



Personería Jurídica Resolución N° 0713 de junio de 1972, de la Gobernación del Atlántico y reconocida por del Ministerio de Educación Nacional.

NIT: 890.104.481-6

## **CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL**

Resolución No. 006 - 258 del 25 de marzo de 2022

### ***Por la cual se aprueba el Modelo de Bienestar Institucional de la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL - LA LITORAL***

La Sala General de la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL - LA LITORAL – en uso de sus facultades constitucionales y legales,

#### **CONSIDERANDO**

Que la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL, es una Institución de Educación Superior del Estado Colombiano, corporación civil de derecho privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro sometida a las leyes Colombianas y a la constitución actual de la República de Colombia.

Que la Litoral tiene como misión *“Formar integralmente Talento Humano a través de programas articulados por ciclos propedéuticos en los niveles de la Técnica Profesional, Tecnológica y Universitaria, mediante los saberes científicos, técnicos y tecnológicos; fortalecidos por principios y valores que se evidencian en una práctica profesional innovadora y responsable con la transformación del entorno social, sostenible y sustentable”*.

Que la Constitución Política Nacional de 1991 en los artículos 67, 68 y 69, consagró la autonomía universitaria, siendo ratificada posteriormente por la Ley 30 de 1992, en el artículo 28 y 29, Ley de la Educación Superior.

Conforme, a la Resolución No. 005 -253 del 22 de febrero de 2021, por la cual se actualiza el Reglamento de Bienestar de la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL, considerándolo pertinente para los objetivos institucionales, y de conformidad con la Ley 30 de 1992 en el artículo 1170, numeral f, donde reza que: las “instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo, aspecto que debe ser garantizado por la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto, adoptan las modificaciones que se hagan al Modelo de Bienestar Institucional.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Aprobar el Modelo de Bienestar Institucional de la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** El documento anexo denominado “*MODELO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL*” hace parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO. NOTA DE VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la notificación de la aprobación de la Redefinición Institucional otorgada por el Ministerio de Educación Nacional. Deroga todas las normas o procedimientos que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase


Dado en Barranquilla, el 25 de marzo de 2022.



**ALBA LUCÍA CORREDOR GÓMEZ**  
Presidente Sala General



**CECILIA CORREA DE MOLINA**  
Rectora – Presidente Consejo Directivo



**KAROLAYS DAYANA MUÑOZ CARO**  
Secretaría General

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**MODELO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL**



## CONTENIDO

1. Contexto General
2. Concepción del Bienestar
3. Bienestar Institucional
4. Propósitos del Bienestar Institucional
  - 4.1. Políticas de Bienestar Institucional
5. Objetivos de Bienestar Institucional
  - 5.1 Objetivo General
  - 5.2 Objetivos específicos
6. Marco legal del Modelo de Bienestar Institucional
7. Estructura orgánica y Articulación de procesos organizaciones y cargos para soportar el modelo de Bienestar
8. Áreas y servicios de Bienestar Institucional
  - 8.1. Área Desarrollo Humano.
    - 8.1.1 Procesos vinculados al área de Desarrollo Humano
      - 8.1.1.1. Encuesta de caracterización
        - 8.1.1.1.1. Componentes generales de la caracterización estudiantil
          - 8.1.1.1.1.1 Instrumento de Medición para la caracterización estudiantil 8.1.1.1.1.1 Análisis de Dificultades Tempranas asociadas a la caracterización, descripción de los procesos asociados a la identificación de alertas tempranas ante las posibilidades de deserción
      - 8.1.1.1.2 Proceso de Reintegro Y Reingreso
      - 8.1.1.1.3 Medición de indicadores de deserción
      - 8.1.1.1.4 Seguimiento a los indicadores de permanencia
      - 8.1.1.1.5 Programa de Tutoría de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil
        - 8.1.1.1.5.1 Descripción del Programa de Tutorías
        - 8.1.1.1.5.2 Clasificación de las tutorías
        - 8.1.1.1.5.3 Objetivo general del programa de tutorías
        - 8.1.1.1.5.4 Sobre los tutores
      - 8.1.1.1.6 Modelo Plan de Proyecto de Vida Estudiantes
        - 8.1.1.1.6.1 Sobre los estudiantes tutorados
      - 8.1.1.1.7 Programa de Monitores
      - 8.1.1.1.8. Servicios del área de Desarrollo Humano
    - 8.1.2 Proceso de Reintegro Y Reingreso
    - 8.1.1.2 Proceso de Reintegro Y Reingreso
    - 8.1.1.3 Medición de indicadores de deserción
    - 8.1.1.4 Seguimiento a los indicadores de permanencia
    - 8.1.1.5 Programa de Tutoría de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil
      - 8.1.1.5.1 Descripción del Programa de Tutorías
      - 8.1.1.5.2 Clasificación de las tutorías
      - 8.1.1.5.3 Objetivo general del programa de tutorías
      - 8.1.1.5.4 Sobre los tutores
    - 8.1.1.6 Modelo Plan de Proyecto de Vida Estudiantes
      - 8.1.1.6.1 Sobre los estudiantes tutorados
    - 8.1.1.7 Programa de Monitores
    - 8.1.1.8. Servicios del área de Desarrollo Humano
  - 8.2. Área de Desarrollo Social.

## 8.2.1 Servicios del área de Desarrollo Social

8.2.1.1 Descripción de los mecanismos de apoyo financiero a los estudiantes cuando así se requiera y cuando la institución disponga de los recursos

8.2.1.1.1 Ruta para otorgar auxilios económicos desde Bienestar Institucional

## 8.3. Área de Recreación Y Deporte

8.3.1 Servicios del Área de Recreación y Deporte

## 8.4 Área de Arte y cultura.

8.4.1 Servicios del Área de Arte y Cultura

## 8.5 Área de salud integral

8.5.1 Programa Bienestar Litoral Saludable

8.5.2 Servicios del área de salud integral

9. Descripción de los procesos de evaluación de los servicios de bienestar por parte de la comunidad institucional.

9.1 Procesos de autoevaluación

10. Acciones de Bienestar Institucional que hacen parte del proceso formativo

11. Descripción de las estrategias de acceso de estudiantes a los servicios de bienestar en la institución y en las empresas, organizaciones u otros entes que hagan parte del proceso formativo, cuando se trate de modalidad dual o cuando los programas contengan actividades como prácticas académicas o pasantías en lugares diferentes a la institución

12. Plan estratégico para el de desarrollo de los proyectos liderados por bienestar

12.1 Plan Estratégico de Bienestar Institucional detallado

13. Articulación de procesos, organizaciones y cargos para soportar el modelo de Bienestar

14. Descripción de los mecanismos de comunicación y de difusión de los servicios disponibles para la comunidad institucional.

15. Descripción de los apoyos tecnológicos y acompañamientos, disponibles de manera ininterrumpida para abordar las preguntas y los problemas de carácter técnico de los estudiantes.

16. Descripción de los procesos de gestión de peticiones, quejas y reclamos de la comunidad institucional.

16.1 Ruta para la atención de PQRSF

16.2 Mecanismos para presentar quejas y reclamos con omisiones o acciones

17. Mecanismos de interacción entre estudiantes y entre profesores y estudiantes

17.1 Descripción de los mecanismos de interacción sistemática entre estudiantes y entre profesores y estudiantes.

## MODELO DE BIENESTAR

### 1. Contexto general

En el contexto de la educación superior, las instituciones educativas proponen desde su horizonte misional una formación integral, cuyas acciones tributan a la búsqueda del desarrollo multidimensional del ser humano. El Artículo 117 en la Ley 30 de 1992, identifica la necesidad de adelantar programas que estén orientados al “desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo” (Congreso de Colombia, 1992).

Desde esta perspectiva, el Departamento de Bienestar Institucional está convocado a liderar, gestionar y desarrollar procesos, actividades y proyectos que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida, la atracción y permanencia de su comunidad y el fortalecimiento de las dimensiones del desarrollo humano. En este sentido, está llamado a crear espacios que permitan interpretar y transformar la realidad institucional.

Por ello, todas las propuestas están enmarcadas en el Marco General del Plan estratégico

2021 – 2027, reconocido como referente fundamental de la organización, mediante el cual se establecen los pilares institucionales que confluyen en la sostenibilidad y puesta en marcha de las distintas políticas de direccionamiento y objetivos estratégicos que conducirán a la materialidad de proyectos, programas y planes relacionados con las metas trazadas por la institución en el corto, mediano y largo plazo

La Corporación de Educación Superior del Litoral tiene como misión “Formar integralmente Talento Humano mediante la articulación de los saberes científicos, técnicos y tecnológicos; fortalecidos por principios y valores que se evidencian en una práctica profesional innovadora y responsable con la transformación del entorno social y culturalmente sostenible”.

Conforme, a la Resolución No. 005 -253 del 22 de febrero de 2021, por la cual se actualiza el Reglamento de Bienestar de la Corporación de Educación Superior del Litoral, considerándolo pertinente para los objetivos institucionales, y de conformidad con la Ley 30 de 1992 en el artículo 1170, numeral f, donde reza que: las “instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo, aspecto que debe ser garantizado por la Corporación de Educación Superior del Litoral; que, en mérito de lo anteriormente expuesto, adoptan las modificaciones que se hagan al Reglamento de Bienestar Institucional.



## 2. Concepción del bienestar

La noción de bienestar, en un sentido general, implica un sinnúmero de variables que parecen tener que conjugarse en favor de esta condición la cual no parece del todo natural al ser humano. El hecho mismo que existan departamentos encargados de favorecer el bien-estar del ser humano, indica por sí, que no es tan fácil para nuestra especie acceder a tal estado. Por ello, más que plantearnos una relación armónica entre el sujeto y el bienestar, podríamos situar una suerte de antinomia entre el sujeto y su propio bienestar, asunto que no deja de ser paradójico.

Sin tratar de lograr un tratado académico, podemos decir que, por ejemplo, en el mundo griego se propone el bienestar asociado a una adecuada relación consigo mismo y los demás. Esta relación con el propio ser, incluye la dimensión del cuerpo y la del alma (psique), es decir, estar bien, implica ahondar en sí mismo.

Debido a lo mencionado, para construir una concepción del bienestar, es necesario definir inicialmente de qué sujeto hablamos, o más bien, definir qué sujeto es el que está implicado en una definición tal. En efecto la formulación de un modelo de bienestar debe, como imperativo, proponerse una concepción de ser humano que incluya las distintas variables con las que hoy podemos pensar al sujeto.

De un lado nuestra dimensión biológica, asociada a la funcionalidad de nuestro propio organismo. Una dimensión que siempre está ligada, no solo a lo real orgánico, sino a la relación imaginaria con nuestro propio cuerpo. Por supuesto, entendiendo que somos más que estructuras orgánicas, se propone la variable psíquica como un aspecto de relevancia, que nos ubica en una dimensión simbólica, de representaciones de lenguaje, que nos permiten en sí mismo la posibilidad de hablar de construcciones subjetivas.

Esto da lugar al pensar que hablamos de sujeto, en propiedad, solo si introducimos este factor simbólico concernido en la dimensión de lo psíquico. Ahora bien, lo anterior nos ubica en un contexto en donde el otro, es decir el vínculo social, juega un papel fundamental. Por ello, es prioritario entender el papel que el lazo social juega en la construcción de la subjetividad, puesto que es en el otro donde el sujeto encuentra las representaciones simbólicas que lo determinan. Por supuesto esta concepción de ser humano tiene incidencias en la formulación del bien-estar, puesto que no siempre las determinaciones simbólicas, lo real del cuerpo o las formas del vínculo social nos proponen una proximidad a tal estado.

En esta vía, como se dijo, existe una oposición entre el sujeto con sus determinaciones biológicas y psicosociales y su propia aspiración al bienestar. Es en esta vía posible afirmar que nos referimos a un sujeto competente e integral, con proyección social y empresarial, capaz de liderar la construcción de una sociedad más incluyente, justa y equitativa.

Ahora bien, la lectura de nuestro propio modelo pedagógico nos brinda elementos importantes para la definición de ser humano en la institución. Así, nos encontramos frente a un sujeto cuyos atributos principales son el pensamiento crítico, la metacognición, la autonomía intelectual, el empirismo y el compromiso ético, atributos capaces de permitirle tres aspectos fundamentales a saber, el aprendizaje autónomo, la autorregulación y la autorrealización.

El reto del actual modelo consiste en promover la formación de un sujeto capaz de responsabilizarse de su propio bienestar y de producirlo en términos del vínculo social, es decir, generar en sus relaciones con el otro, estrategias para poder hablar también de un bienestar social. Se trata de un sujeto que entiende que debe apropiarse de un escenario en el que se aproxime a una indagación de sí mismo, pero entendiendo el valor de los vínculos sociales y el efecto que tiene en los mismos. Ahora bien, teniendo este contexto, comprendiendo que el sujeto como agente activo del bienestar está inmerso en el vínculo social y por ello es también un asunto de la comunidad institucional y su impacto en la sociedad en la que está inmerso, se propone el bienestar institucional como una forma de abordar los siguientes tópicos:

- El desarrollo humano, como forma de potencializar las capacidades del ser en todas sus dimensiones (artísticas, deportivas, físicas, intelectuales, políticas, etc.).
- La formación integral, como una mirada más allá del saber disciplinar y pretendiendo alcanzar a un sujeto más allá de lo cognoscitivo.
- La calidad de vida, entendida como aquellas condiciones que pueden permitir el desarrollo del sujeto y que asumimos como una aspiración fundada en la promoción de estilos de vida saludables y la prevención del estado de enfermedad
- La construcción de comunidad, como una forma de fortalecer los vínculos sociales, los valores y la cultura institucional
- La permanencia estudiantil, entendida como un compromiso con el proyecto educativo de cada uno de nuestros estudiantes.
- La promoción de la graduación, como un factor cierre del proyecto educativo y la inserción del sujeto al ámbito de lo laboral

### 3. Bienestar Institucional

El Consejo Directivo de la CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL LITORAL tomando como referente la Ley 30 de 1992 artículo 117, acerca del bienestar universitario, Capítulo III, Del Bienestar Institucional, adopta el reglamento de Bienestar Institucional que pretende institucionalizar los programas y proyectos que se orientan al desarrollo de las dimensiones humanas: biológicas, psico-afectivas, cognoscitiva, axiológica, política, espiritual, cultural, social, correspondiente a los estudiantes, docentes, y personal administrativo. Así como los proyectos de Bienestar promoverán la participación incluyente y equitativa de los miembros de la comunidad educativa. Contará Bienestar Institucional con una dirección que tendrá como funciones planear, organizar, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar los programas y actividades que se ejecuten, como también velará por la asignación presupuestal; La Litoral promueve la participación incluyente y equitativa de los actores de la Comunidad Litoralista, en los proyectos y programas del plan estratégico vigente.

### 4. Propósitos del Bienestar Institucional

El Bienestar Institucional es la dependencia que coordina las acciones intencionalmente formativas, que permiten el desarrollo de las diferentes dimensiones del ser humano: **el ser, el estar, el pertenecer, el**



**proyectar, y el transformar**, que favorezca el proceso educativo de manera integral.

- **El bien ser**, radica en que la persona se mire a sí misma como lo que es, persona humana, un ser inacabado, pleno de potencialidades y cuya autoperfeccionamiento lo aproxima a lo largo de su vida hacia su propio sentido trascendental.
- **Al bien – estar**, le corresponde la ubicación de la persona en el ambiente que le sea más favorable para el desarrollo de sus potencialidades y de sus capacidades para el logro de ese fin.
- **El bien – hacer**, íntimamente relacionado con el bien-estar y el bien-ser. A lo largo de su vida, el hombre va logrando los bienes intermedios, propios de cada una de las etapas por las que atraviesa, con los que se va realizando como persona, como miembro activo de la sociedad, en la que debe influir con su criterio, actuación y preocupación por el bien de los demás.
- **El bien- pensar**, que busca que el Bienestar forme parte articulada de los procesos de formación y acompañe en el aprendizaje las propuestas curriculares de la Institución

El Departamento de Bienestar parte de los lineamientos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional, que concibe el Bienestar como el conjunto de programas, actividades y estrategias que contribuyen a mejorar la calidad de vida de todos sus integrantes, a propiciar la incorporación del trabajo y el estudio a los proyectos personales de vida, a hacer más creativo y placentero el uso del tiempo libre, y en suma, a contribuir al desarrollo integral de toda la Comunidad Litoralista, a la que debe estar en capacidad de dar respuesta desde una estrategia integral y transversal desde su Áreas de Salud Integral , Arte y Cultura, Desarrollo humano y Recreación y deporte.

