Educación

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

EQUILIBRIO

Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

MODELO DE ASESORÍA Y CONSULTA PSICOLÓGICA

DOCUMENTO TÉCNICO DESCRIPTIVO

"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 - EQUILIBRIO: BIENESTAR SOCIOEMOCIONAL PARA LA PERMANENCIA 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	**Porcentaje de estudiantes de semestre I y II atendidos en las nuevas salas de los Centros Tutoriales que valoran positivamente la calidad del servicio prestado.**
META	**Quince por ciento (15%) de los estudiantes de semestre I y II que reciben asesoría y consulta psicológica en las nuevas salas de los Centros Tutoriales manifiestan una valoración positiva respecto a la calidad del servicio recibido.**

Un (1) documento técnico descriptivo del modelo de asesoría y consulta psicológica, que contenga: (i) modelo de atención, enfoque, alcance, tipos de intervención, frecuencia, rutas de acceso al servicio y protocolos de seguimiento a usuarios, (ii) estrategia de socialización a los estudiantes, (iii) diseño de protocolo de uso para los usuarios, y (iv) diseño de instrumentos de medición de la percepción y el impacto del servicio que evalúe criterios de calidad del servicio.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 4
1. OBJETIVO: 5
2. MARCO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL DEL MODELO 5
3. MODELO DE ATENCIÓN 6
3.1. ESPACIO DE ATENCIÓN 6
3.2. NORMAS DE USO 7
3.3. CONFIDENCIALIDAD 8
3.4. ETAPAS DE ATENCIÓN 8
3.4.1. Construcción de la relación y encuadre: 8
3.4.2. Identificación y análisis del problema 9
3.4.3. Atención y seguimiento 9
3.4.4. Cierre del caso 9
4. ENFOQUE DE ATENCIÓN 9
5. ALCANCE 10
6. TIPOS DE INTERVENCION 10
7. FRECUENCIA 11
8. RUTAS DE ACCESO 11
9. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACION A LOS ESTUDIANTES 11
10. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN E IMPACTO DEL SERVICIO 12

MODELO DE ASESORÍA Y CONSULTA PSICOLÓGICA

Documento Técnico Descriptivo

PRESENTACIÓN

El momento actual exige de las instituciones de educación superior no solo la excelencia académica, sino la consolidación de entornos protectores que salvaguarden el bienestar integral de sus estudiantes. En la Universidad de Cartagena, la deserción estudiantil se configura como un fenómeno multicausal en el que confluyen de manera directa factores emocionales, académicos y sociales. Los resultados de la encuesta de caracterización de alertas tempranas del Sistema Institucional de Retención Estudiantil (SIRE) evidencian una marcada presencia de factores de riesgo psicosocial que impactan la permanencia. Manifestaciones recurrentes de ansiedad, cambios emocionales que interfieren con las actividades cotidianas, depresión e ideación suicida preexistente al ingreso universitario demuestran que las problemáticas de salud mental son de carácter estructural y persistente dentro de la comunidad estudiantil, requiriendo un fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional.

A este panorama interno se suma un contexto externo retador, caracterizado por desigualdades socioeconómicas, migración y una amplia diversidad cultural. Estas condiciones acentúan brechas en el acceso a servicios, infraestructura y movilidad, especialmente notorias en zonas rurales e insulares, así como en los Centros Tutoriales de San Juan, El Carmen, Magangué y Mompox en el departamento de Bolívar, y Cereté y Lorica en el departamento de Córdoba.

Si bien en el análisis institucional se evaluaron alternativas aisladas —como el incremento de talleres de habilidades blandas, la inversión exclusiva en infraestructura física y tecnológica o la remisión externa de casos—, estas resultaron insuficientes frente a la complejidad del fenómeno, es necesario garantizar la continuidad, pertinencia y cobertura necesarias para la población, particularmente para las comunidades étnicas y estudiantes de centros tutoriales que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad.

Frente a esta realidad, el presente **Modelo de Asesoría y Consultoría Psicológica** se diseña 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 el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la institución, respondiendo formalmente a los siguientes componentes normativos y procedimentales:

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos metodológicos para el fortalecimiento de la asesoría y consultoría psicológica institucional, a través de la estructuración del modelo de atención y la adecuación y dotación de las salas de asesoría y consultoría en los Centros Tutoriales; con el fin de unificar la prestación del servicio, asegurar la conformidad con los procedimientos de calidad vigentes y promover entornos seguros que favorezcan la salud mental y la permanencia académica de los estudiantes.

