



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AREQUIPA  
IES Pedagógico Público "JORGE BASADRE"  
CREADO POR: R.M. N° 015-80-ED – REVALIDADO CON: R.D. N° 213-2005-ED  
ADECUADO CON R.G.R. N°0880-2018 Y R.G.R. 2623-2018

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

## INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO JORGE BASADRE



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO  
PÚBLICO JORGE BASADRE  
*Delcy Betzabeth Ale Fernández*  
Mg. Delcy Betzabeth Ale Fernández  
DIRECTORA GENERAL  
I.E.S. PEDAGÓGICO P. "JORGE BASADRE"  
CM. 1029609969

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA 2024

MOLLENDO – ISLAY

*Soporte de Psicología 2024*



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

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA

### INTRODUCCIÓN

El presente protocolo está dirigido estrictamente para atender a las necesidades de orientación educativa detectadas en el alumnado del Instituto de educación superior pedagógico público "Jorge Basadre", cabe señalar que se implementa el protocolo de atención psicológica, concebido como un proceso permanente e interdisciplinario encaminado a prevenir y contribuir al desarrollo y atención a la diversidad del alumnado, donde los actores educativos contribuyan a la formación integral (personal, social y profesional) del alumnado.

Sea este protocolo el marco de referencia para la prestación del servicio y la base para la profesional del área, en tanto brinda los lineamientos, la estructura para la atención así mismo permitiéndose generar un marco de calidad en el proceso a desarrollar con las personas consultantes.

En todo caso, para efectos de poder generar la atención, se le informará al estudiante que de manera libre y voluntaria deberá entregar datos personales de tipo sensible y datos privados; los cuales, son necesarios para brindar una atención integral; entendiéndose que, a los mismos se le brindará el debido tratamiento de conformidad.

El Departamento de soporte psicopedagógico, encargada de atender los casos de orientación y seguimiento psicológico, para realizar actividades preventivas y promocionales de la salud mental, buscando condiciones favorables para el desarrollo integral, individual y colectivo de los miembros de la comunidad estudiantil.





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

### **DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**

DENOMINACION : IESPP "Jorge Basadre"  
TIPO DE GESTIÓN : Pública  
TIPO DE INSTITUCIÓN : IESPP  
DEPENDENCIA REGIONAL : GREa – Gerencia Regional de Educación  
REGIÓN : Arequipa  
PROVINCIA : Islay  
DISTRITO : Alto Inclán Mollendo  
DIRECCIÓN : Cesar Vallejo 15ª-Mollendo  
TURNO : Tarde

CARRERAS PROFESIONALES :  
▪ Educación Inicial  
▪ Educación Física

PÁGINA WEB : <https://pedagogicojorgebasadre.edu.pe/>  
DIRECTORA : Mag. Delcy Ale Fernández



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

## **1 DISPOSICIONES GENERALES:**

### **1.1 FINALIDAD**

El presente protocolo es un instrumento normativo de gestión Institucional interna, en el que se precisan los objetivos y funciones generales del Departamento de Atención Psicopedagógica; y tiene como finalidad estandarizar los criterios y procedimientos para la implementación, ejecución y control de la Atención.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer el marco de acción de los servicios de atención relacionados con: asesoría y acompañamiento psicológico

### **1.2 ALCANCE**

Las disposiciones del presente protocolo son de cumplimiento obligatorio por los colaboradores que laboran en el departamento de soporte psicológico, a favor de los estudiantes según los programas de estudios, incluyendo a los docentes y equipo directivo de la institución

El servicio de atención psicopedagógico incluye las asesorías y acompañamiento psicológico individual o grupal a las personas que forman parte de la comunidad estudiantil, sean estos: estudiantes, docentes y colaboradores.

