Universidad de Cartagena	**GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**	**CÓDIGO:** PP-BU/PS-006
	GESTIÓN DE ASESORÍA PSICOLÓGICA	**VERSIÓN:** 07
	PROCEDIMIENTO	**FECHA:** 02-10-2023

PROCESO	Gestión de Bienestar Universitario	**SUBPROCESO**	Gestión Asesoría Psicológica	**PROCEDIMIENTO**	Acompañamiento psicosocial a estudiantes con dificultades académicas

OBJETIVO: Diseñar y ejecutar procesos de acompañamiento integral a estudiantes de pregrado con rendiiento académico regular, deficiente o insuficiente, condicionalidad y repitencia, para facilitar la permanencia y graduación estudiantil de la Universidad de Cartagena.

ALCANCE: Inicia desde la identificación de estudiantes en riesgo académico y termina con la socialización del informe del acompañamiento realizado en los programas académicos.

DEFINICIONES

Deserción: De acuerdo al Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe –IESALC-, la deserción universitaria se define como "(...) el proceso de abandono voluntario o forzoso de la carrera en que se matricula un estudiante, por la influencia positiva o negativa de circunstancias internas o externas a él".
Condicionalidad: Acuerdo 14 del 11 de diciembre de 2002 - Consejo Superior Universitario - Artículo 94: El estudiante tendrá matrícula condicional, por una sola vez durante el desarrollo de sus estudios universitarios, sin que por ello pierda sus derechos, en una de las siguientes situaciones: a- Cuando su rendimiento académico sea deficiente, segú lo establecido en el Artículo 87 de este reglamente b- Cuando se presente la situación excepcional contemplada en el artículo 95, literal j (Cuando no apruebe una asignatura cursada por tercera vez) c- Cuando se le haya impuesto una sanción disciplinaria por la autoridad universitaria competente.
Rendimiento académico: Acuerdo 14 del 11 de diciembre de 2002 - Consejo Superior Universitario - Artículo 87**:** Para la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, se tendrá en cuenta la siguiente escala: EXCELENTE: 4,5 A 5 - MUY BUENO: 4 A 4,4 BUENO: 3,4 A 3,9 REGULAR: 3 A 3,4 DEFICIENTE: 2 A 2,9 INSUFICIENTE: menos de 2
SISTEMA INSTITUCIONAL DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL -SIRE- sistema estratégico mediante el cual se desarrollan y ejecutan estrategias presenciales y virtuales para disminuir para brindar compañamiento de tipo académico, psicosocial, socioeconómico y de seguimiento, a aquellos estudiantes que se encuentran en riesgo de desertar, este sistema incluye estrategias de tipo preventivo y correctivo.

N°	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
		INICIO			
1	Identificar estudiantes en riesgo académico	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Identifica a los estudiantes en riesgo académico, a partir del reporte solicitado al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y consulta en la plataforma SMA el estado académico inicial de los estudiantes y en el software de permanencia se identifican las alertas a partir de la encuesta de caracterización	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica	Base de datos de estudiantes identificados en riesgo académico
2	Contactar a los estudiantes en riesgo académico	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Contacta a cada estudiante en riesgo académico por diferentes canales y medios disponibles, para realizar acercamiento primario e identicar las causas de dificultades académicas.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces	correo electrónico institucional - registro de asistencia
3	Atender y remitir estudiantes	¿REQUIERE REMISIÓN? SI → SE REMITE A LA DEPENDENCIACO RRESPONDIENTE	Atiende los casos cuya dificultad sea exclusivamente de origen académico. Remite los casos cuyas causas de riesgo académico sean de tipo psicológico para aplicación del procedimiento de Consultoría y Asesoría psicológica o el procedimiento de Apoyo Socioeconómico del subproceso Trabajo Social para los casos cuya causa esté relacionada con dificultades económicas.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces.	Remisiones e intervenciones en el software de permanencia
4	Hacer seguimiento a la evolución del estado académico de los estudiantes que recibien acompañamiento	NO → OPERACIÓN → DOCUMENTO	Realiza Seguimiento intermedio de la evolución de los estudiantes, con profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica y Gestión Trabajo Social, para definir conjuntamente oportunidades de mejora para acompañamiento durante el periodo en curso.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica y Gestión Trabajo Social	Actas de reuniones
5	Consultar estado académico de los estudiantes al finalizar el periodo académico	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Consulta en la plataforma SMA al finalizar el periodo, el estado académico de los estudiantes que recibieron acompañamiento y define conducta a seguir en los casos en que persista el riesgo académico.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica	Registro de evolución semestral del desempeño academico de estudiantes con bajo rendimiento y/o condicionalidad FO-BU/PS-012
6	Realizar informe de Acompañamiento	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Elabora informe semestral del acompañamiento realizado a estudiantes con dificultades académicas en cada programa académico con recomendaciones para los casos en que persista el riesgo.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica	Informes de acompañamiento por Programa Académico
7	Socializar informe	OPERACIÓN → DOCUMENTO	Socializa el informe de acompañamiento en las diferentes facultades y definen acciones de mejoramiento.	Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica	FO-AC/GQ-017 Registro de Asistencia/FO- AC/GQ-006 Formato Acciones de Mejoramiento
		FIN			