2. MARCO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL DEL MODELO

La Universidad de Cartagena respalda su esquema de asesoría y consultoría psicológica en una arquitectura institucional rigurosa, integrada directamente al **Sistema de Gestión de Calidad (SIGUC)**. Este enfoque busca maximizar los recursos disponibles y consolidar una estrategia integral de permanencia estudiantil que prevenga situaciones de riesgo, actúe de forma oportuna y promueva un avance académico exitoso en un ambiente equitativo, saludable y plural.

El modelo se opera a través de los siguientes lineamientos y protocolos estandarizados en el SIGUC:

- **Asesoría y Consultoría Psicológica para Estudiantes (Código: PP-BU/PS-003):** Constituye el eje principal de la intervención. Su finalidad es facilitar espacios de orientación que proporcionen estrategias efectivas para afrontar retos afectivos, cognitivos y sociales, promoviendo la salud mental y el bienestar general del alumnado - **Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.1**
- **Acompañamiento Psicosocial a estudiantes con dificultades académicas:** Acción orientada a atender a estudiantes con desempeño irregular, bajo rendimiento, estado de condicionalidad o repetición de asignaturas, reduciendo

la influencia de los factores emocionales en el rezago o la deserción escolar - **Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.2**

- **Protocolo para la atención integral a personas en condición de discapacidad** - Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.3
- **Protocolo para el acompañamiento a población neurodivergente** - Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.4
- **Protocolo diferenciado para comunidades con diversidad étnica, cultural y territorial** - Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.5
- **Protocolo de atención y remisión en los casos de consumo de sustancias psicoactivas** - Ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.6
- **Formato de Atención de Casos** – Ver archivo adjunto **88_IDE_02_9518027_25_D4.7**

A través de esta estructura normalizada, la institución fortalece su modelo preventivo, inclusivo y formativo. Esto dota a los equipos profesionales de una metodología unificada para fortalecer los factores protectores de la salud mental, potenciar habilidades socioemocionales y asegurar la equidad en el trayecto educativo.

3. MODELO DE ATENCIÓN

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, basado en:

3.1. ESPACIO DE ATENCIÓN

Es un espacio destinado exclusivamente para la atención individual, que ofrece privacidad (acústica y visual), seguridad y confianza. Compuesta por dos sillas cómodas, escritorio, pocos estímulos distractores, con buenas condiciones de limpieza, iluminación y ventilación, aspectos que facilitan la comunicación. De igual forma, dispone de los elementos y formatos necesarios para el registro de la atención. El espacio se encuentra ubicado dentro de las instalaciones de Bienestar Universitario, con acceso para los diferentes entes que conforman la comunidad universitaria, procurando condiciones de accesibilidad e inclusión para estudiantes con discapacidad o necesidades particulares.

3.2. NORMAS DE USO

Con el fin de garantizar un ambiente adecuado para el desarrollo de las asesorías psicológicas y preservar la calidad del servicio, los usuarios deberán atender las siguientes normas:

- Asistir puntualmente a la cita programada. En caso de no poder asistir, informar con la mayor anticipación posible para facilitar la reprogramación y optimizar la disponibilidad del servicio.
- Mantener un trato respetuoso hacia el profesional de psicología, los demás usuarios y el personal de la institución.
- Ingresar al espacio de atención en condiciones que permitan el adecuado desarrollo de la sesión, evitando conductas que interfieran con el proceso de acompañamiento.
- Mantener los teléfonos móviles y demás dispositivos electrónicos en modo silencioso o apagados durante la sesión, salvo que su uso sea necesario como parte del proceso de atención.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de los demás usuarios, evitando el ingreso al consultorio mientras se desarrolla una atención.
- No realizar grabaciones, fotografías o transmisiones de audio o video durante las sesiones sin la autorización expresa del profesional y de las personas involucradas.
- Cuidar el mobiliario, los equipos y los demás recursos dispuestos para la atención psicológica, haciendo un uso responsable de las instalaciones.
- Informar al profesional cualquier condición que pueda afectar el desarrollo de la atención o que requiera ajustes razonables para garantizar la accesibilidad y la participación en igualdad de condiciones.
- Participar de manera activa, respetuosa y honesta en el proceso de asesoría, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos establecidos durante el acompañamiento.
- Comprender que el servicio de asesoría y consulta psicológica es un espacio de orientación y acompañamiento, por lo que, en los casos en que la situación requiera atención clínica especializada o represente un riesgo para la vida o la integridad, se activarán las rutas institucionales y las remisiones correspondientes.

