

Agencia de Educación Superior, Ciencia y Tecnología ATENEA

British Council Colombia

PRODUCTO 3: Documento que dé cuenta del plan de retención de la estrategia, que incluya el análisis y gestión de riesgos de deserción de los estudiantes.

Convenio de cooperación No. Atenea-365-2024

English without Borders

Elaborado por:

Jovana Zivkovic | Líder Académica, English without Borders

British Council Colombia

Fecha: 15 de octubre de 2024

Ciudad: Bogotá

Versión: 2

Contenidos

Contenidos	2
Índice de gráficas	2
Índice de tablas	2
Introducción.....	3
Contexto.....	5
Plan de retención del programa de inglés English without Borders.....	5
1. Retención desde el diseño de un programa motivante.....	5
Horarios y la intensidad horaria.....	6
Metodología centrada en el estudiante	7
Selección de los Remote Teachers y su rol	10
Incorporación del componente Workplace English Boost.....	11
Actividades Extracurriculares y Estrategia Todo Suma	13
Comunidad de aprendizaje	15
Reconocimiento de logros	15
2. Acciones de monitoreo y seguimiento de participación.....	16
Mesa de ayuda	16
Riesgos y acciones de mitigación	19
Acciones de seguimiento a las alertas	3
Conclusiones	6

Índice de gráficas

Gráfica 1: Diagrama de flujo sobre el Plan de seguimiento dentro del Plan de retención

Índice de tablas

Tabla 1: Riesgos y estrategias de mitigación

Tabla 2: Plan de acciones ante causales de inactividad

Tabla 3: Responsables de actividades de seguimiento

Tabla 4. Niveles de riesgo de deserción

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	
Título del Documento:	PRODUCTO 3: Documento que dé cuenta del plan de retención de la estrategia, que incluya el análisis y gestión de riesgos de deserción de los estudiantes.
Nombre del convenio:	English without Borders, Convenio de Cooperación Internacional No. Atenea-365-2024
Objeto del Convenio:	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, operativos y financieros entre la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea, y el British Council, para implementar un componente de formación en inglés como lengua extranjera.
Supervisor del Convenio ATENEA:	Rubith Ofir Tuberquia Avendaño
Usuarios / Beneficiarios	1,000 beneficiarios del programa “Talento Capital Formación “Inglés
Gerente del proyecto Operador:	Adriana Giraldo
Correo electrónico del gerente del proyecto:	adriana.giraldo@britishcouncil.org
Versión del Documento:	2

Introducción

El convenio de cooperación **No. ATENEA-365-2024** busca aunar esfuerzos técnicos, administrativos, operativos y financieros entre la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (Atenea), y el British Council, para implementar un componente de formación en inglés como lengua extranjera. Este convenio se enmarca en el Plan de Desarrollo del Distrito Capital (2024-2027), respondiendo al objetivo estratégico número 3 “Bogotá confía en su potencial” y, más específicamente, al programa 17 “Formación para el trabajo y acceso a oportunidades educativas”.

Teniendo en cuenta tanto el objeto como el alcance del convenio, el programa **English without Borders** (EwB) ofrece hasta mil (1.000) cupos para formar a beneficiarios que hayan iniciado su formación en el idioma inglés como segunda lengua a través del Convenio No. ATENEA- 006-2023 y que hayan obtenido la constancia de participación y culminación como parte de las cohortes de formación 1, 2, 3 o 4.

- 80 horas académicas de inglés general de duración en modalidad virtual. Cada grupo de clase tendrá un tamaño promedio de 35 participantes. El programa establece variedad en horarios que se ajustan a la disponibilidad de los participantes.
- 20 horas de inglés para el trabajo, llamado *Workplace English Boost*.
- Metodología de agrupación de los estudiantes: De acuerdo con el último nivel de cursado con English without Borders y la selección de horario hecha al momento de la inscripción.
- Metodología del programa: Clases sincrónicas, actividades asincrónicas y clubes de conversación y otras actividades de refuerzo voluntarias.
- Seguimiento académico: Seguimiento individual al progreso del estudiante y a la asistencia.
- Focalización: Beneficiarios que realizaron la prueba de salida y obtuvieron constancia de participación y culminación en las cohortes 1, 2, 3 o 4 del Convenio No. ATENEA-006-2023. El proceso de selección y asignación de los cupos dependerá de los criterios de evaluación establecidos por la Agencia Atenea y el British Council. El proceso de convocatoria será liderado e implementado por la Agencia Atenea.
- Prueba de salida y el certificado de nivel English Score para todos los beneficiarios.

El valor total del convenio es de **MIL TRESCIENTOS CINCO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS (\$1.305.372.982) M/CTE**. Y tiene un plazo de ejecución de seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

En el marco del Convenio de Cooperación No. **Atenea-365-2024** el British Council presenta el documento *Plan de retención del programa de inglés English without Borders (EwB)*, correspondiente al producto número 3 del primer desembolso.

Contexto

English without Borders en convenio de cooperación Internacional con Atenea se desarrollará en 100 horas de manera virtual sincrónica en un lapso de aproximadamente 4 meses (14 semanas del curso). Para lograrlo, el documento establece el Plan de retención, que pone a disposición de los actores de este programa acciones específicas que buscan generar respuestas tempranas que impacten positivamente la permanencia de los estudiantes.

