

PROTOCOLOS Y RUTAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA EQUIDAD, LA INCLUSIÓN Y LA INTERCULTURALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Línea Temática: Prácticas de integración en educación superior para la reducción del abandono - Práctica.

*Luz Yarime coy Guerrero, Luz.coy@unad.edu.co
Diana Marcela Tabarquino, Diana.tabarquino@unad.edu.co
Universidad nacional Abierta y a Distancia*

Resumen

La educación de por sí debe ser inclusiva, pues su esencia y fin debe garantizar el acceso libre al conocimiento de todos y todas sin ningún tipo de condicionante (Casanova, 2021); sin embargo, y debido a las diferentes perspectivas de autores y sistemas, desde la que se ha abordado, ha sido necesario adjudicar el término de “inclusiva” para hacer evidente que esta debe prestar especial atención a quienes pertenecen a grupos poblacionales que históricamente han sido proclives a la exclusión (Edström, Gardelli, & Backman, 2022), de allí, la necesidad de la creación de estrategias, que permitan el tránsito hacia la comprensión de la diversidad como una oportunidad para enriquecer el quehacer educativo, y así transitar hacia escenarios que le apunten a la equidad social. Por lo anterior, el **propósito** de este artículo, está orientado a brindar un contexto de la aplicabilidad de los protocolos y rutas de atención diferencial implementados en la Universidad UNAD, cuyo objetivo es abordar y dar respuesta a las particularidades de los estudiantes para brindar un servicio educativo de calidad, especialmente a quienes pertenecen a grupos que han sido denominados como de interés priorizado (GIP); y con ello garantizar en igualdad de condiciones su retención, permanencia y graduación del sistema.

Descriptores o palabras clave: Educación inclusiva, Grupos de Interés Priorizado, Protocolos y Rutas de Atención Diferencial.

Contextualización:

La educación inclusiva sigue estando enmarcada en un proceso que requiere afrontar diferentes retos que permitan solventar las dificultades que a lo largo de su trayectoria ha obstaculizado la atención diferencial desde un abordaje de derechos humanos, equidad, accesibilidad, participación y calidad, pues los estudiantes que pertenecen a grupos poblacionales que históricamente han sido vulnerados, siguen estando expuestos a escenarios de segregación y discriminación, debido a las barreras que aún permanecen en el sistema y que están asociadas a prácticas culturales, actitudes en la prestación del servicio, y la falta de formación docente (González, Martín y Poy, 2019, Hernández et al., 2018 y MEN, 2013), hechos que impiden que el acceso a la educación superior se dé de manera libre y equánime. De lo anterior, que sea hecha necesaria la gestión de acciones contundentes que lleven a toda la comunidad educativa a un ejercicio de concienciación frente a su inclusión en la universidad, acciones que deben estar enmarcadas con la apertura, acogida y respeto por la diversidad, pues esto propende por la garantía de un ejercicio en el que la comunidad universitaria transite hacia la igualdad de oportunidades que se debe brindar al estudiantado y



especialmente a quienes debido a ciertas características asociadas a condiciones biopsicosociales, geográfico espaciales y/o étnico culturales tienen mayor riesgo de deserción del sistema.

Si bien a través de la historia diferentes luchas lideradas por colectivos denominados como minorías han llevado a la movilización de acciones para superar barreras de orden físico y arquitectónico al punto de instaurar medidas desde el diseño universal de arquitectura y urbanismo, aún persisten barreras asociadas entre otras a la interacción, la participación, la comunicación, las actitudes, prácticas culturales, pedagógicas, didácticas y curriculares, políticas y normativas que siguen estando presente en la academia e impiden el establecimiento de una cultura universitaria inclusiva. Watzlawick, (2011), afirma que una de las barreras que más afecta los procesos de inclusión, están asociadas con la atención y servicio brindado por parte del profesorado a los estudiantes que requieren de atención diferencial, ya que su actitud, pensamiento y accionar, se encuentra permeado por imaginarios y prácticas que no reconocen ni aceptan la diversidad en los estudiantes, pues consideran que la academia es un espacio abierto solo para cuerpos y mentes normativos que aprenden bajo una misma modalidad y tiempos promedio (Toboso y Guzmán, 2009). Esta perspectiva, avala y respalda que toda práctica de enseñanza se debe estandarizar y homogeneizar, ya que, desde una postura de igualdad todo el estudiantado debería ser evaluado bajo los mismos parámetros, es decir, bajo la misma modalidad, en los mismos tiempos, con los mismos medios, en los mismos espacios, para que de esta manera todos alcancen los mismos logros; lo contrario entonces, supone una desventaja para el resto de estudiantes que representan mayoría, de allí que los ajustes razonables suponen que un mínimo del estudiantado obtendrá los mismos resultados con menor esfuerzo que el resto (Sempertegui, 2021).

