

DIÁLOGOS  
DIALOGOS

para potenciar la

**educación superior**

---

**I N C L U S I V A**



# CAPÍTULO

## SISTEMAS DE APOYO PARA LA INCLUSIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

1.1. Introducción y Contexto	01
1.2. Presentación del Ponente	03
1.3. Los Cinco Criterios de la Educación Superior Inclusiva	06
1.4. Preguntas y reflexiones de otros expertos	09
1.5. Máxima	14

## **Ministerio de Educación**

Álvaro Valderrama Castro

## **Ministerio de Igualdad y Equidad**

## **Fundación Saldarriaga Concha**

## **Coordinación Nacional RED CIESD**

- María Isabel Pinzón Ochoa  
Universidad de Santander, Campus Bucaramanga
- Angelica Nohemi Rangel Pico -  
Corporación Universitaria Minuto de Dios,  
Regional Santander

## **Comité de Comunicaciones:**

Red CIESD - ASCUN

Con el Apoyo de:

Laboratorio de Creación, Diseño e Innovación  
para la Inclusión INCLUSALLE de la Universidad  
de La Salle

- Gilda Marina Toro Prada
- Angie Tatiana Qutián Gutiérrez

## **Autores:**

- Paula Andrea Cerón Arboleda - Profesora e investigadora. Universidad ICESI
- Sebastián Barreto Salazar - Asistente en investigación. Universidad ICESI
- Sara Yuliana Guerrero Gil – Docente. Universidad Santiago de Cali
- Rossana Cuervo Botero – Coordinadora de Educación y formación. Fundación Saldarriaga Concha.

## **Coordinación y Colaboración Técnica**

- Viviana Bernal Macías- Fundación Saldarriaga Concha
- Iván Delgado Pérez- Fundación Saldarriaga Concha
- Rossana Cuervo Botero – Fundación Saldarriaga Concha.

**24 de Abril 2025**



## Introducción y contexto

La Educación Superior enfrenta el desafío de transformarse en un espacio verdaderamente inclusivo, donde la diversidad sea reconocida y valorada. En este contexto, los sistemas de apoyo emergen como estrategias clave para eliminar barreras y promover la participación equitativa de todos los estudiantes. La profesora Marta Sandoval, investigadora de la Universidad Autónoma de Madrid, ha profundizado en esta temática, destacando la importancia de diseñar entornos educativos que respondan a las necesidades de una población estudiantil diversa haciendo énfasis en los estudiantes con discapacidad.

En sus investigaciones, la profesora Sandoval ha identificado barreras comunes en las aulas universitarias, como la falta de accesibilidad en espacios y recursos, metodologías de enseñanza poco flexibles y limitaciones en la participación estudiantil. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y otras estrategias que fomenten la inclusión desde una perspectiva de justicia social. Su enfoque propone una transformación estructural de las instituciones educativas, donde la participación de todos los actores sea fundamental para construir una comunidad académica más equitativa.

En esta conferencia, la profesora Sandoval compartió su experiencia y conocimientos sobre la implementación de sistemas de apoyo en la educación superior, ofreciendo herramientas y reflexiones para que las universidades colombianas fortalezcan sus prácticas inclusivas. Invitamos a toda la comunidad académica a participar en este espacio de diálogo y aprendizaje, con el compromiso de avanzar hacia una educación superior que abrace la diversidad y garantice el derecho a la educación para todos.

De esta manera, queremos abrir un espacio de reflexión y acción en torno a los desafíos y las oportunidades que implica construir sistemas de apoyo institucionales sólidos. El llamado es a repensar las prácticas universitarias para que no se limiten a ajustes individuales aislados, sino que promuevan cambios culturales y organizativos que permitan a todas las personas aprender, participar y contribuir plenamente en la vida académica.

### 5 conclusiones sobre el tema abordado



Instituciones deben ser **proactivas** para asegurar que se realicen ajustes de forma continua, ya que la accesibilidad es un concepto dinámico.



