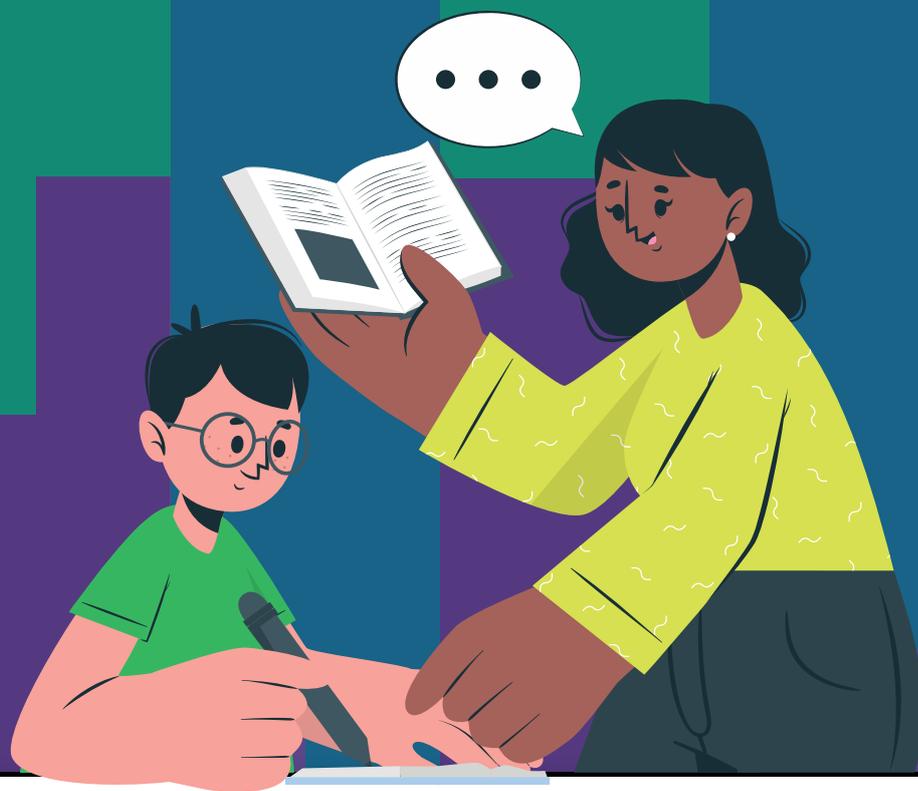


# Protocolo de atención del servicio de Apoyo Psicopedagógico

Permanencia Estudiantil  
Ean Contigo  
Experiencia Estudiantil  
Gerencia de Proyección y Crecimiento  
Universidad Ean



## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Marco conceptual.....	3
2.1. Orientación psicopedagógica.....	3
2.2. Orientación individual.....	4
2.2.1. Acompañamiento.....	4
2.2.2. Asesoría.....	4
2.3. Orientación grupal.....	4
3. Marco normativo.....	5
4. Objetivo del protocolo.....	6
5. Alcance del servicio.....	6
6. Rutas de atención.....	7
6.1 Modalidades de atención.....	7
6.1.1. Atención virtual.....	7
6.1.2. Atención presencial.....	7
6.2. Solicitud y agendamiento de citas.....	7
6.2.1. Canales de agendamiento de sesión.....	8
6.2.1.1. Página web.....	8
6.2.1.2. Solicitud telefónica.....	8
7. Estructura de atención.....	8
7.1. Encuadre.....	8
7.2. Seguimiento, asesoría y acompañamiento.....	9
7.3. Cierre de sesión.....	9
7.4. Registro de historia psicopedagógica.....	9
7.5. Duración del servicio.....	9
7.5.1. Seguimiento psicopedagógico ( <i>casos especiales</i> ).....	9
7.5.2. Apoyo y orientación psicopedagógica.....	10
7.5.3. Primera sesión.....	10
7.5.4. Otras sesiones.....	11
7.5.5. Límite de sesiones por consultante.....	11
7.5.6. Citas no efectivas.....	11
7.5.6.1. Acciones.....	11
7.5.7. Sesiones no efectivas de manera consecutiva sin cancelación o justificación..	12
8. Referencias bibliográficas.....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Apoyo Psicopedagógico hace parte del proceso de la Coordinación de Permanencia Estudiantil como mecanismo de acompañamiento a los estudiantes de la Universidad Ean. Su objetivo es “orientar a los estudiantes en acciones que mejoren su formación académica mediante el uso de estrategias, herramientas y técnicas de estudio que les permita adaptarse mejor al ambiente universitario”.

