

Protocolo de atención

del servicio de **Refuerzos Académicos y Tutorías**



Permanencia Estudiantil

Ean Contigo

Gerencia de Vida Universitaria y
Experiencia al Estudiante

Universidad Ean

2026

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Refuerzos Académicos y Tutorías hace parte del proceso de la Coordinación de Permanencia Estudiantil como mecanismo de apoyo académico para los estudiantes activos matriculados de la Universidad Ean. Su objetivo es acompañar y fortalecer el desarrollo de los estudiantes, principalmente en habilidades de comunicación, inglés y matemáticas.

Para ello, se ha elaborado este protocolo de atención, el cual especifica el alcance, las modalidades del servicio, el seguimiento y el acompañamiento. Este lineamiento servirá como ruta de acción para la prestación del servicio y como guía para los tutores del área, proporcionando las directrices y la estructura para la atención, garantizando un marco de calidad en el proceso que se realiza con los usuarios.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Refuerzos Académicos y Tutorías

Este servicio de la Coordinación de Permanencia Estudiantil comprende acciones que tienen como objetivo mejorar el desempeño académico de los estudiantes Eanistas, fortaleciendo y complementando el plan de tutorías y refuerzos ofertado por la academia para ellos. Se fomentan espacios de trabajo e interacción entre tutores y estudiantes en áreas clave: comunicación, inglés y matemáticas. Estos espacios pueden ser sesiones individuales o grupales, en las modalidades presencial o virtual.

Las sesiones de refuerzos académicos y tutorías tienen como meta brindar apoyo a los estudiantes en su proceso académico, estas no sustituyen de ninguna manera las horas de clase correspondientes a las unidades de estudio cursadas por los estudiantes. Así mismo, no comprenden realización de trabajos o tareas; revisiones antes de entrega de tareas, trabajos, ejercicios u otros deberes asignados en clase; abordaje de temas fuera del alcance de cada área ni segundos conceptos relacionados con calificaciones obtenidas en trabajos o evaluaciones.

2.1.1. Tutoría individual

Sesión de apoyo personalizada, en modalidad individual o con amigos (hasta 5 estudiantes en total por tutoría), orientada a las necesidades específicas de los estudiantes en relación con su programa académico en las áreas clave mencionadas.

• Primera sesión

Es aquella que agenda el estudiante por primera vez. Esta sesión tiene como objetivo acercarse al estudiante y conocer detalles del motivo de agendamiento para, posteriormente, trazar un plan de trabajo conjuntamente según sea el caso. En este primer encuentro también se socializará con el estudiante las particularidades del servicio, tales como el tiempo de duración de cada tutoría, el proceso de agendamiento, tiempo máximo de espera, etc.

• Sesiones de seguimiento

Son tutorías adicionales acordadas con el estudiante como parte de un plan de trabajo en caso de que se identifique la necesidad de abordar otros temas de refuerzo académico. Estas tienen como objetivo monitorear, durante la sesión, las actividades y/o compromisos establecidos previamente para evaluar el avance del estudiante

2.1.2. Tutoría grupal

Este tipo de refuerzo académico se lleva a cabo por medio de eventos, talleres, entrenamientos, charlas virtuales y presenciales, en los que se abordan temas con mayor demanda por parte de los estudiantes.

3. MARCO NORMATIVO

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia, en su compromiso con la promoción y garantía del derecho a la educación, ha establecido políticas y directrices para asegurar un sistema educativo público sostenible, inclusivo y de alta calidad, desde la primera infancia hasta la educación superior. El siguiente apartado describe los lineamientos, reglamentos y procesos relevantes para la gestión de acciones que permitan identificar riesgos y anticipar la ausencia o deserción estudiantil.

El decreto 1075 de 2015 establece, en su artículo 1.1.1.1, numerales 1 y 3, que uno de los objetivos del Ministerio de Educación Nacional es “garantizar y promover, por parte del Estado, a través de políticas públicas, el derecho y acceso a un sistema educativo público sostenible que asegure la calidad y la pertinencia en condiciones de inclusión, así como la permanencia en el mismo, tanto en la atención integral de la calidad para la primera infancia como en todos los niveles: preescolar, básica, media y superior”.

