

# Protocolo de Atención a Estudiantes con Características Particulares y Necesidades Específicas

Bienestar  
Experiencia Estudiantil  
Gerencia de Proyección y Crecimiento



## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Objetivos.....	2
3. Alcance.....	3
4. Marco conceptual.....	3
5. Ruta de atención.....	4
6. Procedimiento administrativo.....	7
7. Aspectos generales.....	8

### 1. INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Atención a Estudiantes con Características Particulares y Necesidades Específicas parte de la articulación de la Política de Diversidades e Inclusión de la Universidad Ean, los lineamientos de Política de Educación Inclusiva, el Índice de Inclusión para Educación Superior “INES” y el documento de orientaciones técnicas, administrativas y pedagógicas para la atención educativa a estudiantes con discapacidad en el marco de la educación inclusiva.

A partir de dicha articulación, se construye el presente protocolo cuya finalidad es brindar orientaciones sobre la población que actualmente hace parte de la comunidad eanista y las diferentes acciones encaminadas a brindar un acompañamiento integral de acuerdo con las múltiples necesidades que se puedan presentar en los diferentes procesos de adaptabilidad, permanencia y graduación de los estudiantes.

Este documento es de carácter informativo y es una herramienta para la atención integral de los estudiantes con características particulares y necesidades específicas de la Universidad Ean que busca acompañar el criterio y manejo de los profesionales que tienen dentro de sus funciones la atención oportuna a dicha población, sin embargo, no constituye una única opción en el manejo de las diversas necesidades que se identifican.

### 2. OBJETIVOS

🟢 Promover la inclusión de estudiantes con características particulares y necesidades específicas en la Universidad Ean.

🟢 Brindar atención psicosocial y psicopedagógica a la población identificada con algún tipo de necesidad educativa especial a fin de garantizar la adaptabilidad a la vida universitaria, permanencia en su formación académica y futura graduación.

🟢 Construir una guía de atención que permita orientar a los profesionales en psicología sobre el manejo de las características particulares y necesidades específicas que se identifiquen en miembros la comunidad eanista.

### 3. ALCANCE

Este Protocolo de Atención a Estudiantes con Características Particulares y Necesidades Específicas será aplicado en la comunidad estudiantil perteneciente a los diferentes programas académicos de pregrado y posgrado ofrecidos por la Institución.

Por ello, se conforma un equipo primario con miembros de los diferentes programas y áreas como profesores y administrativos de academia, atención psicosocial, servicio médico, deportes, cultura, psicopedagogía, Admisiones, Defensoría Universitaria, Permanencia Estudiantil y Servicios al Estudiante para apoyar las acciones del protocolo en la Universidad.

### 4. MARCO CONCEPTUAL

La Corte Constitucional, mediante la sentencia T-051 de 2011, enfatiza en el deber que tiene el estado colombiano de pasar de modelos de educación segregada o integrada a una educación inclusiva que persigue que, “todos los estudiantes, independiente de sus necesidades educativas, puedan estudiar y aprender juntos”, pues a diferencia de los anteriores modelos, el objetivo de la educación inclusiva es que la enseñanza se adapte a los estudiantes y no estos a la enseñanza.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente protocolo tiene como base un enfoque diferencial, entendiendo este desde lo expuesto en la Ley 1448 de 2011, la cual hace referencia en su Artículo 13 a: “el principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad”.

Es fundamental identificar la población vulnerable a raíz de las múltiples características particulares y necesidades especiales para evitar procesos de exclusión.

Con respecto al concepto de características particulares y necesidades específicas se toma la definición del Ministerio de Educación Nacional, MEN, el cual describe que “se definen como estudiantes con características particulares y necesidades específicas (NEE) a aquellas personas con capacidades excepcionales o con alguna discapacidad de orden sensorial, neurológico, cognitivo, comunicativo, psicológico o físico-motriz, y que puede expresarse en diferentes etapas del aprendizaje. Es decir, aquel que presenta limitaciones en su desempeño dentro del contexto escolar y que tiene una clara desventaja frente a los demás, por las barreras físicas, ambientales, culturales, comunicativas, lingüísticas y sociales que se encuentran en su entorno (MEN, artículo 2° del Decreto 366 del 2009).