El modelo de bienestar institucional en la Corporación de Educación Superior del Litoral está alineado al cumplimiento de los propósitos institucionales, generando programas, proyectos, procesos, actividades, espacios y servicios que complementen, fortalezcan y faciliten la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida, la construcción de comunidad y el desarrollo de las potencialidades del ser humano en todas sus dimensiones como individuo y miembro de la sociedad. Además, propende por al acceso de la educación de las poblaciones vulnerables y diversas, el desarrollo integral de la comunidad institucional, el bienestar social, la prevención de la deserción, la permanencia, la equidad, la diversidad, la inclusión y la promoción de la graduación.

#### 4.1 Políticas de bienestar institucional

Con base en los postulados teleológicos del Proyecto Educativo Litoralista y la normatividad que rige el bienestar institucional, se presentan las políticas que se han definido para esta función sustantiva:

- Desarrollo de un clima institucional que favorezca el cumplimiento de los planes y proyectos de la Institución y contribuya al desarrollo de las personas.
- Establecimiento de relaciones y convenios con entidades similares a nivel regional, nacional e internacional, que potencien su acción, favorezcan y faciliten la prestación de servicios.
- Participar activamente en la construcción de la comunidad institucional partiendo del sentido de corporatividad, orientada por los ideales educativos propuestos en la misión, visión principios y objetivos de La Corporación de Educación Superior del Litoral; de tal manera que fortalezcan las relaciones de cooperación, confianza, solidaridad y hermandad entre sus miembros.
- Elaborar proyectos integrales que fortalezcan y vinculen a la totalidad de los integrantes de la comunidad institucional, para propiciar el mejoramiento de sus condiciones de salud, cultura, desarrollo

humano, la práctica del deporte, la recreación, la protección del medio ambiente y el aprovechamiento del tiempo libre.

- Crear nuevos ambientes que trascienden a los contemplados en los planes de estudio para llevar a la práctica la formación integral de los estudiantes en las dimensiones: ética, artística, física y social.
- Promover la organización de sistemas que permitan hacer el seguimiento y estudio de las actividades que desarrollan los egresados para evaluar la pertinencia, calidad y eficacia de la formación propuesta por la institución.
- Destinar para el desarrollo de los programas de bienestar, las apropiaciones presupuestales de que habla el artículo 118 de la ley 30 de 1992 en cantidad del 2%

## 5. Objetivos de Bienestar Institucional

### 5.1 Objetivo General

Fomentar el desarrollo integral de los miembros de la Comunidad Litoralista mediante la planeación y ejecución de proyectos, programas y actividades, que propicien la consolidación de comunidad académica y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida.

### 5.2 Objetivos específicos

- a) Promover el desarrollo intelectual, mediante el diseño de programas que involucren aspectos físicos, psíquicos, espirituales y psicosociales.
- b) Contribuir a la construcción de una cultura institucional de respeto a los derechos humanos, la inclusión, la diversidad, la participación y de solidaridad.
- c) Propiciar un ambiente que permita la autorrealización de las personas y promueva su capacidad de asociarse y comunicarse.
- d) Fomentar en la comunidad principios y valores éticos y morales, que favorezcan el desarrollo de la sensibilidad social, el compromiso ciudadano, el respeto por la diferencia y la solución concertada y pacífica de los conflictos.
- e) Ejecutar programas de salud tanto física como mental, que faciliten estilos de vida saludables.
- f) Incentivar la investigación en los campos de acción o áreas del bienestar que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso formativo.
- g) Generar espacios que permitan la reflexión, el desarrollo espiritual, el diálogo, la recreación, el deporte y la mejor utilización del tiempo libre.
- h) Propiciar la interacción con otras entidades nacionales o del exterior para adelantar o fortalecer los programas de bienestar institucional.
- i) Prevención de la Deserción, fomento de la permanencia y fortalecimiento de la graduación.

## 6. Marco legal del Modelo de Bienestar Institucional

NORMATIVIDAD LEGAL	DESCRIPCIÓN O DECLARACIÓN GENERAL ARTICULO	REQUISITO APLICABLE
<p><b>Decreto" 1330 De 2019 · 25 Jul 2019</b></p>	<p>Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación</p>	<p>Artículo 2.5.3.2.3.1.6. Modelo de bienestar</p>
<p><b>Ley 397 de 1997</b></p>	<p>Ley General de Cultura</p>	<p>Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias</p>
<p><b>Ley 1090/ 2006</b></p>	<p>Ejercicio de la Profesión de Psicología, Código Deontológico y Bioético</p>	<p>Toda la ley</p>
<p><b>Plan Decenal del Deporte 2009-2019</b></p>	<p>COLDEPORTES, consecuente con sus principios de descentralización y participación colectiva ha convocado a una gran consulta nacional para la construcción del plan Decenal, recogiendo, analizando e interpretando las diferentes expresiones, manifestaciones, saberes y conocimientos de los actores que hacen parte del Sistema Nacional del Deporte</p>	<p>Apoyo a entes municipales y gubernamentales para el proceso integral del deporte.</p>

NORMATIVIDAD LEGAL	DESCRIPCIÓN O DECLARACIÓN GENERAL ARTICULO	REQUISITO APLICABLE
<b>Plan Decenal de Salud Pública 2012- 2021</b>	Objetivos estratégicos del Plan Decenal de Salud Pública	Enfoque de Género. Objetivos estratégicos condiciones de vida y salud.
<b>Acuerdo 03 de 2013 CESU</b>	Determinar las políticas del Bienestar Universitario y la prevención Vial	Artículos 1, 2 y 3
<b>Ley 1616/ 2013</b>	Salud Mental	Toda la ley
<b>Ley Estatutaria 1618/ 2013</b>	Derechos de las personas con Discapacidad	Título 4: Art. 12- 13
<b>Acuerdo por lo Superior CESU 2034 de 2014</b>	Propuesta de política pública para la excelencia académica de la educación superior en Colombia en el escenario de la Paz	se establece que La diversidad de la población colombiana, la pluralidad de culturas y territorios, el conflicto armado y las múltiples expresiones de inequidad en las regiones obligan a tomar en cuenta una serie de grupos que difícilmente acceden al sistema educativo por circunstancias sociales, económicas, políticas, culturales, lingüísticas, físicas y geográficas y que garantizar el acceso, la permanencia y la graduación en la educación superior
<b>Agenda 2030 - 2015 para el Desarrollo Sostenible</b>	Contempla los Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe, ubica como un ODS fundamental para las IES el Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	ODS # 4
<b>Documento Conpes Social 102</b>	Red de Protección Social contra la Extrema Pobreza	Política Social. Programas Sociales
<b>Documento Conpes Social 161</b>	Equidad de Género para las Mujeres	Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres
<b>Documento Conpes Social 166</b>	Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social	Política Pública sobre Discapacidad e Inclusión Social

NORMATIVIDAD LEGAL	DESCRIPCIÓN O DECLARACIÓN GENERAL ARTICULO	REQUISITO APLICABLE
<b>Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018</b>	Lineamientos generales para la construcción de paz, la sostenibilidad y la erradicación de la pobreza extrema.	Lineamientos generales para reducir la pobreza en Colombia. Construcción de Paz. Grupos étnicos. Desarrollo Sostenible.
<b>Resolución 2003 de 2014</b>	Establece los estándares mínimos de habilitación y en el estándar de procesos prioritarios. las guías para adoptar serán en primera medida las que disponga en ministerio de salud y protección social. Esta guía serán una referencia necesaria para atención de personas siendo potestad del personal de salud acogerse o separarse de su recomendación según el contexto clínico.	Artículo 2 -2.4 Artículo 3 , 3.1,3.3. Artículo 4 Artículo 8
<b>Decreto 1075 de 2015</b>	Decreto Único Reglamentario del Sector Educación	Capítulo 5 Servicios Educativos Especiales Educación Superior
<b>2015 lineamiento Nacional de la política de Educación Inclusiva Superior en Colombia</b>	Lineamientos y consideraciones para el diseño de las políticas de inclusión institucionales en las Universidades del país	Capítulos 1, 2 y 3
<b>2015 guía de la Implementación para el Modelo de Gestión de Permanencia y Graduación Estudiantil en Instituciones de Educación Superior</b>	Lineamientos y consideraciones para el diseño de estrategias de permanencia y graduación en las IES del país	Capítulos 1, 2 y 3
<b>Decreto 1421 de 2017</b>	Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad	Sección 3, Artículo 2.5.3.3.3.1.



NORMATIVIDAD LEGAL	DESCRIPCIÓN O DECLARACIÓN GENERAL ARTICULO	REQUISITO APLICABLE
<p><b>Decreto No. 1280 de 2018</b></p>	<p>Por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992 sobre acreditación, por lo que se subrogan los Capítulos 2 y 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación</p>	<p>Capítulo 2, Sección 2, Subsección 3, Artículo 2.5.1.2.2.3.2. Condiciones institucionales, Ítem 5 Bienestar</p>
<p><b>Resolución # 021795 19 NOV 2020</b></p>	<p>Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención, modificación y renovación del registro calificado</p>	<p>Capítulo 02. Justificación del programa</p>
<p><b>Acuerdo No. 011 - 045 Del 19 DE Mayo de 2016 - Estatuto Americana</b></p>	<p>Por el cual se establecen los propósitos, comités, protocolos de relacionamiento y estructura orgánica de la Dirección de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Americana</p>	<p>Artículo 1,2,3,4 y 5</p>
<p><b>Ley 181 de enero 18 de 1995 - Ministerio de Educación Nacional</b></p>	<p>Ley General del Deporte</p>	<p>El Sistema Nacional del Deporte, en coordinación con diferentes entidades o instituciones deportivas, recreativas, de aprovechamiento del tiempo libre, de educación extraescolar y de educación física, estatales y asociadas, a</p>

NORMATIVIDAD LEGAL	DESCRIPCIÓN O DECLARACIÓN GENERAL ARTICULO	REQUISITO APLICABLE
		través del Instituto Colombiano del Deporte, Coldeportes

### 7. Estructura orgánica y Articulación de procesos organizaciones y cargos para soportar el modelo de Bienestar

La Unidad de Bienestar Institucional posibilita, planea y ejecuta programas y actividades que conlleven al desarrollo de la misión y visión de la Litoral. Así mismo, divulga las políticas y reglamentos de Bienestar Institucional a todos sus clientes internos y externo en lo referente a: Permanencia estudiantil, Graduación Estudiantil, Prevención de la Deserción, promoción de la inclusión social y educativa, servicios de salud integral, recreación, deporte y cultura; además, brinda apoyo psicológico y estimula la participación y representación de estudiantes y profesores en los órganos de gobierno.

Figura 1. Estructura Orgánica del Bienestar Institucional



Fuente: Elaboración propia.

Cada área de trabajo cuenta con un propósito que posibilita el direccionamiento de sus acciones hacia la oferta de un servicio integral, a su vez dispone de programas, servicios y actividades orientados a brindar atención a los estudiantes, profesores, familiares, egresados, directivos y personal administrativo, que contribuyan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social. A continuación, las áreas estratégicas del Bienestar Institucional

## 8. Áreas y servicios de Bienestar Institucional

### 8.1. Área Desarrollo Humano.

El objetivo principal de esta área es el acompañamiento y seguimiento a la permanencia, así como también el fomento de la graduación, la identificación de factores de riesgo asociados a la deserción y estrategias preventivas y/o correctivas hacia la mitigación del fenómeno de la deserción

El acompañamiento por parte del área de desarrollo humano al estudiante Litoralista busca fortalecer y mejorar el rendimiento académico de la población estudiantil a través de:

- a) Formación complementaria y transversal que se encuentran contextualizados en el fortalecimiento de competencias necesarias para un óptimo proceso de aprendizaje, así como también la sensibilización y promoción de factores que inciden en el éxito académico en la comunidad estudiantil.
- b) Orientaciones en habilidades académicas y sociales: técnicas de estudio, asesorías para el manejo de estrés, resolución de conflictos, manejo de emociones, orientación a la vida laboral entre otras.
- c) Apoyo y fortalecimiento en la prevención del bajo desempeño académico en los estudiantes de la mediante el acompañamiento desde su ingreso a la institución
- d) Realizar seguimiento periódico a la comunidad estudiantil que se encuentre en bajo rendimiento académico y brindar la atención oportuna en cada caso.
- e) Identificación de los factores de riesgo de deserción de la población estudiantil: Académicos, Individuales, Institucionales y Socioeconómicos. Con base en ellos, se idean estrategias de prevención de la deserción.

Los seguimientos y acompañamientos se realizan de manera personalizada a través de diferentes modelos de comunicación y acercamiento, tales como: telefónico, emails, visitas domiciliarias, mensajes de texto, redes sociales, visitas a las aulas, entre otros.

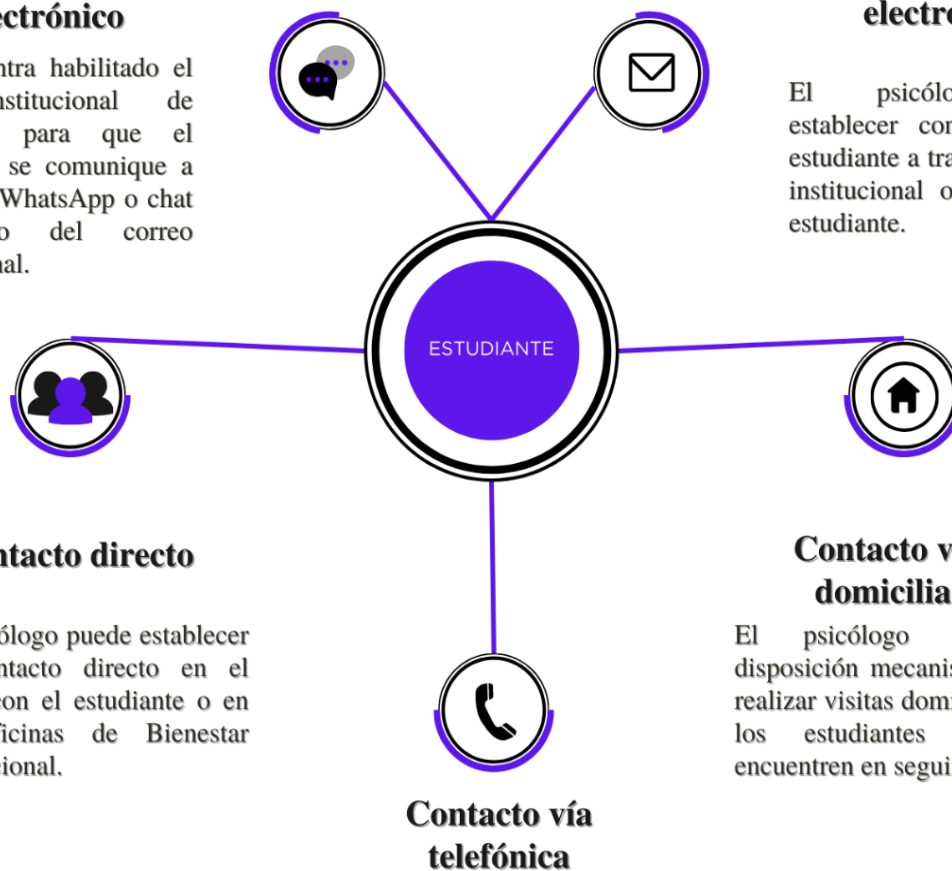
## Modelo de comunicación psicólogo a estudiante

### Contacto vía chat electrónico

Se encuentra habilitado el chat Institucional de Bienestar para que el psicólogo se comunique a través de WhatsApp o chat electrónico del correo institucional.

### Contacto vía correo electrónico

El psicólogo puede establecer contacto con el estudiante a través del correo institucional o personal del estudiante.



### Contacto directo

El psicólogo puede establecer un contacto directo en el salón con el estudiante o en las oficinas de Bienestar Institucional.

### Contacto visita domiciliaria

El psicólogo tiene a disposición mecanismos para realizar visitas domiciliarias a los estudiantes que se encuentren en seguimiento.

### Contacto vía telefónica

El psicólogo puede comunicarse vía telefónica a través del número institucional con los estudiantes.

Modelos de comunicación de estudiantes a psicólogos

## Modelo de comunicación estudiante a psicólogo

### Contaco vía chat electrónico

Se encuentra habilitado el chat Institucional de Bienestar para que el estudiante se comunique a través de WhatsApp o chat electrónico del correo institucional.



