
EL ACOMPAÑAMIENTO DESDE LA CONSEJERÍA ACADÉMICA EN LA UNAD.

Francia Liliana Villegas Ríos
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
francia.villegas@unad.edu.co
Yhon Gabriel Pinzón Salas
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
yhon.pinzon@unad.edu.co
Sindy Acevedo
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
sindy.acevedo@unad.edu.co

Resumen.

El modelo de Bienestar Unadista está integrado por tres estrategias que se articulan y dinamizan para favorecer la permanencia y retención estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-. La Consejería Académica como una de las estrategias referidas, desarrolla un programa de acompañamiento a estudiantes de primera matrícula, el cual se realiza en tres momentos claves del proceso formativo de los mismos: un primer momento a partir de los resultados de la prueba de caracterización, en el que se identifican los factores de riesgo de deserción y favorecedores de la permanencia y, se establecen acciones de acompañamiento acorde con una ruta definida y en coherencia con las necesidades formativas de cada estudiante; un segundo momento en el que se identifica el riesgo del estudiante a partir del proceso formativo desarrollado en los cursos académicos matriculados en el periodo, en este se establecen acciones de intervención académica, en articulación con las unidades que ofertan los cursos académicos; y un tercer momento a partir de los resultados académicos logrados por el estudiante en su proceso formativo, en este se valida la efectividad del acompañamiento brindado. El acompañamiento es registrado en un instrumento automatizado que muestra la trazabilidad del estudiante durante su proceso de formación y que permite la consolidación de los resultados, permitiendo un análisis cualitativo del proceso de acompañamiento a cada estudiante y un análisis cuantitativo del acompañamiento en general, para realizar un cálculo preliminar de la permanencia de los estudiantes nuevos.

Descriptor: Bienestar Institucional, Consejería Académica, Acompañamiento, Permanencia.

1. Modelo de Bienestar Institucional

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, universidad de carácter público, con 61 sedes distribuidas en el territorio colombiano, con 36 años de existencia y una oferta de programas en educación permanente, continuada, de pregrado y postgrado en modalidad de educación a distancia apoyado en e-learning, considera dentro de su plan de desarrollo institucional la Operación 4 Inclusión y permanencia, como una de las vías para favorecer (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 2015): "... la educación para todos y todas como un derecho fundamental, permitiendo el goce pleno de las capacidades, vivir y trabajar dignamente, aprendiendo y mejorando la calidad de vida..." (p.48). Inscrito en esta operación el proyecto 8: Permanencia y promoción

estudiantil, fundamenta el logro del objetivo mediante un modelo de Bienestar Unadista, que persigue entre otros (Bienestar Institucional, 2015):

- Generar vínculos de pertenencia con la vida universitaria para contribuir en la formación integral, calidad de vida y construcción de comunidad.
- Estimular el desarrollo de sólidos procesos de integración y de trabajo colaborativo, a través de las estrategias de promoción y prevención en la comunidad Unadista.
- Fomentar entre los miembros de la comunidad Unadista los valores de convivencia, respeto y solidaridad.

El modelo de Bienestar Unadista desarrolla tres estrategias: Acciones de Bienestar, E-monitoria y Consejería Académica. En ésta última, se inscriben las acciones que un equipo de profesionales ejecuta en apoyo a la permanencia, bienestar y promoción estudiantil y cuya razón de ser es fortalecer la apropiación del estudiante de la modalidad de educación abierta y a distancia y la promoción estudiantil con calidad.

En el mapa de procesos y procedimientos institucionales se encuentra el proceso misional Ciclo de vida del estudiante, el cual pretende garantizar las condiciones académicas y administrativas para el desarrollo del proceso formativo, dentro del cual se inserta el procedimiento (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 2017) Consejería académica, inscrito bajo la responsabilidad directa de la Vicerrectoría de Servicio al Aspirante, Estudiante y Egresado VISAE, y cuyo objetivo es:

Establecer las acciones para orientar a los aspirantes para el ingreso a la UNAD; programar, desarrollar y evaluar las actividades de acogida y acompañamiento a los estudiantes de primera matrícula en programas de grado y posgrado, con el fin de favorecer su integración a la modalidad de educación a distancia, la apropiación de las estrategias de aprendizaje y su promoción académica. (p.1).

