



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Viceministerio  
de Gestión Pedagógica

Dirección  
General de Educación  
Superior y Técnico Profesional

Dirección de Educación  
Superior Pedagógica



“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 POMABAMBA**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE  
PSICOLOGÍA**

Lic. Ruth Judith Huilca Villanueva

Pomabamba -Ancash

**2024**

## INTRODUCCIÓN

Atendiendo a las necesidades de orientación educativa detectadas en el alumnado del Instituto superior pedagógico Público “Pomabamba”, se implementa el Programa 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 los profesionales del área, en tanto brinda los lineamientos, la estructura para la atención y permite 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 dará el debido tratamiento de conformidad.

La oficina de servicio Psicológico, es encargada de atender los casos de orientación y seguimiento psicológico, 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.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA

### I. DATOS GENERALES

<b>Región</b>	:	Ancash
<b>Provincia</b>	:	Pomabamba
<b>Distrito</b>	:	Pomabamba
<b>DREA</b>	:	Dirección regional de Educación Ancash
<b>Nombre de la Institución</b>	:	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Pomabamba”
<b>Fecha de Creación</b>	:	1985
<b>R.D. de autorización</b>	:	D.S. 05-85-ED / Reincorporación: D.S. 008-2003-ED
<b>Código Modular</b>	:	0598367
<b>Dirección general</b>	:	Alcibiades Víctor Cueva Villanueva
<b>Especialidades</b>	:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Educación Inicial</li><li>• Educación Secundaria especialidad en Comunicación</li><li>• Educación Física</li></ul>
<b>Localización</b>	:	Paraje Comumpampa S/N – Barrio los Baños
<b>Correo electrónico</b>	:	ispp_pomabamba@hotmail.com
<b>Página web</b>	:	<a href="http://iespppomabamba.edu.pe/">http://iespppomabamba.edu.pe/</a>
<b>Teléfono</b>	:	043-451172

## II. DISPOSICIONES GENERALES

El presente protocolo es un instrumento normativo de gestión Institucional interna, en el que se precisan los objetivos y funciones generales del Servicio de Psicología; 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.

Las disposiciones del presente protocolo son de cumplimiento obligatorio por los colaboradores que laboran en el Servicio de Psicología, a favor de los estudiantes de los Programas de estudios, incluyendo a los docentes y equipo directivo de la institución. El servicio de atención psicológica incluye las asesorías y acompañamiento psicológico individual o grupal a las personas que forman parte de la comunidad estudiantil, sean estos: estudiantes, docentes, graduados y colaboradores.

Es importante tener en cuenta que la atención individual realizada por el servicio de psicología 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.

## 2.1. BASES LEGALES

- Ley General de Salud, Ley N° 26842 establece que: “toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de la salud mental.
- Ley N° 22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (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 viceministerial N° 097-2022-MINEDU “Disposiciones que regulan la evaluación de las Condiciones Básicas de Calidad con fines de licenciamiento de las Escuelas de Educación Superior Pedagógica”
- Ley General de Salud, Ley N° 26842 establece que: “toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de la salud mental”
- Ley N° 22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la convención sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
- Resolución Ministerial N° 157-2016, que aprueba la “Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer”.
- 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.
- Ley N° 28983 Ley de igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombre.
- Ley N° 31627 que modifica la Ley N°30947, Ley de salud Mental: que establece el marco legal para la promoción, prevención, atención, rehabilitación y reinserción de las personas con problemas de salud mental en Perú y garantiza el derecho a recibir atención integral de calidad en salud mental, promoviendo la prevención, la promoción, la atención especializada y la rehabilitación psicosocial.

- Resolución Ministerial N° 668-2004-/, que aprueba las Guías Nacionales de atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva.
- Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad (Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP): Este reglamento complementa la Ley N° 29973 y establece las disposiciones específicas para la aplicación de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Ley N° 27050).
- Resolución Ministerial N° 670 -2021/MINSA, que aprueban la guía técnica para la atención de Salud Mental a Mujeres en situaciones de Violencia Ocasionado por la Pareja o Expareja.
- Resolución Ministerial N°079-2023-MINEDU. "Norma Técnica para la Implementación del mecanismo denominado Compromisos de Desempeño 2023".

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar acciones de promoción, detección, orientación, prevención, seguimiento y apoyo por medio de atención psicológica básica para contribuir a la promoción y cuidado de la Salud Menta, con la finalidad de lograr el bienestar integral de los miembros de nuestra comunidad y contribuir al logro de los objetivos académicos de los estudiantes, docentes, servicio complementario y administrativos del IESPP-Pomabamba.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Generar rutas y alianzas institucionales que permitan la orientación e intervención en los casos psicológicos de la comunidad educativa y la atención oportuna de estos.