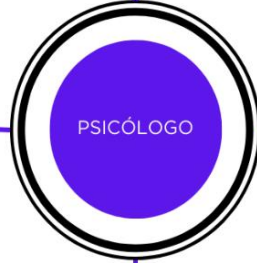
### Contacto vía correo electrónico

El estudiante puede solicitar los servicios de Desarrollo Humano a través del correo institucional o de los correos de los psicólogos.



### Contacto directo

Las oficinas de Bienestar Institucional se encuentran disponibles en la sede principal de la Corporación Educativa del Litoral.



### Solicitud institucional formulario electrónico

Se ha habilitado el formulario institucional para que los estudiantes puedan solicitar los servicios de Desarrollo Humano.



### Contacto vía telefónica

El estudiante puede comunicarse vía telefónica a través del número de institucional o de los psicólogos a disposición.



Desarrollo humano lidera el programa de acompañamiento y seguimiento a la permanencia e inclusión institucional está orientado a partir del Objetivo Estratégico #2 “Impulsar los programas de retención e inclusión estudiantil” dando cumplimiento a lo exigido en el decreto 1330 de 2019, en referencia a las estrategias implementadas para garantizar la permanencia estudiantil, y la identificación temprana de motivos y factores de deserción que inciden en la población y atenta contra la permanencia de los estudiantes.

### 8.1.1 Procesos vinculados al área de Desarrollo Humano

En relación con los procesos de ingreso y admisión de estudiantes, Desarrollo Humano cuenta con el proceso de entrevista de admisión de primer ingreso destinada a la selección de estudiantes nuevos, es considerada como un instrumento de evaluación de realidades sociales, y caracterización, puesto que, evalúa variables que relacionan el conocimiento sobre la institución y motivos de elección aplicada desde 2015-1 y con una revisión sistematizada que entró en funcionamiento en 2020-2

#### 8.1.1.1. Encuesta de caracterización

La encuesta de caracterización logra la identificación del perfil ocupacional y competencias de la carrera de su preferencia, análisis general sobre habilidades académicas, aspectos psicosociales y comportamentales, identificación de componente familiares, disponibilidad de recursos económicos y de apoyo y análisis de resultados pruebas saber 11°.

Lo anterior atendiendo las normativas Institucionales relacionadas con el cumplimiento de estatutos y reglamentos de profesores y estudiantes, que incluyan políticas claras de selección y vinculación de profesores y admisión de estudiantes. Estas normas deben definir los deberes y derechos de unos y otros y el régimen de su participación en los órganos directivos de la institución.

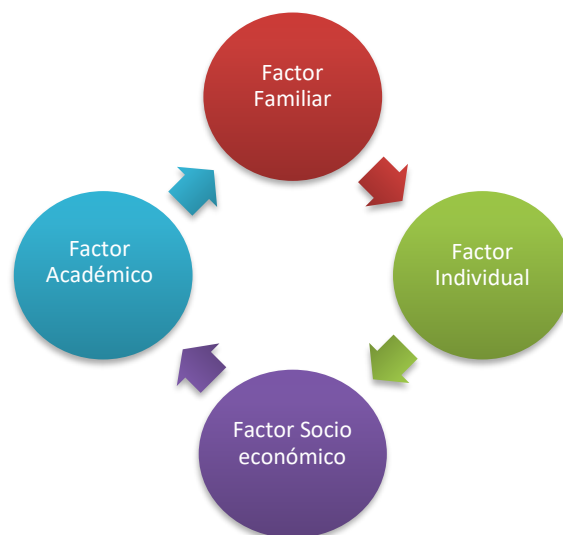
Figura 2. Encuesta de Caracterización Estudiantil



Fuente: Sistema Académico Q10

El departamento de Bienestar Institucional de la Corporación de Educación Superior del Litoral, así como todos sus componentes o áreas encargadas de brindar el soporte misional de bienestar a sus estudiantes, cuenta con el proceso de **Caracterización**. Este remite alta importancia, no sólo con respecto al conjunto de estrategias que de allí se pueden desprender, sino también porque encontramos una relación directa con el conjunto de estrategias que actualmente se han venido desarrollando desde la oficina de Bienestar Institucional. Nos da la posibilidad de realizar análisis más concretos que contribuyen al desarrollo y ejecución de esas mismas estrategias, así como también nos sirve como punto de partida para poder realizar acciones de mejora direccionadas al cumplimiento de la misión de bienestar y a los objetivos misionales de nuestra institución educativa con miras a la acreditación institucional.

De acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que el proceso de **Caracterización** se concentra en aspectos inherentes al entorno del estudiante, delimitado por cuatro esferas o factores en los que consideramos podemos tomar información relevante, concluyente y que posibilite el análisis de un amplio espectro de la vida de nuestros estudiantes y cómo esta influye en sus procesos de socialización, de formación profesional y personal. Estas cuatro esferas o factores son:

**FIGURA 3.** Componentes generales de la caracterización Estudiantil

Fuente: Elaboración propia, Bienestar Institucional

### 8.1.1.1. Componentes generales de la caracterización estudiantil

#### a. Factor Familiar

Según Hernández (2005), “la familia es una unidad de supervivencia, en ella se metabolizan las necesidades de todo orden y los procesos de adaptación, mediados por la significación que sus miembros les atribuyen a los diversos aspectos de la vida” (p.5) de acuerdo con lo anterior podemos afirmar con seguridad que al interior del sistema familiar se satisfacen las necesidades emocionales del individuo; y por tanto, debe reconocerse que esta es una de las principales tareas para desarrollar a partir de la construcción de un ambiente que favorezca el desarrollo de habilidades para la interacción no solo al interior de la familia sino en otros contextos, entre ellos, el contexto educativo- formativo.

En el sentido implícito de esta perspectiva de familia, se devela un hilo que permite la conexión y sintonía desde la particularidad e individualidad de cada sujeto, Si se quisiera plasmar esta idea de una forma gráfica, sería la de una red de circuitos a través de los cuales se transmite e intercambia información, que, a su vez, provoca transformaciones en función de las necesidades que se presentan en cada sistema y que repercutirán en los otros. En definitiva, esta concepción está lejana de concebir los sistemas como aislados y fragmentados, por el contrario, respalda la idea de que aquello que sucede y se construye en el contexto familiar se proyectará en los otros contextos en los cuales el individuo también interactúa, para este caso, el contexto educativo.

De modo que, la inclusión de la familia como factor de incidente crítico al momento de ejecutar la caracterización marca un interés explícito en debelar aspectos que sin duda arrojan indicios sobre la situación real de la relación educación familia y su vínculo directo con el estudiante, de acuerdo con esto es preciso que se entienda que la presente caracterización manifiesta un sentido de orientación cuyo objetivo no es otro que el de entender de manera práctica y objetiva dicha relación, posibilitando de esta forma la elaboración de análisis y proyecciones más precisas sobre los modelos, atenciones, herramientas y procesos de intervención temprana que mitiguen las situaciones negativas o de carácter crítico que facilitan el abandono del proyecto Académico y que a su vez elevan el índice de deserción.

Por último, es importante mencionar que dicho factor hace parte del integral sistema nuclear de vida del estudiante por lo anterior se convierte en aspecto determinante al momento de realizar cruces con otros factores de incidentes críticos del proceso, así como del presente documento de acreditación.

#### b. Factor Socioeconómico

El factor socioeconómico de igual manera se convierte en otro referente del cual se debe tomar muy en cuenta los procesos que atañen la formación integral del estudiante, esta relación simbiótica entre educación y entorno socioeconómico se convierte en eje fundamental del desarrollo y rol del estudiante antes durante y después de su proceso académico, por eso interpretar los indicios críticos de este es de gran ayuda para la comprensión y definición de la cultura socioeconómica del estudiante, de modo que para entender con mucha más claridad esto, debemos entender que existe un vínculo entre la economía y la realidad social, es decir todos los procesos sociales que influyen en el entorno de una persona, de una forma u otra están relacionados íntimamente con la economía, que los mecanismos de decisión que usan los individuos están influenciados por valores, emociones, juicios y prejuicios, así como por afinidades culturales y otros condicionamientos, y no simplemente por un preciso cálculo de interés propio.

Por tanto, no presupone que los sujetos económicos actúen siempre racionalmente o que estén motivados principalmente por el propio interés o por el placer. De modo que, cada aspecto que influye dentro de nuestro contexto social, tiene una incidencia económica, es decir que si contextualizamos este proceso con respecto a nuestra caracterización, podremos obtener un resultado de importancia, ya que estamos hablando quizá del factor más holístico de todos los utilizados en la encuesta de caracterización, posibilitando un análisis y un abordaje mucho más técnico, claro, y real de la situaciones que afronta nuestro estudiante y como la economía influye en sus proceso relacionales académicos familiares y hasta culturales.

Nuestro objetivo sin lugar a dudas parte del estudio y realización de cualquier esfuerzo encaminado a conseguir un desarrollo integral sostenible, esto exige acciones coordinadas que apunten a la disminución de brechas socioeconómicas y que esta disminución se convierta en posibilidades reales en las que el estudiante se ubique en un lugar de prevalencia y favorabilidad para el cumplimiento de su proyecto de vida académico, así mismo su proyecto de vida personal y profesional, apuntando directamente al cumplimiento de nuestro deber misional así como a la contribución del desarrollo y ejecución de los objetivos del nuevo milenio de las Naciones Unidas.

### c. Factor Académico

El rendimiento académico es un indicador de calidad dentro del contexto educativo, y en ese mismo sentido se constituye para las entidades universitarias en un elemento que le permite conocer los resultados del desempeño y aprendizaje de sus estudiantes, este análisis se realiza con base en una serie de indicadores que permiten estructurar un abordaje metodológico, y pedagógico con el objetivo de diseñar maneras y formas de intervención que posibiliten que el estudiante se encuentre académicamente y su rendimiento académico sea el mejor.

La caracterización empleada a los estudiantes de la Corporación de Educación Superior del Litoral utiliza una serie de preguntas que precisamente están direccionadas al reconocimiento y abordaje de las principales características que influyen en el rendimiento de académico del estudiante, generando un espectro de posibilidades de intervención que serán puestas en marcha a través de una serie de estrategias que contribuyan con el cumplimiento con la mejora sustancial de los indicios

### d. Factor Individual

Este factor ahonda aquellos aspectos particulares, individuales que influyen en la vida y en el desarrollo de la actividad académica de los estudiantes, en este factor podemos explorar aspectos que son relevantes para el estudiante, aspectos no solo demográficos como el estado civil o el tipo de vivienda en la que habita o de donde proviene, sino también un conjunto de aspectos que brindan de igual manera, la oportunidad de poder generar cruces con los demás factores de la caracterización, y como posteriormente lo haremos en el presente documento, buscando así obtener información mucho más detallada y concreta sobre el entorno socio-psicoeconómico, y sociocultural del estudiante y como se desenvuelve en él, que tipo de aspectos inherentes a su vida se convierten en definitivos y relevantes en su proceso académico, social y cultural, de modo que haciendo este pequeño análisis sabremos con mayor seguridad las rutas de intervención a nivel individual, sabiendo el camino por donde trasegar, por donde caminar, de modo que a continuación presentamos un análisis descriptivo de los resultados factor por factor, pregunta por pregunta.

#### 8.1.1.1.1 Instrumento de Medición para la caracterización estudiantil

El instrumento de medición para la caracterización es un Cuestionario Institucional, diseñado para su desarrollo a través del Sistema de Información Académico Institucional **Q10**, el cual permite realizar análisis y descripciones de los diversos factores de riesgos, ya que, brinda la posibilidad de implementar estrategias de intervención a tiempo, posibilitando el cumplimiento de los objetivos, no solo de la herramienta sino del departamento. De modo que podamos adelantarnos al conjunto de variables no académicas que atacan la permanencia estudiantil y, de la misma manera, prevenir este ataque al contexto académico.

Posterior a los informes arrojados por el sistema académico Q10, Bienestar Institucional analiza los datos, y realiza la clasificación y segmentación de la población con niveles de deserción significativa.

Según los riesgos identificados se detectan de manera inmediata las primeras alertas tempranas, y la gradualidad de estas, permitiendo desplegar atenciones oportunas enfocadas al bienestar de la población.



#### 8.1.1.1.1.1 Análisis de Dificultades Tempranas asociadas a la caracterización, Descripción de los procesos asociados a la identificación de alertas tempranas ante las posibilidades de deserción.

Por medio de este análisis se podrá visualizar diferentes tipos de dificultades de los estudiantes, las cuales se han dividido por poblaciones o grupos de estudiantes con riesgo y estudiantes con riesgo de manera individual.

##### **Poblaciones en Riesgo:**

Por medio de la caracterización se podrán conseguir grupos de estudiantes que comparten un mismo riesgo, con el objetivo de poder atender a una mayor cantidad de población, siendo más eficiente en tiempo y recursos en la mitigación del riesgo de la población.

##### **Poblaciones en Riesgo según Variables Predictivas:**

Permite identificar grupos de estudiantes que comparten los mismos riesgos basados en la información y las variables de la caracterización; este reporte busca que la institución pueda aplicar estrategias grupales a los estudiantes que comparten el mismo riesgo, siendo más eficiente en tiempo y recursos en la mitigación del riesgo de la población.

##### **Poblaciones en riesgo según Variables Predictivas (Jerarquizadas):**

Permite identificar las dificultades que más presentan los estudiantes de la institución, esta información se obtiene de las diferentes variables predictivas, es decir de la información que arroja la caracterización, esto para ayudar a las áreas de apoyo con el desarrollo implementación y operacionalización de sus estrategias grupales a nivel institucional que ayuden al estudiante al cumplimiento de su proyecto de vida académico, si no también que contribuyan a la institución a disminuir sus índices de deserción.

##### **Estudiantes con Riesgo:**

Este proceso permite conocer la ficha general de seguimiento de cada estudiante; se podrán conocer cuales cuentan con acompañamiento o qué tipo de apoyo se le ha brindado al estudiante.

#### 8.1.1.2 Proceso de Reintegro y Reingreso

Reingreso y reintegro son estrategias desarrolladas desde el área de desarrollo humano en la búsqueda de la permanencia estudiantil, estas actividades buscan vincular nuevamente al sistema académico a aquellos estudiantes que han suspendido sus estudios por un (1) período (reingreso) o por lo menos durante dos (2) períodos (reintegro), y solicita reingresar a la institución en otro período. Además de indicar la ruta para que el estudiante desarrolle un proceso ágil para retomar su proceso de formación, bienestar institucional realiza el acompañamiento y seguimiento hasta realizar la matrícula académica.

### 8.1.1.3 Medición de indicadores de deserción

La medición de indicadores de deserción es una actividad significativa que lidera el área de desarrollo humano, a través de la cual se identifican factores y motivos de posible deserción en la institución mediante alertas tempranas, con la finalidad de diseñar planes y programa hacia la búsqueda de acciones para posibilitar la permanencia estudiantil. Valorando la realidad institucional en torno a la permanencia y graduación de los estudiantes, se toma como referencia los motivos que el Ministerio de Educación Superior reconoce en la Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en Instituciones de Educación Superior publicada en 2015, en la que se identifican factores de deserción<sup>1</sup>

### 8.1.1.4 Seguimiento a los indicadores de permanencia

El seguimiento a los indicadores de permanencia en materia de Tasa de Ausencia Intersemestral - TAI y Tasa de Deserción Anual - TDA, y Tasa de Graduación Acumulada TGA, posibilitan las bases para consolidar la propuesta investigativa de permanencia y deserción institucional, descripción de sus causas y estrategias de prevención y trazabilidad de las estrategias realizadas para contribuir a los objetivos nacionales previstos en una Política y Estrategias para Incentivarla Permanencia y Graduación en la Educación Superior Colombiana, <sup>2</sup>Acuerdo Nacional Para Disminuir la Deserción en Educación Superior del 20106 .

Estas mediciones han sido realizadas bajo la supervisión del Dpto. de Aseguramiento de la calidad que su naturaleza es de producción institucional, la institución diseña sus propias mediciones de carácter prioritario, la Litoral ha tomado la iniciativa de realizar mediciones utilizando el sistema académico institucional Q10 y los reportes efectuados al SNIES, bajo la coordinación de sistemas de información al MEN; el departamento de bienestar institucional es el responsable de estas mediciones, garantizando la utilización de los mismos parámetros y mecanismos que utiliza el sistema SPADIES.

