



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

**Lineamientos Nacionales de Acompañamiento
Integral y Personalizado**

Enero | 2025

Versión 01.01



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. OBJETIVOS.....	9
4. ALCANCE.....	10
5. RESPONSABLES	10
6. DESARROLLO DEL CONTENIDO	10
DISPOSICIÓN TRANSITORIA	44
DISPOSICIÓN GENERAL.....	44



1. INTRODUCCIÓN

Los *Lineamientos Nacionales de Acompañamiento Integral y Personalizado* de la PUCE constituyen una herramienta central para garantizar el desarrollo pleno de los y las estudiantes, alineados con el modelo educativo institucional que promueve una formación integral e integradora. Estos lineamientos se conciben como el principal marco estratégico para asegurar un acompañamiento que responda a las diversas necesidades académicas, psicosociales y psicoeducativas de los y las estudiantes, permitiendo que su experiencia educativa abarque todas las dimensiones de su ser: física, cognitiva, emocional, ética, espiritual y social.

El modelo educativo de la PUCE no solo busca formar profesionales competentes, sino también seres humanos íntegros, comprometidos con la sociedad y la justicia. En este sentido, los lineamientos nacionales son esenciales para materializar esta visión, ya que establecen políticas que promueven la igualdad de oportunidades, reducen las brechas estructurales, y garantizan que cada estudiante reciba el apoyo necesario en cada etapa de su formación. Este acompañamiento integral, que trasciende lo académico, fomenta el crecimiento personal y profesional, preparando a los estudiantes para enfrentar los retos del mundo con responsabilidad ciudadana y compromiso ético.

Con estos lineamientos, la PUCE reafirma su compromiso de proporcionar una educación que no fragmenta, sino que integra conocimientos, habilidades y valores, asegurando que cada estudiante alcance su máximo potencial y se convierta en un agente de cambio social. A través de un acompañamiento continuo y personalizado, se fortalece el desarrollo integral del ser humano, en consonancia con la misión institucional de promover la dignidad humana en todas sus dimensiones.

La elaboración del presente documento se ha realizado en coordinación con las distintas unidades estratégicas que conforman la PUCE tanto a nivel nacional y local, tomando en cuenta tanto el marco normativo gubernamental e institucional, los resultados de un diagnóstico nacional y, los requerimientos del modelo de acreditación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El modelo que aquí se detalla ha sido validado tanto por los equipos técnicos como los máximos directivos de cada una de las sedes de la PUCE.

2. MARCO LEGAL

El marco legal nacional e institucional que fundamenta los lineamientos de acompañamiento integral y personalizado, establece una estructura normativa enfocada en garantizar el acceso a una educación inclusiva, equitativa y de calidad para



todos los estudiantes. Desde la Constitución de la República hasta normativas específicas como la Ley Orgánica de Educación Superior y la Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, las leyes y reglamentos vigentes resaltan la importancia de una educación centrada en el ser humano, que promueva la igualdad de oportunidades, la inclusión y el desarrollo integral.

A nivel institucional, la normativa de la PUCE y documentos estratégicos como el Modelo Educativo, Proyecto Académico, Código de Ética y Reglamento General de Estudiantes refuerzan este compromiso, delineando acciones afirmativas y programas de bienestar estudiantil que buscan asegurar la permanencia y el desarrollo personal y académico de cada estudiante, especialmente aquellos en condiciones de vulnerabilidad. En conjunto, estas normativas proporcionan un marco sólido que guía las políticas y programas de acompañamiento integral, fortaleciendo la misión de ofrecer una educación que no solo impulse el aprendizaje y las competencias profesionales, sino que fomente la convivencia respetuosa, la diversidad y la equidad en el ámbito universitario.

Constitución de la República del Ecuador 2021

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 47.- (...) Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. (...) Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.

Art. 343 (...) El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 5.- Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:



- a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos;
- b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades;
- e) Elegir y ser elegido para las representaciones estudiantiles e integrar el cogobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas; (...)
- h) El derecho a recibir una educación superior laica, intercultural, democrática, incluyente y diversa, que impulse la equidad de género, la justicia y la paz;
- i) Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior;
- j) A desarrollarse en un ámbito educativo libre de todo tipo de violencia.

Art. 13.- Son funciones del Sistema de Educación Superior:

- j) Garantizar las facilidades y condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a desarrollar actividad, potencialidades y habilidades;
- l) Promover y fortalecer el desarrollo de las lenguas, culturas y sabidurías ancestrales de los pueblos y nacionalidades del Ecuador en el marco de la interculturalidad;
- m) Promover el respeto de los derechos de la naturaleza, la preservación de un ambiente sano y una educación y cultura ecológica;
- p) Implementar políticas y programas institucionales con el fin de erradicar cualquier forma de violencia;
- q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional);
- r) Capacitar a la comunidad universitaria en temas de violencia escolar, sexual, y de género; y,
- s) Establecer mecanismos de denuncia y ulterior reparación en caso de hechos probados. Estos mecanismos podrán ser implementados contra cualquier integrante de la comunidad universitaria.

Art. 71.- Principio de igualdad de oportunidades.- El principio de igualdad de oportunidades consiste en garantizar a todos los actores del Sistema de Educación Superior las mismas posibilidades en el acceso, permanencia, movilidad y egreso del sistema, sin discriminación de género, credo, orientación sexual, etnia, cultura, preferencia política, condición socioeconómica, de movilidad o discapacidad.

Art. 86.- Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Entre sus atribuciones, están:

- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
- b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia;
- c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos;
- d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. (...)
- e) Implementar programas y proyectos de información, prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco;
- g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad;



- h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada;
- i) Promover la convivencia intercultural; y,
- j) Implementar espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución. Las instituciones de educación superior destinarán el personal y los recursos para el fortalecimiento de esta Unidad.

Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres 2018

Art. 9.- Derechos de las mujeres. Las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores, en toda en su diversidad, tienen derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y libertades contemplados en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado y en la normativa vigente, que comprende, entre otros, los siguientes: **3.** A recibir en un contexto de interculturalidad, una educación sustentada en principios de igualdad y equidad;

Ley Orgánica de Salud Mental 2024

Artículo 22. Sobre las responsabilidades en materia de educación y educación superior. (...) Todas las instituciones educativas, desde preescolar hasta la universidad, tanto públicas como privadas, deberán ofrecer servicios de salud mental de acuerdo con las necesidades de sus estudiantes. Además, estas instituciones tendrán la obligación de desarrollar programas para identificar a tiempo a los estudiantes que puedan tener problemas de salud mental y coordinar su atención en los centros de salud del sistema nacional de salud.

Ley Orgánica de Discapacidades 2024

Art. 28.- Educación inclusiva.- La autoridad educativa nacional implementará las medidas pertinentes, para promover la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales que requieran apoyos técnico-tecnológicos y humanos, tales como personal especializado, temporales o permanentes y/o adaptaciones curriculares y de accesibilidad física, comunicacional y espacios de aprendizaje, en un establecimiento de educación escolarizada.

Art. 33.- Accesibilidad a la educación.- La autoridad educativa nacional en el marco de su competencia, vigilará y supervisará, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, que las instituciones educativas escolarizadas y no escolarizadas, especial y de educación superior, públicas y privadas, cuenten con infraestructura, diseño universal, adaptaciones físicas, ayudas técnicas y tecnológicas para las personas con discapacidad; adaptación curricular; participación permanente de guías intérpretes, según la necesidad y otras medidas de apoyo personalizadas y efectivas que fomenten el desarrollo académico y social de las personas con discapacidad.

Modelo Educativo de la PUCE

Artículo 6.- El acompañamiento integral y personalizado constituye un eje fundamental de la formación centrada en el estudiante que ofrece la PUCE. Este acompañamiento tiene dos objetivos que aportan al bienestar estudiantil: 1) disminuir factores de riesgo estructurales, personales, sicosociales y sicoeducativos que podrían incidir en el aprendizaje, en algunos casos; y 2) fortalecer el perfil del estudiante reforzando sus competencias transversales e interdisciplinarias. Para el logro de estos objetivos se implementan los siguientes mecanismos:

Bienestar Estudiantil:



- Acciones y política para fomentar la representación estudiantil, orientadas a empoderar a los estudiantes para que participen activamente en la toma de decisiones y proyectos clave institucionales.
- Servicios de apoyo psicosocial, psicoeducativo y de orientación vocacional provistos de manera directa o a través de redes de apoyo interinstitucionales.
- Rutas académicas con adaptaciones curriculares de acuerdo con las necesidades específicas del estudiante, que pueden incluir la modificación de los métodos de enseñanza o evaluación, la implementación de programas personalizados para estudiantes con discapacidades o dificultades de aprendizaje.
- Actividades culturales, artísticas y deportivas que, de manera recreativa, enriquecen la vida estudiantil y fomenta el trabajo en equipo, la creatividad, la salud física y mental, y el sentido de pertenencia a la comunidad universitaria
- Campañas de información, prevención y atención a riesgos de salud, violencia basada en género, y de promoción de cultura del cuidado, del respeto al otro y de igualdad y no discriminación.
- Espacios de oración, interiorización y el cultivo de su fe, así como oportunidades de servicio, que permiten a los estudiantes participar en iniciativas solidarias o comunitarias, conectando su fe y valores con acciones concretas que beneficien a la sociedad.

Estímulos económicos:

- Programas de becas para cubrir el costo de aranceles, matrícula, manutención, materiales y equipos, en consideración a la igualdad en el acceso, permanencia y titulación de estudiantes de escasos recursos socioeconómicos o diversos orígenes étnicos, la inclusión de aquellos que requieren de una atención prioritaria, el reconocimiento al esfuerzo personal, mérito, compromiso social y desempeño académico, cultural y deportivo, y la promoción de la identificación con nuestra propuesta educativa humanista.
- Ayudas económicas de carácter excepcional no reembolsables para quienes por algún motivo se encuentren en situación de vulnerabilidad, que permiten brindar apoyo inmediato frente a factores como la pérdida de ingresos familiares, desempleo, enfermedades graves, desastres naturales, o eventos inesperados, a fin de evitar que abandonen sus estudios o de no poder cubrir sus necesidades básicas.

Tutorías y mentorías:

- Mentoría: es un espacio de comunicación y relacionamiento entre personal académico o de apoyo académico con un estudiante, para guiar y orientar su aprendizaje, vocación académica, proyecto de vida, rutas curriculares, proyectos educativos y la toma de decisiones ante las distintas posibilidades curriculares y continuo educativo.
- Tutoría: corresponde al refuerzo académico que realizan todos los docentes de la PUCE sobre su asignatura o sobre su área de experticia y se aplica para todos los estudiantes de la Universidad.
- Rutas académicas de nivelación y recuperación: corresponde a las actividades académicas debidamente planificadas que le permiten al estudiante armonizar sus competencias académicas de acuerdo con las necesidades de su ruta curricular, para lo cual se pueden planificar actividades de nivelación y/o rutas de recuperación de Resultados de Aprendizaje para fomentar el logro académico.