- Evaluar las necesidades educativas de los estudiantes a través de técnicas de diagnóstico psicopedagógico, identificando las áreas en las que presentan dificultades y las fortalezas que pueden aprovechar.
- Realizar seguimiento y evaluación periódica de los avances de los estudiantes, ajustando las estrategias de intervención en función de sus necesidades y logros.
- Brindar atención especializada a todos los actores de la IESPP-Pomabamba.
- Fortalecer la comunicación y coordinación con dirección, docentes y tutores.

#### IV. RESPONSABLE

Lic Ruth Judith Huilca Villanueva

SERVICIO DE PSICOLOGÍA

#### V. ACTORES IMPLICADOS EN LA ATENCIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL

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

#### VI. PROCEDIMIENTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

##### PROCEDIMIENTOS:

1. **Recepción y Registro del motivo de consulta:** 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. **Entrevista Inicial Psicológica:**
  - a. Realizar una entrevista inicial con el estudiante para obtener información detallada sobre sus necesidades, dificultades académicas o emocionales.
  - b. Establecer un ambiente de confianza y confidencialidad, asegurando al estudiante que su privacidad será respetada.
  - c. Escuchar activamente y hacer preguntas pertinentes para comprender mejor su situación.

### **3. Evaluación y Diagnóstico:**

- a. Aplicar evaluaciones psicopedagógicas y/o entrevistas adicionales para recopilar información objetiva y subjetiva sobre las habilidades, fortalezas y dificultades del estudiante.
- b. Analizar los resultados de la evaluación para determinar posibles diagnósticos o áreas de mejora.
- c. Elaborar un informe de evaluación que incluya recomendaciones y estrategias específicas.

### **4. Diseño de plan de intervención:**

- a. Basado en los resultados de la evaluación, diseñar un plan de intervención individualizado que aborde las necesidades y metas del estudiante.
- b. Establecer objetivos claros y medibles, así como las estrategias y técnicas a utilizar.
- c. Definir la frecuencia y duración de las sesiones de apoyo psicopedagógico.

### **5. Implementación de intervenciones:**

- a. Realizar sesiones de apoyo psicopedagógico según lo establecido en el plan de intervención.
- b. Utilizar diversas estrategias y técnicas adecuadas para abordar las dificultades específicas del estudiante.
- c. Monitorear el progreso del estudiante y realizar ajustes en las intervenciones según sea necesario.

### **6. Seguimiento y evaluación:**

- a. Evaluar regularmente el progreso del estudiante a través de observaciones, pruebas o cualquier otro medio relevante.
- b. Mantener una comunicación abierta con el estudiante, sus padres (si corresponde) y los docentes para obtener retroalimentación sobre el impacto de las intervenciones.
- c. Realizar reuniones de seguimiento con el estudiante para revisar el plan de intervención y ajustarlo si es necesario.

### **7. Derivación y coordinación:**

- a. Dependiendo del caso psicológico se realiza un trabajo multidisciplinario con las áreas de Apoyo Social y/o Soporte médico. Así también, dependiendo de la gravedad y urgencia del caso psicológico se realizan las



derivaciones externas a la entidad que corresponda.

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

#### **8. Cierre de intervención y/o caso:**

- a. Al alcanzar los objetivos establecidos en el plan de intervención, 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
- b. Proporcionar recomendaciones y estrategias para el seguimiento continuo del estudiante una vez finalizado la intervención.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

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

#### **1. Atención presencial:**

- a. Se ofrece la oficina de Servicio Psicológico para recibir a los estudiantes en busca de apoyo psicopedagógico.
- b. Se establece horarios de atención específicos para que los estudiantes puedan acudir en persona.

#### **2. Atención a través de redes sociales:**

Los medios virtuales que se utilizan con frecuencia son correos institucionales y mensajes de WhatsApp, estos medios son utilizados para programar las citas de atención psicológica donde se establecen los límites de regulación de tiempo: Es importante establecer con claridad los horarios y tiempos de sesión, así como los límites de tiempo establecidos para cada cita, con el fin de asegurar una atención de calidad y evitar expectativas poco realistas.

### 3. Atención telefónica:

Se proporciona un número de teléfono del Servicio de Psicología, al que los estudiantes puedan llamar para consultas y solicitudes de atención psicopedagógica. Esto permite una comunicación directa y rápida con los estudiantes.

4. **Visitas domiciliarias:** para el seguimiento de los casos Psicológicos de emergencia se realizarán las visitas domiciliarias. Estas visitas se realizan en el domicilio del estudiante y pueden tener diferentes propósitos, como evaluar el entorno familiar, comprender mejor las necesidades del estudiante, brindar apoyo educativo o psicológico en el hogar, entre otros, así mismo, dicha visita domiciliaria se realiza en coordinación con el área de Apoyo Social.