Teniendo en consideración esta problemática generalizada que desde su narrativa de discriminación y segregación ha permeado todo el sistema educativo superior, surge la necesidad de crear espacios, canales y estrategias que permitan un escenario de concienciación colectiva donde los agentes educativos puedan tener espacios de cualificación para la concienciación y el ejercicio ético y comprometido de su labor, que les permita brindar un servicio educativo de calidad y ajustado a las necesidades y particularidades de sus estudiantes, pues en concordancia con lo manifestado anteriormente por los autores, García Navarro, X., Guirado Rivero, V. D. C., Largo Arena, E. A., & Bermúdez López, I. L. (2022) refuerzan la idea indicando que estas actitudes y posturas, suponen una de las barreras más marcadas que obstaculizan los procesos de inclusión en educación debido a todas las actitudes, malas prácticas curriculares, evaluativas, y procedimentales que ocurren en la academia.

Siendo este el panorama dentro del sistema educativo, la responsabilidad de las instituciones, debe estar orientada a generar acciones que permitan contrarrestar todo escenario que posibilite la exclusión, razón por la cual, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, ha venido realizando todo un despliegue de acciones que permitan el tránsito hacia una cultura universitaria inclusiva, para dar cumplimiento al llamado del Ministerio de Educación Nacional, pero también desde su sentido de responsabilidad social en coherencia con lo promulgado desde su misión, su Proyecto Académico Pedagógico Solidario, las responsabilidades sustantivas y su plan de desarrollo.

Es así como, desde el Sistema Nacional de Consejería Académica, unidad que hace parte de la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados, se ha generado un despliegue de acciones conjuntas para la cualificación en atención diferencial de toda la comunidad educativa, de la cual como esta estrategia de acción tangible, generó los protocolos y rutas de atención diferencial para orientar a toda la comunidad educativa frente al abordaje de los estudiantes que pertenecen a los grupos de interés priorizado y los cuales han sido difundidos de forma masiva a más de 18.122 actores que incluyen docentes, estudiantes, administrativos, personal de apoyo y



externo, permitiendo que se pueda brindar un servicio educativo realmente inclusivo, todo ello propendiendo la garantía del derecho a una educación de calidad.

Objetivo:

Identificar la pertinencia y efectividad de la aplicabilidad de los protocolos y rutas de atención de educación inclusiva e intercultural que tiene la UNAD para la atención, retención y permanencia de los estudiantes que pertenecen a los grupos de interés priorizado (GIP)

Objetivos específicos.

Reconocer las necesidades específicas de los estudiantes que pertenecen a los grupos de interés priorizado en la UNAD Colombia

Implementar las acciones sugeridas en los protocolos y rutas de atención diferencial, para favorecer la atención integral del estudiantado teniendo en cuenta sus características y diversidad

Descripción:

La UNAD no es ajena a la realidad y situación ya planteada asociada a escenarios de inequidad que permean la educación, por ello responde y atiende de manera rigurosa la exigencia de la aplicación de los Lineamientos Política de Inclusión e Interculturalidad del Ministerio de Educación Nacional – MEN, comprendida por esta como fundamental para garantizar un proceso de inclusión real (MEN, 2013). De esta manera, atendiendo a la política, pero también a lo promulgado desde su misión y responsabilidad social, ha venido implementando lineamientos de educación inclusiva e intercultural desde el año 2013, adoptando estrategias para su aplicación en cumplimiento con la normatividad vigente que se hicieron aún más contundentes a partir del año 2019, donde el eje de Caracterización e Inclusión de la Consejería Académica de la UNAD comenzó a establecer con mayor evidencia, medidas específicas para atender a los estudiantes de los GIP, lo que condiciona el fortalecimiento de los procesos de cualificación masivo a los docentes para formarlos desde un enfoque diferencial y acción sin daño para atender de manera pertinente a estos colectivos poblacionales.