Para ello, se elaboró el siguiente protocolo para la atención psicopedagógica, el cual especifica el alcance, las modalidades de atención, el seguimiento y el acompañamiento. Este lineamiento servirá como ruta de acción para la prestación del servicio y como guía para los colaboradores del área de Apoyo Psicopedagógico, proporcionando los lineamientos y la estructura para la atención, garantizando un marco de calidad en el proceso que se realiza con los usuarios del servicio.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1. Orientación psicopedagógica

El servicio de Apoyo Psicopedagógico implementa una serie de acciones que favorecen los procesos formativos de los estudiantes, por medio de estrategias, herramientas y técnicas de estudio que facilitan y promueven una mejor adaptabilidad al entorno académico universitario, contribuyendo a la permanencia y graduación oportuna de la comunidad estudiantil eanista. Los principales ejes de acción son:

- 🟩 Hábitos de estudio.
- 🟩 Técnicas y estrategias de estudio.
- 🟩 Aprendizaje autónomo.
- 🟩 Estilos de aprendizaje.
- 🟩 Estrategias para el trabajo en equipo en AVA.

## 2.2. Orientación individual

La orientación individual es aquella realizada por el profesional y el estudiante de forma individual, cada sesión tiene una duración de 45 a 50 minutos. Busca escuchar y orientar situaciones que pueden afectar, alterar o interrumpir el rendimiento y continuidad académica; además de identificar, proponer y orientar la implementación de estrategias que favorezcan el aprendizaje y la adaptabilidad académica. De esta forma, se busca mitigar la ausencia o deserción estudiantil.

### 2.2.1. Acompañamiento

Tiene como objetivo escuchar, orientar y apoyar al estudiante en situaciones que pueden afectar, alterar o interrumpir su rendimiento y/o continuidad académica. También, identificar, proponer y orientar el uso cotidiano de estrategias que favorezcan el aprendizaje y la adaptabilidad académica. En este tipo de orientación individual se suele abordar temas asociados al desarrollo de hábitos de estudio, estilos de aprendizaje, técnicas de estudio, gestión del tiempo, entrenamiento de habilidades cognitivas y comunicativas, etc.

### 2.2.2. Asesoría

Tiene como objetivo informar y orientar al estudiante en temas específicos, promoviendo la escucha activa y la búsqueda de acciones y estrategias que solucionen las dificultades que afectan de manera significativa su continuidad académica. En este escenario, se describen las generalidades del servicio y su alcance.

## 2.3. Orientación grupal

Este tipo de orientación se lleva a cabo a través de eventos, talleres, entrenamientos, charlas virtuales y presenciales, en los que se abordan temas particulares asociados a los intereses del servicio: técnicas de estudio, estrategias para el trabajo en equipo, estrategias de entrenamiento de habilidades cognitivas, aprendizaje estratégico, etc.

### 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, son principios orientadores:

“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”.

En 2023, se realizó la actualización del Manual de Procedimientos de Permanencia Estudiantil y se agregó la definición 3.11. sobre apoyo psicopedagógico, descrito como “Apoyo dirigido a implementar acciones que favorecen los procesos formativos de los estudiantes a través de orientación de estrategias, herramientas y técnicas de estudio que faciliten y promuevan una mejor adaptabilidad al entorno académico universitario”.

De acuerdo a 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.

