ARTICULACIÓN PARA EL ACOMPAÑAMIENTO ESTUDIANTIL

Equipos de coordinación y animación del proyecto
LALA – Consejería Académica
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

ARTICULACIÓN PARA EL ACOMPAÑAMIENTO ESTUDIANTIL

Introducción

En la actualidad, la consejería académica se ha convertido en una parte significativa de la identidad de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS). Se ha reconocido su importancia y la ha integrado como un componente fundamental en su estructura educativa.

El propósito de este documento es presentar un plan de mejora que tenga como objetivo principal optimizar la atención y brindar un acompañamiento integral a los estudiantes a través de la consejería académica. Para lograr estos objetivos, se llevarán a cabo una serie de acciones enfocadas en mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de asesoramiento académico.

La consejería académica es un servicio que ofrece un apoyo personalizado a los estudiantes, ayudándolos a identificar y alcanzar sus metas educativas y profesionales. Se enfoca en aspectos como la elección de carreras, la planificación de horarios, la resolución de problemas académicos y la orientación en la toma de decisiones importantes.

Sin embargo, es necesario destacar que, a pesar de la importancia de la consejería académica, existen áreas de oportunidad que pueden ser mejoradas. A través de este plan de mejoras, se busca fortalecer y ampliar los servicios de consejería académica, ofreciendo una atención más eficiente y personalizada.

En conclusión, el presente documento tiene como objetivo principal establecer un plan de mejoras enfocado en la optimización de la atención y el acompañamiento integral a los estudiantes a través de la consejería académica en la Universidad Politécnica Salesiana. Mediante la implementación de este plan, se espera incrementar el éxito académico y brindar un mejor servicio de asesoramiento a los estudiantes.

Objetivos

Objetivo General:

- Potenciar el servicio de consejería académica a los estudiantes que facilite procesos de comunicación, derivación, análisis de datos y acompañamiento.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

Objetivos Específicos:

- Establecer una propuesta metodológica unificada de la consejería académica (abordaje-acompañamiento-derivación).
- Fortalecer procesos de formación y capacitación permanente para consejeros académicos a través de un plan nacional.
- Promover la difusión y conocimiento del Proyecto LALA en toda la comunidad universitaria a nivel nacional.
- Consolidar la red de apoyo interdepartamental mediante procedimientos coordinados y sinérgicos para una atención oportuna a las necesidades de los estudiantes.

Actividades se obtuvieron a partir del documento de diagnostico

Las actividades subsiguientes fueron derivadas del análisis contenido en el documento diagnóstico titulado "IMPACTO DEL PROYECTO LALA-CONSEJERÍA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA".

Difusión y conocimiento del Proyecto LALA en toda la comunidad universitaria a nivel nacional.

- Mejorar los canales de comunicación hacia la población estudiantil a través de un portal web y un asistente virtual (Chatbots), dedicado exclusivamente a la consejería académica.
- Implementar campañas de difusión del proyecto LALA a nivel de todas las estructuras del sistema universitario por parte del área de comunicación y cultura. (Afiches, Videos, Redes Sociales, etc.).
- Implementación de redes de comunicación institucionales para la gestión de los docentes consejeros académicos (Telefonía fija y móvil; redes de datos con software de
- Elaborar materiales de comunicación y difusión del proyecto LALA a nivel nacional.
- Disponer espacios físicos apropiados para la atención de los estudiantes por parte de los docentes consejeros académicos.

Mejoramiento del Sistema de Consejería Académica (SCA).

- **Automatización de los procesos de derivación, seguimiento y retroalimentación**
- Enlazar el software LALA al AVAC de las materias que cursa el estudiante
- Obtener información de los horarios y aulas de cada materia que toma el estudiante.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

- Incluir en el Tableau UPS, indicadores cualitativos consensuados por las instancias que gestionan a nivel nacional el proyecto LALA.
- Contratar un Asistente Técnico a tiempo completo que garantice el desarrollo y fiabilidad del sistema implementado, y dé continuidad a las demandas y necesidades