## VII. RECURSOS

### RECURSOS HUMANOS

- Profesional para el área de Psicología
- Técnica en Enfermería para el área de Soporte Médico

### RECURSOS MATERIALES

- Mobiliario
- Material de oficina
- Tests y cuestionarios
- Material educativo
- Dispositivos electrónicos
- Recursos de apoyo digital
- Maletín de evaluación psicopedagógica: Este maletín puede incluir herramientas y pruebas para evaluar el rendimiento académico, las habilidades de lectoescritura, cálculo, comprensión lectora, habilidades sociales y emocionales, entre otros aspectos relevantes para la evaluación de estudiantes en un entorno pedagógico.
- Maletín de Primeros auxilios Psicológicos: Este maletín puede contener instrumentos de evaluación específicos para identificar y evaluar trastornos del estado de ánimo, trastornos de ansiedad, problemas de conducta, habilidades sociales, entre otros aspectos psicológicos relevantes para la identificación de discapacidades y necesidades de apoyo psicológico.

- Recursos de accesibilidad: Si se atiende a estudiantes con discapacidades, pueden ser necesarios recursos de accesibilidad como rampas, sillas de ruedas, adaptaciones de materiales de apoyo visual, apoyo auditivo entre otros, para garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades y accedan a los servicios de atención psicopedagógica

## DIRECTORIO ACTUALIZADO DE CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS

RECURSOS	TELÉFONO	CORREO	DIRECCIÓN
Servicio de psicología	927029048	R1998judy@gmail.com	IESPP "Pomabamba"
Servicio de Tópico	947302331	Kimberlyprincipe1906@gmail.com	IESPP "Pomabamba"
Hospital de apoyo Pomabamba	(043) 451028	hospitalacd@outlook.com	Av. Señor de los Milagros 043 - Barrio de Huajtachacra
Municipalidad Distrital de Pomabamba – Área de DEMUNA	(043)451019a118	municipalidadpomabamba@municipomabamba.gob.pe	Jr. Huamachuco, ex Concejo del distrito
Municipalidad Distrital de Pomabamba – área de OMAPED	957412996	municipalidadpomabamba@municipomabamba.gob.pe	Jr. Huamachuco (Ex-Municipalidad)
PNP de Pomabamba	(043) 451157	www.facebook.com/PoliciaDelPeru	Av. Huamachuco Sn

## Anexo 1

Herramienta N° 1: Seguimiento a procesos de atención.

PROTOCOLO DE ATENCIONES Y CANALES DE COMUNICACIÓN								
Tipo de atenciones e intervenciones	Proceso	Objetivos estratégicos	Acciones estratégicas	Actividad operativa	Responsable	Meta física	Fecha de logro de la meta	Estado

(\*) El estado del indicador puede tener las siguientes categorías: sin iniciar, en proceso dentro del plazo, en proceso fuera del plazo, culminado.



### Anexo 3

## FICHA DE DERIVACIÓN PARA SERVICIO DE PSICOLOGÍA

### EN LA IESPP "POMABAMBA"

#### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres de él/la estudiante: \_\_\_\_\_

Edad : \_\_\_\_\_

Especialidad y ciclo : \_\_\_\_\_

Fecha de derivación: \_\_\_\_\_

Nombre del tutor(a): \_\_\_\_\_

#### II. MOTIVO DE DERIVACIÓN

*(Debe cumplir los criterios de frecuencia, intensidad y efecto de las dificultades que afecta el proceso de desarrollo integral de el/la estudiante)*

Bajo rendimiento	<input type="checkbox"/>	Problemas emocionales	<input type="checkbox"/>
Inadaptación escolar	<input type="checkbox"/>	Dificultades conductuales	<input type="checkbox"/>
Lento aprendizaje	<input type="checkbox"/>	Problemas de Aprendizaje	<input type="checkbox"/>
Problemas familiares	<input type="checkbox"/>	Violencia escolar	<input type="checkbox"/>
Inatención	<input type="checkbox"/>	Falta de habilidad social	<input type="checkbox"/>
Otros _____			

#### III. DESCRIPCIÓN DE LAS DIFICULTADES Y/O PROBLEMA QUE PRESENTA EL/LA ESTUDIANTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del tutor (a)

## Anexo 4

### FICHA DE ATENCIÓN PARA ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Fecha: .....

#### I. DATOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Denominación.....

Dirección:.....

Teléfono: .....

DRE: .....

Director: .....

#### II. DATOS DEL ESTUDIANTE

Apellidos y Nombres.....

Dirección:.....

Teléfono: .....

Edad: .....

Contacto de emergencia: .....

#### III. INSTITUCIÓN A LA CUÁL SE DERIVA

PNP  Centro de salud

Fiscalía (Ministerio Público)  DREA

Centro de Emergencia  
Mujer (CEM)  DEMUNA

Defensoría del Pueblo

Otros \_\_\_\_\_

#### IV. BREVE RESUMÉN DEL CASO

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
FIRMA