



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “PUQUIO”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

¡Camino a la excelencia!



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “PUQUIO”



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

Ayacucho – Perú

2024



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SERVICIO SOCIAL

I. DATOS GENERALES

Región	: Ayacucho
Provincia	: Puquio
Distrito	: Puquio
DREA	: Dirección regional de Educación Ayacucho
Nombre de la Institución	: Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio”
Dirección general	: Mg. Atocsa Aparicio Alfonso
Localización	: Jr. Mariano Salas N° 347, Ccollana – Puquio
Página web	: https://iespppuquio.edu.pe/

II. DISPOSICIÓN GENERAL

El área de Servicio Social, establece el protocolo de atención, dirigido a la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público -Puquio, para la prevención, orientación y acompañamiento frente a los problemas, situaciones y otras demandas que afecten el bienestar y el desempeño académico.

Considerando que el Instituto cuenta con el área de Servicio Social, a través de la cual se ofrece diversos servicios hacia la comunidad estudiantil, este será el principal referente de coordinación para articular acciones de apoyo integral hacia los estudiantes y trabajo articulado con el área de soporte psicopedagógico y médico.

III. ALCANCES:

El alcance de la atención del área de servicio social involucra a toda la comunidad educativa del Instituto de Educación Superior Pedagógico Pública “Puquio”.

IV. BASES LEGALES

- ❖ Ley N° 28044 Ley General de Educación y su Reglamento.
- ❖ Ley N° 30512 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes



- ❖ Ley N° 29719 Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- ❖ DS N° 011-2012-ED Aprueba el Reglamento de la Ley N° 28044 Ley General de Educación.
- ❖ DS N° 010-2012-ED Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- ❖ RM N° 570-2018- MINEDU Modelo de Servicio Educativo para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica.
- ❖ RVM N° 082-2019- MINEDU Aprueban la Norma Técnica denominada “Disposiciones para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión de las Escuelas de Educación Superior Pedagógica”.
- ❖ RVM N° 441-2019- MINEDU Aprueban “Los lineamientos académicos generales para las escuelas de educación superior pedagógica públicas y privadas”.
- ❖ R.VM. N° 097-2022- MINEDU Aprueba la norma técnica denominada “Disposiciones que regulan la evaluación de las Condiciones Básicas de Calidad con fines de licenciamiento de las Escuelas de Educación Superior Pedagógica”.
- ❖ Ley N° 22231 Ley N° 22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- ❖ Ley N° 30112 Ley del ejercicio Profesional del Trabajador Social
- ❖ Ley N° 30364 Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- ❖ Ley N° 29973 Ley general de la Persona con discapacidad y sus modificatorias.

V. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención básica de los casos sociales de emergencia de índole personales, sociales y/o económicos, que se presentan en la comunidad educativa del IESPP – Puquio, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- a) Promover las adecuadas relaciones interpersonales para una convivencia armónica de la comunidad educativa del IESPP – Puquio.
- b) Generar rutas y alianzas institucionales que permita la orientación e intervención en los casos sociales de la comunidad educativa y la atención oportuna de estos.
- c) Favorecer la comunicación y coordinación con el equipo asistencial, personal docente y tutores de la institución.
- d) Asesorar y acompañar en la resolución de conflictos de los diferentes casos sociales.

VI. RESPONSABLE

Lic. Angie Alisson Pachao Taco - Trabajadora Social

VII. TRABAJO PREVENTIVO

- Base de datos para la identificación de los estudiantes de todos los ciclos.
- Cruce de información con tutores, docentes y director a fin de actualizar los registros de atención oportuna.
- Identificación de casos sociales en la institución.
- Realizar labores de consejería y orientación a los estudiantes.

VIII. ACTORES IMPLICADOS EN LA ATENCIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL

1. Directivos: Equipo directivo, tutores responsable profesional de trabajo social.
2. Docentes: personal nombrado y contratado.
3. Estudiantes: comunidad estudiantil en general de la IESPP – Puquio.
4. Administrativos: personal nombrado y contratado de las diferentes áreas.
5. Familiares de los estudiantes de la IESPP – Puquio.

IX. CASOS DE ATENCIÓN SOCIAL

- Casos sociales
- Problemas socio-familiares
- Problemas económicos en madres solteras
- Problemas de riesgo social

- Hostigamiento / discriminación
- Agresiones
- Falta de oportunidad laboral
- Problemas de salud
- Violencia.

X. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

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 en 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 y problemas familiares.



Paso 2: Atención

- ❖ 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 socioeconómica (anexo1)
- ❖ Si durante la intervención, se amerita realizar una visita domiciliaria se realizará.

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.
- ❖ Se realizara acompañamiento y derivación a otra institución pública o privada en caso se requiera.

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 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.

ATENCIÓN EN CASO DE VIOLENCIA O ACOSO

Se dará los siguientes pasos:

- ❖ Recepción de la denuncia o queja
- ❖ Análisis de la situación
- ❖ Direccionamiento a entidades externas si es el caso.
- ❖ Seguimiento de las acciones emprendidas
- ❖ Cierre del caso
- ❖ Acciones orientadas a la prevención.