Las acciones emprendidas (ajustes) **NO** pueden depender de la buena voluntad de la comunidad universitaria. **Inclusión como misión y visión de la institución**



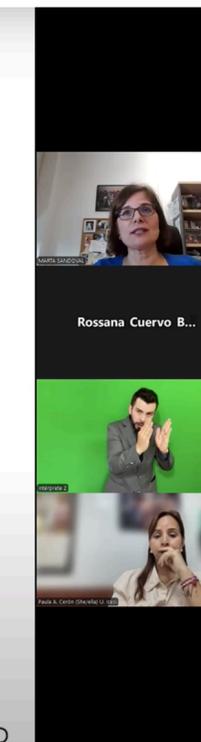
Es esencial que solicitemos la colaboración y responsabilidad de **nuestros estudiantes** para que nos transmitan las dificultades a las que se enfrentan.



El sistema de apoyos no se dirija a los estudiantes con discapacidad. Cuidar la acogida.



Realizar indicadores de evaluación sobre el acceso, la permanencia y el egreso.



Sandoval, M. (2025). Conclusiones. Evento "Sistemas de apoyo para la inclusión en la educación superior".

Invitada Experta

## MARTHA SANDOVAL

Profesora investigadora titular de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. Coordinadora del grupo de investigación consolidado sobre “Inclusión educativa, diversidades y formación docente”. Consultora de la Agencia Europea para las Necesidades Educativas Especiales y el desarrollo de la educación inclusiva (EASDEN) y de la UNESCO en materia de desarrollo de educación inclusiva. Ha participado en más de siete proyectos europeos sobre formación docente en inclusión. Ha dirigido varios proyectos internacionales centrándose en el estudio de los apoyos educativos, diseño universal de enseñanza e indicadores en políticas, culturas y prácticas inclusivas en la educación superior. En la actualidad dirige el Proyecto de investigación I+D+i (2023-2026) “Enseñanza Compartida por la inclusión: Culturas, políticas y prácticas para la transformación educativa” (Ref. PID2022-137000OB-I0).



## Ponencia

### ABSTRACT

#### SISTEMAS DE APOYO PARA LA INCLUSIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Los sistemas de apoyo son estructuras organizativas que articulan estrategias, recursos y acciones destinadas a fortalecer la capacidad de las instituciones educativas para responder a la diversidad. No se limitan a ofrecer ayudas individuales a estudiantes con discapacidad, sino que buscan transformar los entornos universitarios para hacerlos más inclusivos, colaborativos y sostenibles. Tal como lo plantea Martha Sandoval, estos sistemas deben integrar factores culturales, comunitarios y estructurales que valoren a todas las personas y promuevan su participación en igualdad de condiciones.

En este sentido, el avance hacia una educación superior verdaderamente inclusiva exige un compromiso institucional profundo. La accesibilidad no puede entenderse como un estado definitivo, sino como un proceso dinámico que requiere ajustes constantes. Por ello, las instituciones deben ser proactivas, anticipando barreras y proponiendo soluciones estructurales. Estas acciones no deben depender de la buena voluntad de miembros individuales de la comunidad universitaria, sino que deben estar inscritas en la misión, la visión y las políticas de la institución.

La participación estudiantil es otro eje fundamental en el fortalecimiento de los sistemas de apoyo. Escuchar activamente a los estudiantes, especialmente a aquellos que enfrentan barreras para el aprendizaje, permite ajustar las estrategias pedagógicas, mejorar la acogida institucional y garantizar un entorno más empático. Es importante recordar que el sistema de apoyo no se dirige exclusivamente a los estudiantes con discapacidad, sino que beneficia a toda la comunidad al promover condiciones más humanas, abiertas y equitativas.

Finalmente, para que estos sistemas sean sostenibles y efectivos, es necesario contar con mecanismos de evaluación que permitan monitorear el acceso, la permanencia y el progreso académico. La creación de indicadores específicos permite medir el impacto de las acciones inclusivas, identificar brechas persistentes y reorientar esfuerzos. Así, los sistemas de apoyo se consolidan como una apuesta integral por una educación superior que garantice el derecho a aprender para todas las personas, sin excepción.