---

<sup>1</sup> Factores y motivos de deserción según el MEN (2015), compartidos en la Guía Para La Implementación Del Modelo De Gestión De Permanencia Y Graduación Estudiantil En IES

**Individuales:** Edad, sexo, estado civil; Posición dentro de los hermanos; Entorno familiar; Calamidad, problemas de salud; Integración social; Incompatibilidad horaria con otras actividades; Expectativas satisfechas; Embarazo Institucionales; Normatividad académica; Servicios de financiamiento; Recursos Universitarios; Orden público; Entorno político; Nivel de interacción entre estudiantes y docentes; Apoyo académico; Apoyo psicológico **Académicos:** Orientación socio-ocupacional; Tipo de colegio; Rendimiento académico; Calidad del programa; Métodos de estudio y aprendizaje; Pruebas saber; Resultados examen de ingreso; Cualificación docente; Grado de satisfacción con el programa **Socioeconómicos:** Estrato; Situación laboral; Situación laboral e ingreso de los padres; Dependencia económica; Personas a cargo; Nivel educativo de los padres; Entorno macroeconómico del país.

<sup>2</sup> Acuerdo Nacional para la disminución de deserción, inciso 2: “promover procesos de transferencia en fortalecimiento de la capacidad institucional para reducir la deserción en las IES” este mismo busca como lo menciona el MEN “alcanzar los propósitos del Plan de Desarrollo Sectorial “Educación de Calidad: El Camino de la Prosperidad”, en particular de la política educativa Cerrar brechas con enfoque regional en educación superior, el Ministerio de Educación lidera la ejecución de diversas estrategias que apuntan a enfrentar el abandono de estudios y a mejorar la calidad educativa”

### 8.1.1.5 Programa de Tutoría de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil

#### 8.1.1.5.1 Descripción del Programa de Tutorías

La Corporación de Educación Superior del Litoral es un proyecto educativo en el ámbito de la educación superior en el nivel de la Técnica Profesional con una trayectoria de más de 48 años, formando un capital humano idóneo para incorporarse al mundo empresarial y laboral de la Región Caribe Colombiana.

A partir del primer semestre del año 2021, y respondiendo al carácter misional de la Litoral, se diseña la estrategia de las “Tutorías de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil” que estarán a cargo de cada uno de los profesores que laboran en la institución. Esta tutoría estará orientada de manera integral para que ofrezca a cada estudiante un canal directo, cercano y oportuno de atención a distintas inquietudes que se puedan presentar en los estudiantes, tales como de tipo académica, de orientación, de bienestar, etc.

- **Definición Conceptual**

**Tutoría:** Según la RAE, tutoría es el cargo de tutor, y a su vez, este término refiere a la persona encargada de orientar a los estudiantes de un curso o asignatura. Desde el Instituto Tecnológico de Toluca, en México (2018), se tiene que es “un proceso de acompañamiento de académico [...], tendiente a mejorar su rendimiento académico, lograr los perfiles de egreso, desarrollar hábitos de estudio y trabajo”. Otra definición que se tiene corresponde a la Universidad de La Costa, México, que dice que tutoría corresponde al “proceso de acompañamiento personal y académico, permanente del estudiante, centrado en el logro de una formación integral que se oriente a identificar de manera conjunta con el alumno, los factores y situaciones que dificultan el aprendizaje, desarrollando estrategias de apoyo para evitar el rezago y la deserción”.

- Tutoría individual:** Otros llaman asesoría personal (o íntima personal), en la cual el profesor-tutor pretende conocer la situación de cada alumno, lo ayuda personalmente y lo orienta en la planificación y ejecución de sus tareas escolares. Uno de los puntos positivos de la tutoría individual es trabajar la autoestima de los estudiantes, facilitar que asuman sus responsabilidades y nuevos retos con entusiasmo y permitir que demuestren sus emociones. Esta tutoría supone un compromiso más profundo tanto por parte del tutor como por parte del estudiante ya que abarca temáticas de índole intelectual, afectivo, social, académico, profesional, institucional, etc. (Ariza Ordoñez, 2004)
- Tutoría de grupo:** El profesor-tutor ayuda a los alumnos en la orientación del currículo y en la participación en el centro educativo. Él colabora con los profesores que intervienen en el grupo de alumnos y aporta a cada uno de los profesores del grupo la información necesaria sobre cada alumno y grupo. (Ariza Ordoñez, 2004)

- c. **Tutoría integral:** Atiende a las dimensiones: académica, profesional y personal del alumno de un modo global. Es posiblemente el modelo más completo puesto que impulsa el desarrollo integral del alumno, en sus facetas: intelectual, afectiva y profesional. (Arbizu, Lobato, & del Castillo, 2005)
- d. **Tutoría académica:** Apoyo y acompañamiento grupal o individual en una temática relacionada a la academia durante su proceso de formación profesional, sin embargo, en algunos casos se abordan temas relacionadas al ámbito personal del estudiante con el fin de encontrar de manera oportuna los factores de riesgo que probablemente afecten su desempeño académico.
- e. **Orientación vocacional:** Se define como la exploración de las posibilidades que existen en el mercado educativo y laboral, buscando la especialización de sus estudios hacia su línea de interés y el reconocimiento de sus capacidades e intereses hacia las diferentes áreas ocupacionales en que quiera definir el norte para su vida. (Abello Camacho, 2007)

#### 8.1.1.5.2 Clasificación de las tutorías

La tutoría se contempla como un evento de índole académico, y, por ende, en la Corporación de Educación Superior del Litoral, se encuentra articulada a las coordinaciones de cada programa, garantizando la atención y pertinente para cada estudiante.

Los tipos de tutorías ofertados en la institución son:

- **Académica:** Relacionada con las asignaturas que requiere ver para su graduación exitosa.
- **Profesional:** Orientada al ejercicio de su actividad profesional.
- **Individual:** Para un solo estudiante.
- **Grupal:** Entre dos y cinco estudiantes, como número máximo.

#### 8.1.1.5.3 Objetivo general del programa de tutorías

Fortalecer las relaciones Institucionales, entre la Litoral y cada uno de sus estudiantes con el propósito de aumentar los índices de retención y graduación.

#### Alcance

Este programa aplica a toda la comunidad estudiantil de la Corporación de Educación Superior del Litoral que, al momento de solicitar el servicio, tenga matrícula vigente.

Figura 4. Fases para el programa de Tutoría de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil



#### 8.1.1.5.4 Sobre los tutores

En el marco del plan de trabajo de cada uno de los profesores de tiempo completo y medio tiempo, se ha establecido un número de horas para el desarrollo de las tutorías. En este sentido, a cada profesor se le asignará un número equivalente de estudiantes de distintos programas, con los cuales se constituye el grupo de tutorados.

Posterior al reporte de estudiantes que requieren tutorías (académica, personal, individual y grupal realizado por la coordinación de cada programa, se despliega el siguiente marco operativo:

El marco operativo de los tutores:



1. Reciben de parte de la Litoral el listado de estudiantes asignados para ser tutorados y acompañados a lo largo del semestre.
2. Organizan el grupo de estudiantes apoyados bien sea en la plataforma E-learning o en la plataforma Teams; u otro canal de comunicación digital, para ello, contarán con el apoyo y soporte de la Coordinación de TIC de la Litoral.
3. Cada profesor prepara un plan de trabajo de tutorías, lo que incluye establecer dentro de las horas asignadas, un espacio de atención a sus tutorados. Este espacio de atención se debe ejecutar semanalmente por parte del profesor.
4. En el caso donde la tutoría no se puede desarrollar de manera presencial, estas se desarrollan en modalidad virtual por los canales alternos establecidos por la institución.
5. Por cada sesión de tutoría atendida semanalmente por parte del profesor, se debe dejar un registro que dé cuenta del servicio de tutoría prestado a los estudiantes.
6. El tutor a lo largo del semestre desarrolla con sus tutorados el taller denominado PROYECTO DE VIDA, este taller se realiza con el apoyo de bienestar institucional, para el cual se le entrega un formato guía que debe ser ejecutado por cada estudiante de manera individual. Este documento será un entregable del profesor y del estudiante al final del semestre, como evidencia del trabajo realizado en el acompañamiento, seguimiento y orientación dada a cada estudiante tutorado.
7. El tutor se debe asegurar que al menos sus tutorados reciban por mes una atención personalizada.
8. El tutor reporta al director general de Escuelas, a través de correo formal, cualquier situación de alerta temprana que deba ser asumida para evitar una potencial deserción; esta actividad se desarrolla en coordinación con la Dirección de Bienestar Institucional.
9. El rol del tutor es de acompañamiento a sus tutorados, bajo una figura de “padrino”. Cuando se detecte un problema que no puede ser solucionado por el tutor, porque es de asunto estrictamente institucional, el tutor debe apoyarse en el director general de Escuelas
10. Los indicadores de éxito de cada tutor serán los siguientes:
  - Número de estudiantes atendidos por semana (del grupo asignado al profesor).
  - Número de estudiantes que continúan estudios en la Institución (se matriculan para el semestre siguiente) se exceptúan los estudiantes que terminan académicamente.
  - Número de estudiantes en alertas tempranas detectados como potenciales desertores.

#### 8.1.1.6 Modelo Plan de Proyecto de Vida Estudiantes

Un proyecto de vida es la estrategia pedagógica y didáctica diseñada para generar un marco de orientación a los estudiantes, desde donde se les invita a realizar un plan personal a corto, mediano y largo plazo. Se diseña con el fin de cumplir objetivos y metas concretas y se basa en los deseos y expectativas de cada persona que lo formula.

La elaboración del proyecto de vida por parte de cada estudiante debe verse como un proceso que se prevé para toda la vida y puede variar según los objetivos o necesidades de cada persona. Es esencial que el proyecto y los objetivos propuestos se basen en lo que cada estudiante verdaderamente considera que es como persona y lo que quiere transmitir al mundo; es una búsqueda de sí mismo, un ejercicio de autoconocimiento y proyección.

##### 8.1.1.6.1 Sobre los estudiantes tutorados

Los estudiantes de la Corporación de Educación Superior del Litoral que participan en tutorías deben tener su matrícula vigente y desarrollar el plan de trabajo de acuerdo con lo estipulado y acordado.

El estudiante participante del proceso de tutoría se compromete a cumplir con los horarios trazados y las actividades propuestas para su acompañamiento, que, a su vez, podrán ser evaluados y monitoreadas para valorar su progreso.

### 8.1.1.7 Programa de Monitores

Actualmente la Litoral, se encuentra en una nueva etapa de su desarrollo estratégico, en el marco de su análisis estructural. Una de las principales debilidades que deben ser superadas es la tasa de deserción, la cual tiene causas multidimensionales. Una de ellas es la capacidad que pueda tener la Institución para generar los vínculos fraternos, filiales con sus estudiantes, incorporándolos a un concepto de “La Familia Litoralista”. En este sentido, a partir del primer semestre del año 2022, y respondiendo al carácter misional de la Litoral, se diseña la estrategia de la “Monitores Litoralistas” que estarán a cargo de estudiantes destacados de la institución. Esta monitoria estará orientada de manera que ofrezca a cada estudiante un canal directo, cercano y oportuno de atención a distintas inquietudes que se puedan presentar en los estudiantes con referente a materias, temas y entregas de trabajo.

#### 8.1.1.7.1 Etapa de convocatoria y selección de monitores

La Corporación de Educación Superior del Litoral semestralmente ofrece a los estudiantes la posibilidad de vincularse al programa de Monitorias. Este proceso se realiza por medio de una convocatoria abierta teniendo en cuenta diferentes canales de comunicación institucionales tales como: página web, redes sociales y carteleras, a efecto que los estudiantes tengan conocimiento y se motiven a ingresar al programa de monitores.

Posterior a la postulación, se convoca a todos los aspirantes al programa para realizar una entrevista, en la que se evalúan los siguientes criterios:

1. **Criterio psicológico:** Corresponde a la profundización de los aspectos como motivación hacia el rol de ser monitor, aspectos de su personalidad, expectativas del rol y relaciones interpersonales.
2. **Criterio académico:** Corresponde a la evaluación de la trayectoria académica del estudiante.

Una vez son entrevistados los postulados a Monitores, el área de Bienestar Institucional de Desarrollo Humano procede a la verificación de que éstos cumplan con todos los requisitos que se describen a continuación:

#### 8.1.1.7.2 Requisitos

- a) Contar con promedio académico igual o superior de la nota cuantitativa 4.0.

- b) No presentar ningún tipo de sanción disciplinaria.
- c) Tener disponibilidad horaria, tanto para desarrollar sus funciones como para recibir la capacitación de Bienestar Institucional.
- d) Ser una persona responsable, ordenada, comprometida con la labor, con interés en apoyar a otros compañeros en sus falencias académicas, tolerante, con espíritu de liderazgo y alto sentido de pertenencia a la institución.
- e) Ser estudiante entre II y IV semestre de cualquier programa académico de la Institución.
- f) Aprobar el proceso de selección del programa teniendo en cuenta la escala de admitido (Ver escala que se relaciona a continuación)

Criterios para admisión al programa de monitores Litoralistas:

Criterios	Porcentaje
Entrevista realizada de manera satisfactoria	45%
Contar con habilidades y competencias pedagógicas	20%
Haber curso la materia en la cual desea ser monitor	15%
Disponibilidad de 2 a 6 horas semanas destinadas a monitorias	10%
Recomendación del por parte del docente de la asignatura	10%

**\*Nota: el aspirante debe obtener mínimo el 70% de ponderación según los criterios anteriores para ser admitido como monitor.**

Cuando los estudiantes cumplen con todos los requisitos y aprueban el proceso de selección, se desarrolla por parte de Bienestar Institucional desde el área de Desarrollo Humano, capacitación a todos los monitores. De la misma forma, se realiza socialización sobre cómo generar e insertar una intervención, y cómo crear una remisión, conocer la población en riesgo según las variables académicas y reportes o aletas para posibles intervenciones.

#### 8.1.1.7.3 Monitoria académica

La Corporación de Educación Superior del Litoral ofrece a sus estudiantes la posibilidad de recibir un acompañamiento académico disciplinar con el propósito de prevenir el bajo desempeño académico, siendo este uno de los principales elementos en la deserción de la educación superior, bajo este servicio se le permite al estudiante monitor desempeñar estrategias con sus pares que permitan identificar, fortalecer, orientaciones en temas específicos de la materia, orientaciones para las entregas de trabajo y profundización de temas.

#### 8.1.1.7.4 Etapa de Desarrollo

Una vez son seleccionados los monitores, éstos deben llevar a cabo los deberes y compromisos adquiridos para el cumplimiento del objetivo del programa de monitorias.

La descrita asignación para el desarrollo de su función se realiza de varias maneras a saber:

1. Mediante asignación por parte del docente del programa académico al que pertenezca el monitor.
2. Mediante asignación por parte del área de Bienestar Institucional de Desarrollo Humano.
3. Mediante elección y acercamiento por parte del mismo estudiante que requiera de la monitoría.

Luego de que el monitor es asignado para el desarrollo de una asesoría o acompañamiento, ésta debe ser ingresada y reportada en una Hoja de Registro, a efecto de que el área de Bienestar Institucional vinculada a Desarrollo Humano realice el respectivo seguimiento y control, lo que a su vez permite medir el impacto de la efectividad del programa de monitorías en el mejoramiento del desempeño académico.

#### 8.1.1.7.5 Funciones del monitor Litoralista

La función de los monitores cuenta a su vez con un alcance para su ejecución, lo cual evita incurrir en faltas o en extralimitación de ellas, que puede generar inconvenientes a futuro en la práctica de sus responsabilidades. Por ello, a continuación, se desarrollan algunas indicaciones que permite que los monitores cumplan de manera eficiente y eficaz su función:

1. El monitor no debe realizar trabajos académicos del estudiante quien solicita la monitoría.
2. El monitor no debe cobrar ningún incentivo económico por la prestación de su servicio.
3. El monitor debe trabajar de manera articulada con las áreas de acompañamiento de la Corporación de Educación Superior del Litoral bien sea Bienestar Institucional y Dirección de Escuelas.
4. El monitor no es consejero personal del beneficiario.
5. El monitor debe realizar las monitorías en horarios diferentes a los establecidos para esta labor.
6. El monitor no debe reemplazar horario o carga laboral del profesor.
7. Registrar las monitorías realizadas en el formulario de asistencia que Bienestar Institucional indique.
8. Solicitar la evaluación de sus servicios a través del formulario que Bienestar Institucional indique.

