

1. Objeto: Promover el incremento de capacidades y habilidades para la integración académica y social del estudiante con el fin de prevenir la deserción estudiantil y a partir de un enfoque humanista, orientado hacia la equidad, dignidad y sostenibilidad.

2. Alcance: Este procedimiento comienza con la detección de necesidades a partir de la caracterización del estudiante en el Sistema Académico y se desarrolla a través de la implementación de estrategias de prevención, atención, acompañamiento y seguimiento con el fin de promover el bienestar individual y colectivo y la permanencia del estudiante de pregrado. Para los estudiantes de posgrado, comienza con la detección de necesidades a partir de la caracterización del estudiante en el Sistema Académico y la implementación de estrategias de prevención y promoción para la permanencia y el bienestar integral a partir de la necesidad del estudiante.

3. Referencias Normativas:

- **Ley 30 de 1992**, *Ley de educación superior en Colombia*.
- **Ley 1090 de 2006**, *“Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones”*.
- **Decreto 1330 del 2019**, *“Por el cual se establece el único reglamento de la educación superior”*.
- **Acuerdo 03 de 1995 - Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-**, *“Por lo cual se establecen las políticas de Bienestar Universitario”*.
- **Acuerdo 05 de 2003 - Consejo Nacional de Rectores de la Asociación Colombiana de Universidades- ASCUN**, *“Por lo cual se adoptan las Políticas Nacionales de Bienestar Universitario”*
- **Resolución 014466 de 2022**, *“Por el cual se fijan los lineamientos de prevención, detección, atención de violencias y cualquier tipo de discriminación basada en género en instituciones de educación superior para el desarrollo de protocolos en el marco de las acciones de política de educación inclusiva e intercultural”*.
- **Resolución 021795 del 2020**, *“Por el cual se establecen los parámetros de evaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad en los programas de la educación superior en Colombia”*.
- **Acuerdo Superior 020 de 2021**, *“Por el cual se establece el reglamento estudiantil de programas de grado de la Universidad de los Llanos”*.
- **Acuerdo Superior 008 de 2021**, *“Por el cual se crea la política de género de la Universidad de los Llanos”*.
- **Acuerdo Superior 006 de 2021**, *“Por el cual se aprueba el Proyecto Educativo Institucional –PEI- de la Universidad de los Llanos”*.
- **Acuerdo Superior 005 de 2016**, *“Por el cual se adopta la política de Permanencia y Graduación de la Universidad de los Llanos”*.
- **Acuerdo Superior 025 de 2002**, *“Por el cual se crea el Sistema de Bienestar Institucional de la Universidad de los Llanos”*.
- **Resolución Rectoral 1619 de 2022**, *“Por el cual se adopta el protocolo y ruta para la prevención, mitigación y atención en los casos de todo tipo de acoso, abuso, discriminación y violencia en la Universidad de los Llanos”*.

4. Definiciones:

- **Acompañamiento:** Suma de acciones extracurriculares de orientación, asesoría, evaluación y psico educación realizadas durante un semestre académico a los estudiantes, a través del cual se pretende desarrollar en el estudiante habilidades y competencias académicas, actitudinales, comportamentales, sociales y psico emocionales, desde el reconocimiento de sus necesidades individuales y en el marco de la diversidad, la equidad y los derechos de todos y todas.
- **Asesoría:** Consiste en recomendaciones especializadas y sistemáticas en el área de acompañamiento psicopedagógico y de apoyo psico emocional al estudiante atendiendo a sus necesidades particulares. Se hace con total garantía del secreto profesional y de confiabilidad de la información conocida.
- **Atención:** Permite dar respuesta a las necesidades individuales y grupales de los estudiantes desde una perspectiva holística y no directiva.

