



UTPL
La Universidad Católica de Loja



Tipo de Norma: Procedimiento

Nombre: Procedimiento de acompañamiento sicoético

Código: DGMU_PR_14_V1_2024

Macroproceso: Misionalidad y bienestar universitario

Proceso: Cuidado integral de la persona

Responsable: Dirección General de Misiones Universitarias

Fecha	Versión	Cambios realizados
22/11/2024	V1	Creación del documento.

Registro de gestión		
	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboración	Mgtr. Francisco Vivanco Ríos	Coordinador de Sicoética
Proponente	Mgtr. Abigail Cañar Torres	Coordinadora General de Bienestar Universitario
Revisión	Mtr. Cristina Luzuriaga Montoya	Abogada - Procuraduría Universitaria
Aprobación	Ph.D. Cristina Díaz de la Cruz	Directora General de Misiones Universitarias

Registro manifestación de conformidad	
Nombres y apellidos	Cargo
Mgtr. Santiago Ortega	Analista de procesos

La universidad ha adoptado el lenguaje inclusivo en su Estatuto Orgánico. Sin embargo, la normativa institucional podría utilizar el género masculino para referirse a personas o cargos de manera general, siendo su alcance amplio, abarcando tanto a mujeres y hombres.

Ph.D. Carmen Eguiguren Eguiguren
Procuradora Universitaria



	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 1 de 11

1. OBJETIVO.

Promover el desarrollo integral y el bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria mediante el acompañamiento y la atención a sus necesidades psicológicas, sociales, académicas, vocacionales, profesionales y de salud, en un ambiente de respeto, inclusión y libre de violencia, a través de los servicios de Inclusión, Trabajo Social y Orientación Universitaria.

2. ALCANCE.

El presente proceso aplica para el personal académico; administrativo y de servicios; y, estudiantes que soliciten acompañamiento en alguno de los servicios del Área de Sicoética.

3. REFERENCIA NORMATIVA.

- Ley Orgánica de Educación Superior.
- Estatuto Orgánico de la UTPL.
- Reglamento Interno de Discapacidades.
- Política de Acción Afirmativa.
- Política de Misionalidad y Bienestar Universitario.
- Instructivo de Admisión y Fortalecimiento para Estudios de Tercer y Cuarto nivel.
- Manual de Orientaciones para las Prácticas de Inclusión (pedagógica) en la Universidad Técnica Particular de Loja

4. RELACIONAMIENTO PROCESAL.

- Subproceso: Gestión de deportes, cultura y espacios de vida saludable
- Subproceso: Gestión de becas

5. TERMINOLOGÍA, DEFINICIÓN Y SÍMBOLO.

- Solicitante:** Es la persona que solicita el acompañamiento para sí mismo o para un tercero.
- Usuario:** Es la persona que se beneficia directamente del acompañamiento.

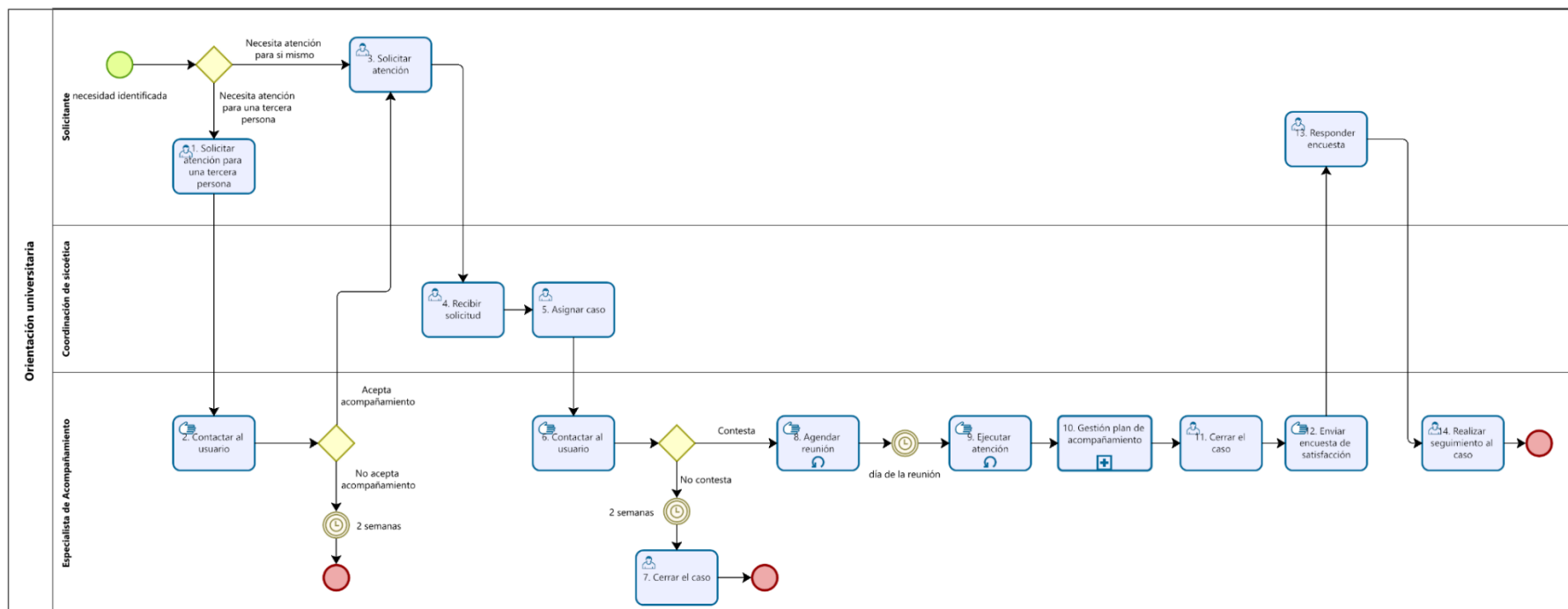
	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 2 de 11