De lo anterior que, desde el año 2021 se vienen creando protocolos y rutas para la atención diferencial de estos grupos poblacionales. Así mismo, y en la necesidad de profundizar en cada uno de los protocolos y guías creados, en el 2022 se implementó una estrategia de cualificación institucional a través de un formato de seminario itinerante, el cual fue denominado como “Seminario Itinerante de la Consejería Académica: Educación a Distancia sin Distancias”, que logró un impacto social de 15.849 participaciones en su primera versión, lo que finalmente sumó, tanto herramientas tecno pedagógicas, en acciones puntuales para la atención a estos grupos poblacionales pertenecientes a los GIP. Dado el éxito de la primera versión, del Seminario Itinerante, se proyectó su desarrollo para el año 2023, el cual se encuentra en curso y a la fecha cuenta con un total de 2.273 participaciones.

Teniendo en consideración el alcance logrado en la evolución de la implementación de la política de inclusión educativa en la UNAD, y con ánimo de comprender las percepciones que tiene la comunidad académica y administrativa de la universidad frente a los procesos de atención e inclusión a los GIP, desde un enfoque de derechos con diseño universal, es fundamental evaluar las directrices de inclusión que se han utilizado para abordar las necesidades educativas de los estudiantes pertenecientes a estos grupos de interés, así como la efectividad de las políticas de inclusión, considerando que esta es una de las responsabilidades sustantivas y causa socialmente incluyente de la UNAD (Afanador, 2021).

En este contexto, es imperativo observar la pertinencia de proponer acciones afirmativas y ajustes razonables, según los resultados de la evaluación, para ofrecer a estos colectivos poblacionales la



atención que en términos de inclusión requieren, sumando con ello al alcance de una de las condiciones del Ministerio de Educación (MEN) para lograr tanto la continuidad de los registros calificados de la oferta académica como perfeccionar la atención a la diversidad y así garantizar un aumento en el porcentaje de retención, permanencia y graduación de estos grupos poblacionales de la UNAD Colombia.

En cuanto al estamento docente, vale exponer que la UNAD, consciente de su responsabilidad con la inclusión (Acevedo, Villegas & Pinzón, 2020), desarrolla un temario para cualificar a sus docentes, en la comprensión y aplicación de protocolos y rutas de atención necesarios para el acompañamiento integral a los estudiantes en su diversidad (Guerrero & Soriano, 2022), con lo que se espera brindar soluciones adaptadas a sus necesidades educativas individuales, fomentar el compromiso con su proyecto de vida y contribuir a reducir la tasa de deserción.

Nos encontramos entonces, ante una apuesta de evaluación no solo a la política de inclusión implementada en la UNAD con enfoque estratégico y diferenciado en los GIP sino también la vinculación actuante del estamento docente en este ejercicio, cuyos resultados, se espera que redunden en los ajustes a la política y su impacto a la retención, permanencia y graduación.

Aplicabilidad de la estrategia

La justificación de la propuesta basa su apuesta en la necesidad de la cualificación docente en atención diferencial como un elemento clave para avanzar hacia un escenario universitario inclusivo que dé respuesta desde una perspectiva de derechos a la atención de grupos poblacionales que han sido denominados como priorizados en educación superior, de allí que en el compromiso desde la academia pero también de responsabilidad social con el estudiantado se proyecte una programación en la que mediante encuentros virtuales, toda la comunidad educativa tenga acceso abierto a una cualificación que le permita fortalecer y/o adquirir estrategias para la atención a las particularidades que hacen parte de la diversidad que caracteriza al estudiantado. Aunado a estos procesos de cualificación, toda la comunidad educativa tiene acceso a información complementaria proporcionada mediante la disposición de recursos de consulta abierta y permanente como lo son un micrositio de inclusión y unos protocolos y rutas de atención diferencial.

