Educación

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

ADECUACIÓN Y DOTACIÓN SALAS DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA PSICOLÓGICA EN CENTROS TUTORIALES

Documento Técnico de Diseño y Estandarización

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

"EQUILIBRIO: BIENESTAR SOCIOEMOCIONAL PARA LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA "	
CONVENIO	CONVENIO ESPECIAL BID NÚMERO CO1.PCCNTR.9518027 DE 2026 SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
OBJETO	DISEÑAR E IMPLEMENTAR PLANES Y PROGRAMAS QUE FORTALEZCAN LAS ESTRATEGIAS DE PERMANENCIA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL MARCO DEL CONPES 4122 Y EL CONTRATO DE PRÉSTAMO NO. 5850/OC COMPONENTE 2. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
NOMBRE DEL PROYECTO	FORTALECIMIENTO SOCIOEMOCIONAL PARA LA PERMANENCIA E INCLUSIÒN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA -
OBJETIVO DEL PROYECTO	Diseñar e implementar estrategias integrales orientadas al fortalecimiento de factores protectores de la salud mental y el desarrollo de competencias socioemocionales y habilidades blandas, con el propósito de optimizar los programas y servicios de acompañamiento psicosocial existentes en la Universidad de Cartagena, promoviendo la inclusión, la equidad y la diversidad y favoreciendo la permanencia estudiantil.
OBJETIVO	Adecuar y dotar salas de asesoría y consultoría psicológica en los Centros Tutoriales, garantizando espacios terapéuticos seguros, acogedores y contextualmente apropiados, que favorezcan la intervención psicosocial, la contención emocional y el acompañamiento preventivo de estudiantes, promoviendo factores protectores de la salud mental, la resiliencia y la permanencia académica
INDICADOR	Número de salas de asesoría y consultoría psicológica en los Centros Tutoriales, adecuadas y dotadas.
META	Seis (6) salas de asesoría y consultoría psicológica para la atención de estudiantes de semestre I y II, en los Centros Tutoriales, adecuadas y dotadas de acuerdo con los criterios técnicos definidos en el documento de diseño y estandarización.

Un (1) documento técnico de diseño y estandarización de las salas de asesoría y consultoría psicológica para los Centros Tutoriales, que contenga: (i) definición de los criterios técnicos de adecuación física (infraestructura, privacidad, condiciones ambientales), (ii) requerimientos de dotación (mobiliario, equipos, insumos y herramientas tecnológicas), (iii) lineamientos de operación del servicio (horarios, protocolos de atención y confidencialidad), (iv) plan de implementación y cronograma de adecuación, (v) instrumentos de verificación técnica que permitan evaluar el cumplimiento de los criterios de adecuación, dotación y funcionamiento, y (vi) diseño de instrumentos de medición de percepción e impacto entre los usuarios

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL ----------4

1.1. Articulación del Modelo con la necesidad de adecuación física ---------- 4

1.2. Beneficios para la comunidad estudiantil ---------- 5

2. CRITERIOS TECNICOS DE ADECUACION FISICA. ----------6

2.1. INFRAESTRUCTURA ---------- 6

2.2. PRIVACIDAD: ---------- 6

2.3. CONDICIONES AMBIENTALES : ---------- 7

3. REQUERIMIENTOS DE DOTACION ----------7

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO ----------9

4.1. Horarios y Frecuencia de Atención ---------- 9

4.2. Rutas de Acceso ---------- 9

4.3 Protocolos de Atención: ----------10

4.4. Confidencialidad y Privacidad ----------11

5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA DE ADECUACIÓN ---------- 11

6. INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN TÉCNICA QUE PERMITA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ADECUACIÓN, DOTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO ---------- 11

6.1. Estructura del Instrumento ----------12

6.2. Sistema de Calificación y Diligenciamiento ----------12

7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN E IMPACTO ENTRE LOS USUARIOS ---------- 12

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

ADECUACIÓN Y DOTACIÓN SALAS DE

ASESORÍA Y CONSULTORÍA PSICOLÓGICA EN CENTROS TUTORIALES

Documento Técnico de Diseño

1. PRESENTACIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Garantizar la permanencia estudiantil en las instituciones de educación superior actuales demanda una estrategia integral que sitúe el bienestar emocional al mismo nivel que la calidad académica. En la Universidad de Cartagena, la interrupción de los estudios responde a dinámicas complejas donde los problemas de salud mental juegan un papel determinante.