Plan de retención del programa de inglés English without Borders

El plan define la estrategia de retención que busca generar acciones tempranas para mejorar la permanencia de los y las estudiantes matriculados. El plan se compone de las acciones motivantes del diseño, monitoreo, y seguimiento de participación y progreso una vez ha iniciado el programa, que permiten la identificación de alertas tempranas y las acciones de seguimiento y acompañamiento a implementar por los diferentes actores que intervienen en la estrategia:

- 1. Acciones motivantes del diseño.**
- 2. Monitoreo, y seguimiento de participación y progreso una vez ha iniciado el programa.**

A continuación, se describen cada una de las frentes, con sus actividades específicas.

1. Acciones motivantes del diseño: Retención desde el diseño de un programa motivante

El programa de inglés *English without Borders* ha sido diseñado para brindar a los participantes las mejores condiciones posibles para el aprendizaje de una lengua extranjera y motivarlos de esta manera a participar durante todo el curso. El diseño de programa incorpora las acciones que fomentan una mayor motivación de los estudiantes, por ende, tienen un impacto positivo sobre la retención:

Proceso robusto de inducción durante las primeras semanas del curso

Para realizar el proceso de inducción se realizan 3 estrategias:

- **Webinar general de bienvenida** en el que se presenta el cronograma, los hitos y las fechas importantes del curso, así como los canales de comunicación y las generalidades de las plataformas (inglessinfronteras.com y Richmond Learning Platform - RLP), entre otros temas generales.
- **Webinars de uso de Richmond Learning Platform (RLP)** en donde se explica en detalle el uso de la plataforma de materiales.
- **Inducción con Remote Teachers:** Durante la primera semana de clases, los Remote Teachers brindan a sus estudiantes una inducción completa al programa, en la cual se presentan los beneficios de participar en el proyecto, además de sus deberes y derechos como participantes, así como la metodología del curso.

Horarios y la intensidad horaria

El programa estará organizado en 7.3 horas académicas sincrónicas a la semana de inglés divididas en 3 sesiones, cada una en franjas horarias de 2 horas. Esta organización permite mantener la alta intensidad horaria semanal, dividida en bloques más cortos.

Tabla 1. Horarios ofrecidos

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
H59	6-8 am		6-8 am		6-8 am	
H60		6-8 am		6-8 am		8-10 am
H61	12-2 pm		12-2 pm		12-2 pm	
H62		12-2 pm		12-2 pm		10-12am
H63	6.30-8.30 pm		6.30-8.30 pm		6.30-8.30 pm	

H64		6.30-8.30 pm		6.30-8.30 pm		2-4 pm
-----	--	--------------	--	--------------	--	--------

Fuente: British Council

Asimismo, para lograr una mayor flexibilidad de horarios, se ofrece un horario (H64) que incluye una de las tres sesiones los sábados en la tarde (2-4 pm). Para lograr óptimos niveles de concentración y participación durante las 2 horas de cada clase, los docentes aplicarán metodologías activas descritas a continuación.

Metodología centrada en el estudiante

Metodología centrada en el estudiante: El programa ha sido diseñado para implementar metodologías activas, situando al estudiante en el centro de aprendizaje, brindándole oportunidades de utilizar el inglés con materiales y tareas auténticos, y temas significativos para el contexto nacional y global. Los estudiantes realizan actividades colaborativas e interactivas que facilitan la comunicación e interacción, incluyendo proyectos grupales, estudios de casos, preguntas de debate u otros tipos de comunicación y colaboración, siguiendo la teoría sociocultural de aprendizaje. English without borders ubica al estudiantes en el centro de aprendizaje, como se puede observar en la ilustración a continuación.

Gráfica 1. *Metodologías centradas en el estudiante*



- **Contenido:** Para impactar en la motivación de los estudiantes, English without Borders incorpora temáticas relevantes para la cotidianidad de los estudiantes a través del libro Personal Best de Richmond. Este libro está diseñado para adultos e incluye un amplio espectro de temas y estructuras lexico-gramaticales pertinentes para nuestro contexto.
- **Evaluación:** En EwB, los estudiantes están siendo evaluados de manera formativa. Se incorpora autoevaluación como parte clave del proceso de aprendizaje.
- **Ambiente de aprendizaje:** Los docentes fomentan un entorno positivo y motivador que es clave para facilitar el proceso de adquisición de una lengua extranjera. La participación activa de los estudiantes a través de actividades interactivas, discusiones en grupo y proyectos colaborativos permite aplicar los conocimientos en contextos reales. Las aulas virtuales de EwB son espacios seguros donde los estudiantes se sientan cómodos al cometer errores, reconociendo que estos forman parte esencial del proceso de aprendizaje. Además, el aula se organiza de manera que promueva la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración. En nuestro programa, estamos comprometidos con la creación de un ambiente de aprendizaje inclusivo y accesible para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades. Reconocemos la diversidad de las necesidades de aprendizaje

y nos aseguramos de que cada estudiante tenga las mismas oportunidades de éxito, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o emocionales. Nuestros estudiantes con discapacidades tendrán acceso al apoyo de su remote teacher, equipo académico y monitores especializados en discapacidades para asegurar la equidad en el proceso de aprendizaje.

