

**MINISTRA DE EDUCACIÓN**  
Montserrat Creamer Guillén

**Viceministra de Educación**  
Isabel Maldonado Escobar

**Viceministro de Gestión Educativa**  
Andrés Chiriboga Zumárraga

**Subsecretaria para la Innovación Educativa y el Buen Vivir**  
María Soledad Vela Yépez

**Director Nacional de Educación para la Democracia y el Buen Vivir**  
Sebastián Salazar Nicholls

**Equipo Técnico DNEDBV**  
Lorena Peñaherrera Vaca  
Camila Banda Capelo

**Equipo UNICEF**  
Anna Vohlonen  
Elena Ruiz

**Elaboración:**  
Ma. Fernanda Porrás Serrano  
Carla Terán Fierro  
Ma. Elena Rodríguez Yáñez  
Daniela Alvarado Rodríguez

**Impreso por:**

# GUÍA DE DOCENTES PARA ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO A ESTUDIANTES Y SUS FAMILIAS

*Del cuaderno al celular  
De lo sólido a lo líquido  
Del conocimiento a la información  
De la enseñanza al autoaprendizaje  
De la Escuela (aula de clases) a la Escolaridad en el hogar  
De la Convivencia Escolar a la Convivencia Familiar.  
(Borja, 2020)*

## 1. REFLEXIONANDO SOBRE EL ROL DEL PERSONAL DOCENTE A PROPÓSITO DE LA EMERGENCIA<sup>1</sup>

La emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 ha provocado cambios importantes en diferentes esferas de vida de las personas, incluyendo también el ámbito de la educación. El confinamiento ha obligado a que el Sistema Educativo se adapte a estas nuevas circunstancias, optando por impartir clases de manera virtual y online en reemplazo de la modalidad presencial. Este ajuste evidencia complicaciones, como el hecho de que muchos de las y los estudiantes de nuestro país no cuentan con el equipamiento y la tecnología necesaria (computadores, impresoras, teléfono inteligente) con acceso a internet, lo cual impide conectarse a las clases programadas, enviar tareas y seguir el curso de acciones de formación educativa. Estos obstáculos impiden promover un proceso educativo continuo y ordenado afectando la calidad de sus estudios.

No obstante, el contexto de la emergencia no sólo ha evidenciado dificultades en el proceso educativo, sino que también ha tenido impacto en el estado socioemocional de estudiantes, sus familias y el resto de la comunidad educativa. La magnitud de la pandemia ha traído consigo incertidumbres, dolores y pérdidas, pero también historias de superación y resiliencia. Es un tiempo para aprender a priorizar lo más relevante de la vida, la convivencia familiar, la solidaridad, la seguridad y el respeto a las otras personas, así como a la naturaleza.

En este contexto sobresale, más que nunca, el rol fundamental que lleva a cabo el personal docente en la formación y acompañamiento de estudiantes, evienciando que va más allá de tareas de enseñanza y aprendizaje. Son ejemplo y referentes de quienes reciben constantemente estímulos, enseñanzas y valores, además de que comparten mucho tiempo juntos. Al mantener contacto permanente con sus estudiantes, las y los docentes poco a poco los conocen más, e identifican que cada estudiante es distinto/a. No todos/as aprenden de igual forma, no todos/as responden

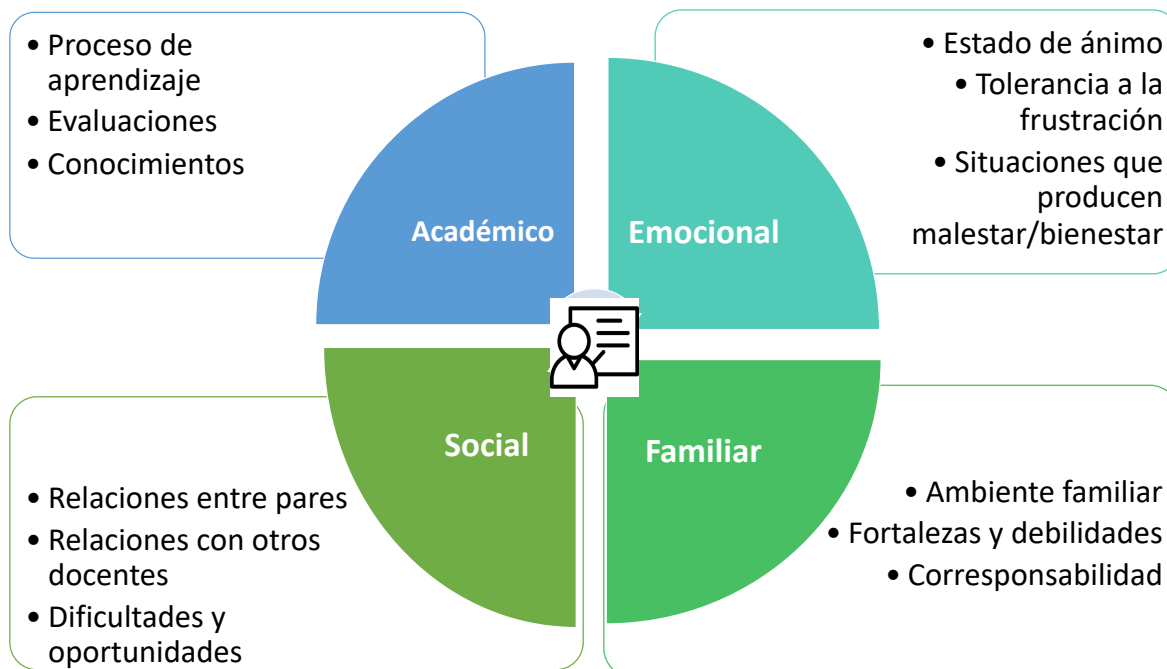
---

<sup>1</sup> Esta Guía ha sido desarrollada para reestablecer el contacto entre docentes y estudiantes durante la crisis sanitaria del COVID-19, sin embargo puede ser aplicada a cualquier otro contexto de emergencia que implique confinamiento, suspensión de clases y/o cambios en la modalidad de estudios.

similarmente a las experiencias, ni tampoco todos/as provienen de los mismos contextos. Esto último nos permite reconocer que detrás de cada niña, niño, adolescente, joven y adulto hay una historia que es única, y que por tanto debe ser comprendida, abordada y atendida de manera particular. A esto se suma el hecho de que, existen algunos grupos que -por sus condiciones particulares-, podrían verse aún más afectados por la emergencia sanitaria. Niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos son una población de atención prioritaria en estos casos, al estar en una situación de mayor vulnerabilidad en todo sentido. Es importante que la comunidad educativa conscientice y se sensibilice cómo esta emergencia sanitaria ha afectado su forma de estar y vivir durante el confinamiento y lo que sucederá después.

A veces las y los docentes son las únicas personas que pueden tener acceso a conocer la situación personal, familiar y social de un/a estudiante, lo que está viviendo en su hogar y cómo estas circunstancias afectan su estado de ánimo, comportamiento y desempeño en el ámbito educativo. Por este motivo, es fundamental que el rol del personal docente no sólo abarque lo académico/curricular, pues existen y es importante que reconozcan aspectos psicosociales que pueden estar obstaculizando la formación del estudiante, causando dolor y malestar e incluso, situaciones en donde se estén vulnerando sus derechos. Cuando esto ocurre, los docentes pueden aprovechar el acercamiento a sus estudiantes para apoyarlos y afrontar juntos las dificultades y necesidades que pueden tener. Son además quienes pueden aportar con un criterio de realidad frente a esta crisis, pues su manejo del proceso educativo y la generación de nuevos aprendizajes contribuye a dotar certezas frente a la incertidumbre. Su cercanía y contacto con las/los estudiantes, pueden ser aprovechados para que mutuamente construyan una relación de enseñanza-aprendizaje basada en la confianza, la empatía y la fraternidad.

El rol del docente abarca varias dimensiones, que permiten promover y desarrollar todas las habilidades de sus estudiantes. Estas dimensiones no sólo remiten a la parte académica de la formación, sino que incluyen otras como la emocional, social o familiar que son igualmente importantes. A continuación te presentamos un gráfico en donde se describen los diferentes aspectos incluidos de cada una de estas 4 dimensiones del rol docente:



Cada una de estas dimensiones tiene que ser considerada a la hora de enseñar, pues el proceso de formación depende de todas éstas para tener éxito en niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos. Por ejemplo, un niño que se encuentra asustado, con temor y se siente amenazado en el ámbito familiar no podrá desarrollar todo su potencial en el ámbito educativo, pues requiere de apoyo en los ámbitos emocional y familiar para que su proceso de aprendizaje sea efectivo. De igual forma, una/un estudiante puede contar con un ambiente familiar estable y con buenas calificaciones, pero tener dificultades con sus pares en la dimensión social. Como es posible entrever, cada una de estas dimensiones es importante y relevante a la hora de considerar la situación particular de cada estudiante.

Es así que se ha creado esta **Guía de Acompañamiento Psicosocial Telefónico a Estudiantes y Familias**, para que las/los docentes puedan llevar a cabo un proceso de apoyo a sus estudiantes en los diferentes ámbitos que comprende la experiencia educativa modificada por el contexto de confinamiento, así como frente a eventuales dificultades y situaciones que pueden estar atravesando producto de la crisis sanitaria. Para esto serán sensibilizados por los profesionales DECE de manera oportuna.

Recuerda que cada uno de estos acompañamientos psicosociales telefónicos pueden ser cruciales en la vida de tus estudiantes. Dependerá del compromiso y las posibilidades reales que tengas para contactarlos/as de una manera respetuosa. Este proceso solo reforzará tu vocación docente.

## 2. ¿PARA QUÉ SIRVE LA GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO?

Esta guía de acompañamiento psicosocial telefónico busca, sobretodo, tender un puente entre docentes, estudiantes y sus familias, que facilite el acercamiento mutuo, promueva la confianza y

fortalezca los vínculos humanos. A través de la entrega de recomendaciones para el acompañamiento, el personal docente puede tener mayores herramientas para acercarse y conocer mejor a sus estudiantes, identificar sus problemas y necesidades y trabajar en conjunto para el mejoramiento del proceso integral de formación educativa, posibilitando el aprendizaje en formas o estrategias de afrontamiento para reconstrucción de sus proyectos de vida.

Esta Guía, por tanto, está planteada para que el personal docente pueda tener un contacto telefónico cercano, empático y respetuoso con sus estudiantes y sus familias, con el objetivo de:

- Saber cómo se encuentran sus estudiantes.
- Identificar cómo se sienten, cuáles son sus preocupaciones o sus alegrías
- Conocer hechos relevantes que han pasado en su familia
- Identificar posibles riesgos relacionados con su entorno familiar.
- Abordar las necesidades educativas específicas que tienen las niñas, niños y adolescentes.
- Proponer estrategias para mantener un contacto cercano, responsable, respetuoso y humano.
- Valorar la profesión docente, quienes en estos momentos son una guía fundamental para restablecer procesos en la vida de las y los estudiantes, que actualmente se han visto afectados por la pandemia
- Orientar a las y los estudiantes y sus familias para tener una convivencia sana, armónica al interior de su hogar y para enfrentar de mejor manera esta nueva forma de escolaridad.

Es necesario resaltar que este documento no es una camisa de fuerza sino, por el contrario, se trata de una Guía que pretende apoyar para restablecer y mantener el contacto entre docentes y estudiantes en momentos de crisis y situaciones de emergencia. Se espera que este instrumento se pueda seguir fortaleciendo con las experiencias de cada uno de ustedes, con sus saberes y sus emociones desde cada uno de sus territorios.

### **3. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO?**

Cuando hablamos de “acompañamiento” nos referimos a la acción de acompañar, es decir, “brindar compañía”, “estar presente”, “dar soporte o apoyo”, “ir junto a la otra persona”. Esto solo puede funcionar cuando ambas partes se escuchan, comparten y se sienten cómodas avanzando juntas. Deja de ser acompañamiento cuando juzgamos, ordenamos o invadimos el espacio de la otra persona. Estas características permiten mostrar que acompañar es una acción eminentemente humana, que fomenta el vínculo entre las personas.

#### **¿Por qué hacer un acompañamiento telefónico con nuestros estudiantes y sus familias?**

En este tiempo de aislamiento y distanciamiento social por contexto COVID-19, las y los docentes han dejado de tener un contacto directo con sus estudiantes. Esto ha dificultado identificar factores facilitadores o barreras que influyen en sus procesos de aprendizaje como son, por ejemplo, su estado de situación familiar, social y emocional.

En un contexto de crisis aparecen emociones esperadas como lo son la angustia y el miedo; éstas representan mecanismos de protección y de defensa que emplean las personas como respuesta a situaciones estresantes. Sin embargo, estas mismas emociones pueden intensificarse o dar lugar a otras problemáticas durante periodos de aislamiento, complejizando su manejo.

Cuando las personas no cuentan con los mecanismos para afrontar estas situaciones, se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad, ante lo cual necesitan mayor apoyo para salir adelante. De igual forma, grupos sociales como niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad, personas que sufrían/sufren algún tipo de violencia, las diversidades étnicas o sexuales, o con mayores barreras geográficas, representan poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad y en donde se profundizan estas brechas de inequidad.

El acompañamiento telefónico puede abrir un espacio de escucha y diálogo para conocer e identificar necesidades tanto educativas como psicosociales de nuestros estudiantes y sus familias. En este acercamiento además de conocer la diversidad de realidades y responder con estrategias psicosociales y pedagógicas, se pueden identificar situaciones de riesgo que necesiten una respuesta inmediata, permitiendo en este momento de tanta complejidad, evitar mayor vulneración de derechos.

**Acompañamiento psicosocial desde el rol del personal docente**

El acompañamiento psicosocial telefónico se propone para crear una cercanía de docentes y sus estudiantes y familias en momentos de crisis y emergencias, de esta manera se logra establecer un vínculo que busca por un lado identificar riesgos para que sean derivados a la instancia correspondiente pero también generar respuestas que permitan apoyar al estudiante y su familia para que el proceso educativo sea restaurado y continúe su curso.

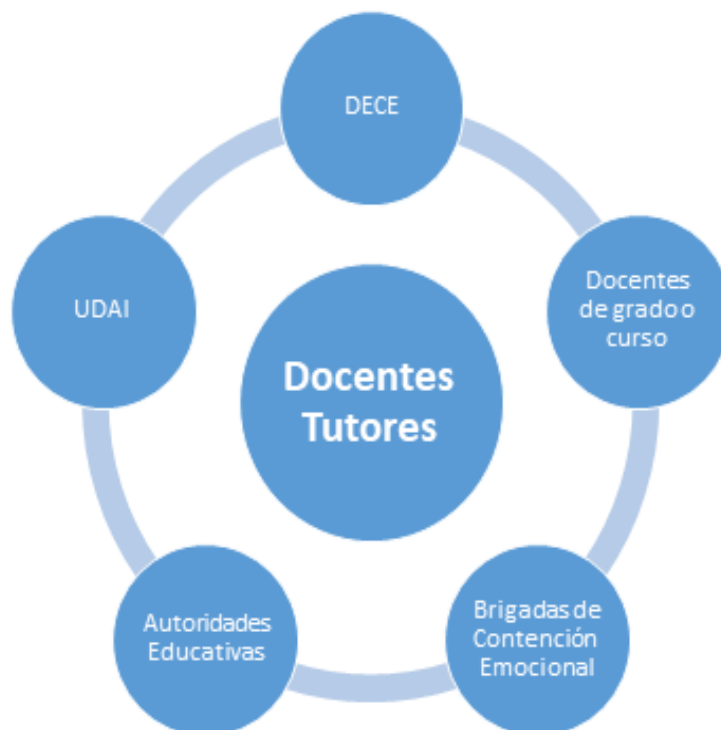
Se detallan aquí cuál es el alcance de la intervención del personal docente en este proceso:

Qué SÍ le corresponde hacer	Qué NO le corresponde hacer
- Realizar una llamada, para conocer la situación en la que se encuentra su estudiante.	- Realizar una llamada para hacer una intervención en crisis.
- Hablar con la familia y estudiante sobre las dificultades que se han generado durante este tiempo en todas las dimensiones (académica, emocional, social y familiar).	- Hablar solo con la o el estudiante y preguntarle sobre temas que no estén relacionados con el proceso educativo.
- Reportar los casos que identifique como riesgosos al DECE y Autoridad Educativa.	- Atender un caso de riesgo, estableciendo acciones y procedimientos a seguir y no reportarlo a ninguna otra instancia.
- Contestar a las preguntas relacionadas con el proceso educativo y derivar el caso para ayuda especializada.	- Dar respuestas a preguntas relacionadas con aspectos que no son de interés para el docente, como por ejemplo decisiones familiares, consultas sobre temas de salud.

- Actuar como un docente, es decir generar un contacto seguro para mejorar las condiciones de aprendizaje de las y los estudiantes.	- Actuar como un profesional de la psicología, haciendo preguntas relacionadas con la salud mental de la familia y la o el estudiante.
- Realizar un acompañamiento telefónico para fortalecer los procesos educativos en momentos de crisis y emergencias.	- Realizar un acompañamiento telefónico para acosar a la familia y al estudiante, pedir dinero por gestionar notas u ofrecer cambios de institución educativa.
- Registrar todos los acompañamientos telefónicos realizados para verificar el progreso generado con los mismos.	- No informar sobre los acompañamientos telefónicos que se ha realizado y guardar la información levantada sobre cada estudiante y su familia.