Algunas definiciones importantes son:

**4.1. Personas con trastorno del espectro autista (TEA):** el MEN (2017), citando a Martín-Borreguero, 2004; Wing, 1998; Murillo, 2013), define el trastorno del espectro autista como un trastorno del neurodesarrollo que aparece a una edad temprana presentándose dificultades para establecer relaciones interpersonales recíprocas, en la comunicación y en la flexibilidad comportamental y mental.

**4.2. Personas con discapacidad intelectual:** de acuerdo con la OMS, la discapacidad intelectual se manifiesta por las alteraciones en las facultades de diversas áreas del desarrollo, como las habilidades cognitivas y la conducta adaptativa.

**4.3. Personas con discapacidad sensorial:** según la OMS, se entiende como la pérdida de la capacidad visual o auditiva, o personas que presentan dificultades a la hora de comunicarse.

**4.4. Personas con discapacidad psicosocial:** de acuerdo con la OMS, la discapacidad psicosocial se refiere a las personas con diagnóstico de trastorno mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.

**4.5. Personas con discapacidad física:** personas que pueden presentar dificultades para desplazarse, cambiar o mantener distintas posiciones corporales, llevar, manipular o transportar objetos, escribir, realizar actividades de cuidado personal, entre otras (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

**4.6. Personas con discapacidad sistémica:** incluye enfermedades crónicas y graves como: insuficiencia renal crónica terminal, distintos tipos de cáncer, enfermedades cardiovasculares, óseas, neuromusculares o de la piel, que no permiten que el estudiante comparta actividades físicas y de otra índole con sus pares, y que restringen su participación en la vida en sociedad (OMS, 2011; MEN, 2015).

**4.7 Personas víctimas del conflicto armado:** son definidas como aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno (Congreso de la República de Colombia, Ley 1448 de 2011, artículo 3).

**4.8 Personas LGTBIQ+:** hace referencia a aquellas personas con diversa orientación de género e identidad sexual.

**4.9 Personas Habitantes de frontera:** según la Ley 191 de 1995 por medio de la cual se dictan disposiciones sobre Zonas de Frontera, habla en su artículo No. 4 que los habitantes de zonas de Frontera son aquellos habitantes de municipios, corregimientos especiales de los Departamentos Fronterizos, colindantes con los límites de la República de Colombia, y aquellos en cuyas actividades económicas y sociales se advierte la influencia directa del fenómeno fronterizo.

**4.10 Población migrante:** las Naciones Unidas definen el migrante como «alguien que ha residido en un país extranjero durante más de un año independientemente de las causas de su traslado, voluntario o involuntario, o de los medios utilizados, legales u otros».

## 5. RUTA DE ATENCIÓN

Dentro de la atención a la población con características particulares y necesidades específicas se busca potencializar la participación y adaptación a la vida universitaria por medio de acciones específicas que comprenden: la caracterización de la población, el acompañamiento integral, el seguimiento y la activación de rutas externas de ser necesario.

Para alcanzar el objetivo de brindar una atención satisfactoria y oportuna se busca realizar el siguiente procedimiento frente a las particularidades de la población.

## 5.1. Caracterización de la población

Se entiende como el primer contacto que se tiene con el estudiante, el cual es realizado por Admisiones.

### 5.1.1. Secuencia de actividades

Responsabilidades de Admisiones:

La persona aspirante que incluye en el test información poseer una situación de discapacidad, en adelante, será citado a una entrevista con un profesional en Psicología del área de Admisiones o de Bienestar Universitario, que tiene como propósito conocer a la persona aspirante e identificar aspectos personales, académicos y vocacionales en torno al programa elegido, así como profundizar en la discapacidad anunciada y valorar, frente a la misma, las barreras que existentes para que la persona aspirante puede llevar a cabo el proceso formativo. Otro de los objetivos de esta entrevista cualitativa y semiestructurada es valorar cuáles serán sus mecanismos de adaptación a la vida universitaria. Conforme lo anterior, se busca establecer y analizar uno o varios de los siguientes factores desde el ámbito psicosocial y que se irán abordando en la medida que fluya la entrevista:

🟡 Red familiar: con quién vive la persona aspirante y cuál es su núcleo familiar.

🟡 Tratamientos actuales: si la persona aspirante recibe algún tratamiento, desde medicina y/o salud mental.

🟡 Cognición – comprensión y comunicación: evaluar los procesos cognitivos básicos y superiores como la comunicación y las actividades de pensamiento, atención, concentración, memoria, habilidades para el aprendizaje, entre otros.

