

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO CATALOGADOS EN RIESGO DE DESERCIÓN ESCOLAR.

Al margen Escudo del Estado de México y una leyenda que dice: EDUCACIÓN, Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación, y un logotipo que dice: UDEMEX, Universidad Digital del Estado de México.

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 9 FRACCIÓN V DEL DECRETO DEL EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE CARÁCTER ESTATAL DENOMINADO UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO, Y

Considerando que la sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno Constitucional del Estado de México, busca ser una administración eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas de deserción escolar como una de sus prioridades.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

Que mediante Decreto del Ejecutivo del Estado, Publicado en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno, en fecha 27 de enero de 2012, fue creado el Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado, denominado Universidad Digital del Estado de México, teniendo entre sus objetivos impartir educación media superior y superior en las modalidades no escolarizada, mixta, abierta y a distancia, para contribuir a elevar el nivel académico de la población y comprometida con el progreso del Estado de México, para vincular la educación con los sectores productivos a fin de dar pertinencia a la oferta educativa e incentivar la cultura emprendedora.

Que en fecha 25 de mayo del año 2022 se publicó en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" el Reglamento General de Estudiantes de la Universidad Digital del Estado de México, mismo que contempla las normas y criterios que regulen la relación entre la Universidad Digital del Estado de México y sus estudiantes en cuanto al ingreso, promoción, permanencia hasta la conclusión de sus estudios, dentro del ámbito de la no discriminación y trato equitativo.

Que corresponde al Consejo Directivo de la Universidad Digital del Estado de México, expedir los reglamentos, estatutos, acuerdos y demás disposiciones que rijan a la Universidad, es por ello por lo que se tiene a bien expedir el siguiente:

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO
CATALOGADOS EN RIESGO DE DESERCIÓN ESCOLAR****JUSTIFICACIÓN**

En este sentido, el presente protocolo incorpora acciones articuladas denominadoras comunes en el proceso de atención a estudiantes catalogados en riesgo de deserción escolar, para evitar que jóvenes y adultos abandonen sus estudios y que esto impida su crecimiento personal y profesional, atentando en contra de su estabilidad personal y familiar y por ende en el desarrollo de la entidad mexiquense.

MISIÓN

Implementar medidas y estrategias que coadyuven a los estudiantes de la comunidad UDEMEX identificados en riesgo de deserción escolar, a cumplir la meta que se establecieron al ingresar al programa educativo en que se encuentran inscritos. Con la finalidad de ser parte del desarrollo intelectual, emocional, profesional y personal del propio estudiante, así como del desarrollo de la entidad; generando activo humano capaz de enfrentar la globalización, crecimiento y demás demandas del mundo laboral actual.

OBJETIVO

Establecer el marco general de actuación por parte del personal adscrito a la Subdirección Académica de la UDEMEX para que identifique a los estudiantes que se encuentran en riesgo de deserción, ya sea por reportes generados por el personal de tutoría, a través del Departamento de Control Escolar o en su caso, los que sean detectados y reportados por cualquier persona servidora pública de la UDEMEX en el desarrollo de sus actividades diarias, a fin de que sean determinadas las medidas pertinentes encaminadas a disminuir el riesgo de que estos estudiantes abandonen sus estudios y favorecer la retención escolar en beneficio del propio estudiante y de la sociedad mexicana.

APLICACIÓN Y ALCANCE

El presente protocolo se dirige al personal de la Subdirección Académica de la Universidad Digital del Estado de México, en coordinación con cualquier persona servidora pública adscrito a esta Casa de Estudios que detecte y reconozca la vulnerabilidad que pueda ocasionar el abandono de los estudios de nivel medio superior y superior, a efecto de que el Departamento de Control Escolar aplique las acciones conducentes a fin de favorecer e incrementar la retención escolar.

MARCO JURÍDICO

- 1) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones,
- 2) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- 3) Ley General de Educación. Diario Oficial de la Federación, 30 de septiembre de 2019.
- 4) Ley General de Educación Superior. Diario Oficial de la Federación, 20 de abril de 2021.
- 5) Ley de Educación del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de mayo del 2011, reformas y adiciones.
- 6) Ley Reglamentaria del Artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Mejora Continua de la Educación, Diario Oficial de la Federación, 30 de septiembre de 2019.
- 7) Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- 8) Decreto del Ejecutivo del Estado de México por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Universidad Digital del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de enero de 2012.
- 9) Reglamento de Becas de la Universidad Digital del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 6 de junio de 2022.
- 10) Reglamento de las Unidades Académicas y Centros de Estudio de Educación Media Superior y Superior a Distancia de la Universidad Digital del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 19 de abril de 2022.
- 11) Reglamento General de Estudiantes de la Universidad Digital del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 25 de mayo de 2022.
- 12) Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 28 de abril de 2023.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ESPECIALIZADO.