De acuerdo con las lecturas de riesgo realizadas por el Sistema Institucional de Retención Estudiantil (SIRE), existe un número significativo de estudiantes que enfrentan cuadros severos de ansiedad, fluctuaciones emocionales limitantes, depresión e intencionalidad suicida previa a su ingreso a la universidad. Estas manifestaciones dan cuenta de un problema sistémico de salud pública que requiere una respuesta institucional inmediata, estructurada y descentralizada.

Esta situación se complejiza en la ruralidad y en zonas insulares, donde las barreras geográficas y socioeconómicas dificultan el acceso a servicios básicos de salud. Centros Tutoriales como los de San Juan, El Carmen, Magangué, Mompox, Cereté y Lorica concentran poblaciones estudiantiles en condiciones de vulnerabilidad que no pueden depender exclusivamente de estrategias como capacitaciones o la derivación a entidades externas, sino que demandan una infraestructura propia de soporte psicosocial.

1.1. Articulación del Modelo con la necesidad de adecuación física

Frente a esta realidad diagnóstica, se ha formulado el Modelo de Asesoría y Consultoría Psicológica, el cual está concebido para ser implementado de forma estandarizada en todas los espacios destinados para tal fin. Sin embargo, la puesta en marcha e implementación efectiva de este modelo requiere indispensablemente de la adecuación física y dotación de las salas de asesoría y consultoría psicológica durante el segundo periodo del año 2026.

La adecuación física (disposición de espacios confidenciales, aislamiento acústico, condiciones de confort socioemocional y dotación técnica adecuada) constituye la condición de posibilidad y la base material necesaria para ejecutar el modelo. Sin un espacio físico debidamente acondicionado, las estrategias de intervención psicológica pierden efectividad y no garantizan los estándares de privacidad y dignidad requeridos en la atención en salud mental.

De esta manera, la intervención física y la adopción del modelo se articulan estratégicamente para optimizar la capacidad instalada y consolidar un ecosistema de permanencia robusto y articulado, capaz de anticipar riesgos, intervenir oportunamente y asegurar trayectorias académicas exitosas en un entorno educativo saludable, diverso y sostenible.

Para implementar el Modelo de Asesoría y Consultoría Psicológica con altos estándares de rigor, la Universidad de Cartagena requiere transformar y acondicionar sus espacios físicos en cada Centro Tutorial. La adecuación de estas salas responde a las siguientes necesidades estratégicas:

- Cumplimiento de los Estándares del Sistema de Gestión de Calidad (SIGUC): Operar bajo los procedimientos institucionales aprobados exige contar con espacios para asesoría y consultoría psicológica que garanticen el aislamiento acústico, el manejo resguardado de información sensible y el cumplimiento de las normativas de atención al usuario.
- Garantía de Confidencialidad y Ética Profesional: La asesoría y consultoría psicológica presencial exige un entorno cerrado, seguro y neutro que proteja el derecho a la privacidad del estudiante y fomente un clima de confianza para la contención emocional.
- Homogeneidad del Servicio: Es fundamental que los Centros Tutoriales dispongan de instalaciones con el mismo nivel de dignidad, bioseguridad y equipamiento que las sedes principales de la universidad.

1.2. Beneficios para la comunidad estudiantil

La puesta en marcha de estas instalaciones especializadas generará un impacto positivo directo en la experiencia universitaria de los estudiantes regionales:

- Acceso Territorial Directo: Elimina los desplazamientos hacia las sedes centrales, acercando la atención profesional en salud mental a la realidad geográfica del estudiante.
- Mitigación del Abandono Académico: Proporciona un canal de intervención temprana frente a crisis emocionales que amenacen la continuidad de la trayectoria educativa.
- Creación de Entornos Protectores y Claros: Ofrece un espacio físico libre de estigmatización dedicado de manera exclusiva al bienestar y la salud mental.
- Atención con Enfoque Diferencial: Facilita el abordaje personalizado de casos en estudiantes pertenecientes a comunidades étnicas y zonas rurales vulnerables.

1.3. Integración con el Sistema de Gestión de Calidad Institucional

La adecuación física de las salas constituye el pilar operativo que hace viable el modelo metodológico de la universidad. Esto permite:

- Estandarizar los Procesos: Ejecutar fielmente los protocolos de ruta de atención, registro de historias o fichas de seguimiento y remisión, alineados con la política de calidad institucional.
- Optimización del Recurso Humano: Proveer a los profesionales de la psicología del entorno y las herramientas físicas necesarias para realizar intervenciones individuales y grupales de alto impacto.
- Sostenibilidad del Ecosistema de Permanencia: Consolidar la infraestructura de bienestar regional como una evidencia medible dentro de los indicadores de acreditación y calidad de la institución.