La fundamentación revisada da pie para que se ahonde en una de las cinco líneas de acción que establece el procedimiento de consejería académica (figura 1) y se consolide al interior de la institución el ejercicio de “Acompañamiento de Consejería Académica”.

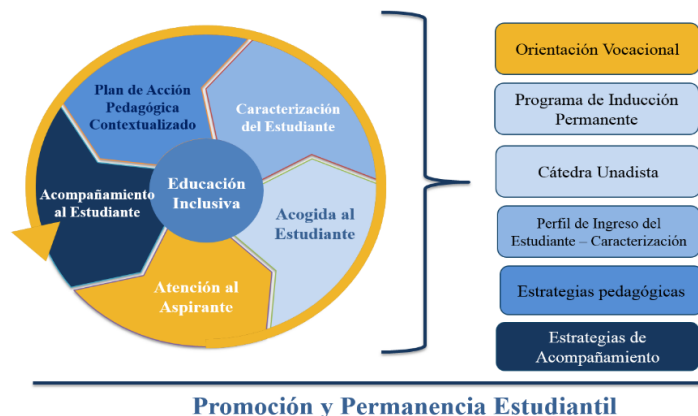


Fig. 1 Líneas de Acción Consejería Académica
Fuente: Equipo de Bienestar Unadista, 2017

2. Acompañamiento de Consejería Académica.

El término acompañamiento es un vocablo de uso frecuente en el sector educativo, en el ámbito familiar y en las comunidades humanas. Su desarrollo involucra a dos o más personas y a instituciones, que asumen un compromiso con la ayuda, la transferencia de conocimientos, de vida y de experiencias entre los acompañantes y sujetos acompañados. Asumen también un compromiso

con la lógica del cambio personal, institucional y del contexto. (Rivera, Flóres, & Cruz, 2013, p. 49).

En este mismo orden de ideas se encuentra: Acompañamiento es un proceso que implica utopía y pragmatismo... hace referencia a un trabajo sistemático que permite a los sujetos leer e interpretar el futuro con anticipación y, por tanto, trascender el inmediatismo. Les permite vivir y analizar el presente con realismo. Por ello, el empeño en que acompañantes y acompañados desarrollen la iniciativa y la propositividad. Esta concepción motiva una actitud que favorece la búsqueda de nuevos horizontes en el ámbito de las prácticas educativas, de las relaciones y de la articulación con el contexto. (García Romero, 2012, p. 12).

En la (Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 2013) el acompañamiento: “Se entiende como la implementación de las acciones de intervención psicosocial, pedagógicas y didácticas orientadas a disminuir en el estudiante los factores de riesgo académico y potencializar los factores favorecedores para su permanencia y el éxito académico en la UNAD.” (p.9).

Desde este contexto, la intervención psicopedagógica (Henaó, Ramírez, & Ramírez, 2006) se define como el: “conjunto de actividades que contribuyen a dar solución a determinados problemas, prevenir la aparición de otros, colaborar con las instituciones para que las labores de enseñanza y educación sean cada vez más dirigidas a las necesidades de los alumnos...”. (p. 218). Una de las áreas de acción desde la psicopedagogía es la orientación, y en éste orden de ideas, se plantea la orientación psicopedagógica de la forma que lo define (Bisquerra, 2005) como: “un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida...” (p. 2).

