

# PROCESO

## **BIENESTAR ESTUDIANTIL**

**MACROPROCESO CLAVE: G – VIDA ESTUDIANTIL**

**Área responsable: Bienestar Estudiantil**

**Comité de Becas**

**Dirección General de Gestión Académica**

**Versión: 1.0**

**Centro de Aprendizaje y Apoyo Académico (CAAA)**


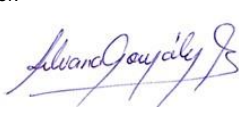






Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 2 de 13

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
DEFINICIONES .....	4
DESCRIPCIÓN DE ROLES .....	4
NORMATIVA Y MARCO LEGAL.....	4
PROCESO PREVIO.....	6
PROCESO POSTERIOR.....	6
ENTRADAS .....	6
SALIDAS .....	7
PROCESO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL .....	7
1.1 Procedimiento de adjudicación y renovación de becas .....	7
1.2 Procedimiento de orientación vocacional .....	7
1.3 Procedimiento de apoyo psicológico .....	8
1.4 Procedimiento de inclusión educativa: Atención a personas con necesidades educativas especiales .....	8
1.5 Procedimiento de trabajo social .....	9
1.6 Procedimiento de actividades grupales .....	9
1.7 Procedimiento de tutorías académicas (Estudiante-estudiante) .....	9
1.8 Procedimiento de tutorías académicas (Docente-estudiante).....	9
1.9 Procedimiento de seguimiento y apoyo a estudiantes con beca.....	10
1.10 Notificación de resultados .....	10
INDICADORES .....	10
1.1 Porcentaje de actividades grupales ejecutadas .....	10
1.1.1 Descripción .....	10
1.1.2 Fórmula de Cálculo .....	10
1.1.3 Periodicidad .....	10
1.2 Porcentaje de beneficiarios de las actividades grupales .....	11
1.2.1 Descripción .....	11
1.2.2 Fórmula de Cálculo .....	11
1.2.3 Periodicidad .....	11
1.3 Porcentaje de atención de solicitudes de becas.....	11

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 3 de 13

1.3.1	Descripción .....	11
1.3.2	Fórmula de Cálculo .....	11
1.3.3	Periodicidad .....	11
1.4	Porcentaje de cobertura de atención .....	11
1.4.1	Descripción .....	11
1.4.2	Fórmula de Cálculo .....	12
1.4.3	Periodicidad .....	12
1.5	Porcentaje de becas renovadas.....	12
1.5.1	Descripción .....	12
1.5.2	Fórmula de Cálculo .....	12
1.5.3	Periodicidad .....	12
SOPORTE DOCUMENTAL.....		12
DIAGRAMA DE FLUJO.....		13
HISTORIAL DE CAMBIOS.....		13

Responsables del documento		
Elaborado / Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	  <b>Gabriela Bonilla</b> COORDINADORA DE FINANCIAMIENTO Y BECAS  	  
<b>Nombre:</b> Marco Santiago Chiluisa <b>Cargo:</b> Asistente de Requerimientos Regulatorios y Cumplimiento	<b>Nombre:</b> Silvana González <b>Cargo:</b> Jefa de Bienestar Estudiantil  <b>Nombre:</b> Gabriela Bonilla <b>Cargo:</b> Coordinadora de Financiamiento y Becas  <b>Nombre:</b> Maria Isabel Bermeo <b>Cargo:</b> Directora de Evaluación y Desarrollo Docente  <b>Nombre:</b> Angeline Beltrán <b>Cargo:</b> Coordinadora de la Planificación Académica de la DGGA	<b>Nombre:</b> Gabriela Elizabeth López <b>Cargo:</b> Directora de Asuntos Estudiantiles  <b>Nombre:</b> Maria Isabel Bermeo <b>Cargo:</b> Directora de Evaluación y Desarrollo Docente  <b>Nombre:</b> Christian Silva <b>Cargo:</b> Director General de Gestión Académica
<b>Fecha:</b> 01/11/2022	<b>Fecha:</b> 30/06/2023	<b>Fecha:</b> 30/06/2023

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 4 de 13

## OBJETIVO

Brindar una atención prioritaria a los estudiantes, de la Universidad de Las Américas en varios campos de acción, mismos que promueven el bienestar universitario, atendiendo a sus necesidades y requerimientos durante la consecución de sus estudios.

## ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento rige para todo el personal de bienestar estudiantil, los responsables de las carreras y demás departamentos administrativos y estudiantes de la Universidad que brindan servicios de bienestar estudiantil.

Inicia desde la solicitud de un servicio por parte del estudiante hasta la atención al estudiante.

## DEFINICIONES

**Estudiante.** - Son estudiantes de la Universidad de Las Américas las personas que poseen matrícula vigente, y han realizado carga académica en cualquiera de las carreras o programas que ofrece la universidad.

## DESCRIPCIÓN DE ROLES

**Colaborador de bienestar estudiantil.** - Responsables de brindar atención prioritaria a los estudiantes, en varios campos de acción, mismos que promueven el bienestar universitario, atendiendo a sus necesidades y requerimientos durante la consecución de sus estudios.

## NORMATIVA Y MARCO LEGAL

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) establece:

**Artículo 86.-** Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.

El Reglamento a la LOES establece:

**Art. 25.-** Unidad de bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior establecerán las unidades de bienestar en

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 5 de 13

sus estatutos y estructura institucional, y asignarán un presupuesto para su implementación, funcionamiento y fortalecimiento

El Estatuto de la Universidad de Las Américas determina:

**Artículo 53:** La Universidad otorgará becas y ayudas económicas de conformidad con lo establecido en la Ley y en sus propias políticas. Las definiciones particulares por tipo de beca estarán establecidas en el Reglamento Interno de Becas.

**Artículo 54.-** La Universidad mantendrá una unidad de bienestar, con personal competente y adecuado, para promover la orientación vocacional, el manejo de ayudas económicas y becas, recibir quejas de los estudiantes y canalizarlas ante las respectivas autoridades y procurar la ayuda necesaria y urgente de carácter médico y psicológico en los casos de emergencia.

Normativa Interna:

El Modelo de Gestión de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Las Américas, determina:

La Universidad de Las Américas articulará la Unidad de Bienestar Estudiantil, la cual es responsable de cumplir con la normativa legal expuesta, precautelando el bienestar de la comunidad universitaria.

La Política contra el Hostigamiento sexual, tiene como propósito:

Promover un ambiente libre de hostigamiento sexual, salvaguardando la dignidad e integridad de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Las Américas.

La Política de No Discriminación, tiene como propósito:

Establecer los lineamientos institucionales orientados a eliminar toda forma de discriminación en la Universidad de Las Américas, para garantizar la igualdad y derechos de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.

La Política para el Seguimiento y apoyo a estudiantes con becas de la Universidad de Las Américas, establece:

La Universidad de Las Américas (UDLA), con la finalidad de apoyar la culminación de los estudios de sus alumnos ofrece distintos tipos de becas y ayudas económicas, tanto a estudiantes de la universidad como a aspirantes, conforme lo determinado en el Reglamento interno de becas y ayudas económicas para estudiantes regulares y el procedimiento de adjudicación y renovación de becas vigente.

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 6 de 13

La Política de Atención a personas con discapacidad y necesidades educativas especiales, establece:

La Universidad procurará cubrir los requerimientos de accesibilidad, señalización, facilidades arquitectónicas, tecnologías de información, ayudas técnicas y otros apoyos necesarios en todas las sedes para facilitar la inclusión.

La Política para la planificación y ejecución de tutorías académicas de la Universidad de Las Américas, determina:

Las tutorías académicas en la Universidad abarcan desde la planificación de actividades académicas, identificación de áreas críticas de formación académica, selección de tutores, programación de tutorías, recolección y análisis de resultados, hasta la retroalimentación de los resultados alcanzados.