2. CRITERIOS TECNICOS DE ADECUACION FISICA.

El espacio debe responder a las necesidades operativas de la consulta psicológica..

2.1. INFRAESTRUCTURA

Como la sala va a ser destinada solo para entrevistas, se debe tener una área mínima de 4 m2, por norma, sin embargo se sugiere un área básica de 9 m2, para cumplir con la dotación y el mobiliario y debe contar con un área de espera con ventilación e iluminación adecuada.

- **Accesibilidad:** Las instalaciones deben estar libres de obstáculos, permitir la libre circulación de personas con movilidad reducida y cumplir con las normas de accesibilidad vigentes (como rampas o ascensores según el número de pisos).
- **Acabados:** Los pisos, paredes y techos deben ser de materiales sólidos, lisos, lavables y resistentes a procesos de limpieza y desinfección.

2.2. PRIVACIDAD:

Las áreas de consulta deben garantizar la **privacidad y seguridad** de los pacientes. En consultorios de psicología, es vital asegurar la confidencialidad visual y auditiva, la privacidad es el requisito no negociable más crítico en un entorno universitario.

- **Aislamiento acústico (Privacidad Auditiva):**Las paredes, y puertas deben contar con insonorización adecuada para evitar que las conversaciones se escuchen en los pasillos o salas contiguas.
- **Discreción de acceso (Privacidad Visual):** La entrada no debe dar a pasillos de alto tráfico, cafeterías ni zonas comunales concurridas. En lo posible contar con una sala de espera, la cual debe permitir distancia personal. Es ideal contar con un **flujo de circulación unidireccional** (una puerta de entrada y salida independiente) para evitar que los estudiantes se crucen al entrar y salir. Las ventanas al exterior o al pasillo deben tener vidrios opacos, persianas o cortinas que impidan la visibilidad desde afuera.

- **Custodia de información y protección de datos:** Si existen archivos físicos, deben guardarse en archivadores con llave fuera de la vista y/o fácil acceso de terceros. En el caso de registros digitales, las pantallas de los ordenadores deben ubicarse orientadas lejos de la vista del paciente y contar con sistemas de bloqueo automático y contraseñas seguras.

2.3. CONDICIONES AMBIENTALES :

- **Iluminación:** La iluminación no es solo estética, sino una **intervención clínica** que regula el estado emocional del paciente, debe predominar la luz natural o luz artificial cálida/regulable. Se evita el uso de luz fluorescente fría o parpadeante.
- **Ventilación:** El espacio debe contar con ventilación constante (natural o mecánica con filtros HEPA) sin olores ni sensación de sofoco. La temperatura ambiente se mantiene en un rango confortable (20 °C – 23 °C).
- **Carga Estética y Visual:** El espacio está limpio, ordenado y libre de sobrecarga de carteles, avisos institucionales o elementos distractores.
- **Paleta de Colores:** Las paredes y superficies utilizan tonos neutros o suaves que favorecen la calma y la concentración.
- **Entorno Sonoro Interno:** El espacio está libre de ruidos molestos provenientes del aire acondicionado, tuberías o equipos electrónicos

3. REQUERIMIENTOS DE DOTACION

Con el objetivo de garantizar la óptima funcionalidad operativa de las salas y asegurar un entorno cálido, ergonómico y seguro que favorezca la empatía y la confianza en la atención psicológica, se presenta la Matriz de Requerimientos de Dotación.

Esta matriz consolida de manera detallada los insumos necesarios para cada espacio, desglosando las cantidades, categorías y especificaciones técnicas mínimas requeridas. La propuesta abarca desde la disposición estratégica del mobiliario ergonómico (orientado a eliminar barreras visuales y promover la comodidad del usuario), hasta el equipamiento de apoyo y las herramientas tecnológicas indispensables para el desarrollo de las actividades.

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

CENTROS TUTORIALES								
ITEM	DESCRIPCION DOTACION Y MOBILIARIO	SAN JUAN	CARMEN DE BOLIVAR	MAGANGUE	MOMPOX	CERETE	LORICA	TOTAL
1	Puesto de trabajo de 1.50x0.60x30mm laminadas en formica f8, canto PVC termofundido al calor con pedestales metálicos de 2gavetas sencillas + archivo koncisa, , costados meatalicos koncisa 2.0 y tapa pasacable	1	1	1	1	1	1	6
2	Silla espaldar alto malla negra apoyo lumbar ajustable en altura asiento tapizado textil tipo 2 espuma inyectada ruedas piso duro 50mm brazos ajustables en altura base nylon synchro 3 bloqueo	1	1	1	1	1	1	6
3	Archivador lateral metálico 2 gavetas archivo frente formica con manija y cerradura	1	1	1	1	1	1	6
4	Mesa auxiliar Diam 0.60m. Superficie: Tablex 18mm, laminado en alta presión y cubrecanto en PVC de 2mm. Estructura: Tubo C.R. 5/8" C-18 y lámina C.R C-14. Niveladores: Polipropileno. 45 cm de alto	1	1	1	1	1	1	6
5	Sillones/divanes 2 puestos ergonómicos con soporte lumbar, tapizados en tela transpirable o cuero sintético fácil de desinfectar. Colores a definir que inspiren calidez y calma.	1	1	1	1	1	1	6