- Actividades complementarias: constituyen un catálogo de actividades culturales, artísticas o culturales de carácter extracurricular y cocurricular que refuerzan las competencias transversales que desarrollan los estudiantes para su formación integral.
- Sensibilización para la igualdad y la vida saludable: constituye el conjunto de acciones de información y prevención, a fin de erradicar toda forma de discriminación, abuso o violencia en la comunidad universitaria, así como la promoción del autocuidado, frente a los riesgos del alcohol, tabaco y drogas, y la cultura del cuidado y respeto al otro.
- Acompañamiento espiritual: se trata de la atención personalizada a la interioridad de cada estudiante, a sus búsquedas de sentido, a la apertura a la trascendencia y al cultivo de su capacidad de discernimiento ante disyuntivas existenciales, con pleno respeto a las opciones vitales de quienes solicitan este servicio. Ofrecemos también oportunidades de crecimiento en la fe cristiana a estudiantes creyentes o en camino de serlo.

Reglamento General de Estudiantes:

Artículo 24. – Acompañamiento Integral y personalizado. El acompañamiento integral que brinda la universidad tiene como objetivo aportar al crecimiento académico, psicosocial y educativo del estudiante para fortalecer su proceso de aprendizaje y trayectoria en la universidad. El acompañamiento integral podrá incluir tutorías académicas, tutorías de acompañamiento, tutorías de pares, mentorías, y servicios de prevención y atención, entre otros. El acompañamiento integral es responsabilidad de las entidades académicas en coordinación con el área de bienestar estudiantil en la correspondiente sede. El Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes emitirá los lineamientos generales de acompañamiento integral para aplicación en todas las sedes, las cuales establecerán los instructivos de aplicación con las adaptaciones necesarias para cada nivel y modalidad de formación.

Artículo 25. – Bienestar Estudiantil. Para favorecer el desarrollo de competencias, fortalecer la trayectoria educativa del estudiante y responder a las necesidades específicas de apoyo, la PUCE cuenta con una unidad encargada del bienestar estudiantil destinada a acompañar desde un enfoque de derechos e igualdad de oportunidades en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, Ley Orgánica de Discapacidades y demás normativa aplicable. La Dirección de Docencia y Estudiantes en cada sede implementará acciones destinadas al acompañamiento integral mediante herramientas de refuerzo académico, apoyo psicosocial y psicoeducativo, mentorías, tutorías académicas, orientación vocacional y profesional, estímulos económicos, inclusión educativa a personas con discapacidad y necesidades específicas de apoyo, promoción y prevención de salud y ejes de igualdad y desarrollo de actividades extracurriculares. Los lineamientos para la implementación del bienestar estudiantil estarán a cargo del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes.

Artículo 26. – Acciones afirmativas e igualdad de oportunidades. De conformidad con lo determinado en la Constitución de la República del Ecuador, y en el plan de igualdad institucional, la Universidad garantiza, mediante acciones afirmativas, la igualdad de oportunidades de aspirantes, admitidos y estudiantes susceptibles de ser excluidos debido a su condición socioeconómica, pertenencia a grupos históricamente excluidos, género, situación de



discapacidad, pertenencia a grupos sociales con derechos específicos o grupos de atención prioritaria (...).

Artículo 27. – Atención a estudiantes con necesidades específicas de apoyo asociadas o no a la discapacidad. La Universidad, siguiendo lo establecido en la Normativa del Sistema de Educación Superior, desarrolla políticas, programas y planes de acción afirmativa e inclusión educativa, en los cuales se contempla metodologías, ambientes de enseñanza-aprendizaje, métodos e instrumentos de evaluación que propicien la educación para todos. La atención a estudiantes con necesidades específicas de apoyo se desarrollará desde la admisión, durante la carrera o programa hasta la titulación. La universidad realizará adaptaciones curriculares no significativas para atender los requerimientos de estudiantes con necesidades específicas de apoyo asociadas o no a la discapacidad.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Los presentes lineamientos tienen como objetivo establecer las directrices para la aplicación y estructuración del acompañamiento integral y personalizado a la comunidad estudiantil en todas las sedes de la PUCE, velando por su bienestar y formación integral desde la inscripción hasta su titulación, desde un enfoque de derechos e inclusión educativa que busca el logro del modelo de persona definido por la PUCE y la satisfacción de los estudiantes con el servicio que reciben.

3.2. Objetivos específicos

- Fortalecer el perfil de los estudiantes desarrollando las competencias del modelo de persona a través de mentorías, rutas nivelación y, actividades extras y cocurriculares.
- Contribuir a la reducción de desigualdades promoviendo las condiciones necesarias para disminuir factores estructurales, personales, psicosociales y psicoeducativos que podrían incidir en la formación de los estudiantes.
- Determinar rutas y procesos articulados entre distintas instancias y servicios responsables de garantizar el bienestar estudiantil.
- Aplicar mecanismos y herramientas para la promoción y prevención en ejes de igualdad, derechos y una vida saludable.
- Crear espacios de capacitación docente y administrativo que proporcionen las herramientas pedagógicas y humanas necesarias para responder a las necesidades de los estudiantes.
- Fomentar el liderazgo ético y transformador de los estudiantes.



- Mejorar las tasas de retención y titulación con base al fortalecimiento del modelo de acompañamiento integral.

4. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de obligatorio cumplimiento para todas las sedes de la PUCE siendo transversal a todo el proceso educativo, desde la inscripción hasta la titulación. El acompañamiento integral y personalizado deberá garantizarse para todos los estudiantes en todos los niveles y modalidades educativas ofertadas, respondiendo y adaptándose a sus características particulares.

5. RESPONSABLES

La Coordinación Nacional de Acompañamiento Integral, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos (CNABB) es la instancia responsable de desarrollar, socializar, supervisar y evaluar la implementación de los presentes lineamientos en todas sus sedes, los cuales son de carácter obligatorio y deben ser cumplidos a nivel nacional. Desde esta instancia se emitirán las directrices específicas y guías para la ejecución de cada uno de los componentes de estos lineamientos. Así también desde esta instancia se brindará asesoría y apoyo continuo a las diferentes áreas y actores involucrados en su ejecución.

Por su parte, las sedes, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes, en coordinación con las entidades académicas (escuelas y facultades) y los servicios de apoyo, serán las encargadas de garantizar la implementación y cumplimiento de estos lineamientos y la debida provisión de los servicios establecidos. Estas Direcciones serán las encargadas de registrar e informar los avances en el cumplimiento de estos lineamientos, así como activar los procesos de mejora continua.

Por su parte, el Rector de cada sede es responsable de coordinar y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios (humanos, presupuestarios, infraestructura, entre otros) para la adecuada implementación y ejecución del acompañamiento integral y personalizado bajo los términos descritos en este documento.

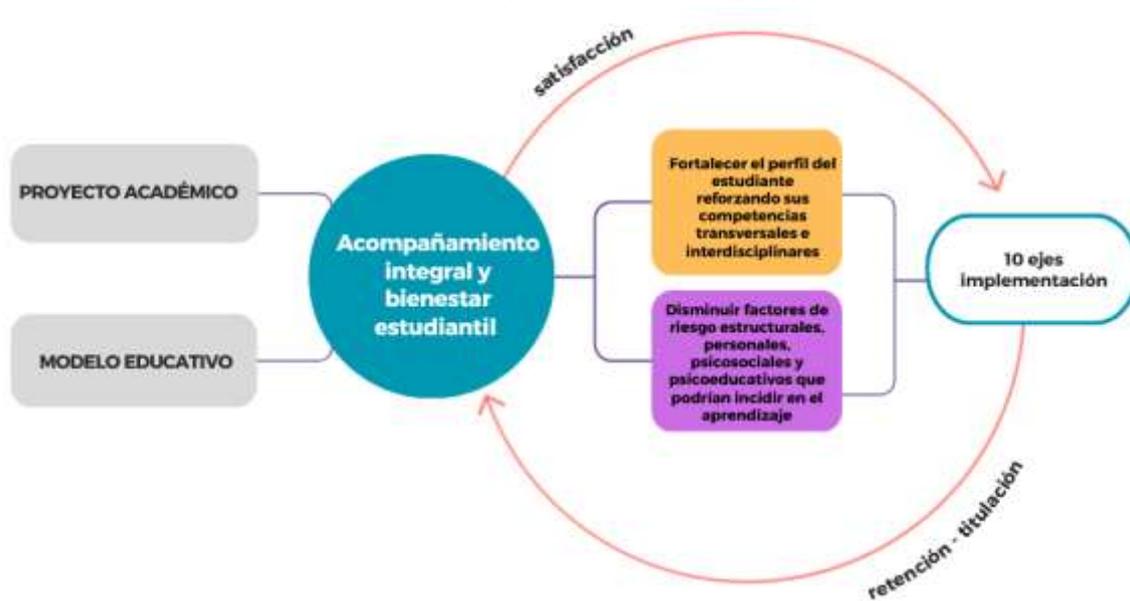
6. DESARROLLO DEL CONTENIDO

El Acompañamiento Integral y Personalizado, en consonancia con el Modelo Educativo y el Proyecto Académico de la PUCE, se consolida como un eje fundamental en la formación centrada en el estudiante. Este enfoque tiene un doble objetivo: por un lado,

fortalecer el perfil del estudiante mediante el desarrollo de competencias transversales e interdisciplinarias, y por otro, reducir los factores de riesgo estructurales, personales, psicosociales, psicoeducativos y académicos que puedan afectar tanto el aprendizaje como el bienestar estudiantil.

La satisfacción estudiantil se encuentra en el centro de este proceso, ya que su mejora constante contribuye al logro de una mayor retención y un bienestar integral. Para alcanzar estos resultados de manera eficiente, el acompañamiento se desarrolla a través de distintos ejes de implementación, los cuales responden a los factores específicos durante el ciclo educativo de los estudiantes.

Gráfico 1: Modelo de acompañamiento integral y personalizado



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

Respondiendo a los distintos momentos y necesidades del estudiantado, el acompañamiento se aplica en dos niveles:

- **Nivel 1: Fortalecimiento de competencias transversales e interdisciplinarias:**

Este primer nivel está dirigido a toda la comunidad estudiantil de la PUCE, abarcando todos los niveles de formación (técnico-tecnológico, grado y posgrado) y modalidades de estudio (híbrida, presencial, semipresencial y en línea) a nivel nacional. Los mecanismos implementados en este nivel buscan robustecer el perfil del estudiante, desarrollando las competencias definidas en el Modelo de Persona, con un enfoque preventivo que permite anticipar posibles dificultades académicas, emocionales o sociales que puedan impactar negativamente en su rendimiento o bienestar.