- **Bienestar:** Entendido como la condición que expresa la satisfacción del desarrollo de las capacidades humanas, la formación integral y la corresponsabilidad con la comunidad universitaria y con las comunidades del entorno de su convivencia externa (familia, barrio, ciudad, nación).
- **Caracterización:** A través del Sistema Institucional de Información SIAU se identifican las características a nivel socio económico, académico e individual y de esta forma se logra conocer las mayores necesidades y atributos que identifican a los estudiantes cada nuevo semestre. Esta información se captura en un instrumento en línea aplicado a todos los aspirantes a ingresar a la universidad, de manera que una vez son admitidos se puede alimentar los sistemas de información
- **Consejería:** Definida como un conjunto de procesos de detección, atención, asesoría, orientación, acompañamiento y seguimiento dirigido a los estudiantes, con el fin de promover el desarrollo de capacidades y habilidades para una efectiva integración académica y social que redunde en la permanencia y graduación con excelencia. Puede ser: en crisis, grupal, individual o personalizada y familiar.
- **Consejero:** Profesional del área de desarrollo humano y permanencia de la Universidad de los Llanos, con formación en psicología y amplia experiencia profesional en ámbitos universitarios y/o clínicos.
- **Detección de riesgos:** Proceso de clasificación de variables de riesgo académicos, socioeconómicos y bio psico emocionales en el estudiante; se apoya en el Sistema de Alertas Tempranas del SIAU que provee información cuantitativa y cualitativa, en la clasificación determinada por el consejero en la entrevista y por la comunidad universitaria en general.
- **Direccionamiento:** Derivación interna que permite poner en conocimiento situaciones de riesgo académico y psicosocial de los estudiantes para que sean atendidos oportunamente.
- **Intervención:** Acciones de acompañamiento psicológico a largo plazo, donde el profesional evalúa y cuantifica los efectos del problema en el proceso de aprendizaje y permanencia del estudiante universitario.
- **Intervención en crisis:** Es una ayuda dirigida a auxiliar a las víctimas de un suceso traumático para que puedan afrontarlo, de tal forma que se reduzca la probabilidad de sufrir algún tipo de trastorno físico, psicológico o emocional, ya sea en el momento del suceso o posterior al mismo. Se prevé la técnica de los Primeros auxilios psicológicos, compuesta de 5 pasos básicos: Observar, Escucha responsable, conectar, Proporcione información y Permita la expresión libre. Se realiza con la intervención de un profesional en psicología, el cual, le permite a la víctima reorganizar sus pensamientos, evaluar la situación y la toma de decisiones.
- **Indicadores:** Es la unidad de medida con la que se evalúa la efectividad de los programas, proyectos, estrategias y actividades desarrolladas a lo largo de un semestre académico.
- **Estrategia:** Actividades debidamente planeadas con metodología, en el tiempo y recursos para dar solución a problemáticas o para el alcance de metas.
- **Mentoría social:** Estrategia de cooperación y seguimiento desarrollada por estudiantes, para estudiantes que hacen parte de los grupos caracterizados para acompañamiento y seguimiento institucional, buscando establecer una comunidad estudiantil mayormente informada y con competencias de responsabilidad social y para la vida.
- **Monitoría:** Actividades que desarrollan los estudiantes en la universidad en apoyo a las labores de docencia, investigación, proyección social, bienestar y administrativas.
- **Orientación:** Consiste en brindar información y recomendaciones de tipo preventivo desde los factores de riesgo (académico, individual e institucional) para la toma de decisiones.
- **Permanencia:** Comprende el estado activo del estudiante con matrícula vigente en el Sistema Académico de la universidad.
- **Prevención:** Corresponde al enfoque de atención y orientación de los esfuerzos institucionales para el bienestar psicológico y la permanencia a partir de la detección de los factores de riesgo académico, socioeconómico y psicosocial.

- **Psico educación:** Es la información o educación se le provee a los estudiantes y sus familias cuando presentan un problema de salud mental, física, apoyo emocional, resolución de problemas, conflictos, situaciones de relacionadas con su proceso académico; además de buscar cómo minimizar los efectos de los diferentes contextos donde se desenvuelve.
- **Redes de apoyo:** Es una metodología de trabajo que busca articular los esfuerzos institucionales internos y externos frente a la solución de una problemática, así como, los soportes emocionales que los estudiantes establecen en el proceso de acompañamiento.
- **Seguimiento:** Paso que permite al psicólogo monitorear el progreso de las actividades de acompañamiento, de que también se mantengan los cambios comportamentales, hábitos y se evite regresar a la situación problemática.
- **Violencia basada en Género VBG:** Las violencias de género corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de reacciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y sobrevaloran lo relacionado con lo femenino. SIVIGE.

5. Condiciones Generales:

- Las actividades de asesoría y orientación psicológica están limitadas a las competencias y naturaleza jurídica de la Universidad de los Llanos.
- Los diagnósticos clínicos y tratamiento terapéuticos por trastornos de salud mental y adicciones serán remitidos a redes externas, en especial, a la IPS de donde sea beneficiario o cotizante el estudiante.
- La adherencia y seguimiento a los tratamientos médicos serán de la autonomía del estudiante.
- El estudiante firmará su consentimiento o desistimiento del proceso de acompañamiento y seguimiento en las consejerías individuales.
- Las intervenciones con personal docente y no docente tendrán el propósito de brindar herramientas para facilitar la adaptación e integración del estudiante en su proceso académico y social.
- La participación de los estudiantes como gestores de las estrategias o beneficiarios son un acto libre participación
- Los profesionales en psicología siguen el código deontológico y bioético de su profesión, frente al manejo y conocimiento de la información suministrada por el estudiante durante las consejerías individuales.