🟡 Movilidad y desplazamiento: valorar su desempeño en actividades tales como levantarse, moverse dentro del hogar y salir de él, caminar largas distancias y requisitos de apoyo para su movilización.

🟡 Cuidado personal: hábitos de cuidado de la propia higiene.

🟡 Relaciones interpersonales: interacción con otras personas.

🟡 Actividades cotidianas: responsabilidades domésticas, tiempo libre, trabajo (si aplica) y academia.

🟡 Participación en actividades.

En caso de considerar que la persona aspirante podría enfrentar grandes dificultades para su éxito académico (desarrollo y culminación del programa), Admisiones emitirá un informe y recomendará programar una segunda entrevista con el respectivo director de programa. Esto con el fin de profundizar los aspectos descritos previamente y, además, identificar si se requieren adaptaciones desde la metodología o modalidad seleccionada para cursar el programa académico.

Una vez realizada la entrevista, el director, remitirá al Área de Admisiones un informe, que incluirá los hallazgos que tendrían relevancia o impacto dentro del proceso formativo y adaptación a la vida universitaria de la persona aspirante.






Dicho informe, además incluirá recomendaciones sobre la respectiva admisión y postura al respecto, teniendo en cuenta el punto de vista académico, necesidades específicas de aprendizaje y posibles acciones dirigidas a permitir el acceso a nuestro modelo educativo en igualdad de condiciones.

Este informe se adjuntará al expediente académico y servirá como insumo dentro del proceso de admisión de la persona aspirante al programa académico.

Con este proceso de entrevistas, y en caso que la persona sea admitida, se obtendrá información relevante que permitirá dar el soporte necesario desde las áreas de Bienestar Universitario (Atención Psicosocial), Academia y Permanencia Estudiantil, permitiendo, además, caracterizar las necesidades de apoyo educativo y otras acciones institucionales a las que haya lugar para garantizar a la persona aspirante una correcta interacción con el entrono universitario, incluyendo, entre otras, estrategias pedagógicas dirigidas a optimizar su proceso de aprendizaje y adaptación en la Institución.

## 5.2. Acompañamiento integral:

Parte de la comprensión de las distintas características particulares y las necesidades especiales de los estudiantes desde una visión interdisciplinar, lo que involucra un trabajo desde distintas áreas de Experiencia Estudiantil como son:

-  Equipo de salud
-  Equipo de permanencia y psicopedagogía
-  Equipo de atención psicosocial
-  Equipo de deportes
-  Cultura

Las acciones especificadas como acompañamiento integral son complementarias entre sí y hacen parte de un conjunto de estrategias para potencializar y garantizar el acompañamiento en el desarrollo integral de los estudiantes caracterizados dentro de la población con necesidades especiales. Dentro de las acciones específicas se encuentran:

## 5.3. Seguimiento:

**Contacto telefónico inicial** es realizado por los profesionales de las distintas áreas, en el cual se busca ofrecer los distintos servicios de Experiencia Estudiantil e indagar frente al proceso de adaptación de los estudiantes a la vida universitaria con el fin de ofrecer alternativas de apoyo acordes a las características de cada uno de estos grupos.

**Correos electrónicos:** Hacen parte de las herramientas usadas para realizar un seguimiento constante con el estudiante. Se busca que por medio de la comunicación y la información dada vía correo electrónico el estudiante conozca de los apoyos y los tenga a su disposición fomentando los procesos de autonomía y empoderamiento como miembro activo de la comunidad eanista.

**Seguimiento telefónico:** los profesionales que realizaron el contacto inicial con el estudiante llevarán a cabo un proceso de seguimiento constante que buscará validar sus áreas de ajuste a la vida universitaria, la detección temprana de barreras e indagación de redes de ajuste y proceso de adaptación, así: cada mes se logrará establecer contacto telefónico desde atención psicosocial con los estudiantes que aún no han accedido de manera voluntaria al servicio para evaluar conocer su proceso de adaptación y esferas de ajuste, familiar, académica y socioafectiva, con el objetivo de identificar factores de riesgo y necesidades que impliquen la articulación con las diferentes áreas de la comunidad eanista.

**Acciones y apoyos** dirigidos que favorezcan la adaptabilidad al entorno universitario que incluyen factores relacionales, académicos, sociales y culturales por medio de la vinculación de la oferta deportiva y cultura.