- **Nivel 2: Reducción de factores de riesgo:**

El segundo nivel de acompañamiento ofrece apoyo especializado a estudiantes que presenten necesidades educativas especiales, asociadas o no a una discapacidad, así como a aquellos en situaciones de vulnerabilidad social, económica, emocional o académica. Este nivel se caracteriza por brindar un acompañamiento intensivo y personalizado, adaptado a las necesidades particulares de cada estudiante, garantizando así una atención inclusiva y equitativa que promueva su bienestar y éxito académico.

A continuación, puede encontrarse el detalle de la población específica beneficiaria en función del nivel de acompañamiento.

Gráfico 2: Objetivos y alcance del acompañamiento integral y personalizado



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos



El acompañamiento integral y personalizado se estructura en diez ejes estratégicos determinados para responder de manera precisa a las diversas etapas del ciclo educativo de los estudiantes. Cada eje está específicamente orientado a atender las necesidades particulares que emergen en momentos clave de su formación, asegurando un apoyo integral, oportuno y adaptado a su desarrollo académico, personal y emocional:

Gráfico 3: Ejes de acompañamiento integral y personalizado



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

6.1. Admisión: La PUCE democratiza el acceso a la educación superior mediante procesos de admisión equitativos, inclusivos, ágiles e innovadores que permitan la incorporación de estudiantes con diversas características sociales, culturales y académicas, adaptándose a las particularidades de la oferta académica existente. Estos procesos deben incorporar un diagnóstico integral, con el fin de activar mecanismos de apoyo específicos que favorezcan el bienestar y el éxito académico de los estudiantes admitidos.

- **Diversificar y flexibilizar los mecanismos de admisión:** En el marco de los objetivos institucionales y proyecto académico, cada sede debe diversificar sus mecanismos de admisión buscando favorecer la inclusión y el acceso a



estudiantes nacionales y extranjeros con distintos perfiles y realidades; promoviendo el desarrollo e implementación de mecanismos de admisión que incluyan distintas modalidades y enfoques, tales como exámenes de ingreso o entrevistas.

En su aplicación se deberá impulsar el uso de herramientas digitales en línea que generen una administración más eficiente y que faciliten la participación de estudiantes de diversas localidades, especialmente aquellos de regiones rurales o con limitaciones de acceso a centros urbanos.

Así también estos mecanismos de admisión deberán implementar estrategias de acceso inclusivas para estudiantes con discapacidades, provenientes de contextos rurales, pueblos y nacionalidades, y para aquellos que enfrenten barreras económicas o sociales.

- **Valor integralmente a los estudiantes:** considerando la heterogeneidad de los estudiantes que son admitidos en la PUCE y conscientes de las dificultades sociales, educativas y económicas que atraviesa la mayoría de esta población; los mecanismos de admisión que se establezcan a nivel local y nacional, deberán integrar herramientas de diagnóstico de los aspirantes que sean admitidos con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades en el ámbito académico, así como sus necesidades de apoyo específicas en áreas como salud mental, habilidades socioemocionales, necesidades tecnológicas y apoyo económico (referirse a la gráfica No. 2).

La Coordinación Nacional de Acompañamiento Integral, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos con apoyo de las Direcciones de Áreas Académica Nacionales y la Direcciones de Docencia y Estudiantes locales, establecerá la directrices y parámetros mínimos que deberá contener este diagnóstico. Los cuáles contemplarán al menos lo siguiente:

- **Evaluación de competencias académicas:** esta evaluación permite identificar rezagos educativos importantes que afecten el desarrollo y rendimiento del estudiante en la universidad, así como rezagos en áreas claves en función de la carrera seleccionada (matemáticas, ciencias, lectura crítica, escritura académica, entre otras). En este punto se deberá prestar especial atención a sus antecedentes y logros académicos. Por otro lado, podrán identificarse fortalezas y competencias altamente desarrolladas por los estudiantes las



cuales podrán ser aplicadas en distintos aspectos de su proceso formativo integral.

- **Identificación de necesidades específicas de apoyo¹:** permite identificar factores psicosociales, psicoeducativos, emocionales y socioeconómicos que puedan afectar el bienestar y rendimiento académico del estudiante, tales como niveles de ansiedad, depresión, estrés, capacidad de pago, factores de adaptación a la vida universitaria y su red de apoyo. También evalúa necesidades específicas de aprendizaje o adaptaciones necesarias para los estudiantes con dificultades de aprendizaje, neurodivergencias, o discapacidades, garantizando un ambiente inclusivo y facilitando un adecuado acompañamiento para su desarrollo integral en la universidad.
- **Identificación de orientación vocacional y profesional:** Este proceso permitirá reconocer a aquellos estudiantes que carecen de una definición clara sobre su futuro, no han identificado su propósito laboral, intereses, fortalezas y talentos, o no disponen de información suficiente sobre programas educativos, especializaciones y opciones laborales. De esta manera podrá activarse un acompañamiento profesional que guíe al estudiante y le permita tomar decisiones con fundamentos sólidos sobre la carrera a seguir y su proyecto profesional.
- **Detección de brechas tecnológicas:** se la debe realizar en dos niveles:
 - Nivel de acceso²: se debe identificar si el estudiante tiene acceso a los dispositivos tecnológicos y a la conectividad mínima requerida para su adecuada participación en los entornos de aprendizaje. En particular en aquellos programas híbridos o en línea.
 - Competencias tecnológicas: se debe evaluar las habilidades y familiaridad del estudiante con el uso de herramientas digitales básicas, así como sus competencias tecnológicas específicas necesarias según la carrera elegida; considerando que algunas

¹ Remitirse al Gráfico 2: *Objetivos y alcance del acompañamiento integral y personalizado*

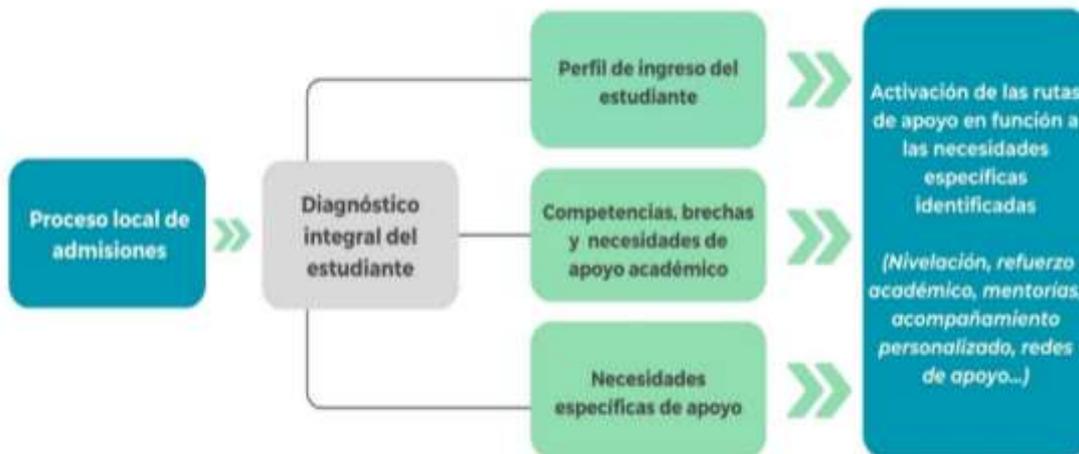
² En este punto es preciso indicar que si bien la PUCE, no podrá solventar todas las brechas tecnológicas, es preciso identificar aquellas que poseen los estudiantes para alertarles desde un inicio respecto a los requisitos y retos tecnológicos que cada carrera posee y, de ser el caso que estos no puedan ser solventados, derivar a otras opciones de carrera o programa.

disciplinas pueden requerir el manejo de programas, equipos o plataformas especializadas.

A nivel general se propenderá al uso de herramientas tecnológicas que faciliten la recolección y análisis de la información antes detallada.

Una vez levantado el diagnóstico del estudiante y en función de las necesidades identificadas, se procede a activar las rutas de acompañamiento integral y personalizado que se detallan posteriormente en el presente documento.

Gráfico 4: Admisión y diagnóstico para la activación de rutas de acompañamiento



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

6.2. Nivelación y refuerzo académico: La PUCE instituye mecanismos que contribuyen a reducir las brechas educativas y deserción de los estudiantes proporcionando un apoyo académico integral en función de sus necesidades, fortaleciendo sus competencias básicas y específicas necesarias para el éxito en cada carrera.

Conscientes de las grandes desigualdades que enfrenta el país en el sistema de educación inicial, básica y de bachillerato; resulta imprescindible establecer mecanismos que reduzcan las brechas educativas de los estudiantes promoviendo su éxito académico y permanencia. En esta línea se establece el siguiente modelo de nivelación y refuerzo académico:



Gráfico 5: Nivelación y refuerzo académico



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

- **Nivelación académica:** constituye un programa académico dirigido a reducir las brechas de conocimiento y habilidades que los estudiantes puedan presentar al ingresar a la universidad, garantizando que cuenten con una base sólida en las competencias esenciales para su progreso académico y el óptimo desarrollo de sus resultados de aprendizaje. Este programa se constituirá por un curso que será obligatorio para aquellos aspirantes que, en el proceso de diagnóstico inicial se hayan detectado rezagos educativos graves o muy graves que pongan en riesgo su permanencia³ y, estará abierto al resto de población⁴ que voluntariamente desee acceder. Este curso contemplará trabajo sincrónico y asincrónico, promoviendo espacios presenciales que fomenten su adaptación a la vida universitaria. El costo del curso que deberán cancelar los estudiantes será definido por cada sede en función de la autogestión financiera establecida en el Estatuto, pudiendo establecer becas con recursos propios o fondos públicos si se cumplen las condiciones específicas determinadas en sus normas.

Cada sede, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes bajo las orientaciones metodológicas que emita la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos, implementará este curso cubriendo por lo menos los siguientes elementos:

³ Referirse al nivel 1 del *Gráfico 5: Nivelación y refuerzo académico*. Cabe señalar que la población para la que se determine la obligatoriedad del curso de nivelación, será aquella que no posea las competencias mínimas para ingresar a cursar una carrera de tercer nivel. En estos casos, la admisión deberá quedar sujeta a la aprobación del curso.

⁴ Referirse al nivel 2 y 3 del *Gráfico 5: Nivelación y refuerzo académico*



- Razonamiento verbal;
- Razonamiento abstracto y numérico;
- Razonamiento lógico;
- Gestión de la información y el conocimiento;
- Habilidades de lectura – escritura;
- Competencias digitales;
- Orientación vocacional profesional.

Adicional a los puntos antes referidos, en el desarrollo del curso se deberá identificar las competencias generales, en las cuales los estudiantes estén teniendo mayores dificultades en cada una de las sedes.