#### 4. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer el marco de acción de los servicios de Apoyo Psicopedagógico relacionados con la orientación individual: asesorías, acompañamiento y orientación grupal.

#### 5. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de Apoyo Psicopedagógico integra las asesorías y el acompañamiento individual y grupal a toda la comunidad estudiantil eanista. Ahora bien, para el caso de la intervención individual, los estudiantes acceden de forma voluntaria al servicio a través del agendamiento de citas y dependiendo del caso el profesional en psicopedagogía evaluará, en común acuerdo con el estudiante, el número de sesiones necesarias para dar trámite a este.

Es importante mencionar que la atención psicopedagógica individual no sustituye la intervención especializada; la atención que se ofrece es de orden orientativo por medio de sesiones de seguimiento, durante las cuales se conocen ciertas situaciones y factores que inciden en el rendimiento académico y permiten orientar al estudiante en la toma de decisiones académicas.

Para iniciar el proceso de acompañamiento psicopedagógico, el estudiante debe realizar el agendamiento de citas a través de los canales dispuestos por la Coordinación de Permanencia Estudiantil. Durante la programación, se autoriza por parte del estudiante el tratamiento de datos personales.

Para los casos de la orientación individual, se realizará la apertura de la historia psicopedagógica del estudiante en el aplicativo dispuesto por la Universidad para este fin, de forma obligatoria y sin excepción alguna. Dicha información está siendo 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 Apoyo Psicopedagógico dispone de citas para atención en modalidad virtual y presencial. Para ambos casos y en igualdad de términos, se requiere previo agendamiento de la cita, descripción del motivo de consulta y autorización por parte del estudiante para el tratamiento de sus datos personales.

#### 6.1.1. Atención virtual

La atención virtual es aquella que se realiza por el profesional y el 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.

#### 6.1.2. Atención presencial

La atención presencial es aquella que se realiza de forma física con el estudiante en las instalaciones establecidas por la Universidad, garantizando la comodidad, confidencialidad y las condiciones de bioseguridad. Este tipo de atención permite reconocer de forma directa ciertas actitudes, expresiones verbales y corporales que pueden aportar un valor significativo al momento de trazar la ruta y definir las acciones para el acompañamiento y/o el asesoramiento.

### 6.2. Solicitud y agendamiento de citas

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

- Las citas se programan según la disponibilidad del servicio de Apoyo Psicopedagógico.
- Los canales para realizar el agendamiento de citas serán únicamente los dispuestos por la Coordinación de Permanencia Estudiantil.
- El estudiante no podrá agendar más de una cita por semana, a no ser que sea por solicitud del profesional, con el fin de no crear dependencia al proceso.
- Si la persona no puede asistir a la cita deberá cancelar o reagendar 24 horas antes de la sesión. Así, otra persona podrá disponer de este espacio.

### 6.2.1. Canales de agendamiento de sesión

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

#### 6.2.1.1. Página Web

La persona debe realizar el agendamiento de cita en la página web de la Universidad mediante la siguiente ruta: Estudiantes/Ean Contigo/Apoyo Psicopedagógico/Agenda tu cita aquí. En este sitio se podrá revisar la programación, disponibilidad para el agendamiento y los profesionales que brindan el servicio.

**Agenda tu cita aquí**



#### 6.2.1.2. Solicitud telefónica

A través del canal de WhatsApp **318 258 1166**, el equipo de Permanencia Estudiantil compartirá a quien lo solicite el enlace para el agendamiento de citas.

## 7. ESTRUCTURA DE LA ATENCIÓN

A continuación, se establecen 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. Encuadre

Se realiza en los primeros minutos de la sesión, posterior al saludo, y permite establecer el marco de actuación de cada proceso. Durante el encuadre, se proporciona al estudiante la información relacionada con objetivos del servicio, alcance de la atención, límites, duración de cada sesión, tipos y modalidades de atención, temáticas, disponibilidad, entre otros aspectos desarrollados en el presente protocolo. Posterior a la información general del servicio, se garantiza el tratamiento de datos sensibles a través de la firma del consentimiento informado de dicha política.