**Acompañamiento psicopedagógico:** estrategias diferenciadas desde el aprendizaje y los procesos cognitivos.

#### 5.4. Rutas externas:

En los casos en los que se identifique alguna situación de riesgo para cualquier miembro de la comunidad eanista se realizarán remisiones a entidades externas cuando sea necesario: SISVECOS (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida) y SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual).

Asimismo, de ser necesario se activará el servicio de área protegida para traslados o situaciones que requieran un acompañamiento más especializado o en casos, en los cuales se requieran traslados a entidades de salud para proceso de hospitalización.

## 6. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Luego de realizar el proceso de caracterización, se acciona el contacto inicial por parte del equipo de Atención Psicosocial, con el fin de validar procesos de adaptación al entorno académico.

Posterior a ello, se realiza seguimiento respecto al desarrollo que el estudiante ha presentado en áreas de ajuste, así como se evalúan posibles factores protectores o de riesgo involucrados en el proceso, con el fin de promover el acceso de manera voluntaria al servicio de apoyo psicosocial, de ser así, y de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución No. 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, es obligatorio por parte del profesional hacer reporte de historia clínica por cada sesión, la cual debe contener el motivo de consulta inicial, objetivos planteados para la sesión, descripción de estrategias utilizadas por el profesional y avances o información relevante del proceso del consultante.

Por lo tanto, los profesionales de Atención Psicosocial de Bienestar tienen la obligatoriedad de reportar cada atención realizada en el aplicativo dispuesto para tales fines por la Universidad Ean, donde se mencione detalladamente el acompañamiento o seguimiento.

Como se ha indicado en el cuerpo del presente protocolo, todo caso de acompañamiento psicosocial requiere apertura de historia clínica, de forma obligatoria y sin excepción alguna. Allí se deberán consolidar claramente los objetivos de la sesión, la información más relevante del consultante y todos los avances entre sesiones. Así mismo, debe ir explícito el motivo por el cual el consultante asiste y busca la atención, finalmente, lo realizado por el profesional durante la consulta y la coherencia del trabajo realizado con el objetivo de consulta. También, se deben adjuntar documentos relevantes del caso y remisiones.

## 7. ASPECTOS GENERALES

Desde el área de salud integral se realizará seguimiento para evaluar el estado de las atenciones en salud y acompañamiento en prevención y promoción.

En el servicio de Atención Psicosocial se brindará el acompañamiento definido en el Protocolo de Atención del Servicio de Atención Psicosocial que tiene como función orientar, apoyar y aportar en el trámite de las situaciones o malestares que puedan afectar el bienestar mental y emocional en la cotidianidad de la persona consultante. Asimismo, se orientará sobre los diferentes canales institucionales con los que se cuenta a nivel nacional para el establecimiento de denuncias y acompañamientos necesarios que requiera la víctima en el caso de ser requerido:

### 7.1. Entidades a nivel nacional

El profesional del área será el encargado de proporcionar contención emocional, recolectar información sobre la situación, brindar psico-educación y establecer con la persona un plan de intervención que le permita gestionar su demanda, siguiendo los momentos de intervención planteados (encuadre, intervención, cierre de la sesión, seguimiento y conclusión del caso) disponibles en el Protocolo de atención del servicio de Atención psicosocial.

El área de Atención psicosocial de la Universidad Ean propiciara un canal de comunicación con la persona en torno a su proceso externo o interno por los menos dos veces al mes. El proceso se dará por terminado en el momento en que el consultante y el profesional así lo definan y se considere tramitado el motivo de consulta inicial.

El presente documento fue actualizado y revisado por los profesionales de atención psicosocial, la coordinación de bienestar y la dirección de experiencia estudiantil en agosto de 2023.

## REFERENCIAS

Acuerdo Consejo Superior No 015 de 2023 Reglamento Bienestar Universitario, universidad EAN Colombia, C. P. (1991). CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 1991. Santa Fé de Bogotá: Gaceta Constitucional.

Constitucional, C. (2011). Sentencia T-051 de 2011.

Protocolo de Entrevista desarrolladas en el proceso de Admisión para Personas que Reportan Encontrarse en situación de Discapacidad (2021). Lineamientos segunda entrevista, Universidad Ean.

De Salud, M., Ministro, E. L., & Salud, D. E. (1995). Resolución 1995 de 1999. Bogotá: Ministerio de Salud.





Acreditada  
en Alta Calidad

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