## **PROCESO PREVIO**

Habilitación académica

## **PROCESO POSTERIOR**

Gestión de servicios estudiantiles

## **ENTRADAS**

Solicitud del estudiante para cada uno de los servicios

Modelo de Gestión de Bienestar Estudiantil de la Universidad de Las Américas

Política para el Seguimiento y apoyo a estudiantes con becas de la Universidad de Las Américas

Política para la planificación y ejecución de tutorías académicas de la Universidad de Las Américas

Política contra el Hostigamiento sexual

Política de No Discriminación

Política de Atención a personas con discapacidad y necesidades educativas especiales.

Instructivo de Atención en situaciones que atenten contra la vida.

Protocolo de actuación en Situaciones de Acoso, Discriminación, Violencia motivada por el Género y Orientación Sexual.

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 7 de 13

Instructivo de Atención en situaciones de emergencias desastres y catástrofes.

Instructivo de Atención en situaciones de violencia entre estudiantes.

Instructivo de Atención en situaciones de violencia intrafamiliar.

## **SALIDAS**

Atención recibida

## **PROCESO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL**

### ***1.1 Procedimiento de adjudicación y renovación de becas***

El procedimiento de adjudicación y renovación de becas presenta la secuencia de actividades orientado al otorgamiento de becas conforme lo establecido en la normativa interna de becas en particular el Reglamento interno de becas y ayudas económicas para estudiantes regulares. El procedimiento presenta dos etapas:

La primera etapa inicia con el pedido de información sobre la adjudicación de becas por el solicitante a los colaboradores de Consejería estudiantil, Admisiones o Bienestar estudiantil, quienes le informan sobre las condiciones y requisitos definidos por la Universidad en su normativa interna de becas, continua con la presentación por el solicitante de los requisitos según el tipo de beca, la acompaña un análisis de lo presentado por el área que corresponda según el tipo de beca solicitada y finaliza con la respuesta a su solicitud, en el caso que sea favorable se tramita el registro de la beca en el sistema académico.

La segunda etapa corresponde a la renovación de beca que considera una verificación del cumplimiento de condiciones especiales y académicas según el tipo de beca definidas en la normativa interna de becas y finaliza con el registro de la renovación de la beca en el sistema académico.

### ***1.2 Procedimiento de orientación vocacional***

El procedimiento de orientación vocacional describe la secuencia de actividades para la entrega del servicio de orientación vocacional, el cual se presenta bajo dos alternativas:

La primera alternativa inicia en la admisión, al momento que un postulante no está seguro de la opción académica que mejor se adapte a sus necesidades y aspiraciones y transmite sus inquietudes al Consultor de admisiones, continua con la aplicación de una entrevista y una prueba psicométrica, sobre la base de

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 8 de 13

los resultados el profesional de orientación vocacional brinda una guía al postulante que le permita tomar una decisión.

La segunda alternativa se presenta en el proceso de cambio de carrera en el cual se desarrolla una entrevista y si es necesario se revisan los resultados de evaluaciones realizadas, continua con el establecimiento de las acciones que debe cumplir el estudiante para obtener información sobre las carreras de interés, se presentan las distintas opciones para que elija el estudiante y finalmente se efectúa un seguimiento al estudiante de la decisión tomada.

La tercera alternativa se presenta cuando el estudiante ingresa al portal de autoservicio su solicitud de tercera matrícula, una vez ingresada procede a llenar el inventario de orientación vocacional con el objetivo que el orientador revise y analice la información proporcionada por el estudiante, tomando en cuenta su desempeño académico, además de determinar la necesidad de efectuar una entrevista al estudiante a partir de estos resultados. Se comparte a la coordinación respectiva de la carrera para la toma de decisión y emitir la respectiva resolución.

### **1.3 Procedimiento de apoyo psicológico**

El procedimiento de apoyo psicológico muestra la secuencia de actividades que permite a un estudiante el acceso al apoyo psicológico, el cual inicia al momento que un estudiante es derivado por otra dependencia de la universidad o solicita apoyo psicológico, a continuación, se coordina una cita con el estudiante en la que se planifica la estrategia para desarrollar el apoyo psicológico requerido.