#### 4. ¿CUÁL ES EL EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO RESPONSABLE DURANTE UNA CRISIS O EMERGENCIA?

Para este acompañamiento telefónico a estudiantes y sus familias se contará con un equipo compuesto por miembros de la comunidad educativa a nivel institucional y distrital, el cual permitirá que estas intervenciones sean desarrolladas de una manera integral, segura y responsable. A continuación se presentan los principales actores que son parte de este equipo:



Cada uno de estos actores cumple un rol fundamental en el proceso de acompañamiento telefónico. Como se puede constatar, las y los docentes tutores no se encuentran solas/os en este proceso, sino que cada miembro del equipo lleva a cabo acciones determinadas. A continuación se detallan las principales funciones del equipo:

ACTOR	FUNCIONES
Docentes Tutores <sup>2</sup>	<p>Sin lugar a duda, las y los docentes son las personas más cercanas para todo el estudiantado. Especialmente cuando cumplen el rol de tutoras y tutores de cada grado o curso, pues asumen funciones de consejero y de coordinación de acciones.</p> <p>En este sentido, son las personas que dentro y fuera del aula velan por el bienestar integral de sus estudiantes, para apoyar en sus procesos educativos desde lo académico, lo emocional, lo social y lo familiar. Es así que se convierten en protagonistas para este proceso de acompañamiento telefónico, pues <b>serán las personas encargadas de realizar las llamadas a la totalidad de estudiantes de los grupos donde realizan la tutoría.</b></p>
Docentes	<p>El resto de docentes de grado o curso también tienen una función primordial en el acompañamiento telefónico, pues deben tener una comunicación directa con sus compañeras/os tutoras/es, con el fin de aportar con la información que posean o las preocupaciones que tengan sobre las/os estudiantes de los grados o cursos en los que enseñan.</p> <p>De esta manera se focalizan las llamadas para el acompañamiento telefónico únicamente en docentes tutores, quienes tendrán la labor de ser intermediarios entre estudiantes y el resto de docentes, con la finalidad de no revictimizar ni desgastar el recurso del acompañamiento telefónico.</p>
Profesionales DECE (Departamentos de Consejería Estudiantil)	<p>Son quienes acompañan al personal docente para intervenir en casos que presenten situaciones de vulnerabilidad y que requieran de un apoyo psicosocial especializado.</p> <p>Son quienes realizan derivaciones externas de los casos en los que sea necesario y efectúan el seguimiento directo con estas instancias, profesionales o institucionales.</p> <p>Asimismo, informan sobre las adecuaciones, recomendaciones y alertas que deban ser consideradas en el espacio educativo, para sus estudiantes y las familias que lo requieran.</p> <p>Por otro lado, son quienes brindarán asesoría a docentes sobre el mapeo de actores locales que brindan servicios de protección, de asistencia social, económica, de salud, entre otros.</p>

<sup>2</sup>**Art. 56.-Docente tutor de grado o curso.** El docente tutor de grado o curso es el docente designado, al inicio del año escolar, por el Rector o Director del establecimiento para asumir las funciones de consejero y para coordinar acciones académicas, deportivas, sociales y culturales para el grado o curso respectivo. Deben durar en sus funciones hasta el inicio del próximo año lectivo. El docente tutor de grado o curso es el principal interlocutor entre la institución y los representantes legales de los estudiantes. Está encargado de realizar el proceso de evaluación del comportamiento de los estudiantes a su cargo, para lo cual debe mantener una buena comunicación con todos los docentes del grado o curso. Son sus funciones, además de las previstas en el presente reglamento, las definidas en el Código de Convivencia institucional, siempre que no se opongan a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Educación Intercultural o el presente reglamento (RLOEI, 2015).



Brigadas de Contención Emocional	<p>Las Brigadas de Contención Emocional buscan acompañar a los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, autoridades y familias) mediante un espacio de confidencialidad y escucha ante las posibles consecuencias que implica un estado de Emergencia Sanitaria.</p> <p>La manera de contactar con estas brigadas, que están conformadas por profesionales DECE, es a través del correo electrónico: <a href="mailto:apoyo.psicosocial@educacion.gob.ec">apoyo.psicosocial@educacion.gob.ec</a> y a través de la página de Facebook de las Brigadas de Contención Emocional Zonal.</p>
Autoridades Educativas	<p>Son quienes registran de manera confidencial y ordenada los registros de llamadas telefónicas que deberán ser reportados por los y las docentes tutores, para de esta manera tener información sobre el estado de toda la comunidad educativa que permita tomar decisiones para mejorar procesos educativos en la institución educativa que dirigen.</p> <p>Es importante recalcar que los casos de vulneración de derechos no serán registrados por las autoridades, sino únicamente por los profesionales DECE.</p>
Profesionales UDAI (Unidades Distritales de Apoyo a la Inclusión)	<p>Son quienes brindarán el apoyo psicopedagógico a los y las estudiantes que lo requieran.</p>

## 5. REQUISITOS PREVIOS AL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO

Recuerda que se debe actuar con responsabilidad y ética, respetando la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas. Eso quiere decir que tus acciones deben siempre apuntar al mejor interés de tus estudiantes y sus familias, sin que esto implique poner en riesgo tu propia salud. A continuación te entregamos los requerimientos mínimos que se deben tomar en cuenta antes de llevar a cabo el acompañamiento:

- 1. ANÁLISIS PERSONAL.** Es importante que el/la docente lleve a cabo un análisis personal previo que le permita explorar sobre su propia situación. Es necesario identificar si estás o no en condiciones para llevar este acercamiento de la mejor manera. Si no puedes dar este acompañamiento pedagógico y/o emocional, se debe informar a tu institución educativa, al DECE o Brigadas de Contención Emocional correspondientes y buscar alternativas.

**Antes de iniciar será importante responder a estas preguntas guía:**

- Sobre tu salud física: ¿En qué estado real de salud me encuentro? ¿Necesito buscar algún tipo de asistencia?
- Salud emocional: ¿He vivido situaciones muy dolorosas últimamente? ¿cuento con ayuda en este momento para resolver mis problemas y conflictos emocionales actuales? ¿cuáles son mis limitaciones emocionales/afectivas? ¿estoy en condiciones de sostener y acompañar a otros?

- 2. INFORMACIÓN PREVIA.** Uno de los primeros pasos es obtener información previa sobre los acontecimientos y hechos en el caso de que hubieran datos relevantes, pues son aspectos fundamentales que tendrán relación con cada caso que acompañes.

**Antes de iniciar será importante contar con la siguiente información:**

- Casos de COVID 19: conocer cuántos casos de estudiantes contagiados con COVID 19 se han reportado en tu institución educativa. Es importante conocer si existen miembros de la familia o personas cercanas a los/as estudiantes que fallecieron por COVID.
  - El contexto: Debes tener claridad del contexto en el cual se intervendrá: características socio-económicas, configuración de la familia, si hubiera recomendaciones previas de equipos DECE.
  - Servicios de apoyo: Infórmate bien sobre los servicios de apoyo que existen en la localidad: quién/dónde se entregan servicios médicos, alimentos, horarios de servicios, rutas de atención, quién más está en la localidad prestando ayuda, etc. Para este punto puedes pedir ayuda al DECE de tu institución educativa o del Distrito y revisar el mapeo de actores que atienden situaciones de violencia a nivel nacional disponible en la página web del Ministerio de Educación.
- 3. PROCESO DE FORMACIÓN CON LOS PROFESIONALES DECE.** El siguiente paso será tener el proceso de formación con los Profesionales DECE asignados, el cual servirá para profundizar contenidos, reforzar estrategias de acompañamiento psicosocial telefónico y llevar a la práctica la implementación de esta Guía.
- 4. OBTENER PERMISO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO.** Antes de efectuar la llamada de acompañamiento psicosocial telefónico con estudiantes y/o sus familias, se debe realizar una llamada de coordinación previa con las personas adultas cuidadoras o representantes legales de el/la estudiante. En el caso de estudiantes de Educación Extraordinaria para jóvenes y adultos, se la realizará de manera directa con el estudiante.

El motivo principal es informarles sobre la futura realización del acompañamiento psicosocial telefónico, explicarles de qué se trata este acercamiento y coordinar el día/hora de la llamada. Es importante comunicar el objetivo del espacio y las consideraciones éticas correspondientes (indicar que será un espacio participativo, respetuoso, responsable y confidencial). Se debe hacer énfasis en la seguridad de la llamada mencionando que las preguntas que se realizarán serán para conocer las necesidades sobre el proceso educativo de sus hijas e hijos y poder ayudar que mejore en caso de tener dificultades, esto permitirá la comodidad de las personas involucradas, respondiendo a todas sus dudas e inquietudes y obteniendo su consentimiento para realizar el acompañamiento telefónico.

**La llamada de coordinación previa debe cumplir con los siguientes requerimientos:**

- **Sobre el Consentimiento Informado:**

El consentimiento informado debe ser enviado por parte de las personas cuidadoras o representantes legales de el/la estudiante al personal docente que realizará el acompañamiento. Cuando el/la estudiante es mayor de edad lo hará el mismo. Este puede ser a través de un mensaje de texto, foto, correo u otra forma de verificación posible que asegure la aceptación de la futura intervención así como de llamadas adicionales de seguimiento. Asegúrese de contar con este permiso antes de llevar a cabo el acompañamiento psicosocial telefónico; en el caso que no exista apertura por parte de la familia para realizar el acompañamiento, se aceptará esta decisión de rechazar la

intervención, situación que deberá ser reportada por parte de el/la docente al DECE Institucional o de apoyo Distrital.

○ **El Principio de Confidencialidad:**

Es importante que las familias y estudiantes conozcan previamente el alcance y los límites de la confidencialidad, tanto para que sepan que tienen el derecho para decidir qué información quieren compartir con el personal docente, como para que tengan presente sus límites y cuándo este principio se puede quebrantar. Se debe analizar entonces las consecuencias de guardar información relevante y si hacer esto puede ser perjudicial para algún/a estudiante, tanto para su proceso pedagógico como en otros aspectos de su vida. Por ejemplo, si un niño/a, padece ataques de epilepsia, será necesario que sus docentes e incluso sus compañeras/os más cercanos/as conozcan de su situación para saber qué hacer. Así también, si hay información que se conoce sobre alguna vulneración de derechos o algún hecho que pone o pondría en riesgo la salud o la vida de nuestros estudiantes.

- 5. COORDINACIÓN EN EQUIPO.** Es importante que te organices como parte de un equipo de trabajo, pues los acompañamientos realizados deben ser coordinados, monitoreados y evaluados para una retroalimentación de manera colectiva (siempre respetando el principio de confidencialidad). Deben existir planificaciones conjuntas entre el equipo DECE y el personal docente, así como espacios de evaluación y estrategias de mejora continua.

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b> <b>REQUISITOS PREVIOS</b> <b>AL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO</b>				
<b>RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:</b>			<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿A partir del <b>análisis de mi situación personal actual</b> , me encuentro en condiciones (físicas, emocionales, psicosociales) de llevar a cabo el acompañamiento psicosocial telefónico?			
<b>2</b>	¿He reunido <b>información previa</b> (casos COVID 19, información del contexto de el/la estudiante y servicios de apoyo disponibles)?			
<b>3</b>	¿He recibido el <b>proceso de formación por parte del DECE</b> de mi institución educativa o Distrito Educativo?			
<b>4</b>	¿He realizado la <b>llamada de coordinación previa</b> con las personas adultas cuidadoras o representantes legales de el/la alumna/o para informarles sobre las características y objetivo de la llamada acompañamiento psicosocial telefónico y coordinar el día/hora de la llamada?	¿He obtenido el consentimiento informado (vía mensaje de texto, foto, correo u otra forma de verificación posible) que asegure la aceptación de la futura intervención así como de llamadas adicionales de seguimiento?		
		¿Yo tengo claro y he explicado respecto a la importancia de manejar y resguardar técnica y responsablemente la información que se obtenga?		

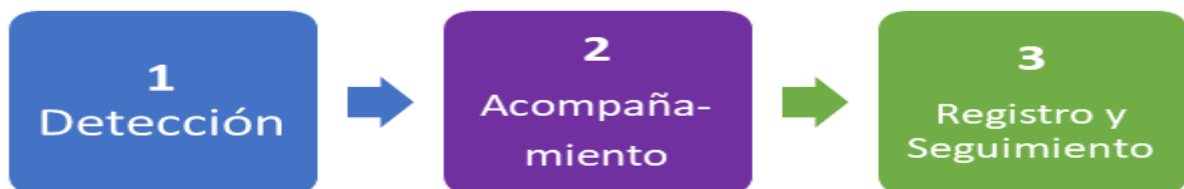
5	¿Me he organizado conjuntamente con el DECE para llevar a cabo la coordinación, seguimiento y monitoreo de los futuros acompañamientos a estudiantes?		
---	---	--	--

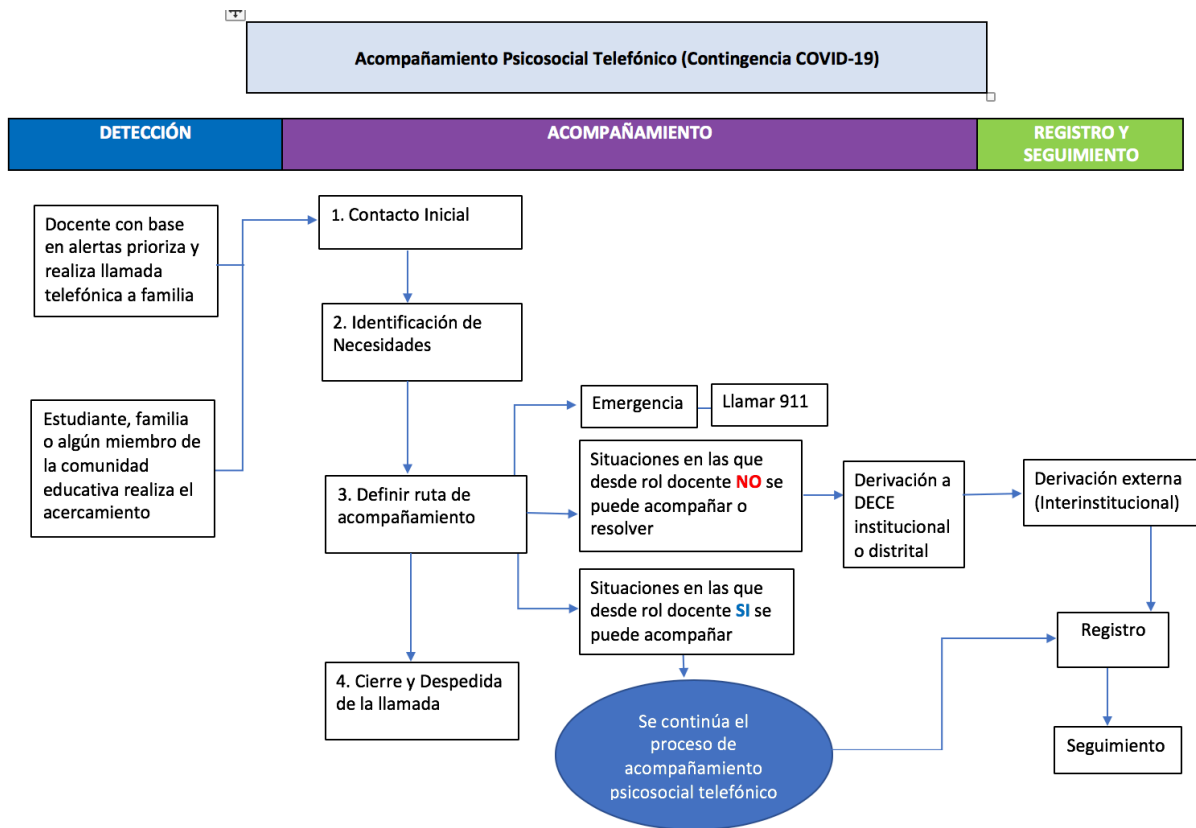
Si has respondido todos los puntos de esta lista de verificación de manera afirmativa, entonces estás listo/a para llevar a cabo las llamadas de acompañamiento psicosocial telefónico.

RECUERDA: Si tu consideras que necesitas ayuda, puedes solicitar que un profesional DECE (ya sea de tu institución o del Distrito Educativo) converse contigo y realice una sesión de descarga emocional. Para más detalles revisar la GUIA PARA DOCENTES: APOYO PSICOSOCIAL EN EMERGENCIAS, DESASTRES Y CATÁSTROFES del Ministerio de Educación.

## 6. ¿CUÁLES SON LOS MOMENTOS DEL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO?

El acompañamiento Psicosocial Telefónico tiene 3 momentos que se detallarán a continuación:





Fuente: Adaptado de la Guía de **ACOMPañAMIENTO PEDAGÓGICO / PSICOSOCIAL DESDE ORIENTACIÓN ESCOLAR EN TIEMPOS DE CONTINGENCIAS Y CRISIS SOCIALES** (Secretaría de Educación, Colombia Abril 2020).

## 6.1 DETECCIÓN

El proceso de detección, hace referencia a identificar, en las y los estudiantes y/o sus familias, la necesidad de recibir orientaciones pedagógicas y acompañamiento psicosocial. La detección contempla el análisis de información disponible sobre sus estudiantes, así como la identificación de señales sobre su situación (personal, familiar o social). Como parte de la detección, deberás también priorizar -de forma oportuna y efectiva-, quién necesita con mayor urgencia acompañamiento frente a otros casos.

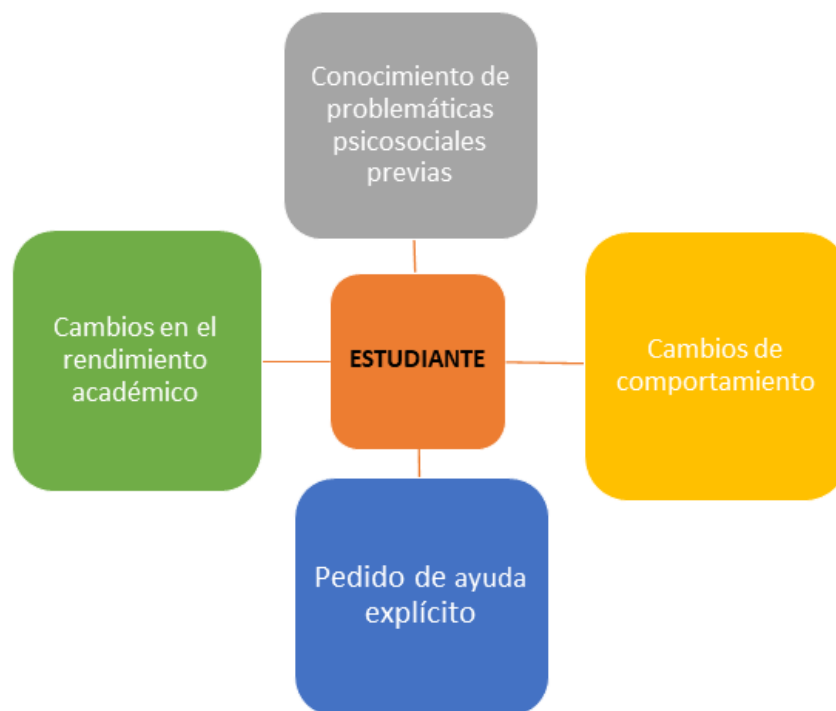
Es importante reconocer que la detección puede provenir de diferentes fuentes, ya sea por parte del personal docente, sea o no la o el docente tutor, profesionales DECE o cualquier miembro de la comunidad educativa. Por lo tanto, existen dos entradas para la detección:

1. Cuando el personal docente detecta la necesidad de acompañamiento a partir de la identificación de ciertas alertas en el proceso pedagógico y/o situaciones de riesgo o vulnerabilidad en la situación pasada o actual de sus estudiantes.

