



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:
- ▶ Se promueve en las Instituciones a 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 o solicitudes que puedan surgir, se aborden de manera interna entre IES y estudiantes de manera adecuada y directa, con la información pertinente, agotando las vías correspondientes; evitando que no se agoten las vías existentes como primera instancia de solución.
- ▶ Se invita a la comunidad estudiantil a avocarse a las IES a las que pertenecen, para ser atendidos adecuada y pertinentemente en sus solicitudes.