#### 8.1.1.7.6 Funciones del docente dentro del programa de Monitorías

- a) Publicar en el curso el horario del monitor.
- b) Anunciar por correo los datos de contacto, de atención, y funciones del monitor.
- c) Reunirse con el monitor para establecer un plan de trabajo.
- d) Remitir a monitoría cuando se detecte la necesidad en un estudiante.

#### 8.1.1.7.7 Evaluación Del Programa De Monitorías

Para evaluar desempeño del programa de monitorías y el impacto de la labor que realizaron los monitores en el enriquecimiento de los diferentes procesos institucionales, el área de Bienestar Institucional de Desarrollo Humano tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

#### 8.1.1.7.8 Aspectos evaluativos

1. Número de estudiantes beneficiados por medio del programa de monitores
2. Número de monitorías realizadas durante el semestre teniendo en cuenta la mínima de asesorías académicas solicitadas.
3. Rendimiento académico del monitor.
4. Encuestas de satisfacción.
5. Número de remisiones por parte de los docentes.
6. Número de remisiones asignadas por el personal encargado del programa de monitores.

#### 8.1.1.7.9 Estímulos para monitor Litoralista

Bienestar institucional reconoce el trabajo y esmero de los estudiantes gestionando el apoyo para que reciban estímulos o descuentos en su matrícula académica, el cual será aplicado al semestre siguiente que el estudiante curse en la institución

Los estímulos varían según la cantidad de monitorías realizadas por el estudiante

**Meta promedio 1:** Entre 15 y 24 monitorías:

**Meta promedio 2:** Entre 25 y 34 monitorías:

**Meta promedio 3:** Entre 35 y 44 monitorías:

**Meta promedio 4:** Más de 45 monitorías:

#### NOTA:

1. Las monitorías se cuentan por la cantidad de horas que se realizaron y se hayan subido al formulario de monitorías.
2. Los estímulos no son acumulables con otro descuento en matrículas financieras. En caso de que el monitor corresponda a un programa en el que la matrícula financiera no aplique, queda a discreción de Bienestar Institucional la selección del incentivo.

#### 8.1.1.8. Servicios del área de Desarrollo Humano

El Área de Desarrollo Humano tiene como directriz generar acciones y servicios que velen por la retención y permanencia estudiantil, de la misma forma, busca fortalecer la salud mental, el crecimiento afectivo, comunicativo y de relaciones interpersonales en los miembros de la Comunidad Litoralista.

En esta área se ofrecerán servicios orientados a:

- a. Generar estrategias de permanencia estudiantil que minimicen los riesgos de deserción académica.
- b. Ofrecer consejería individual para el manejo de situaciones que se presentan en la vida personal, interpersonal y familiar que afecte al individuo en la estabilidad emocional.
- c. Ofrecer consejería grupal para el manejo de soluciones puntuales en el salón de clases en aras de la convivencia armónica dentro y fuera de esta.
- d. Realizar acompañamiento a estudiantes para fortalecer sus habilidades de pensamiento.
- e. Realizar acompañamiento a estudiantes para fortalecer sus hábitos y métodos de estudio.

- f. Ofrecer un plan general de tutorías para toda la población estudiantil (no sólo para los estudiantes de primer semestre).
- g. Ofrecer un plan de docentes padrinos para toda la población estudiantil (no sólo para los estudiantes de primer semestre).
- h. Promover procesos de formación que fortalezcan y favorezcan un ambiente científico, de lo profesional y de lo humanístico en la realización personal.
- i. Contribuir al desarrollo humano y al crecimiento personal durante la permanencia en la institución.
- j. Propiciar reconocimiento de la persona en su ser, sentir, actuar, pensar y compartir desde la identidad y los valores institucionales.
- k. Velar por el cumplimiento y el respeto de la inclusión y la equidad, como principios rectores de nuestra institución.
- l. Todas aquellas funciones y actividades que se requieran desde la Jefatura del Área de Desarrollo Humano o en su defecto desde la Dirección de Bienestar Institucional.

## 8.2. Área de Desarrollo Social.

El área de Desarrollo Social promueve el desarrollo de programas que abarcan la integración social de la comunidad educativa, a través del fortalecimiento de la dimensión ético-moral y del vínculo social; es el área encargada de orientar acciones en favor de la promoción socio-económica, dirigida a los miembros de la comunidad institucional que requieren apoyo de carácter económico, para la realización de actividades relacionadas con el Bienestar Institucional dentro de la comunidad.

La Litoral, mediante el área de desarrollo social desarrolla las siguientes acciones:

- a. Celebraciones de fechas conmemorativas inherentes a la institución, profesores, estudiantes y personal administrativo.
- b. Desarrollo de eventos y actos pertinentes de acuerdo con las políticas institucionales.
- c. Fomenta el buen desarrollo del tiempo libre, el esparcimiento, y el reconocimiento meritorio de los diferentes estamentos institucionales.
- d. Otorga menciones a los mejores trabajadores de la institución: por antigüedad y por sentido de pertenencia en los diferentes ámbitos de la institución.
- e. Gestiona auxilios económicos para estudio de profesores de la institución y personal administrativo (hijos y familiares) cuando lo soliciten. La asignación se realiza de acuerdo con el criterio del Consejo Directivo.

### 8.2.1 Servicios del área de Desarrollo Social

#### 8.2.1.1. Proyecto promoción socioeconómica



El proyecto promoción socioeconómica como estrategia de permanencia, busca garantizar la trasmisión de información en las diferentes opciones de apoyo socioeconómico a las que puede acceder la comunidad educativa e identificar las redes de apoyo orientadas a contrarrestar las situaciones de vulnerabilidad, mediante estrategias que favorezcan el aseguramiento de la calidad de vida, el desarrollo social y económico de la comunidad universitaria a través de becas, créditos condonables, bolsas de empleo y emprendimiento institucional.

### 8.2.1. 1.1 Descripción de los mecanismos de apoyo financiero a los estudiantes cuando así se requiera y cuando la institución disponga de los recursos.

La Litoral, desde el inicio de las actividades académicas, ha mostrado su compromiso social, ofreciendo programas académicos pertinentes a las necesidades del entorno. La institución en el marco de sus políticas de inclusión y aporte a la ampliación de cobertura con calidad de educación superior ha desarrollado planes económicos que facilitan el acceso de las personas en condiciones socioeconómicas de los niveles 1, 2 y 3.

Con el fin de atender las necesidades de estudiantes, favorecer y facilitar la permanencia en los programas académicos, la Institución ofrece diferentes mecanismos de apoyo financiero para la comunidad estudiantil, como son las opciones de financiamiento directo, a través de diferentes entidades financieras, y a través de las cajas de compensación. Los tipos de apoyo financieros otorgados por la institución son:

1. **Descuento institucional de ingreso.** La Institución otorga este descuento que se aplica al pago de la matrícula durante todo el programa académico a cada uno de los estudiantes de pregrado y posgrado, los cuales están debidamente implementados y regulados. Estos descuentos van desde el **15%, 25%, 30%, 40%, 45% y hasta el 50%**., esos se aplican durante toda la carrera o escalonados en algunos casos reglamentados por resoluciones internas, reguladas por Resoluciones Financieras.

- Resolución 01 de enero de 2020 – Descuentos 2020-1
- Resolución 04 de abril de 2020 – Descuentos 2020-2
- Resolución 05 de diciembre de 2020 – Descuentos 2021-1

Las alternativas de descuentos se encuentran regulados por Comunicados de Rectoría, publicados en la página web de la institución:

**1.1 Estímulos académicos por promedio de notas.** Se otorga al estudiante de pregrado de cada programa que alcance el mayor promedio en las evaluaciones del periodo académico inmediatamente anterior, siempre que haya aprobado la totalidad de los cursos que conforman el respectivo nivel; que no sea repitente de los cursos que conforman el semestre en consideración; que no haya retiro de cursos; que el promedio de las calificaciones de dicho periodo no sea inferior a cuatro puntos dos (4.2); y que no haya sido sancionado disciplinariamente. Dicha beca consiste en **la exención del 100% de pago de los derechos de matrícula** por el correspondiente periodo y será otorgada en sesión solemne por el Departamento de Bienestar Institucional mediante resolución motivada, Reguladas por

Reglamento Estudiantil. (Título V DE LOS TRÁMITES Y RECONOCIMIENTOS, capítulo 2. De los estímulos, distinciones e incentivos, Art. 71 y Art 72 “Estímulos e Incentivos”).

**1.2 Estímulos para Actividades Deportivas y Culturales:** Para los estudiantes que participen por la Corporación de Educación Superior del Litoral, con rendimiento relevante, en un evento deportivo y/o cultural de orden departamental, regional, nacional o internacional, los estímulos que van desde el **3% hasta el 60%** de descuento, los cuales son aplicados conforme lo establecido en los reglamentos institucionales.

(Título V DE LOS TRÁMITES Y RECONOCIMIENTOS, capítulo 2. De los estímulos, distinciones e incentivos ARTÍCULO 76. Mención a la Contribución del Bienestar Institucional.)

**1.3 Convenios Institucionales:** Mediante acuerdos de voluntades con diversas empresas o instituciones que nos permiten unir esfuerzos en favor de la educación superior y el crecimiento personal y profesional de los equipos de trabajo y sus comunidades. Tiene una duración de un año o más, conforme con lo que definan las partes interesadas. La Institución cuenta con convenios activos, que otorgan descuentos que van desde el **5% hasta del 50%** de descuento. Este descuento se extiende a los familiares de primer grado de consanguinidad y cónyuge o compañero (a) permanente del empleado.

**1.4 Subsidio pronto pago en matrículas:** En nuestro compromiso institucional de facilitar el proceso de matrícula de nuestra comunidad estudiantil, la Corporación de Educación Superior del Litoral cada semestre define los porcentajes de subsidio por pronto pago que van desde el **5% hasta 10%**, aplicado a los estudiantes que paguen de contado en las fechas estipuladas por el calendario académico. (Resolución 03 de enero de 2020 “Por medio del cual estipulan las políticas del Plan Pronto Pago”).

**1.5 Subsidios especiales en educación continuada:** En virtud del compromiso social con nuestros estudiantes, la Corporación de Educación Superior del Litoral promoviendo la equidad, inclusión y responsabilidad social empresarial otorga subsidios especiales en la oferta de educación continuada (diplomados como opción de grado) que van desde el **10% hasta el 40%** del costo aprobado por el Ministerio de Educación Superior. (Resolución 05 de diciembre de 2020 – Descuentos 2021-1 Art 3. Opciones de grado.)

**1.6 Convenios de financiación con entidades externas:** Conforme con la misión institucional, la Corporación de Educación Superior del Litoral busca brindar a sus estudiantes diversas alternativas de financiación, para lo cual ha consolidado alianzas con entidades que ofrecen financiación de uno a seis meses del valor de la matrícula con tasas de interés asequible, facilidad de trámites, aprobación inmediata y giro del costo de la matrícula directamente a la Institución. Convenios entre los cuales se resaltan: Banco Pichincha, Fintra, Icetex, entre otras.

**1.7 Convenios con Caja de Compensación:** Conforme a nuestra misión institucional, la Corporación de Educación Superior del Litoral, sostiene convenio con las cajas de compensación familiar con el ánimo de que los afiliados y sus beneficiarios, puedan recibir el incentivo de subsidio educativo como apoyo financiero al valor de la matrícula. Los convenios con dichas entidades son:

- Comfamiliar
- Combarranquilla
- Cajacopi

**1.8 Crédito directo de la Institución.** Los estudiantes de la institución pueden acceder a un proceso de financiación directa de su matrícula, con una cuota inicial que va desde 30% del valor de la matrícula y el saldo se financia en cuotas iguales durante el semestre académico, con facilidad de realizar el trámite en menos de dos horas. A través de este mecanismo, más de 315 estudiantes durante los últimos dos años, han utilizado el crédito directo con la institución para acceder a su educación, gracias a la confianza y apoyo que les ofrece la institución con cómodas cuotas y facilidad en el trámite administrativo.

Figura 5: Reporte gestión de Créditos Directo, Financiamiento Estudiantil.



Fuente. Página web - Corporación de Educación Superior del Litoral 2021

### 8.2.1. 1.1.1 Ruta para otorgar auxilios económicos desde Bienestar Institucional.

Los auxilios económicos son un apoyo que se ofrece a estudiantes de cada programa con el pago de un porcentaje del valor de la matrícula del semestre que actualmente cursa.

- Bienestar Institucional asigna una partida en el presupuesto anual, con este fin.
- Bienestar Institucional abre convocatoria semestralmente para este fin.
- Los requisitos para los estudiantes aspirantes al auxilio económico semestralmente serán definidos por el Consejo Académico
- Bienestar Institucional presenta al Consejo Académico las solicitudes de los estudiantes para el auxilio de cada programa para su entrega.
- Bienestar Institucional publica a través de la página web y redes sociales los resultados de las solicitudes de estudiantes para su previa entrega,
- Los auxilios económicos son sometidos a revisión semestralmente, no se renuevan automáticamente.

### 8.2.1.2 Proyecto valores, identidad y convivencia

Desde el área de desarrollo social se ejecutan campañas y actividades que promuevan conductas solidarias, respetuosas, altruistas y de concientización en la comunidad Litoralista; además se desarrollan actividades encaminadas al emprendimiento, autonomía, creatividad y liderazgo.

### 8.2.1.3 Proyecto bienestar social

Bienestar institucional realiza campañas de cuidado del medio ambiente a comunidad Litoralista contribuyendo al cuidado del medio ambiente a través de campañas de concientización sobre esta temática a la comunidad, y además se desarrollan campañas de orientación vocacional y campañas superación personal a estudiantes de grado 11, en Instituciones en la ciudad de Barraquilla favoreciendo el espíritu de crecimiento personal y orientación al logro.

### 8.2.1.4 Cultura de la equidad, diversidad e inclusión

Este proyecto desarrolla campañas psicoeducativas y des sensibilización sobre equidad, inclusión e integración de la comunidad Litoralista, el cual se desarrolla articulado a nuestras rutas de atención y política de inclusión

### 8.1.3 Área de Recreación Y Deporte

Propende por generar espacios en donde se construya una vida sana y saludable, a través de actividades recreativas y deportivas.

El área de deporte y cultura apunta hacia el bienestar desde todos sus aspectos, dando énfasis a la integración institucional, formación de talentos y generación de hábitos y estilo de vida saludable, a través de la lúdica, la competencia y la disciplina deportiva y artística.

- **A nivel recreativo.** La comunidad educativa se convoca mensualmente a participar en diversas actividades de carácter cultural, artístico y deportivo, con la finalidad de fortalecer la integración entre las partes, instruir lúdicamente al público dentro del mundo de las artes, participar en campeonatos internos a fin de compartir e intercalar alrededor de las actividades de recreación y deporte, espacios propicios para el desarrollo de habilidades y encuentro con el otro. De la misma forma, se realiza préstamo interno de implementos recreativos y deportivos, por medio del carné bien sea estudiantil, Docentes y administrativo.
- **A nivel formativo.** Cada semestre se le presenta al estudiante una gama de opciones tanto en disciplinas como en horarios, para que éste elija la que mejor se ajuste a su gusto y tiempo y fortalezca su formación integral con asignaturas recreo deportivas y artísticas.
- **A nivel competitivo.** Los estudiantes tienen la posibilidad de conformar las selecciones deportivas y grupos culturales de la institución en los diferentes juegos y festivales universitarios. Una de las proyecciones con este proyecto a mediano y largo plazo, es lograr altos niveles de competencia,

excelencia académica, desarrollo de competencias sociales y fortalecimiento de valores institucionales.

### 8.3.1 Servicios del Área de Recreación y Deporte

El deporte universitario según la Ley 181 de 1995, como concepto, establece que: “El espacio que complementa la formación de los estudiantes en la educación superior.” Por esto, tendrá como finalidad planear, organizar, promocionar, desarrollar y controlar las actividades deportivas de la institución, para generar un clima de integración y de contribución al desarrollo físico y mental de quienes forman parte de los estamentos institucionales.

El Área de Recreación y Deporte promoverá la conformación de grupos y selecciones deportivas con las siguientes modalidades:

- Recreativas
- Formativas
- Competitivas

Aplica a los diferentes programas y servicios de formación recreativa y deportiva, con programas, proyectos y actividades que conlleven a:

- Fortalecer las capacidades de comprensión del sentido, no sólo corporal, sino también mental y académico, en pro de la consolidación de un aprendizaje global e integral, a través del entrenamiento físico y la autodisciplina.
- Fomentar procesos que fortalezcan y favorezcan un ambiente de lo deportivo, lo científico y lo humanístico en la realización personal y profesional de la comunidad educativa.
- Contribuir al desarrollo total de la productividad en el trabajo académico, durante la estancia institucional desde el manejo del tiempo libre.
- Propiciar reconocimiento de méritos a las acciones destacadas de sus miembros en los diferentes campos de actividad.
- Integrar a la comunidad educativa a través de la recreación, el deporte y la cultura, basado en los valores institucionales y propios de la actividad física.