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.

XI. PROCEDIMIENTOS:**PROCEDIMIENTOS:**

- 1. Registrar el motivo de consulta o presunta problemática social:** en este paso se completa los datos generales para la atención respectiva, se le indica al estudiante que su caso será tratado con confidencialidad y siguiendo los lineamientos éticos y de responsabilidad. De la información que nos brinde se procederá a tomar la decisión oportuna de lo que requieres o solicitas.
- 2. Entrevistas Sociales:** Es la atención que se brinda al estudiante en alto riesgo social, para profundizar el estudio del caso según su morbilidad social y sobre la base de ello.
- 3. Diagnóstico:** posterior a la entrevista se analiza, sintetiza, interpreta y conceptualiza la naturaleza y magnitud de las necesidades sociales en sus sujetos, y causas personales y sociales, en base a ello, planificar el tratamiento y/o



intervención social respectivo según sea el caso.

3.1. Derivación del caso: en este paso dependiendo del caso social se realiza un trabajo multidisciplinario con las áreas de Soporte psicopedagógico y/o Soporte médico. Así también, dependiendo de la gravedad y urgencia del caso social se realizan las derivaciones a los canales de atención o entidades correspondientes.

4. Coordinaciones: se realizan las coordinaciones según sea el caso con dirección, tutores y docentes.

5. Atención y/o Intervención Social: se realiza el tratamiento o intervención social según lo requiera el caso.

6. Acompañamiento y Seguimiento: este proceso se realiza a través de los canales de comunicación virtuales como: llamadas y WhatsApp. Así como también, las visitas domiciliarias de los casos sociales. Así también, se trabaja en coordinación con las instancias implicadas en las derivaciones.

7. Cierre del caso: se verificará que el estudiante se encuentre insertado en su rutina de clases académicas y que haya superado su problema. Así mismo, se informará al jefe de área competente.

X. CANALES:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación que se utilizan para brindar las atenciones a los estudiantes son los siguientes:

Medios Virtuales: Los medios virtuales que se utilizan con frecuencia son las llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp.

Visitas domiciliarias: Para el seguimiento de los casos sociales de emergencia se realizarán las visitas domiciliarias.

CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN INTERNOS DEL IESPP-PUQUIO

Soporte Psicopedagógico: Se trabaja en coordinación con la psicóloga de la institución en los casos de Problemas emocionales.



Soporte Medico: Se trabaja en coordinación con la responsable de soporte medico en los casos de problemas de salud.

CANALES DE ATENCIÓN EXTERNOS AL IESPP-POMACANCHI

Municipalidad Distrital de Puquio: 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 para de esa forma puedan acceder a los diferentes programas sociales como vaso de leche, programa juntos o atención al SIS. Así mismo se derivarán los casos de demanda de alimentos a la oficina de DEMUNA.

Centro de Salud de Puquio: 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 corresponde.

Centro de Emergencia Mujer / PNP / Ministerio Publico / Defensoría del Pueblo: Se realizará alianzas con estas instituciones para derivar los casos de violencia u otros problemas que dañen la vida, integridad y derechos humanos que se pudieran presentar en los estudiantes de la institución.



ANEXOS

Anexo 1: Ficha socioeconómica



ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA

I. DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE

Nombres y Apellidos: Edad:.....
 Celular..... DNI..... Fecha de nacimiento:/...../.....
 Estado civil y/o conyugal: Soltero/a Casado/a Concubino/a Separado/a Divorciado/a Viudo/a
 Con quien vives actualmente: Solo Padres Familiares Pareja/enamorado Otros
 Dirección actual:.....
Jr./calle/ Av. N°/ Mz. y lote Urb./Asoc./AA.HH. Distrito
 Lugar de nacimiento:
 Departamento: Provincia: Distrito:
 Lugar de Procedencia:
 Departamento: Provincia: Distrito:
 Dirección de procedencia:.....
 Celular de emergencia 1 (Nombre y parentesco):
 Celular de emergencia 2 (Nombre y parentesco):.....

II. DATOS ACADÉMICOS

Programa de Estudios: Semestre:.....
 Año de Ingreso: Turno:

III. SITUACION SOCIOFAMILIAR

Tipo de familia:
 Nuclear () Extensa () Desintegrada () Reconstruida () Otros:.....

A. Apellidos y Nombres (Con quien vive actualmente)	Edad	Parentesco	Grado Inst.	Ocupación
1.				
2.				
3.				
B. Apellidos y Nombres (Familiares de primer grado que no viven con usted)	Edad	Parentesco	Grado Inst.	Ocupación
1.				
2.				
3.				
4.				

IV. DATOS DE PAREJA

Número de Hijos:..... Gestante: SI NO
 Vive con el papa de sus hijos: SI NO Edad de los Hijos:.....