- **Refuerzos académicos:** son mecanismos que aseguran que los estudiantes, tanto de nuevo ingreso como avanzados, cuentan con recursos de apoyo que fortalezcan sus conocimientos durante toda su carrera, en particular en aquellas áreas de dificultad⁵. Estos refuerzos no solo se enfocan en competencias específicas de cada carrera, sino también en habilidades transversales como la gestión del tiempo, técnicas de estudio y estrategias de resolución de problemas, así como en los elementos del curso de nivelación. Cada sede deberá asegurar al menos los siguientes refuerzos académicos, buscando su dinamismo y adaptabilidad permitiendo así a los estudiantes recibir apoyo continuo y adecuado a sus necesidades de apoyo específicas:
 - **Recursos académicos:** son cursos (presencial o virtuales, MOOCs u otros) y materiales académicos (guías de estudio, videos, talleres u otros) desarrollados para apoyar el aprendizaje continuo y el refuerzo de competencias específicas, adaptándose a las necesidades y estilos de aprendizaje de los estudiantes.

A nivel nacional y local se deberá identificar las competencias específicas, generales y de cada carrera, en las cuales los estudiantes están teniendo más dificultades para con ello desarrollar el catálogo de recursos académicos. Se promoverá el desarrollo de recursos virtuales, gratuitos o a bajo costo, accesibles y que faciliten la autoformación. Así también se promoverá su

⁵ Referirse al nivel 2 del *Gráfico 5: Nivelación y refuerzo académico*



articulación con micro credenciales conforme lo establecido en el Proyecto Académico de la PUCE.

La Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos en conjunto con las Direcciones de Área Académicas Nacionales, Direcciones de Docencia y Estudiantes de las sedes y de la Unidad Académica Especializada de Educación Virtual, generará un banco de recursos virtuales disponibles para todas las sedes.

El costo de estos recursos será definido por cada sede en función de la autogestión financiera establecida en el Estatuto, pudiendo establecer becas con recursos propios o fondos públicos si se cumplen las condiciones específicas determinadas en sus normas.

- **Tutorías académicas:** corresponden a un refuerzo académico brindado por cada docente de la PUCE sobre las asignaturas a su cargo o áreas de experticia, a solicitud de un estudiante, recomendación del mentor de un estudiante o por iniciativa propia del docente.

Estas tutorías deben realizarse de manera preventiva cuando se han detectado dificultades académicas en el estudiantado y para aquellos estudiantes que presentan necesidades específicas de apoyo. Por otro lado, deben aplicarse de manera inmediata con aquellos estudiantes que presentan alertas de riesgo académico.

Estas tutorías pueden realizarse de manera individual o grupal, en modalidad presencial o virtual. Todos los docentes deben registrar en el sistema Banner las tutorías realizadas para cada uno de sus estudiantes para un adecuado seguimiento de sus resultados.

Los docentes podrán apoyarse en técnicos docentes o ayudantes de cátedra para implementar las tutorías académicas. En cualquier caso, la responsabilidad de la tutoría es del docente.

- **Rutas de recuperación para el logro de resultados de aprendizaje:** procesos de nivelación y recuperación establecidos en las normativas de gestión interna de cada carrera o programa para asegurar el logro de los resultados de aprendizaje.



- **Alertas de riesgo académico⁶:** mecanismo con enfoque preventivo, orientado a identificar a los estudiantes que presentan indicadores de riesgo en su trayecto académico, con el objetivo de implementar estrategias de intervención y apoyo para promover su permanencia y éxito académico. Se consideran como alertas en el rendimiento académico los siguientes casos:
 - Estudiantes con bajas notas en las actividades evaluadas o que no hayan alcanzado un resultado del aprendizaje;
 - Estudiantes en segundas o terceras matrículas;
 - Estudiantes con condicionamientos de beca, que evidencian bajo rendimiento académico;
 - Estudiantes con inasistencias recurrentes a clases;
 - Asignaturas en las que entre el 20% y el 50% de los estudiantes se encuentran en riesgo académico, según los criterios anteriores.

Estas alertas deberán ser identificadas por el docente responsable de la asignatura, quien deberá activar los apoyos antes detallados y brindar una tutoría académica realizando el registro respectivo en banner.

Adicionalmente los mentores la Dirección de Docencia y Estudiantes en caso de detectar alguna de las alertas antes mencionadas notificarán al docente y al coordinador de carrera para que se realicen las acciones correspondientes.

A nivel general, las sedes propenderán que tanto el curso de nivelación como los reforzamientos académicos sean accesibles y, en el caso de la población objetivo cuyo acceso es obligatorio, se promoverá el establecimiento de becas y financiamiento para aquellos con dificultades económicas.

6.3. Mentorías: La PUCE implementa un modelo de mentorías a nivel nacional para toda la oferta y todas las modalidades, que garantice un espacio de comunicación y relacionamiento con los estudiantes para guiar y orientar sus decisiones sobre su aprendizaje, proyecto de vida, rutas curriculares y proyectos específicos.

⁶ Referirse a lo establecido en los *Lineamientos generales de valoración de los estudiantes y evaluación de los aprendizajes en la PUCE*.



El modelo educativo aprobado establece a las mentorías como uno de los mecanismos principales del acompañamiento integral y personalizado; garantizando la centralidad del estudiante, a través de estrategias que los acompañen y guíen durante todo su proceso formativo, desde su primer nivel hasta su titulación. Para ello, cada sede a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes y de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil, serán las responsables de su implementación, administración y seguimiento para asegurar el cumplimiento de sus objetivos en el marco de las directrices que emita la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos.

Las mentorías a nivel nacional se desarrollarán de la siguiente manera:

- 1. Preparación y organización de las mentorías:** En esta fase las Direcciones de Docencia y Estudiantes a través de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil realizarán la selección, designación, programación y capacitación de los mentores para la población estudiantil. Para ello, cada sede tomará en cuenta lo siguiente:
 - El mentor designado acompañará a sus estudiantes desde el inicio de sus estudios hasta su titulación;
 - La distribución de mentores debe considerar las especificidades de las distintas ofertas y del estudiantado; garantizando que todos los estudiantes, de los distintos niveles de formación, tengan un mentor asignado;
 - La asignación de mentores deberá asegurar que estos cuenten con la programación horaria necesaria para el cumplimiento de sus actividades;
 - Las asignaciones realizadas deberán ser informadas a los mentores con suficiente antelación para que puedan recibir la capacitación adecuada y familiarizarse con el modelo de mentoría; así como recibir la información del diagnóstico y perfil del estudiante.
 - Los mentores podrán ser personal académico de apoyo con un perfil de psicología o trabajo social; como también docentes. En este último caso, los docentes que deseen participar en el programa pasarán por un proceso de selección para garantizar que cumplan con el perfil requerido para asegurar el éxito del modelo.
 - Previo al inicio del periodo académico deberán garantizarse los mecanismos administrativos para la ejecución de la mentoría; tales como creación de NRC, aulas virtuales y programación...



- 2. Ejecución de las mentorías:** En esta fase el mentor realiza el proceso de acompañamiento a los estudiantes que le fueron asignados, debiendo:
- Asesorar a los estudiantes en la planificación de su trayectoria académica, ofreciéndoles información y apoyo sobre las diferentes opciones de rutas académicas, continuidad educativa y oportunidades de internacionalización, para que tomen decisiones informadas y alineadas con sus metas profesionales;
 - Impulsar el desarrollo de proyectos que estén alineados con las aspiraciones personales y profesionales de los estudiantes, apoyando su crecimiento integral y asegurando que su formación contribuya a sus objetivos a largo plazo;
 - Identificar y emitir alertas respecto a necesidades o dificultades de los estudiantes tanto académicas como psicosociales, psicoeducativas y socioeconómicas, con el fin de brindar respuestas oportunas enfocadas a la prevención y solución de estas situaciones que puedan afectar la permanencia de los estudiantes en la PUCE. En estos casos los mentores deberán estar en permanente articulación con las entidades académicas, Coordinaciones de Admisiones y Becas, Bienestar Estudiantil y con las redes de apoyo, para activarlas en función de las necesidades de cada estudiante;
 - Impulsar la permanencia y titulación de los estudiantes, identificando alertas de riesgo de retiro, abandono o retraso en el proceso formativo para activar rutas de acompañamiento específicas⁷;
 - Promover el éxito académico y mitigar la repitencia de los estudiantes a través de un acompañamiento constante que facilite la identificación temprana de riesgos académicos, brindando soluciones oportunas y efectivas que aseguren la culminación exitosa de sus estudios.

En todos los casos, es obligación del mentor registrar su accionar en los sistemas institucionales conforme las directrices que emita la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos.

- 3. Seguimiento y evaluación:** Las Direcciones de Docencia y Estudiantes, a través de su Coordinación de Bienestar Estudiantil, realizarán un seguimiento permanente a los mentores velando por que estén ejecutando cabalmente sus funciones y acompañando adecuadamente a cada uno de sus estudiantes asignados; apoyándolos ante cualquier situación de alerta que requiera la activación de las redes de apoyo. En caso de requerirlo y en función de la

⁷ Referirse a numeral 6.11



cantidad de estudiantes a su cargo, las sedes en articulación con sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil, podrán establecer Coordinaciones de mentorías por dominios académicos que apoyen a sus tareas de seguimiento.

Por otro lado, coordinarán con las unidades de talento humano de sus sedes, la realización de evaluaciones semestrales de desempeño de los mentores, con base a la retroalimentación de sus estudiantes sobre la calidad del acompañamiento recibido, la disponibilidad y el nivel de apoyo brindado en su desarrollo académico y personal.

6.4. Acompañamiento personalizado: La PUCE proporciona un acompañamiento adaptado a las necesidades específicas de cada estudiante, priorizando a aquellos en situación de vulnerabilidad económica, emocional, psicológica y social, para garantizar su permanencia, éxito y bienestar integral en la universidad.

Este eje responde al segundo nivel de acompañamiento, enfocado para estudiantes con necesidades específicas, brindando apoyo focalizado ante situaciones que pueden surgir durante su proceso formativo; afectando su permanencia, desempeño académico, bienestar físico, emocional y la consecución de su proyecto formativo. Reconociendo que factores como, discapacidades, barreras económicas, necesidades psicosociales o contextos familiares adversos requieren estrategias focalizadas; las sedes de la PUCE, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes, institucionalizarán un acompañamiento personalizado que contemple al menos los siguientes elementos:

- **Acompañamiento psicosocial⁸:** corresponde a un acompañamiento específico el cual busca ayudar a los estudiantes a enfrentar y superar dificultades emocionales, sociales y psicológicas. Este servicio será brindado por las Direcciones de Docencia y Estudiantes de cada sede, de manera directa con personal especializado o, mediante la derivación y seguimiento a las redes de apoyo. Este tipo de acompañamiento se enfoca en su bienestar integral, considerando no solo su salud mental, sino también su contexto social y económico y, contempla:

⁸ Los profesionales psicólogos que conformen el equipo de las Direcciones de Docencia y Estudiantes, y que realicen el acompañamiento psicosocial y psicoeducativo no realizan procesos terapéuticos; en caso de detectarse que el estudiante requiere este tipo de intervención se lo deberá derivar al servicio de atención en salud mental de la red de apoyo.



