



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 1 de 10

### 1. OBJETIVO

Ejecutar los apoyos del área de Bienestar Universitario de la ETITC, las cuales están encaminadas al fortalecimiento de la permanencia, la formación integral y la sana convivencia de la comunidad educativa.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los apoyos individuales y grupales relacionados con la prestación de los servicios de Bienestar Universitario a la comunidad. Este incluye el diseño de las actividades y/o servicios hasta el registro de los apoyos como evidencias de participación.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### Equipo de profesionales de Bienestar Universitario:

El equipo de Bienestar Universitario tendrá a cargo las siguientes responsabilidades.

- Gestionar de manera oportuna y eficaz los apoyos individuales solicitados por algún integrante de la comunidad educativa.
- Atender y/o acompañar al integrante de la comunidad educativa.
- Remitir los casos interna o externamente cuando así se requiera.
- Realizar seguimiento a los casos gestionados.
- Realizar el cierre de los casos con los cuales ya se ha cumplido los objetivos de acompañamiento.
- Planear los apoyos grupales.
- Generar y concertar el cronograma institucional de Bienestar Universitario.
- Realizar actividades y/o campañas grupales.
- Realizar asistencia y/o evaluación de los apoyos grupales.
- Registrar evidencias de los apoyos grupales e individuales.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 2 de 10

### 4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Atención individual:** Proceso en el cual se le ofrece a la o el estudiante un espacio privado y de confianza con el objetivo de abordar situaciones psicosociales, educativas y vocacionales que están afectando su desarrollo integral.

**Atención grupal:** Modalidad de atención centrada en la recuperación y la recreación de vínculos personales y sociales y de habilidades de relación. Se trata de una estrategia fundamental para combatir el aislamiento y facilitar que las personas realicen los cambios que crean más convenientes para su vida.

**Apoyos individuales:** Se refiere a la asistencia o ayuda brindada de manera personalizada a una persona, para satisfacer sus necesidades específicas, superar dificultades o alcanzar sus metas. Este apoyo puede ser de diferentes tipos, como emocional, académico, social o físico, y se adapta a las características y circunstancias particulares de la persona que lo recibe.

**Apoyos grupales:** Este tipo de apoyos se ofrece dentro de un grupo de personas que comparten intereses, necesidades o experiencias comunes. Este apoyo puede ser proporcionado en diferentes contextos, como en grupos de amigos, familiares, compañeros de trabajo, grupos terapéuticos, entre otros.

**Bienestar:** El Bienestar Universitario es concebido como un ambiente de formación multidimensional, en donde se busca fortalecer el "bien-ser, el bien-estar y el bien-vivir" a través del desarrollo psicoafectivo, social, espiritual, deportivo, recreativo y artístico de todos los miembros de la comunidad educativa.  
van en orden alfabético.

**Deserción:** Es la interrupción o desvinculación de los estudiantes de sus estudios. Es un evento que, aunque le ocurre al niño, joven, adolescente o adulto tiene causas y consecuencias en las instituciones educativas, las familias o el sistema educativo.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 3 de 10

**Estudiante:** Para la ETITC, el estudiante se define no solo como una persona que recibe un servicio educativo, sino que también se cataloga como un ser humano pluridimensional y axiológico.

**Estrategia:** Para la ETITC es entendida como el conjunto de procedimientos y técnicas empleados con el objetivo de promover el aprendizaje.

**Permanencia:** La retención, como dimensión asociada a la permanencia estudiantil, hace referencia al rol de las instituciones y a su capacidad por mantener matriculado al estudiantado desde el ingreso hasta la graduación.

**Procedimiento:** Documento de referencia que orienta las diferentes acciones y estrategias a implementar dentro de los servicios ofertados por el área de Bienestar Universitario de la ETITC.