Se procede con la realización de una entrevista semiestructurada que busca identificar características y factores ambientales, motivacionales, académicos, entre otros, que inciden en el aprendizaje y el rendimiento académico del estudiante. Asimismo, se definirán los aspectos relacionados al proceso de orientación determinado, a partir de las necesidades, intereses, acuerdos y compromisos de las partes. El profesional de psicopedagogía dispondrá de las herramientas e instrumentos de orientación más adecuados dependiendo del caso.

## 7.2. Seguimiento, asesoría o acompañamiento

Incluye las acciones que desarrolla el profesional de psicopedagogía con el estudiante para lograr los objetivos trazados. En este proceso se pueden proponer actividades y/o compromisos entre sesiones.

En los procesos de acompañamiento, apoyo y orientación psicopedagógica se define el seguimiento de las sesiones destinadas a revisar el progreso y los compromisos que el estudiante ha tenido en función a la solución de la situación inicial de consulta. 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.

## 7.3. Cierre la sesión

Se define como el momento en que se realiza la retroalimentación de la sesión. Durante el cierre, se acuerdan aspectos para la continuidad de la orientación, tales como la fecha de la próxima cita, actividades y compromisos a seguir. En caso de considerarse como la última sesión, se hace énfasis en los logros alcanzados.

Al finalizar la sesión, para conocer la percepción del servicio, el estudiante diligenciará la encuesta de satisfacción compartida o enviada a través de los canales dispuestos por la Universidad.

## 7.4. Registro de historia psicopedagógica

Al finalizar la sesión, el profesional cuenta con 15 minutos durante los cuales realizara el registro de los avances y elementos relevantes desarrollados en la sesión en el sistema de registro médico Medical Record, atendiendo a la política de Tratamiento de Datos Sensibles.

## 7.5. Duración del servicio

### 7.5.1. Seguimiento psicopedagógico (casos especiales)

Dentro del servicio de Apoyo Psicopedagógico, se define como seguimiento psicopedagógico al resultado y reporte de las acciones que se realizan con los estudiantes identificados en la base de alertas tempranas. Estas acciones están encaminadas a fortalecer el contacto con el estudiante y presentar el servicio de Apoyo Psicopedagógico como estrategia que permite abordar situaciones que estén afectando, alterando o interrumpiendo el rendimiento y continuidad académica. A partir de esto se busca que el estudiante pueda acceder al servicio de orientación individual o grupal y logre aplicar herramientas con las que enfrente situaciones académicas adversas.

Dentro de las acciones que se realizan en este seguimiento se encuentran:

- 🟢 **Contacto telefónico a los números registrados**  
En el contacto telefónico se mencionan las características generales del servicio de Apoyo Psicopedagógico, el proceso para el agendamiento de citas y la ruta de inscripción y participación en los eventos y actividades grupales. Este contacto se categoriza como efectivo cuando el estudiante responde la llamada y directamente se le brinda la información. Se considera contacto telefónico no efectivo cuando la llamada pasa a correo de voz, es respondida por alguna persona diferente al estudiante o cuando no se contesta.
- 🟢 **Mensajería por canales escritos vía Microsoft Teams y correo electrónico**  
El objetivo de esta acción es compartir información relevante del servicio de Apoyo Psicopedagógico, así como orientar el agendamiento de citas y acceso a los eventos y actividades grupales.

El resultado del seguimiento se evidencia a partir del registro de las acciones implementadas y las respuestas obtenidas. En el caso de la llamada efectiva, se registrará lo manifestado por el estudiante dentro de la conversación; en la llamada no efectiva se intentará un segundo contacto y se realizará el envío de la información por los canales autorizados por la Universidad.

Este seguimiento se desarrollará por entre 5 a 20 minutos teniendo en cuenta el tiempo de contacto y el diligenciamiento del registro de resultado del mismo.