6. Contenido:

6.1 Detección del riesgo estudiantil:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar riesgos de deserción estudiantil a partir de los siguientes insumos: <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de caracterización de los estudiantes en el SIAU - Reportes de rendimiento académico de los cursos de mayor reprobación en SIAU - Reportes de los estudiantes en bajo rendimiento en SIAU - Reportes de direccionamiento interno en SIAU - Reporte de denuncia por violencia basada en género u otro tipo de violencia - Valoración de necesidades individuales o grupales por profesionales de apoyo - Solicitud de un tercero o del usuario que requiere el servicio en las instalaciones físicas 	PREU	Reportes en plataforma FO-BIN-19 Direccionamiento Interno
2.	Determinar las acciones a realizar de acuerdo a los riesgos identificados.	PREU	
3.	Realizar seguimiento, de acuerdo a las acciones definidas	PREU	

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL		
	PROCEDIMIENTO ÁREA DE DESARROLLO HUMANO		
	Código: PD-BIN-03	Versión: 04	Fecha de aprobación: 14/06/2023
			Página: 4 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
4.	Dar cierre o direccionar de acuerdo al caso	PREU	

6.2 Adaptación y orientación al estudiante de primer ingreso:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Comunicar los diversos servicios de apoyo académico y de bienestar a los estudiantes de primer ingreso durante la jornada del primer encuentro.	Vicerrectoría Académica, Oficina de Bienestar, Oficina de Admisiones Registro y Control, Oficina de Internacionalización, Centro de idiomas, Biblioteca, IDEAD, Oficina de Sistemas, Oficina de Acreditación PREU	FO-GDO-10 Control de asistencia
2.	Orientar vocacional y profesionalmente al estudiante de primer ingreso de acuerdo con el plan de estudios en la jornada del primer encuentro.	Decanaturas, Direcciones de programas académicos PREU	FO-GDO-10 Control de asistencia
3.	Comunicar a los grupos familiares de los estudiantes de primer ingreso sobre los diversos servicios de apoyo académico y de bienestar en la jornada del primer encuentro	PREU	FO-GDO-10 Control de asistencia
4.	Orientar el Curso de competencias y habilidades para la adaptación y la permanencia con los estudiantes de primer ingreso en la jornada del primer encuentro	PREU	FO-BIN-15 Asistencia Consejería grupal

6.3 Acompañamiento y seguimiento académico entre pares:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Realizar convocatoria para vincular a estudiantes como auxiliares y monitores docentes y monitores sociales según el cronograma de Vicerrectoría Académica	PREU ViceAcadémica	FO-DOC-09 Convocatoria Monitores FO-DOC-10 Convocatoria Auxiliares docentes
2.	Seleccionar los estudiantes que cumplen requisitos según Resolución Académica 013 de 2007	PREU	FO-DOC-13 Reporte de Monitores Seleccionados FO-DOC-14 Reporte de Auxiliares docentes Seleccionados

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
3.	Capacitar a los estudiantes auxiliares y monitores	PREU	FO-GDO-10 Control de asistencia
4.	Diligenciar el pacto de compromiso por parte del monitor y auxiliar	PREU	FO-BIN-34 Pacto de Aprendizaje Colaborativo
5.	Evidenciar la asistencia a los encuentros extra clase y clase por parte del Auxiliar o monitor docente.	PREU	FO-DOC-15 Registro de actividades Monitor FO-DOC-16 Registro de actividades Auxiliares docentes
6.	Verificar el desempeño semanal de los monitores y auxiliares	PREU	Reporte en plataforma
7.	Evaluar el desempeño de los monitores y auxiliares	PREU	FO-DOC-17 Formato de desempeño Monitor FO-DOC-18 Formato de desempeño Auxiliares docentes
8.	Certificar el cumplimiento y de evaluación de desempeño según procedimiento de Vicerrectoría Académica	PREU	FO-DOC-19 Certificado de cumplimiento de monitor y auxiliar docente
9.	Medir el rendimiento académico de los estudiantes beneficiados del acompañamiento de los monitores y auxiliares docentes	PREU	Reporte Estadístico