- Detección, atención y seguimiento a estudiantes con necesidades psicosociales mediante un acompañamiento permanente para evaluar y apoyar su desarrollo académico y personal;
 - Brindar herramientas psicológicas y emocionales para los estudiantes con el fin de mejorar su bienestar personal y académico;
 - Activación de las redes apoyo con un acompañamiento a la evolución de la situación del estudiante;
 - Activación, derivación y acompañamiento frente a casos de violencia de género;
 - Guía, capacitación y seguimiento a mentores, docentes y unidades (académicas y administrativas) ante necesidades psicosociales;
 - Elaboración de planes de acompañamiento para definir acciones conjuntas desde el estudiante, las entidades académicas, y la Coordinación de Bienestar Estudiantil;
 - Diseño y ejecución de programas orientados a la prevención del cuidado y salud integral;
 - Intervenciones grupales dirigidas a estudiantes;
 - Contención emocional en situaciones de crisis.
- **Acompañamiento psicoeducativo:** corresponde a un conjunto de intervenciones y estrategias, diseñadas para facilitar el proceso de aprendizaje y promover el desarrollo integral de los estudiantes. Este servicio será brindado por las Direcciones de Docencia y Estudiantes de cada sede, de manera directa con personal especializado o, mediante la derivación y seguimiento a las redes de apoyo. Se centra en la identificación y atención de las necesidades de aprendizaje individuales de cada estudiante, integrando las siguientes herramientas para mejorar tanto su rendimiento académico como su bienestar emocional:
 - Detección, atención y seguimiento a estudiantes con necesidades psicoeducativas, asociadas o no a una discapacidad, mediante un acompañamiento permanente para evaluar y apoyar su desarrollo personal y académico;
 - Brindar herramientas y estrategias educativas y pedagógicas para mejorar las habilidades de aprendizaje y bienestar emocional;
 - Activación de las redes apoyo con un acompañamiento a la evolución de la situación del estudiante;



- Guía, capacitación y seguimiento a mentores, docentes y unidades (académicas y administrativas) ante necesidades psicoeducativas y procesos de inclusión;
 - Elaboración de documentos de adaptaciones curriculares en base a necesidades específicas de apoyo asociadas a una discapacidad y guía a docentes para su efectiva aplicación;
 - Atención y asesoría en procesos de orientación vocacional y profesional;
 - Diseño y ejecución de programas que promuevan la inclusión educativa en la educación superior.
- **Estímulos económicos:** conjunto de acciones orientadas a ayudar a que los estudiantes en situación de vulnerabilidad económica cuenten con los recursos necesarios para acceder, permanecer y culminar sus estudios universitarios. Este tipo de acompañamiento no solo busca proporcionar ayudas económicas o financiamiento, sino también empoderar a los estudiantes para gestionar su situación financiera de manera responsable, promoviendo su bienestar integral y la continuidad de su formación. En este contexto cada sede establecerá:
 - Programas de becas y ayudas económicas con enfoque a la equidad e inclusión;
 - Ayudas económicas para estudiantes en situación de vulnerabilidad económica con riesgo de abandono;
 - Programas de financiamiento (internos y externos);
 - Acompañamiento socioeconómico;
 - Seguimiento del desempeño académico y bienestar integral de los estudiantes con becas;
 - Emisión de alertas tempranas ante necesidades de acompañamiento psicosocial y psicoeducativo de los becarios.

La Dirección de Docencia y Estudiantes en coordinación con la Dirección Financiera de cada sede deberán implementar, difundir, evaluar y mejorar los instrumentos antes indicados.

- **Acompañamiento a la movilidad Internacional:** apoyo integral para estudiantes que deseen fortalecer sus competencias a través de intercambios y experiencias a nivel internacional (movilidad saliente); así como para aquellos estudiantes extranjeros que se encuentran haciendo su intercambio en la PUCE (movilidad entrante). Para el caso de los estudiantes de movilidad saliente, el



acompañamiento lo brindará el mentor previamente asignado quién contará con el apoyo la Coordinación Nacional de Internacionalización Universitaria. Para el caso de estudiantes que vienen a la PUCE en proceso de movilidad entrante se asignará un mentor quién brindará el acompañamiento siguiendo las Directrices de la Dirección de Docencia y Estudiantes de la sede.

En este punto los mentores deberán participar activamente en la promoción de la internacionalización entre el estudiantado, fomentando la difusión y participación en la oferta de oportunidades de intercambios académicos o en movilidad; articulando con cada Dirección de Docencia y Estudiantes la orientación en aspectos culturales, financieros y administrativos.

Para la ejecución de cada uno de estos elementos, cada sede deberá contar con un equipo multidisciplinario con la presencia de perfiles profesionales específicos que respondan de manera técnica y especializada a cada necesidad. Así también para garantizar un adecuado acompañamiento psicosocial y psicoeducativo, las Direcciones de Docencia y Estudiantes de cada sede asegurarán como mínimo un profesional en psicología clínica y otro en psicología educativa, ambos dedicados a tiempo completo al acompañamiento. Este número podrá aumentar según la necesidad y cantidad de estudiantes en cada sede.

Para la correcta consecución de este acompañamiento personalizado, las Direcciones de Docencia y Estudiantes, a través de sus equipos especializados y de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil y, Admisiones y Becas, deberán articularse activamente con las redes de apoyo, unidades administrativas y académicas (docentes, mentores, coordinadores). Para ello, desde la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos se emitirán las directrices y rutas específicas que cada una de las sedes deberá implementar para lograr una efectiva detección, derivación.

6.5. Redes de apoyo: La Universidad ofrece a sus estudiantes una red de servicios de apoyo para asegurar su bienestar a nivel nacional.

El acompañamiento integral es un eje transversal fundamental que involucra a diversos actores e instancias, implementándose de manera estructurada y articulada en todo el proceso educativo. La PUCE tiene la responsabilidad de garantizar servicios que promuevan el bienestar estudiantil, asegurando la igualdad de oportunidades y velando por la integridad física, emocional y espiritual de sus estudiantes. Estos servicios deben



estar alineados con una visión integral que fomente el desarrollo pleno de cada individuo dentro de la comunidad universitaria.

Para la consecución de este fin, cada sede deberá institucionalizar una red de servicios que respondan a las necesidades de acompañamiento de su comunidad estudiantil, que como mínimo incluirán el acceso a los siguientes servicios:

- **Atención en salud mental (psicológico y psiquiátrico):** servicio destinado a atender las necesidades emocionales, psicológicas y psiquiátricas de los estudiantes, promoviendo su bienestar mental proporcionando un entorno seguro y confidencial en la que puedan expresar sus inquietudes y recibir el apoyo necesario. Se enfoca principalmente en la prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento de problemas de salud mental, tales como ansiedad, depresión, manejo de estrés y trastornos psicológicos o psiquiátricos.
- **Atención médica:** servicio enfocado a garantizar una atención primaria y preventiva para garantizar la salud física de los estudiantes. Incluye consultas médicas generales, seguimiento de enfermedades crónicas, programas de vacunación y campañas de promoción de la salud, y atención en situaciones emergentes.
- **Seguro de accidentes:** en el marco de lo establecido en el artículo 94 de la Normativa del Sistema de Educación Superior las sedes deberán asegurar a sus estudiantes con una póliza básica que cubra accidentes que se produzcan durante las actividades de aprendizaje y otras relacionadas, dentro y fuera de las instalaciones de la Universidad. Adicional, las sedes promoverán la ampliación de este seguro para que incluya una cobertura para servicios de salud esenciales, como consultas, emergencias médicas, hospitalización y medicamentos, protegiendo a los estudiantes ante imprevistos médicos.
- **Asesoría jurídica:** Ofrece asesoramiento legal gratuito en temas relacionados con derechos estudiantiles, conflictos, problemas laborales o situaciones legales que puedan afectar a los estudiantes. Incluye orientación sobre cómo proceder ante casos de discriminación o violencia en caso de ser necesario.
- **Cuidado infantil:** Este servicio brinda apoyo a estudiantes que son madres o padres al ofrecer espacios seguros y especializados para el cuidado de sus hijos mientras asisten a clases. Estos servicios deben garantizar actividades



pedagógicas para los niños, promoviendo su desarrollo integral y un espacio seguro.

- **Acompañamiento espiritual:** servicio articulado con la Dirección Nacional de Identidad y Misión, enfocado a ofrecer un espacio de diálogo y orientación personalizada, guiando al estudiante en su desarrollo espiritual y crecimiento personal. Se centra en la vivencia espiritual, promoviendo una comprensión más profunda de la fe y lo trascendente, el encuentro del sentido de vida, y así contribuir a su bienestar interior.

Para cumplir con su propósito, estos servicios deben basarse en el principio de igualdad de oportunidades, garantizando su accesibilidad para toda la comunidad estudiantil. Los servicios deben brindar atención de calidad e inclusiva, con personal altamente capacitado que ofrezca un trato respetuoso, personalizado y ajustado a las necesidades de cada estudiante. Además, deben contar con horarios flexibles y ser fácilmente accesibles para toda la comunidad estudiantil, asegurando su comodidad y facilidad de acceso.

La provisión de estos servicios se podrá realizar tanto a nivel interno como externo, garantizando que en cualquiera de estas modalidades cada estudiante reciba y acceda al apoyo necesario para su bienestar y desarrollo integral. En medida de las capacidades de cada una de las sedes, se deberá priorizar el desarrollo interno de estos servicios, permitiendo potenciar la capacidad institucional para responder a las necesidades de los estudiantes, facilitando su acceso. Así también, esta modalidad promueve la generación de espacios propios de prácticas preprofesionales que afiancen el desarrollo e integración del estudiantado. Por su lado, en caso que se opte por brindar estos servicios a través de redes externas para ampliar su alcance, se deberá precautelar que los convenios que se suscriban para su operación, garanticen un servicio de calidad, asequible, que responda a las necesidades del estudiantado y en permanente articulación con las instancias internas.

La Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos fortalecerá las redes externas a través de convenios nacionales con instituciones estratégicas que permitan ampliar el alcance en todas las sedes del acompañamiento.

Las Direcciones de Docencia y Estudiantes de cada sede, en coordinación con otras áreas institucionales, son las instancias responsables de garantizar la disponibilidad de estos



servicios para los estudiantes. Asimismo, deberán supervisar su funcionamiento a través de un proceso continuo de seguimiento y evaluación, asegurando que cada estudiante reciba el apoyo necesario para su bienestar y desarrollo integral. En caso de que una sede no cuente con estos servicios, deberá apoyarse en las diferentes áreas especializadas, tanto locales como nacionales, para la creación de los mismos.

6.6. Promoción y prevención: La PUCE crea e implementa planes nacionales y locales para la promoción en los ejes de igualdad, bienestar físico y emocional para la comunidad estudiantil y, prevención de todo tipo de discriminación, abuso y violencia⁹.