Es importante tener en cuenta que la atención psicológica individual realizada por el área de Atención psicopedagógica no sustituye la atención especializada en salud mental. Durante las asesorías y acompañamiento psicológico, el profesional no hará una intervención psicoterapéutica o dará trámite a casos psicopatológicos. La atención que se da desde el área es un acompañamiento, sesiones de seguimiento para saber cómo se ha sentido el consultante, sesiones donde se le escucha, más no se hace terapia.

Para poder iniciar el proceso correspondiente es indispensable una previa autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales, esta autorización debe ser concedida al momento de la atención.





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

### **1.3 BASE NORMATIVA**

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N. 30512 ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes
3. D.S M.ª 010-2017-MINEDU reglamento de la ley 30512
4. D.S M.ª 016-2021-MINEDU modifica D.S 010-2017-MINEDU reglamento de la ley 30512
5. R.V.M M.ª 037-2022- MINEDU norma que regula el trabajo académico de los IESP y EESP
6. Reglamento Institucional del IESP Público "Jorge Basadre"
7. Ley N. 28369, Ley del Trabajo del Psicólogo.
8. Ley N. 30947, Ley de Salud Mental.

### **2. OBJETIVOS:**

#### **Objetivo General:**

- ❖ Favorecer el cuidado de la Salud Mental con la finalidad de lograr el bienestar integral de los miembros de nuestra comunidad y contribuir al logro de los objetivos académicos de la comunidad, mediante la orientación, prevención y promoción en el campo de la salud mental.
- ❖ El presente protocolo tiene como objetivo establecer el marco de acción de los servicios de atención psicológica relacionados con: asesoría y acompañamiento.

#### **Objetivos Específicos:**

- ❖ Promover los procesos de vigilancia en salud mental de los estudiantes, personal docentes y no docentes de nuestra comunidad, prevención y promoción.
- ❖ Cumplir con las metas previstas en el Plan de Acción respecto a la atención y orientación Psicológica de la Comunidad, que permitan el manejo de la problemática de las conductas y relaciones interpersonales
- ❖ Lograr la satisfacción del usuario brindando una buena y adecuada atención.





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

- ❖ Apoyar al estudiante en sus estrategias de aprendizaje y/o en su proceso de desarrollo psicosocial y familiar, a través de la valoración, canalización y/o atención por parte del profesional competente.
- ❖ Proporcionando al estudiante orientación educativa integral, con un enfoque de desarrollo humano atendiendo en la construcción y/o consolidación de su identidad personal y profesional haciendo énfasis en las áreas personal-social, escolar y familiar en correspondencia con su entorno.

### 3. ÁREAS ESTRATÉGICAS.

- **PERSONAL-SOCIAL:** Atención de dificultades personales y/o sociales que impacten en el desempeño académico del estudiante. (Integración grupal, conflictos individuales y/o grupales, etc.)
- **ACADÉMICA:** Atención de dificultades en el desempeño de las actividades académicas (deficiencia en los hábitos de estudio, organización del tiempo, etc.).
- **FAMILIAR:** Atención de alumnos con dificultades familiares que afecten su desempeño académico.

### 4. ATENCIÓNES SEGÚN NORMATIVA VIGENTE:

El servicio en atención psicológica, pone a disposición citas para las metodologías: virtual y presencial. En los dos casos y en iguales términos, según las necesidades y características de las personas. Para cualquier modalidad de atención es indispensable una previa autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales.

**4.1. ATENCIÓN VIRTUAL SEGÚN NORMATIVA VIGENTE:** La atención virtual es aquella realizada entre el profesional y el estudiante a través de las plataformas virtuales, las cuales permiten la comunicación y el intercambio de información. Este encuentro se realiza teniendo en cuenta los principios de confidencialidad y privacidad.

**4.2. ATENCIÓN PRESENCIAL:** La atención presencial es la que se realiza de forma física con el estudiante en las instalaciones establecidas por la





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

institución, garantizando la comodidad y confidencialidad. Este tipo de atención permite reconocer en mayor medida y de forma directa las actitudes, expresiones y en general el lenguaje verbal y no verbal que puede aportar un valor relevante al momento de la asesoría o acompañamiento puntual.