6.4 Acompañamiento y seguimiento mediante consejerías psicoeducativas individuales:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Hacer una entrevista inicial con el estudiante para identificar características psicosociales, académicas y psicoemocionales que puedan estar afectando el bienestar integral del estudiante	PREU	FO-BIN-32 Consejería Individual Fase Inicial
2.	Determinar con el estudiante la activación de la ruta de consejería individual conforme un plan de intervención	PREU	FO-BIN-31 Consentimiento Informado Consejería Individual FO-BIN-39 Consentimiento Psicoterapia Online

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
3.	Hacer seguimiento al cumplimiento y desarrollo del plan de intervención acordado con el estudiante en la consejería	PREU	FO-BIN-33 Seguimiento Consejería Individual
4.	Citar a los padres de familia o el acudiente si el caso lo amerita	PREU	FO-BIN-15 Registro De Consejería
5.	Direccionar al estudiante a redes externas según los factores de riesgo	PREU	FO-BIN-36 Direccionamiento Externo
6.	Evaluar la satisfacción de la orientación en mediación académica cuando se ha completado el plan de intervención.	PREU	FO-BIN-37 Encuesta de Satisfacción De Mediación Académica
7.	Certificar la asistencia a la orientación psicológica, si el estudiante lo requiere.	PREU	FO-BIN-23 Certificación De Asistencia A Orientación Psicológica

6.5 Sensibilización y acompañamiento grupal:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Acordar con los docentes o directores de programa los temáticos de consejería dentro del acompañamiento académico, individual e institucional según la necesidad del curso	PREU Direcciones de programa Docentes	Plan de trabajo
2.	Llevar a cabo los talleres o charlas psicoeducativas según los espacios permitidos por programa y los docentes de los cursos	PREU	FO-BIN-28 Asistencia Consejería grupal
3.	Aplicar una evaluación de satisfacción de la actividad realizada	PREU	FO-BIN-26 Evaluación de evento

6.6 Atención de asuntos de violencia Basada en Género y otras:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recepcionar la denuncia	PREU	Código QR FO-BIN-35 Denuncia de todo tipo de acoso, abuso o discriminación
2.	Orientar a la presunta víctima psicológicamente y en sus derechos legales	PREU- Delegado de la Oficina Jurídica y Salud Ocupacional	Informe

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
3.	Analizar y derivar el caso	Comité de Asuntos de Género	Acta
4.	Acordar un pacto pedagógico con el consentimiento de la presunta víctima	PREU	FO-BIN-24 Pacto Pedagógico o Alternativo
5.	Investigar administrativa el caso	Oficina de Asuntos Disciplinarios y Comisiones Disciplinarias de Facultad	Acto administrativo
6.	Acompañar a la presunta víctima durante el proceso	PREU - Salud Ocupacional	FO-BIN-33 Formato de seguimiento

6.7 Tasas de deserción:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Reportar internamente del sistema nacional SPADIES las tasas de deserción por periodo	PREU	Informe
2.	Reportar internamente del sistema nacional SPADIES las tasas de deserción por cohorte	PREU	Informe
3.	Reportar internamente del sistema SIAU las causas de deserción	PREU	Informe

7. Flujograma:

No aplica

8. Listado de anexos:

- **FO-BIN-01** Control de asistencia de actividades de bienestar institucional
- **FO-BIN-02** Registro diario de procedimiento y consumo
- **FO-BIN-03** Registro diario de asesoría y orientación médica
- **FO-BIN-04** Asesoría y orientación médica
- **FO-BIN-06** Excusa médica
- **FO-BIN-08** Caracterización de estudiantes nuevos
- **FO-BIN-12** Atención por Odontología

	PROCESO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL		
	PROCEDIMIENTO ÁREA DE DESARROLLO HUMANO		
Código: PD-BIN-03	Versión: 04	Fecha de aprobación: 14/06/2023	Página: 8 de 8

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	20/11/2011	Documento nuevo.			
02	23/09/2015	Se actualizó todo el procedimiento, de manera que éste coincida con la realidad operativa. Se incluyeron los formatos que a criterio del coordinador del área de desarrollo humano son necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio.			
03	27/09/2016	Actualización en las actividades del procedimiento para ajustarlas a la realidad operativa. Se suprimió el Formato de seguimiento mensual de actividades, y el servicio de atención para población indígena.			
04	14/06/2023	Se actualiza la totalidad del documento con el fin de incluir las estrategias del Programa de Retención Estudiantil PREU.	Elsa Edilma Páez C. <i>Coordinadora Área</i> Claudia M. González / Lina E. Nova <i>Prof. de apoyo especializado PREU</i>	Adriana Ramos <i>Profesional de apoyo de Planeación</i>	Jhon Freyd Monroy Rodríguez <i>Jefe de Bienestar Institucional</i>