**Registros adviser:** Son un conjunto de datos y actividades que permiten hacer un seguimiento y monitoreo del progreso y la situación académica de los estudiantes dentro de una institución educativa. Estos registros suelen incluir información sobre la asistencia, desempeño académico, avances en cursos, participación en actividades extracurriculares y cualquier otra variable relevante que indique si el estudiante está cumpliendo con los requisitos para continuar sus estudios sin interrupciones.

### 5. CONDICIONES GENERALES

- Todo apoyo que se preste en Bienestar Universitario debe contemplar y aplicar este procedimiento.
- Los apoyos de Bienestar Universitario deben diseñarse, planearse y ejecutarse bajo la coordinación de Bienestar Universitario.
- La inscripción a los apoyos que se presten en Bienestar Universitario debe realizarse a través de la plataforma adviser a la cual los estudiantes tienen acceso.
- La comunidad educativa podrá hacer uso de los servicios de Bienestar Universitario solicitándolos de manera personal en

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 4 de 10

cada una de las áreas.

### a. Áreas que prestan los servicios de Bienestar Universitario:

- Área de salud.
- Área de psicología.
- Área de acompañamiento y orientación espiritual.
- Área de deportes.
- Área de formación artística integral.
- Área de trabajo social.

### b. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<b>5.1 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIONES INDIVIDUALES.</b>				
<b>1. Solicitar el apoyo individual por parte de un integrante de la comunidad educativa:</b>  Un miembro de la ETITC solicita de manera autónoma el servicio de acompañamiento individual, bien sea de manera verbal, correo electrónico y/o a través de la plataforma de Adviser.	Equipo de profesionales Bienestar Universitario	Verificación de registro en el sistema Adviser	Módulo de registro de apoyos en el aplicativo Adviser.	Registro individual aplicativo de Adviser
<b>2. Atender y/o acompañar al integrante de la comunidad educativa:</b>				

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 5 de 10

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Cada de una de las áreas de Bienestar Universitario realizará la atención del caso de acuerdo con las necesidades de este.	Equipo de profesionales Bienestar Universitario	Verificación de registro en el sistema Adviser	Módulo de registro de apoyos en el aplicativo Adviser	Registro individual aplicativo de Adviser
<b>3. Remitir caso:</b> En caso de ser necesario se procederá a realizar la respectiva remisión interna y/o externa. <b>Nota 1:</b> Las remisiones externas aplican para las áreas de salud, psicología y trabajo social. <b>Nota 2:</b> Si se realiza remisión continua con la actividad se continua con la actividad No. 4, no se realiza remisión continua con actividad N° 5.	Equipo de profesionales Bienestar Universitario	Verificación de registro en el sistema Adviser	Módulo de registro de apoyos en el aplicativo Adviser.  Ley 1620 de 2013,	Registro de remisiones aplicativo de Adviser  GBU-FO-24 Remisión externa
<b>4. Realizar seguimiento:</b> Se realiza seguimiento al caso de acuerdo con el nivel de complejidad.  <b>Nota:</b> Aplica para las áreas de psicología,	Equipo de profesionales Bienestar Universitario	Verificación de registro en el sistema Adviser	Apoyos individuales del estudiante en el aplicativo adviser	Registro individual aplicativo de Adviser

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 6 de 10

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
trabajo social y salud.				
<b>5. Cerrar del caso:</b> El cierre del apoyo se dará una vez se realice el cargue de las evidencias en el aplicativo de adviser y/o hasta que se registre un nuevo apoyo en dicha plataforma.	Equipo de profesionales Bienestar Universitario	N/A	Módulo de registro de apoyos en el aplicativo Adviser	Registro individual aplicativo de Adviser
<b>5.2 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIONES GRUPALES</b>				
<b>1. Planear apoyo grupal:</b> La planeación para los apoyos grupales se realiza teniendo en cuenta los siguientes parámetros: Tipo, área, sub área, nombre de la actividad, población, tipo de actividad, responsable, fecha de inicio, fecha final, lugar, límite de participantes, objetivo, justificación, metodología y divulgación.	Equipo de Bienestar Universitario	Cronograma actividades de adviser	Módulo de registro de apoyos en el aplicativo Adviser	Ficha técnica del apoyo grupal de la plataforma de adviser
<b>2. Generar y concertar el cronograma institucional de Bienestar Universitario:</b>		Verificación de		