- c. **Caso:** Refiere a la solicitud o situación puntual del usuario.
- d. **Acompañamiento:** Corresponde al proceso y al tiempo durante el cual se da atención directa e individualizada.
- e. **Plan de acompañamiento:** Refiere a todas las estrategias y acciones de acompañamiento referentes al caso del usuario.
- f. **Seguimiento:** Hace referencia a la fase posterior al cierre del acompañamiento, en la cual se supervisa y verifica la eficiencia y cumplimiento del plan de acompañamiento.
- g. **Especialista:** Es el profesional que se encuentra a cargo del caso, de acuerdo con el servicio requerido.
- h. **Necesidades educativas especiales asociadas o no a discapacidad:** Se conciben como aquellas demandas que surgen en la interacción educativa entre estudiantes y profesores desde el conocimiento de los aspectos individuales, psicosociales, pedagógicos y didácticos.
- i. **Caso fortuito o fuerza mayor:** Es un evento imprevisible e irresistible, ya sea de origen natural o humano, que impide el cumplimiento de una obligación o causa un daño, eximiendo de responsabilidad a quien lo sufre, siempre que se demuestre su ocurrencia y que no pudo ser evitado ni previsto con diligencia ordinaria.

6. DESCRIPCIÓN.

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU_PR_14_V1_2024	
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación	22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página	3 de 11