### **1.4 Procedimiento de inclusión educativa: Atención a personas con necesidades educativas especiales**

El procedimiento de inclusión educativa presenta las actividades orientadas a la atención a personas con necesidades educativas especiales (NEE) y se presenta bajo dos alternativas:

La primera alternativa se desarrolla cuando un postulante con NEE asociadas o no a una discapacidad, es entrevistado por un Consultor de admisiones, se analiza la situación del postulante en el Comité de admisión y se brindan las recomendaciones adecuadas en la admisión para finalmente realizar un seguimiento del postulante durante el proceso de admisión.

La segunda alternativa surge cuando es un estudiante con NEE asociadas o no a una discapacidad, solicita el servicio de inclusión educativa, es entrevistado por un psicólogo de bienestar estudiantil, establecen los mecanismos de adaptación de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de evaluación que se



Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 9 de 13

podrán implementar a lo largo de la carrera y se mantiene un contacto permanente entre el psicólogo y el estudiante.

### **1.5 Procedimiento de trabajo social**

El procedimiento de trabajo social establece la secuencia de actividades orientadas a la entrega del servicio de trabajo social, y se presenta bajo dos alternativas:

La primera inicia con el pedido apoyo a un estudiante por una dependencia de la universidad o por pedido del propio estudiante, se establece la necesidad de apoyo de trabajo social, se coordina una cita con el estudiante, se establecen los procedimientos y alternativas de apoyo, para finalmente realizar un seguimiento de la evolución de la situación del estudiante.

La segunda alternativa inicia como parte de un proceso de adjudicación de una beca para un estudiante o postulante, en la cual se entrevista al solicitante se analiza el caso y se establece el porcentaje que se debe asignar a la beca conforme lo establecido en la normativa interna para la adjudicación becas (salud, emergente, solidaridad y discapacidad y grupos vulnerables).

### **1.6 Procedimiento de actividades grupales**

El procedimiento de actividades grupales brinda el orden de las actividades para la generación de actividades grupales, inicia con la planificación de actividades para el semestre, continua con la convocatoria a la comunidad universitaria y finaliza con la ejecución, evaluación y registro de las actividades grupales desarrolladas.

### **1.7 Procedimiento de tutorías académicas (Estudiante-estudiante)**

El procedimiento de tutorías académicas estudiante-estudiante muestra las actividades que permiten el desarrollo de tutorías académicas que son lideradas por un estudiante, inicia con la identificación de necesidades para tutorías continua con la determinación de los tutores-pares y la publicación de los horarios, y finaliza con la ejecución de la tutoría según los horarios y disponibilidades planificadas.

### **1.8 Procedimiento de tutorías académicas (Docente-estudiante)**

El procedimiento de tutorías académicas docente-estudiante describe las actividades orientadas al desarrollo de tutorías que son lideradas por un docente, empieza con la carga y aprobación de horarios del sistema de tutorías a partir del cual se determinan las asignaturas que requieren tutoría, continua con la asignación del docente responsable para cada asignatura, estos datos se cargan

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 10 de 13

en el sistema de tutorías, se realiza una difusión de la apertura del servicio de tutorías, los estudiantes seleccionan la tutoría que requieran en los horarios disponibles, se desarrolla la tutoría, y finaliza con un seguimiento de ejecuciones de tutorías con una propuesta y ejecución de acciones de mejora.

### **1.9 Procedimiento de seguimiento y apoyo a estudiantes con beca**

El procedimiento de seguimiento y apoyo a estudiantes con beca presenta la secuencia de actividades orientado a promover que los estudiantes mantengan su beca (salud, emergente, solidaridad y discapacidad y grupos vulnerables) a lo largo de su vida estudiantil con el cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa vigente, inicia con la verificación del listado de becarios, continua con la identificación de los casos que requieren atención, el desarrollo de entrevistas individuales, planificación e implementación de talleres de refuerzo académico o de otros aspectos en apoyo de los estudiantes, por otra parte se revisan las notas en los progresos I y II de los becarios que requieren un seguimiento en detalles.