- **Metodología:** Las clases seguirán un enfoque comunicativo, donde se busque participación activa por parte de los estudiantes, contribuyendo a su motivación. Para ello se hará una selección y adaptación cuidadosa de los materiales brindados por el programa y complementándolas con otras herramientas, generando oportunidades para usar el inglés de forma significativa.
- **Interacciones** (Comunidad de aprendizaje): Durante el curso, los estudiantes realizarán actividades colaborativas e interactivas que facilitarán la comunicación e interacción, incluyendo proyectos grupales, estudios de casos, preguntas de debate u otros tipos de comunicación y colaboración, siguiendo la teoría sociocultural de aprendizaje. Cada semana se brindarán espacios para realizar tareas auténticas que se asemejen a lo que los participantes realizan en su cotidianidad y, de esta manera, prepararlos para desenvolverse en un contexto real y recibir retroalimentación formativa. En clase, se realizan breakout rooms y se utiliza el chat dentro de cada uno de los grupos, esto de acuerdo con la metodología y temática de clase. Adicionalmente, se generan espacios en los que los beneficiarios pueden compartir experiencias como webinars y canales de WhatsApp

Un factor transversal a nuestra metodología es el uso de la tecnología. Incorporación de herramientas tecnológicas diversas permite impactar en los niveles de motivación y participación de los estudiantes. Con respecto a la secuencia didáctica, con el fin de subir la retención y mantener a los estudiantes motivados, cada sesión de dos horas se debe contener:

- **División en segmentos.** La sesión de 2 horas debe estar dividida en segmentos de **15-25 minutos**. Durante cada bloque o segmento, los docentes se enfocan en una tarea o habilidad específica siguiendo el principio de aprendizaje por "chunks" o bloques, que facilita la retención de información.
- **Pausas estratégicas:** Se debe ofrecer una pausa breve de **5-10 minutos** a la mitad de la clase. Esto permite a los estudiantes recargar energías y mantener su capacidad de concentración. También es clave incluir micro-pausas más cortas, como cambiar la dinámica del grupo o pedir a los estudiantes que hagan un ejercicio rápido en pareja o individual.
- **Variedad de actividades:** English without borders usa una amplia gama de actividades interactivas para mantener el interés. Combina ejercicios de producción (hablar, escribir) con actividades de recepción (escuchar, leer). Asimismo, se alterna entre trabajo individual, en pares y en grupo para cambiar los patrones de interacción y mantener a los estudiantes activos.
- **Aprendizaje activo:** La interacción con el material y entre los estudiantes ayuda a mantener el enfoque. Actividades como debates, juegos lingüísticos, simulaciones o tareas colaborativas son ideales para mantener a los estudiantes comprometidos durante clases largas.
- **Cierre efectivo:** Los últimos 10-15 minutos de la clase deben ser usados para una actividad de cierre que sintetice lo aprendido, como una discusión, una autoevaluación o una tarea de reflexión. Esto ayuda a reforzar los conceptos y deja una impresión positiva.

Selección de los Remote Teachers y su rol

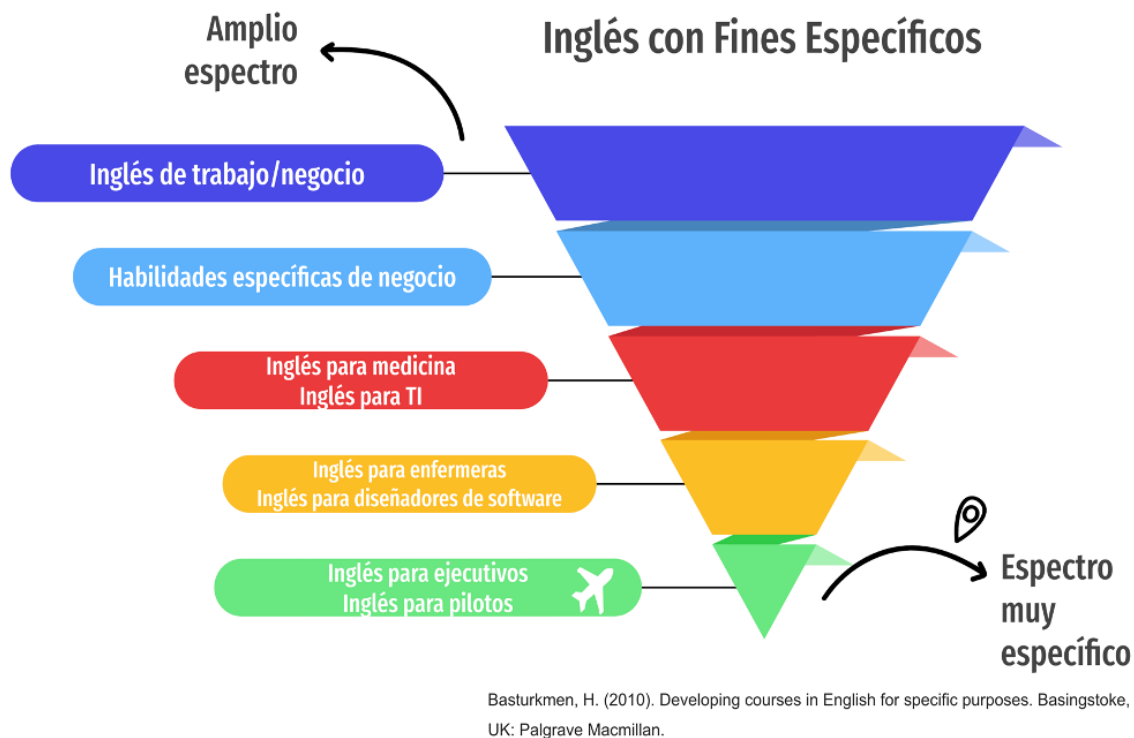
Se selecciona un grupo de profesionales que aporta con su experiencia y conocimiento a la construcción, seguimiento y evaluación permanente de la estrategia de *English without Borders* con el fin de ofrecer las mejores condiciones de aprendizaje y herramientas a los estudiantes. Los *Remote Teachers* tienen un rol clave en la retención de alumnos, que se relaciona con la calidad de las clases a dictar. Desde el primer momento de su capacitación y durante el programa, se les brindarán a los docentes estrategias y recursos para que sus clases sean adaptadas a las