En la UNAD, la intervención psicopedagógica es realizada a partir del diagnóstico de las situaciones de orden psicológico, social, y académicas -referidas al nivel de desempeño en las competencias básicas de ingreso a la modalidad de educación a distancia- presentes en el estudiante; implementando diversas acciones de orden psicológico mediante el nodo de atención psicosocial, y de orden pedagógico y didáctico, mediante jornadas de inducción general, jornadas de inmersión en campus virtual, asesorías personalizadas, talleres de refuerzo, entre otros; para contribuir al progreso académico en el estudio en ambientes virtuales de aprendizaje AVA¹, así como para favorecer la apropiación del modelo pedagógico y de la metodología de aprendizaje, en pro de su permanencia estudiantil².

El acompañamiento de Consejería Académica a estudiantes de primera matrícula es integral, y las acciones que definen las responsabilidades del consejero se dinamizan y cobran sentido a través de la intervención anteriormente referenciada, desde una perspectiva de educación inclusiva.

2.1. Desarrollo del programa de acompañamiento de consejería académica.

El acompañamiento de consejería académica es la acción de intervención que permite identificar los factores que inciden en el riesgo de deserción del estudiante, para poder implementar acciones de acompañamiento adecuadas y conducentes a disminuir su impacto en el proceso formativo del estudiante y, la identificación de los factores protectores que favorecen la integración y permanencia del estudiante en su proyecto profesional.

¹ (Avila & Bosco, 2001) Ambientes Virtuales de Aprendizaje AVA: Se trata de aquellos espacios en donde se crean las condiciones para que el individuo se apropie de nuevos conocimientos, de nuevas experiencias, de nuevos elementos que le generen procesos de análisis, reflexión y apropiación. Llamémosle virtuales en el sentido que no se llevan a cabo en un lugar predeterminado y que el elemento distancia (no presencialidad física) está presente.

² (Velasquez, y otros, 2011) La permanencia estudiantil como objeto de seguimiento e intervención implica la indagación y búsqueda de diversas condiciones que pueden afectar positiva o negativamente la decisión de finalizar un proyecto de formación profesional como calidad educativa, medios de apoyo, acompañamientos, proyectos de vida de los estudiantes, entre otras.

El acompañamiento de consejería se realiza en dos etapas: La primera de ellas, referida a la asignación de estudiantes a los consejeros académicos y su respectiva capacitación. Se asignan un máximo de 170 estudiantes para cada consejero vinculado tiempo completo. La asignación está conformada por estudiantes matriculados en el curso académico Cátedra Unadista y estudiantes de primera matrícula que hayan iniciado su proceso de formación en la institución y que no tengan la Cátedra Unadista matriculada, pero que de igual forma requieren del acompañamiento y orientación en su proceso de ingreso. Paralelo a este proceso de asignación se hace una reunión de capacitación a consejeros donde se comparten los lineamientos para el desarrollo del acompañamiento.

La segunda etapa, referida al acompañamiento propiamente dicho, establece los niveles de riesgo del estudiante en tres momentos que se detallan a continuación y utiliza como instrumento para el registro del acompañamiento, una matriz en Excel, la cual cuenta con acciones automatizadas que reportan diferentes situaciones para cada estudiante. La matriz que diligencia cada consejero es consolidada al nivel de centros (sedes), zonas (regiones), escuelas (facultades) y/o programas académicos (carreras), según sea el interés y necesidades informacionales de la institución pudiéndose identificar los aspectos que inciden en la permanencia de los estudiantes.

Los aspectos que dan cuenta de cada uno de los momentos del acompañamiento de consejería académica, son los siguientes:

Primer momento - Diagnóstico inicial del estudiante. Para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, como institución de Educación Superior que propende por la calidad de los procesos académicos, es de vital importancia conocer las condiciones de ingreso de sus estudiantes, ya que no existen procesos de selección y de admisión, en este sentido se aplica una prueba de caracterización a estudiantes de primera matrícula de los programas de grado, esta prueba esta estructura para obtener del estudiante información básica personal, situación laboral, antecedentes académicos, situación de inclusión, situación familiar, aspectos de orden psicológico, estrategias de aprendizajes y hábitos de estudio y competencias básicas iniciales para estudiar en la modalidad a distancia.