*Sandoval, M. (2025). Sistema de apoyo en las Instituciones de Educación Superior. Evento "Sistemas de apoyo para la inclusión en la educación superior".*

## Los cinco criterios infaltables de la **EDUCACIÓN SUPERIOR INCLUSIVA**

1. Adaptarse constantemente: accesibilidad como proceso en movimiento
2. Red de apoyos para todos: inclusión que acoge sin excepciones.
3. Evaluar para transformar: midamos el acceso, la permanencia y el progreso
4. La voz del estudiante importa: protagonistas del cambio inclusivo
5. Compromiso institucional, no caridad: inclusión como política, no favor

## **1. Adaptarse constantemente: accesibilidad como proceso en movimiento**

La accesibilidad no debe entenderse como una meta que se alcanza una sola vez, sino como un proceso dinámico que requiere ajustes permanentes. Las instituciones deben ser proactivas y estar preparadas para adaptar sus estrategias, ambientes y recursos educativos de manera continua. Esta mentalidad permite responder oportunamente a nuevas necesidades que surgen con el tiempo y con la diversidad de estudiantes. Pequeñas acciones, como transformar una evaluación o mejorar un entorno digital, pueden generar grandes impactos cuando se integran de forma sostenida.

## **2. Red de apoyos para todos: Inclusión que acoge sin excepciones**

La inclusión no puede limitarse a atender exclusivamente a quienes tienen un diagnóstico de discapacidad. Los apoyos deben estar diseñados para beneficiar a toda la comunidad universitaria, independientemente de sus características o condiciones. Esta visión promueve una cultura institucional basada en la empatía, el respeto y la corresponsabilidad. Cuidar la acogida significa construir entornos donde cada estudiante se sienta parte, reconocido y respaldado, sin etiquetas ni excepciones.

## **3. Evaluar para transformar: midamos el acceso, la permanencia y el progreso**

La inclusión debe ser medible para poder ser efectiva. Es necesario que las universidades implementen indicadores que permitan evaluar de forma sistemática el acceso, la permanencia y el progreso de todos los estudiantes. Estos datos no solo visibilizan brechas y obstáculos, sino que permiten tomar decisiones informadas, diseñar estrategias pertinentes y hacer seguimiento al impacto de las acciones implementadas. La evaluación es una herramienta para la mejora continua, no un fin en sí misma.

## **4. La voz del estudiante importa: protagonistas del cambio inclusivo**

Los estudiantes son los principales actores del proceso educativo y deben ser escuchados activamente. Incluir sus voces en las decisiones pedagógicas y en el diseño de apoyos fortalece la pertinencia de las acciones implementadas. Preguntar directamente qué barreras enfrentan, qué les ayuda a aprender y cómo podrían mejorar sus condiciones de estudio es fundamental para construir una educación verdaderamente centrada en las personas. La inclusión comienza con la escucha genuina.

## **5. Compromiso institucional, no caridad: inclusión como política, no favor**

Las acciones inclusivas no pueden depender de la buena voluntad de unas pocas personas dentro de la comunidad universitaria. La inclusión debe estar integrada en la misión, la visión y los planes estratégicos de las instituciones, con políticas claras, recursos asignados y mecanismos de seguimiento. Solo así será posible avanzar de forma sostenible, evitar retrocesos y garantizar que la inclusión sea un derecho ejercido, no un acto voluntario o asistencialista.

## Preguntas y reflexiones de otros expertos y público participante

### ¿CÓMO HACER SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS APOYOS Y AJUSTES RAZONABLES QUE REQUIEREN LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD PARA GARANTIZAR SUS APRENDIZAJES Y PARTICIPACIÓN?

Se propone que el **seguimiento debe ser descentralizado y proactivo, con responsables designados en cada facultad**, como vicedecanos de estudiantes o coordinadores de inclusión. La maestra sugirió implementar **Planes de Acción Tutorial**, donde **profesores voluntarios, previamente formados, actúan como tutores de acompañamiento y canalizadores de necesidades de ajuste**, respetando la **decisión del estudiante de participar o no**.