#### **1.10 Notificación de resultados**

Este procedimiento recibe los resultados generados en la ejecución de los procedimientos pertinentes a este proceso, para ser considerados en la rendición de cuentas.

## **INDICADORES**

### **1.1 Porcentaje de actividades grupales ejecutadas**

#### **1.1.1 Descripción**

Este indicador permite medir la relación entre el número de actividades grupales que se ejecutaron con respecto al número de actividades grupales planificadas con lo que se puede conocer el grado de ejecución de las actividades programadas y plantear ajustes en las acciones que se realizan con el fin de alcanzar lo propuesto.

#### **1.1.2 Fórmula de Cálculo**

$$\frac{(\# \text{ de actividades grupales ejecutadas})}{(\# \text{ de actividades grupales planificadas})}$$

#### **1.1.3 Periodicidad**

Anual

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 11 de 13

## **1.2 Porcentaje de beneficiarios de las actividades grupales**

### **1.2.1 Descripción**

Este indicador permite medir la relación entre el número de beneficiarios de cada una de las distintas actividades grupales que se ejecutaron con respecto al número de beneficiarios de las actividades grupales planificadas, con el objetivo de alcanzar a la porción de la comunicada universitaria programada al inicio del periodo.

### **1.2.2 Fórmula de Cálculo**

$$\frac{(\# \text{ de beneficiarios de las actividades grupales ejecutadas})}{(\# \text{ de beneficiarios de las actividades grupales planificadas})}$$

### **1.2.3 Periodicidad**

Anual

## **1.3 Porcentaje de atención de solicitudes de becas**

### **1.3.1 Descripción**

Este indicador nos permite medir la relación entre el número de becas atendidas con respecto al número de becas que fueron solicitadas, con el objetivo de atender a todos los estudiantes que requieren o cumplen con las condiciones para la adjudicación de una beca y por otra parte cumplir con lo establecido en la normativa vigente con respecto a la adjudicación de becas y las políticas institucionales de poner a disposición de los estudiantes apoyos para el desarrollo de sus actividades académicas.

### **1.3.2 Fórmula de Cálculo**

$$\frac{(\# \text{ de becas atendidas})}{(\# \text{ de becas solicitadas})}$$

### **1.3.3 Periodicidad**

Semestral

## **1.4 Porcentaje de cobertura de atención**

### **1.4.1 Descripción**

Este indicador nos permite medir la relación entre el número de estudiantes que recibieron la atención de apoyo psicológico, inclusión educativa, orientación vocacional y trabajo social que ofrece bienestar estudiantil con respecto al

Código: PCS.DG.00017	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Versión: 1.0
Fecha implementación: septiembre 2023		Página 12 de 13

número de estudiantes activos, con lo que se puede conocer el alcance de las acciones que se desarrolla dentro del universo de estudiantes activos.

#### 1.4.2 Fórmula de Cálculo

$$\frac{(\# \text{ de estudiantes atendidos})}{(\# \text{ de estudiantes activos})}$$

#### 1.4.3 Periodicidad

Anual

### 1.5 Porcentaje de becas renovadas

#### 1.5.1 Descripción

Este indicador nos permite medir la relación entre el número de becas renovadas que se ha identificado que requieren especial atención (salud, emergente, solidaridad y discapacidad) con respecto al número de becas otorgadas con el objetivo de tomar las acciones que permitan que el mayor número de estudiantes con beca las mantenga.