Formación y capacitación permanente para consejeros académicos

- Formación y capacitación continua para los docentes consejeros académicos en acompañamiento al estilo salesiano, sentido de la consejería académica, primeros auxilios psicológicos, liderazgo, manejo de emociones, técnicas de interacción intra e interpersonal que faciliten el abordaje y derivación implementada en la consejería académica en el marco de un plan de formación.
- Unificar criterios y procesos metodológicos sobre la consejería a nivel nacional.
- Promover la formación continua de los equipos de coordinación y animación del proyecto LALA.
- Especializar a los docentes consejeros académicos en el acompañamiento mediante una propuesta de formación y capacitación que incluya la entrega de certificados validados por la UPS para su consideración en el Escalafón Docente.
- Comprometer a los directores de carrera las facilidades para que todos los docentes consejeros académicos asistan a las respectivas capacitaciones.
- Involucrar a los directores de carrera en la capacitación para el manejo del software LALA y del Tableau.
- Fomentar el empoderamiento de los directores de carrera y docentes consejeros académicos del proyecto LALA en cada sede.

Metodología de la consejería académica (abordaje-acompañamiento-derivación)

- Definir número de estudiantes por consejero académico.
- Generar procesos de acompañamiento académico personalizados que no se limiten a enviar correos electrónicos o mensajería celular.
- Procurar al menos 3 contactos (abordaje, acompañamiento - seguimiento, cierre) en el ciclo con cada estudiante asignado.
- Incorporar protocolos o instructivos de procesos que orienten y den claridad a la propuesta metodológica de la consejería académica en la UPS.

Red de apoyo interdepartamental

- Propiciar el trabajo interdepartamental y en red liderado por las autoridades universitarias para un adecuado proceso de consejería académica.
- Definir los procesos o procedimientos internos de cada instancia para la atención y acompañamiento al estudiante.
- Instaurar procesos de retroalimentación oportunos desde cada instancia o departamento hacia los docentes consejeros académicos.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

- Canalizar a través del SCA los procesos de derivación, seguimiento y retroalimentación entre departamentos y con los consejeros académicos.
- Establecer canales de comunicación efectivos entre los consejeros académicos y otras instancias de apoyo para los estudiantes.

Atención oportuna a los estudiantes

- Mejorar las estrategias de contacto y abordaje a los estudiantes.
- Implementar centros psicológicos en las diferentes sedes y campus: Cuenca, Guayaquil y Campus Sur.
- Propiciar una gestión ágil de los procesos o procedimientos de derivación evitando la demora en la atención en los departamentos de apoyo.
- Favorecer la continuidad en el proceso de consejería académica mediante el fortalecimiento de la comunicación y seguimiento por parte del consejero académico.
- Atender a las principales problemáticas identificadas por los estudiantes que se focalizan en los aspectos: académico, económico, psicológico, familiar, salud y vocacional.
- Establecer un plan de seguimiento y contacto continuo con los estudiantes para incrementar el contacto y apoyo de los consejeros académicos.
- Realizar actividades de sensibilización para aumentar la participación de los estudiantes en la consejería académica.
- Implementar centros psicológicos en las sedes Cuenca, Guayaquil y Campus sur de la Sede Quito.

Evaluación de la consejería académica

- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto del trabajo de los consejeros académicos.
- Aplicar encuestas unificadas de satisfacción a estudiantes y a docentes consejeros.
- Establecer indicadores de seguimiento y evaluación del proyecto LALA - Consejería académica.

Actividades priorizadas para ser ejecutadas en el plan de mejoras

En el contexto del punto anterior, se llevó a cabo un taller especializado destinado a la priorización de actividades, teniendo en cuenta tanto el nivel de complejidad en su ejecución como la imperante necesidad para el adecuado funcionamiento del Proyecto LALA - Consejería Académica, proyectado para los próximos tres años. A continuación, se detallan las actividades resultantes de dicho proceso de priorización:

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

Actividad General	Actividad Especifica	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Indicador de Evaluación	Evidencias	Responsable	Observaciones
Difusión y conocimiento del Proyecto LALA en toda la comunidad universitaria a nivel nacional.	Mejorar los canales de comunicación hacia la población estudiantil a través del portal web de la universidad	jul-24	dic-25	Página web en funcionamiento	Página Web del Proyecto LALA - Consejería Académica	Carmita Coronado	
	Implementar un asistente virtual (Chatbots), dedicado exclusivamente a la consejería académica.	jul-24	dic-25	Chatbot establece 100 conversaciones con estudiantes por sede y genera al menos 20 derivaciones.	Logs del Chatbot	Santiago Castro	
	Implementar campañas de difusión del proyecto LALA a nivel de todas las estructuras del sistema universitario por parte del área de comunicación y cultura. (Afiches, Videos, Redes	feb-24	dic-25	Tener al menos 1 video por año y al menos 3 publicaciones en redes sociales por cada sede	publicaciones en redes sociales, materiales producidos	Carmita Coronado	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

	Sociales, etc.).						
	Implementación de **redes de comunicación institucionales** para la gestión de los docentes consejeros académicos (Telefonía fija y móvil; redes de datos con software de comunicación).					Vicerrectorado académico	Propuesta para enviar a los vicerrectores de sede
	Disponer espacios físicos apropiados para la atención de los estudiantes por parte de los docentes consejeros académicos					Vicerrectorado académico	Propuesta para enviar a los vicerrectores de sede
Mejoramiento del Sistema de Consejería Académica (SCA).	**Automatización de los procesos de derivación, seguimiento y retroalimentación**	mar-24	dic-26	Sistema de derivación seguimiento y retroalimentación automatizado y brindando	SCA con registros de procesos de derivación, seguimiento y retroalime	Santiago Castro	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

				servicio a los docentes consejeros académicos y los departamentos involucrados	ntación de estudiantes de todas las carreras		
	Enlazar el software LALA al AVAC de las materias que cursa el estudiante	mar-24	sep-24	SCA enlazado con los AVACS de cada estudiante	Reportes de verificación de cumplimiento de actividades de los AVACS de cada materia de cada estudiante	Santiago Castro	
	Obtener información de los horarios y aulas de cada materia que toma el estudiante.	oct-24	jun-25	SCA enlazado con sistema académico, para revisión de aulas y horarios de las materias de los estudiantes	Reportes de aulas y Horarios de	Santiago Castro	
	Incluir en el Tableau UPS, indicadores cualitativos consensuados por las instancias que	ene-24	jun-25	Dashboard con indicadores para evaluación del proyecto LALA	Reportes del sistema	Santiago Castro	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

	gestionan a nivel nacional el proyecto LALA.						
	Contratar un Asistente Técnico a tiempo completo que garantice nuevos desarrollos para las necesidades de innovación del proyecto.					Vicerrectorado académico	Propuesta para enviar al rector
Formación y capacitación permanente para consejeros académicos	Implementar el plan de formación para docentes consejeros académicos y equipos de coordinación del proyecto LALA - Consejería Académica	abr-24	abr-26	Docentes que aprobaron las capacitaciones del plan de formación de consejeros académicos	Certificados obtenidos por los docentes consejeros académicos	Vinicio Ordoñez	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

	Fomentar el empoderamiento de los directores de carrera y docentes consejeros académicos del proyecto LALA en cada sede.	abr-24	abr-26	Realizar al menos una actividad por semestre en las que se involucran los directores de carrera en el proyecto LALA - Consejería Académica	listados de participación de los directores de carrera en los eventos organizados por los equipos de coordinación y animación del proyecto LALA - Consejería Académica	Eduardo Paucar	
Red de apoyo interdepartamental	Propiciar el trabajo interdepartamental y en red liderado por las autoridades universitarias para un adecuado proceso de consejería académica.	feb-24	dic-26	Reuniones de coordinación mantenidas con los coordinadores de los diferentes departamentos o instancias que colaboran con el proyecto LALA - Consejería Académica	Listados de asistencia a las reuniones convocadas por el Vicerrector de sede.	Vicerrectorado de sede	
	Definir los procesos o procedimientos internos de cada instancia para la atención y	feb-24	dic-25	Procesos internos de cada departamento elaborados y socializado	Diagramas de flujo por departamento e instancias de	Área de procesos y directores Departamentales: Bienestar Universitario,	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