Estos resultados son analizados juntos con otros factores del orden académico, institucional, psicosocial, socioeconómico, sociodemográfico y externos, que pueden estar presente durante las primeras semanas del proceso académico que ha iniciado el estudiante en la institución, con el fin de identificar los factores de riesgos y los factores favorecedores de la permanencia del estudiante y determinar el nivel de alerta inicial del estudiante en la institución (alto, bajo o sin alerta), a partir de ello el consejero establece un contacto inicial con sus estudiantes por diferentes medios (telefónico, Skype, correo electrónico, in situ, redes sociales) y establece unas acciones de acompañamiento que permitan mitigar, reducir o eliminar el impacto de esos factores de riesgos en el proceso formativo del estudiante. En este sentido, y desde la ruta de acompañamiento definida, el consejero dispone al servicio del estudiante: acciones pedagógicas contextualizadas que dan respuesta a las necesidades particulares y de inclusión del mismo; estrategias de intervención que implican desde remisión al nodo virtual de atención psicosocial, remisión al nodo virtual de emprendimiento, ofrecimiento de estrategias de acompañamiento pedagógicas para el desarrollo del aprendizaje autónomo, colaborativo y significativo, así como para fortalecer las competencias básicas necesarias para estudiar en la modalidad de educación a distancia y en ambientes virtuales de aprendizajes. Este acompañamiento se realiza durante las primeras 4 semanas del proceso formativo.

Segundo momento – Avances en proceso académico. Se realiza a partir de la quinta semana para todos los períodos ofertados y busca identificar los riesgos de los estudiantes en el desarrollo de su proceso formativo, en cada uno de los cursos académicos matriculados, con ello es posible

determinar un nuevo nivel de alerta del estudiante y establecer acciones de acompañamiento encaminadas a apoyar en el estudiante el éxito en su proceso formativo.

En este segundo momento es necesario un nuevo contacto con el estudiante para indagar las posibles causas que le impiden desarrollar el proceso académico acorde con los lineamientos académicos en cada curso y se le invita a participar de las estrategias de acompañamiento pedagógico para lograr su nivelación y éxito académico, así mismo, se evalúan los resultados de las acciones brindadas en el primer acompañamiento para verificar la efectividad de las mismas y/o la necesidad de fortalecerlas para minimizar su impacto en el proceso académico del estudiante.

Se establecen dos tipos de acciones de intervención fundamentales, así: a. Estrategias de acompañamiento pedagógico propias de las disciplinas, o de los cursos académicos matriculados, en común acuerdo con el equipo docente de las escuelas académicas que ofertan el curso. Estas, propende por la generación de un espacio pedagógico didáctico desde la mediación tradicional, por webconferencia y/o campus virtual, y buscan apoyar al estudiante en la comprensión y desarrollo de las intencionalidades formativas de cada curso, de las habilidades necesarias para su desarrollo académico, su efectiva integración a la metodología de educación a distancia, y la apropiación de las estrategias de aprendizajes; estos espacios se concretan mediante talleres, conferencias, charlas, a través del abordaje de temáticas propias de la disciplina de formación, aprendizaje autónomo, colaborativo y significativo, competencias lectoras, escritoras, matemáticas y teleinformáticas, técnicas y hábitos de estudio entre otras. b. Estrategias complementarias de remisión a otras instancias de apoyo, por ejemplo, la remisión a los nodos de bienestar: Nodo de Orientación en Salud, Atención para la Educación Inclusiva, Nodo de Orientación Psicosocial, Nodo de Emprendimiento.