2. Cuando se tiene una demanda o solicitud de apoyo explícita de cualquier miembro de la comunidad educativa (incluida la familia y la/el estudiante) para que se realice un acompañamiento telefónico a algún/a estudiante en particular.

### 6.1.1. ALERTAS PARA LA DETECCIÓN

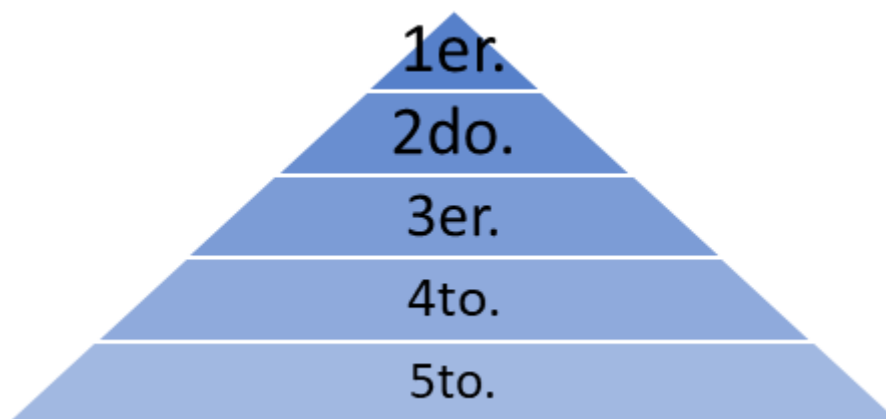
Para llevar a cabo la detección, se debe partir por tomar en cuenta alertas o indicadores en las/los estudiantes que nos permitan identificar la necesidad de iniciar procesos de acompañamiento psicosocial telefónico. Se trata de alertas iniciales, que pueden ser diversas y relacionarse con las dimensiones que ya revisamos (pedagógica, emocional, familiar social), y que nos hacen sospechar que algo puede estar pasando:



### 6.1.2 CÓMO PRIORIZAR EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL TELEFÓNICO

Algunas personas o poblaciones podrían necesitar ayuda más cercana y sostenida que otras. Es importante identificar aquellas familias y estudiantes que se encuentran más afectados por la emergencia. Para esto es fundamental darse el tiempo para preguntar, escuchar, identificar necesidades y actuar. A través de la priorización, el personal docente podrá identificar los casos que requieran atención preferente, así como barreras de acceso y conectividad que pueden existir para realizar un acompañamiento telefónico a muchos de sus estudiantes, lo cual deberá informarse al DECE institucional o Distrital para encontrar alternativas posibles en cada localidad o contexto.

A continuación se sugieren posibles criterios para priorizar las intervenciones, pues será complejo y difícil alcanzar la totalidad de nuestras/os estudiantes inmediatamente, esto podría resultar abrumador y poco estratégico, es así que se sugiere seguir la siguiente lógica:



ORDEN	DETALLE
<p><b>1.</b> Se llama en <b>primer lugar</b> a: Estudiantes y sus familias que están en mayores condiciones de vulnerabilidad</p>	<p>Se entiende por condiciones de vulnerabilidad a estudiantes que se encuentren en una situación socio-económica compleja, que padezcan enfermedades catastróficas, que tengan algún tipo de discapacidad, que sean víctimas de violencia, que se encuentren en situación de movilidad humana, que se encuentren en lugares de difícil acceso<sup>3</sup>.</p>
<p><b>2.</b> Se llama en <b>segundo lugar</b> a: Estudiantes y sus familias que presentaban dificultades en su proceso educativo, ya antes de la emergencia sanitaria</p>	<p>Estos casos se refieren a estudiantes que antes de la pandemia ya habían registrado bajo rendimiento escolar, falta de apoyo por parte de sus padres y madres, ausentismo injustificado, dificultades de aprendizaje.</p> <p>Se debe coordinar con profesionales UDAI y DECE para el análisis de las intervenciones realizadas previamente por las instituciones educativas, las adaptaciones curriculares y el respectivo seguimiento.</p>
<p><b>3.</b> Se llama en <b>tercer lugar</b> a: Estudiantes que presentaban ya antes de la emergencia sanitaria riesgos-psicosociales</p>	<p>Aquí se definen a estudiantes que presentaron antes de la pandemia alguna condición de salud mental, depresión, consumo problemático de drogas, intentos de suicidio, problemas familiares, conflictos en su proceso de adaptación social, entre otros.</p>
<p><b>4.</b> Se llama en <b>cuarto lugar</b> a: Estudiantes en los cuales se ha detectado necesidades de intervención y acompañamiento durante la pandemia</p>	<p>Es decir, estudiantes que han sido referidos por parte de otros docentes, profesionales DECE, familia y/o comunidad ya que se han presentado cambios de comportamiento repentino, desinterés por seguir vinculado/a al sistema educativo, signos de ansiedad, depresión, agresividad, falta de conexión con sus pares, entre otros.</p>
<p><b>5.</b> Se llama en <b>quinto lugar</b> a:</p>	<p>Las y los demás estudiantes de la clase, quienes también requieren</p>

<sup>3</sup> Remitirse al Artículo 234 del Reglamento de la LOEI.

Todos los demás estudiantes de la clase	de al menos una llamada de acompañamiento telefónico por parte de sus docentes tutores.
---	---

Es necesario reconocer que las personas necesitarán diversas respuestas de acompañamiento psicosocial, ya que cada uno/a experimenta de forma particular esta situación. Sin embargo, se debe enfatizar que las medidas de atención, acompañamiento y protección que se definan deberán responder sobretodo al grado de vulnerabilidad en que se encuentre la población, y eso significa que las intervenciones deben ser diferenciadas, tomando en cuenta: edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, etnia, condiciones de discapacidad, situación socioeconómica, migratorias, situación de exclusión, entre otras.

## 6.2 ACOMPAÑAMIENTO

Una vez que se realizan las acciones de detección (identificación de casos y priorización), y después de una revisión detallada de los requisitos para estar preparadas/os (requerimientos del Punto 5), se puede dar inicio a la llamada telefónica de acompañamiento psicosocial, tomando en cuenta las siguientes fases y recomendaciones:

### Fases del Acompañamiento:

Es importante tener claro que la llamada que vas a realizar no es una llamada improvisada, sino que tiene diferentes momentos y propósitos. La idea es que tu acompañamiento siga una pauta, un orden que te permita abrir el diálogo, conversar, obtener la información que se necesita y finalmente cerrar. A continuación te indicamos cuáles son las fases que debería tener una llamada de acompañamiento psicosocial:

- 6.2.1 Establecer el Contacto Inicial
- 6.2.2. Identificación de Necesidades
- 6.2.3 Definir ruta de acompañamiento
- 6.2.4 Cierre y Despedida de la llamada

### 6.2.1 Contacto inicial

El contacto inicial con las familias, hablar con las y los estudiantes para orientarlos en su educación y brindar un soporte emocional durante una crisis o emergencia es fundamental. Es la oportunidad de acercar a las/los docentes a la realidad de sus estudiantes, y eso trae consigo una responsabilidad de intervenir adecuadamente. En este encuentro se abre un posible espacio de confianza que te permita conocer con mayor detalles y especificidad las situaciones emergentes, necesidades pedagógicas-emocionales, así como estar disponible en caso de consultas, preguntas o inquietudes que se puedan identificar a futuro.



**Es necesario poner en práctica nuestra escucha sensible, empática y acompañar de manera respetuosa, ética y responsable.**

➤ **¿Cómo escuchar?: Escucha empática**

La escucha empática es una técnica que implica más que una escucha activa. Es un acto de generosidad y cuidado en la que prestas toda tu atención, y pones tus sentidos, sentimientos y emociones en ella. En esta escucha no se espera respuesta de tu parte ni que debas contar tu historia, sino más bien escuchar para comprender, conectar y no necesariamente para responder.

**Recuerda:**

- Tener predisposición física y mental para prestar atención.
- Dejar a un lado las suposiciones, los prejuicios y las preocupaciones, presentando una mente abierta para comprender las diversas maneras de interpretar el mundo y las experiencias de sus estudiantes y familias.
- Toma nota del estado emocional de tus estudiantes, su tono de voz y su lenguaje y mantén tus propias emociones bajo control, ahora más que nunca podemos sentirnos identificados con las historias que escuchamos, por lo tanto no es recomendable traer nuestras experiencias personales.
- Presta atención también a lo que no se dice, para comprender la situación y no para forzar que se hable o implementar un interrogatorio. Es importante respetar lo que la o el estudiante o alguien de su familia quiera y pueda comentar de su situación y no presionar ni indagar más de lo que se comunique en cada llamada.

➤ **¿Cómo contener emocionalmente?**

Es importante, durante la llamada, poder dar el tiempo, sin presiones ni insistencias, para dialogar y reflexionar con nuestros/as estudiantes respecto a: ¿cómo estamos?, ¿qué nos preocupa? y ¿qué podría ayudar a sentirnos mejor? No siempre será fácil saber cómo se sienten las y los estudiantes, ni tampoco qué les preocupa o qué está afectando su proceso pedagógico. Más aún, en el contexto de emergencias son muchas las emociones y pensamientos presentes en las personas. Sus sensaciones pueden ser variables: hay quienes se encuentran más tranquilas/os para contar su situación, otras personas pueden llorar, “romperse” o “quebrarse” cuando cuentan sus problemas, otras/os no siempre tienen la facilidad de abrirse para hablar. En todo caso, debes estar lista/o para contener y sostener emocionalmente a las/los estudiantes o familiares de ser necesario.

**Recomendaciones:**

- Es necesario dar el tiempo suficiente para que la y el estudiante se desahogue, se descargue y se sienta acompañada/o en este momento. Permitirle sentir que lo que está contando o cómo lo está haciendo es importante y no será juzgado o minimizado.

- ❑ Si se les dificulta definir las emociones por las que atraviesan, puedes optar por realizar el siguiente tipo de preguntas: ¿con cuál de las siguientes palabras (emociones) te identificas?, ¿por qué?.



Usar este tipo de ejercicios/herramientas permite que las/los estudiantes puedan identificar sus emociones, preocupaciones y poner en palabras situaciones que pueden ser complejas de describir. Si se logran identificar las emociones presentes, se podrá indagar sobre las experiencias que disparan esas sensaciones; esto brindará más elementos para definir el tipo de acompañamiento que tus estudiantes necesitan. Para más recomendaciones relacionadas con este tema puedes ir al ANEXO 2

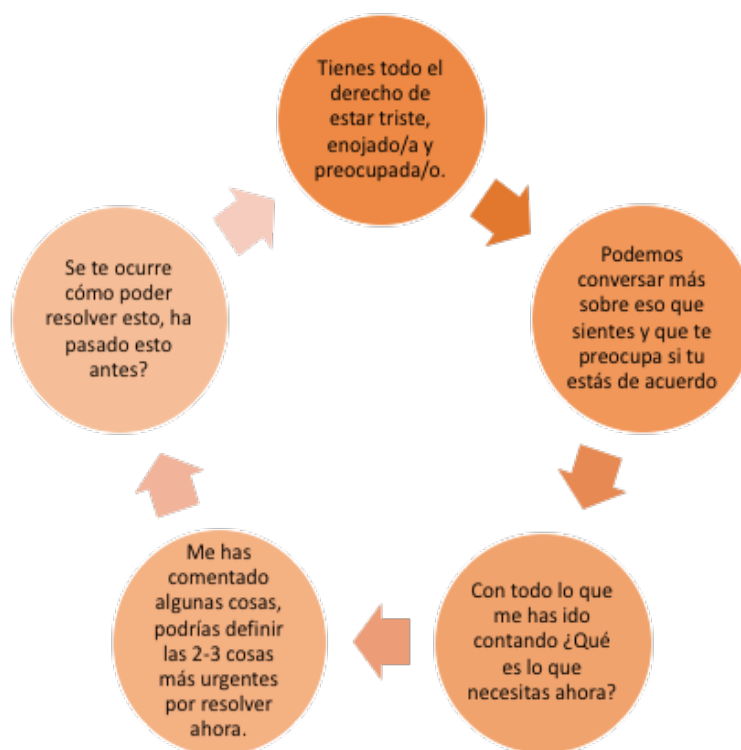
- ❑ Si tu estudiante o su familiar está muy alterada/o, con mucha ansiedad o sobrepasada/o por la situación, presentando por ejemplo un lloro descontrolado o dificultad para hablar, puedes intentar tranquilizarla/o con algunas técnicas de primeros auxilios psicológicos (ver Guía de Primeros Auxilios Psicológicos) o plantear una derivación a un equipo de atención especializado (DECE, Brigada de Contención Emocional).

#### **Algunas recomendaciones:**

- Habla con un tono de voz tranquilo y suave.
- Tómate el tiempo necesario para que se tranquilice.
- Hazle saber que estás ahí al otro lado de la línea escuchando y que vas a ayudarlo en lo que sea posible.
- Si la persona tiene una sensación de irrealidad o desconexión, es necesario que se conecte de nuevo con su entorno actual, frente a lo cual puedes:
  - Trabajar en estabilizar la respiración, pidiéndole que respire profundamente o que respiren juntas/os, poniendo énfasis en cómo entra aire por la nariz y sale despacio por la boca (se puede ir contando los tiempos).
  - Solicitar que ponga los pies en el suelo y sienta ese contacto.
  - Repiquetear con los dedos (marcando un ritmo).
  - Pedirle que observe elementos de su entorno, y los describa (“cuéntame ¿qué ves?, ¿qué escuchas?”).

## 6.2.2 Identificar necesidades

Una vez establecida la llamada y realizada la contención emocional en el caso de ser necesaria, es importante identificar y ordenar las necesidades de las y los estudiantes o sus familiares. Cuando se ubica la necesidad que subyace a toda la información que recibes, se podrán entonces organizar las acciones e intervenciones prioritarias en el acompañamiento.



### Recuerda:

- Habrán necesidades que serán más importantes o prioritarias que otras. Tu intervención buscará reconocer lo que se necesita inmediatamente y lo que puede resolverse después.
- Es importante identificar los riesgos y los niveles de intervención que se necesita para cada caso.
- En algunos casos se identificarán las necesidades de sus estudiantes en la primera llamada, en otras necesitará llamadas de seguimiento para conocer más sobre lo que está ocurriendo
- El acompañamiento no se trata de una intervención asistencialista o pensar que podemos resolver todos los problemas de las personas.

Por ejemplo si se deberá abordar problemáticas relacionadas con necesidades básicas o resolver problemas académicos a partir de establecer un espacio de escucha, descarga y acompañamiento pedagógico. Es necesario que la resolución de las necesidades no anule la decisión y autonomía de las y los estudiantes y sus familias, es importante que se afronte la situación, se refuerce su capacidad

y sentido de control y respuesta. En ese sentido, se requiere indagar si ha habido experiencias pasadas similares, y cuáles fueron las estrategias que se emplearon para salir del conflicto.

**Posibles necesidades a identificar en tus estudiantes o familiares:**

- Necesidad de apoyo académico (no entender alguna materia, dificultades de aprendizaje)
- Necesidades logísticas (por ejemplo, no contar con un computador o servicio de internet)
- Vivir una situación de violencia (intrafamiliar, entre pares (bullying, cyberbullying), de parte de algún miembro de la institución educativa, etc.)
- Dificultades socioeconómicas (hambre, falta de trabajo, etc.)
- Atravesar una pérdida (muerte de un familiar, separación de la familia, etc.)
- Atravesar problemas de salud mental (depresión, ansiedad, etc.)
- Dificultades sociales (problemas con amistades, no tener amigos/as, etc.)
- Consumo problemático de alcohol u otras drogas (incluye síndrome de abstinencia)
- Necesidad de desahogo frente a una situación o problema puntual
- Otros

### 6.2.3 Ruta de Acompañamiento Psicosocial Telefónico

Una vez identificadas las necesidades de acompañamiento de estudiantes y sus familias, se debe definir la ruta de acompañamiento adecuada. Para esto es importante analizar los recursos disponibles, las respuestas posibles y conocer las normas y protocolos de derivación para evitar procesos revictimizantes o que vulneren derechos.

En esta ruta se deberá planificar y coordinar si este acompañamiento tendrá seguimiento por el personal docente, o si se requiere de la intervención de otros actores de la comunidad educativa o de otros servicios externos.

En este momento se pueden identificar 3 posibles caminos:

**I. Situaciones de emergencia que necesiten una respuesta inmediata y urgente de otros servicios.**

Si se determina que la situación es **grave o corresponde a una emergencia**, se adelantará de forma inmediata la derivación externa al ECU 911 y en el caso de violencia intrafamiliar 1800 Delito opción #4. Además de la llamada, en los casos de vulneración de derechos, se debe reportar a los profesionales DECE y representantes legales de la institución (Autoridad Educativa). No olvide que usted como docente tiene que realizar el *Informe de reporte del hecho de violencia*<sup>4</sup> para que se pueda intervenir de manera adecuada.

Una situación de emergencia puede ser:

---

<sup>4</sup>Revisar el Anexo 5

Llamar al 171 o al ECU 911				
Cuando se identifica a personas con lesiones graves que ponen en riesgo la vida y que necesitan atención médica urgente	Cuando identifica a personas que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos	Cuando identifica a personas que pueden hacerse daño a sí mismas.	Cuando identifica a personas que pueden hacer daño a otros.	Cuando se identifica la presunción del cometimiento de un delito

Si la situación NO corresponde a una emergencia o no se ha vulnerado ningún derecho, el personal docente continuará con la llamada o video llamada, que será aproximadamente de **15 a 30 minutos máximo**, para las consultas cotidianas sobre temas escolares y sobre bienestar en general. No obstante, para situaciones que se considere que ameritan más tiempo de acompañamiento, se extenderá a más llamadas que se programarán para fechas diferentes dependiendo de cada caso.

## II. Situaciones en donde la o el estudiante presenta conflictos emocionales o problemáticas psicosociales que requieren atención de un/a profesional especializado/a

Si a juicio del personal docente, de la familia o de la o el estudiante, este acompañamiento no resulta suficiente para mitigar la situación que la generó, deberá remitir el caso a la Autoridad Educativa y al Departamento de Consejería Estudiantil Institucional (en caso de que no exista DECE institucional, remitir al DECE de apoyo Distrital) para que ellas y ellos realicen una primera intervención o la derivación a otros servicios especializados de atención.