FECHA CREACIÓN DEL DOCUMENTO: 01/12/2009

CONTROL DE CAMBIOS

TIPO DE CAMBIO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DE APLICACIÓN DE LOS CAMBIOS
Forma	00	20/05/2014	Se suprimio el color amarillo, se cambio el escudo a color por escudo vectorizado en blanco y negro.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Forma	01	28/10/2015	Se suprimieron las firmas digitales del documento	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Fondo	02	25/04/2016	Se agrego al procedimiento la actividad No.7	Jefe Sección Asesoría Psicológica
Fondo	03	29/05/2017	Se elimino la actividad No. 1 Solicitar listado de estudiantes, la actividad No. 6 Programar aplicación de encuesta psicopedagógica, la actividad No. 8 Analizar resultados de encuesta psicopedagógica, la actividad No. 9 Establecer estrategias, la actividad No. 10 Programar cursos de desarrollo humano y la actividad No. 11 Coordinar participación de estudiantes en cursos virtuales y/o presenciales. Se modifico el documento de las actividades No. 5 y 7 de Atención de casos por el formato de Atención de casos general del proceso de Bienestar Universitario FO-BU-012	Jefe Sección Asesoría Psicológica

Forma	04	13/07/2018	En atención a cambios surtidos en el manual de procedimiento MP-AC/GQ-001, se modifica la estructura del encabezado de normalización del presente documento, aplicando enfoque por procesos y definiendo en la parte central del encabezado nombre del proceso y subproceso (en caso de que se requiera). En la parte superior izquierda se reemplaza el escudo por el logo oficial – lineal de la Universidad de Cartagena. En la parte superior del cuadro de control de cambios, se describe fecha de creación del documento.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
Fondo	05	11/08/2020	**Se incluye:** - Se incluye las definiciones inherentes a cada uno de los procedimientos. - Se incluye tipo de cambio en el cuadro de control de cambios. **Se modifica:** - En el cuadro de control de cambios se reemplaza responsable de aprobación por responsable de aplicación de los cambios. **Se elimina:** - Nombres de los responsables de elabora, revisa y aprueba.	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional
			Se modifica el objetivo del procedimiento por "diseñar y ejecutar procesos de asesoría y consultoría dirigidos a estudiantes con regular, bajo rendimiento, condicionalidad y repitencia, para aumentar los niveles de permanencia y graduación estudiantil de la Universidad de Cartagena, a través del acompañamiento psicosocial de los profesionales del Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral". Se modifica la descripción de la actividad N° 1 quedando de la siguiente manera "Recibe las remisiones enviadas por los Jefes de Departamento Académico o por identificación de alertas tempranas y se programa la primera cita de acompañamiento psicosocial". En el aspecto referente a responsable se incluye Servicios Profesionales y en la columna de Documento y Registro se elimina el Formato de Remisión (FO-BU/PS-001) y se incluye remisión por el módulo de permanencia del software SIRE. En la actividad Nº2 se modifica la descripción de la actividad por "Programa con responsables de deserción, reuniones iniciales presenciales o virtuales con estudiantes en condicionalidad académica por facultad". En el aspecto referente a responsable se incluye Servicios Profesionales y en la columna de Documento y Registro se elimina formato de registro de asistencia actividades (FO-BU/PS-004) y se incluye correo electrónico institucional. Se incluye actividad de consultar estado académico inicial de los estudiantes la cual se convierte en la Nº3 cuya descripción es "consulta en la plataforma SMA el estado académico inicial de los estudiantes con bajo rendimiento y/o condicionalidad que recibieron acompañamiento". De igual manera, en documentos y/o registros se incluye el formato de registro de evolución semestral del desempeño académico de estudiantes con bajo rendimiento y/o condicionalidad (FO-BU/PS-012). Lo anterior como responsable Jefe de Sección de Asesoría Psicológica/Servicios Profesionales. Por modificación del procedimiento e inclusión de actividades la Nº3 se convierte en la Nº4 y se especifica al inicio de la descripción que las reuniones pueden ser presenciales o virtuales. En responsable se incluye servicios profesionales y en la columna de Documento y Registro se modifica por lo siguiente "Registro de Asistencia/Acta de Reunión / Registro de la reunión en el módulo logístico del SIRE". La actividad Nº4 se convierte en la Nº5 y se especifica al inicio de la descripción que las sesiones individuales pueden ser presenciales o virtuales y en responsable se incluye servicios profesionales. En el aspecto concerniente a documento y registro se modifica la redacción de "Módulo de intervenciones de la plataforma SIRE para la permanencia" por "Intervención por el módulo de permanencia del software SIRE" La actividad Nº5 se convierte en la Nº6 y se remplaza el nombre de la actividad por consultar estado académico de los estudiantes y la descripción de la actividad por lo siguiente: "Consulta en la plataforma SMA al finalizar el periodo el estado académico de los estudiantes con bajo rendimiento y/o condicionalidad que recibieron acompañamiento", puesto que, las unidades académicas no reportaran el registro de evolución semestral del desempeño académico de los estudiantes que reciben acompañamiento. En responsable se incluye servicios profesionales. Eliminar actividad Nº7 contemplada en el procedimiento sin ajustes, debido a que las unidades académicas no reportaran el registro de evolución semestral del desempeño académico de los estudiantes que reciben acompañamiento. Incluir en la actividad Nº9 en columna de Documento y Registro, Formato Acciones de Mejoramiento (FO- AC/GQ-006) y modificar el registro de asistencia por el institucional (FO- AC/GQ-017).	Jefe Sección Asesoría Psicológica