Quien intervenga en los procedimientos relacionados con la atención a estudiantes en riesgo de deserción deberá hacerlo con una perspectiva que le favorezca y brinde apoyo al estudiantado, identificando la problemática en cada caso, aconseje y lleve a cabo las medidas conducentes a brindarle la mejor alternativa bajo estándares de respeto a los derechos universales y humanos de cada estudiante.

FACTORES DE IDENTIFICACIÓN

Un estudiante en riesgo de deserción es aquel que pueda ser identificable en forma enunciativa, mas no limitativa mediante los siguientes factores:

- a. Muestre inactividad en la plataforma por más de una semana.
- b. Se encuentre cursando una materia por segunda vez, y debido al reglamento vigente, en caso de reprobar por segunda vez la materia, estará dado de baja de la UDEMEX.
- c. Recurse más de dos materias, mostrándose proclive a caer en una zona de riesgo de reprobación.
- d. Repruebe más de dos materias.
- e. Declare que tiene problemas para mantener un aprendizaje sostenido, debido a condiciones económicas, personales, de salud o emocionales.
- f. Cuento ya con un periodo de inactividad, el cual con base en el reglamento vigente es el único permitido y en caso de volver a reincidir será causa de baja definitiva.

- g. Presente más de 2 exámenes extraordinarios.
- h. Reincidida más de una vez en actos de deshonestidad académica, lo cual, con base en el reglamento vigente, condiciona la permanencia del estudiante en la UDEMEX.
- i. Cuando no se ha logrado concretar contacto alguno por vía telefónica, correo electrónico o plataforma educativa.

ACTORES Y RESPONSABLES PRINCIPALMENTE INVOLUCRADOS

- a. Supervisores de los programas educativos.
- b. Controles Escolares de los programas educativos.
- c. Asesores Educativos.
- d. Tutores Académicos.
- e. Coordinadores de Unidad Académica.
- f. Persona Titular del Departamento de Servicios Educativos del Valle de México o Valle de Toluca.
- g. Persona Titular del Departamento de Control Escolar.
- h. Persona Titular de la Subdirección Académica.

POLÍTICAS

- a. El presente protocolo será aplicado por el Supervisor del Programa Educativo en que el estudiante se encuentre inscrito, en coordinación con el tutor del mismo programa.
- b. La Persona Servidora Pública adscrita a la Subdirección Académica que identifique al estudiante en riesgo de deserción, quien deberá informarlo a la brevedad al Supervisor del Programa Educativo.
- c. El Supervisor del Programa Educativo, indicará al tutor del programa que evalué la condición del estudiante a fin de identificar si realmente se encuentra en riesgo de deserción y poder dar seguimiento al presente protocolo.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Una vez que el supervisor de carrera, el titular de control escolar o el titular de subdirección académica o, en su caso, el personal operativo del Departamento de Control Escolar haya determinado poner en marcha este protocolo identificando al estudiante en riesgo de deserción, el Tutor Académico deberá ponerse en contacto con el estudiante por los medios que se tengan disponibles (llamada telefónica, correo electrónico, mensajería instantánea o mensajería de plataforma educativa), a fin de conocer la situación real del estudiante y determinar cuál será la opción idónea, a fin de apoyarle.

Para el caso de los estudiantes con los que **se ha perdido definitivamente el contacto** por los medios digitales y análogos se realizarán acciones para localizar al estudiante UDEMEX mediante el programa “**La UDEMEX te busca**” conforme lo siguiente:

- El Tutor Académico del programa educativo en el que se encuentra inscrito el estudiante con el que se ha perdido contacto, notificará al supervisor del programa que se han agotado todos los medios de contacto disponibles, después de tres intentos por cada medio, no ha sido posible su localización.
- El Supervisor del Programa Educativo informará al titular del Departamento de Control Escolar el caso del estudiante con quien se ha perdido contacto, mediante correo electrónico y de manera verbal al mismo. Dicho correo deberá contener los datos del estudiante, que a continuación se enlistan:
 - Nombre completo.
 - Matrícula.
 - Edad.
 - Número de contacto.
 - Correo Electrónico.
 - Domicilio Particular.
 - Comprobante Domiciliario.
 - Identificación oficial.
 - Fecha en que el estudiante dejó de tener contacto con la Universidad.
 - Fecha en que el estudiante causó baja temporal o inactividad según corresponda.
 - Estatus Académico del Estudiante y posibles alternativas para su rescate.
 - Unidad Académica en la que el estudiante se encuentra inscrito.
- La persona titular del Departamento de Control Escolar remitirá mediante oficio el informe de tal situación a la persona titular del Departamento de Programas Educativos del Valle de Toluca o Valle de México según corresponda.