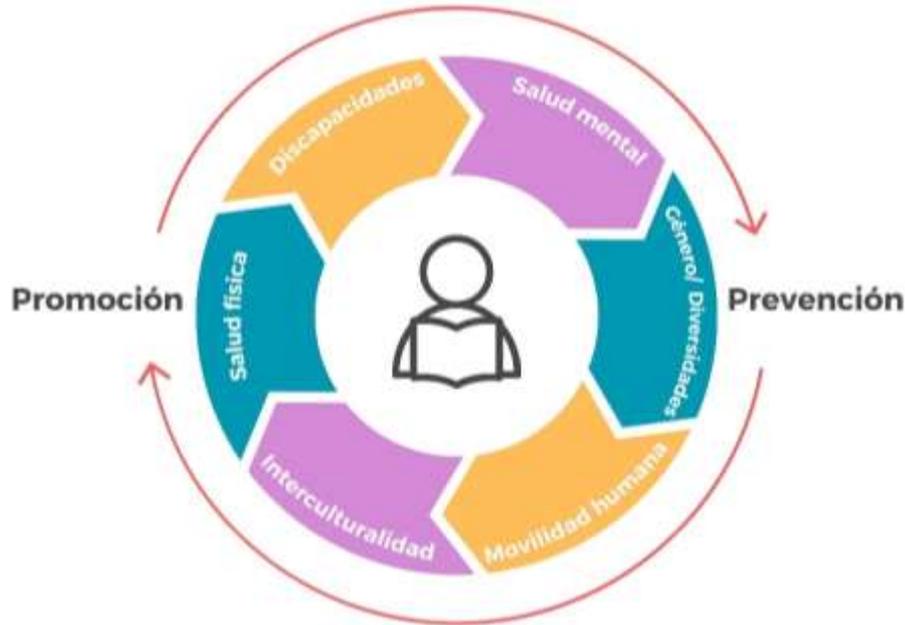
Uno de los principales objetivos del acompañamiento integral es robustecer el perfil del estudiante, potenciando el desarrollo de las competencias definidas en el modelo de persona del paradigma pedagógico ignaciano. Esta formación integral busca que los estudiantes no solo se fortalezcan individualmente, sino que también se conviertan en agentes activos del bien común. En este contexto, es fundamental impulsar acciones concretas que fomenten un campus inclusivo, libre de cualquier forma de violencia y discriminación y, que consoliden una cultura institucional que promueva el autocuidado físico, mental y emocional de toda la comunidad estudiantil.

Es así que las sedes, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes en coordinación con las unidades de comunicación, son responsables de crear e implementar programas y proyectos que ayuden a visibilizar, sensibilizar y formar a los estudiantes en los ejes de igualdad, así como en el cuidado de su salud física y mental. Estos esfuerzos se desarrollan en un marco que promueve el respeto mutuo y la dignidad humana, para fomentar una convivencia saludable y respetuosa en la comunidad educativa. En este contexto, cada sede levantará e implementará anualmente planes promoción y prevención, que aborden al menos los siguientes elementos:

⁹ Las acciones enfocadas a la prevención y promoción deberán estar enmarcadas en los elementos fundamentales de la acreditación Caces y al Plan de Igualdad Institucional impulsado por la Dirección Nacional de Identidad y Misión.



Gráfico 6: Elementos transversales promoción y prevención



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

En relación al gráfico anterior es preciso indicar que, dentro del eje de salud física, las Direcciones de Docencia y Estudiantes en articulación con la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos deberán implementar programas y proyectos de información, prevención, control y conciencia del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco.

A su vez, con el fin de generar un mayor impacto, optimizar recursos y fortalecer la cohesión de los mensajes, desde la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos se articularán campañas, programas y proyectos de promoción y prevención de implementación y difusión nacional; para lo cual se coordinará con la Dirección Nacional de Comunicación Estratégica. En aquellos casos que, las campañas no se desarrollen a nivel nacional, la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos definirá temáticas estratégicas que las sedes deberán abordar, estableciendo las pautas que deberán considerar en su desarrollo.

6.7. Actividades complementarias: La PUCE promueve la formación integral de sus estudiantes para lo cual establece una red y oferta de actividades



complementarias que fomentan el desarrollo de sus competencias y bienestar físico, emocional y social.

Como parte del modelo educativo y de persona que promueve la PUCE, las actividades complementarias se determinan como un componente importante a la formación integral de sus estudiantes que no solo enriquecen su experiencia universitaria, sino que también contribuyen al desarrollo de competencias transversales y de habilidades clave como el trabajo en equipo, la creatividad y la gestión del tiempo; las cuales son esenciales para su desarrollo personal y profesional.

Es así que, las sedes de la PUCE a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes ofrecerán a su estudiantado un catálogo diverso de actividades complementarias a la formación académica de cada carrera o programa, en los siguientes ámbitos:

- **Deportivas:** son aquellas prácticas organizadas y orientadas al desarrollo de habilidades físicas, motrices y sociales mediante la participación en deportes individuales o grupales. Estas actividades tienen como objetivo promover la salud física, el bienestar emocional, el trabajo en equipo y el desarrollo de valores como la disciplina, el respeto y la perseverancia.
- **Culturales:** son expresiones artísticas, creativas y tradicionales que fomentan el desarrollo de la sensibilidad, el pensamiento crítico y la apreciación de la diversidad cultural. Estas actividades tienen como propósito promover la identidad, la creatividad y el entendimiento intercultural dentro de la comunidad universitaria, integrando elementos como música, danza, teatro, artes visuales, literatura y cine.
- **Académicas:** son aquellas actividades extracurriculares que complementan el aprendizaje formal, proporcionando a los estudiantes oportunidades para explorar áreas de conocimiento más allá de su currículo regular. Estas actividades están orientadas al desarrollo de competencias específicas y transversales, así como al fomento de la investigación, la innovación y el liderazgo académico.
- **Recreativas:** Son aquellas actividades diseñadas para ofrecer espacios de esparcimiento, relajación y diversión, contribuyendo al bienestar integral de los estudiantes y fomentando un equilibrio saludable entre las responsabilidades académicas y la vida personal. Estas actividades buscan reducir el estrés,



promover la interacción social y fortalecer la integración de los estudiantes en la comunidad universitaria.

A su vez, las actividades que se desarrollen en cada una de las sedes deberán considerar los siguientes componentes clave:

- **Oferta diversificada de actividades:** las sedes deberán desarrollar un catálogo de actividades complementarias en los cuatro ámbitos antes detallados, asegurando que estas respondan a los intereses, necesidades y habilidades de sus estudiantes, ofreciéndoles opciones que favorezcan su desarrollo en diferentes áreas.
- **Oferta accesible e inclusiva:** las actividades que se oferten deberán ser accesibles a todos los estudiantes, independientemente de su modalidad de estudio o sus características personales. Las sedes fomentarán el desarrollo de actividades sin costo; sin detrimento que, según las características propias de ciertas actividades específicas, se establezca un costo accesible para sus estudiantes. Esta oferta de actividades deberá garantizar una planificación adaptada a los horarios de los estudiantes. Así también la oferta deberá ser inclusiva considerando actividades a los que puedan asistir personas con discapacidad.
- **Oferta reconocida:** las sedes impulsarán un sistema de reconocimiento y certificación que motive la participación de todos los estudiantes. Para ello, se implementará un sistema de micro credenciales y de estímulos económicos que beneficien a aquellos que participen activamente en las actividades ofertadas y cumplan con todos los requisitos establecidos.
- **Integración de la comunidad universitaria:** las actividades que se implementen deberán estar alineadas al modelo educativo y de persona de la PUCE, permitiendo promover el sentido de comunidad, pertenencia y la interacción entre estudiantes de distintas carreras y sedes a través de actividades compartidas que favorezcan la colaboración, el entendimiento mutuo y la diversidad.

Para garantizar su adecuada ejecución cada sede, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes y Coordinaciones de Bienestar Estudiantil, implementarán una planificación anual de todas las actividades a ejecutarse, garantizando se cuente con los



presupuestos necesarios para mantener espacios adecuados para su desarrollo, así como con el personal idóneo capacitado para liderar y organizar cada una de las actividades. Así también, en conjunto con las unidades de comunicación interna, las Direcciones de Docencia y Estudiantes ejecutarán planes de difusión y socialización de todas las actividades que la Universidad ofrece a sus estudiantes

6.8. Liderazgo y representación estudiantil: La PUCE crea espacios educativos que promueven la participación y el liderazgo democrático e, institucionaliza la representación estudiantil.

La representación estudiantil es un elemento esencial para fortalecer la formación integral, impulsando la participación activa y el liderazgo de los estudiantes en la toma de decisiones y la gestión de proyectos e iniciativas. Este proceso fomenta el desarrollo de competencias transversales, como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el compromiso ético, alineándose con los principios del Paradigma Pedagógico Ignaciano y el aprendizaje experiencial. Al convertir a los estudiantes en protagonistas de su propia formación, se potencia su rol como agentes de cambio social, consolidando el sentido de comunidad y el compromiso con la justicia social.

En este contexto se plantea que a nivel nacional se desarrollen los siguientes componentes clave para consolidar y promover la representación estudiantil ética y responsable:

- **Espacios educativos para la promoción de la participación y liderazgo:**
 - Desarrollo y difusión de herramientas educativas, insumos pedagógicos y técnicos: desde la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos en articulación con las Direcciones de Docencia y Estudiantes de las sedes, se emitirán directrices y recursos que promuevan la reflexión y participación estudiantil en los espacios de representación.
 - Generación de espacios de formación y reflexión: las Direcciones de Docencia y Estudiantes generarán espacios participativos y pedagógicos que fomenten el liderazgo y la reflexión para una representación estudiantil ética y transformadora, promoviendo a su vez un itinerario académico en liderazgo. Desde estos espacios se busca identificar e impulsar estudiantes que deseen liderar la representación estudiantil o a su vez realicen actividades transformadoras desde otros espacios. Así



también se deberán fomentar los espacios ya existentes tanto a nivel nacional como internacional, entre ellos Programa de Liderazgo Ignaciano Universitario Latinoamericano.