Para el año 2022 se llevaron a cabo 10 sesiones del Seminario Itinerante en cada una de las sesiones y teniendo en cuenta la temática abordada, se fueron socializando uno a uno los protocolos y rutas de atención de estudiantes pertenecientes a grupos de interés priorizados en educación superior. Las temáticas proyectadas fueron:

Tabla 1

Proyección sesiones de cualificación en atención diferencial año 2022

Temática de cualificación	Fecha de desarrollo de la sesión	Total participantes
Lanzamiento del seminario Itinerante de Educación y Aprendizaje a Distancia Lección Inaugural	Mayo 11 de 2022	234
Una educación inclusiva para una sociedad diversa: barreras y facilitadores	Mayo 25 de 2022	339
Conmemoración del día nacional de estudiante como líder del cambio y de transformación en su contexto	Junio 6 de 2022	136
Conéctate con tu salud mental	Junio 22 de 2022	121



La interacción permanente, una gran posibilidad en el Modelo Pedagógico Unadista	Agosto 25 de 2022	90
Miradas y perspectivas hacia el acompañamiento de personas con discapacidad en la educación a distancia y virtual	Septiembre 14 de 2022	99
Conectivismo: Teoría del aprendizaje en la era digital del Caos.	Septiembre 29 de 2022	127
Tejiendo la educación a Distancia: Una oportunidad de Vida desde la interculturalidad	Octubre 12 de 2022	93
Catedra de Género y Derechos Humanos Re-conociendo la Violencia de Género: viendo, oyendo y actuando	Noviembre 9 de 2022	105
Catedra de Género y Derechos Humanos Re-conociendo la Violencia de Género: viendo, oyendo y actuando - Campaña de vacunación para el buen trato	Noviembre 16 de 2022	103
Total participaciones	-	1447

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Seguimiento del impacto a cierre del año 2022

Total participaciones	1447
Total asistentes en vivo	1781
Réplicas a cierre 2022	14068
Gran total	15849

La propuesta de atención diferencial para el año 2023 se encuentra en curso, se proyectaron 15 sesiones de las cuales se han desarrollado 12 con un total de 2885 participaciones.

Resultados

Desde el año 2021, la UNAD creó y elaboró ocho guías y procedimientos para la atención integral de estudiantes pertenecientes a GIP, uno por cada grupo de interés, dentro de los cuales se elaboraron las rutas de atención para estudiantes con discapacidad visual, auditiva, intelectual, física, psicosocial, adulto mayor, Etnias y estudiantes privados de la libertad; cada ejemplar tiene una estructura orientada a brindar al lector un contexto y guía para la atención de los stakeholders, de acuerdo con las características de cada grupo específico de estudiantes.

Las cartillas que contienen las rutas de atención diferencial han sido difundidas a toda la comunidad educativa mediante el seminario itinerante, medios oficiales de comunicación y difusión masiva, y en encuentros de cualificación; todo ello con el fin de garantizar que sea de conocimiento y aplicabilidad desde diferentes unidades y sistemas que contempla la UNAD.

Todo este despliegue hasta el momento contempla cerca de 18.122 actores de la comunidad educativa y externos que han accedido a la información y se convierten en potenciales replicantes de la misma, hecho que contribuye a que cada vez más personas conozcan algunas acciones que pueden llevar a cabo en pro de esa apertura hacia el respeto y aceptación de la diversidad.



Si bien todo este ejercicio supone todo un desafío para poder romper todos los paradigmas asociados a la inclusión en el sistema educativo, representa los primeros pasos camino a esa concienciación y empoderamiento colectivo de la defensa de una educación que realmente sea para todos.

Conclusiones

El Seminario itinerante se ha posicionado como un escenario valioso de cualificación para la comunidad universitaria en atención a los GIP desde un enfoque diferencial y acción sin daño. Se ha hecho la divulgación de los 8 Protocolos y Rutas de Atención diferencial teniendo en cuenta las características de cada grupo poblacional priorizado, para brindar un servicio ajustado al contexto, esta divulgación se ha hecho a más de 1800 personas de toda la comunidad educativa y externa.

Con la elaboración y divulgación de los Protocolos y Rutas de atención diferencial, hemos contribuido a solventar el reto propuesto por el MEN en cuanto a la necesidad de cualificar a los docentes desde un enfoque diferencial y acción sin daño a la diversidad.