Tercer momento - Resultados del proceso académico. Este tercer acompañamiento se realiza una vez finalizado el periodo académico, después de la semana 16 para periodos regulares y/o la semana 8 para periodos complementarios y, evalúa la efectividad del ejercicio de acompañamiento brindado al estudiante durante el periodo académico. Inicialmente se verifica el nivel de aprobación de los cursos matriculados por los estudiantes, determinando cantidad de cursos aprobados y reprobados durante el periodo académico, esto permite verificar la finalización del periodo académico por parte del estudiante y finalmente, se hace un tercer contacto con el mismo para obtener un indicador preliminar de su permanencia o abandono del proceso formativo, indagando en él, su intención de proceder a una nueva matrícula.

El ejercicio de acompañamiento cuenta además con un cronograma que precisa los intervalos de tiempo en los cuales se desarrollan cada uno de los tres momentos definidos, Así mismo, se realizan acciones de seguimiento y control al acompañamiento en tres niveles de verificación (local, zonal y nacional), desde donde se revisan los resultados de los reportes del consejero en la matriz en relación con el número de estudiantes asignados, coherencia y pertinencia de las estrategias ejecutadas, resultados preliminares de permanencia. El consejero cuenta con procesos de realimentación para la mejora de su accionar.

3. Resultados del acompañamiento

Los reportes obtenidos del ejercicio de acompañamiento evidencian las situaciones encontradas al inicio, en el momento intermedio y, en la finalización del proceso académico de los estudiantes de primera matrícula; con el fin de tener más claridad en el diseño de estrategias de apoyo que se puedan implementar con los estudiantes, así como con la finalidad de obtener indicadores preliminares de la permanencia; los cuales son contrastados al cierre del siguiente periodo de matrícula, para precisar las cifras de deserción temprana y poder verificar la eficacia del ejercicio de acompañamiento.

Para la vigencia 2017 en el primer semestre del año se ofrecieron dos periodos académicos y los resultados alcanzados se presentan de la siguiente forma:

Momento Inicial. Referido a las condiciones con las que el estudiante inicia su proceso académico, las cuales permiten determinar las estrategias de nivelación académica de las competencias de los estudiantes, así como el acompañamiento inicial del consejero para proveer de herramientas y estrategias para su adaptación a la modalidad de educación a distancia y al modelo pedagógico del estudiante.

En el periodo 16-01 se acompañaron 11782 estudiantes de los cuales, realizan la prueba de diagnóstico de competencias de ingreso solamente 11382 estudiantes de pregrado, el resto son estudiantes de posgrado que no la realizan. La condición de riesgo inicial encontrada es:

Nivel de Riesgo	No. Estudiantes	%
Alto	2088	18.3
Bajo	3234	28.4
Sin Riesgo	6060	53.2
TOTAL	11382	100.0

En el periodo 16-02 se acompañaron 4567 estudiantes de los cuales, realizan la prueba de diagnóstico de competencias de ingreso solamente 4525 estudiantes de pregrado, el resto son estudiantes de posgrado que no la realizan. La condición de riesgo inicial encontrada es:

Nivel de Riesgo	No. Estudiantes	%
Alto	919	20.3
Bajo	1353	29.9
Sin Riesgo	2253	49.8
TOTAL	4525	100.0

Momento Intermedio. Referido a las situaciones de alerta en el avance del proceso académico adelantado por el estudiante, las cuales determinan las estrategias académicas y pedagógicas a implementar en articulación con las escuelas y el acompañamiento docente para favorecer el éxito académico en los estudiantes.

En el periodo 16-01 se obtuvieron los siguientes resultados:

SITUACION DE RIESGO POR ALERTA ACADEMICA	No. Estudiantes	%
Ha desarrollado actividades en el 100% de los cursos	7176	60.9
No ha desarrollado actividades en el 50% de los cursos	1810	15.4
No ha desarrollado actividades en el 70% de los cursos	1551	13.2
No ha desarrollado actividades en los cursos	1245	10.6
TOTAL	11782	100

En el periodo 16-02 se obtuvieron los siguientes resultados:

