



MINISTERIO DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON PROBLEMAS ECONÓMICOS Y ACADÉMICOS ANTE LA SITUACIÓN DE LA PANDEMIA COVID-19. CREADO POR LAS ASOCIACIONES DE IES EN CONSENSO CON MINEDUCYT-DNES COMO MODELO DE BUENA PRÁCTICA EN APOYO A LAS IES, (JULIO 2020).

COMITÉ DE APOYO A PROCESOS DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DESDE LAS IES

Consejo de Educación Superior, CES

Asociación de Universidades Privadas de El Salvador, AUPRIDES

Consortio de Instituciones de Educación Superior para el Crecimiento Económico, CIESCE

Consejo Nacional de Rectores de El Salvador, CONARES

IES REFERENTES:

UDJMD

UTEC

UNIVO

UDAB

Y DNES

Protocolo para brindar atención al estudiante a nivel interno

Modelo de Buena práctica, resultado del consenso con el CES y las Asociaciones representativas de las IES, para consideración de las IES.

No.	actividad	Tiempo de respuesta
1	Ingreso de solicitud de parte del Estudiante a la IES	3 días
2	Identificación del alumno y del problema presentado	
3	Tipificación del caso y categorización del mismo	
4	Respuesta de aceptación de la solicitud ante el estudiante	
5	Asignación a la unidad responsable de responderlo	4 días
6	Análisis académico y/ o financiero de cada caso	5 días
7	Elaboración de propuesta al estudiante, según el caso	
8	Reunión con cada estudiante, si ameritara, para conversar acerca del problema y propuesta elaborada	
9	Documentación de las propuestas, arreglos y comunicaciones entre la IES y el alumno	2 días
10	Emisión de acuerdo o nota de resolución	15 días después de ingresada la solicitud
11	Aplicación el acuerdo o resolución por parte de la IES.	15 días después de ingresada la solicitud
12	Creación de un mecanismo o auditoría para cumplir los acuerdos.	15 días después de ingresada la solicitud

- ▶ Es importante tomar las siguientes consideraciones:
 - Hacer partícipes a los estudiantes y construir con ellos las propuestas de solución.
 - Emitir Comunicados a los estudiantes desde las IES, es una de las buenas prácticas adoptadas.
- ▶ Se insta a las Instituciones a fortalecer las Unidades de Atención a estudiantes y que por medio de sus espacios de comunicación institucional se informe oportunamente sobre los procesos académicos, administrativos, financieros, entre otros; en este sentido, los casos de quejas que puedan surgir se aborden entre IES y estudiantes de manera adecuada y directa, con la información pertinente, agotando las vías correspondientes; y así se gestionen de manera interna, evitando que no se agoten las vías existentes, como ha sucedido anteriormente en algunos casos, que se avocan a la DNES sin haber gestionado ante la IES como primera instancia de solución.
- ▶ Se invita a promover en sus comunidades educativas campañas que incentiven a la No deserción estudiantil, motivando la continuidad educativa en este período de crisis sanitaria.
- El presente protocolo de acción para atender a estudiantes contará con amplia divulgación con apoyo del MINEDUCYT en su divulgación por medio de plataformas y redes sociales.

Acuerdo tomado como Comité al respecto de las graduaciones durante la Pandemia Covid-19

- ▶ Puntos importantes a considerar sobre las graduaciones:
- ❑ Para poder proceder con las graduaciones presenciales, podrá ser a partir de la fase 5 de Apertura Económica implementada por el Órgano Ejecutivo (Siempre y cuando las fases se desarrollen de acuerdo a lo previsto y no haya mayores inconvenientes y riesgos).
- ❑ Existiendo la posibilidad de continuar con las graduaciones virtuales o entrega de títulos sin acto, con acuerdo entre las partes, pudiendo suceder que graduandos consideren el riesgo que aun en esa fase pueda existir y prefieran llegar a un acuerdo con las IES para que se omita o se devuelva recursos cancelados para dicho acto.
- ❑ No se pueden realizar graduaciones en fases previas a la fase 5, para las graduaciones que se organicen en tiempo, será necesario que se envíe a la DNES las propuestas en detalle de cómo se organizará la logística para garantizar la seguridad sanitaria, y una vez recibida se enviará a la instancia correspondiente para su aprobación (MINSAL).