### **7.5.2. Apoyo y orientación psicopedagógica**

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

Al finalizar el profesional en psicopedagogía dispondrá de 15 minutos para realizar el registro de la sesión.

### **7.5.3. Primera sesión**

Esta sesión tiene como objetivo acercarse al estudiante y conocer detalles del motivo de consulta, que se evidenciarán a partir de la caracterización realizada. Se propone en conjunto con la persona los acuerdos del acompañamiento psicopedagógico.

Durante esta sesión se socializará con el estudiante las particularidades del servicio, como el tiempo de duración de cada sesión, el proceso de agendamiento, se generarán los acuerdos pertinentes para el buen desarrollo de las sesiones y se establecerá el tiempo de espera máximo para inicio de sesión, el cual es de 15 minutos para la primera sesión y 10 minutos para las sesiones de seguimiento. La sesión durará alrededor de 45 a 50 minutos.

#### 7.5.4. Otras sesiones

Estas sesiones se realizarán durante el proceso de acompañamiento psicopedagógico, durarán alrededor de 45 a 50 minutos y al cerrar la sesión se registrarán los avances y compromisos acordados. Si la sesión es de cierre, se registrará esto en la historia del estudiante y se terminará la intervención.

El tiempo de espera para inicio de sesión es de 10 minutos, superado este tiempo se tomará como sesión no efectiva y se realizará lo correspondiente.

#### 7.5.5. Límite de sesiones por consultante

Según la naturaleza del servicio y su relevancia en los procesos de aprendizaje, el servicio de Apoyo Psicopedagógico no tiene límite de sesiones por semestre, sin embargo, en la primera sesión se identificarán las necesidades del estudiante y se proyectarán sesiones para el acompañamiento (máximo cinco inicialmente), además se buscará enfatizar en un marco ético para el agendamiento y compromiso de asistencia.

#### 7.5.6. Citas no efectivas

Para que una cita sea considerada como no efectiva, debe ocurrir que el estudiante no realice la cancelación o reagendamiento oportuno, y no se presente a la sesión durante el tiempo máximo de espera (10 a 15 minutos). La cita no efectiva será registrada por el profesional de psicopedagogía y se tendrá en cuenta como una de las consultas acordadas.

##### 7.5.6.1. Acciones

- Durante los 10 o 15 minutos de espera en sala, se establece contacto vía Microsoft Teams con el estudiante para confirmar su asistencia.

Contacto por correo

- Se enviará un mensaje a través del correo institucional y el sistema de mensajería de Microsoft Teams indicando la cita no efectiva.

Contacto telefónico

- El objetivo de esta comunicación será tener información sobre el motivo de la inasistencia y reiterar la importancia de cancelar o reagendar la sesión previamente, informando las dificultades para asistir a la cita, ya que esto disminuye la posibilidad de que otro estudiante pueda acceder al servicio de Apoyo Psicopedagógico.

### 7.5.7. Dos sesiones no efectivas de manera consecutiva sin cancelación o justificación

Las acciones determinadas para el caso de dos sesiones no efectivas o canceladas de forma consecutivas son:

- 🟩 Contactar al estudiante a su correo institucional, informando los términos de este documento y que no podrá acceder al servicio por un periodo de 30 días después de la última cita agendada, debido a las inasistencias consecutivas.
- 🟩 Si el estudiante hace caso omiso a la información del correo y continúa con el agendamiento de las citas sin asistencia, se pondrá en conocimiento de la Coordinación de Permanencia Estudiantil y la Dirección de Experiencia Estudiantil para analizar el caso en particular y definir acciones a seguir.

## 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 (mineducacion.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 (mineducacion.gov.co)

Resolución 078 de 2018 (Universidad Ean 06 de Septiembre de 2018) Resolucion-No-078-de-2018-Politica-Permanencia.pdf (universidadean.edu.co)



Acreditada  
en Alta Calidad

Res. n°. 023654 del Mineducación.  
10/12/21 vigencia 10/12/27