características particulares de cada grupo y atiendan a la diversidad de perfiles e intereses, aprovechando las posibilidades que brindan las diferentes herramientas digitales, de forma que los estudiantes se mantengan interesados y comprometidos con el curso. Para esto, es fundamental que las clases integren actividades en las que los docentes puedan conocer individualmente a los estudiantes y generar un buen vínculo con ellos, que redunde en un ambiente positivo de trabajo. Los *Remote Teachers* estarán atentos a la respuesta de los estudiantes, buscando identificar mediante diferentes estrategias su nivel de involucramiento (tales como atender a las respuestas en el chat, monitorear los trabajos grupales e intervenciones orales, entre otras), y acompañar de cerca especialmente a aquellos que se muestren más reticentes a participar. A su vez, los *Remote Teachers* brindarán información sobre asistencia, las características de los grupos y estudiantes, y otros aspectos relevantes acerca de sus clases, que ayudarán a identificar posibles casos de deserción para que se realice una intervención oportuna que los prevenga.

Incorporación del componente *Workplace English Boost*

English without Borders incorpora un componente de 20 horas de inglés para contextos laborales. Este componente busca responder a las necesidades inmediatas de los estudiantes y así, impactar en sus niveles de motivación. El componente *Workplace English Boost* incorpora inglés con fines específicos de amplio espectro, respondiendo de esta manera a las necesidades diversas de todos los estudiantes.

Gráfica 2 . Inglés con fines específicos



Las 20 horas de *Workplace English Boost* se dictarán en las semanas 4, 8 y 11 y consisten en 3 módulos:

- **Módulo 1. Introducción al inglés para el trabajo**
- **Módulo 2. Búsqueda de trabajo**
- **Módulo 3. Interacciones en el trabajo**

Estos tres módulos se diseñarán para 4 niveles de Marco Común Europeo, como se puede observar en la tabla a continuación.

Tabla 2. Workplace English Boost

Nivel	Introducción al inglés para el trabajo Workplace English Essentials	Búsqueda de Trabajo Job Hunting	Interacciones en el Trabajo Interactions at Work
A2	<ul style="list-style-type: none"> Vocabulario básico para contextos laborales Realizar un pedido Hacer preguntas por correo 	<ul style="list-style-type: none"> Describir habilidades y experiencia Seleccionar el mejor candidato Crear hoja de vida (básico) 	<ul style="list-style-type: none"> Saludar y presentarse Describir rutinas laborales Agendar reuniones por correo
B1	<ul style="list-style-type: none"> Realizar llamadas en inglés Responder a las inquietudes de clientes Escribir correos de agradecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Presentarse a una entrevista Expresiones para las entrevistas Crear hoja de vida 	<ul style="list-style-type: none"> Expresar opiniones (acuerdo y desacuerdo) Manejo de turnos en reuniones Dejar mensajes de voz
B2	<ul style="list-style-type: none"> Manejar malas noticias relacionadas con el trabajo Pedir aclaraciones por teléfono Aclarar/dar razones por correo 	<ul style="list-style-type: none"> Describir habilidades técnicas y blandas Responder preguntas utilizando el método STAR Crear hoja de vida 	<ul style="list-style-type: none"> Liderar reuniones Negociar y llegar a acuerdos Proponer soluciones
C1	<ul style="list-style-type: none"> Presentación/imagen laboral Innovación en el trabajo/propuestas innovadoras Interculturalidad en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> El futuro de la búsqueda de trabajo Entrevistas de alto impacto Crear una hoja de vida 	<ul style="list-style-type: none"> Presentar ideas (elevator pitch) Dar presentaciones Manejo de conflicto laboral

Fuente British Council

Actividades Extracurriculares y Estrategia Todo Suma

Durante las 14 semanas del curso, se ofrecerán las diferentes actividades extracurriculares que apoyan el proceso de aprendizaje, pero también permiten acumular puntos dentro de la estrategia Todo Suma. Los puntos representan reconocimiento de logros y esfuerzos de los estudiantes a lo largo del programa. A continuación, se describen las acciones extracurriculares que apoyan a la estrategia Todo Suma.