6.1 Orientación universitaria

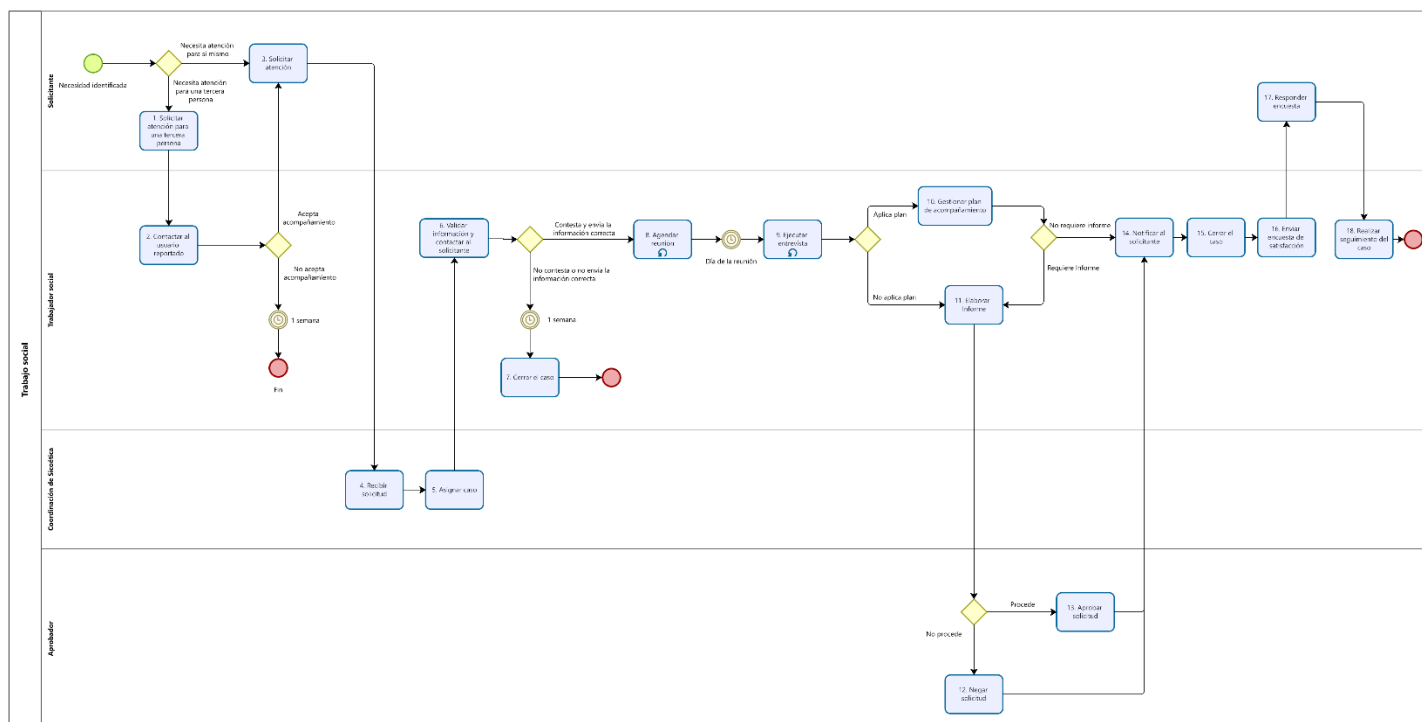


	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 4 de 11

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
1	Solicitar atención para una tercera persona.	Solicitante	Solicita acompañamiento para alguien que podría necesitarlo.
2	Contactar al usuario reportado	Especialista de acompañamiento	Contacta al usuario a través de los canales institucionales disponibles con el fin de brindarle orientación e incentivarlo a solicitar asistencia mediante el sistema. En caso de no recibir respuesta o que el usuario no interactúe con la institución en el término de 10 días (laborables) se procederá al cierre del caso.
3	Solicitar atención	Solicitante	Solicita apoyo para sí mismo otorgando la información necesaria por medio del sistema de Misiones Universitarias (SMU).
4	Recibir solicitud	Coordinación de Sicoética	Analiza la solicitud en base a la información proporcionada en el SMU.
5	Asignar caso	Coordinación de Sicoética	Asigna el caso al especialista correspondiente, quien a partir de este momento asumirá la responsabilidad de la atención y gestión de la solicitud.
6	Contactar al usuario	Especialista de acompañamiento	Contacta al usuario para poder agendar una cita.
7	Cerrar caso	Especialista de acompañamiento	Si el usuario no contesta en el término de 10 días (laborables) se cerrará el caso, enviándole una notificación por medio del sistema correspondiente.
8	Agendar reunión	Especialista de acompañamiento	Al tener una respuesta favorable por parte del usuario, el especialista agenda una cita conforme su disponibilidad de tiempo y la del del usuario.
9	Ejecutar atención	Especialista de acompañamiento	Se atiende al usuario, mediante encuentro personalizado.
10	Gestión de plan de acompañamiento	Especialista de acompañamiento	En función de las necesidades específicas propias del caso, se elabora y gestiona un plan de acompañamiento con las instancias correspondientes, en el formato establecido por la Coordinación General de Bienestar Universitario.
11	Cerrar el caso	Especialista de acompañamiento	Cumplidas todas las acciones del plan de acompañamiento, se debe notificar al usuario y cerrar el caso en el sistema.
12	Enviar encuesta de satisfacción	Especialista de acompañamiento	Envía encuesta al usuario para evaluar el proceso y su satisfacción con el servicio.
13	Responder encuesta	Solicitante	Da contestación a la encuesta (opcional).
14	Realizar seguimiento al caso	Especialista de acompañamiento	Da seguimiento de las acciones de acompañamiento a corto y mediano plazo.

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU_PR_14_V1_2024	
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación	22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página	5 de 11