¹ Programa académico que faculta a los coordinadores de Unidades Académicas a visitar a los estudiantes catalogados en riesgo de deserción en el domicilio proporcionado por el estudiante al momento de su registro.

- La persona titular del Departamento de Servicios Educativos del Valle de Toluca o Valle de México comisionarán al coordinador de la Unidad Académica en el que estudiante se encuentre inscrito a acudir al domicilio del estudiante a fin de conocer los motivos que le han orillado a abandonar sus estudios.
- La persona Coordinadora de la Unidad Académica acudirá al domicilio del estudiante. Sin embargo, si el coordinador de dicha unidad determina que la ubicación del domicilio del estudiante puede poner en riesgo su integridad, deberá generar un reporte a su Jefe Inmediato en donde se informe tal situación.
- Una vez localizado el estudiante, la persona Coordinadora de la Unidad Académica deberá entrevistar al estudiante con base en lo siguiente y sin que esto limite las preguntas que el coordinar pueda realizar para poder identificar las causas por las que el estudiante ha abandonado sus estudios.
 - ¿Cuáles son los motivos por los que no podemos tener contacto contigo?
 - ¿Actualizaste tu número telefónico?
 - ¿Actualizaste tu correo electrónico o tienes la bandeja de entrada llena?
 - ¿Extraviaste los accesos a tu plataforma electrónica?
 - ¿Cuál es el motivo por el que has abandonado tus estudios?
 - Problemas Académicos:
 - Alto rigor del programa de estudio.
 - Dificultad para entender el curso
 - Problemas financieros:
 - Falta de fondos para pagar la matrícula.
 - Incremento de gastos personales.
 - Problemas personales:
 - Salud.
 - Familiares.
 - Emocionales.
 - Falta de interés o motivación:
 - El programa educativo en el que se encuentra no coincide con sus intereses o fines
 - Cambio de metas profesionales.
 - Problemas de logística y tiempos:
 - Falta de flexibilidad en los horarios.
 - Poca disponibilidad de tiempo para tomar sus clases.
 - Calidad en la enseñanza:
 - Baja calidad en los contenidos educativos.
 - Apoyo académico deficiente.
 - Aspectos Personales
 - Situación laboral.
 - Cambio de domicilio.
 - Cambio de situación familiar.
 - Incremento en las responsabilidades familiares.
- Una vez que la persona Coordinadora de Unidad Académica ha identificado las causas que han llevado al estudiante a abandonar sus estudios, tendrá la facultad de determinar si es posible brindar apoyo al estudiante, a fin de que sea integrado nuevamente a sus estudios y solicitará al estudiante un nuevo medio de contacto, en el cual recibirá información específica para reintegrarse a sus estudios.
- La Persona Coordinadora de Unidad Académica enviará mediante oficio a la persona titular del Departamento de Control Escolar, con copia a la persona Supervisora del Programa Educativo, así como a quien corresponda, un reporte en el que informe los motivos que han orillado al estudiante a abandonar sus estudios, así mismo indicará los acuerdos a los que llego con él o en su caso enviará en este oficio la solicitud de baja temporal o definitiva² del estudiante debidamente requisitada y firmada por el estudiante y por el coordinador de la Unidad Académica.
- El Supervisor del Programa Educativo, en conjunto con la persona titular del Departamento de Control Escolar revisarán los acuerdos tomados con el estudiante y determinará si el rescate del estudiante se puede realizar mediante el Programa de Acción Tutorial (PAT)³ o dependerá de alguna otra área.
- El Supervisor del Programa Educativo enviará mediante correo electrónico al tutor académico, los acuerdos tomados con el estudiante a fin de poner en práctica el **Programa de Acción Tutorial**.
- En caso de que la situación no pueda ser solucionada con lo comprendido en el PAT, la persona titular del Departamento de Control Escolar revisará la situación y determinará cual es la mejor opción para apoyar al estudiante, **en caso de ser por problemas financieros**, se informará a la persona titular de la Subdirección Académica y presidente de la **Comisión de Becas de la UDEMEX**, a fin de que **el estudiante pueda ser considerado en la siguiente dispersión del recurso o se considere la exención de cuotas**.⁴

² Revisar el Procedimiento para la solicitud de baja temporal o definitiva de estudiantes de los programas educativos de la UDEMEX.