- **Webinar de Inducción:** El webinar de inducción les brindará a los alumnos la información general sobre el programa y los beneficios que este trae para su desarrollo profesional.

- **Global Career Café:** es una serie de 3 webinars interactivos de 50 minutos, diseñados como un espacio de conversación y reflexión sobre temas clave para aquellos interesados en aprender y trabajar en una lengua extranjera. Cada sesión contará con un panel de 3 a 4 personas con experiencia y conocimiento relevante del tema principal del webinar (ejemplo: políglotas, profesionales internacionales y especialistas en interculturalidad) que compartirán sus experiencias y conocimientos. Durante la charla, los panelistas abordarán temas, cómo aprender una lengua extranjera y los desafíos interculturales en el entorno laboral global. Los asistentes no solo escucharán discusiones enriquecedoras, sino que también tendrán la oportunidad de participar activamente en momentos clave, aportando preguntas y reflexiones para crear una experiencia verdaderamente dinámica e inclusiva.

- **Conversation Club Marathons:** son una serie intensiva de sesiones de conversación en inglés, diseñadas para ofrecer a los estudiantes una inmersión profunda en la práctica oral. Estas maratones tendrán lugar en tres semanas específicas a lo largo del curso, con un total de 12 sesiones por semana, cada una de ellas con duración de una hora académica (50 minutos). Las sesiones se ofrecerán tanto en horario am y pm, incluyendo los sábados, para adaptarse a los horarios de todos los participantes. Cada sesión será un espacio interactivo y dinámico donde los estudiantes podrán practicar su fluidez, mejorar su pronunciación y ganar confianza al hablar en inglés, todo en un ambiente relajado y colaborativo.

Tabla 3. *Actividades extracurriculares de refuerzo*

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Actividad	Kick-off Webinar		Global Career Café		Clubs		Global Career Café		Clubs	Boot camp	Boot camp	Clubs	Global Career Café	

Fuente British Council

Las actividades extracurriculares tienen como objetivo no solo impactar en los niveles de inglés de los estudiantes sino también en sus niveles de motivación. Por lo tanto, se ubican estratégicamente en las semanas donde la retención de estudiantes tiende a bajar.

Comunidad de aprendizaje

Los remote teachers, dentro de su repertorio de metodologías de enseñanza, tienen a su disposición la posibilidad de crear proyectos por equipo, en los cuales cada estudiante apoyará al proceso de aprendizaje de sus compañeros, además del fomento de interacción dentro del grupo por mecanismos como breakout rooms, la función de chat y espacios de compartir entre los diferentes participantes del programa. Todas estas opciones de interacción fomentarán no sólo el uso auténtico del idioma, sino también el apoyo de compañero a compañero dentro del programa, y por lo tanto motiva la finalización exitosa del curso.

Reconocimiento de logros

Al finalizar el curso, los participantes que cuenten con los mínimos de progreso durante el curso (estos serán acordados en conjunto con Atenea), recibirán una constancia de participación, las cuales incluyen los datos del participante y su porcentaje de progreso en el curso

El sistema de plan de acción y reportes implementado durante el programa, en parte para monitorear el progreso de los participantes, también servirán como una oportunidad para que los estudiantes reciban reconocimiento de sus esfuerzos y logros por parte de su profesor. Este reconocimiento, junto con el acompañamiento del docente y el ajuste constante del plan de acción

personalizado inicial, los motivarán a los estudiantes a seguir en su proceso de aprendizaje dentro del programa de English Without Borders.

2. Monitoreo, y seguimiento de participación y progreso una vez ha iniciado el programa

Acciones de monitoreo y seguimiento de participación: Se realiza un contacto constante (telefónico, correo electrónico, mensajes de texto y WhatsApp) a los estudiantes en riesgo de deserción con el fin de identificar la razón de su ausencia y motivarlos a continuar. Con el fin de que el estudiante pueda ponerse al día, se ponen a su disposición las grabaciones de las clases anteriores. Los Remote Teachers realizan igualmente un seguimiento semanal a los estudiantes a través de los grupos de WhatsApp. Con el fin de apoyar el proceso de adaptación de los beneficiarios, se realizan cambios de nivel y de horario.

Para los casos de retiro, el British Council ha oficializado el proceso de retiro del estudiante por medio de un formulario dispuesto para tal fin.

El siguiente diagrama de flujo presenta las acciones de monitoreo y seguimiento de participación que se realizarán en el marco del programa. Este seguimiento se realiza tanto desde el equipo académico de “Remote Teachers” y “Master Teachers”, como desde la mesa de ayuda, brindando de esta manera un proceso eficaz durante todo el programa.

Mesa de ayuda

British Council ha conformado una Mesa de Ayuda cuyos objetivos principales son, y 1) apoyar la orientación a estudiantes sobre los diferentes procesos del programa; y 2) apoyar la retención de estudiantes en el programa.