Se identificarán problemáticas que no tienen que ver sólo con el ámbito educativo y de mayor riesgo psicosocial<sup>5</sup>. Se debe realizar entonces el acompañamiento para la derivación correspondiente (*Ver*

<sup>5</sup> Definimos riesgo psicosocial como “El conjunto de circunstancias, hechos y factores personales, familiares o sociales, relacionados con una problemática determinada (abandono, maltrato, violencia, baja escolaridad, explotación económica, vínculos familiares precarios, necesidades básicas insatisfechas, entre otros) que aumentan la probabilidad de que un sujeto inicie o se mantenga en situaciones críticas que afectan a su desarrollo integral (deserción escolar, bajo desempeño académico, timidez o agresividad, entre otros), o que sea víctima o autor de la violencia u otras situaciones mencionadas afectando sus derechos esenciales”. Guía para una Intervención Integral en Prevención de los Riesgos Psicosociales en Niños, Niñas y Adolescentes, AECID

Anexos 4: Protocolos para casos de violencia, Problemas de salud mental y Consumo problemático de sustancias). El o la docente puede consultar el anexo sobre el mapeo de actores existentes para atender situaciones de vulneración de derechos en niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos, para guiar a la familia en este proceso si lo considera necesario en coordinación con el DECE.

**III. Situaciones que sí requiere un acompañamiento telefónico psicosocial en los ámbitos que corresponden al rol del personal docente con relación a necesidades pedagógicas, emocionales o de socialización.**

En este momento es importante identificar quiénes son los sujetos de intervención, si es necesario trabajar con el/la estudiante y otros miembros de la familia.

**❑ Conectar con Red de Apoyo**

En el caso de que las respuestas no se puedan resolver de manera pedagógica solamente desde la participación del personal docente, será importante conectar a los y las estudiantes y sus familias con sus redes de apoyo personales (amigos, parientes, vecinos, redes propias).

- Será importante que el o la estudiante identifique su propia red de apoyo, aquellas personas con las que puede contar y sentirse apoyado/a. Este mapeo también puede ser complementado con otros miembros de la familia.

Como docente se puede incluir un ejercicio que consista en identificar cuáles son las personas con las que pueden contar cada estudiante cuando requiere de ayuda. El siguiente gráfico puede servir de referencia para realizar el ejercicio antes mencionado. Colocar en orden de importancia -del 1 al 3- el nombre de miembros de su familia que el o la estudiante considere que le pueden apoyar, lo mismo con sus amistades, con personas de su trabajo (si lo tiene) o con personas de su barrio:



**Recuerda que tu función como docente es apoyar para el adecuado desarrollo educativo de tu estudiante. Por tanto el contacto e intervenciones que puedas realizar con ella o el serán únicamente para apoyar este proceso. Cualquier otro contacto que no cumpla con estos fines**

**puede ser considerado como una situación de vulneración de derechos y puede acarrear situaciones administrativas y/o judiciales.**

En el caso del acompañamiento psicosocial telefónico desde los y la docentes tutores y, de acuerdo a sus competencias, se deberá planificar las llamadas de acompañamiento cuando se detecten necesidades que deben ser satisfechas en el ámbito educativo, a continuación presentamos un ejemplo de lo que implica el acompañamiento telefónico para el personal docente:

Necesidades	Acompañamiento Telefónico ¿Para qué?
<p><b>Académicas</b></p>	<p>Se ha identificado que la estudiante no comprende todas las instrucciones enviadas en las fichas pedagógicas. Su padre y madres son analfabetos y tiene 2 hermanos que son más pequeños y no la pueden apoyar.</p> <p>¿Para qué? Para apoyar a que la estudiante pueda entender las consignas se podrá buscar una red de apoyo comunitaria, es decir mira si hay algún familiar que sepa leer y pueda apoyar a la estudiante, o un/a vecina que pueda destinar unos minutos de su día para explicar a la estudiante lo que no entiende.</p> <p>La o el docente puede plantearse un acompañamiento semanal con esta estudiante para mirar su progreso y explicar los temas que no están claros. También puede enviar a la estudiante ejemplos que puedan clarificar los ejercicios y ella pueda resolverlos de mejor manera.</p> <p><b>ATENCIÓN:</b> Recuerda que frente a necesidades académicas de tus estudiantes, siempre está en tus manos buscar estrategias pedagógicas que permitan alcanzar los objetivos. Además, como docente tutor/a debes cerciorarte de cumplir ese rol mediador entre estudiantes y docentes, especialmente frente a dificultades puntuales de tus estudiantes en las otras asignaturas que no son las que tú impartes.</p>
<p><b>Emocionales</b></p>	<p>Se ha identificado que un estudiante se encuentra muy triste y preocupado, pues ha tenido que enfrentar la muerte de su abuelo a causa del COVID 19.</p> <p>¿Para qué? La mayoría de las veces lo que interfiere en nuestro proceso educativo tiene que ver con temas emocionales, una persona que no se encuentra bien y tranquila no puede aprender de manera adecuada. Se hace un acompañamiento para que el estudiante encuentre la oportunidad de expresar lo que siente, escuche palabras de aliento y se motive a seguir estudiando. La educación es un factor protector y en tiempos complicados es cuando más se tiene que sostener.</p> <p>Se pueden plantear actividades relacionadas con el abordaje del duelo, reconocer que es doloroso pero también que hay varias otras personas que nos necesitan y con las que necesitamos relacionarnos. La o el docente tutores es un referente importante en estos momentos.</p> <p><b>ATENCIÓN:</b></p>

	<p>Si consideras que no puedes apoyar en esta situación emocional de tu estudiante porque te genera varias sensaciones no agradables o te desborda la situación por cuestiones personales que tú no has resuelto aún (por ejemplo, duelo por una pérdida cercana por COVID 19), es mejor que puedas derivar al DECE (Institucional o de apoyo Distrital) para que este pueda intervenir de la mejor manera.</p>
<b>Socialización</b>	<p>Se ha identificado que un estudiante no quiere levantarse de la cama, no quiere comer y tampoco hablar con ninguna persona, por lo tanto no se presenta en las clases virtuales.</p> <p>¿Para qué?          Cuando se ha identificado estas conductas poco comunes, desde el docente se puede generar un diálogo con el estudiante para identificar la razón de esa actitud. Se puede animar al estudiante para que pueda continuar con el proceso educativo y encuentre una motivación en los momentos de crisis y emergencias.</p> <p>El plantear actividades que sean de interés del estudiante puede apoyar para que se motive y pueda continuar con su proceso educativo. Se puede además proponer actividades grupales con otros compañeros/as para que se reactive el contacto (aunque no sea presencial). Hay varias veces que lo que se necesita es un poco de ánimo para continuar.</p> <p><b>ATENCIÓN:</b>          Si ves que las intervenciones que realizas no resultan suficientes para que tu estudiante se motive o cambie ese comportamiento que te preocupa en un tiempo prudencial, recuerda remitir al DECE (institucional o de apoyo Distrital) para que le brinde una atención especializada.</p>
<b>Familiares</b>	<p>Se ha identificado que la familia de una estudiante no tiene alimentos para subsistir en esta cuarentena, lo cual genera una situación de angustia entre todos sus miembros.</p> <p>¿Para qué?          Se realiza el acompañamiento telefónico para conectar con algunos servicios que le permitan a esa familia recibir apoyo estatal o municipal.</p> <p>Hay muchas veces que las personas que atraviesan por momentos de crisis necesitan de una mirada externa que les permita plantearse alternativas de mejora, la o el docente puede hacer una recomendación que pueda apoyar en esos momentos.</p> <p><b>ATENCIÓN:</b>          Recuerda apoyarte con otros miembros de la comunidad educativa para activar las redes de apoyo, pero no te atribuyas responsabilidades que tú no podrás cumplir, como por ejemplo prometer una solución definitiva.</p>

#### 6.2.4 Cierre y Despedida



Una adecuada llamada de acompañamiento requiere de un buen cierre. Este momento es igual de importante que las otras fases del acompañamiento. Se trata de respetar el tiempo, el espacio y el vínculo de respeto y cuidado que se ha planteado entre docentes, estudiantes y sus familias. En ese sentido, se debe realizar un cierre del acompañamiento tomando en cuenta algunas recomendaciones:

- Entregar una síntesis de lo que se ha realizado en cada llamada de acompañamiento y finalmente en todo el proceso de seguimiento al estudiante.
- Se debe recordar los elementos importantes de acuerdos y recordar la red de conexión de cuidado y de acompañamiento establecida, es decir si se llegaron a establecer estrategias conjuntas con la familia, si el equipo DECE está involucrado.
- Se debe aclarar si habrá otras instancias involucradas en este acompañamiento o se derivará a otro servicio, y asegurarse que se conocen de las razones de esa derivación.
- Aclarar si habrá un seguimiento a la llamada y acordar día y hora.
- Preguntar si hay algo más que quiera decir o preguntar antes de cerrar.

**Recuerda:** NO preguntes ni indagues de más, ni pretendas abordar cosas que no podrás resolver, pues hay situaciones cuya atención corresponde a otros actores y servicios. No ofrezcas cosas que no vas a poder cumplir.

### 6.3. REGISTRO Y SEGUIMIENTO

#### 6.3.1 Registro

Toda la información, los registros recabados durante los procesos de acompañamiento individual o familiar y el material resultante de los acompañamientos, deben ser documentados, registrados y archivados con la debida confidencialidad.

La entrega de las Fichas de Acompañamiento Psicosocial Telefónico para el registro, sistematización y archivo, se la realizará cada 15 días. Estas fichas deberán ser enviadas al correo de la autoridad educativa. En caso de que se deba derivar al DECE por ser un caso que requiere de atención especializada, la Ficha deberá ser enviada de manera inmediata al DECE institucional o Distrital.

Las fichas que contienen información personal deben ser tratadas con un protocolo de confidencialidad, es decir que no puede ser pública, o divulgada a ninguna persona que no esté involucrada con el acompañamiento y peor aún sin consentimiento de la persona (estudiante, familia) acompañada.

A continuación te presentamos la ficha de registro:

#### a. Ficha de Acompañamiento Psicosocial Telefónico

<b>Datos de Identificación:</b> Nombre: Edad: Sexo: Año de escolaridad: Institución Educativa: Distrito Educativo: Zona:	
<b>Motivo Inicial de Acompañamiento:</b> ¿Qué fue lo que ocurrió/detectó que motivó el acompañamiento? ¿Cuál fue la razón principal por la que llamó a su estudiante?	
<b>Hubo derivación/referencia al profesional DECE institucional o de apoyo distrital:</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO Si la respuesta es sí, <b>indique a dónde se derivó/refirió:</b>	
<b>Si lo derivó al DECE indique la situación que motivó esta acción.</b> ¿Es una situación de riesgo o emergencia? Si es una situación de violencia detectada tiene que llenar el Informe del Hecho de violencia (Revisar Anexo 5) como lo establecen las rutas y protocolos del Ministerio de Educación <sup>6</sup> .	
<b>Resultados alcanzados:</b> Mencione aquí los logros, acuerdos establecidos y alcances producto del acompañamiento	
<b>Dificultades en el acompañamiento:</b> ¿Qué aspectos representaron obstáculos o limitaciones en el acompañamiento realizado?	
<b>Nombre del/a Docente Tutor</b>	

### 6.3.2 SEGUIMIENTO

El acompañamiento telefónico psicosocial en los ámbitos que corresponden al rol del personal docente con relación a necesidades pedagógicas, emocionales o de socialización requerirán de

<sup>6</sup> Protocolos y Rutas de Actuación frente a situaciones de violencia detectadas o cometidas en el Sistema Educativo

<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/Protocolos-situaciones-de-violencia.pdf>

llamadas de seguimiento. Este proceso deberá ser debidamente registrado para dar cuenta si las acciones realizadas para apoyar a las y los estudiantes, en este momento, están dando resultados o se debe cambiar de estrategias:

Necesidades	Acompañamiento Telefónico
<b>Académicas</b>	1 vez por semana realizar seguimiento hasta que se identifique que el rendimiento académico de tu estudiante ha mejorado.
<b>Emocionales</b>	Posiblemente tenga seguimiento o acompañamiento del DECE o de las Brigadas de Contención Emocional, entonces es importante hacer llamadas de seguimiento cada 15 días y mirar si esta intervención se ve reflejada en la mejora del proceso de aprendizaje (indicador) hasta finalizar el quimestre o el ciclo educativo en el que se encuentren los estudiantes de las ofertas educativas extraordinarias.
<b>Socialización</b>	Seguimiento cada 15 días y evidenciar que este proceso ha mejorado hasta finalizar el quimestre o el ciclo educativo en el que se encuentren los estudiantes de las ofertas educativas extraordinarias.

Toma en cuenta que cada caso es distinto y que la estrategia de acompañamiento y número de llamadas de seguimiento telefónico, se deberá definir de manera conjunta con el padre, madre o representante legal de el/la estudiante.

## 7. GUIÓN/EJEMPLO PARA LAS LLAMADAS DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Es importante indicar que el primer acercamiento se realizará con los padres, madres y/o representantes legales de las y los estudiantes, pues en esta primera llamada se busca lograr un acercamiento con cada estudiante y su familia, por tanto debe establecerse un contacto consensuado con los adultos responsables del estudiante y posteriormente se hará el acompañamiento con las y los estudiantes.

Ya en la conversación con él o la estudiante se puede establecer un contacto más cercano para atender sus necesidades pedagógicas pero también las emocionales que en este momento son importantes identificar.

No olvides que antes de realizar la llamada de acompañamiento psicosocial debes haber coordinado el día, hora y tener el consentimiento informado tal como se menciona en el punto **“3.OBTENER PERMISO PARA EL ACOMPAÑAMIENTO”**.

También es importante que puedas leer el guión que te proponemos antes de tener la llamada para que esté claro para ti. En el recuadro de la derecha encontrarás recomendaciones para que tengas en cuenta al momento de hacer la llamada. En la sección de Anexos hay información importante que te recomendamos revisar, pues ahí encontrarás preguntas y respuestas frecuentes sobre el proceso educativo, los protocolos en casos de violencia, salud mental y uso problemático de alcohol y drogas

y el mapeo de actores que atienden casos de vulneración de derechos en niñez y adolescencia que se encuentra en la página web del Ministerio de Educación.

Finalmente mencionarte que este es un ejemplo de cómo puede ser la conversación telefónica, sin embargo tu propio estilo es lo que marca la diferencia ¡Suerte!

### Llamada para coordinar y obtener el consentimiento informado

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Presentación:</b></p> <p>Buenos días, mi nombre es Pedro Reinoso, soy docente tutor de su hija Laura de segundo de Bachillerato y hago esta llamada para saber cómo se encuentran en esta cuarentena.</p> <p>Es importante que podamos tener este contacto para estar más cerca y apoyar para que su hija pueda seguir aprendiendo.</p> <p>Si usted está de acuerdo con esta llamada le voy a pedir que por favor me envíe un mensaje de texto mencionando que me autoriza para realizar este contacto con usted y su hija, pues este es el procedimiento que se ha establecido para que todos estemos informados y seguros. Si no puede enviarme un mensaje también puede ser una foto de una hoja donde usted menciona que me autoriza realizar esta llamada, o un correo electrónico también puede ser.</p>	<p>Es importante que pueda dar los datos suficientes para que el representante legal de su estudiante lo reconozca y tenga la seguridad con relación a la persona con la que se está hablando.</p>
	<p>Diga su nombre completo, indique que es tutor y comente profesor de qué materia es.</p>
	<p>Recalcar la importancia de que esta llamada es para tener cercanía, que busca detectar si existe alguna necesidad específica para que desde la escuela se pueda apoyar.</p>
	<p>Es muy importante tener un consentimiento informado por parte del padre, madre o representante legal de la estudiante, pues esto permitirá que el procedimiento sea ético para la familia y el docente.</p> <p>El consentimiento informado debe ser enviado por parte de las personas cuidadoras o representantes legales al personal docente que realizará el acompañamiento, este puede ser a través de un mensaje de texto, foto, correo u otra forma de verificación posible que asegure el consentimiento previo a la intervención del acompañamiento y sus llamadas de seguimiento.</p> <p><input type="checkbox"/> En el caso que no existió apertura por parte de la familia el personal docente tendrá que reportar esa situación al DECE Institucional o de apoyo Distrital.</p>

**Caso:** Laura, estudiante de segundo de Bachillerato


### 6.2.1 Contacto Inicial

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Presentación:</b></p> <p>Buenos días, mi nombre es Pedro Reinoso, soy docente tutor de su hija Laura de segundo de Bachillerato y hago esta llamada para saber cómo se encuentran en esta cuarentena.</p> <p>Es importante que podamos tener este contacto para estar más cerca y apoyar para que su hija pueda seguir aprendiendo.</p>	<p>Es importante que pueda dar los datos suficientes para que el representante legal de su estudiante lo reconozca y tenga la seguridad con relación a la persona con la que se está hablando.</p> <p>Diga su nombre completo, indique que es tutor y comente profesor de qué materia es.</p> <p>Recaltar la importancia de que esta llamada es para tener cercanía, que busca detectar si existe alguna necesidad específica para que desde la escuela se pueda apoyar.</p>

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Encuadre:</b></p> <p>Esta llamada tiene el objetivo de apoyar en este tiempo al proceso educativo de su hija, por lo que trataré de que la llamada sea corta y sencilla. Le haré unas preguntas y espero pueda responderme de la mejor manera, recuerde que solo quiero asegurarme que su hija se encuentran bien y que está estudiando de manera adecuada.</p> <p>Esto nos va a tomar máximo unos 30 minutos y espero que este tiempo sea adecuada para ud.</p> <p>El encuadre con la estudiante puede ser así:  “Hola, que gusto saber de tí, espero que las cosas en casa estén bien y ahora me comunico contigo porque quiero saber cómo te encuentras, conocer si hay alguna necesidad con relación a las clases y en qué puedo ayudar. Me gustaría conversar un poquito contigo y poder hacerte algunas preguntas, ¿estás de acuerdo?”</p> <p>Esto nos va a tomar máximo unos 30 minutos y espero que nos ayude para que las clases sean más fáciles para tí”.</p>	<p>Indicar cuánto tiempo va a durar la llamada para que la persona pueda planificar su tiempo.</p> <p>Reforzar que este acompañamiento telefónico tiene por objetivo principal apoyar el proceso educativo de las y los estudiantes, por lo tanto los principales temas a ser tratados tienen que ver con el proceso educativo y cómo buscar alternativas para que se pueda desarrollar de la mejor manera en este momento de la crisis sanitaria.</p> <p>Motivar en todo momento para que la madre, padre, representante legal o estudiante conteste todas las preguntas planteadas, pues eso permitirá que se pueda desarrollar un adecuado proceso de acompañamiento pedagógico.</p>