#### 1.5.2 Fórmula de Cálculo

$$\frac{(\# \text{ de becas renovadas})}{(\# \text{ de becas otorgadas})}$$

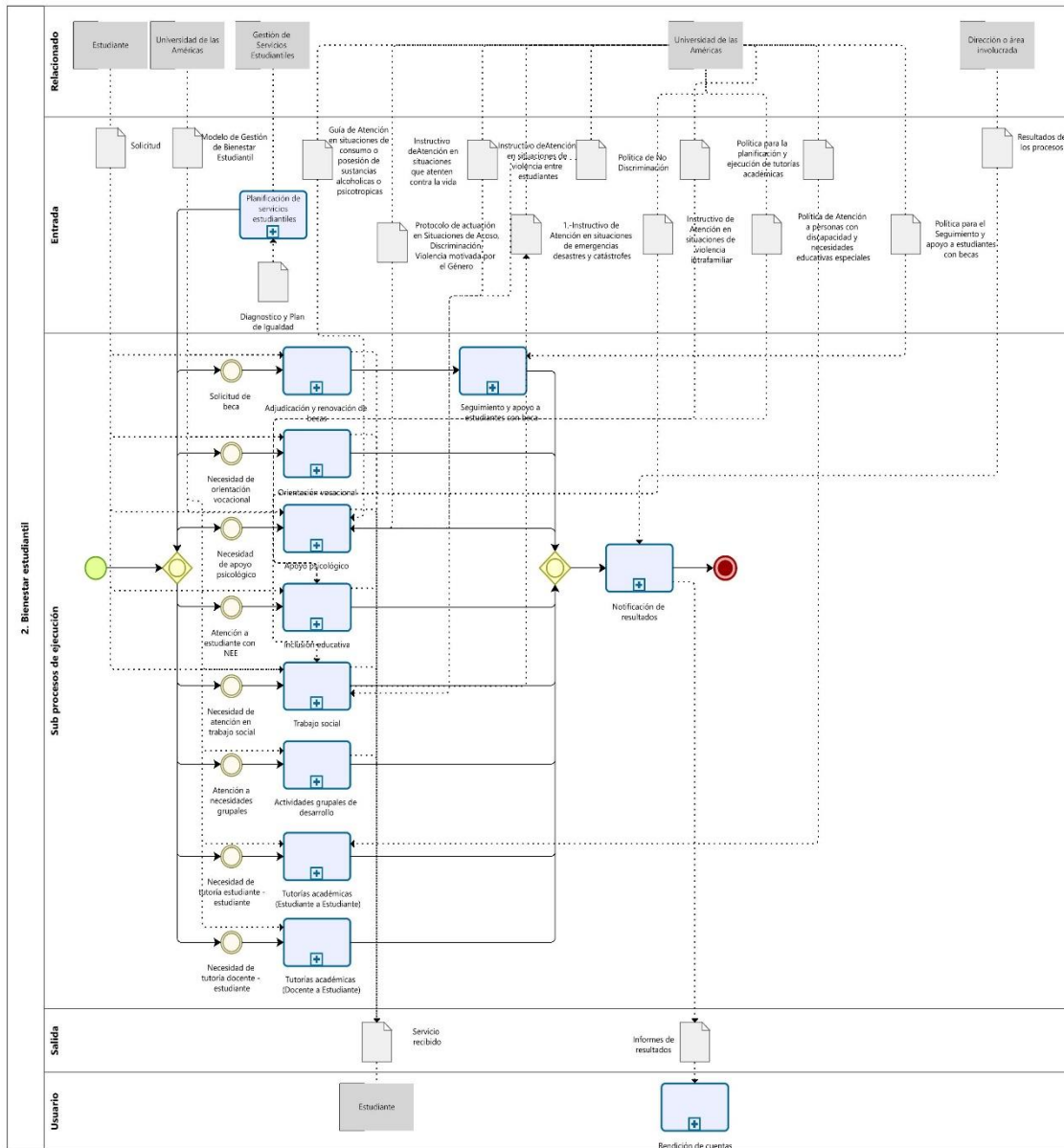
#### 1.5.3 Periodicidad

Semestral

### SOPORTE DOCUMENTAL

Nombre del registro	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Solicitud de servicio	Bienestar Estudiantil	Permanente

## DIAGRAMA DE FLUJO



## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio realizado
1.0	Noviembre 2022	Versión Inicial