##### **5. RESPONSABLE DEL ÁREA:**

La Atención Psicopedagógica se brindará por especialistas de la Psicología, quien deberá contar con cédula profesional y se dará en la oficina de atención psicopedagógica o en su caso cuando sea grupal en sitio designado. el psicólogo en todo momento ejercerá sus funciones de acuerdo al código ético que demanda su profesión.

El número de sesiones de atención psicopedagógica por alumno dependerá de cada caso particular, con el objetivo de garantizar la disponibilidad para atender el mayor número posible de alumnos. Los casos que requieran de un número mayor de sesiones serán canalizados para su atención profesional en instituciones especializadas en la disciplina correspondiente

<b>EDUCACIÓN NIVEL EDUCATIVO</b>	<b>Profesional Titulado en Psicología</b>
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia en cargos afines</b>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Orientación y Consejería Psicológica.</li><li>❖ Conocimientos básicos en intervención de cuadros de trastornos y ansiedad.</li><li>❖ Conocimientos básicos de Computación (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones o internet)</li></ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Liderazgo.</li><li>❖ Actitud de servicio.</li><li>❖ Formación de equipos de trabajo.</li><li>❖ Integridad y comportamiento ético.</li><li>❖ Flexibilidad.</li><li>❖ Administración del tiempo</li></ul>





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

## **6. TIPOS DE ATENCIÓN:**

### **REMISIÓN DEL ALUMNO PARA APOYO Y/O ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA.**

**PROCEDIMIENTO:** En la atención personal por parte un especialista psicólogo (a) a estudiantes que requieren de apoyo para atender las siguientes necesidades:

#### **6.1 ACADÉMICAS**

- ❖ Por dificultades en el rendimiento académico ya sea porque se tienen bajas calificaciones o incluso llegar a reprobado materias.
- ❖ Dificultad para adaptarse a la exigencia académica de la carrera, por carecer de la suficiente disciplina para el estudio o de conocimientos académicos previos y sentir que se está "desconectado" de la carrera.
- ❖ Por no contar con estrategias de estudio adecuadas para estudiar.
- ❖ Deficiencias en el perfil cognitivo, además de conocimientos disciplinarios insuficientes (no saben estudiar y no saben aprender).
- ❖ Mal manejo de procesos cognitivos por problemas de atención y concentración, dificultad en el manejo de los números.
- ❖ Desconocer las competencias para pensar y comprender y solo repetir y memorizar.
- ❖ Desconocimiento de técnicas de estudio, que sobre todo no saber cómo revisar la bibliografía y comprenderla.
- ❖ Sentir la carrera que se está cursando no es lo que esperaba o no se siente motivado para estudiar o asistir a clases.
- ❖ Haber decidido cambiar de carrera.
- ❖ Sentir que está a punto de abandonar la carrera porque ya va muy rezagado o tiene otro tipo de problemas que le impiden continuar.
- ❖ Dificultad para aprender conceptos de tiempo.
- ❖ Dificultad para entender y seguir instrucciones.
- ❖ Uno o varios profesores observen en el alumno, comportamientos que perturben la dinámica de la clase.
- ❖ El alumno presente dificultades en el correcto desempeño de sus avances académicos.





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

## 6.2 PERSONALES

- ❖ Dificultad para relacionarte con sus compañeros o maestros.
- ❖ Considerar que su autoestima es baja.
- ❖ Preocupación por situaciones de noviazgo y sexualidad.
- ❖ Sentirse abatido por situaciones familiares.
- ❖ Considera necesario atender alguna adicción.
- ❖ Relaciones interpersonales.
- ❖ Inadecuada distribución del tiempo.
- ❖ Falta de estudio.
- ❖ Inasistencias.
- ❖ Desmotivación.
- ❖ Necesidad de aceptación incondicional.
- ❖ Prefiere seguir en una zona de comodidad; rechaza lo que implique esfuerzo.
- ❖ Cruza por momentos de tristeza, apatía, soledad, flojera, depresión.
- ❖ Presente dificultades para integrarse al grupo o equipo al que fuere asignado.
- ❖ Manifieste su deseo recibir atención psicopedagógica por propia voluntad.