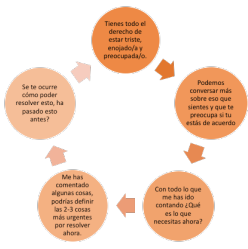
## 6.2.2 Identificación de Necesidades

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Sección de necesidades básicas:</b></p> <p>Empezaré preguntando cómo se encuentran en su casa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante esta cuarentena con ¿quién están viviendo y dónde se encuentran actualmente?</li> <li>- ¿Quiénes trabajan en casa?</li> <li>- ¿Hay alguna persona que está enferma?</li> <li>- ¿Cómo se han sentido en este tiempo?</li> <li>- ¿Cómo está su hija?</li> </ul> <p>Gracias por responder a estas preguntas, pues me permiten identificar si su hija está teniendo dificultades para iniciar las clases en estas nuevas condiciones, así que ahora le haré otras preguntas que me ayudarán a entender mejor la situación en la que ella está.</p> <p>Esta sección en la medida de lo posible debe ser realizada posteriormente con la estudiante, pues se requiere conocer cuál es su percepción sobre la satisfacción de sus necesidades básicas.</p> <p>Me gustaría que puedas responderme las siguientes preguntas, pues necesito conocer cuáles son las condiciones en tu casa para que puedas estudiar, y en caso de que encontremos alguna dificultad que podamos encontrar una solución.</p>	<p>En este tipo de preguntas lo importante es identificar si tu estudiante y su familia tienen cubiertas las necesidades básicas para poder avanzar con cualquier otro aspecto relacionado al proceso educativo.</p> <p>Recuerda, si las personas no tienen satisfechas sus necesidades básicas, no podrían cumplir de manera óptima el proceso educativo para sus hijos e hijas.</p>
<p><b>Si se identifica que frente a la pregunta ¿Cómo se han sentido en este tiempo?, hay dificultad para expresar emociones o algún tipo de desborde emocional, se recomienda lo siguiente:</b></p> <p>Puedes además realizar las siguientes tipos de preguntas si se les dificulta identificar sus emociones: ¿con cuál de las siguientes palabras te identificas?, ¿por qué?</p>	<p>Recuerda que es necesario dar el tiempo suficiente para que la o el estudiante o su familiar se desahogue, se descargue y se sienta acompañada/o en este momento. Permitirle sentir que lo que está contando o cómo lo está haciendo es importante y no será juzgado o minimizado.</p> <p>Usar este tipo de ejercicios/herramientas permite que los/las estudiantes puedan identificar sus emociones, preocupaciones y poner en palabras situaciones que pueden ser complejas de describir.</p>

	<p>Si se logran identificar las emociones presentes, se podrá indagar sobre las experiencias que disparan esas sensaciones, esto brindará más elementos para definir el tipo de acompañamiento que sus estudiantes necesiten.</p>
<p><b>Si se identifica que existe alguna necesidad relacionada con falta de alimentación, salud y otro tipo de necesidades básicas se recomienda decir lo siguiente:</b></p> <p>Si necesita ayuda usted y su familia es importante que pueda llamar a las oficinas del MIES más cercanas, pues esa es la instancia encargada de atender a las personas en situación de vulnerabilidad. También podría acercarse al Municipio de su localidad para preguntar si tienen algún programa de apoyo para familias con necesidades de alimentación durante esta cuarentena.</p>	<p>- Durante esta cuarentena con ¿quién está viviendo?</p> <p>En caso de que se identifique que la familia y sobre todo la estudiante se encuentra en una situación compleja relacionada con ausencia de recursos que permitan cubrir las necesidades básicas de la familia se debe vincular a la familia con los servicios estatales que se han instaurado para apoyar a las personas en condiciones de riesgo.</p>
<p><b>Si se identifica que hay varios hijos e hijas que requieren de apoyo pedagógico y no tienen computadoras disponibles:</b></p> <p>Podemos planificar un horario para que todos sus hijos puedan estudiar, lo importante es que todos encuentren un tiempo para destinarlo al estudio, comunicaré esto al DECE para que pueda hablar con los otros profesores de sus hijos y les pueda explicar la dificultad de tiempos.</p>	<p>Es fundamental conocer con quién está pasando la cuarentena la estudiante, esto permitirá identificar cuáles son las principales necesidades que tiene ella y su familia, por ejemplo cuántas personas necesitan ejecutar el programa educativo instaurado por el Ministerio de Educación.</p>
<p><b>Si se identifica que una persona está enferma:</b></p> <p>Si alguna persona de su familia está enferma con COVID 19 sería importante que pueda tomar algunas medidas, como por ejemplo tratar de no compartir el mismo espacio,</p>	<p>- ¿Quiénes trabajan en casa?</p> <p>Es importante conocer si alguna persona enferma en la familia del estudiante para indagar si se están implementando las medidas de seguridad y protección para evitar mayores riesgos y contagios en esa familia y su comunidad o si hay que reportar</p>

<p>lavarse las manos de manera seguida, separar los platos y cubiertos y tratar de que la persona enferma pueda estar en un solo lugar de la casa para que de esta manera se evite otros contagios. Es importante también que pueda comunicarse con el MSP para poner en aviso sobre la situación de su familiar y que lo estén monitoreando de manera permanente.</p> <p>Si existen otras enfermedades importantes, debe reportar también al MSP para que puedan ser atendidas.</p>	<p>al Ministerio de Salud Pública para una adecuada atención.</p>				
<p><b>Si se identifica que existe alguna situación de violencia al interior de la casa y sobre todo con la estudiante a la cual se le está haciendo el acompañamiento:</b></p> <p>Con lo que me ha contado creo que es muy importante que lo podamos reportar al DECE para que actúen y puedan plantear una intervención, así evitamos que este caso pueda empeorarse. Yo, al terminar esta llamada haré el informe correspondiente y lo reportaré.</p> <p>Por otro lado, creo que es importante que usted pueda reportar este hecho, para evitar que este caso se agrave, llame al 911 y reporte esta situación para que le puedan ayudar.</p>	<p>- ¿Hay alguna persona que está enferma?</p> <p>Es importante identificar quién trabaja en casa para saber con quién pasa la mayoría del tiempo la estudiante, y saber si existe algún riesgo de algún tipo de vulneración de derechos como puede ser una situación de violencia sexual, trabajo infantil, etc.</p> <p>En caso de que se identifique una situación de vulneración de derechos, como docente se debe reportar de manera inmediata al DECE Institucional o DECE de apoyo Distrital y a las instancias de protección.</p> <table border="1" data-bbox="790 1272 1412 2011"> <thead> <tr> <th data-bbox="790 1272 1098 1377">Intervención Recomendada</th> <th data-bbox="1098 1272 1412 1377">Evitar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="790 1377 1098 2011"> <p>“Hola, quería aprovechar esta llamada para ver cómo van tus cosas, que conversemos un poco”  “¿Durante la cuarentena, con quién estás viviendo y dónde?, “¿me podrías contar qué hace cada uno?”  “He notado que tu comportamiento últimamente ha cambiado (describir cambios) y quisiera conversar contigo al</p> </td> <td data-bbox="1098 1377 1412 2011"> <p>“Hola, te llamo porque sospecho que eres víctima de violencia”  “Cuéntame todo lo que te ha pasado”  “Ponme con tu padrastro al teléfono, quiero hablar inmediatamente con él sobre lo que te pasa”  “¿Hiciste tú algo para que esa situación de violencia ocurriera?”</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Intervención Recomendada	Evitar	<p>“Hola, quería aprovechar esta llamada para ver cómo van tus cosas, que conversemos un poco”  “¿Durante la cuarentena, con quién estás viviendo y dónde?, “¿me podrías contar qué hace cada uno?”  “He notado que tu comportamiento últimamente ha cambiado (describir cambios) y quisiera conversar contigo al</p>	<p>“Hola, te llamo porque sospecho que eres víctima de violencia”  “Cuéntame todo lo que te ha pasado”  “Ponme con tu padrastro al teléfono, quiero hablar inmediatamente con él sobre lo que te pasa”  “¿Hiciste tú algo para que esa situación de violencia ocurriera?”</p>
Intervención Recomendada	Evitar				
<p>“Hola, quería aprovechar esta llamada para ver cómo van tus cosas, que conversemos un poco”  “¿Durante la cuarentena, con quién estás viviendo y dónde?, “¿me podrías contar qué hace cada uno?”  “He notado que tu comportamiento últimamente ha cambiado (describir cambios) y quisiera conversar contigo al</p>	<p>“Hola, te llamo porque sospecho que eres víctima de violencia”  “Cuéntame todo lo que te ha pasado”  “Ponme con tu padrastro al teléfono, quiero hablar inmediatamente con él sobre lo que te pasa”  “¿Hiciste tú algo para que esa situación de violencia ocurriera?”</p>				



	<p>respecto”</p> <p>“Estos cambios me han hecho pensar que quizás algo está ocurriendo en tu hogar que te pueda estar afectando”</p> <p>“En tu casa ocurren situaciones que te provocan miedo o peligro?”</p> <p>“¿Existe alguien que te esté causando daño?”</p> <p>“Existe alguien de confianza con quien prefieras que converse sobre lo que te está pasando”?</p>
<p><b>Si se identifica que la persona responsable no puede hacerse cargo de la estudiante y que las condiciones en las que se encuentran pueden ser riesgosas para ella:</b></p> <p>Le quiero indicar que voy a poner en conocimiento de su caso al DECE para que puedan realizar una intervención adecuada y se puedan generar mejores condiciones para usted y su familia.</p>	<p>- ¿Cómo se ha sentido en este tiempo?</p> <p>Por último la pregunta de cómo se siente busca identificar si la persona responsable de la estudiante está en condiciones de cuidarla y apoyarla en su proceso educativo.</p> <p>En caso de que esto no sea posible, se deberá reportar a los Profesionales DECE para que puedan realizar una intervención integral.</p>
<p>Recuerde que este acompañamiento telefónico pretende identificar las necesidades de su hija para buscar en conjunto posibles alternativas.</p>	<p>Recuerda que todas las intervenciones serán distintas, pero al realizar las intervenciones pertinentes, es necesario que la resolución de las necesidades no anule la decisión y autonomía de las y los estudiantes y sus familias, es importante que se afronte la situación, se refuerce su capacidad y sentido de control y respuesta.</p> <p>Aquí hay algunas frases que podrán aportar:</p>  <p>El diagrama muestra un ciclo de cuatro frases de apoyo en círculos naranjas, conectadas por flechas que indican un flujo continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tienes todo el derecho de estar triste, enojado/a y preocupado/a.</li> <li>2. Podemos conversar más sobre eso que sientes y que te preocupa a tu vida de acuerdo.</li> <li>3. Con todo lo que me has ido contando (o) es lo que necesito saber!</li> <li>4. Me has comentado algunas cosas, puedes definir las 2-3 cosas más urgentes por resolver ahora.</li> <li>5. Se te ocurre cómo poder resolver esto, ha pasado esto antes?</li> </ul>

### 6.2.3 Ruta de Acompañamiento

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Sección educativa:</b></p> <p>Continuamos.</p> <p>Nos hemos ido adaptando a los cambios que nos ha tocado vivir en todos los aspectos de la vida. Conversemos un poco sobre lo que tiene que ver con el ámbito educativo, pues ahora con la pandemia las clases se realizan en casa, por lo que voy a hacerle unas preguntas más:</p>	<p>Recuerde que en esta sección lo más importante es identificar cuáles son las principales necesidades que tiene su estudiante y las familias para generar un plan de acompañamiento adecuado y contextualizado a la realidad de su estudiante.</p> <p>Si el problema que tiene su estudiante está relacionado con la falta de conectividad, computadora y demás temas tecnológicos se debe considerar realizar un seguimiento telefónico permanente para avanzar en el proceso educativo.</p> <p>Responder las preguntas sobre los lineamientos del Ministerio de Educación, ayudará a que estudiantes y familias tengan claridad sobre el proceso educativo, eviten la tergiversación de la información y se puedan dirigir a fuentes oficiales de información. (Sugerimos respaldarse en el <b>Plan Educativo: Aprendamos juntos en casa</b>, para brindar la información oficial y actualizada).</p>
<p><u>Primero, en lo relacionado con la conectividad:</u></p> <p>¿Tienen computadora en casa?</p> <p>¿Cuántas personas comparten esa computadora para realizar sus tareas académicas o laborales?</p> <p>¿Tienen acceso a internet en su casa?</p> <p>¿Tienen acceso a internet en sus celulares?</p> <p>¿Tienen acceso a radio y televisión?</p> <p>¿Cómo ha sido tener clases en casa para su hija?</p> <p>Ahora que sabemos cuáles son las dificultades que se presentan en su casa con relación a la conectividad, quiero mencionarle que hay otras formas de continuar con el proceso educativo.</p> <p>Hay clases por la televisión y la radio, si puede sintonizar los horarios su hija podrá seguir con el programa indicado (Ver ANEXO 3). Por otro lado estas llamadas pueden servir para hacer un seguimiento a las tareas y que podamos encontrar una solución de manera conjunta.</p>	<p>Frente a preguntas sobre conectividad, recuerde dar opciones en caso de que no tengan, que sepan que no es un requisito indispensable, pues pueden conectarse sólo ciertos días para bajar las Fichas Pedagógicas o para comunicarse directamente con docentes.</p> <p>Si no tienen ningún acceso a internet, informarles sobre los programas de radio y televisión y sus horarios según las diferentes edades.</p> <p>Finalmente, tener en cuenta a estas familias, para informar a su autoridad educativa y que puedan coordinar el acceso a las Fichas Pedagógicas impresas tal como lo establezca el Distrito Educativo, Zona o Planta Central.</p>

<p><u>Ahora en cuanto a los lineamientos que han llegado desde el Ministerio de Educación:</u></p> <p>¿Han tenido acceso a las Fichas Pedagógicas que envía el Ministerio?</p> <p>¿Sabe lo que es el portafolio del estudiante que ahora tiene que hacer su hija?</p> <p>¿Su hija ha podido realizar el portafolio?</p> <p>¿Tienen claro cómo será la calificación durante este tiempo?</p> <p>Su hija ya está en Bachillerato, ¿conoce usted si ella está enterada de los lineamientos del Programa de Participación Estudiantil?</p> <p>Es importante que puedan conocer todos estos programas que tiene el Ministerio y que se encuentran vigentes, de esta manera podrían realizar un debido seguimiento del proceso educativo de su hija (Ver ANEXO 3).</p> <p>Por otro lado si no ha recibido información sobre las fichas pedagógicas y los demás lineamientos si tiene tiempo ahora mismo le puedo explicar de manera rápida (Ver ANEXO 3).</p>	<p>Frente a preguntas sobre los lineamientos del Ministerio de Educación, dar información clara sobre requisitos, sobre el portafolio, sobre los objetivos pedagógicos según cada edad, sobre las calificaciones, etc es fundamental. De esta manera, se pueden evitar tensiones familiares cuando las madres, padres o representantes legales sientan que no saben cómo enseñar contenidos a sus hijos e hijas y cuidar que el vínculo entre los miembros de la familia no se desgaste por el seguimiento en temas académicos y de calificaciones.</p> <p>Asimismo, que los y las estudiantes tengan claros los métodos de evaluación durante el tiempo de la emergencia, permitirá resaltar la importancia de su compromiso en realizar las actividades propuestas en las fichas pedagógicas.</p> <p>Toda la información detallada sobre los lineamientos se encuentran en el ANEXO 3.</p>
<p><u>Finalmente, en cuanto a la motivación para cumplir las obligaciones educativas:</u></p> <p>¿Siente que su hija está motivada a realizar las actividades que le plantean?</p> <p>¿Cree que está aprendiendo?</p> <p>¿Cree que las actividades propuestas le permiten también expresar sus sentimientos?</p> <p>Es importante para mí saber qué le motiva a su hija, pero también que le preocupa porque puedo trabajar sobre ese tema en la próxima clase con ella.</p> <p>Hay estrategias que pueden ayudar a que su hija se motive en casa, éstas pueden ser: establecer espacios de juego, es decir destinar un espacio en la casa para que pueda jugar de manera creativa, también hacer ejercicio como por ejemplo salir a caminar si es seguro, correr, saltar sogas o recuperar juegos tradicionales como la rayuela que se puede jugar en familia.</p>	<p>Frente a preguntas sobre cómo motivar a su hija para acabar/empezar bien el año escolar, brindar recomendaciones tales como realizar actividades recreativas y lúdicas que le permitan expresar sus sentimientos, buscar maneras de contactarse (por teléfono, por whatsapp, por video llamadas, etc.) con amistades cercanas de su escuela que le permitan identificarse con sus pares, comprender las dudas y temores de sus hijos e hijas, convertir el acompañamiento en un espacio positivo y enriquecedor para las familias.</p> <p>Se pueden proponer trabajos grupales para que las y los estudiantes mantengan un contacto cercano con sus compañeras y compañeros, sin que esto signifique que tengan que juntarse presencialmente, pero sí de manera virtual. Esto puede ayudar a que los procesos de socialización continúen a pesar del confinamiento.</p> <p>Recuerde que estos espacios de socialización pueden armarse para conversar sobre otros temas que no sean los pedagógico.</p>

<p>Tener información clara sobre lo que está sucediendo y sobre las decisiones que va tomando el Ministerio de Educación, puede ser muy útil para evitar preocupaciones sobre el desempeño de su hija y su escolaridad.</p> <p>Recuerde que mi principal interés es que su hija se encuentre bien, por lo tanto, cualquier otra pregunta que usted tenga sobre el proceso educativo no dude en hacerla, para de esta manera aclarar dudas y evitar preocupaciones o tensiones en su hogar debido al ámbito educativo.</p> <p>Esta sección debe ser realizada posteriormente con la estudiante, pues se requiere conocer cuál es su percepción sobre las nuevas estrategias dentro de su proceso educativo, así como las limitaciones con las que se enfrenta.</p> <p>Recuerde que todas las preguntas serán realizadas en segunda persona y se debe adaptar el lenguaje de acuerdo a la edad de cada estudiante.</p>	
--	--