Además, enfatizó que el **seguimiento continuo —y no solo reactivo— permite garantizar la implementación efectiva de ajustes razonables**, evitando que el estudiante deba “luchar” **individualmente por sus derechos**. Es necesario **fortalecer la formación docente sobre ajustes razonables y establecer sistemas de mediación activa que aseguren el cumplimiento de los apoyos acordados**.

### FRENTE AL TEMA DE PERMANENCIA, ¿CÓMO INCIDEN LAS CONDICIONES DE APOYO DEL ESTUDIANTE EN SU PERMANENCIA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR, Y DE QUÉ MANERA NO CONTAR CON ESTAS SE CONSTITUYEN EN UNA DE LAS PRINCIPALES BARRERAS PARA EL ACCESO EFECTIVO Y SOSTENIDO AL SISTEMA EDUCATIVO?

Sandoval señaló que la **permanencia es el verdadero indicador de éxito de la inclusión**, más allá del acceso. **La falta de apoyos adecuados (académicos, emocionales, sociales y técnicos)** incrementa el abandono, especialmente en los primeros meses.

Destacó que el **apoyo entre compañeros a través de mentorías, actividades de integración y redes de apoyo estudiantil** es uno de los **factores más importantes para fortalecer la permanencia**. Asimismo, el **acompañamiento docente, el apoyo familiar informado (sin sobreprotección)** y una **acogida activa** son esenciales. La permanencia requiere **construir ambientes seguros, inclusivos y socialmente enriquecedores desde el primer día**.

### ¿ES NECESARIO NORMATIZAR O REGLAMENTAR EL PROCESO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE APOYOS EN CADA UNA DE LAS UNIVERSIDADES EN EL MARCO DE SU AUTONOMÍA INSTITUCIONAL?

Marta Sandoval sostuvo de manera enfática que es imprescindible reglamentar los sistemas de apoyo en las instituciones de Educación Superior. Señaló que **no basta con depender de la buena voluntad de algunos miembros de la comunidad universitaria o de experiencias individuales positivas: la inclusión no puede quedar a la deriva de decisiones personales**.

Para Sandoval, reglamentar **significa establecer protocolos claros, obligatorios y verificables** que integren de manera transversal el diseño, la implementación y la evaluación de los apoyos educativos. De esta forma, las universidades garantizan la **sostenibilidad del acceso, la permanencia y el egreso de estudiantes con discapacidad**, independientemente de los cambios de personal o de dirección institucional.

Además, subrayó que la **reglamentación debe ir más allá de la accesibilidad arquitectónica o de la digitalización de contenidos**. Debe comprender todo el ecosistema académico, incluyendo:

- La información proactiva al momento de la matrícula sobre la disponibilidad de apoyos.
- La identificación temprana de necesidades individuales y colectivas.

- La formación continua del profesorado en principios de Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA).
- El acompañamiento institucional a docentes y estudiantes en la gestión de ajustes razonables.

En suma, **normatizar los sistemas de apoyo no es una opción: es una condición para que la inclusión deje de ser un acto de caridad y se transforme en un derecho garantizado estructuralmente.**

### ¿QUÉ RECOMENDACIONES Y DESDE SU EXPERIENCIA NOS PUEDES BRINDAR PARA LA GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LOS APOYOS HUMANOS, TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS QUE REQUIEREN LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD DURANTE SU TRAYECTORIA EDUCATIVA HASTA EL EGRESO?