## 7 FAMILIARES

- ❖ Problemas de comunicación con los padres y/o hermanos, el estudiante se siente solo y distanciado de sus padres
- ❖ Vivir en una familia donde exista violencia.
- ❖ Sentirse afectado por la separación o el divorcio de tus padres.
- ❖ Problemas específicos de la familia.
- ❖ Contexto social.
- ❖ Rigidez familiar, (el alumno vive regañado, amenazado, presionado, por sus resultados académicos).
- ❖ Tiene poca formación en la disciplina y la cooperación en el hogar.
- ❖ Tiene padres "sobre protectores" (se le consiente demasiado)





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

## **6.1 ENTREVISTA INICIAL**

### **PROCEDIMIENTO:**

- ❖ Se recibe al alumno, y se establece la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la entrevista.
- ❖ A través de la entrevista psicopedagógica se cubren los datos del estudiante.
- ❖ Se investiga si es referido por el tutor, docente, médico o acude por iniciativa propia.
- ❖ Hacer que el alumno se sienta escuchado con atención y confidencialidad, comprendido y atendido en su demanda. Determinar la intervención psicopedagógica que amerite el caso.

## **6.2 ASIGNACIÓN DE CITA PSICOPEDAGÓGICA:**

### **PROCEDIMIENTO:**

- ❖ Se recibe al alumno que solicita atención psicopedagógica, remisión por parte del Tutor o sin ella.
- ❖ Se asigna una cita en la agenda del área de psicopedagogía, se pone a consideración del alumno, en caso de aceptarla se registra en el día y hora correspondiente.
- ❖ Se anota la fecha, hora y de su cita.
- ❖ Se le informa que en caso de cancelar su cita deberá hacerlo personalmente con anticipación.

## **6.3 ATENCIÓN:**

### **PROCEDIMIENTO:**

- ❖ Se registra el estudiante
- ❖ Se abre una ficha de atención personal.
- ❖ Durante la sesión la (el) psicóloga (o) realiza las anotaciones de los aspectos relevantes observados, asentándolos en el expediente





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

psicopedagógico de carácter confidencial.

- ❖ Al término de la sesión, si el caso así lo amerita se le asigna nueva cita y se registra.
- ❖ La (el) psicóloga (o) al finalizar la sesión registra la nota.
- ❖ La (el) psicóloga (o) agenda nueva cita si así lo requiere el alumno.

#### **6.4 APOYO PSICOPEDAGÓGICO**

##### **PROCEDIMIENTO:**

- ❖ Se recibe al alumno, y se establece la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la intervención psicopedagógica.
- ❖ A través del apoyo psicopedagógico se trabaja el motivo de consulta y los temas que surjan a partir de este.
- ❖ La (el) psicóloga (o) identifica los recursos emocionales funcionales con los que cuenta el alumno.
- ❖ Se los señala hasta cerciorarse que el alumno los asume como propios y que es capaz de utilizarlos.
- ❖ Al término de cada sesión se asienta la nota correspondiente en la ficha psicopedagógica del alumno.
- ❖ Si la (el) psicóloga (o) determina la necesidad de dar continuidad al caso le proporciona una cita.

#### **6.4 URGENCIA PSICOLÓGICA**

##### **PROCEDIMIENTO:**

- ❖ La (el) psicóloga (o) identifica al alumno en situación de crisis, cuando éste es referido por una interconsulta, cuando el alumno explícitamente manifiesta su necesidad de atención urgente o cuando a observación denota una crisis emocional que debe ser atendida de inmediato.
- ❖ La (el) psicóloga (o) atiende a la brevedad posible al alumno en cuestión.