V. VIVIENDA

Tenencia: Propia () Alquilada () Alojado () Otros ()
 Tipo: Noble () Adobe () Rustico () Provisional ()
 Servicios Básicos: Luz () Agua ()
 Otros servicios: Cable () Internet ()
 Otros Bienes: Lapto () Computadora () Refrigerador () Lavadora () Moto / Moto-taxi ()



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "PUQUIO"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

¡Camino a la excelencia!



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "PUQUIO"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

¡Camino a la excelencia!



ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

VI. SITUACIÓN ECONÓMICA

Ingresos Familiares Mensuales:		Condición laboral	Apoyo mensual (S/.)
Menos de S/. 750.00	<input type="checkbox"/>	Sin empleo ()	Padre
De S/. 751.00 a S/. 1,500.00	<input type="checkbox"/>	Independiente formal ()	Madre
De S/. 1,501.00 a S/. 2,000.00	<input type="checkbox"/>	Independiente informal ()	Hermanos
De S/. 2,001.00 a S/. 3,000.00	<input type="checkbox"/>	Eventual ()	Otros.....
Más de S/. 3,001.00	<input type="checkbox"/>	Especifique el trabajo:	
		Total	S/.

VII. SITUACION DE SALUD

Atención de la salud:
 - Señale si cuenta con Seguro: Essalud SIS No cuenta Desconoce
 - Estado de salud actual de la familia (marcar con X):

Enfermedad	Anemia	Asma	Artrosis / artritis	Cáncer	Cardiopatía	Depresión	Diabetes	Gastritis	Hepatitis	TBC	VIH
Alumno											
Familiar											

Discapacidad: Si No Tipo:.....

VIII. RIESGO SOCIAL

Has presentado durante el último año o algún familiar miembro del hogar algún tipo de los siguientes indicadores:

Indicador	Violencia Familiar	Separación	Abuso sexual	Acoso	Bulling	Ausentismo al Instituto (Solo alumno)	Consumo de drogas o adicciones	Alcoholismo	Discriminación
Alumno									
Familiar									

IX. SITUACION ESTUDIANTIL

¿Preparas tus alimentos por cuenta propia? Si No

¿Tienes apoyo de tus familiares para la preparación de alimentos? Si No

¿Quisieras ser comensal del comedor del Instituto? Si No

¿Participaste del comedor anteriormente? Si No

¿Cuánto consideras que puedes pagar por día? ...S/.....

¿Tienes inconvenientes para llegar temprano a la institución? Si No

Sustente por qué: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Esta Ficha tiene valor de Declaración Jurada, en caso de falsedad en la información.

Fecha:...../...../20.....

Firma del alumno(a)

EVALUACION DE RIESGO SOCIAL: ARS () MRS () BRS ()

ARS: Alto Riesgo Social

MRS: Mediano Riesgo Social

BRS: Bajo Riesgo Social

.....
Firma y sello del/a Trabajador/a Social



Anexo 2: Ficha de derivación:



ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE DERIVACIÓN DEL ESTUDIANTE

DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE

Nombres y Apellidos: _____
Programa / Ciclo: _____ Turno: _____
Motivo: _____

INSTITUCIÓN O AREA A LA QUE SE DERIVA

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Servicio Psicopedagógico | <input type="checkbox"/> Comisaría (PNP) |
| <input type="checkbox"/> Servicio Médico | <input type="checkbox"/> Centro de salud |
| <input type="checkbox"/> Fiscalía (Ministerio Público) | <input type="checkbox"/> DEMUNA |
| <input type="checkbox"/> Centro Emergencia Mujer (CEM) | <input type="checkbox"/> Defensoría del Pueblo / _____ |

FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL	FIRMA RESP. DE LA RECEPCION



Anexo 3: Ficha de visita social:



ÁREA DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE VISITA SOCIAL

DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE
Nombres y Apellidos: _____
Programa / Ciclo: _____ Turno: _____

DATOS GENERALES Y AUTORIZACION DE INGRESO:
Domicilio: _____ Fecha: _____
Motivo de visita: _____
La persona que firma a continuación declara ser mayor de 18 años y contar con facultad suficiente para permitir el ingreso de la Trabajadora Social:
Apellidos y Nombres: _____
_____ Firma de la persona quien permite el ingreso
DNI: _____

TESTIMONIOS Y HECHOS VERIFICADOS

CONCLUSIONES

Firma de la Trabajadora Social



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "PUQUIO"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
¡Camino a la excelencia!



Anexo 4: Ficha de seguimiento:



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGOGICO PÚBLICO "PUQUIO"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
¡Camino a la excelencia!



AREA DE SERVICIO SOCIAL

FICHA DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO SOCIAL

N	APELLIDOS Y NOMBRES	PROGRAMA CICLO	#	ACCIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES	FIRMA DEL ESTUDIANTE	FECHA DE INICIO	FECHA Y MOTIVO CIERRE DE CASO

Acciones realizadas:

- a) Entrevistas inicial
- b) Entrevistas con padres o encargados
- c) Visitas al hogar
- d) Llamadas telefónicas o mensajes de Whatsaap
- e) Entrevistas de seguimiento con el/la estudiante
- f) Derivados y otros