Asimismo, el Ministerio de Educación Nacional expidió la Guía para la Implementación del Modelo de Gestión de Permanencia y Graduación Estudiantil de las Instituciones de Educación Superior, la cual se entiende como un “instrumento que proporciona estrategias, acciones y herramientas que guían a las Instituciones de Educación Superior (IES) en el diseño de la implementación de un modelo de gestión de la permanencia y graduación estudiantil eficiente, enmarcado en el mejoramiento de la calidad de la educación superior”. En este documento también se resalta la importancia de implementar acciones que favorezcan la adaptabilidad a la vida universitaria y los retos académicos.

La Resolución No. 078 de 2018, por la cual se adoptan los Lineamientos de Permanencia Estudiantil de la Universidad Ean, establece que la gestión de la Coordinación de Permanencia Estudiantil hace referencia a las acciones que contribuyan al éxito académico y la graduación oportuna de los estudiantes, reconociendo las necesidades de los mismos, y de esta forma promover el mejoramiento de los procesos de acompañamiento académico. Asimismo, como señala en su Artículo No. 4, sobre los principios de la gestión de Permanencia Estudiantil, uno de los principios orientadores es el “acompañamiento: garantizar, de acuerdo con los recursos institucionales, que sus estudiantes cuenten con las herramientas necesarias para la adaptación a la vida universitaria”.

En su Artículo No. 5, sobre el alcance de la gestión de permanencia, cobertura y tipos de apoyos establecidos, “la Universidad Ean gestionará la permanencia estudiantil bajo una perspectiva de análisis multidimensional, que permita identificar oportunamente los factores o variables que inciden en la ausencia o deserción”.

De acuerdo con lo anterior, el proceso de la Coordinación de Permanencia Estudiantil tiene como alcance la gestión y administración de datos que identifiquen riesgos, anticipen ausencia o deserción y conduzcan a la acción oportuna de orientación al estudiante y le brinden el apoyo necesario para cumplir con su objetivo.

Por esta razón, surge la figura de los tutores de éxito, desde la Coordinación de Permanencia Estudiantil, como un apoyo adicional de refuerzos académicos para los estudiantes, que contribuya a la permanencia y a la graduación eficiente a través del acompañamiento.

4. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer el marco de acción del servicio de Refuerzos Académicos y Tutorías: individuales y grupales.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de Refuerzos Académicos y Tutorías integra las sesiones de apoyo individual y grupal a toda la comunidad estudiantil eanista. Para el caso de la tutoría individual, los estudiantes acceden de forma voluntaria al servicio a través del agendamiento de sesiones y dependiendo del tema y las necesidades de cada uno se evaluará en común acuerdo el número de sesiones necesarias para dar trámite a este.

Las sesiones de Refuerzos Académicos y Tutorías tienen como meta brindar apoyo a los estudiantes en su proceso académico; estas no sustituyen de ninguna manera las horas de clase correspondientes a las unidades de estudio cursadas. Así mismo, no comprenden realización de trabajos o tareas; revisiones antes de entrega de tareas, trabajos, ejercicios u otros deberes asignados en clase; abordaje de temas fuera del alcance de cada área ni segundos conceptos relacionados con calificaciones obtenidas en trabajos o evaluaciones.

Para iniciar el proceso de Refuerzos Académicos y Tutorías, el estudiante debe realizar el agendamiento de sesiones a través de los canales dispuestos por la Coordinación de Permanencia Estudiantil. Durante el agendamiento, se autoriza por parte del estudiante el tratamiento de datos personales. Dicha información será registrada conforme a la política de tratamiento de datos sensibles dispuesta para el servicio, garantizando la privacidad, confidencialidad y protección de los reportes registrados.

6. RUTA DE ATENCIÓN

6.1. Modalidades de atención

La oferta del servicio de Refuerzos Académicos y Tutorías dispone de una agenda abierta de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m., con atención en modalidad virtual o presencial, y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., únicamente en modalidad virtual, según disponibilidad de agenda. Para ambos casos y en igualdad de términos, se requiere previo agendamiento de la sesión mínimo un día antes, descripción del motivo de agendamiento y autorización por parte del estudiante para el tratamiento de sus datos personales.