3.3. CONFIDENCIALIDAD

La sección de Asesoría psicológica se compromete y garantiza que todos los datos e información suministrada por los usuarios en los espacios de acompañamiento psicológico, en cumplimiento de las normativas éticas que rigen a la profesión de psicología, serán reservados bajo confidencialidad. Los datos serán utilizados con fines de orientación o estudios de caso que se planteen dentro del grupo de psicólogos que conforman la sección, sin revelar datos personales, cabe resaltar que cada profesional tiene el compromiso de reservar la información bajo confidencialidad.

La confidencialidad solo podrá ser limitada en las siguientes circunstancias:

- La vida de la persona que consulta se vea en riesgo
- La integridad o vida de un tercero se vea en riesgo
- Información solicitada desde la institución o entidades externas por procesos legales.
- Activación de rutas institucionales externas.

Al inicio del proceso de atención, el profesional informará al usuario sobre el alcance de la confidencialidad, sus límites y las condiciones bajo las cuales podría ser necesario compartir información, garantizando que esta sea comprendida antes de iniciar la asesoría psicológica.

3.4. ETAPAS DE ATENCIÓN

3.4.1. Construcción de la relación y encuadre:

Desde el primer espacio de atención el profesional en psicología busca establecer rapport, el cual se describe como un vinculo de confianza, seguro y empático con el usuario, que facilita una comunicación fluida, la expresión de experiencias, emociones y pensamientos, asimismo, se identifican factores de riesgo y protectores.

Se explica la metodología de trabajo, la confidencialidad, dinámica de las sesiones, se establecen acuerdos y en el caso de atención a estudiantes se diligencian los formatos FO-BU-013 y FO-BU-012 donde se recopila información sobre el motivo de consulta y áreas personal, familiar, social, familiar, académica y sexual que son fundamentales para identificar antecedentes, analizar el caso y establecer un plan de trabajo.

3.4.2. Identificación y análisis del problema

En los espacios de atención el profesional en atención psicológica reconoce el motivo de consulta, realiza análisis sobre antecedentes y elementos que mantienen el problema, así como las alternativas, habilidades o estrategias utilizadas hasta el momento por el usuario. Se identifican situaciones, vivencias, manifestaciones cognitivas, emocionales y conductuales. Se establecen objetivos terapéuticos que orientan el proceso de atención psicológica.

3.4.3. Atención y seguimiento

Durante los espacios de atención se desarrollan estrategias funcionales que permiten al usuario desarrollar habilidades, tomar decisiones, tener mayor compresión de su situación, reconocer sus recursos personales, generar alternativas viables para afrontar las dificultades y fortalezca su capacidad para resolver situaciones futuras de manera autónoma. Algunas de estas estrategias son: regulación emocional, psicoeducación, resolución de problemas, fortalecimiento de la autoestima, comunicación asertiva, entre otras. Cada psicólogo reporta en el software de permanencia y logístico de Bienestar del SIRE un resumen de los espacios de atención, siendo una herramienta fundamental para realizar seguimientos.

3.4.4. Cierre del caso

El proceso de atención finaliza de manera paulatina a medida que se alcanzas las metas establecidas, se evalúa los progresos logrados, se previenen recaídas y se consolida lo aprendido.

4. ENFOQUE DE ATENCIÓN

- **Enfoque biopsicosocial:** Considera que el bienestar del usuario está influenciado por la interacción de factores biológicos, psicológicos y sociales. Por ello, la atención no se centra únicamente en el síntoma o la dificultad, sino también en aspectos como las relaciones familiares, el contexto académico, la salud física, las condiciones económicas, la cultura y las redes de apoyo.
- **Enfoque de derechos humanos:** Reconocer al usuario como sujeto de derechos, garantizando una atención basada en la dignidad, el respeto, la igualdad, la autonomía, la confidencialidad y la no discriminación.
- **Enfoque diferencial e inclusivo:** Reconocer que cada persona tiene características, necesidades y condiciones particulares, por lo que la atención debe adaptarse para garantizar la igualdad de oportunidades.

5. ALCANCE

El servicio de la sección de Asesoría psicológica de Bienestar Universitario, esta diseñado para brindar atención a los diferentes estamentos que conforman la comunidad universitaria: Estudiantes, administrativos y docentes. Se busca promover la salud mental, el bienestar psicológico y contribuir a la convivencia.

Comprende acciones para la prevención de riesgo psicosocial, valoración, orientación y acompañamiento psicológico, atención en crisis, primeros auxilios psicológicos, psicoeducación, seguimiento de casos y remisión a servicios especializados en los casos que ameriten.