**6.2.4 Cierre y Despedida**

DOCENTE	RECOMENDACIÓN
<p><b>Cierre:</b></p> <p>Bueno, muchas gracias por toda la información que me ha brindado, esto me ha servido mucho para entender su realidad y poder apoyar a su hija en el proceso educativo.</p> <p>No dude en contactarme si tiene alguna dificultad con su hija, yo luego de conversar con ella, estableceré conjuntamente con ud. Si tenemos que realizar otra llamada y cuándo sería la misma.</p> <p>Gracias Laura por la información que has compartido conmigo, eso me permite saber cómo estás estudiando y qué ayuda necesitas de mi parte.</p>	<p>Dependiendo del caso y de las necesidades que se identifiquen se deberá establecer otro contacto con la estudiante y su familia, pues en algunos casos se tendrá que revisar si se está cumpliendo con las tareas asignadas, si participan de las clases virtuales planteadas o de si existe algún tema puntual que está generando inconvenientes con las y los estudiantes.</p> <p>Estos acompañamientos servirán para motivar a las y los estudiantes, para saber cómo están y por lo tanto no se deben generar falsas expectativas relacionadas con ayuda que no se puede lograr como por ejemplo mencionar que les vamos a regalar comida, a resolver todas sus necesidades, entre otras.</p>

<p>Le pido que por favor ahora me deje hablar con su hija para poder tener un acercamiento con ella y realizarle las mismas preguntas, siempre es importante escuchar lo que ella quiere decir.</p> <p>Que tenga un buen día.</p> <p>Si tienes alguna dificultad no dudes en escribirme, la idea es que puedas terminar este año sin inconvenientes y aprendiendo en estas condiciones que han sido nuevas para todos nosotros.</p> <p>Espero que tengas un buen día y mucha suerte.</p>	
--	--

### 7.3 REGISTRO Y SEGUIMIENTO

RECOMENDACIÓN
<p>Una vez terminada la llamada telefónica o videollamada, recuerda llenar la <i>Ficha de Acompañamiento Psicosocial</i> planteada en la sección 6.3.1.</p>
<p>Estas fichas deben ser tratadas con un protocolo de confidencialidad, es decir, la información personal que contienen no puede ser pública, o divulgada a ninguna persona que no esté involucrada con el acompañamiento y peor aún sin consentimiento de la persona (estudiante, familia) acompañada.</p>
<p>Recuerda reportar esta información a los profesionales DECE de manera inmediata y a las autoridades de tu institución educativa cada 15 días.</p>

#### ANEXOS:

- ANEXO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA EN NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS
- ANEXO 2: RECOMENDACIONES PARA EL CONTACTO INICIAL
- ANEXO 3: PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON EL PROCESO EDUCATIVO
- ANEXO 4: PROTOCOLOS PARA CASOS DE VIOLENCIA, PROBLEMAS DE SALUD MENTAL Y CONSUMO PROBLEMÁTICO DE SUSTANCIAS

## ❑ ANEXO 5: INFORME DE REPORTE DEL HECHO DE VIOLENCIA

### ANEXOS:

#### ANEXO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA EN NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS

A nivel mundial y debido a la pandemia, el sistema educativo se ha visto gravemente afectado, pues se tuvo que suspender la educación presencial en todas las escuelas y colegios a nivel nacional y se inició una modalidad de educación basada principalmente en los medios virtuales, televisión y radio.

Este tipo de modalidad en nuestro país no ha sido suficientemente abordada, lo cual ha evidenciado las distintas dificultades que tienen muchos de las y los docentes con relación a este tipo de enseñanza. No es fácil enfrentarse a las clases virtuales, tener ahora estudiantes de quienes no se sabe nada porque no tienen conexión, habituarse a estar en casa y equilibrar las distintas tareas del hogar, cuidado de hijos, con la enseñanza a través de los medios virtuales.

##### 1.1 Con los niños y niñas:

En el Ecuador existen más de 4 millones de niños, niñas y adolescente que acuden a las instituciones educativas, esto quiere decir que ahora con la pandemia todos estos niños y niñas se encuentran en sus casas, intentando continuar con el proceso educativo que generalmente se lo desarrolla en las escuelas. Es importante por lo tanto conocer algunas cifras que se han recolectado sobre la situación de niños y niñas en esta época de confinamiento, se presentan algunas de estas a continuación:

- Existen 3.770.238 niños y niñas en el país lo cual corresponde al 21.89% de la población total del Ecuador (INEC, 2018).
- El 96% de niñas y niños asisten a la escuela (CNNI, 2015).
- El impacto del COVID-19 en Ecuador podría duplicar las muertes maternas e incrementar en un 50% la mortalidad infantil (UNICEF, 2020)<sup>7</sup>.
- Cada día podrían morir 6 niños menores de 5 años, adicionales al promedio, si no se asegura el acceso a alimentos y servicios de salud esenciales en Ecuador (UNICEF, 2020).
- Solo el 54% de los hogares tuvieron suficientes alimentos para todos sus miembros. El 11% no tuvo acceso y el 35% lo tuvo parcialmente. (UNICEF, 2020).
- Existen 292 niños y niñas contagiados con COVID-19 (Pichincha Comunicaciones, 2020)<sup>8</sup>.
- Se ha identificado que el 70% de los estudiantes no cuentan con conexión a internet.
- Especialistas señalan que el cierre de las escuelas implica la "interrupción de la enseñanza" y aunque se pueden retomar clases mediante Internet, esto provoca que aparezcan "las

---

<sup>7</sup><https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/hay-que-evitar-que-la-pandemia-por-el-covid-19-se-convierta-en-una-crisis-de>

<sup>8</sup>Dato registrado hasta el 20 de abril en <http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/292-ninas-ninos-y-adolescentes-esta-contagiados-de-covid-19/>

diferencias entre familias que tienen comunicación en casa y quienes no la tienen", acentuando la desigualdad y presentándose varias situaciones de violencia al interior de las familias (Comercio, 2020)<sup>9</sup>.

- El 33% de hogares se disciplina a niñas y niños con golpes, situación que se exacerba en momentos de confinamiento (ONU, 2020).

Todos estos datos permiten concluir que la situación de los niños y niñas durante la pandemia ha generado cambios importantes, y estos muchas veces han causado sufrimiento, tristeza, miedo y afectaciones a su autonomía. Tienen ansiedad por no entender los efectos de esta pandemia, les da miedo que sus familiares se enfermen y en varios casos han tenido que enfrentar la muerte de personas cercanas, lo cual es difícil de procesar para ellos y ellas, por lo tanto es necesario generar alternativas para conocer cuáles son sus necesidades emocionales y por lo tanto educativas, pues para aprender se necesita estar tranquilos, contentos y motivados/as.

### **1.2 Con las y los adolescentes:**

El distanciamiento social que se ha planteado como medida para disminuir la propagación del COVID-19 en el mundo, ha impactado también a la población adolescente, pues les ha desconectados de sus amigos y les puede ser muy difícil perder el contacto habitual y directo, en un momento donde éstos cumplen un rol fundamental en sus vidas. También hay varios casos donde han tenido que enfrentar aplazamientos de eventos deportivos, graduaciones, viajes grupales, planes de vida y esto ha generado una gran desilusión y malestar.

En varios casos se ha identificado que los y las adolescentes se sienten tristes, deprimidos, nerviosos, enojados y que no pueden manejar sus emociones, pues la frustración que sienten por estos cambios tan inesperados les causa mucho malestar. Existen varios reportes de docentes que mencionan que las y los adolescentes no quieren levantarse de la cama, que no quieren vestirse y que en algunas ocasiones han perdido las ganas de conectarse con sus amigos y amigas.

Por todo lo antes mencionado, es importante considerar que un acompañamiento por parte de las y los docentes puede ser fundamental en este momento para ellos y ellas, ya que les puede brindar un poco de certezas frente a toda la incertidumbre que ha generado esta crisis.

### **1.3 Con las familias/ cuidadores**

Las familias, al igual que los niños, niñas y adolescentes se encuentran atravesando situaciones de angustia e incertidumbre durante esta crisis, en algunos casos la pandemia ha generado por una parte despidos, cierre de empresas, inestabilidad económica y por otra tristeza, angustia, dolor por pérdida de familiares, en algunos casos han tenido que enfrentar la enfermedad y todo lo que eso representa; así como también, el cambio imprevisto de sus rutinas de vida que ha implicado que ahora sean

---

<sup>9</sup> <https://www.elcomercio.com/actualidad/expertos-impacto-ninos-confinamiento-covid19.html>. Si está pensando en hacer uso del mismo, por favor, cite la fuente y haga un enlace hacia la nota original de donde usted ha tomado este contenido. ElComercio.com

responsables del proceso educativo de sus hijos e hijas, evidenciando que no estaban preparados para esta gran responsabilidad.

En varias ocasiones toda esta presión ha generado que las familias experimenten momentos de angustia, miedo, rabia y desesperación. Por lo tanto, es fundamental que se pueda plantear un acercamiento a las familias para guiar sobre el proceso educativo de sus hijos e hijas y por otro lado bajar la angustia que la desinformación puede generar.

## **ANEXO 2: RECOMENDACIONES PARA EL CONTACTO INICIAL**

- Antes de iniciar el acompañamiento se debe solicitar el consentimiento informado tanto a las personas a cargo del cuidado de las y los estudiantes, como al estudiante con quien se realizará el seguimiento.
- Presentarse de modo respetuoso, amigable y tranquilo.
- Tomar en cuenta las normas culturales del lugar/personas.
- Situar el horario y tiempo para impartir el diálogo, que brinde seguridad, privacidad y confianza.
- Es importante, dentro de lo posible, encontrar un espacio para hablar que sea adecuado, que no tenga interferencias, que se escuche bien, y que se evite distractores que dificulten el contacto telefónico. Estas sugerencias se deben transmitir también a la o el estudiante o a su familia.
- El tiempo que se use para el acompañamiento dependerá del caso y se debe acordar un horario disponible y flexible para el desarrollo de la llamada y/o contacto. El tiempo dependerá mucho de la necesidad de cada familia y de la particularidad de cada caso, pero se sugiere un tiempo aproximado de 15 a 30 minutos.
- Tener una escucha activa, que la persona se sienta escuchada en medio de la crisis puede ayudar mucho a calmarla, tomarse el tiempo necesario para eso. Es importante hacer preguntas para entender mejor la situación, pero respetar lo que la persona quiera mencionar o no en ese momento.
- Si bien no es posible identificar el lenguaje corporal que es parte de la escucha activa (postura, gestos, etc.), buscar maneras que por medio del teléfono se permita dar a conocer a la otra persona que estamos presentes y escuchando.

**2.1 Algunas frases que pueden ejemplificar intervenciones de interés y empatía y establecer un primer contacto adecuado:**





## 2.2 ¿Cuáles son algunas recomendaciones importantes para entablar una conversación telefónica con niñas, niños y adolescentes?

Hasta los más pequeños se dan cuenta de lo que sucede a su alrededor y de lo que sienten las personas adultas. Por eso, por más terrible que sea la situación, será más tranquilizador para las y los estudiantes saber lo que está pasando. Para que el personal docente pueda apoyar emocionalmente a sus estudiantes, es fundamental que logre una relación de confianza y para ello debe ser amigable y buen oyente.

Es preciso crear un clima de confianza y calidez, mostrar un interés auténtico por sus vidas, sus esperanzas, sentimientos y dificultades. Si bien hay varias estrategias que serán útiles para hablar con estudiantes de todas las edades, existen algunas recomendaciones específicas según cada edad. Por lo tanto, aquí planteamos algunas de ellas para que el contacto que mantengas siempre esté enmarcado en el respeto y la ética profesional:

### ➤ Recomendaciones para realizar conversaciones telefónicas

Con niñas y niños	Con adolescentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando les contactes coméntales que primero conversaste con sus padres, madres o representantes legales para que estén enterados de estas llamadas.</li> <li>• Usa una entonación de voz que le invite a acercarse, dile palabras alentadoras, demuestra que hay un interés real por escucharlo/a y comprenderla/o. En casos en que estés usando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando les contactes coméntales que primero conversaste con sus padres, madres o representantes legales para que estén enterados de estas llamadas.</li> <li>• Aclárales el objetivo de tu llamada, para que no se sientan intimidados o "perseguidos". Es decir, que con esta llamada esperas conocer si les puedes apoyar en algo, y no evaluarles o</li> </ul>

<p>videollamadas, asiente con la cabeza en señal de estar atento a lo que está comunicando y sonrío cuando sea pertinente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza frases que conozcan y que solían utilizar cuando hablaban presencialmente.</li> <li>• Haz alusión a situaciones particulares positivas que recuerdes de cada estudiante o del grupo, para generar cercanía.</li> <li>• Dáles el tiempo necesario para hablar.</li> <li>• No les exijas respuestas que no quieran dar.</li> <li>• Muestra comprensión por sus sentimientos, diciendo, por ejemplo: “comprendo que estés triste”, o “enojado/a”, o simplemente que sepa que estás cerca para brindarle compañía y apoyo.</li> <li>• Orienta la conversación con frases como: “¿entonces qué sucedió?”, “¿qué sentiste?”, “cuéntame más...”</li> <li>• Reitera que quieres apoyar en que el tema académico no sea algo que le genere mucha preocupación este momento. “¿Cómo puedo ayudarte en temas que tienen que ver con tus clases en esta nueva modalidad?”</li> <li>• No mientas ni prometas cosas que sean difíciles de cumplir.</li> <li>• Coméntales que para tí también ha sido un reto adaptarte a esta nueva modalidad, cuéntales un poco de estos retos (“acostumbrarme a estar mucho tiempo frente a las pantallas”, “compartir la única computadora con los miembros de mi familia”, “no poder verles a mis estudiantes”, “no reírnos de los chistes que hacíamos en clases”). Pero recuerda que esto debe ser breve, como una manera de romper el hielo, ya que el objetivo es que tus estudiantes se puedan sentir identificados y hablar de sus necesidades puntuales.</li> </ul>	<p>controlarles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dáles el tiempo necesario para hablar.</li> <li>• Déjales hablar libremente sin interrumpirlos.</li> <li>• No les exijas respuestas que no quieran dar.</li> <li>• Si deciden no hablar, respétalo también, pero acláralas que estás ahí para apoyar en cualquier cosa que necesiten.</li> <li>• No desprecies sus sentimientos diciendo: “no estés triste”, “eso ya pasó”, “olvídalo”, “eso no es nada”, etc.</li> <li>• Orienta la conversación con frases como: “¿entonces qué sucedió?”, “¿qué sentiste?”, “cuéntame más...”, “¿cómo resolviste ese conflicto?”, “¿con quién cuentas para desahogarte?”</li> <li>• Observa si tus estudiantes se sienten angustiados o necesitan consuelo y haz que se sientan acogidos y cómodos, no muestres lástima.</li> <li>• Recuerda poner énfasis en el esfuerzo que están realizando para sobrellevar la situación que estamos atravesando, así como para resolver los temas particulares que les preocupan. Es decir, reconoce ese esfuerzo y procura no centrarte únicamente en el resultado de las actividades que realice.</li> <li>• No hables de ti mismo.</li> <li>• No mientas ni prometas cosas que sean difíciles de cumplir.</li> </ul>
--	---

Fuente: Adaptación de la *GUIA SOPORTE SOCIOEMOCIONAL (MINISTERIO DE EDUCACIÓN)*

### ANEXO 3. PREGUNTAS FRECUENTES RELACIONADAS CON EL PROCESO EDUCATIVO

Adicionalmente, a las estrategias que se pueden plantear para el acompañamiento individual, cabe recalcar que en muchas ocasiones el brindar información clara, sencilla y oportuna es un gran aporte para bajar las preocupaciones y ansiedad que pueden sentir los y las estudiantes y sus familias, frente a la incertidumbre sobre la nueva realidad del proceso educativo. En la actualidad existen varios

lineamientos desde el Ministerio de Educación, pero es importante referirnos al **Plan Educativo: Aprendamos juntos en casa.**

A continuación, presentamos varias preguntas cuyas respuestas se encuentran en este Plan Educativo y, sin duda, pueden ser de gran utilidad para responder de una manera acertada a las y los estudiantes y sus familias, para enmarcarse en las estrategias planteadas en dicho documento y de esta manera reducir posibles tensiones.