- Campañas de sensibilización: las sedes, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes, en coordinación con sus unidades de comunicación, implementarán campañas dirigidas a toda la comunidad estudiantil para destacar la importancia del liderazgo ético y participativo. Estas campañas priorizarán la participación activa de los estudiantes en la creación y difusión de los mensajes, promoviendo su rol como agentes de cambio y fortaleciendo su compromiso con los valores de la comunidad universitaria.
 - Reconocimiento de buenas prácticas: las sedes, a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes y las Entidades Académicas, identificarán buenas prácticas y experiencias enriquecedoras realizadas por distintos grupos de representación estudiantil, así como por estudiantes líderes destacados. El objetivo es compartir, replicar y valorar proyectos significativos, reconociendo tanto a los representantes estudiantiles como a aquellos estudiantes que se hayan destacado por su liderazgo y contribución al bienestar y desarrollo de la comunidad estudiantil.
- **Institucionalización de la representación:**
 - Parámetros institucionales: desde la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos se desarrollará una guía que emitirá directrices y parámetros en torno a la representación estudiantil; buscando dotar a los órganos de representación estudiantil de una estructura formal y sostenible, garantizando que operen de manera transparente, democrática e inclusiva.
 - Participación en la gestión Universitaria: las sedes fomentarán que los representantes estudiantiles tengan espacios activos y efectivos de participación en la toma de decisiones institucionales, en particular en aquellos aspectos vinculados al bienestar de los estudiantes. Para ello, cada sede a través de sus Direcciones de Docencia y Estudiantes, a más de incluir formalmente a los representantes estudiantiles en los espacios institucionales de toma de decisiones, fomentarán la organización de encuentros entre autoridades y representantes para dialogar sobre las



problemáticas, necesidades y propuestas del estudiantado. Así también se brindarán un seguimiento continuo a las iniciativas presentadas por los estudiantes.

- Acompañamiento a la Representación Estudiantil: Las Direcciones de Docencia y Estudiantes brindarán apoyo profesional e institucional a los representantes estudiantiles, respetando su autonomía y proporcionando orientación cuando sea necesario. Asimismo, respaldarán las iniciativas propuestas por los estudiantes, siempre que estas sean transformadoras y busquen generar un impacto positivo alineado con los principios del modelo educativo, promoviendo el desarrollo integral y el compromiso con la comunidad universitaria. Así también promoverán, respetando la autonomía estudiantil, que los procesos de elección de representantes fomenten la participación de todos los estudiantes, en un marco de transparencia.
- Redes nacionales de representación: se promoverá la creación de espacios nacionales de encuentro y diálogo entre representantes estudiantiles de las diferentes sedes, organizados por la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos. Estos encuentros fomentarán el intercambio de experiencias, la participación activa y el desarrollo integral de los estudiantes en ámbitos académicos, culturales y otras iniciativas clave desde una mirada nacional.

A nivel general, las Direcciones de Docencia y Estudiantes deberán vigilar que los procesos de representación estudiantil se mantengan alineados con el modelo educativo, brindando un acompañamiento cercano a sus estudiantes, respetando en todo momento su independencia y autonomía. Así como, promoverán el reconocimiento al liderazgo y participación de los estudiantes a través de micro credenciales y de estímulos económicos.

6.9. Servicio y experiencia: La PUCE brinda un servicio eficaz, inclusivo y pertinente que responde al bienestar y a las necesidades de los estudiantes, asegurando una atención oportuna con calidad y calidez que facilite su desarrollo académico y personal.

El acceso a servicios institucionales de calidad es un pilar esencial para la experiencia universitaria, ya que impacta directamente en la satisfacción, la permanencia y el éxito de los estudiantes. Este eje busca establecer mecanismos que optimicen la gestión de



servicios, promuevan la equidad y aseguren que las necesidades de los estudiantes sean atendidas de manera efectiva.

Es así que, se debe velar por que los servicios que ofrece la PUCE a sus estudiantes contemplen al menos los siguientes elementos:

- **Estandarización y mejora continua:** a nivel nacional se deben definir estándares institucionales para garantizar la calidad y la homogeneidad en los servicios esenciales y transversales a los estudiantes; ello sin perder las especificidades que se requieren frente a las necesidades locales específicas del estudiantado y del territorio. En este punto, la PUCE contará un catálogo de procesos de obligatorio cumplimiento para la ejecución de estos servicios, en los cuales se recogerán los elementos antes detallados.
- **Digitalización y optimización:** en el otorgamiento de los servicios se debe promover el uso de tecnologías digitales que reduzcan los tiempos de espera, faciliten su acceso y simplifiquen los trámites administrativos.
- **Accesibilidad e inclusividad:** se debe asegurar que todos los estudiantes independientemente de su modalidad de estudios, condición personal o física, puedan acceder a los servicios que ofrece la Universidad; en particular aquellos atados al acompañamiento integral y personalizado. En esta misma línea, los servicios que se ofrezcan deberán ser lo suficientemente flexibles para garantizar que la atención que brinde se adapte a las necesidades específicas del estudiantado, promoviendo una experiencia satisfactoria.
- **Evaluación y retroalimentación:** parte fundamental de otorgar un buen servicio es el medir y monitorear de manera continua sus resultados, calidad, eficiencia, accesibilidad y satisfacción general de los estudiantes. En particular es esencial, mantener y fortalecer los canales institucionales para receptor las sugerencias e inconformidades de los estudiantes.
- **Mejora continua:** con base a los resultados de la evaluación y retroalimentación, se deben establecer planes de mejora que brinden soluciones a los problemas identificados. Estos planes se podrán implementar en dos niveles:
 - **Nivel nacional:** responden a problemas identificados a nivel en uno o más servicios en todas las sedes; estos planes serán liderados desde los



equipos nacionales y, su implementación y ejecución estará a cargo de cada una de las sedes.

- **Nivel local:** responden a problemas identificados, en uno o más servicios, a nivel de una sede específica y, cuyos planes serán generados e implementados por cada sede con el acompañamiento del área nacional.

La ejecución de cada uno de estos elementos, estarán a cargo de la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos para el nivel nacional y, de las Direcciones de Docencia y Estudiantes a nivel local. Esta labor deberá realizarse en estrecha articulación con la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad y de sus oficinas de aseguramiento de la calidad en sedes, quienes lideran los procesos de medición de la satisfacción y calidad. En el caso del levantamiento e implementación de los planes de mejora, las Direcciones de Docencia y Estudiantes deberán mantener una articulación permanente con las diferentes unidades intervinientes, tanto administrativas como académicas.

6.10. Capacitación: La universidad cuenta con una planta docente y administrativa capacitada en los ejes de acompañamiento y bienestar estudiantil, para responder de manera efectiva a las necesidades de sus estudiantes.

Para garantizar el éxito del modelo nacional de acompañamiento integral y personalizado, es esencial contar con un cuerpo docente y administrativo capacitado en cada uno de los ejes antes detallados; así como velar por que cuenten con los conocimientos y herramientas que les permitan responder adecuada y oportunamente a las necesidades de la comunidad estudiantil. Todo el personal de la PUCE debe estar en pleno conocimiento de cómo actuar o a qué instancias derivar las diferentes situaciones que requieren de un acompañamiento personalizado conforme lo detallado en los presentes lineamientos. En la misma línea, para asegurar un servicio centrado en el estudiantado, de calidad y con enfoque humano, la universidad debe contar con personal capacitado para brindar atención, guía y orientación de manera efectiva y respetuosa.

En este marco, todo el personal de la PUCE debe hacer parte de su quehacer diario el acompañar a los estudiantes y velar por su bienestar. Es así que, desde la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos en coordinación con las Direcciones de Docencia y Estudiantes, las Unidades de Talento



Humano, la Coordinación Nacional de Innovación Educativa y Desarrollo Docente y la Unidad Académica Especializada de Educación Virtual; generará planes de capacitación nacionales que formen al personal de la PUCE en los diferentes componentes detallados en los presentes lineamientos. Estas capacitaciones contemplarán los siguientes componentes:

- **Capacitación general a todo el personal:** promueve la difusión y conocimiento a nivel general de los diferentes ejes del acompañamiento integral y personalizado, permitiendo que todos compartan el mismo lenguaje, apliquen los mismos procesos y, estén más atentos para detectar y referir casos de estudiantes que necesiten apoyo.

Esta capacitación deberá incluirse dentro de los procesos de inducción al nuevo personal que ingresa a la PUCE, garantizando que desde un inicio conozcan los diferentes ejes y componentes del acompañamiento integral y personalizado.

- **Capacitación específica por roles:** en función de las funciones y responsabilidades frente al acompañamiento integral y personalizado, se debe desarrollar capacitaciones especializadas en los temas específicos que cada uno de ellos abordará. Para ello es importante identificar claramente quienes hacen parte de estos distintos roles.

En este contexto, al inicio de cada período académico, tras la matrícula, la Coordinación de Bienestar Estudiantil de cada sede identificará a los docentes con estudiantes que requieran apoyo específico. Se organizarán capacitaciones para dotarlos de las herramientas y estrategias necesarias, y se entregarán los recursos pertinentes para garantizar un acompañamiento eficaz, promoviendo la inclusión y equidad en el aula.

A su vez, previo al inicio del período académico, y tras la asignación de mentores, la Dirección de Docencia y Estudiantes capacitará a los docentes designados y proporcionará las herramientas necesarias para asegurar una mentoría efectiva, alineada con las políticas institucionales.

- **Refuerzo y actualización de conocimientos:** más allá de las capacitaciones iniciales antes detalladas, se deben implementar mecanismos que garanticen que el personal mantenga sus conocimientos vigentes y se adapten a las necesidades cambiantes de la comunidad estudiantil y del entorno educativo. En



este punto, se debe también contemplar capacitaciones en temas emergentes que puedan surgir producto de cambios que afecten al acompañamiento, como por ejemplo modificaciones a la normativa gubernamental o en las necesidades específicas de los estudiantes.

Para el desarrollo de estas capacitaciones se fomentará el desarrollo de MOOCs (Massive Open Online Courses) y plataformas de formación virtual, para favorecer la generación de un entorno de aprendizaje flexible, con mayor alcance y a menores costos.

La implementación de estos planes de capacitación a nivel local estará a cargo de cada Dirección de Docencia y Estudiantes, quienes velarán que el público objetivo se forme y capacite. Así también será esencial que establezcan mecanismos que permitan evaluar que el personal realmente conozca y domine las diferentes temáticas en función de sus niveles de participación e intervención.

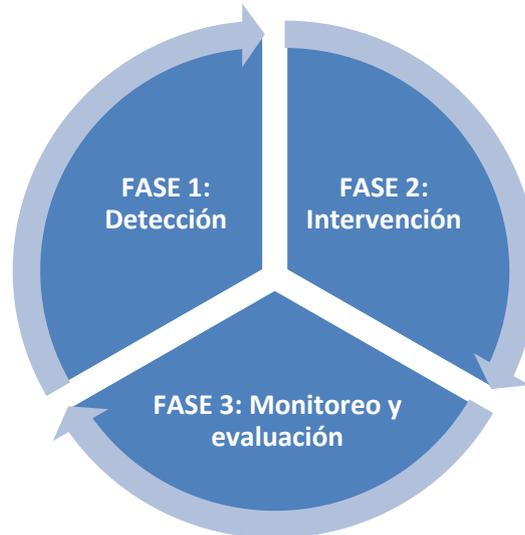
6.11. Permanencia y titulación

Los ejes antes descritos buscan establecer bases que fomenten una mayor retención de los estudiantes y culminación exitosa de sus estudios. No obstante, la actual coyuntura del país, marcada por una profundización de las dificultades económicas, sociales y de seguridad que atraviesa la población; amenaza con elevar aún más las tasas de deserción de los estudiantes de las entidades de educación superior. Esta situación no solo compromete los proyectos de vida de miles de estudiantes, sino también los objetivos estratégicos de la Universidad de democratizar el acceso a la educación superior y acompañar integralmente a los estudiantes.