SITUACION DE RIESGO POR ALERTA ACADEMICA	No. Estudiantes	%
Ha realizado actividades en todos los cursos - Sin Alertas	1464	32.1
Ha desarrollado actividades por encima del 90% de los cursos y por debajo del 100% de los cursos	445	9.7
Ha desarrollado actividades por encima del 50% de los cursos y por debajo del 90% de los cursos	1058	23.2
Ha desarrollado actividades en menos del 50% de los cursos	1053	23.1
No ha desarrollado actividades en los cursos	547	12.0
TOTAL	4567	100

Momento final. Referido a los resultados del proceso académico del estudiante, los cuales determinan el nivel de efectividad del acompañamiento brindado por el consejero a los estudiantes, en este sentido los resultados encontrados son:

Situación Final	16-01	%	16-02	%
Estudiantes acompañados en proceso	11782	100	857	100
Finalizaron proceso	8492	72.1	3001	65.7
No finalizaron proceso	3290	27.9	1566	34.3
Totales	11782	100	4567	100
Estudiantes retirados	1401	11.9	548	12.0
Cancela o Aplaza	144	1.2	64	1.4
Estudiantes que continúan en el proceso ³	8088	68.6	2730	59.8
Estudiantes imposibles de contactar	2149	18.2	1225	26.8
Totales	11782	100	4567	100

De los 11782 estudiantes asignados en acompañamiento en el primer periodo del año se espera la continuidad de 8088 (68,6%) estudiantes, se evidencia el retiro de 1401 (11,9%) estudiantes, 144 (1,2%) estudiantes que aplazaron o cancelaron matrícula y 2149 (18,2%) estudiantes no se pudieron contactar.

De los 4567 estudiantes asignados en acompañamiento en el segundo periodo del año se espera la continuidad de 2730 (59,7%) estudiantes, se evidencia el retiro de 548 (11,9%) estudiantes, 64 (1,4%) estudiantes que aplazaron o cancelaron matrícula y 1225 (26,8%) estudiantes no se pudieron contactar.

Resultados finales – permanencia temprana

Estos resultados se obtienen a partir de la matrícula de los estudiantes acompañados en los dos periodos ofertados en el primer semestre del año, que realizaron su matrícula en los dos periodos ofertados en el segundo semestre del año, y a partir de ello se realiza el cálculo del indicador de permanencia temprana, así:

Periodo	Cantidad Estudiantes Acompañamiento	Estudiantes Repiten Matrícula	% permanencia temprana	% deserción temprana
16-01	11782	7084	60,1	39,9
16-02	4567	2392	52,4	47,6

Del cuadro anterior, se puede identificar que, en el primer periodo se logra una permanencia temprana del 60,1% y en el segundo periodo del año del 52,4%. Se cuenta entonces, con un valioso estimativo de la permanencia estudiantil, que facilita acciones de planificación institucional con miras a cálculo de metas de matrícula, metas de permanencia, acciones de mejoramiento y cualificación de consejería académica, fortalecimiento de cursos de primera matrícula, mejoramiento de acciones de bienestar entre otros.

³ Indicador preliminar de permanencia

4. Conclusiones

El programa de acompañamiento -como una de las líneas de acción de la Consejería Académica de la UNAD-, ofrece claridad para la ejecución de la labor del consejero académico, a partir de la asignación específica de los estudiantes y la capacitación realizada a los mismos, para el desarrollo del programa.

El consejero académico al realizar el acompañamiento a los estudiantes asignados, tiene un diagnóstico oportuno de las situaciones de riesgo del estudiante, lo que le permite realizar acciones contingentes y/o acciones preventivas, en la dinámica de interacción con el estudiante, para mitigar los factores de riesgo detectados y/o establecer acciones potenciadoras de apoyo a la permanencia.