• Atención virtual

La atención virtual es aquella que brinda el tutor al estudiante a través de las plataformas virtuales dispuestas por la Universidad, las cuales permiten la comunicación y el intercambio de información. Este encuentro se realiza teniendo en cuenta los principios de confidencialidad y privacidad.

• Atención presencial

La atención presencial es aquella que se realiza de forma física con el estudiante en las instalaciones establecidas por la Universidad. Este tipo de atención permite reconocer de forma directa ciertas actitudes, expresiones verbales y corporales que pueden aportar un valor significativo al momento de establecer un plan de trabajo.

6.2. Solicitud y agendamiento de sesiones

El servicio se ofrece en los horarios dispuestos por la Coordinación de Permanencia Estudiantil, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Las sesiones se programan según la disponibilidad del servicio de Refuerzos Académicos y Tutorías.
- Los canales para realizar el agendamiento de sesiones serán únicamente los dispuestos por la Coordinación de Permanencia Estudiantil.
- El estudiante podrá agendar más de una sesión por semana según se acuerde con el tutor, dependiendo de las necesidades identificadas, tomando en cuenta la importancia de no crear dependencia al proceso.
- Si la persona no puede asistir a la tutoría, deberá cancelar o reagendar hasta 12 horas antes de la sesión a través del link de agendamiento que llegó a su correo. O, en caso contrario, notificar su inasistencia con anticipación, para que otra persona pueda disponer de este espacio.

6.3. Canales de agendamiento de sesión

El proceso de agendamiento de las sesiones podrá realizarse a través de los siguientes canales:

• Página Web

El estudiante debe realizar el agendamiento de sesión en la página web de la Universidad (universidadean.edu.co) mediante la siguiente ruta: Estudiantes/Ean Contigo/Refuerzos Académicos y Tutorías/Agéndate aquí. En este sitio se podrá revisar la programación, disponibilidad para el agendamiento y los tutores que brindan el servicio.

• Otros medios

A través de distintos medios de difusión –como canales de Whatsapp, banner en Canvas, videos e imágenes fijas en pantallas, carteles, etc., los estudiantes tienen acceso al código QR o enlace de agendamiento. Además, el equipo de Permanencia Estudiantil facilitará esta información a quien lo solicite directamente.

7. ESTRUCTURA DE LA TUTORÍA

A continuación, se establece una serie de pasos que definen la estructura de la atención en términos de claridad, calidad y cubrimiento de los aspectos que favorezcan el aprendizaje y la adaptabilidad académica del estudiante.

7.1. Contextualización

Se realiza al inicio de la sesión, posterior al saludo, y permite establecer el marco de actuación de cada proceso. Durante esta se indaga sobre los motivos por los que el estudiante agendó la tutoría y también se le proporciona la información relacionada con los objetivos del servicio, alcance de la atención, límites, duración de cada sesión, tipos y modalidades de atención, entre otros aspectos desarrollados en el presente protocolo.

En el caso que se identifique la necesidad de realizar más de una sesión para abordar otros temas de refuerzo académico, se establecerá un plan de trabajo con tutorías de seguimiento.

7.2. Inicio de la tutoría

Si es la primera sesión, se identifica el tema específico a reforzar con el estudiante, se establecen los conocimientos previos y las dificultades en relación con el tema en mención y, posteriormente, se determinan las acciones de mejora necesarias.

En caso de tratarse de una sesión de seguimiento, se revisarán los compromisos acordados y se dará continuidad a las acciones de mejora.

Se esperará que el estudiante llegue o se conecte a la sesión en los primeros 10 minutos, de no hacerlo se le indicará que la tutoría no fue efectiva y se le invitará a reagendar.

7.3. Desarrollo de la tutoría

En esta etapa de la sesión se trabajará en despejar las dudas, brindar práctica y apoyo adicionales a partir de diferentes estrategias que permitan comprender el tema en cuestión.