<p>¿Dentro de las Fichas Pedagógicas, qué actividades se plantean para garantizar la formación integral y el apoyo emocional a los estudiantes y las familias?</p>	<p>En las Fichas Pedagógicas hay recomendaciones <b>no obligatorias y no calificadas</b>, con este fin:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Diario personal</li><li>· Actividades recreativas: lectura, actividades lúdicas y actividades físicas para el buen uso del tiempo libre y la recreación en familia.</li></ul>
<p>¿En qué consiste el diario personal?</p>	<p>Escribir un <b>diario personal</b> es una experiencia liberadora. Por eso, se recomienda que tanto docentes como estudiantes pueden escribir su diario, pero recuerda, si alguno de tus estudiantes lo está haciendo, esta no debe ser tomada como una tarea obligatoria ni sujeta a evaluación, sino como un medio para expresar sus emociones que, en el contexto actual en el que estamos viviendo, de seguro son diversas.</p>

<p>¿Qué actividades recreativas son útiles para el buen uso del tiempo libre y la recreación en familia para sobrellevar estos momentos de crisis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Lectura:</b> es una herramienta pedagógica extremadamente valiosa para enfrentar cualquier crisis. La pueden emplear para poder expresar con coherencia y lucidez los hechos vividos, así como las emociones y reacciones respecto a esos hechos. Poder contar con la palabra y el lenguaje apropiados en los momentos de pánico y confusión, permitirá encontrar la forma de salir de ellos.</li> <li>· <b>Actividades recreativas:</b> buscan desarrollar la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la reflexión de la importancia de estar juntos y buscar estrategias para mejorar la convivencia.</li> <li>· <b>Juego:</b> herramienta para superar situaciones de ansiedad y estrés, en tiempos de confinamiento es fundamental que la actividad lúdica y recreativa se desarrolle con mayor énfasis, permitiendo en cierto modo, dar un sentimiento de “normalidad” a la vida familiar cotidiana y cuyo objetivo principal es proporcionar un bienestar inmediato, acompañado de la interiorización de conocimientos y destrezas (se convierten en retos que atraen y motivan tanto a niños y niñas como a adolescentes).</li> </ul>
<p>¿Cómo se evaluarán los aprendizajes durante este tiempo?</p>	<p>Recuerda que ni el diario personal ni las actividades recreativas serán evaluadas. Para la evaluación de los aprendizajes se utilizarán tres elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Portafolio del estudiante</li> <li>· Rúbrica de evaluación del portafolio</li> <li>· Rúbrica de autoevaluación del estudiante</li> </ul>
<p>¿Qué es el portafolio del estudiante?</p>	<p>Es una recopilación de las actividades que reflejan el proceso de aprendizaje del estudiante, su esfuerzo y logros alcanzados. Debe ser elaborado conforme a cada realidad, utilizando de manera creativa materiales que dispone en casa como una carpeta o cuaderno u hojas de papel de años pasados, recortes y otros elementos. El portafolio es personal y por semana, esto quiere decir que debe ser realizado por cada estudiante y lo puede personalizar a su gusto (decorar). El esquema del portafolio es sencillo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Carátula principal con los datos completos y carátulas o divisiones por semana.</li> <li>b. Actividades realizadas y ubicadas en la semana respectiva.</li> </ol>

	<p>c. Ubicación a final de cada semana YO ME COMPROMETO EN CASA, refiriéndose al producto que se obtendrá del proyecto.</p>
<p>¿Qué es la Rúbrica de evaluación del portafolio?</p>	<p>La rúbrica es una guía para valorar los aprendizajes de los estudiantes, son tablas que presentan el nivel de logro del estudiante frente al objetivo propuesto. La rúbrica para el portafolio (Anexo 3) cuenta con criterios generales para la valoración de las actividades propuestas por el docente dentro de un portafolio. Para estas semanas de emergencia, <b>la rúbrica será una sola</b> y verifica el logro de aprendizajes de la totalidad del portafolio. El docente podrá calificar de manera individual cada actividad propuesta al estudiante y hacer un promedio para la valoración del portafolio semanal.</p>
<p>¿En qué consiste la autoevaluación del estudiante?</p>	<p>En estos momentos de emergencia, más que nunca, el <b>estudiante debe ser protagonista de su aprendizaje</b>. La rúbrica de autoevaluación debe ser una herramienta que ayudemos a utilizar teniendo en cuenta que nuestros estudiantes no están acostumbrados a valorar su trabajo (en la mayoría de los casos). En este momento, en que no los tenemos cerca, es de suma importancia proporcionarles una herramienta que les permita ser corresponsables del cumplimiento y la calidad de su proceso de aprendizaje.</p> <p>De acuerdo con este enfoque, la evaluación debe ser constructiva, continua, auténtica, contextualizada y relevante. Este proceso verifica el logro de habilidades, conocimientos y destrezas. La evaluación es para formar, por lo tanto, se la realiza en todo el proceso de aprendizaje, ayuda a entender lo que sucede y por qué, lleva a la rectificación, a reconocer errores y a mejorar el proceso de aprendizaje. En situaciones como la actual, <b>la evaluación debe ser flexible</b> y el docente se caracterizará por ser empático con la realidad del estudiante y su familia.</p>
<p>Para los y las estudiantes de 3ero de Bachillerato, ¿cuáles son los requisitos para la titulación?</p>	<p>Los requisitos para la titulación son tres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Récord académico de Básica Superior y Bachillerato (70% de la nota de graduación)</li> <li>· Proyecto de Grado (20% de la nota de graduación)</li> <li>· Programa de Participación Estudiantil (10% de la nota de graduación)</li> </ul>

<p>¿En qué consiste el Proyecto de Grado?</p>	<p>Para los estudiantes de tercer curso de Bachillerato General Unificado del año lectivo 2019 - 2020 del régimen Sierra – Amazonía, se ha generado una estrategia que puede ser un Estudio de caso, Monografía o un Proyecto demostrativo, de acuerdo con la naturaleza de la oferta formativa en Ciencias y Técnico, respectivamente, y considerando las adaptaciones necesarias para estudiantes con NEE y Educación Inconclusa. Los estudiantes de Bachillerato en Ciencias, deberán realizar un Estudio de Caso a partir de los ocho temas macro definidos por el Ministerio de Educación y los estudiantes de Bachillerato Técnico, deberán realizar el Proyecto Demostrativo sobre la base de la competencia general de su Figura Profesional.</p>
<p>¿Qué es el Programa de Participación Estudiantil (PPE)?</p>	<p>La situación especial que estamos viviendo debido a la emergencia sanitaria, nos obliga a adaptarnos a diversos cambios, uno de ellos es en referencia al Programa de Participación Estudiantil (PPE). En este año lectivo, excepcionalmente, las actividades para el Programa de Participación Estudiantil para el Régimen Costa-Galápagos son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de 20 actividades de construcción del Proyecto de Vida.</li> <li>2. Elaboración de un proyecto de vinculación con la comunidad.</li> </ol> <p>Cabe recalcar, que ni las actividades ni el proyecto de vinculación con la comunidad se enmarcarán en un campo de acción específico y el docente facilitador de PPE orientará a los y las estudiantes en lo que debe realizar.</p>
<p>¿Cuáles son las estrategias que se plantean desde el Ministerio de Educación para llegar a los y las estudiantes según las características específicas de cada territorio y su contexto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tele educación</li> <li>· Radio educación</li> <li>· Portal educativo Mineduc</li> <li>· Fichas Pedagógicas</li> <li>· Acompañamiento de las familias</li> </ul>

<p>¿Qué medios de comunicación complementan el ámbito educativo en esta emergencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Televisión y Cableoperadoras:</b> Lunes a viernes de 15h00 a 16h00 (una hora diaria)</li> <li>· <b>Radiodifusoras:</b> De lunes a domingo tres horarios de transmisión rotativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 6 am a 9 am</li> <li>- de 12pm a 3 pm</li> <li>- de 6pm a 9pm</li> </ul> (1 hora diaria distribuida en 3 segmentos de 20 minutos).</li> <li>· <b>CANAL DIGITAL:</b> EDUCA cuenta con un canal en línea que se mantiene activo las 24 horas del día y está vinculado con las respectivas plataformas en redes sociales. A través de estos espacios también se pone a disposición de toda la comunidad educativa los contenidos que actualmente forman parte de nuestra plataforma: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Canal Digital:</b> <a href="https://www.educa.ec/">https://www.educa.ec/</a></li> <li>- <b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/EducaTele/">https://www.facebook.com/EducaTele/</a></li> <li>- <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/EducaTele">https://twitter.com/EducaTele</a></li> </ul> </li> </ul>
<p>¿Quién brinda Apoyo Psicopedagógico a los/as estudiantes que lo requieran?</p>	<p>Los equipos de las Unidades Distritales de Apoyo a la Inclusión (<b>UDAI</b>) en articulación con los docentes pedagogos de apoyo a la inclusión ubicados en cada Distrito Educativo a nivel nacional, brindarán el apoyo psicopedagógico a la comunidad educativa.</p>

<p>¿Cómo se brinda Apoyo Psicosocial a los/as estudiantes que lo requieran?</p>	<p>En el contexto educativo, se privilegia el apoyo psicosocial con una mirada pedagógica, de tal manera que permite detectar necesidades de los y las estudiantes y establecer estrategias para intervenirlas a través de actividades complementarias.</p> <p>El apoyo psicosocial ayuda a las personas a hacer frente a la situación de emergencia, posibilitando el aprendizaje en formas o estrategias de afrontamiento para reconstrucción de sus proyectos de vida, al recibir el acompañamiento adecuado.</p>
<p>¿Cómo identificar los Riesgos psicosociales que pueden tener mis estudiantes?</p>	<p>En el ámbito educativo se debe poner énfasis especial en las diversas situaciones de violencia a las que puedan verse expuestos los niños, niñas y adolescentes. En el contexto actual, es importante atender a los riesgos que la situación de emergencia trae consigo: problemas de salud, afectación emocional, aumento de violencia intrafamiliar y sexual, maltrato infantil, incremento de riesgos cibernéticos, aumento del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, intentos autolíticos, pérdidas familiares y duelos.</p> <p>Si identificas estos casos, se los debe derivar a los profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil (ya sean institucionales o distritales).</p>



<p>¿Cuál es el rol de los profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar acciones de prevención, actuación y restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes.</li> <li>• Brindar acompañamiento psicosocial en tres niveles: individual, familiar y comunitario.</li> <li>• Dar seguimiento a los casos de vulneración de derechos y riesgos psicosociales detectados durante la Emergencia Sanitaria.</li> <li>· Durante la emergencia, los DECE han activado las <b>Brigadas de Contención Emocional</b> que buscan acompañar a los miembros de la comunidad educativa mediante un espacio de confidencialidad y escucha ante las posibles consecuencias que implica un estado de Emergencia Sanitaria.</li> <li>· La manera de contactar con estas brigadas, es a través del correo electrónico: <a href="mailto:apoyo.psicosocial@educacion.gob.ec">apoyo.psicosocial@educacion.gob.ec</a>, y a través de la página de Facebook de las Brigadas de Contención Emocional Zonal.</li> </ul>
<p>¿Cómo identifico a personas que obligatoriamente necesitarán remisión a un servicio de atención externo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Personas con lesiones graves que ponen en riesgo la vida y que necesitan atención médica urgente (Llamar al 171 o al ECU 911).</li> <li>· Personas que están tan alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de sus hijos.</li> <li>· Personas que pueden hacerse daño a sí mismas.</li> <li>· Personas que pueden hacer daño a otros.</li> </ul>

#### **ANEXO 4. PROTOCOLOS PARA CASOS DE VIOLENCIA, PROBLEMAS DE SALUD MENTAL Y CONSUMO PROBLEMÁTICO DE SUSTANCIAS**

A continuación, se presentan algunas puntualizaciones a tomar en cuenta durante el acompañamiento frente a ciertas problemáticas psicosociales que pueden detectarse en el acercamiento telefónico que llesves a cabo con tus estudiantes y su familia. Es importante recalcar que frente a estas situaciones ya existen protocolos y rutas oficiales de actuación desde el sistema educativo; no obstante, te entregamos recomendaciones complementarias que pueden ayudar a que tu intervención sea más efectiva.

##### **4.1 PROTOCOLOS EN CASOS DE VIOLENCIA**

### **Qué hacer frente a casos de violencia.**

La violencia, en sus diferentes formas, es una problemática que afecta a niñas, niños y adolescentes, con gravísimas consecuencias para sus vidas. El sistema educativo ecuatoriano mantiene una política de respuesta y denuncia inmediata de estos casos, de tal forma que toda la comunidad educativa debe responder adecuadamente para prevenir, proteger y resguardar sus derechos a una vida libre de violencia.

En consecuencia todo el personal del MINEDUC se tiene que acoger a los *Protocolos Y Rutas de Actuación Frente a Situaciones de Violencia Detectadas o Cometidas en el Sistema Educativo*. Este documento establece que todo hecho de violencia detectado o cometido en el Sistema de Educación Nacional se debe reportar a la autoridad educativa tanto dentro de las instituciones educativas, como a los niveles desconcentrados (Distritos Educativos, Coordinaciones Zonales, Planta Central del MINEDUC) además de que se debe poner la respectiva denuncia en Fiscalía General del Estado, Juntas Cantonales de Protección de Derechos o tenencias políticas.

### **Pero, ¿qué ocurre con la violencia en el contexto de la emergencia sanitaria?, ¿Los NNA están seguros en sus casas o enfrentan mayores riesgos?**

La situación de emergencia ha obligado a las personas a quedarse en sus hogares, con pocas oportunidades para salir y compartiendo mucho tiempo y espacio juntos. Esta situación es especialmente riesgosa para mujeres, niñas y adolescentes que viven en ambientes donde ya hay o donde puede ocurrir violencia, sobretodo intrafamiliar, así como maltrato infantil. Están en condiciones de mayor vulnerabilidad porque conviven con su agresor, su presencia puede ser amenazante, impidiéndoles hacer llamadas de emergencia y no pueden alejarse o refugiarse en otros espacios (como lo es, por ejemplo, la institución educativa).

En estas situaciones, los/as docentes, más que nunca, son actores clave para responder a estos hechos. Como están en contacto permanente con los estudiantes, el acompañamiento puede ser la oportunidad -quizás la única- para detectar hechos de violencia y activar el sistema de respuesta.

Para esto, el sistema educativo tiene **Rutas y Protocolos** a seguir en estos casos, sin embargo, a continuación se entregan algunas recomendaciones adicionales para que, a través del acompañamiento telefónico, se pueda trabajar en la prevención, detección y abordaje de estas situaciones:

## **ACOMPañAMIENTO FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA**

### **Prevención**

- **Acompañar es hablar sobre violencia.** Es importante que docentes se tomen un tiempo para mencionar a sus estudiantes sobre esta problemática, comunicarles que durante la cuarentena hay NNA que se encuentran en riesgo y que ellos/ellas están ahí para apoyar. Esto permitirá que los NNA los ubiquen como personas confiables con las que se puede hablar y a quienes se puede acudir frente a estos hechos.

- **Fuentes de apoyo inmediato.** Recordar rutinariamente a los/las estudiantes que sí están en peligro o conocen a alguien que está en peligro, pueden pedir auxilio llamando al 911 o al 1800 DELITO (opción 4).

### Detección

- **Siempre alerta.** Debemos estar atentos a la manifestación de signos y/o síntomas de violencia (indicadores físicos, psicológicos o conductuales). Cualquiera de estas señales es justificativo para llevar a cabo el contacto telefónico con el/la estudiante para indagar un poco más sobre su situación general. Recuerda que muchos de estos indicadores pueden relacionarse con otros problemas de NNA y no necesariamente implican que exista violencia en sus vidas.
- **Saber preguntar.** Hablar sobre temas de violencia con un/a NNA no siempre es fácil y no debe ser abordado de manera invasiva. Se necesita confianza. Es recomendable llamar a preguntar sobre su situación general y, de ser posible, preguntar poco a poco sobre su situación personal y familiar. No es recomendable realizar la llamada con motivo directo de tu sospecha de violencia. (Revisar guía de preguntas)
- **Medir el riesgo.** Toma en cuenta que en un contexto de violencia, los/las NNA están en situación de especial vulnerabilidad. La cercanía con agresor puede colocarlos en situación de riesgo y es importante que nuestro acercamiento no los exponga a mayores peligros. Considerar la posibilidad de hablar en otro momento (cuando el agresor esté alejado), o indicarle que nos puede contar lo que está viviendo a través de otros mecanismos (whatsapp, enviando un mensaje escrito, etc.).
- **No revictimizar.** Es fundamental que nuestra intervención no cause mayor daño producto de un exceso de preguntas o la innecesaria profundización acerca de la situación que se vive, lo cual puede conducir a que la víctima nuevamente “reviva el hecho de violencia” (revictimización) (revisar guía de preguntas)
- **Guía de preguntas.** A continuación te entregamos una pauta sobre posible preguntas a realizar para detectar casos de violencia, así como preguntas que se deben evitar:

INTERVENCIÓN RECOMENDADA	EVITAR
<p>“Hola, quería aprovechar esta llamada para ver cómo van tus cosas, que conversemos un poco”</p> <p>“¿Durante la cuarentena, con quién estás viviendo y dónde?, “¿me podrías contar qué hace cada uno?”</p> <p>“He notado que tu comportamiento últimamente ha cambiado (describir cambios) y quisiera conversar contigo al respecto”</p> <p>“Estos cambios me han hecho pensar que quizás algo está ocurriendo en tu hogar que te pueda estar afectando”</p> <p>“En tu casa ocurren situaciones que te provocan miedo o peligro?”</p> <p>“¿Existe alguien que te esté causando</p>	<p>“Hola, te llamo porque sospecho que eres víctima de violencia”</p> <p>“Cuéntame todo lo que te ha pasado”</p> <p>“Ponme con tu padrastro al teléfono, quiero hablar inmediatamente con él sobre lo que te pasa”</p> <p>“¿Hiciste tú algo para que esa situación de violencia ocurriera?”</p>

<p>daño?”  “Existe alguien de confianza con quien prefieras que converse sobre lo que te está pasando”?</p>	
---	--

### Atención y Derivación

- Una vez que sea detectado el caso de violencia, es importante articular acciones con las Rutas y Protocolos del Sistema Educativo. Se debe comunicar a las autoridades de la institución, así como personal del DECE sobre la situación. Recuerda que la violencia constituye un delito, ante el cual TODOS los miembros de la comunidad educativa están obligados a denunciar.
- Recordar frecuentemente a estudiantes así como a sus familiares víctimas de violencia que, si están en peligro, pueden pedir auxilio llamando al 911 o al 1800 DELITO (opción 4). Puedes comunicarte también con el/la profesional DECE de tu institución o de apoyo distrital, de tal forma de que se activen los servicios de protección integral (SPI).

## 4.2 PROTOCOLOS EN CASOS DE ESTUDIANTES QUE PRESENTEN PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

### Qué hacer frente a problemas de salud mental

La salud mental es una parte fundamental de la salud integral e involucra una serie de componentes psicológicos, emocionales y/o subjetivos que determinan el estado de bienestar general de las personas. Recuerda que cuando pensamos en la salud mental no nos estamos refiriendo solamente a la existencia de trastornos o “enfermedades mentales”, sino que implica considerar “cómo me siento”, “qué cosas me están afectando” o “qué situaciones me preocupan”.

En el ámbito educativo, estos problemas afectan el desempeño general de los/las estudiantes y obstaculizan su capacidad de responder adecuadamente al proceso de formación. Por ese motivo, es importante que docentes estén listos/as para identificar estas problemáticas y para prestar el apoyo necesario.

### **Pero, ¿cómo ha afectado la pandemia del COVID a la salud mental de NNA y demás miembros de la comunidad educativa?**

La pandemia del COVID, así como todas las medidas adoptadas durante la emergencia, han tenido fuertes efectos en el estado emocional de las personas. El confinamiento, el aislamiento social y la falta de contacto social han alterado nuestra rutina diaria. A esto se suma una fuerte crisis económica y social, que genera en muchas personas preocupación e incertidumbre. Todos estos factores causan estrés emocional y afectan la salud mental, con fuertes repercusiones en NNA, quienes no siempre reconocen ni entienden qué ocurre y cómo les está afectando. En ciertos casos, hay NNA que ya tenían problemas de salud mental, los mismos que pueden agudizarse en el contexto de la emergencia sanitaria.

En secciones anteriores, la guía hace hincapié en la importancia de que el acompañamiento permita identificar, reconocer y aceptar las diferentes emociones (miedo, tristeza, preocupación, ansiedad, incertidumbre, etc.) y síntomas (llanto, rabieta, aburrimiento, deseos de salir de casa) que pueden surgir a propósito de la emergencia sanitaria, con el objeto de permitir la descarga y fomentar la regulación emocional. No obstante, en esta sección nos vamos a detener en ciertos problemas de salud mental específicos, entregándote algunas pautas que pueden servirte al momento de llevar a cabo el acompañamiento telefónico:

### Prevención

- **Acompañar es hablar sobre salud mental.** Es importante que docentes se tomen un tiempo para conversar y trabajar con sus estudiantes sobre cómo la emergencia sanitaria ha afectado la salud mental de todas y todos, particularmente en poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad, como son los NNA y personas con antecedentes. Es muy válido que les hagas saber con anticipación que pueden contar contigo para hablar y compartir sus sentimientos y malestares. Esto permitirá que los NNA te ubiquen como una persona confiable, con la que se puede hablar y a quien se puede acudir frente a sus problemas emocionales.

