



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PEDAGÓGICA PÚBLICA
“NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO”**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
DEL SERVICIO DE
ASISTENCIA SOCIAL**



Lic. Edith Stephany Ramos Cárdenas

Puerto Maldonado - Madre de Dios

ÍNDICE

I. DISPOSICIONES GENERALES	3
1.1. Finalidad:	3
1.2. Responsable del área:	3
1.3. Bases legales:	3
II. OBJETIVOS	3
III. ACTIVIDADES DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL.....	4
IV. ACTORES IMPLICADOS EN LA ATENCIÓN DE SERVICIO DE APOYO SOCIAL.....	4
V. CASOS DE ATENCIÓN	4
VI. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	5
VII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....	6
1. Identificación:	6
2. Registrar la solicitud de atención: La Trabajadora Social atenderá tu caso	6
3. Horario de atención:	6
4. Registro y atención de lo solicitado:	7
5. Seguimiento del caso y/o emisión de recomendaciones:	7
6. Cierre de la atención:	8

I. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Finalidad:

El protocolo de atención describe los procedimientos y acciones del Servicio de Asistencia Social que se brinda a la comunidad educativa de la Escuela de Educación Superior Pedagógico Público “Nuestra Señora del Rosario”, de manera que, garantice la atención de casos sociales de los servidores, tomando en consideración la orientación y acompañamiento que necesiten.

1.2. Responsable del área:

Nombres y apellidos : Edith Stephany Ramos Cardenas
Documento de identidad : 72384587
Grado académico : Licenciada en Trabajo Social
Nº de registro de grado : 0335-2024-R-UNA

1.3. Bases legales:

Se encuentra 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.
- Ley N° 30512 Ley de Institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes.
- R.M. N° 293 – 2024 – MINEDU, que otorga el licenciamiento como Escuela de Educación Superior Pedagógica pública Nuestra Señora del Rosario.
- Reglamento Institucional (2022 – 2025) de la E.E.S.P. “Nuestra Señora del Rosario” (D. S. N° 016 – 2021 – MINEDU, modifica el Reglamento de la Ley 30217 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la carrera pública de sus docentes).

II. OBJETIVOS

- Generar la ruta que permita la orientación de los estudiantes, docentes y personal administrativo para la atención oportuna en casos de necesidades que afecten el bienestar de los estudiantes.
- Promover las medidas preventivas que generen calidad de vida en los miembros de la comunidad educativa.

- Establecer un protocolo de atención de bienestar social a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.

III. ACTIVIDADES DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL

- a. Participar en la formulación de planes y programas sociales dirigidos a mejorar las condiciones y calidad de vida de la comunidad educativa, con énfasis en la población estudiantil.
- b. Ejecutar y gestionar programas de bienestar social, bienestar laboral y seguridad social para la comunidad educativa.
- c. Realizar gestiones necesarias ante EsSalud, EPS, AFP, ONP y demás entidades públicas y privadas vinculadas al Servicio de Asistencia Social y la atención del personal de la institución.
- d. Atender los casos sociales de los servidores, para su adecuada orientación y acompañamiento.
- e. Participar del desarrollo y ejecución de las actividades y programas de bienestar social organizados por el MINEDU.
- f. Promover la gestión de alianzas estratégicas para el impulso de acciones de Bienestar Social de la comunidad educativa.
- g. Realizar el Seguimiento de egresados de las IFD.
- h. Promover acciones orientadas a la inserción laboral de los egresados de la IFD.

IV. ACTORES IMPLICADOS EN LA ATENCIÓN DE SERVICIO DE APOYO SOCIAL

- a. **Directivos:** Equipo directivo, coordinadores académicos, responsable profesional de Trabajo Social.
- b. **Docentes:** Personal nombrado y contratado de todas las carreras y programas.
- c. **Estudiantes:** Población estudiantil en general.
- d. **Administrativos:** Personal nombrado y contratado de las diferentes áreas.

V. CASOS DE ATENCIÓN

1. Problemas de riesgo social y académico.
2. Acoso estudiantil
3. Ausentismo a clases
4. Verificación de su estado situacional socioeconómico.

5. Casos por enfermedad o accidente de tránsito.
6. Licencia de paternidad o maternidad.
7. Licencia sin goce.
8. Orientación en trámites de EsSalud – SIS.
9. Otros, que sean de índole social.