Ante esta problemática resulta urgente implementar medidas que permitan regular y mitigar los procesos de abandono y retiro; entendiendo y atendiendo las dificultades que aquejan a los estudiantes y los llevan a abandonar sus estudios. Entendiendo que la gestión de los abandonos, retiros y devoluciones a nivel nacional no debe limitarse a un trámite administrativo de recepción y tramitación de solicitudes; se debe adoptar un enfoque preventivo e integral que permita identificar de manera temprana posibles riesgos de abandono o retiro, para activar oportunamente las redes de apoyo y acompañamiento integral detallados en los apartados anteriores.



Gráfico 7: Esquema de gestión ante abandonos, retiros y devoluciones



Fuente: Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos

Fase de detección: Cada sede debe implementar mecanismos de detección temprana de estudiantes en riesgo de abandono o retiro. En esta fase, intervienen todas las áreas y personas que conforman la universidad, en particular de aquellas que tienen un contacto directo con los estudiantes. Para ello cada Dirección de Docencia y Estudiantes, a través de sus áreas de bienestar estudiantil, implementarán sistemas de alerta temprana que permitan a los miembros de la comunidad universitaria, informar las situaciones que identifiquen que están afectando a los estudiantes y que puedan resultar en el abandono de sus estudios.

A su vez, las áreas de bienestar estudiantil (a nivel agregado) y los mentores (a nivel de los estudiantes a su cargo), ejecutarán las siguientes acciones de seguimiento preventivo:

- Detección de riesgos de abandono en el marco de su acompañamiento personalizado, psicosocial y psicoeducativo, con especial atención a los siguientes casos relacionados con el estudiante o algún miembro de su hogar:
 - Enfermedad o problemas de salud (física, mental o emocional);
 - Situaciones de maternidad o paternidad, en particular en casos de madres embarazadas o con hijos menores de 2 años;
 - Cambios en la situación laboral (pérdida de empleo, cambios imprevistos de horarios, ingreso a un nuevo trabajo);
 - Problemas en el entorno de aprendizaje (comprensión, adaptación...);



- Situaciones de movilidad; en particular migración hacia otros países o provincias;
- Acciones disciplinarias, principalmente aquellas que impliquen una suspensión temporal;
- Seguimiento al cumplimiento de los prerrequisitos para titulación, identificando posibles retrasos que afecten la culminación de sus estudios;
- Casos fortuitos o de fuerza mayor tales como accidentes, hospitalizaciones, situaciones de violencia...
- Revisión periódica del rendimiento académico de los estudiantes monitoreando bajos rendimientos, reprobaciones reiteradas, segundas o terceras matrículas;
- Monitoreo de las asistencias, identificando inasistencias recurrentes o prolongadas. Se considerará una alerta importante, casos con inasistencias injustificadas por más de cinco días o faltas recurrentes de al menos una vez por semana;
- Monitoreo de los estudiantes con becas relacionadas con problemas económicos o con planes de pago; en particular en aquellos casos que presenten retrasos en sus pagos.

Fase de intervención: La fase de intervención constituye el núcleo del proceso, donde la detección temprana de los estudiantes en riesgo se traduce en acciones concretas y personalizadas para abordar y mitigar las causas del posible retiro o abandono. En esta etapa resulta indispensable un trabajo coordinado y cercano entre las distintas áreas, con el fin de activar rutas claras de atención que aseguren una respuesta rápida y efectiva para promover la permanencia de los estudiantes detectados. Esta fase involucra las siguientes actividades:

- 1) Detectado el caso, el mentor coordina una reunión con el estudiante para acompañarlo e identificar las causas específicas de su posible retiro o abandono¹⁰;

¹⁰ En este punto es importante que el mentor analice si el estudiante se encuentra dentro de los plazos previstos en la normativa institucional para realizar un retiro o solicitar una devolución. En caso de que el retiro o devolución no sea procedente (ya sea porque el plazo precluyó o, que el estudiante no cumple con ninguna de las casuísticas determinadas en el Reglamento General de Estudiantes), el mentor informará del particular al estudiante; sin que esto afecte la aplicación integral de lo referido en el presente Lineamiento.

A su vez en caso que el estudiante no tenga derecho a una devolución o esta sea parcial, será obligación del mentor informar del particular al estudiante, dado que este puede ser un factor decisivo en la decisión del estudiante de proseguir o no con su retiro.



- 2) En función de este análisis el mentor determina la posibilidad de activar rutas de acompañamiento y retención para apoyar al estudiante y evitar que abandone sus estudios y, se las propone al estudiante;
- 3) Determinado el acompañamiento requerido, el mentor deriva a las unidades correspondientes para la activación de las rutas específicas (ver Cuadro 1);
- 4) El mentor realiza un seguimiento a la implementación de las rutas establecidas por la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos en conjunto con las Direcciones de Docencia y Estudiantes, registrando los hallazgos y resultados en los formatos y sistemas institucionales. Así también realiza reuniones posteriores con el estudiante para evaluar el progreso y bienestar del estudiante.

Los estudiantes serán los responsables de cumplir con las acciones y rutas establecidas desde las distintas instancias; así como de activar los procesos de acompañamiento integral.

Las sedes a través de las rutas antes detalladas, deberán procurar que todos sus estudiantes continúen su proceso formativo; pudiendo optar, según la situación personal de cada uno de ellos, por las siguientes opciones:

- 1) El estudiante se mantiene en todos los créditos matriculados, con un seguimiento cercano desde el mentor;
- 2) El estudiante se retira de manera parcial de unas pocas asignaturas, procurando así dar un alivio en su carga de trabajo mientras se aplican y monitorean las rutas de apoyo. En este caso el mentor deberá orientar al estudiante respecto a aquellas materias cuyo retiro podrían generarle mayor impacto a futuro;
- 3) El estudiante se retira temporalmente de la Universidad, en cuyo caso junto con el mentor se establecerá un plan de retorno. El mentor deberá informar a la Coordinación de Bienestar Estudiantil la fecha prevista para el reingreso para el correspondiente seguimiento al reingreso del estudiante. A su vez el mentor se asegurará de que reciba el apoyo necesario para su reintegro académico.

Cabe señalar que, en caso de optar por alguna de las dos últimas opciones, el mentor deberá coordinar con las entidades académicas la aplicación de un plan de contingencia académico que mitigue el retraso en la duración de los estudios del estudiante.

En caso que el mentor identifique que el estudiante no desea activar ninguna de las rutas de acompañamiento y retención y, por ende, mantenga su decisión de retirarse definitivamente de la Universidad; deberá identificar y registrar los motivos de su decisión. Así también, deberán guiar al estudiante en el proceso administrativo de retiro



y devolución, informándole sobre las implicaciones académicas, administrativas, financieras y de pérdida de beneficios económicos de su decisión.

Fase de monitoreo y evaluación: La fase de monitoreo y evaluación cierra el ciclo del proceso, asegurando que las estrategias implementadas en la fase de intervención se compartan entre los diferentes actores, se mantengan en el tiempo y tengan un impacto positivo en la permanencia de los estudiantes. Asimismo, el seguimiento continuo permite identificar los avances y desafíos restantes, garantizando un apoyo sostenido para evitar recaídas y nuevos riesgos de abandono.

En este contexto, las Direcciones de Docencia y Estudiantes a través de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil deberán analizar periódicamente (al menos cada semestre) la información agregada recaba en las fases anteriores, identificando nudos críticos y reincidencias para la implementación de planes de mejora locales. A su vez, la Coordinación Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos realizará esta labor a nivel nacional, identificando elementos comunes entre las sedes para la implementación de planes nacionales de mejora.

Adicionalmente, al finalizar cada periodo académico, las Direcciones de Docencia y Estudiantes a través de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil verificarán si a todos los estudiantes que abandonaron sus estudios se les activó el correspondiente acompañamiento conforme lo detallado en los acápite anteriores. En el supuesto de detectarse este tipo de situaciones, se activará inmediatamente un seguimiento personalizado a cada caso; a la vez que se identificarán los motivos por los cuáles no se lo acompañó para la toma de acciones correctivas inmediatas.

En esta misma línea, previo al inicio del periodo de matrículas, las Direcciones de Docencia y Estudiantes a través de sus Coordinaciones de Bienestar Estudiantil darán seguimiento a que los estudiantes gestionen su proceso de matrícula, en particular de aquellos cuyo reintegro estaba planificado en los planes de retorno.

En caso de detectarse estudiantes que no realicen su proceso durante el periodo de matrículas ordinarias, desde las Direcciones de Docencia y Estudiantes se deberá ejecutar de manera inmediata un seguimiento personalizado considerando las pautas de la fase de intervención.



DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Cada sede a nivel nacional deberá iniciar con la aplicación inmediata de los presentes lineamientos; debiendo emitir, en un plazo máximo de 180 días, su norma de gestión interna para el acompañamiento integral y personalizado y, su correspondiente plan de implementación y mejora.

VIGENCIA Y DISPOSICIÓN DERROGATORIA

Los presentes lineamientos entran en vigor a partir de esta fecha y con ello se derogan los *Lineamientos de implementación de mentoría* emitidos en junio 2023 y, el *Modelo de Tutorías Integrales* de 2018, así como toda norma o resolución de igual o menor jerarquía que se contrapongan a lo establecido en el presente instrumento.



ACTA DE APROBACIÓN

Aprobación	Firma	Sumilla	Fecha
Dr. Andrés Mideros Mora Vicerrector de Docencia y Estudiantes		AM	20/01/2025

Revisión

Mtr. Nora Fernández Mora Coordinadora Nacional de Planificación de la Oferta Académica		NF	20/01/2025
Mtr. André S. Lazzati Coordinador Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos		ASL	20/01/2025
Mtr. Fátima Cabrera F. Responsable de Normativa y Programación Académica		FC	20/01/2025

* Los presentes lineamientos recogen lo trabajado y socializado con las sedes en los talleres de los meses de octubre y noviembre y; corresponde a lo aprobado en Consejo Académico de 28 de octubre de 2024.

Elaboración

Mtr. André S. Lazzati Coordinador Nacional de Acompañamiento, Bienestar Estudiantil y Beneficios Económicos		ASL	20/01/2025
Mgs. Gabriela Cornejo Würfl Experta Acompañamiento Integral		GCW	20/01/2025
Andrea Garzón Vélez Gestora Acompañamiento Integral		AGV	20/01/2025
Vinicio Asanza Marín Gestor de Becas y Beneficios Económicos		VA	20/01/2025

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
01.01	Enero-2025	Versión Inicial	Vicerrector de Docencia y Estudiantes