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	No. DE SOLICITUD DE CONTROL DOCUMENTAL	AUTORIZACIONES
		•El nombre del procedimiento se modifica por "Acompañamiento Psicosocial a estudiantes con dificultades académicas" •El objetivo queda de la siguiente manera: " Diseñar y ejecutar procesos de acompañamiento integral a estudiantes de pregrado con rendiiento académico regular, deficiente o insuficiente, condicionalidad y repitencia, para facilitar la permanencia y graduación estudiantil de la Universidad de Cartagena." • Se reestablece el alcance por "Inicia desde la identificación de estudiantes en riesgo académico y termina ecepción del estado de condicionalidad académica del estudiante y termina con la socialización del informe del acompañamiento realizado en los programas académicos". •Se agregan las siguientes definiciones: Condicionalidad, Rendimiento académico, SISTEMA INSTITUCIONAL DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL -SIRE- y se modifica la descripción de "Deserción". •Se elimina las actividades 1, 2, 3 y 4 del procedimiento denominadas "recibir las remisiones de estudiantes con condicionalidad académica", "programar reuniones con condicionales", "consultar estado académico inicial de los estudiantes" y "realizar reuniones iniciales" respectivamente. •Se agrega la actividad 1: identificar estudiantes en riesgo académico y la actividad 2: Contactar a los estudiantes en riesgo		**Solicito:** Vicerrector de Bienestar Universitario

06	18/09/2023	académico y la actividad 2: Contactar a los estudiantes en riesgo académico. •La actividad 5 "realizar intervención psicológica" quedaría de 3 en el procedimiento y se modifca por "Atender y remitir estudiantes" quedando la descripción de la siguiente manera "Atiende los casos cuya dificultad sea exclusivamente de origen académico. Remite los casos cuyas causas de riesgo académico sean de tipo psicológico para aplicación del procedimiento de Consultoría y Asesoría psicológica o el procedimiento de Apoyo Socioeconómico del subproceso Trabajo Social para los casos cuya causa esté relacionada con dificultades económicas". En resposable seria el Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces. y documento y registrom seria a traves de las remisiones e intervenciones en el software de permanencia. •Se crea la actividad 4: Hacer seguimiento a la evolución del estado académico de los estudiantes que recibien acompañamiento. •Se modifica la actividad número 6 quedando como la número 5 del procedimiento denominada "Consultar estado académico de los estudiantes al finalizar el periodo académico". La descripción se realiza ajustes por "Consulta en la plataforma SMA al finalizarf el periodo, el estado académico de los estudiantes que recibieron acompañamiento y definen conducta a seguir en los casos en que persista el riesgo académico. " y en responsable de la actividad se incluye Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica. •Se elimina la actividad 7: Realizar informe de atención psicológica y la actividad 8: Realizar informe final del procedimiento anterior. •Se crea la actividad 6: Realizar informe de Acompañamiento. •La actividad número 9 "socializar informe" pasa a ser la Número 7 modifcando su descripción por lo siguiente "Socializa el informe de acompañamiento en las diferentes facultades y definen acciones de mejoramiento". En responsable se incluye "Jefe de departamento académico, coordinador de programa académico o quien haga sus veces y profesionales del subproceso Gestión Asesoría Psicológica ".	SCD 35-2023	**Reviso:** Comité Técnico del SGC Dirección Intermedia Estratégica de Calidad Instancia de verificación Jurídica - Acta No 05 de Comité Técnico del SGC del 20 de septiembre del 2023. Comité de Alta Dirección - Acta Comité de Alta - Mesa de Trabajo Estratégica de Calidad del 02 de octubre de 2023 **Aprobó:** Rector - Líder del Sistema de Gestión de Calidad