En primer lugar, la mesa de ayuda está diseñada para recibir y dar respuesta a todas las consultas que hagan los estudiantes sobre el programa. Las consultas pueden ser sobre realización de procesos, redireccionar casos a las áreas determinadas dentro del equipo, apoyar la resolución de

casos especiales, entre otras. Lo anterior lo hace a través de diferentes canales de comunicación habilitados para dicho propósito.

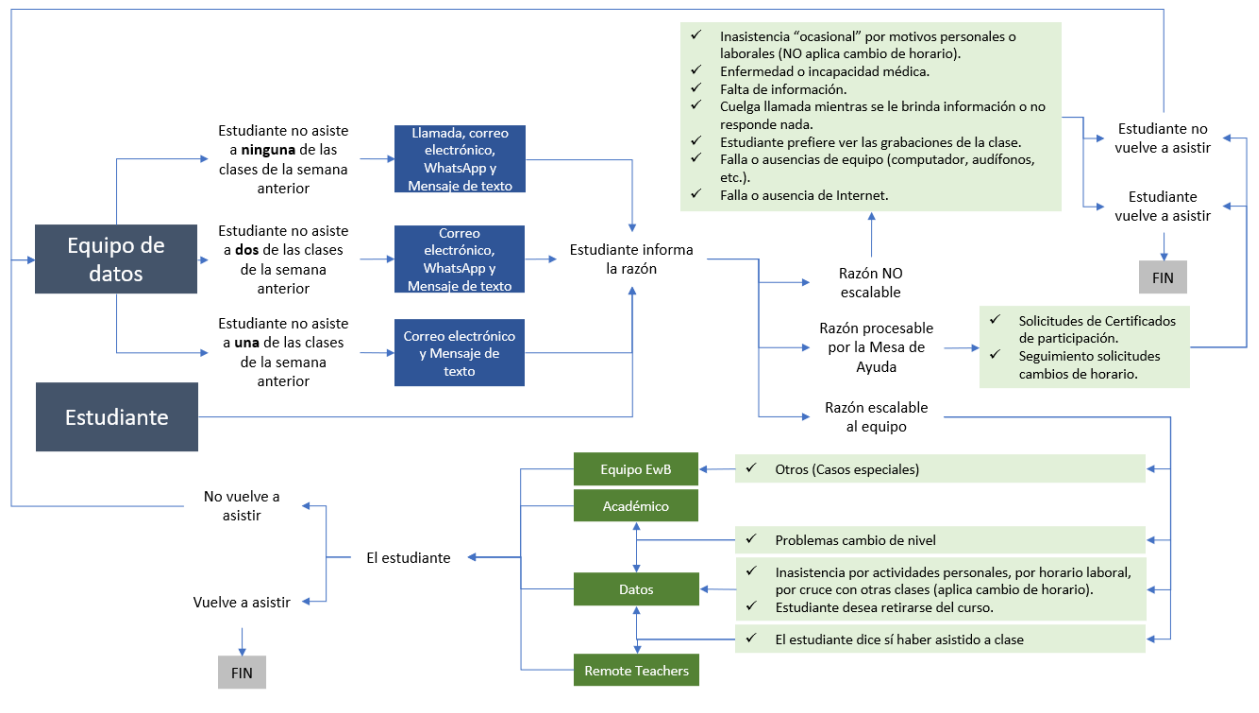
En segundo lugar, la mesa de ayuda apoya el Plan de Retención de estudiantes en el programa. En coordinación con las áreas académica, de datos y de comunicaciones, la mesa de ayuda recibe información sobre las alertas levantadas y se coordinan acciones de seguimiento y orientación a los estudiantes que se encuentran (principalmente) en niveles de MATRICULADO INACTIVO y EN RIESGO DE DESERCIÓN, o las demás necesidades que sean identificadas, Nota: Los estados aquí descritos, por parte de BC, serán homologados a los estados definidos para el tablero de seguimiento a la formación de la Agencia Atenea. Adicionalmente, la mesa de ayuda apoya las diferentes estrategias específicas de comunicación a los estudiantes.

Tabla 4. Niveles de riesgo de deserción

% de asistencia (No. de horas asistidas/No. de horas implementadas)	Riesgo de deserción
0%	MATRICULADO INACTIVO
< 50%	EN RIESGO DE DESERCIÓN
50% - 59%	ACTIVO SIN NOVEDAD
60% - 69%	ACTIVO SIN NOVEDAD
70% - 79%	ACTIVO SIN NOVEDAD
80% - 100%	ACTIVO SIN NOVEDAD

NOTA: Aquellos beneficiarios quienes durante la tres (3) primeras semanas del programa no hayan asistido al 80% o más de las sesiones de clase virtual programadas, serán considerados como retirados y no les será asignada licencia de uso de materiales.

Gráfica 3. *Diagrama de flujo sobre el Plan de seguimiento dentro del Plan de retención*



Tercero, se dispone de una estrategia para la vinculación y permanencia que pueden incluir, pero no se limita a, auxilios para Internet, monitorías y/o tutorías especiales que permitan la motivación y permanencia del estudiante, entre otras que puedan llegar a ser necesarias. Para obtener este auxilio, los candidatos que lo requieran deben aplicar explicando su respectiva necesidad y suministrando la documentación necesaria que se defina en conjunto con Atenea. .