	acompañamiento al estudiante, garantizando la retroalimentación al docente consejero			s en la red de colaboración interna	colaboración.	Pastoral, Centro Escucha, TEPES	
Atención oportuna a los estudiantes	Implementar centros psicológicos en las diferentes sedes Cuenca, Guayaquil.					Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	Propuesta para enviar al rector
	Favorecer la permanencia de los docentes consejeros en el proceso de consejería académica	feb-24	dic-26	Porcentaje de docentes consejeros académicos que se mantienen en cada periodo.	distributivo	Directores de Carrera	
	Realizar actividades de sensibilización para aumentar la participación de los estudiantes en la consejería académica.	abr-24	dic-26	Realizar al menos un evento por cada ciclo para el conocimiento y la sensibilización de ser parte del Proyecto LALA - Consejería Académica.	Número de eventos realizados por semestre	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

Evaluación de la consejería académica	Implementar indicadores de seguimiento y evaluación para medir el impacto del proyecto y los involucrados	feb-24	feb-25	Determinación de indicadores	Dashboard con indicadores cuantitativos y cualitativos validados	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	
	Aplicar técnicas de recopilación de información unificadas de satisfacción a estudiantes, docentes consejeros y directores de carrera.	mar-24	dic-26	Técnicas e instrumentos de recopilación de información unificados a nivel de las 3 sedes	Información recopilada organizada y unificada a nivel nacional.	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	
Instructivo para la Consejería Académica	Actualizar el instructivo para la aplicación y ejecución de la consejería académica	feb-24	may-24	Instructivo aprobado en Consejo Superior	Resolución de aprobación	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	
	Aplicar el instructivo por parte de todos los involucrados	jun-24	dic-26	Docentes consejeros académicos aplicando los procesos de consejería bajo el	Informes de los docentes consejeros académicos	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica	

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

				marco regulatorio del instructivo aprobado		de cada sede	
Metodología de la consejería académica	Socializar el nuevo instructivo de aplicación de la consejería académica	jul-24	oct-24	Eventos de socialización realizados al inició de en cada ciclo académico.	Listas de participantes en los eventos de socialización y archivo fotográfico.	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	
	Fortalecer las estrategias de contacto y abordaje a los estudiantes.	jul-24	dic-26	Mantener sesiones o talleres de capacitación para desarrollar competencias en los momentos de contacto y abordaje	Listado de asistencia y número de tallere realizados	Equipos coordinación y animación Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede	

Recursos

1. Recursos humanos: Personal capacitado para brindar consejería académica y para el diseño e implementación de las mejoras propuestas.
2. Recursos técnicos: Equipamiento y software adecuado para llevar a cabo las actividades de consejería académica para el monitoreo y evaluación del servicio.
3. Recursos financieros: Presupuesto asignado para la implementación de mejoras y capacitación del personal.

Evaluación y seguimiento:

1. Realizar un seguimiento continuo de las mejoras implementadas, a través de la recopilación de datos y la comparación con los indicadores establecidos.
2. Realizar revisiones periódicas del proyecto para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias implementadas.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

3. Establecer los indicadores de evaluación y cumplimiento para cada una de las actividades propuestas.

Cronograma

El plan de mejoras se llevará a cabo en un período de 36 meses, dividido en las siguientes etapas:

a. Diseño e implementación de mejoras: meses 1-24.

b. Evaluación y seguimiento: meses 25-36.

Responsabilidades

Las responsabilidades de las autoridades de la universidad

1. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación del plan de mejoras, tanto humanos, técnicos y financieros.
2. Brindar el apoyo institucional requerido para llevar a cabo las acciones propuestas en el plan de mejora.
3. Establecer un ambiente propicio para la implementación de mejoras y la promoción de la consejería académica en la universidad.
4. Participar en la difusión del Proyecto LALA en la comunidad universitaria, apoyando las campañas de comunicación y difusión.
5. Facilitar la coordinación interdepartamental necesaria para la atención y acompañamiento integral a los estudiantes.
6. Establecer los indicadores de evaluación y cumplimiento para cada una de las actividades propuestas en el plan de mejora.
7. Participar en la evaluación y seguimiento del plan de mejora, revisando periódicamente los avances y resultados obtenidos.
8. Asegurar que se cumpla con la atención oportuna a los estudiantes, promoviendo una gestión ágil de los procesos de derivación y orientación.
9. Establecer canales de comunicación efectivos con los equipos de coordinación y animación del Proyecto LALA - Consejería Académica para recibir informes y retroalimentación sobre el avance del plan de mejora.
10. Ser un ejemplo de compromiso y promoción de la consejería académica, impulsando su importancia y valor en la formación integral de los estudiantes.