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

- ❖ La (el) psicóloga (o) atiende la situación de crisis del alumno, manejando las intervenciones psicológicas inmediatas y de alto impacto que ayuden al alumno a estructurar y estabilizar su estado emocional a corto plazo.
- ❖ La (el) psicóloga (o) realiza una impresión presuntiva diagnóstica, valora la posibilidad de riesgo a su integridad física y emocional y decide si es candidato a ser canalizado al servicio médico o bien con otro profesional fuera de la institución (Seguro social).
- ❖ La (el) psicóloga (o) determina la necesidad de dar continuidad al caso le proporciona una cita.

### **6.5 ASESORÍA O ACOMPAÑAMIENTO**

- ❖ Incluye las acciones que el profesional desarrolla con el o los consultantes para lograr los objetivos trazados.

### **6.6 SEGUIMIENTO**

- ❖ En los procesos de acompañamiento psicológico se define el seguimiento como los espacios o sesiones destinadas a revisar el progreso que el consultante ha tenido en su proceso en busca de la solución a su situación inicial de consulta. Este seguimiento se realiza a través de llamada telefónica, correo electrónico o encuentro personal. Aquellos casos especiales o de urgencia tendrán un seguimiento continuo y sistemático a voluntad del consultante.

### **6.7 CIERRE DE LA SESIÓN**

- ❖ Durante el cierre, se establecen aspectos como la fecha de la próxima cita o los logros, en el caso de considerarse como la última sesión. Al terminar y al haber salido el consultante de la oficina donde se brindó el servicio, se realiza el registro de la información. es obligatorio por parte del profesional hacer una ficha de atención por cada sesión.



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

## **7. DERIVACIÓN DE CASOS**

Cada vez que llega un estudiante a la oficina, tenemos ganas de ayudarlo. Sin embargo, hay veces que la persona necesita otro tipo de tratamiento o profesional, por lo que se debe derivar. Cada caso es diferente y no existe un momento exacto para derivar. Sí es qué es recomendable y siempre que sea posible.

❖ **Detectar en la entrevista preliminar alguno de los motivos que detallamos a continuación en situación grave y aún no se ha iniciado la terapia y se puede derivar antes de empezar el tratamiento.**

- Adicciones o trastornos por consumo de drogas o alcohol.
- Disfunción sexual.
- Trastornos de la conducta alimentaria.
- Conflicto de pareja o familia.
- Fobias.
- Trastornos

- ❖ Si, por el contrario, ya se ha iniciado un accionar de apoyo con el estudiante y has notado que no hay avances en su situación. Debes tomar la decisión de derivarlo.
- ❖ Se le informa al estudiante que será derivado a otras instancias donde podrán ayudar más afondo su problema detectado, dándole la seguridad que la institución siempre estará en su proceso (que no está solo).
- ❖ Se realiza el informe correspondiente del estudiante a dirección, donde se detalla sus datos generales y la información de la consulta primaria
- ❖ Dirección realiza un informe solicitando la atención del estudiante a las oficinas del centro de salud más cercano.
- ❖ Una vez aceptado la atención realizamos el seguimiento y acompañamiento necesario.





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

## 7.1 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

Es un procedimiento que ofrece información sobre los pacientes, y una ayuda para conceptualizar lo que el profesional experimenta en las sesiones con ellos.

- ❖ Una vez que el estudiante es derivado se hace el seguimiento correspondiente y necesario para el apoyo al estudiante, siempre informando a la institución del seguimiento de su progreso que hace el estudiante (no dejarlo solo).
- ❖ Estar en contacto con el profesional a cargo, para saber qué acciones tomar dentro de la institución, para así ayudar al estudiante en su área académica.
- ❖ La institución siempre estará a las disposiciones de apoyo y ayuda con el estudiante.