá horarios de atención específicos para que los estudiantes puedan acudir en persona.

CANALES DE ATENCIÓN INTERNOS DEL I.E.S.P.P. “BAMBAMARCA”

- 1. Soporte Social:** Se trabaja los casos sociales que se presenten y los identificados, y se derivan según la evaluación.
- 2. Soporte Psicopedagógico:** Se trabaja en coordinación con el/la psicóloga(a) de la institución en los casos de problemas emocionales.
- 3. Soporte Médico:** Se trabaja en coordinación con el/la responsable de soporte médico en los casos de problemas de salud.

CANALES DE ATENCIÓN EXTERNOS AL I.E.S.P.P. “BAMBAMARCA”

1. Municipalidad Provincial de Bambamarca

Se trabajará en alianza con la municipalidad, los casos de madres solteras con problemas económicos, en el cual se solicitará la evaluación socioeconómica del SISFOH, de esta manera se puedan acceder a los diferentes programas sociales como vaso de leche, programa juntos, etc. Asimismo, se derivarán los casos de violencia a la oficina de DEMUNA si fuera el caso.

2. Centro de Salud de Bambamarca

Se trabajará en alianza con esta institución para la afiliación al SIS de los estudiantes, así también, para que los estudiantes con SIS en otros distritos tengan la atención integral gratuita que corresponda y temas de salud mental, según sea el caso.

3. PNP de Bambamarca

Se realizará alianzas y/o convenios con esta institución para derivar los casos de violencia y/o conflictos, que se pudieran presentar en los estudiantes y/o personal de la institución.

Colaborar con otros profesionales del instituto, como docentes y tutores, para coordinar estrategias de apoyo y compartir información relevante.

Flujo del canal de comunicación



Fuente: Elaboración propia

GLOSARIO

a) Acoso verbal

Consiste en expresar de manera directa e indirecta entre los estudiantes, palabras desagradables o agresivas, cuya intención es humillar, amenazar o intimidar al otro. Se incluye burlas insultos provocaciones y comentarios sexuales inapropiados u otros.

b) Acoso social

Consiste en lesionar emocionalmente las relaciones de un estudiante con otra/o u otras/os, aislarlo, no tomar en cuenta o marginarlo. Puede ser directo o indirecto, como avergonzarlo en público o divulgar rumores acerca de sus actividades personales.

c) Acoso físico:

La acción continua de un o unos estudiantes, para lastimar u ocasionar lesiones corporales a otras/o u otras/ o deteriorar sus pertenencias. Incluye golpear, patear, pellizcar, escupir, hacer tropezar, empujar, hacer gestos desagradables o inadecuados con la cara o las manos, y/o tomar, romper o esconder sus pertenencias.

d) Bulling

Tipo de violencia caracterizado por conductas de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal, físico o psicológico que recibe un estudiante en forma reiterativa por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y su derecho a gozar de un entorno, libre de violencia.

e) Interculturalidad:

Se promueve la paridad de trato entre los diferentes grupos culturales, consideración implícita de la capacidad de los profesionales para poder integrar el conocimiento con las creencias y las prácticas tradicionales al momento de enfrentar los problemas o casos que se presenten.

f) Mala comunicación intrafamiliar:

Es aquella circunstancia en la cual entre los integrantes de la familia prima la falta de diálogo, la agresión verbal o no verbal, lo que dificulta la buena funcionalidad del hogar.

g) Problema psicosocial:

Dificultad generada por la alteración de la estructura y dinámica de las relaciones entre las personas y/o entre estas y su ambiente.

h) Problemas de comportamiento:

Condición que sobreviene en una determinada persona, afectando en intensidades variables el funcionamiento de la mente y comportamiento, el organismo, la personalidad y la interacción social, en forma transitoria o permanente.

i) Prevención:

Es el desarrollo de intervenciones dirigidas, cuyo riesgo de desarrollar un problema es significativamente más alto que el promedio, según evidencia comprobada de factores de riesgo psicológicos o sociales.

j) Salud:

«Un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» (OMS).