7.4. Cierre de la tutoría

Una vez puestas en práctica las acciones de mejora, se realiza la retroalimentación de la sesión. Así mismo, se acuerdan aspectos para la continuidad del proceso, tales como la fecha de la próxima sesión (si aplica), actividades y compromisos a seguir. En caso de tratarse de la última sesión se revisan y destacan los logros alcanzados.

Con el objetivo de conocer la percepción del servicio, el estudiante diligenciará la encuesta de satisfacción compartida o enviada a través de los canales dispuestos por la Universidad.

7.5. Registro de la tutoría

Al finalizar la sesión, el tutor cuenta con 10 minutos para realizar el registro de los avances, los compromisos, observaciones y otros elementos relevantes desarrollados en la tutoría.

7.6. Seguimiento

Este incluye las acciones que desarrollan los tutores con el estudiante para lograr los objetivos trazados. En este proceso se monitorean las actividades y/o compromisos establecidos para evaluar su avance. Este seguimiento se realiza durante las sesiones presenciales y virtuales, registrando la información brindada en el sistema o aplicación dispuesto por la Coordinación de Permanencia Estudiantil.

7.7. Duración del servicio

Las sesiones de tutoría se desarrollan en el horario y modalidad de asistencia elegido por el estudiante al momento de realizar la reserva mediante el canal destinado para ello. Cada sesión durará alrededor de 45 a 50 minutos, durante este tiempo se desarrollarán los diferentes momentos propuestos en la estructura de la tutoría.

Al finalizar, el tutor dispondrá de 10 minutos para realizar el registro de la sesión.

7.8. Límite de sesiones por estudiante

Dada la naturaleza del servicio y su relevancia en los procesos de aprendizaje, las tutorías no tienen límite de sesiones por semestre; sin embargo, se acordará con el estudiante el número de sesiones semanales con base en su proceso y según disponibilidad de agenda. Adicionalmente, en la primera sesión se identificarán las necesidades del estudiante y se proyectarán sesiones de seguimiento.

7.9. Sesiones no efectivas

Una sesión será considerada como no efectiva cuando el estudiante no realice la cancelación, reagendamiento o notificación oportuna de su inasistencia y no se presente durante el tiempo máximo de espera (10 minutos). La sesión no efectiva será registrada por el tutor.

Con el fin de incentivar el uso responsable del servicio y tener un mayor alcance de este entre la comunidad estudiantil, en caso de que haya dos sesiones no efectivas de manera consecutiva sin cancelación o justificación, el estudiante deberá esperar dos semanas para poder agendar nuevamente otra sesión.

7.10. Acciones

Una vez agendada la sesión, el estudiante recibe confirmación al correo electrónico con el que se registró con toda la información necesaria para su asistencia. Es recomendable que para ello lo haga a través de su cuenta institucional, que es el medio por el cual se le enviarán todos los comunicados correspondientes.

Un día antes y 15 minutos antes de la tutoría, el estudiante recibirá también un correo electrónico automático como recordatorio de su sesión.

Durante los primeros 10 minutos de espera en sala, presencial o virtual, se establece contacto vía Microsoft Teams con el estudiante para confirmar su asistencia. En caso de que responda e indique que no asistirá se cancelará la sesión y se le recomendará que reagende otra tutoría. Si por el contrario, el estudiante no asiste y no responde, se enviará un mensaje a través del correo institucional para informarle que la sesión se registrará como no efectiva y se le compartirá nuevamente el enlace de agendamiento para que reagende.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto 1075 de 2015 (Ministerio De Educación Nacional 26 de mayo de 2015).
Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015 | Ministerio de Educación Nacional
(mineduccion.gov.co)

Guía para la Implementación de Educación Superior del Modelo de Gestión de Permanencia y Graduación Estudiantil en Instituciones de Educación Superior de 2015 (Ministerio de Educación Nacional)
[articles-356272_recurso.pdf](#) (mineduccion.gov.co)

Protocolo de atención del servicio de Apoyo Psicopedagógico.
[Protocolo_de_atencion_Apoyo_Psicopedagogico.pdf](#)
(universidadean.edu.co)

Resolución 078 de 2018 (Universidad Ean 06 de septiembre de 2018)
[ResolucionNo-078-de-2018-Politica-Permanencia.pdf](#)
(universidadean.edu.co)