En primer lugar, propuso **optimizar el capital humano ya existente dentro de las instituciones, especialmente el estudiantado.** Planteó que los **programas de mentoría estudiantil no solo son efectivos en términos de inclusión, sino también una oportunidad para que estudiantes con y sin discapacidad desarrollen habilidades de liderazgo, apoyo y solidaridad. Incentivar su participación mediante certificados académicos, créditos optativos o reconocimiento formal puede fortalecer los sistemas de apoyo sin requerir necesariamente grandes inversiones económicas adicionales.**

En segundo lugar, Sandoval llamó a **construir alianzas estratégicas con fundaciones, redes académicas, empresas tecnológicas y organismos públicos o privados** interesados en promover la educación inclusiva. Según ella, **las universidades deben ser creativas en la gestión de recursos,** impulsando proyectos de cooperación, patrocinio y financiamiento compartido que respalden la adquisición de tecnologías accesibles, la formación continua del profesorado y la sostenibilidad de las estrategias de acompañamiento.

**Finalmente, subrayó la necesidad de integrar la inclusión como un componente obligatorio del presupuesto institucional,** no como un gasto extra ni como un proyecto especial. "Cuando la equidad es vista como parte de la calidad académica, invertir en accesibilidad deja de ser una carga y se convierte en una expresión de excelencia universitaria", afirmó.

### ¿DE QUÉ FORMA SE DEBE INTEGRAR LA TECNOLOGÍA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO UNIVERSAL PARA EL APRENDIZAJE - DUA PARA EVITAR QUE SE CONVIERTA EN UNA BARRERA EN LUGAR DE UN APOYO?

Respecto al uso de la tecnología en la implementación del DUA, Marta Sandoval planteó una reflexión crítica y profundamente relevante: **la tecnología debe ser una herramienta de inclusión, no una nueva fuente de exclusión.** Alertó que **muchas veces, al asumir que la incorporación de plataformas virtuales o contenidos digitales garantiza la inclusión, se invisibilizan nuevas barreras.** Estas pueden surgir por falta de accesibilidad en el diseño, por desconocimiento de los distintos tipos de discapacidad o por la creencia errónea de que todos los estudiantes utilizan la tecnología de la misma manera.

Sandoval propuso que la integración tecnológica debe basarse en tres principios:

- **Accesibilidad desde el origen:** Todo material, plataforma o recurso tecnológico debe diseñarse contemplando las necesidades de accesibilidad desde su etapa inicial, evitando tener que realizar costosos ajustes posteriores.
- **Flexibilidad y diversidad de formatos:** Es necesario ofrecer múltiples formas de acceso a los contenidos (textuales, auditivos, visuales, interactivos) para responder a las diferentes formas de aprender y participar.

- **Acompañamiento humano permanente:** La tecnología no reemplaza el acompañamiento pedagógico. La presencia activa de docentes, tutores y servicios de apoyo sigue siendo fundamental para interpretar las necesidades individuales y ajustar los apoyos en el camino.

Finalmente, invitó a las universidades a **no uniformizar las necesidades de los estudiantes, recordando que el verdadero sentido del DUA es celebrar la diversidad como riqueza y no como excepción. "Una plataforma amigable para todos no es solo más justa: también es más innovadora y potente para el aprendizaje"**, concluyó.

**Estrategias de implementación**  
**¿Cómo hacerlo?**

- Crear una **red de Apoyo a estudiantes** que canalicen y lideren las visiones del estudiantado con discapacidad entre otros.
- **Formación a los docentes** sobre Diseño Universal en sus respectivas titulaciones.
- Compartir prácticas inspiradoras y recursos inclusivos promovido por **grupo motores de accesibilidad**.
- Hacer red de investigación sobre diversidad y sus respuestas como en **educación superior**.
- Promover retos de diseño inclusivo en los programas de prácticas o Trabajos de Fin de Grado/Máster (TFG/TFM).

Formación curricular en diseño para todas las personas

Red CIESD

*Sandoval, M. (2025). Estrategias de implementación - Formación curricular en diseño para todas las personas. Evento "Sistemas de apoyo para la inclusión en la educación superior".*

“Aglutinar el sistema de apoyo en un propio plan, en un documento porque cuando hay diferentes actuaciones y ajustes se requieren definir acciones y responsabilidades con las familias, los estudiantes, los docentes, los directivos, las instituciones de educación básica secundaria y media. Todo debe vertebrarse en un solo sistema de actuación.”

*Dra. Marta Sandoval*