6	Silla para la atención del psicólogo tipo poltrona o similar ergonómica con soporte lumbar, tapizados en tela transpirable o cuero sintético fácil de desinfectar. Colores a definir que inspiren calidez y calma.	1	1	1	1	1	1	6
7	Plantas artificiales pequeñas-ambientación	2	2	2	2	2	2	12
8	Dispensador de pañuelos	1	1	1	1	1	1	6
9	Dispensador de Agua	1	1	1	1	1	1	6

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Horarios y Frecuencia de Atención

- **Frecuencia y duración habitual:** Las intervenciones se programan de manera semanal (cada 8 días), en encuentros que duran entre 45 y 60 minutos. Durante este tiempo se evalúa el caso y se asignan tareas de seguimiento.
- **Flexibilidad e intervención prioritaria:** Si bien el esquema inicial se adapta al diagnóstico previo, la complejidad del caso y los objetivos planteados, el servicio ofrece atención inmediata e intempestiva en situaciones de emergencia o crisis.
- **Extensión del proceso:** La duración total del acompañamiento varía según el avance del consultante, contemplando de forma estándar un ciclo de entre 6 y 8 sesiones.

4.2. Rutas de Acceso

El servicio está disponible para todos los estamentos de la comunidad universitaria mediante distintas alternativas de ingreso:

- **Solicitud directa:** Puede tramitarse de forma libre y voluntaria acudiendo presencialmente a la oficina de Bienestar Universitario, o mediante correo electrónico dirigido a la sección de psicología o al profesional asignado a cada campus/centro tutorial.
- **Remisión institucional:** El personal administrativo y los coordinadores de programa pueden derivar casos directamente y en tiempo real mediante la plataforma institucional SIRE.

4.3 Protocolos de Atención:

La Universidad de Cartagena ha definido un **Modelo de Asesoría y Consultoría Psicológica** diseñado para ser implementado de forma estandarizada en todas las salas de asesoría y consultoría psicológica institucionales, especialmente teniendo en cuenta la coyuntura de la adecuación y dotación de las mismas en el segundo periodo del año.

El propósito central del modelo es optimizar la capacidad instalada y consolidar un ecosistema de permanencia robusto que anticipe riesgos, intervenga oportunamente y asegure trayectorias académicas exitosas en un entorno saludable, diverso y sostenible. Para garantizar su rigor administrativo y metodológico, este modelo se encuentra estrictamente alineado y fundamentado en procedimientos y protocolos estandarizados e integrados formalmente en su Sistema de Gestión de Calidad (SIGUC). Esta arquitectura institucional busca optimizar los recursos, anticipar riesgos académicos o personales y garantizar la continuidad formativa en un entorno de aprendizaje equitativo, saludable e inclusivo.

La atención se estructura a través de dos procedimientos centrales: el de Asesoría y Consultoría Psicológica (Código: PP-BU/PS-003), diseñado para brindar herramientas de afrontamiento emocional, cognitivo y social que favorezcan el bienestar integral del estudiante; y el de Acompañamiento Psicosocial, enfocado en reducir el impacto de los factores emocionales sobre el rendimiento académico, la condicionalidad o la repitencia.

Asimismo, el modelo aplica de forma transversal protocolos específicos de atención diferenciada:

- Protocolo de acompañamiento a estudiantes con discapacidad.
- Protocolo para estudiantes con neurodivergencias.
- Protocolo de atención a poblaciones de diversa procedencia étnica, cultural y territorial.
- Protocolo de atención y remisión en los casos de consumo de sustancias psicoactivas.

Gracias a este marco normativo unificado, la institución fortalece sus acciones preventivas y dota a sus equipos de una metodología homogénea para potenciar la salud mental y respaldar la permanencia estudiantil con equidad.