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 7 de 10

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>Las diferentes áreas de Bienestar Universitario al inicio de cada semestre académico planean y registran en el cronograma la oferta de actividades a realizar de acuerdo a la caracterización estudiantil.</p> <p><b>Nota:</b> Si se requiere ajuste en el cronograma regresa a la actividad N°1. No requiere ajuste, continúa con la actividad N°3.</p>	Equipo de Bienestar Universitario	socialización del cronograma de Bienestar Universitario.	Apoyo grupal - actividades – Calendario aplicativo de adviser	Cronograma de actividades de Bienestar Universitario y/o medio de socialización
<p><b>3. Realizar actividades y/o campañas grupales:</b></p> <p>Las diferentes áreas de Bienestar Universitario realizan las actividades programadas de acuerdo con lo proyectado en el cronograma de Bienestar Universitario. De la misma manera, se dejará registro de las participaciones en la plataforma dispuesta para tales fines.</p>	Equipo de Bienestar Universitario	N/A	Módulo de registro de apoyos - Apoyo Grupal - Actividades   Gestión	Registro en el sistema de Adviser
<p><b>4. Realizar asistencia y/o evaluación:</b></p> <p>Una vez realizadas las actividades se procede con el respectivo</p>				

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 8 de 10

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	RÉGISTRO RESULTANTE
diligenciamiento de la asistencia y/o de la evaluación de la actividad las cuales pueden ser a través de formularios y/o del aplicativo de adviser.  <b>Nota:</b> Las evaluaciones aplican de acuerdo con la pertinencia establecida por parte de las actividades grupales.	Equipo de Bienestar Universitario	Verificación de los registros de asistencia	Módulo de registro de apoyos - Apoyo Grupal - Actividades   Gestión	Registro en el sistema de Adviser
<b>5. Registrar evidencias:</b>  Se realiza el respectivo registro de las evidencias producto de las actividades desarrolladas en el aplicativo de adviser de cada una de las áreas de Bienestar Universitario.	Equipo de Bienestar Universitario	Verificación de soportes de las actividades	Módulo de registro de apoyos - Apoyo Grupal - Actividades   Gestión	Registro Sistema de Adviser