6.2 Trabajo Social



	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 6 de 11

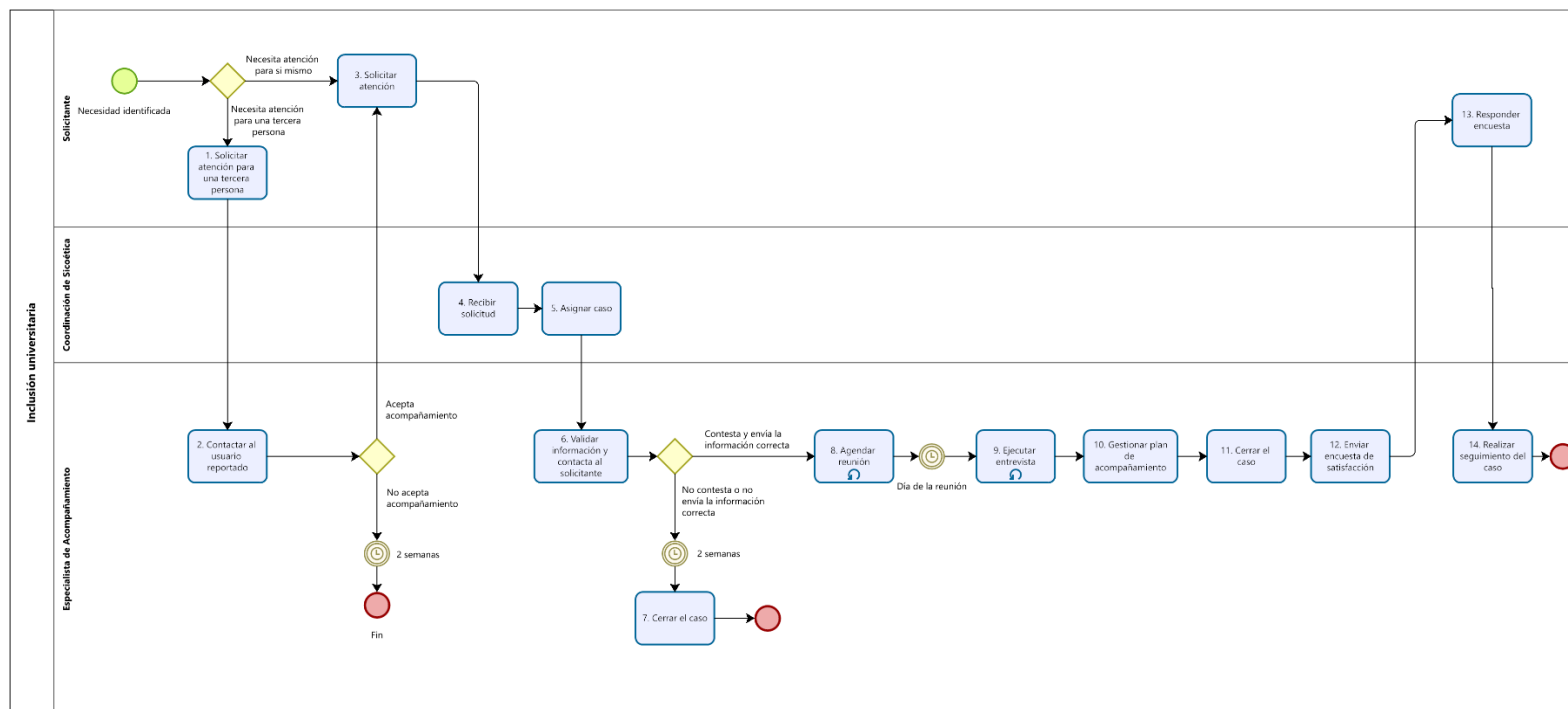
#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
1	Solicitar atención para una tercera persona.	Solicitante	Solicita acompañamiento para alguien que podría necesitarlo.
2	Contactar al usuario reportado	Trabajador social	Contacta al usuario a través de los canales institucionales disponibles con el fin de brindarle orientación e incentivarlo a solicitar asistencia mediante el sistema. En caso de no recibir respuesta o que el usuario no interactúe con la institución en el término de 10 días (laborables), se procederá al cierre del caso.
3	Solicitar atención	Solicitante	Solicita apoyo para sí mismo otorgando la información necesaria por medio del SMU.
4	Recibir solicitud	Coordinación de Sicoética	Analiza la solicitud en base a la información proporcionada en el SMU.
5	Asignar caso	Coordinación de Sicoética	Asigna el caso al trabajador social correspondiente, quien a partir de este momento asumirá la responsabilidad de la atención y gestión de la solicitud.
6	Validar información y contactar al solicitante	Trabajador social	El trabajador social valida la información de la solicitud y contacta todo a través de medios institucionales.
7	Cerrar el caso	Trabajador social	En caso de que el usuario no conteste a los llamados o no envíe la información solicitada en el término de 10 días (laborables) el caso se cerrará, caso contrario seguirá el flujo correspondiente.
8	Agendar reunión	Trabajador social	El trabajador social, conforme su disponibilidad de tiempo y la del usuario, agendará una reunión de manera presencial o virtual.
9	Ejecutar entrevista	Trabajador social	El solicitante acude a la entrevista, donde el trabajador social a cargo conoce a detalle la solicitud y necesidades.
10	Gestionar plan de acompañamiento	Trabajador social	En caso de que el usuario tenga varias necesidades de atención, ya sean estas psicosociales o socioeconómicas, el especialista elabora y gestiona un plan de acompañamiento.
11	Elaborar informe	Trabajador social	En caso de que el usuario solo requiera una solicitud puntual, el trabajador social elabora un informe general, el cual es socializado con la persona encargada de aprobar el mismo.
12	Negar solicitud	Aprobador	El aprobador al revisar el informe puede considerar negar la solicitud.
13	Aprobar solicitud	Aprobador	El aprobador al revisar el informe puede aprobar la solicitud.
14	Notificar al solicitante	Trabajador social	Cuando exista una negación o aprobación de la solicitud, el trabajador social notificará al solicitante de la resolución tomada, en el término de 2 días (laborables).
15	Cerrar el caso	Trabajador social	El trabajador social a cargo cerrará el caso.