### 8.4 Área de Arte y cultura.

La creación artística y la valoración del arte son fundamentales dentro de la formación integral; por ello, desde bienestar institucional se promueven espacios de interacción, muestras artísticas, talleres y el fortalecimiento del concepto de cultura universitaria a través de encuentros que promuevan la interculturalidad y multiculturalidad.

El campo de acción cultural en la Litoral se orienta al reconocimiento y fomento de los valores compartidos, como estrategia de consolidación de la cultura, haciendo explícitos los siguientes propósitos:

- a. Promover el desarrollo de la dimensión estética en el estudiante, a través del fomento de habilidades y destrezas artísticas en diversos campos, generando espacios lúdicos y recreativos que complementen las actividades académicas formales.
- b. Contribuir a la transmisión de nuestro legado cultural, fomentando la identificación del sujeto con su contexto social, la historia, las prácticas y los símbolos propios de nuestra cultura, fortaleciendo la identidad del profesional colombiano frente a otros contextos sociales.
- c. Dinamizar el sentido de lo armónico en el individuo que pueda extrapolar a las diferentes dimensiones de su vida, donde trasciende lo estético hacia un sentido de armonía, legitimidad y equilibrio.
- d. Generar mecanismos que fortalezcan la identidad personal y favorezcan la manifestación de la individualidad, de modo que a través de actividades artísticas nuestra comunidad educativa pueda expresarse libremente.

#### 8.4.1 Servicios del Área de Arte y Cultura

Esta área desarrolla la formación cultural y artística a la Comunidad Litoralista; organiza y controla la formación de los grupos artísticos y los espacios culturales.

En esta área se propenderá por lo siguiente:

- a. Estimular a los estudiantes a la participación e incursión en las actividades culturales y artísticas en aquellos eventos donde se desarrolle la capacidad creativa y el buen uso de espacios libres en actividades lúdicas y competitivas.
- b. Desarrollar, impulsar y divulgar los valores artísticos y culturales de la institución y del país.
- c. Promocionar e impulsar los valores de nuestra región y la adecuación a las necesidades sociales actuales.
- d. Incursión en el entorno de la comunidad institucional, en referencia a nuestras propuestas culturales y artísticas, como un mecanismo creador de tejido humano y sociedad, así como presencia institucional en el ámbito artístico y cultural del país.

El Área de Arte y Cultura promoverá la conformación de grupos artísticos con las siguientes modalidades:

- Recreativas
- Formativas
- Competitivas

#### 8.5 Área de salud integral.



Salud integral procura el mejoramiento de las condiciones físicas de los miembros de la comunidad Litoralista mediante el desarrollo de programas de promoción y prevención de la salud que incidan en la calidad y hábitos de vida saludable, evidenciando el autocuidado y la prevención en comorbilidades nuevas o, ya en tratamiento.

Son propósitos de salud integral los siguientes:

- Lograr que los docentes, estudiantes, administrativos y egresados participen en eventos de promoción y prevención, para un bienestar integral.
- Ejecutar las actividades que promuevan estilos de vida promoción y prevención, para un bienestar integral.
- Establecer alianzas estratégicas con entidades del sector salud.
- Brindar atención primaria en salud a la comunidad institucional.
- Visibilizar al área de Salud Integral entre las partes interesadas de forma más directa, con sentido de cuidado entre ellos.
- Ampliar la cobertura de atención del área, a todas las actividades y modalidades académicas y administrativas de la Litoral.
- Promover el autocuidado a través de la participación en sesiones educativas que generen una actitud de autocuidado y prevención frente al proceso salud-enfermedad.
- Caracterizar la población Litoralista en cuanto a estilos de vida saludable, enfermedades y comorbilidades.

### Operatividad

Los programas y actividades que se desarrollan responden a lo contemplado en el Plan estratégico, táctico y operativo de la institución; son lideradas por el Coordinador del área, quien cuenta con el apoyo de profesionales en el campo de la Enfermería.

Las actividades ejecutadas cuentan también con el aval del Comité de Bienestar; la cobertura de los servicios es para toda la comunidad Litoralista.

Para la atención en casos de accidente de los estudiantes, se deberá activar la ruta del seguro estudiantil, la cual brinda la cobertura y amparos de acuerdo con el plan otorgado por la póliza, cuyos costos son asumidos por el estudiante en el proceso de matrícula en cada período académico.

La Dimensión Física se potencia a través de las actividades desarrolladas en Salud, las dimensiones sociales y personales, se verán impactadas en el autocuidado y en el desarrollo de actividades de conservación y prevención a la enfermedad.

### 8.5.1 Programa Bienestar Litoral Saludable

Bienestar saludable incluye sesiones educativas con temáticas como:

- Estilos de vida saludable.
- Salud sexual y reproductiva.

- Prevención y control de enfermedades crónicas.
- Atención y cuidados a patologías preexistentes.
- Manejo adecuado de medicamentos y ayudas terapéuticas.
- Prevención en abuso de sustancias psicoactivas: Educar a los estudiantes en el tema de abuso de sustancias psicoactivas, para que sean conscientes de los riesgos y asuman actitudes responsables acerca del consumo.
- Sexualidad Responsable: Brindar espacios de información y formación para los estudiantes en la temática de sexualidad responsable, para que puedan reconocer herramientas personales que le permitan pensar acerca de su realidad y expectativas antes de actuar.
- Prevención en riesgo cardiovascular: Con la realización de tamizajes cardiovasculares, concientizar y evidenciar el estado de cada uno de los funcionarios y estudiantes frente a padecer.
- Prevención de enfermedades: Enfermedades como las ETS.
- Campañas de donación de sangre, vacunación en general y todas las herramientas que se manejen dentro de salud pública que baje las tasas de morbilidad por enfermedades transmisibles por vectores.

En este programa a través de las alianzas de cooperación que la institución mantiene por medio de Bienestar institucional con diferentes empresas e instituciones del sector salud, se abordan todas las patologías que dentro de la comunidad educativa (Docentes, Funcionarios, Estudiantes) prevalecen y que actúan de forma directa en el desarrollo de las actividades propias de cada persona y cada población, buscando como objetivo principal, fomentar el autocuidado como la mejor herramienta de prevención en las enfermedades; en ese orden también implementar las políticas de salud pública, que actualmente están concebidas dentro del plan decenal de salud, incluyendo sus objetivos y finalidades.

Mediante sesiones educativas guiadas por el profesional de salud de la institución, se dictarán y se construirán las bases prácticas del autocuidado, desde su objetivo principal hasta los mecanismos y herramientas dadas en materia gubernamental; instruiremos a nuestra población el cómo, cuándo y por qué de la enfermedad, generando en cada uno, un agente de cambio social, en sus círculos familiares, afectivos y académicos.

Este programa trabaja de forma interdisciplinaria, con otros departamentos de la institución, consolidando así un equipo apto para el manejo, seguimiento y resultado de cada intervención, de acuerdo con la necesidad específica de las partes interesadas, generando el cumplimiento de las metas en los indicadores y haciendo un eco en que la salud como herramienta fundamental de la vida, es vital para un proyecto de vida profesional y social.

Dentro de este programa, están cada uno de los temas que se abordarán de forma directa con la comunidad Litoralista, siendo también este abordaje personalizado en cada uno de los casos cuya incidencia o gravedad lo requieran; tocando directamente la temática personal de las partes interesadas y disminuyen como efecto del mismo las deserciones estudiantiles a nivel interno, y los factores de riesgo en cuanto a Morbilidad por enfermedades crónicas evitables y las tasas de embarazos en jóvenes que sustentan un gran porcentaje de esta tasa estadística.

Como conclusión, en el área de Salud integral, se busca la percepción de la salud no como un gasto, sino como un medio, en el cual las partes interesadas, vean la necesidad del cambio en sus hábitos y costumbres, dejando

atrás años de idiosincrasia coloquial frente a la atención y promoción de la salud; mejores resultados de los exámenes ocupacionales y en general consolidar a la Corporación de Educación Superior del Litoral, como una institución saludable externa e internamente.

### 8.5.2 Servicios del área de salud integral

- Consultas de Enfermería:
  - Curaciones
  - Glucometría
  - IMC
  - Toma de signos vitales
  - Inyectología
  - Promoción y prevención en salud
  - Planificación y salud sexual reproductiva
  - Atención de enfermería.
- Validación de excusas médicas estudiantiles.
- Primeros Auxilios y activación de ruta AMI.

## 9. Descripción de los procesos de evaluación de los servicios de bienestar por parte de la comunidad institucional.

### 9.1 Procesos de autoevaluación

Estos se trazan como objetivo determinar el grado de satisfacción y percepción de los estudiantes con respecto a los servicios brindados y actividades realizadas por parte de Bienestar Institucional, del mismo modo, se aplican para mejorar continuamente en su prestación de estos.

Estos procesos de autoevaluación valoran 4 indicadores en los estudiantes, docentes y egresados con respecto a todo lo relacionado al departamento de Bienestar Institucional, tales como:

- 1) Promoción y difusión
- 2) Organización logística
- 3) Contribución a su desarrollo integral
- 4) Atención y solución a sus inquietudes y sugerencias

Para la realización de estos procesos se cuenta con el Sistema de Información Q10.

## 10. Acciones de Bienestar Institucional que hacen parte del proceso formativo

La Corporación de Educación Superior del Litoral dentro del seguimiento de las prácticas pedagógicas en las Instituciones Educativas con las cuales se tienen convenio, se pone a la disposición con el espacio del departamento de psicorientación el cual, brinda el apoyo necesario en las áreas emocionales, afectivas y

sociales que contribuyan a la formación integral de los estudiantes y al desarrollo integral de sus capacidades. En este sentido, los estudiantes en práctica pueden hacer uso de las instalaciones con el propósito de remitir estudiantes con algún tipo de dificultad para que desde ese departamento se les brinde el apoyo necesario que permita un adecuado proceso pedagógico en la ejecución de su práctica.

Así mismo, este departamento, se encuentra a la disposición de los mismos estudiantes en práctica en donde ellos pueden recibir ese apoyo en el momento necesario y que lo requieran relacionado al acompañamiento psicológico y emocional.

### **11. Descripción de las estrategias de acceso de estudiantes a los servicios de bienestar en la institución y en las empresas, organizaciones u otros entes que hagan parte del proceso formativo, cuando se trate de modalidad dual o cuando los programas contengan actividades como prácticas académicas o pasantías en lugares diferentes a la institución.**

La Corporación de Educación Superior del Litoral, define como política institucional, que en aquellos programas académicos que participan en el desarrollo de prácticas de sus estudiantes en empresas u organizaciones, se cumplan todas las disposiciones legales y normativas vigentes. Esto en el entendido que las prácticas son en todo momento comprendidas por la Institución como una actividad académica evaluable que permite a los estudiantes articular y construir experiencias en el sector empresarial.

La Corporación de Educación Superior del Litoral para el cumplimiento de su Reglamento de Prácticas, dispone de los recursos necesarios y apoya a todos los programas académicos en la implementación de las prácticas, definiendo estrategias de fortalecimientos y evaluación de estas.

Se entiende y se acepta por parte de la Institución que las prácticas son los escenarios que posibilitan al estudiante fortalecer y desarrollar competencias en un contexto práctico y útil, el cual, puede ser ubicado en el orden local, regional, nacional e internacional.

Por lo anterior, el proceso de desarrollo de las prácticas por parte de los estudiantes de la Litoral esta siempre regulado no solo por la normatividad vigente y reglamentaria, sino también por un marco axiológico comprendido por los valores y principios que se encierran en: La ética, la pertinencia, la responsabilidad, la disciplina, el buen ejemplo, el reconocimiento, el respeto y la solidaridad.

### **12. Plan estratégico para el de desarrollo de los proyectos liderados por bienestar**

Las áreas del Bienestar Institucional orientan a través de sus acciones el cumplimiento de la política de Bienestar Institucional, organizada a partir de 2 objetivos estratégicos, 6 programas, 13 proyectos y 54 indicadores dirigidos a estudiantes, docentes, administrativos y egresados, diseñados para implementar estrategias en favor del desarrollo humano, el mejoramiento de la calidad de vida, la construcción de comunidad, la formación integral, la prevención de la deserción, la promoción de la permanencia y graduación oportuna, así

como garantizar las acciones de inclusión, diversidad y equidad, en términos del acompañamiento estudiantil según lo dispuesto en el Plan estratégico 2021 – 2027 – Bienestar Institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	PROYECTO
<p align="center"><b>O.E.1</b>  <b>Fortalecer, actualizar y divulgar las políticas de Bienestar Institucional</b></p>	<p>1.1. Seguimiento, actualización, divulgación y ejecución de la política de Bienestar Institucional</p>	<p><b>1.1.1.</b>            Proyecto: Seguimiento, evaluación y divulgación</p>
	<p>1.2. Integración Universitaria a través del deporte, la recreación, el arte, la cultura.</p>	<p><b>1.2.1</b> Proyecto: Bienestar a tu lado</p>
		<p><b>1.2.2.</b> Proyecto: Bienestar Recreo deportivo</p>
		<p><b>1.2.3.</b> Proyecto: Bienestar Competitivo</p>
		<p><b>1.2.4.</b> Proyecto Bienestar Cultural</p>
	<p><b>1.2.5.</b> Proyecto: Bienestar Formativo</p>	
<p>1.3. Cultura universitaria a través del bienestar</p>	<p><b>1.3.1.</b> Proyecto: Promoción Socioeconómica</p>	
<p><b>1.3.2.</b> Proyecto: Valores, Identidad y Convivencia</p>		

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	PROYECTO
		1.3.3. Proyecto: Bienestar Social
	1.4. Equidad, diversidad e inclusión	1.4.1: Cultura de equidad, diversidad e Inclusión
	1.5. Bienestar Saludable	1.5.1. Tu cuerpo y mente como Bienestar Integral
<b>O.E.2</b> <b>Impulsar los programas de retención y permanencia, graduación</b>	2 .1. Retención, Graduación e inclusión	2.1.1 Caracterización, identificación y seguimiento estudiantil
		2.1.2 Identidad, pertenencia y graduación

### 12.1 Plan Estratégico de Bienestar Institucional detallado

Se presenta el plan estratégico de Bienestar Institucional, desagregado por Objetivos Estratégicos, y destacando cada uno de sus programas con sus proyectos asociados, mostrando además los indicadores de logros y metas establecidas para el cumplimiento anual del mismo.