### c. ANEXOS:

GBU-FO-24 Remisión externa

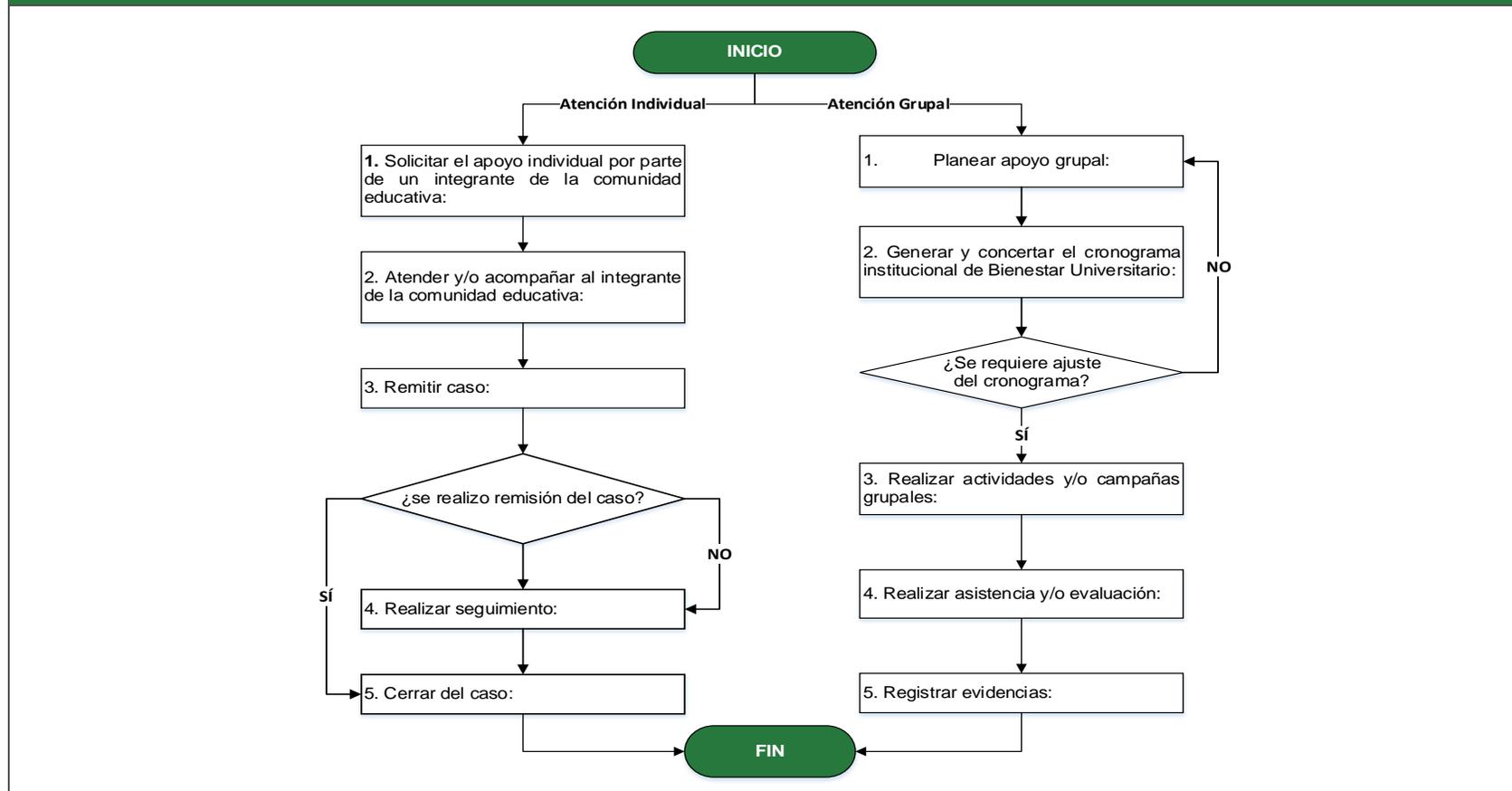
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



## 8. DIAGRAMA DE FLUJO





Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO ATENCIONES INDIVIDUALES Y GRUPALES

CÓDIGO: GBU-PC-03

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2025-04-21

PÁGINA: 10 de 10

### 9 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
<p><b>Registros adviser:</b> Son un conjunto de datos y actividades que permiten hacer un seguimiento y monitoreo del progreso y la situación académica de los estudiantes dentro de una institución educativa.</p> <p>Estos registros suelen incluir información sobre la asistencia, desempeño académico, avances en cursos, participación en actividades extracurriculares y cualquier otra variable relevante que indique si el estudiante está cumpliendo con los requisitos para continuar sus estudios sin interrupciones.</p>	Cuando se requiera.	<a href="https://permanencia.itc.edu.co/permanencia/login_page.php">https://permanencia.itc.edu.co/permanencia/login_page.php</a>

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2025-02-21	1	Adopción del procedimiento.

ELABORO	REVISO	APROBO
<b>GEMMA ORJUELA ORJUELA</b> Profesional Especializado Bienestar Universitario	<b>ANAY PINTO VALENCIA</b> Administrador de la Documentación	<b>JORGE HERRERA ORTIZ</b> Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)