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 7 de 11

16	Enviar encuesta de satisfacción	Trabajador social	Luego del proceso, el trabajador social enviará una encuesta de satisfacción al usuario.
17	Responder encuesta	Solicitante	El usuario responde a la encuesta dando a conocer el grado de satisfacción ante el proceso de su solicitud (opcional).
18	Realizar seguimiento del caso	Trabajador social	El trabajador social da seguimiento al caso.

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU_PR_14_V1_2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 8 de 11

6.3 Inclusión universitaria



	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético		Fecha de aprobación 22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético		Página 9 de 11

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción
1	Solicitar atención para una tercera persona.	Solicitante	Solicita acompañamiento para alguien que podría necesitarlo.
2	Contactar al usuario reportado	Especialista de acompañamiento	Contacta al usuario a través de los canales institucionales disponibles con el fin de brindarle orientación e incentivarlo a solicitar asistencia mediante el sistema. En caso de no recibir respuesta o que el usuario no interactúe con la institución en el término de 10 días (laborables) se procederá al cierre del caso.
3	Solicitar atención	Solicitante	Solicita apoyo para sí mismo otorgando la información necesaria por medio del SMU.
4	Recibir solicitud	Coordinación de Sicoética	Analiza la solicitud en base a la información proporcionada en el SMU.
5	Asignar caso	Coordinación de Sicoética	Asigna caso al profesional responsable de atender la solicitud.
6	Validar información y contactar al solicitante	Especialista de acompañamiento	El especialista valida la información de la solicitud y contacta todo a través de medios institucionales.
7	Cerrar el caso	Especialista de acompañamiento	En caso de que el usuario no conteste a los llamados o no envíe la información solicitada en el término de 10 días (laborables) el caso se cerrará, caso contrario seguirá el flujo correspondiente.
8	Agendar reunión	Especialista de acompañamiento	El Especialista, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo del solicitante y la suya agendará una reunión de manera presencial o virtual.

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético	Fecha de aprobación	22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético	Página	10 de 11

9	Ejecutar entrevista	Especialista de acompañamiento	El solicitante acude a la entrevista, donde el Especialista a cargo conoce a detalle la solicitud y necesidades.
10	Gestionar plan de acompañamiento	Especialista de acompañamiento	En caso de que el usuario tenga varias necesidades de atención, ya sean estas psicosociales o socioeconómicas, el especialista elabora y gestiona un plan de acompañamiento.
11	Cerrar el caso	Especialista de acompañamiento	Una vez completadas las acciones del plan de acompañamiento, el especialista procederá al cierre del caso.
12	Enviar encuesta de satisfacción	Especialista de acompañamiento	Luego del proceso, especialista enviará una encuesta de satisfacción al usuario.
13	Responder encuesta	Solicitante	El usuario responde a la encuesta dando a conocer el grado de satisfacción ante el proceso de su solicitud (opcional).
14	Realizar seguimiento del caso	Especialista de acompañamiento	El especialista da seguimiento al caso.

7. INDICADORES

1. Número de personas que solicitan ayuda por medio del proceso correspondiente.
2. Resultados de encuestas de satisfacción.

8. RIESGOS.

1. Los solicitantes no ingresan por medio del flujo correspondiente.
2. Posible saturación en el equipo de especialista debido a una sobredemanda de solicitudes.
3. Fallas en el sistema de acompañamiento SMU

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS.

- a. Plan de acompañamiento

	PROCEDIMIENTOS		Código del Procedimiento: DGMU PR 14 V1 2024
	Proceso: Acompañamiento Sicoético	Fecha de aprobación	22/11/2024
	Procedimiento: Acompañamiento Sicoético	Página	11 de 11

10. ANEXOS.

N/A