Responsabilidades del equipo de coordinación y animación del Proyecto LALA - Consejería Académica de cada sede:

1. Coordinar y supervisar la implementación del plan de mejoras en cada sede de la Universidad Politécnica Salesiana.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

2. Diseñar y organizar actividades de formación y capacitación para los docentes consejeros académicos.
3. Coordinar la difusión y conocimiento del Proyecto LALA en toda la comunidad universitaria a nivel nacional.
4. Establecer y mantener una red de apoyo interdepartamental, facilitando la comunicación y colaboración entre diferentes instancias y departamentos.
5. Garantizar que se cumplan los procesos y procedimientos establecidos para la consejería académica, participando en la elaboración de protocolos o instructivos necesarios.
6. Promover una atención oportuna a los estudiantes, asegurando una gestión ágil de los procesos de derivación y facilitando la continuidad en el proceso de consejería.
7. Participar en la evaluación y seguimiento de las mejoras implementadas, recopilando datos y comparándolos con los indicadores establecidos.
8. Brindar apoyo y orientación al equipo de consejeros académicos, asegurando su participación en la implementación de mejoras y evaluación del servicio.
9. Participar en la elaboración de informes y presentaciones relacionadas con el Proyecto LALA - Consejería Académica.
10. Mantener una comunicación constante con las autoridades de la Universidad, informando sobre el avance y resultados del plan de mejora.

Responsabilidades del equipo de consejeros académicos:

1. Participar activamente en el análisis de la situación actual de la consejería académica y en la implementación de mejoras propuestas.
2. Brindar atención personalizada a los estudiantes, ayudándolos en la identificación y desarrollo de sus metas académicas y profesionales.
3. Mantener una comunicación constante con los estudiantes asignados, procurando al menos tres contactos durante cada ciclo académico.
4. Aplicar la metodología de abordaje, acompañamiento y derivación establecida en la consejería académica.
5. Participar en actividades de formación y capacitación continua en temas relacionados con la consejería académica y el Proyecto LALA.
6. Facilitar la implementación y uso del software LALA en el proceso de consejería académica.
7. Brindar retroalimentación y participar en las encuestas periódicas para evaluar la calidad del servicio de consejería académica.
8. Colaborar con el equipo de coordinación y animación del Proyecto LALA - Consejería Académica en la implementación de mejoras y evaluación del servicio.
9. Mantener una comunicación efectiva con otras instancias de apoyo para los estudiantes, facilitando la derivación y seguimiento de procesos.
10. Realizar un seguimiento y evaluación continua del impacto de su trabajo, utilizando los mecanismos establecidos y ajustando las estrategias implementadas según sea necesario.

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador

Conclusiones

Con la implementación de este plan de mejoras, se espera fortalecer la labor de los consejeros académicos y garantizar un acompañamiento integral a los estudiantes en la UPS. Mediante la mejora en la difusión, el incremento en el contacto y apoyo, la mejora en la orientación brindada, el establecimiento de canales de comunicación efectivos, la formación y capacitación del personal, la evaluación del trabajo, la promoción de la participación estudiantil, la creación de una red de colaboración docente y el seguimiento y evaluación del proyecto, se busca mejorar el rendimiento y la satisfacción académica de los estudiantes. Este plan será implementado durante un período de 36 meses, con el fin de evaluar su efectividad y realizar ajustes si es necesario.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANA MARIA REINO MOLINA

Turuhuayco 3-69 y Calle Vieja • PBX: (+593 7) 2050000 • Fax: 4088958 • Casilla Postal: 2074
e-mail: rector@ups.edu.ec • www.ups.edu.ec • Cuenca - Ecuador