³ Revisar el Programa de Acción Tutorial autorizado de cada programa educativo.

⁴ Revisar el procedimiento para el Pago de Becas y Reglamento de Becas de la Universidad Digital del Estado de México.

- En caso de que el abandono escolar sea consecuencia de la **Calidad Educativa**, el titular del Dpto. de Control Escolar informará mediante oficio al titular del Dpto. de Desarrollo Académico los comentarios recibidos por parte del estudiante y previamente cotejados por el supervisor del programa.
- El titular del Dpto. de Desarrollo Académico determinará si se puede generar alguna modificación o actualización en los contenidos educativos.⁵

Para el caso **de los estudiantes que sí sean localizados por el tutor**, será éste quien informará al Supervisor del Programa Educativo las razones por las que el estudiante se encuentra en riesgo de deserción, realizando las siguientes actividades.

- El Supervisor del Programa Educativo, en conjunto del titular del Departamento de Control Escolar revisará los acuerdos tomados con el estudiante y determinará si el rescate del estudiante se puede realizar mediante el Programa de Acción Tutorial (PAT) ⁶o en su caso, dependerá de alguna otra área.
- El supervisor del programa educativo enviará mediante correo electrónico al tutor académico, los acuerdos tomados con el estudiante a fin de poner en práctica el Programa de Acción Tutorial.
- En caso de que la situación no pueda ser solucionado con lo comprendido en el PAT, la persona titular del Departamento de Control Escolar revisará la situación y determinará cual es la mejor opción para apoyar al estudiante, **en caso de ser por problemas financieros**, la persona titular del Departamento de Control Escolar informará a la persona titular de la Subdirección Académica y presidente del **Comité de Becas**, a fin de que **el estudiante pueda ser considerado en la siguiente dispersión del recurso o se considere la exención de cuotas.** ⁷
- En caso de que el abandono escolar sea consecuencia de la **Calidad Educativa**, la persona titular del Departamento de Control Escolar informará mediante oficio al titular del Departamento. de Desarrollo Académico los comentarios recibidos por parte del estudiante y previamente cotejados por el supervisor del programa.
- La persona titular del Departamento de Desarrollo Académico determinará si se puede generar alguna modificación o actualización en los contenidos educativos.⁸

En cualquiera de los casos, el personal de esta Universidad deberá tener cuidado con:

- No exponer su integridad física.
- Evitar intimidar o realizar interrogatorios inquisitivos.
- Evitar situaciones de confrontamiento.

Será responsabilidad del Supervisor del Programa Educativo, en conjunto del Tutor del Programa dar seguimiento al estatus del estudiante e identificar que las acciones estipuladas en este protocolo rindan resultados en pro del estudiante y será él, quien determine el momento en que el presente protocolo ha cumplido su objetivo y pueda considerarse al estudiante fuera de peligro de deserción.

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas practicadas como parte de este protocolo serán protegidas con base en nuestro aviso de privacidad y será utilizado únicamente con fines académicos que permitan evitar la deserción escolar e incrementar la retención de estudiantes que cursen la oferta educativa de la UDEMEX, con el fin de apoyar a la sociedad mexiquense.

El presente protocolo fue aprobado por el Consejo Directivo de la Universidad Digital del Estado de México mediante Acuerdo **UDEMEX/023E/003/2023** de la Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha siete de diciembre del año 2023.

Dr. Gabriel Cervantes Bello
Encargado del despacho de los asuntos de la Rectoría
de la Universidad Digital del Estado de México
Rúbrica.

Dr. Gabriel Cervantes Bello
Subdirector Académico
de la Universidad Digital del Estado de México
Rúbrica.

Lic. Jorge de Jesús Bernaldez Torres
Jefe del Departamento de Control Escolar
de la Universidad Digital del Estado de México
Rúbrica.

⁵ Revisar el procedimiento para la Actualización y Modificación de contenidos Educativos.

⁶ Revisar el Programa de Acción Tutorial autorizado de cada programa educativo.

⁷ Revisar el procedimiento para el Pago de Becas y el Reglamento de Becas de la Universidad Digital del Estado de México.

⁸ Revisar el procedimiento para la Actualización y Modificación de contenidos Educativos.