Cuarto y como parte de la política central de diversidad e inclusión del British Council, la implementación cuenta con otras estrategias como la ejecución de un entrenamiento para todo el personal vinculado, enfocado en encontrar prejuicios conscientes o inconscientes que podrían afectar la permanencia de este tipo de poblaciones. También, durante el proceso de selección de personal y materiales se incluye una política de igualdad, diversidad e inclusión (EDI por sus siglas en inglés) la cual se debe seguir por todos los aliados. Para personas con responsabilidades familiares u otras que pudieran emerger se ofrece flexibilidad en horarios para las tutorías.

Para todos los procesos de contacto con el beneficiario, independiente el caso, el correo electrónico será el medio oficial de notificación.

Riesgos y acciones de mitigación

Como en cualquier proyecto, existen riesgos que pueden llegar a perjudicar la efectividad de la implementación del mismo. Para evitar las consecuencias negativas para el programa, basado en experiencias previas, se trata de prever cuáles pueden ser estos riesgos y establecer estrategias para su mitigación con antelación. A continuación, se presenta el análisis de los posibles factores que pueden afectar la ejecución del programa con escala de probabilidad (casi seguro, probable posible, improbable o muy improbable) y consecuencias (insignificante, menor, moderada, importante, crucial) y las estrategias de mitigación previstas.

Tabla 4. Riesgos y estrategias de mitigación

Riesgos y estrategias de mitigación							
Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad	Consecuencias	Calificación de Riesgo	Estrategia de mitigación	Encargado
1	Datos erróneos en base de datos de los estudiantes	<p>Creación errónea de usuarios y contraseñas en plataformas</p> <p>Retraso en el alistamiento de los estudiantes en el uso de plataformas</p> <p>Emisión de certificados del curso con información errónea</p>	Casi seguro	Crucial	Muy alto	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de información de manera digital evitando al máximo que la información personal de los estudiantes venga tenga orígenes de forma manuscrita. Lo anterior, mediante convocatoria centralizada por la Agencia ATENEA y recepción de toda información digitalmente. Seguimiento a la convocatoria desde el equipo British Council y ATENEA para mitigación de riesgo. Confirmación de datos personales mediante contacto de la Mesa de Ayuda y plataforma de EwB. 	<p>Equipo British Council.</p> <p>Agencia ATENEA.</p>
2	Falta de consentimientos de uso de datos e imagen	Efectos legales por falta de evidencia de consentimiento en el uso de imagen y datos	Posible	Crucial	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a ATENEA el descargo o anuncio que permite a los postulantes del programa aceptar o ser informados de que los datos personales que usaron en el momento de su inscripción serán compartidos con los diversos operadores del programa. Asegurarse que en el proceso de registro los estudiantes beneficiarios completen las casillas de verificación que permiten el consentimiento de uso de imagen y datos. Segunda revisión de los consentimientos durante la semana de 	<p>Equipo British Council.</p> <p>Agencia ATENEA.</p>

Riesgos y estrategias de mitigación							
Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad	Consecuencias	Calificación de Riesgo	Estrategia de mitigación	Encargado
						inducción del curso con los estudiantes	
3	Inasistencia regular de estudiantes por cruces de horario	% de estudiantes que no cumplen con el mínimo requerido para obtención del certificado Estudiantes que deciden retirarse	Probable	Moderada	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los estudiantes y apoyo para que puedan retomar el curso. Valoración del desempeño de los estudiantes de manera formativa para posibilitar su vinculación continua al curso. Ofrecer incentivos por parte de British Council Sesiones a modo tutoría para abordar componente académico, así como de inasistencias. 	Equipo British Council Remote Teachers y equipo académico
4	Inasistencia de un 50% o superior de estudiantes inscritos al curso	Deserción de estudiantes al curso. No consecución de certificado de participación.	Probable	Crucial	Alto	<p>Diseñar e implementar un plan de retención de estudiantes que contemple:</p> <p>Identificación semanal de alertas por inasistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de información que permita llevar trazabilidad de cada caso de posibles deserciones Acompañamiento y retención de estudiantes desde los remote teachers, master teachers y mesa de ayuda/call center. Reporte de información y toma de decisiones especiales en comités técnicos entre la agencia ATENA y el British Council. 	Equipo British Council
5	Estudiantes con bajo desempeño o en el curso	Estudiantes desmotivados % de estudiantes desertores del curso	Posible	Moderada	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Exploración de casos individuales Posibilidad de cambios de horario y nivel Acompañamiento desde remote teacher y master teacher 	British Council

Riesgos y estrategias de mitigación							
Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad	Consecuencias	Calificación de Riesgo	Estrategia de mitigación	Encargado
						<ul style="list-style-type: none"> Reporte de información y toma de decisiones especiales en comité técnico entre la Agencia ATENEA y el British Council. 	
6	Falta de conectividad	% de estudiantes que no logran ingresar a clases	Probable	Crucial	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de ayuda para mejorar acceso a plataformas. Se atenderá cada caso de los estudiantes de manera particular para garantizar que puedan usar la plataforma y acceder a todos los recursos y materiales del curso. 	British Council

Fuente British Council

Acciones de seguimiento a las alertas

En la tabla 5 se presenta el plan de acciones de acompañamiento y el seguimiento para acompañar a los estudiantes en el desarrollo y finalización del curso. Estas acciones permitirán atender las diferentes situaciones y necesidades que pueda presentar cada estudiante.