El servicio no sustituye procesos de psicoterapia especializada, atención psiquiátrica, hospitalaria o de urgencias, ni realiza procedimientos que requieran tratamientos de alta complejidad. En estos casos, el profesional de psicología orientará y gestionará la remisión a la red de servicios de salud correspondiente o la familia, garantizando la continuidad del cuidado y el seguimiento institucional cuando sea pertinente.

6. TIPOS DE INTERVENCION

El profesional de asesoría psicológica realiza el proceso de atención, orientación y acompañamiento desde el enfoque teórico de la psicología en el que fundamenta su ejercicio profesional, utilizando herramientas para la compresión del motivo de consulta, formulación y análisis del caso, y la implementación de estrategias acordes a las necesidades del usuario.

- Atención individual
- Atención grupal
- Promoción de la salud mental
- Prevención de riesgos psicosociales
- Psicoeducación
- Acompañamiento psicológico
- Seguimiento
- Intervención en crisis
- Primeros auxilios psicológicos
- Remisión de casos

7. FRECUENCIA

La frecuencia se establece de acuerdo con las necesidades identificadas durante la valoración inicial, la complejidad de la situación presentada, los objetivos del proceso de intervención y disponibilidad horaria, sin embargo, desde la sección se propone realizar una sesión cada 8 días, con una duración aproximada de 45 a 60 minutos, en donde se asignan compromisos que apuntan a la evaluación e intervención. En las situaciones que se requieren intervención en crisis se realizan atenciones prioritarias. El número de sesiones depende del progreso en los objetivos establecidos, comúnmente el proceso se desarrolla durante 6 u 8 sesiones.

8. RUTAS DE ACCESO

Los estamentos de la comunidad Universitaria pueden acceder al servicio de atención psicológica de manera voluntaria en las oficinas de Bienestar Universitario o través de los correos institucionales de la sección y/o de los psicólogos asignados a cada campus o Centros Tutoriales, además, pueden solicitar a través de los coordinadores de programa y administrativos, quienes realizan remisiones en tiempo real en la plataforma SIRE.

9. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACION A LOS ESTUDIANTES

Con el propósito de garantizar que la comunidad Universitaria conozca el Servicio de Atención Psicológica, sus objetivos, alcance, rutas de acceso y beneficios, Bienestar Universitario implementa estrategias permanentes de información y sensibilización, orientadas a facilitar el acceso oportuno y fortalecer la cultura del cuidado emocional.
Para lo descrito se realiza:

- Socialización de los servicios de Bienestar Universitario en el proceso de inducción con estudiantes de nuevo ingreso.
- Participación en actividades diseñadas para docentes, estudiantes y administrativos.
- Difusión de los servicios en la página web oficial de la Universidad
- Desarrollo de talleres y actividades sobre promoción de la salud mental, abordando temáticas como prevención del suicidio, prevención de consumo de sustancias psicoactivas, manejo del estrés, entre otros.
- Identificación oportuna de estudiantes con necesidad de atención psicológica mediante la caracterización estudiantil, donde se identifican alertas tempranas

que requieren de contacto inicial y presentación del servicio de atención psicológica.
- Difusión digital de los servicios de atención psicológica, horarios y correo de los psicólogos asignados a cada campus y Centros Tutoriales.

Estas estrategias se desarrollan de manera continua durante el periodo académico y son ajustadas de acuerdo con las necesidades de la población estudiantil, los resultados obtenidos y los lineamientos institucionales, con el propósito de fortalecer el conocimiento, la utilización y el impacto del Servicio de Atención Psicológica dentro de la comunidad universitaria.

10. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN E IMPACTO DEL SERVICIO

En consonancia con los lineamientos metodológicos orientados al fortalecimiento de la asesoría y consultoría psicológica institucional, la unificación del servicio y el cumplimiento de los procedimientos de calidad vigentes, se ha diseñado e implementado un instrumento para evaluar la percepción de la comunidad estudiantil respecto al MODELO DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA PSICOLÓGICA **(ver archivo adjunto 88_IDE_02_9518027_25_D4.8)**. Esta herramienta busca medir el grado de satisfacción del usuario en dimensiones clave como la calidez en la atención del personal, la claridad de la información brindada, la oportunidad en el servicio y las condiciones de comodidad y privacidad del espacio, garantizando la trazabilidad de los datos para promover entornos seguros que favorezcan la salud mental y la permanencia académica.