VI. CANALES DE COMUNICACIÓN

El estudiante, docente o personal administrativo que requiera comunicarse con el Servicio de Asistencia Social, puede hacerlo a través de los siguientes canales de comunicación:



Puede escribir al Correo Electrónico Institucional del Servicio de Asistencia Social:

72384587@pedagogicomadrededios.edu.pe



Ó llamar al número celular:

Cel. 900206594

**Contacto: EDITH STEPHANY RAMOS CARDENAS
Trabajadora Social**

6.1. Ruta para generar la comunicación entre los agentes educativos:

Dirección:

- Reporte cada fin de mes de las actividades realizadas del Servicio de Asistencia Social.

Jefe de Unidad de Bienestar y Empleabilidad:

- Reunión de coordinación.
- Informe de actividades realizadas en el Servicio de Asistencia Social.

Docentes tutores:

- Coordinación con docentes tutores sobre casos atendidos.

Estudiantes:

- Entrevista con el estudiante para elaboración de su ficha social.

- Visitas a las aulas brindando información del servicio.
- Afiches informativos.
- Llenado del Formulario 01 (Ficha de atención de caso).

VII. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

1. Identificación:

Para la atención del caso social se deberá brindar los siguientes datos:

Estudiante:

- Nombres y apellidos:
- Código de matrícula:
- Carrera o programa:
- Ciclo académico:
- N° de celular:

Docente o administrativo:

- Nombres y apellidos:
- DNI N°:
- Especialidad:
- Cargo de desempeño:
- Condición laboral:
- Tiempo de servicio:

- 2. Registrar la solicitud de atención:** La Trabajadora Social atenderá el caso.

Descripción de la solicitud del solicitante (estudiante, docente o administrativo):

- a. Describir la situación lo más clara posible mencionando los apoyos que requiera.
- b. Recordar que el caso será tratado con confidencialidad y siguiendo los lineamientos éticos y de responsabilidad.
- c. Sobre la información que se brinde, la Trabajadora Social procederá a tomar la decisión oportuna de lo que se requiere o solicita.

3. Horario de atención:

El solicitante (estudiante, docente o administrativo) deberá verificar los horarios de atención y medios de comunicación para realizar contacto con el Servicio de Asistencia Social.

Lunes a viernes

Tarde: 4:00 p.m. – 09:30 p.m.

4. Registro y atención de lo solicitado:

- a. La Trabajadora Social, atenderá y solicitará los datos del solicitante (estudiante, docente o administrativo), en caso sea estudiante se registrará sus datos personales (nombres, apellidos, código de matrícula, programa, ciclo académico y celular), así como la fecha y hora. No obstante, si el solicitante es docente o administrativo se registrará sus datos personales (nombres y apellidos, DNI, especialidad, cargo de desempeño, condición laboral y tiempo de servicio); además, de la fecha y hora para proceder con la atención.
- b. Una vez descrito la situación, la Trabajadora Social procederá a registrar en su ficha de atención de caso (Formulario N° 01: Ficha de atención) de manera resumida la situación.
- c. Una vez que se registre los datos y descrito la situación, la Trabajadora Social procederá a realizar una atención oportuna de la situación social que concierne al estudiante, docente o administrativo.
- d. Si el caso repercute al estudiante, la Trabajadora Social coordinará una reunión con el docente tutor y/o personal ligado a la situación presentada.
- e. El solicitante deberá estar atento al llamado para considerar una segunda entrevista con la finalidad de ampliar información del caso presentado.

5. Seguimiento y/o emisión de recomendaciones del caso social (estudiantes, docentes o administrativos):

- a. En la intervención con el estudiante, la Trabajadora Social realizará el seguimiento del caso social, intercambiando información con las áreas implicadas en la derivación. A fin de apoyar en el bienestar integral del estudiante. (Formulario 02: Ficha de seguimiento de caso).
- b. La Trabajadora Social realizará recomendaciones para la prevención de la situación atendida.

- c. La Trabajadora Social realizará las recomendaciones según sea el caso para que pase a otras instancias de la EESPP “NSR”. (Formulario 03: Ficha de derivación de caso).
- 6. Cierre de la atención:** Es el fin del proceso de atención del solicitante (estudiantes, docentes o administrativos).
- a. La Trabajadora Social verificará de los apoyos recibidos según el requerimiento.
 - b. La Trabajadora Social elevará un Informe a dirección y otras autoridades de la EESPP “NSR” según sea el caso de atención.
 - c. La Trabajadora Social se reunirá con el Jefe de la Unidad de Bienestar y Empleabilidad de la EESPP “NSR”.
 - d. La Trabajadora Social realizará el reporte mensual al Director General de la EESPP “NSR” de los casos y motivos de atención.