### ACOMPANAMIENTO FRENTE A PROBLEMAS DE SALUD MENTAL ESPECÍFICOS

- **DUELO.** El COVID 19 es una pandemia que ha traído consigo pérdidas importantes para las personas. La muerte de un ser querido/a, perder el trabajo, el no poder asistir a la institución educativa o inclusive el no poder salir a las calles son ejemplos de pérdidas, cosas que “se pierden” que, en mayor o menor medida, impactan en la salud mental de las personas. Frente a estos duelos es importante que lleves el acompañamiento apoyando al NNA para que reconozca y asimile (de acuerdo a su propio ritmo y capacidades) las diferentes etapas del duelo (porque el duelo puede provocar que la personas pase por fases de negación, ira, negociación, depresión y asimilación). *Revisar Guía de Duelo (Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus (covid-19))*
- **DEPRESIÓN.** La tristeza es una emoción humana normal, que puede presentarse en respuesta a situaciones problemáticas o conflictos. En el contexto de la pandemia, la suspensión de actividades al aire libre, la reducción de la interacción social (no poder ver a amigos o pareja), así como otras pérdidas (duelos) pueden generar o intensificar la tristeza. Conductas como llorar, el no querer levantarse de la cama, perder el apetito, son síntomas relacionados con la baja del estado de ánimo. No obstante, sin los sentimientos de tristeza son desproporcionados respecto a lo sucedido o persisten por mucho más tiempo de lo esperable se puede tratar de una situación que requiere atención especializada. Es fundamental que en el acompañamiento telefónico estemos listos para hablar sobre estos sentimientos y, de ser necesario, derivar el caso a un profesional de la salud mental o DECE.
- **ANSIEDAD.** El COVID es una enfermedad que todavía no tiene una cura o vacuna, y ante la cual todavía no se tienen todas las respuesta sobre sus eventuales efectos o consecuencias (sanitarias, económicas y sociales). Es esperable que esta realidad genere incertidumbre, y con esto, venga la ansiedad. La ansiedad es una sensación inquietante, preocupante y que

genera desconcierto, que puede manifestarse tanto en personas adultas como en NNA. El hablar con los/las estudiantes sobre las sensaciones que produce la situación de emergencia, el mantener una rutina diaria, contar con fuentes de información oficial, conocer y practicar las acciones para prevenir contagios (lavado de manos, uso de mascarillas, distanciamiento físico), el asignar a NNA tareas de apoyo en el hogar, son acciones que permiten tranquilizar y recuperar el control frente a la situación, ayudando a controlar la ansiedad.

- **Guía de preguntas.** A continuación te entregamos una pauta sobre posible preguntas a realizar para abordar problemas de salud mental, así como preguntas que se deben evitar:

INTERVENCIÓN RECOMENDADA	EVITAR
<p>“Quiero aprovechar esta llamada para que conversemos un poco sobre cómo la emergencia nos hace sentir”</p> <p>“La emergencia ha afectado cómo las personas piensan y se sienten”</p> <p>“Te he notado últimamente (triste, enojado) y me gustaría hablar al respecto”</p> <p>“¿Cómo estás?”</p> <p>“Me gustaría saber cómo te sientes”</p> <p>“¿Qué situaciones que te preocupan?”</p> <p>“Estas emociones son esperables a partir de lo que me cuentas”</p> <p>“Agradezco la confianza que has tenido para contarme cómo te sientes”</p>	<p>“¿Estás llorando?, “¿Por qué lloras?”</p> <p>“Esto que me cuentas no es para llorar”</p> <p>“Esos sentimientos son irracionales o no tienen sentido”</p> <p>“No vale la pena que te enojas por algo así”</p> <p>“Todo en esta vida tiene solución”</p> <p>“Mientras sigas llorando no voy a poder atenderte”</p> <p>“Lo que tú tienes es este [X] trastorno de salud mental”</p>

### Atención y derivación

- Es importante que distingas entre situaciones emocionales que puedas acompañar de otras que requieran atención de un profesional de salud mental. El acompañamiento telefónico que realizas se limita a reconocer y expresar emociones y sentimientos que tienen las personas, así como de permitir su desahogo, más no representa un diagnóstico psicológico o una intervención psicoterapéutica. Es fundamental no confundir tu acompañamiento psicosocial con otras formas de atención que deben ser llevadas a cabo por profesionales de la salud mental calificados. Apenas identifiques que estas emociones son llamativas y/o afectan el desenvolvimiento normal de la persona o su rutina diaria, debes buscar apoyo especializado. Consulta al profesional DECE respecto a la evolución que tiene tu acompañamiento telefónico para encontrar juntos alternativas de respuesta.
- Recuerda que la educación es un factor protector por excelencia, que mitiga el impacto emocional que trae consigo la emergencia, pues permite a NNA estructurarse, reorganizarse, asimilar situaciones psicosociales y responder con resiliencia, es decir, “la capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas” (Becona, 2006).

### 4.3 PROTOCOLOS EN CASOS DE CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y DROGAS

## **Qué hacer frente a situaciones de uso y consumo problemático de alcohol y drogas**

Organización Mundial de la Salud, OMS, define el término droga como toda sustancia, que poco tiempo después de ser incorporada en el organismo, produce una modificación en sus funciones (OMS, 1994). El alcohol, tabaco, los fármacos o estupefacientes son ejemplos de drogas. Pero más allá de ser meras sustancias, cada persona y la sociedad les otorga un significado particular, que responde a contextos históricos, socioculturales, simbólicos, a las necesidades y motivaciones de cada individuo. En esta línea, se debe distinguir entre el uso de una sustancia y el consumo problemático de las mismas; cuando hablamos de *uso* nos referimos a la relación que una persona establece con determinada sustancia (usarla con algún fin); no obstante, cuando se habla de *consumo problemático* se refiere “un estado de necesidad psicofisiológica que se expresa en un consumo compulsivo de drogas, que produce un deterioro del control del uso y alteración de la cognición” (MINEDUC, 2014).

El camino que lleva a jóvenes a iniciar el consumo perjudicial de sustancias está influenciado por varios factores, que a menudo escapan a su control. Estos pueden ser personales como la salud conductual y mental, el desarrollo neurológico, las influencias sociales en estos factores, el nivel micro (funcionamiento parental y familiar, escuelas e influencia de los compañeros) y el nivel macro (entorno socioeconómico y físico) pueden hacer a los adolescentes vulnerables al consumo de sustancias (ONU, 2018). En el ámbito educativo, estos problemas afectan el desempeño general de los/las estudiantes y obstaculizan su capacidad de responder adecuadamente al proceso de formación. Por ese motivo, es importante que docentes estén listos/as para identificar estas problemáticas y para prestar el apoyo necesario. Recuerda que el consumo problemático de alcohol y drogas es un fenómeno que puede relacionarse con otros problemas psicosociales que afectan a personas: violencia, soledad, carencias afectivas y/o vínculos familiares debilitados, por mencionar algunos.

### **Pero, ¿qué relación existe entre la pandemia del COVID y el uso de sustancias como alcohol y drogas?**

De partida, las situaciones de crisis o emergencia promueven un incremento en el consumo de alcohol o drogas por parte de la población, las mismas que pueden desencadenar un consumo problemático de sustancias o una adicción. Muchas personas pueden hacer uso de sustancias con el propósito de relajarse o aliviar el estrés; no obstante, el consumo de sustancias, si bien puede provocar inicialmente estados placenteros, representa un depresor del sistema nervioso que puede generar ansiedad, alterar el sueño, ocasionar problemas de salud, interferir en la relaciones familiares o limitar la capacidad de autocontrol y de afrontar problemas adecuadamente (OMS, 2018).

El consumo problemático de alcohol, tabaco y otras drogas es un fenómeno social que puede afectar tanto a los adultos como a las niñas, niños y adolescentes, y en situaciones de encierro este riesgo psicosocial exacerba otras situaciones asociadas a la violencia, intentos autolíticos, discusiones y aislamiento (Ministerio de Educación, 2020). El confinamiento complica el acceso que las personas consumidoras tienen de sustancias, el acceso a servicios de atención y también provoca cambios en sus hábitos y frecuencias de consumo. Todas estas circunstancias se relacionan con la abstinencia, esto es, la privación del consumo de drogas o alcohol. La necesidad de consumir puede también provocar que las personas incurran en conductas de riesgo.

## ACOMPAÑAMIENTO FRENTE A SITUACIONES DE CONSUMO PROBLEMÁTICO DE ALCOHOL Y OTRAS DROGAS

### Prevención

- **Acompañar es hablar sobre consumo problemático de sustancias.** Es importante que docentes se tomen un tiempo para mencionar a sus estudiantes sobre esta problemática, comunicarles que esta situación también puede ocurrir durante el confinamiento y que tú estás ahí para apoyar. Se puede enfatizar en que también pueden existir personas que ya tenían problemas de consumo y que el confinamiento puede traerles complicaciones. Esto permitirá que los NNA te ubiquen como una persona confiable con las que se puede hablar y a quien se puede acudir frente a estos hechos.
- **¿Qué prevenimos?** En materia de consumo de alcohol y drogas, se busca que las acciones de prevención eviten que estudiantes tengan contacto con estas sustancias, lleguen a necesitarlas para sentirse bien o dependan de ellas para vivir. También se apunta a que no existan formas de relación y convivencia entre grupos de niñas, niños y adolescentes en donde estas sustancias ocupen un lugar necesario. Pero sobretodo, se busca que el consumo no incremente las condiciones de vulnerabilidad de niñas, niños y adolescentes o las/los vincule con redes de microtráfico o les haga experimentar violencia (MINEDUC, 2013).
- **Fuentes de apoyo inmediato.** Recordar rutinariamente a los/las estudiantes que si una persona, luego de consumir alcohol y/o drogas, experimenta una **intoxicación aguda o sobredosis** (pérdida de conocimiento, incapacidad de mantenerse de pie, alteraciones a nivel de la conciencia o no es posible despertarla, desmayo o mareos, dificultad para respirar/hiperventilación, contracción/dilatación marcada de las pupilas, náuseas/vómito, sudoración, labios/uñas azulados, alucinaciones/paranoia, relajación muscular, aceleración/disminución del ritmo cardiaco, convulsiones, zumbido/timbre en los oídos), se debe **llamar inmediatamente al 911.**

### Detección.

- **Siempre alerta.** Debemos estar atentos a la manifestación de signos y/o síntomas (físicos, psicológicos o conductuales) de consumo de alcohol y/o drogas como pueden: ser bajar el rendimiento académico, faltar a clases a menudo, cambiar el grupo de amigos radicalmente, cambios en el estado de ánimo, si tienen amistades que usan drogas, presencia de pupilas dilatadas o contraídas, ojos enrojecidos y pequeños, congestión nasal, reacción lenta de movimientos, hablar despacio o aceleradamente, confusión o desorientación, entre otros (MINEDUC; 2013). Es probable que, a propósito de el confinamiento, las personas sospechen o descubran que un familiar ya tenía un problema de consumo. Cualquiera de estas señales es justificativo para llevar a cabo el contacto telefónico con el/la estudiante para indagar un poco más sobre su situación particular.
- **Derribando algunos mitos.** Recuerda que la idea de que “hablar sobre drogas aumentará la curiosidad e interés por consumirlas” es un mito, pues seguramente niñas, niños y adolescentes ya han escuchado sobre el tema y lo que necesitan es un espacio adecuado para



plantear sus dudas e inquietudes al respecto. Justamente tu rol va del lado de fomentar el diálogo, a través de información validada y fundamentada en evidencia.

- **Saber preguntar.** Hablar sobre consumo de alcohol y drogas no siempre es fácil y no debe ser abordado de manera invasiva. Muchas personas consumen “a escondidas” u ocultan sus conductas de consumo, por lo cual se requiere de confianza para que hablen sobre sus problemas y se sinceren respecto a si estos problemas están asociados al consumo de alcohol o drogas, conocer qué sustancia consumen, la frecuencia y qué sensaciones o emociones están experimentando. Es recomendable llamar a preguntar sobre la situación general de el/la estudiante y, de ser posible, preguntar poco a poco sobre su situación personal y familiar. No es recomendable realizar la llamada con motivo directo de tu sospecha de consumo de alcohol o drogas.
- **Guía de preguntas.** A continuación te entregamos una pauta sobre posible preguntas a realizar para detectar situaciones de consumo problemático de alcohol o drogas, así como preguntas que se deben evitar:

INTERVENCIÓN RECOMENDADA	EVITAR
<p>“Hola, quería aprovechar esta llamada para conversar contigo y saber cómo estás”</p> <p>“He notado que tu comportamiento últimamente ha cambiado (describir cambios) y quisiera conversar contigo al respecto”</p> <p>“¿Durante la cuarentena, cuál es tu rutina diaria?, ¿te mantienes ocupado/a o tienes mucho tiempo libre?, ¿cómo se reparten las tareas del hogar?”</p> <p>“¿En tu hogar existe la confianza de hablar sobre los problemas de cada uno o prefieres hablar de estas cosas con otras personas?, ¿Con quién?”</p> <p>“¿Qué es lo que más/menos te gusta hacer en tu tiempo libre?”</p> <p>“¿Cómo son tus relaciones de amistad?, Me podrías contar con quién y cómo te llevas con ellos/as?”</p> <p>“A veces dentro de un grupo de amistades se siente presión de que todos/as hagan alguna cosa, ¿te has sentido presionado/a por hacer cosas como consumir alcohol o drogas?”</p> <p>“Has pensado sobre tu proyecto de vida? ¿Qué cosas has pensado hacer para lograr esos planes que tienes para tu futuro?”</p> <p>“Agradezco la confianza que has tenido para contarme sobre lo que te pasa. Es importante que hablemos de esto con el DECE para ver cómo te podemos ayudar”</p>	<p>“Hola, te llamo porque me parece que estás metido en cosas malas”</p> <p>“Dime quiénes son todas las personas que consumen drogas en el curso, nombres y apellidos”</p> <p>“Las personas que se drogan son personas feas y vagas que no tienen nada mejor que hacer”</p> <p>“A las personas borrachas o drogadictas les pasan cosas horribles, no querrás que eso te pase a ti”</p> <p>“Prométeme que desde ahora no vas a volver a usar drogas”</p> <p>“Ponme inmediatamente con tu mamá, quiero que sepa lo que me acabas de contar”</p>

## Atención y Derivación

- Cualquier sospecha o reporte sobre una conducta de consumo de alcohol o drogas en estudiantes o en su entorno familiar es suficiente para que el docente comunique sobre la situación al profesional DECE respectivo, con el objeto de que éste aplique los debidos protocolos y se determine cuál es la intervención a seguir.
- Para el caso de una persona que presenta consumo problemático de drogas, que se encuentra estable y requiere evaluación o asesoramiento, puede llamar 171 opción 1 para que los Centros de Salud que estén operando, puedan atenderlo de manera presencial; o al 171 opción 2 para asesoramiento y notificación de caso para acceso a teleasistencia en salud mental; o al 171 opción 6 para recibir primeros auxilios psicológicos, donde personas capacitadas le apoyarán y remitirán a un profesional para el acompañamiento.

## ANEXO 5. INFORME DE REPORTE DEL HECHO DE VIOLENCIA

INFORME DE REPORTE DEL HECHO DE VIOLENCIA	
Institución Educativa:	
Informe N°	Fecha:
Nombre del Docente que ha identificado el hecho de violencia	
1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE:	
Apellidos y nombres:	
Fecha de nacimiento:	Día: _____ Mes: _____ Año: _____
Edad:	
Grado o curso:	
2. DATOS GENERALES DE LA MADRE, PADRE Y/O REPRESENTANTE LEGAL	
Nombres y apellidos:	
Vínculo entre la Persona y el estudiante:	
Dirección domiciliaria:	

Teléfono de contacto:		
<b>3. DATOS SOBRE LA PRESUNTA SITUACIÓN DE VIOLENCIA</b>		
Fecha y lugar en el que ocurrió la presunta situación de violencia: Día: _____ mes: _____ año: _____ Lugar: _____ Tipo de relación del agresor con la víctima: _____		
<b>4. RESUMEN DEL PRESUNTO HECHO DE VIOLENCIA COMETIDO O DETECTADO</b> (Transcriba detalladamente lo expresado por el/la estudiante o la persona que refiere la presunta situación, de manera objetiva)		
El/La estudiante refiere que .....		
_____ _____ (Nombre y apellido persona que registra el informe de reporte de hecho)		_____ _____ (Nombre y apellido Autoridad Educativa Institucional)
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>
<b>Observaciones:</b>		
<i>Recuerde el deber de denunciar según el artículo 422 del COIP.</i>		

## REFERENCIAS:

- Alianza para la Protección y Prevención del Riesgo Psicosocial en Niños, Niñas y Adolescentes(2012)Guía para una Intervención Integral en Prevención de los Riesgos Psicosociales en NNA, AECID, España.
- Becona, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. 11. 10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (2011)
- Ministerio de Educación (2020), Ruta de actuación para familias frente a situaciones asociadas a alcohol y drogas durante la emergencia sanitaria nacional.
- MinEduc (2020) Plan educativo: Aprendamos juntos en casa.
- MinEduc (2014) Programa de Participación Estudiantil: Guía metodológica para padres, madres y representantes, educación preventiva integral de los usos y consumos problemáticos de alcohol tabaco y otras drogas en el sistema educativo nacional.
- Guía de Duelo. Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus (covid-19), Recursos Oficiales entregados por el Ministerio de Educación Ecuador.
- Ministerio de Educación Colombia (Abril 2020) Acompañamiento Pedagógico/Psicosocial desde Orientación Escolar en Tiempos de Contingencias y Crisis Sociales, Colombia.
- ONU; UNODC (2018). Informe Mundial sobre Drogas. Resumen, conclusiones, y consecuencias en materia de políticas.
- Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo.OMS: Ginebra.Para observaciones o preguntas sobre aspectos técnicos de esta publicación, por favor contacte:• Dr Mark van Ommeren, Departamento de Salud Mental y Uso de Sustancias
- OPS/OMS (2006). Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Educación