#### Objetivo Estratégico 1

##### Estrategia:

Conscientes de la importancia del Bienestar en la comunidad educativa, la CEL diseña y pone en marcha estrategias de Bienestar Institucional con el propósito de mantener una cultura organizacional efectiva, un bien estar de los estudiantes, y un clima laboral óptimo para el desempeño de institucional privilegiando la población inclusiva



**Programa 1: SEGUIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, DIVULGACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL**

**Proyecto: 1.1.1** Seguimiento, evaluación y divulgación.

**Indicador de Logro:**

- a) Reuniones programadas/ Reuniones ejecutadas
- b) Análisis y comparación del plan estratégico actual VS. Plan estratégico propuesto
- c) % Satisfacción de estudiantes
- d) % Satisfacción Personal Administrativo

**Metas:** Actualización y aprobación de una nueva la política de Bienestar Institucional

- a) Actualización y aprobación de una nueva la política de Bienestar Institucional
- b) Mejoramiento del Plan estratégico de bienestar Institucional y ampliación de proyectos y actividades institucionales
- c) Promedio de satisfacción mínimo del 50% en una escala de (10% - 100%)
- d) Promedio de satisfacción mínimo del 50% en una escala de (10% - 100%)

**Programa 2: INTEGRACIÓN LITORALISTA A TRAVÉS DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL ARTE, LA CULTURA.**

**Proyecto 1.2.1:** Bienestar a tu lado

**Indicador de logro:**

Resultados de estrategias ejecutadas/ Estrategias proyectadas

**Meta:**

Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades de EXPOBIENESTAR

**Proyecto 2.1.2:** Bienestar Recreo deportivo

**Indicador de logro:**

- a) No. De actividades recreativas ejecutadas /No. De actividades recreativas proyectadas \*100
- b) No. De estudiantes participantes/ No. De estudiantes matriculados \*100
- c) No. De funcionarios participantes en actividades recreativas / No. De funcionarios \*100"
- d) No. De egresados participantes de este grupo /No. De egresados convocados \*100"

**Meta:**

- a) Planificación y ejecución mínimo 3 actividades recreativas por semestre
- b) Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades recreativas
- c) Participación de mínima del 50% de funcionarios en actividades recreativas

- d) Participación de mínima del 1% de egresados convocados en actividades recreativas

### Proyecto 1.2.3: Bienestar Competitivo

#### Indicadores de logro

- a) No. De estudiantes matriculados /No. De estudiantes participantes en actividades competitivas \*100
- b) No. De funcionarios participantes actividades competitivas/No. De funcionarios \*100”
- c) No. De egresados participantes actividades competitivas de este grupo /No. De egresados convocados \*100
- d) Creación de selección deportiva ejecutada /Creación de selección deportiva Institucional proyectada
- e) No. De estudiantes participantes en competencias Regionales, Nacionales e Internacionales \*100

#### Metas:

- a) Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades competitivas
- b) Participación de mínima del 50% de funcionarios en actividades competitivas
- c) Participación de mínima del 1% de egresados convocados en actividades competitivas
- d) Inscripción de mínimo 5 estudiantes para selección deportiva
- e) Inscripción de mínimo de 1 estudiante para la participación en juegos nacionales, regionales o internacionales

### Proyecto 1.2.4: Proyecto Bienestar Cultural

#### Indicadores de logro:

- a) No. De estudiantes participantes en actividades culturales/ No. De estudiantes matriculados \*100
- b) No. De funcionarios participantes en actividades culturales /No. De funcionarios \*100
- c) No. De egresados participantes en actividades culturales/No. De egresados convocados \*100
- d) Grupo Institucional Folclórico proyectado / Grupo folclórico ejecutado
- e) Grupo Institucional de Danza proyectado / grupo de danza ejecutado
- f) No. De estudiantes participantes en el grupo de danza/ No. De estudiantes inscritos en grupos de danza \*100
- g) No. De estudiantes participantes en los grupos folclóricos /No. De estudiantes inscritos en grupos folclóricos \*100
- h) No. De eventos a los cuales se asiste /No. De eventos culturales convocados para participación \*100

#### Metas:

- a) Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades culturales
- b) Participación de mínima del 50% de funcionarios en actividades culturales
- c) Participación de mínima del 1% de egresados convocados en actividades culturales
- d) Creación del grupo folclórico Institucional
- e) Creación de un grupo de danza Institucional
- f) Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades culturales
- g) Participación de mínima del 50% de estudiantes en actividades culturales
- h) Participación en 1 evento cultural al año

#### **Proyecto 1.2.5: Proyecto Bienestar Formativo**

##### **Indicadores de logro:**

No. De estudiantes participantes en los cursos formativos/ No. De estudiantes matriculados \*100

##### **Meta:**

Participación de mínima del 10% de estudiantes en cursos formativos

#### **Programa 1.3: CULTURA LITORALISTA A TRAVÉS DEL BIENESTAR**

##### **Proyecto 1.3.1: Promoción Socioeconómica**

##### **Indicadores de logro:**

- a) No. De estudiantes beneficiados con apoyos o estímulos /No. De estudiantes perteneciente a la población estudiantil identificada para apoyo o incentivos \*100
- b) No. De estudiantes reconocidos /No. De estudiantes identificados para reconocimientos \*100

##### **Metas:**

- a) Apoyo a mínimo un estudiante de la población proyectada para beneficios o auxilios
- b) Apoyo a mínimo un estudiante de la población identificada para reconocimiento

##### **Proyecto 1.3.2: Valores, Identidad y Convivencia**

##### **Indicadores:**

- a) No. de campañas ejecutadas /No. De campañas proyectadas \*100
- b) No. De estudiantes que participan a las campañas de concientización/No. De estudiantes matriculados \*100
- c) No. de actividades ejecutadas /No. de actividades proyectadas \*100
- d) No. de participantes en actividades de emprendimiento Autonomía, creatividad y liderazgo/No. De estudiantes matriculados \*100

**Meta:**

- a) Ejecución de una campaña
- b) Participación mínima del 50% de la población estudiantil
- c) Ejecución de unas campañas
- d) Participación mínima del 50% de la población estudiantil

**Proyecto 1.3.3: Bienestar Social****Indicadores:**

- a) No. de campañas de concientización y cuidado del medio ambiente ejecutadas/ No. de campañas proyectadas \*100
- b) No. de participantes en actividades de concientización y cuidado del medio ambiente /No. De estudiantes matriculados \*100
- c) No. de instituciones proyectadas / No. De instituciones visitadas \*100
- d) No. de campañas de orientación vocacional ejecutadas/ No.de campañas proyectadas \*100

**Meta:**

- a) Ejecución de una campaña
- b) Participación mínima del 50% de la población estudiantil
- c) Visita mínima de 3 de instituciones
- d) Participación mínima del 90% de la población estudiantil convocada

**Programa 1. 4: EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN****Proyecto 1.4.1: Cultura de equidad, diversidad e Inclusión****Indicadores:**

- a) No. de campañas de psicoeducativas y de sensibilización sobre equidad, inclusión e integración de la comunidad Litoralista ejecutadas/ No.de campañas proyectadas \*100
- b) No. de participantes en campañas Psicoeducativas y de sensibilización sobre equidad, inclusión e integración de la comunidad Litoralista /No. De estudiantes matriculados \*100
- c) Política proyectada / Política aprobada

**Meta:**

- a) Ejecución de una campaña
- b) Participación mínima del 50% de la población estudiantil
- c) Creación y aprobación de la política de Inclusión Institucional

**Programa 1.5: BIENESTAR SALUDABLE****Proyecto 5.1.1: Tu cuerpo y mente como Bienestar Integral****Indicadores de logro**

- a) No. de campañas sobre promoción de la salud física y mental, y prevención de la enfermedad a todos los integrantes de la comunidad Litoralista proyectadas /No. De campañas ejecutadas \*100
- b) No. de estudiantes participantes a las campañas y sesiones educativas sobre promoción de la salud física y mental, y prevención de la enfermedad /No. De estudiantes matriculados \*100
- c) No. de funcionarios participantes a las campañas y sesiones educativas sobre promoción de la salud física y mental, y prevención de la enfermedad /No. De funcionarios \*100
- d) No. de egresados convocados participantes en a las campañas y sesiones educativas sobre promoción de la salud física y mental, y prevención de la enfermedad /No. De egresados convocados \*100
- e) Ejecución de convenio anual entidades del sector salud, laboratorios o entidades que permitan mejorar la prestación del servicio y calidad de las actividades
- f) No. De estudiantes atendidos/ No. De estudiantes matriculados \*100
- g) No. De funcionarios atendidos/ No. De funcionarios \*100

**Meta:**

- a) Ejecución de una campaña
- b) Participación mínima del 50% de la población estudiantil
- c) Participación mínima del 50% de los funcionarios a las campañas y sesiones educativas sobre promoción de la salud física y mental, y prevención de la enfermedad
- d) Participación de mínima del 1% de egresados convocados en actividades culturales
- e) Diligenciamiento de 1 convenio anual con una entidad del sector salud, laboratorios o entidad que permitan mejorar la prestación del servicio y calidad de las actividades
- f) Participación mínima del 50% de la población estudiantil
- g) Participación mínima del 50% de los funcionarios

**Programa 2.1: RETENCIÓN, GRADUACIÓN E INCLUSIÓN****Estrategia:**

Conscientes del problema de la deserción estudiantil a nivel de la educación superior, la CEL, preara y ejecuta acciones tendientes a disminuir los índices de deserción, ausentismo, con miras a mejorar los niveles de retención y graduación de sus estudiantes.

**Proyecto 2.1.1 Caracterización, identificación y seguimiento estudiantil****Indicadores:**

- a) Desarrollo de actividades que ayuden a disminuir la Tasa de Ausencia Intersemestral (T.A.I)
- b) Desarrollo de actividades que ayuden a aumentar la Tasa de graduación Anual (T.G.A)
- c) "Seguimiento a la Permanencia estudiantil y detección de alertas tempranas para elaboración y desarrollo de planes de mejoramiento
- d) Estudio de caracterización de la población estudiantil según los factores, personal, socioeconómicos, familiares, académicos y psicológicos
- e) Acompañamiento psicológico individual y grupal a la comunidad Litoralista según tendencias de necesidades y casos especiales para el fortalecimiento y promoción de habilidades académicas y humanas

### Metas

- a) Dos informes que permitan analizar los comportamientos y crear estrategias para disminuir la ausencia intersemestral
- b) Un informe que permitan analizar los comportamientos y crear estrategias para aumentar la tasa de graduación anual
- c) Gestión para el desarrollo y adquisición de un Software Institucional que permita automatizar procesos de Bienestar Institucional
- d) Atención de mínimo 20 estudiantes por seguimiento académico
- e) Atención mínima de 50 personas por alertas tempranas
- f) Caracterización mínima del 80% de la población
- g) Atención mínima de 50 estudiantes que requieran atención psicológica

### Proyecto 2.1.2: Identidad, pertenencia y graduación

#### Indicadores

- a) % de estudiantes graduados  
% de estudiantes de Reingreso  
% de estudiantes por Reintegro  
% de cumplimiento de metas proyectadas / % de metas alcanzadas "
- b) No. De capacitaciones ejecutadas / No. De capacitaciones proyectadas \*100

#### Meta:

- a) Tener un mínimo del 50% de efectividad en las estrategias para reintegro, reingreso y promoción de la graduación
- b) dos seminarios de capacitación y orientación a la vida laboral

### 13. Articulación de procesos, organizaciones y cargos para soportar el modelo de Bienestar

La articulación de procesos con dependencias estratégicas para el cumplimiento de los objetivos y propósitos del Modelo de Bienestar Institucional es una labora imprescindible en la ejecución permanente de las acciones del Bienestar, la relevancia y pertinencia de esta articulación evaluada y mejorada de manera constante brinda al modelo la integralidad necesaria dada la naturaleza del Bienestar.

ARTICULACIÓN DEL MODELO BIENESTAR INSTITUCIONAL CON SUS DEPENDENCIAS ESTRATÉGICAS			
Departamento de Extensión	Departamento de Investigación	Dirección Administrativa y Financiera	Dirección Académica
Diagnóstico e intervención de estudiantes con riesgo psicosocial	Acompañamiento en estudios investigativos de Permanencia y graduación	Identificación de estudiantes con necesidades de financiación por conceptos de matrícula	Identificación y acompañamiento de estudiantes con bajo desempeño académico



Acompañamiento a los procesos inclusivos institucionales – Programa Litoral Incluyente	Acompañamiento e integración de necesidades del Bienestar y las líneas de investigación académicas de la institución	Visitas domiciliarias a estudiantes con riesgo de deserción asociados a motivos económicos	Implementación de proceso para la admisión y selección de estudiantes
Acompañamiento en los procesos de inserción laboral estudiantil	Acompañamiento en la formación de competencias investigativas de los funcionarios de Bienestar Institucional	Seguimiento a estudiantes con deudas económicas asociados a motivos de deserción	Acompañamiento a procesos de evaluación para el valor agregado
Acompañamiento en los procesos de graduados y egresados de los programas académicos		Planeación y ejecución del presupuesto general de Bienestar Institucional	Formación de docentes para los procesos de Permanencia y Graduación
Acompañamiento en los programas de promoción socioeconómica			Acompañamiento a los procesos de Pruebas Saber TyT – Pro
Acompañamiento en procesos de caracterización estudiantil			Planeación y ejecución de los procesos de Autoevaluación y renovaciones de Registro
			Planeación y ejecución de los procesos de acreditación en Alta Calidad

#### 14. Descripción de los mecanismos de comunicación y de difusión de los servicios disponibles para la comunidad institucional.

La Corporación de Educación Superior del Litoral para sus procesos de comunicación y divulgación con los estudiantes cuenta con una amplia variedad de herramientas específicas para lograr impactar de manera significativa a cada objeto de la población en particular. La conceptualización de lo antes mencionado yace de la necesidad de unir todos los esfuerzos de las diferentes áreas, en beneficio del bienestar del estudiante, enfatizando en la accesibilidad de los contenidos por parte de la comunidad Litoral.

Entre los distintos canales de comunicación disponibles encontramos:

a. **Página web institucional**

**<https://litoral.edu.co/portal/bienestar-institucional/>**

Aquí se encuentra toda la información referente a Bienestar Institucional, las áreas que la conforman: Desarrollo Humano, Desarrollo Social, Recreación y Deporte, Arte y Cultura y Salud Integral. Y los servicios ofrecidos a la comunidad Litoralista en su totalidad.

b. **Redes Sociales**

**YouTube:**

**<https://www.youtube.com/channel/UCSXGn9nVAXIA6cKIIdTtk1Q/videos>**

**Facebook**

**<https://www.facebook.com/LaLitoralBAQ/>**

**Instagram**

**<https://www.instagram.com/lalitoralbaq/>**

A través de ellas, se busca informar e interactuar constantemente, en un lenguaje más flexible con la comunidad académica, construyendo así, una relación más cercana, interesante y llamativa para los

mismos. Aquí, se pueden encontrar distintos tipos de contenido entre esos, de Bienestar institucional, entre otros.

#### **c. Cuentas de correo electrónico institucional**

Cada miembro activo de la Corporación de Educación Superior del Litoral cuenta con un correo con el dominio institucional @litoral.edu.co desde el momento de su ingreso. Este canal, permite realizar varias acciones, una de ellas es comunicarse fácilmente con cualquier miembro de la comunidad académica, en este caso, se utiliza esta herramienta para enviar correos masivos y de esta forma, promover el conocimiento de actividades realizadas por la institución.

#### **d. Envío de mensajes de texto (SMS)**

A través de este servicio se logra alcanzar con mensajes cortos o enlaces directos a nuestro sitio web, a toda la comunidad estudiantil de forma rápida permitiendo lograr un alcance óptimo y garantizando la recepción del mensaje por encima del 90%, esto teniendo en cuenta la penetración tan alta de dispositivos móviles que existe en la población estudiantil.

#### **e. Cartelera físicas**

Desde el punto de vista de la infraestructura física, se tienen cartelera estratégicamente ubicadas en los pisos de la Institución en zonas de alto tráfico; en ellas se ubica información pertinente para los estudiantes, anuncios diversos, promoción de actividades de bienestar y demás.

#### **f. Pantallas de TV Digitales**

Ubicadas en dos zonas de confluencia de la comunidad académica como son la cafetería y zona de estudio y la oficina de Admisiones, se utilizan las pantallas de 42" para divulgar de forma creativa a toda la comunidad, comunicados relevantes para su proceso estudiantil y se refuerzan aspectos claves como la misión y visión institucional y el direccionamiento estratégico.

### **15. Descripción de los apoyos tecnológicos y acompañamientos, disponibles de manera ininterrumpida para abordar las preguntas y los problemas de carácter técnico de los estudiantes.**

La Corporación de Educación Superior del Litoral posee una estructura de plataformas para dar atención a toda la comunidad educativa a través del soporte en línea, estos medios de interacción se encuentran alojados en su totalidad en la página principal <https://litoral.edu.co/portal/> y en su portal principal en lo que respecta al módulo de Atención al Usuario del Botón de Transparencia <https://litoral.edu.co/portal/transparencia/> a continuación se presenta la estructura y plataformas tecnológicas con sus respectivo canales de atención y soporte en línea para la comunidad Litoralista.

**Figura 5.** Apoyos tecnológicos y acompañamientos, disponibles de manera ininterrumpida para abordar las preguntas y los problemas de carácter técnico de los estudiantes.