Como acción de mejora es necesario fortalecer las estrategias que permitan divulgar de manera masiva y con mayor impacto, la información contenida en los Protocolos y rutas de atención diferencial a los Grupos de Interés Priorizado en Colombia.

Con el despliegue y acogida que ha tenido la divulgación de los protocolos y rutas para la atención para estudiantes desde un enfoque diferencial y acción sin daño en la universidad de estudiantes que pertenecen a grupos poblacionales que por sus características y particularidades han tenido que ser priorizados, se está haciendo un aporte valioso, contundente y masivo frente al cómo debe ser el accionar por parte de los agentes educativos del sistema universitario para propender por la garantía del derecho a una educación de calidad, hecho que más allá del cumplimiento de una política, se convierte en un escenario y un paso importante para contribuir a los procesos de equidad e inclusión social.

Si bien actualmente se encuentra en desarrollo la segunda versión del seminario, con sesiones de cualificación en atención diferencial por cada grupo de interés priorizado, se espera poder seguir fortaleciendo e implementando estrategias y acciones que desde la innovación y un enfoque de equidad y derechos humanos, contribuya a que cada vez más a que personas sin ningún tipo de excepción puedan acceder a un sistema educativo sin barreras para favorecer los procesos de acceso, retención y permanencia estudiantil.

Referencias

- Afanador, J. A. L. (2021). Educación, virtualidad e innovación: Estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad. Libros Universidad Nacional Abierta ya Distancia, 1-35.
- Acevedo Velandia, S. J., Villegas, F. L., & Pinzón Salas, Y. G. (2020). Perfil inicial del estudiante desertor temprano en la modalidad de educación a distancia, una experiencia desde la Universidad Nacional Abierta ya distancia, UNAD.
- Casanova, M^a A (2011). Educación inclusiva: un modelo de futuro. Madrid: Wolters Kluwer. Castillo Guzmán, E., & Guido Guevara, S. P. (2015). La interculturalidad: ¿principio o fin de la utopía? *Revista colombiana de Educación*, (69), 17-44.



- Coy Guerrero, L. Y., Pérez, J. C., & Fernando Cañón, V. (2021). Inclusión educativa con enfoque diferencial en la UNAD a través de las TIC.
- Edström, K., Gardelli, V., & Backman, Y. (2022). Inclusion as participation: mapping the participation model with four different levels of inclusive education. *International Journal of Inclusive Education*, 1-18.
- García Navarro, X., Guirado Rivero, V. D. C., Largo Arena, E. A., & Bermúdez López, I. L. (2022). Educación inclusiva: derecho de todos a una educación de calidad. *Conrado*, 18(87), 298-305.
- Gonzalez-Gil, F., Martín-Pastor, E., & Poy Castro, R. (2017). Educación inclusiva: barreras y facilitadores para su desarrollo. *Análisis de la percepción del profesorado*.
- Guerrero, L. Y. C., & Soriano, L. S. P. (2022). Hacia la Construcción de una Política de Educación Inclusiva en la UNAD¿Realidad o Utopía? *Voces y Realidades Educativas*, 9(1), 131-145.
- Guerrero, I. Y. C., Pérez, J. C., & Cañón, v. F. (2019). Inclusión educativa con enfoque diferencial en la UNAD a través de las tic. *Papeles*, (2).
- Hernández Garre, C. M., Fernández Martínez, M. M., Carrión Martínez, J. J., & Avilés Soler, B. (2018). La inclusión socioeducativa en la Universidad de Minho. *Percepciones y actitudes sobre el alumnado con discapacidad*.
- Ministerio de Educación Nacional (2013). *Lineamientos Política de Educación Superior Inclusiva*.
- Sempertegui, M. M. (2021). El capacitismo y su expresión en la educación superior. *Revista Argentina de Educación Superior*, (23), 24-43.
- Toboso Martín, M. y Guzmán, F. (2009,11 al 13 de noviembre). Diversidad funcional: hacia la deconstrucción del cuerpo funcionalmente normativo [ponencia]. I Congreso Internacional de Cultura y Género: La Cultura en el Cuerpo, Universidad Miguel Hernández de Elche, Alicante, España
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Herder Editorial.