Los resultados del programa de acompañamiento de consejería académica, se convierten en insumos que favorecen la articulación con otras áreas de la institución, tales como los docentes de escuela en los cursos de primera matrícula, la vicerrectoría académica y de investigación, registro y control académico, laboratorios, nodos de atención de bienestar, entre otros, para la toma de decisiones y concertación de acciones integrales de apoyo al estudiante.

El programa de acompañamiento de la consejería académica permite el establecimiento de acciones de mejora, no solo desde la razón de ser del acompañamiento (el estudiante), sino desde la cualificación de la misma dinámica de acompañamiento, ofreciendo elementos de análisis para la definición de actuaciones del consejero, de la consejería y de la institución en pro del mejoramiento de la permanencia estudiantil.

5. Perspectivas

La segunda fase del ejercicio de acompañamiento de consejería académica tiene prevista la migración al sistema de información de la Vicerrectoría de Servicio al Aspirante, Estudiante y Egresado SIVISAE. Se espera que el SIVISAE evolucione hacia un módulo parametrizado que de manera automática precise el nivel de riesgo, el nivel de alerta y el reporte específico final del estudiante.

Se realizará a partir de este ejercicio de acompañamiento, la contrastación con los resultados reales de retención y permanencia que se reportan a SPADIES, para corroborar la validez de los resultados calculados y por ende de las estrategias y acciones derivadas del acompañamiento.

Referencias

Avila, P., & Bosco, M. (1-5 de Abril de 2001). *Ambientes virtuales de aprendizaje una nueva experiencia*. Obtenido de Investigación y desarrollo. Instituto Latinoamericano de la comunicación educativa: http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/c37ambientes.pdf

Bienestar Institucional. (2015). Modelo de bienestar unadista para la modalidad abierta y a distancia. Bogotá: UNAD.

Bisquerra, R. (2005). Marco Conceptual de la orientación psicopedagógica. *Revista Mexicana de Orientación Educativa - REMO*, III, 2-8. Obtenido de www.remo.ws/revistas/remo-6.pdf

García Romero, D. (2012). *Acompañamiento a la práctica pedagógica*. Santodomingo- República Dominicana: Centro Cultural Poveda.

Henao López, G. C., Ramírez Nieto, L. A., & Ramírez Palacio, C. (2006). Qué es la intervención psicopedagógica: Definición, principios y componentes. *El ñgora USB.*, 6(2), 147-315. Obtenido de [http://web.usbmed.edu.co/usbmed/elagora/docs/agora10/Agora%20Diez%20\(Tema%204%20Que%20es%20la%20Intervencion%20Psicopedagogica\).pdf](http://web.usbmed.edu.co/usbmed/elagora/docs/agora10/Agora%20Diez%20(Tema%204%20Que%20es%20la%20Intervencion%20Psicopedagogica).pdf)

Rivera, E., Flóres, K., & Cruz, M. (2013). El acompañamiento pedagógico una experiencia en la formación de docentes en servicio en contextos de educación intercultural bilingüe. *Uni-pluri/versidad*, 13(2), 44-50.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (13 de Diciembre de 2013). Reglamento Estudiantil. Obtenido de www.unad.edu.co: https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2013/COSU_ACUE_029_20131229.pdf

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (29 de Agosto de 2015). Plan de desarrollo 2015-2019. Bogotá: UNAD. Obtenido de Plan de desarrollo 2015-2019: https://informacion.unad.edu.co/images/planeacion/planesDeDesarrollo/PLAN_DESARROLLO_2015-2019.pdf

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (11 de Julio de 2017). Sistema Integrado de Gestión. Obtenido de Procedimiento Consejería Académica: <https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/procedimientos/P-7-7.pdf>

Velasquez, M., Posada, M., Gómez, D., López, N., Vallejo, F., Ramírez, P., . . . Vallejo, A. (17 y 18 de Noviembre de 2011). Acciones para favorecer la permanencia. Obtenido de ALFA-GUIA : http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clabes/ST_2_Acceso_Integracion/28_VelazquezM_AccionesPermanencia.pdf