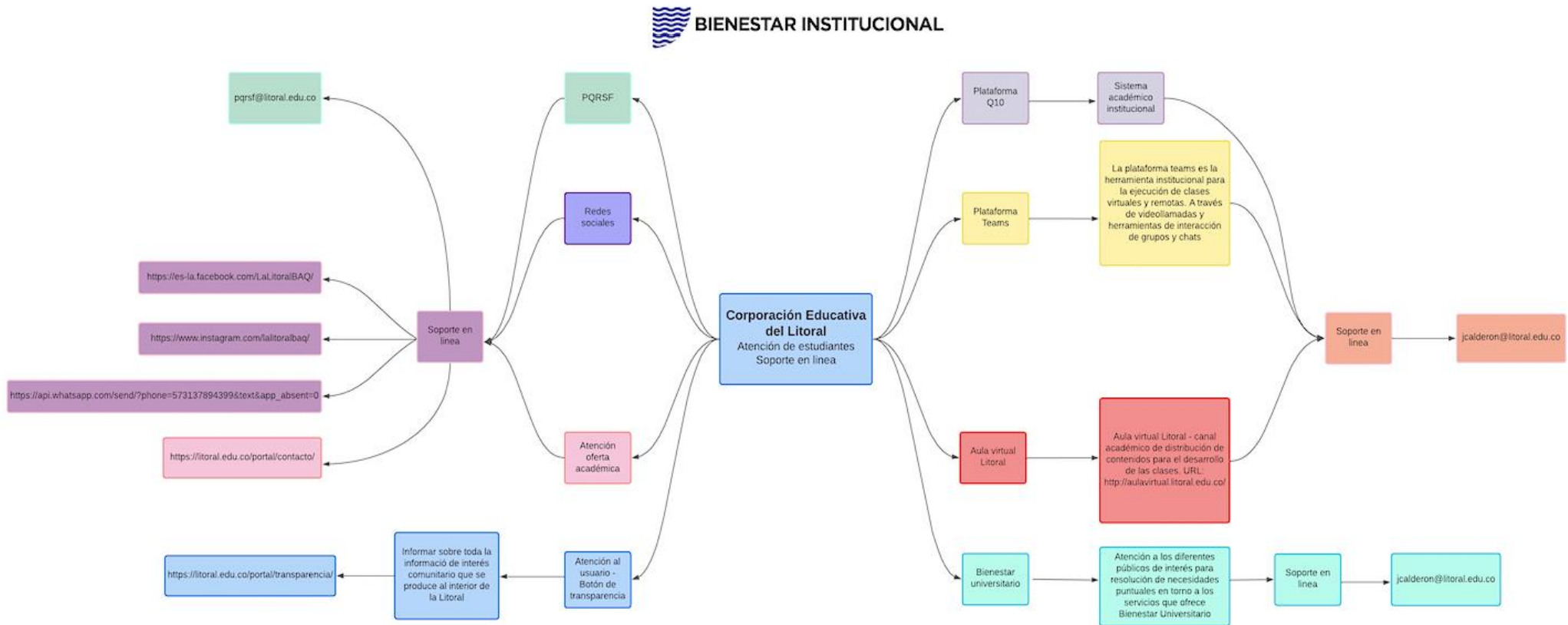


Figura 6. Atención de estudiantes – Canales de atención en línea



 BIENESTAR INSTITUCIONAL

## Corporación Educativa del Litoral

Atención de estudiantes - Soporte en línea

- ◆ **PLATAFORMA TEAMS**
  - ◆ Plataforma Teams es la herramienta institucional para ejecución de clases virtuales y remotas, a través de videollamadas y herramientas de interacción de grupos y chats
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ [jcalderon@litoral.edu.co](mailto:jcalderon@litoral.edu.co)
- ◆ **PLATAFORMA Q10**
  - ◆ Sistema Académico Institucional
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ [jcalderon@litoral.edu.co](mailto:jcalderon@litoral.edu.co)
- ◆ **AULA VIRTUAL LITORAL**
  - ◆ Aula Virtual Litoral - Canal académico de distribución de contenidos para el desarrollo de las clases. URL: <http://aulavirtual.litoral.edu.co>
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ [jcalderon@litoral.edu.co](mailto:jcalderon@litoral.edu.co)
- ◆ **BIENESTAR UNIVERSITARIO**
  - ◆ Atención a los diferentes públicos de interés para resolución de necesidades puntuales en torno a los servicios que presta Bienestar Universitario
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ [bienestaruniversitario@litoral.edu.co](mailto:bienestaruniversitario@litoral.edu.co)
- ◆ **ATENCIÓN AL USUARIO - BOTÓN DE TRANSPARENCIA**
  - ◆ Informar sobre toda la información de interés comunitario que se produce al interior de la Litoral
  - ◆ <https://litoral.edu.co/portal/transparencia/>
- ◆ **ATENCIÓN OFERTA ACADÉMICA**
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ <https://litoral.edu.co/portal/contacto/>
- ◆ **REDES SOCIALES**
  - ◆ Soporte en línea - Onnicanal
  - ◆ <https://es-la.facebook.com/LaLitoralBAQ/>
  - ◆ <https://www.instagram.com/lalitoralbaq/>
  - ◆ [https://api.whatsapp.com/send?phone=573137894399&text&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send?phone=573137894399&text&app_absent=0)
- ◆ **PQRSF**
  - ◆ Soporte en línea
  - ◆ [pqrsf@litoral.edu.co](mailto:pqrsf@litoral.edu.co)

## 16. Descripción de los procesos de gestión de peticiones, quejas y reclamos de la comunidad institucional.

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que presenten los usuarios de los servicios que se prestan en los procesos del (SGC) de la Corporación de Educación Superior del Litoral.

La Corporación de Educación Superior del Litoral recolecta sus quejas y sus reclamos a través del Buzón de quejas y reclamos en formato electrónico: Medio de recolección de información disponible a través de la página web institucional. Al buzón pueden acceder en cualquier momento todos los estudiantes y miembros de la comunidad Litoralista.

### Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

<https://litoral.edu.co/portal/transparencia/>

La institución ha dispuesto el siguiente correo electrónico para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: [pgrsf@litoral.edu.co](mailto:pgrsf@litoral.edu.co)

Cada líder de proceso debe resolver y contestar las solicitudes dentro de los siguientes términos legales:

- **Petición de información o Documentos:** Conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- **Petición de Formulación de Consulta:** Conforme a lo que establece el artículo 14 de la Ley 1437 del 2012, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

### Objetivo

Recibir, analizar, evaluar y proporcionar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias manifestadas por los Clientes internos, externos y partes interesadas, frente a los servicios prestados por la CEL.

### Alcance

Inicia con la recepción de las quejas, reclamos o sugerencias y termina con el análisis, evaluación y seguimiento.

### Definiciones





- **CEL:** Corporación de Educación Superior del Litoral.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. En el caso de la Corporación pueden ser clientes internos y externos.
- **Cliente Externo:** personas u organizaciones para quienes la Corporación de Educación Superior del Litoral diseña y presta servicios a través del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Cliente Interno:** personas u organizaciones de la Corporación de Educación Superior del Litoral que participan en el proceso de diseño y prestación de servicio a través del Sistema de gestión de la Calidad.
- **Medición de la Satisfacción del usuario:** Es la manera de determinar el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las expectativas, y el grado en el cual se cumplieron las necesidades de los usuarios a través de cualquier interacción con el servicio.
- **Medición Cualitativa:** Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuántos y cuáles usuarios están satisfechos o insatisfechos. Tiene en cuenta una población representativa.
- **Queja y Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a un proceso, con respecto a sus servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución implícita o explícita.
- **Reuniones Estudiantiles:** Son espacios promovidos por la institución para reunir grupos de estudiantes, de manera que puedan de manera ordenada, expresar libremente sus manifestaciones frente a la percepción de los servicios administrativos y académicos entregados por la institución.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos. Es el grado en que se cumplen las expectativas del Cliente con relación a un servicio. Es el nivel en el cual el servicio satisface las necesidades del Cliente.
- **Servicio al Cliente:** Interacción entre la Corporación y el Cliente a lo largo del ciclo de vida de sus procesos o servicios.
- **Servicio no Conforme:** Prestación de un servicio que no cumple con las necesidades del Cliente o por las expectativas establecidas por la organización, entes regulatorios u otras partes interesadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.



### 16.1 Ruta para la atención de PQRSF

ITEM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CONTROL PREVENTIVO
1.	<b>RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</b> Se reciben peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de manera virtual o físico donde se le muestra un mensaje al cliente de que su PQRS fue recibido satisfactoriamente y que nos comunicaremos con él.	Planeación	Atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias <a href="mailto:pqrsf@litoral.edu.co">pqrsf@litoral.edu.co</a>
2.	<b>EVALUAR LA SOLICITUD</b>	Planeación	

ITEM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CONTROL PREVENTIVO
			Atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias pqrsf@litoral.edu.co
3.	<b>REENVIAR LA SOLICITUD</b> Se envía la solicitud al líder del proceso según el contenido para la revisión.	Coordinador de Calidad / Bienestar Institucional	No aplica
4.	<b>ATENDER LA SOLICITUD</b> Se analiza la situación, el líder del proceso con su equipo de trabajo, con el fin de responder la solicitud.	Responsables de proceso / Equipo de trabajo	Atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias <a href="mailto:pqrsf@litoral.edu.co">pqrsf@litoral.edu.co</a>
5.	<b>DETERMINAR TRATAMIENTO DEL PQRSF</b> Determinar el tratamiento que se le dará al PQRS.	Responsables de proceso / Coordinador de Calidad / Bienestar Institucional	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora
6.	<b>EJECUTAR TRATAMIENTO DE PQRSF</b> Ejecutar la acción tomada para dar tratamiento al PQRS de acuerdo con el Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora (PR-GCA-05-V1)	Responsables de proceso / Coordinador de Calidad / Bienestar Institucional	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora
7.	<b>INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LA ACCIÓN TOMADA</b> Informar al cliente que se le está dando tratamiento o quedo resuelto su PQRSF. Los líderes de proceso dan respuesta vía mail, comunicación escrita o publicación en cartelera, dejando evidencia de ello, para los casos que así lo requiera.	Responsables de proceso	Correo Electrónico / Llamada telefónica.
8.	<b>CERRAR PQRSF</b> Después de haberle dado tratamiento al PQRS, se cierra la acción y se diligencia en el formato.	Coordinador de Calidad / Bienestar Institucional	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora <a href="mailto:pqrsf@litoral.edu.co">pqrsf@litoral.edu.co</a>

Link de solicitudes 1

<https://litoral.edu.co/portal/solicitudes-institucionales/>

## Link de solicitudes 2

<https://site4.q10.com/SolicitudesInstitucionales/NuevaSolicitud?aplentId=6c0570e3-21ee-4343-8374-ff0f27455290>

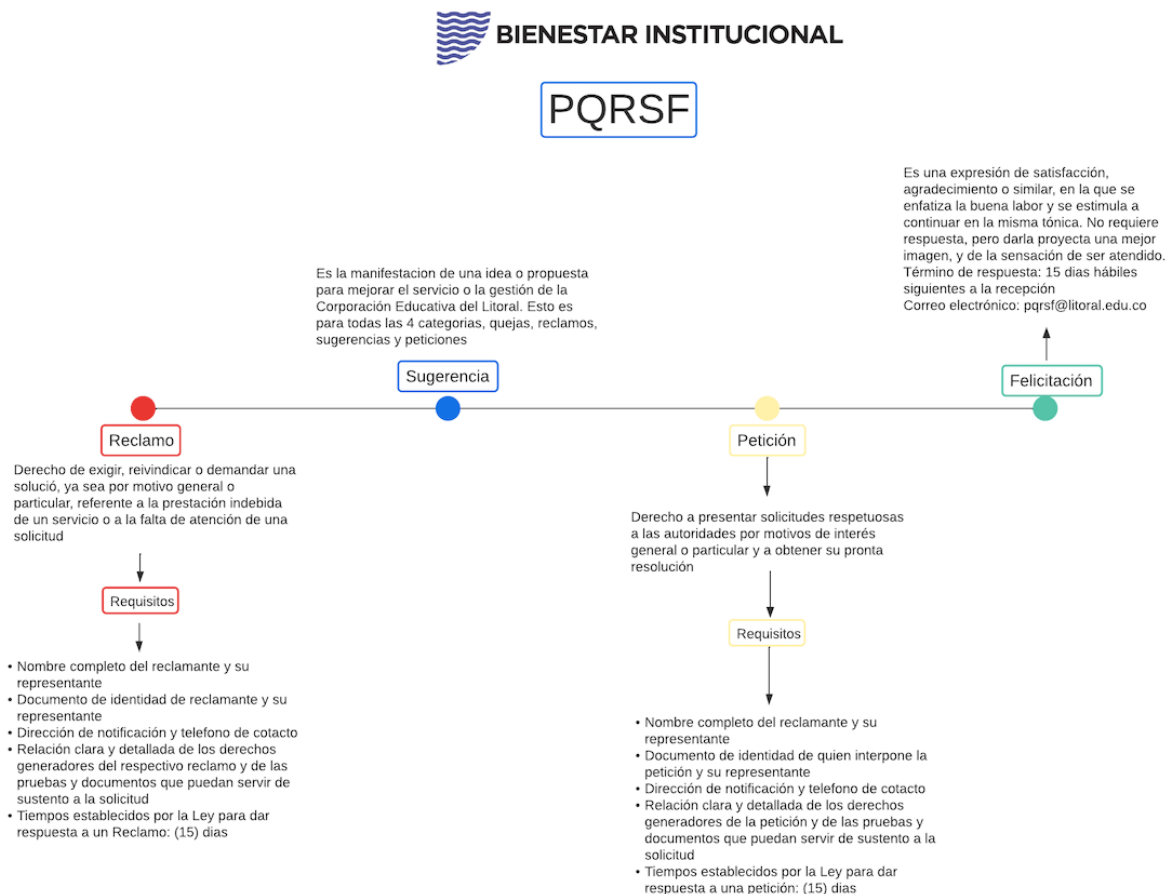
## Link solicitud 3:

## Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La institución ha dispuesto el siguiente correo electrónico para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: [pqrsf@litoral.edu.co](mailto:pqrsf@litoral.edu.co)

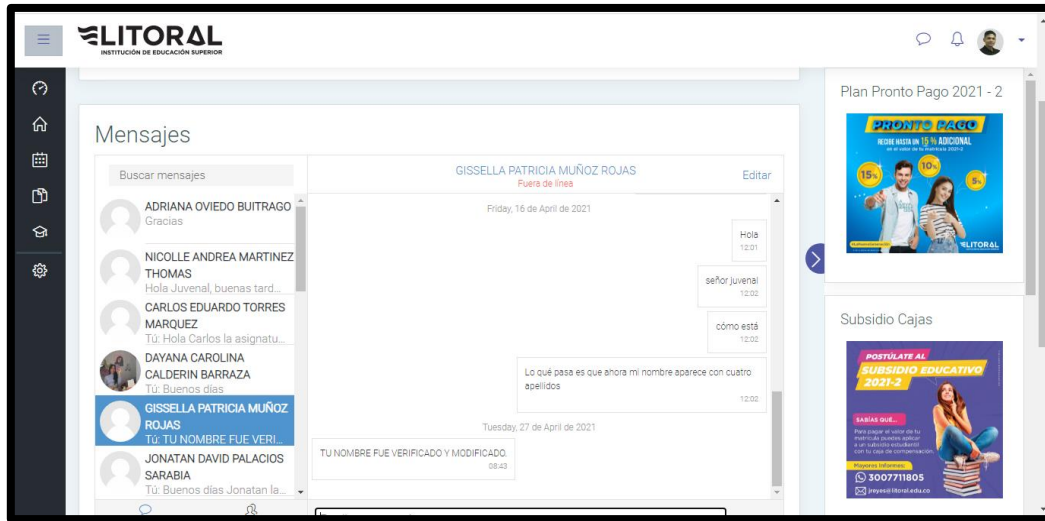
Figura 7. Mecanismos para PQRSF

## 16.2 Mecanismos para presentar quejas y reclamos con omisiones o acciones





le obliga a ordenar su pensamiento de forma autónoma para emitir sus argumentaciones. Podemos decir, que el foro es un medio ideal para difundir información entre alumnos y docentes de un curso.



### c) G- suite

La Comunicación de G Suite ofrece a la comunidad estudiantil y docente distintas herramientas y aplicaciones para establecer una comunicación constante que beneficie el proceso de enseñanza y aprendizaje entre los más destacados tenemos: Gmail, Google Meet.



### d) WhatsApp

El WhatsApp a pesar de que es una mensajería instantánea comúnmente de uso social, también en estos momentos de educación virtual ha sido utilizada por los docentes como medio de comunicación con sus estudiantes.



El docente crea un grupo de WhatsApp donde incluye a todos sus estudiantes y de allí hace uso de mensajes escritos, mensajería de voz, envío de imágenes sobre asuntos y notificaciones relacionadas con su materia.

El docente primeramente crea el grupo siendo este el administrador de este teniendo así la prioridad de supervisar y moderar a los miembros de su clase. Esto, con el objetivo de gestionar y controlar la información que se publique por este medio.

Este medio de comunicación ha sido muy popular en cuanto a notificar alguna información a los estudiantes de manera rápida.