El servicio de Asesoría y Consulta Psicológica se desarrolla bajo un modelo de atención preventiva, promocional, de orientación y acompañamiento psicosocial, centrado en el fortalecimiento de factores protectores, desarrollo de habilidades para la vida y permanencia estudiantil.

4.4. Confidencialidad y Privacidad

Todo el proceso de asesoría y consultoría psicológica se rige por estrictos criterios de reserva profesional y ética institucional. La información compartida por el usuario durante las sesiones, las valoraciones registradas y los avances del proceso son de carácter privado, protegidos bajo el secreto profesional, y no serán compartidos con terceros salvo en situaciones excepcionales de riesgo inminente donde la ley o el bienestar de la persona así lo requieran.

5. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA DE ADECUACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA INCIIAL	FECHA FINAL
DIAGNOSTICO DE INFRAESTRUCTURA	**Reunión para definir los criterios técnicos de adecuación física de las salas de asesoría y consultoría psicológica, así como de los requerimientos de dotación y el cronograma de trabajo**	**JUNIO 3 DE 2026**	**JUNIO 3 DE 2026**
	Fase de reconocimiento y validación de los espacios físicos asignados en los diferentes centros tutoriales	**JULIO 1ª DE 2026**	**JULIO 30 DE 2026**
ADECUACIÓN Y ENTREGA DE ESPACIOS	**Intervención de las salas de asesoría y consultoría psicológica de acuerdo al cronograma establecido y entrega de los espacios adecuados y dotados.**	**JULIO 31 DE 2026**	**OCTUBRE 1º de 2026**

6. INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN TÉCNICA QUE PERMITA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE ADECUACIÓN, DOTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El **Instrumento de Verificación Técnica (ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D3.1)** ha sido diseñado como una herramienta de diagnóstico, seguimiento y control de calidad para evaluar las condiciones de infraestructura, acondicionamiento y equipamiento de las salas de asesoría y consultoría psicológica. Su objetivo principal es asegurar que los espacios destinados a la asesoría y consultoría de los profesionales en psicología cumplan con los estándares técnicos, normativos, ergonómicos y éticos requeridos para garantizar un servicio seguro, digno y confidencial.

6.1. Estructura del Instrumento

La lista de chequeo se organiza en tres módulos técnicos fundamentales que evalúan los aspectos críticos del espacio de atención:

- **Módulo 1: Privacidad y Confidencialidad** Focus en el aislamiento acústico y visual, control de accesos, flujos de circulación de los usuarios y medidas de seguridad físicas y digitales para la protección de datos personales e historias clínicas.
- **Módulo 2: Condiciones Ambientales y Ergonomía** Evaluación de los factores de confort térmico, acústico, lumínico y visual (calidad del aire, paleta de colores, orden estético y niveles de ruido), orientados a generar un entorno idóneo para la contención psicológica.
- **Módulo 3: Adecuación Física y Funcional** Verificación del mobiliario ergonómico, la accesibilidad universal, la disposición espacial de los elementos de atención y la disponibilidad de insumos complementarios de apoyo (apoyo emocional, hidratación y vegetación).

6.2. Sistema de Calificación y Diligenciamiento

Para la aplicación de este instrumento, el evaluador deberá revisar cada **Criterio de Verificación** cotejándolo contra la **Especificación Técnica** de referencia y asignar una valoración en las columnas correspondientes:

- **Escala de Calificación:**

C (Cumple): El espacio satisface plenamente el criterio técnico establecido.

CP (Cumple Parcialmente): El criterio se cumple de forma limitada o requiere ajustes menores para ser plenamente funcional.

NC (No Cumple): El espacio carece del elemento verificado o no cumple con la especificación técnica requerida.

- **Puntuación y Hallazgos:** Se consignará el puntaje asignado según la ponderación del ítem y se registrarán en detalle las **Observaciones / Hallazgos Directos** evidenciados durante la inspección.
- **Planes de Acción:** En aquellos criterios clasificados como *CP* o *NC*, será obligatorio formular el **Plan de Acción / Medida Correctiva** correspondiente, detallando las modificaciones, obras o dotaciones necesarias para el cierre de brechas.

7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN E IMPACTO ENTRE LOS USUARIOS

EQUILIBRIO

Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

Con el propósito de evaluar y optimizar la atención brindada en las salas de asesoría y consultoría psicológica, se ha diseñado un instrumento de medición que permite conocer la percepción de los usuarios a través de cinco criterios clave: la calidad en el trato por parte del personal, la claridad de la información proporcionada, la oportunidad y tiempos de atención, así como las condiciones de comodidad y privacidad del espacio donde se presta el servicio **(ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D3.2)**.