En todos los casos, el primer acercamiento lo realizará el *Remote Teacher* o el agente de la mesa de ayuda. En caso de que no haya un resultado significativo en la intervención inicial, la alerta se escalará al *Master Remote Teacher*, y posteriormente al Master Lead y a la Líder Académica y/o al Líder Operativo si es necesario.

Tabla 5. Plan de acciones

Escenario	Respuesta
Estudiantes con alerta de asistencia reportada por el <i>equipo de datos</i>	Mesa de ayuda hace seguimiento al estudiante.

Escenario	Respuesta
Estudiante presenta faltas o bajo progreso debido a motivos de fuerza mayor	Dependiendo de la situación expresada por el estudiante, el <i>Remote Teacher</i> presentará opciones flexibles que se adapten a las circunstancias. Por ejemplo, se planteará al estudiante asistir a los clubs o ver las grabaciones.
Estudiante presenta conflicto de horario con otras actividades laborales, académicas o personales.	Se intentará asignar al estudiante a otro grupo del mismo nivel en un horario diferente.
Estudiante ausente por motivos de salud.	El <i>Remote Teacher</i> debe plantearle al estudiante una propuesta de trabajo que le permita completar el máximo posible de actividades pendientes. Si el estado de salud del estudiante es serio y no se percibe que el estudiante pueda finalizar el curso dentro de los tiempos, el <i>Remote Teacher</i> debe informar al <i>Master Teacher</i> , quien le hará seguimiento al caso junto con la Líder Académica.
Estudiante expresa no tener motivación para participar en el curso.	Se debe indagar qué factores motivacionales están impactando en el progreso del estudiante. Los <i>Remote Teachers</i> propondrán estrategias para superarlo, con el apoyo del Academic Lead donde sea necesario.
Estudiante expresa no sentirse cómodo/a en la clase.	El <i>Remote Teacher</i> y <i>Master Teacher</i> indagan qué factores están impactando en el bienestar del estudiante durante la clase (ej. nivel de inglés inadecuado, matoneo, estilo de enseñanza, comportamiento inapropiado de colegas o profesores, etc). El <i>Master Teacher</i> analiza cada caso y propone estrategias para superarlo. Si es necesario, se escala el caso a la Líder Académica.
Estudiante expresa tener poca conectividad para realizar las actividades o falta de dispositivo.	Se debe indagar con el estudiante si es una situación permanente o temporal. Si es temporal, el <i>Remote Teacher</i> le ofrece al estudiante alternativas para seguir el curso mientras se resuelve el problema, por ejemplo: enviarle los contenidos por WhatsApp y/o correo electrónico; y recibir por correo o mensaje de voz algunas tareas pendientes. En tales casos el <i>Remote Master Teacher</i> acompaña cualquier estrategia alternativa de enseñanza remota.

Escenario	Respuesta
	Si es permanente, se ofrece algún tipo de ayuda dentro de la estrategia de permanencia.
Estudiante no tiene habilidades tecnológicas para navegar en la plataforma y/o desarrollar algunas actividades en línea.	El <i>Remote Teacher</i> le ofrece una tutoría personalizada al finalizar la clase para orientarse en la plataforma y saber cómo acceder a las diferentes actividades. Alternativamente, el <i>Remote Teacher</i> puede enviarle un vídeo o capturas de pantalla explicando cómo navegar en la plataforma.
Estudiante que expresa la intención de no continuar en el programa a pesar de las opciones planteadas por el equipo académico.	Si un estudiante decide no continuar con el programa, debe comunicar el retiro a través de los canales establecidos por la agencia Atenea y el British Council. El British Council oficializarán formalmente el proceso de retiro del estudiante.

Fuente: British Council, 2024

A continuación, se encuentran los responsables de cada actividad del plan de retención y la frecuencia de cargue y revisión de información.

Tabla 6. Responsables de actividades de seguimiento

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Generación de reportes de asistencia a clase en la plataforma. Envío de correos de casos y situaciones especiales que requieran atención inmediata	<i>Remote Teacher</i>	Diario
Seguimiento de asistencia a clase/revisiones alertas	Mesa de ayuda	Diario
Reporte de seguimiento realizado	Mesa de ayuda	Diario

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Seguimiento y contacto de casos y situaciones especiales que requieren apoyo pedagógico	<i>Master Teacher</i>	Semanal
Reporte de seguimiento de casos especiales al Líder Académica	<i>Master Teacher</i>	Cada lunes

Fuente: British Council, 2024

Conclusiones

A continuación, se presenta un resumen de los aspectos más relevantes del plan de retención:

Asistencia participantes

Los *Remote Teachers* reportan la asistencia de sus grupos diariamente; se generan alertas en caso de estudiantes con inasistencia frecuente. La Mesa de Ayuda monitorea los casos por medio de correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, SMS o llamadas telefónicas en caso de ser necesario. El *Master Teacher* analiza los casos dentro de cada particularidad y coordina las acciones de seguimiento de acuerdo con cada situación.

A los estudiantes que han faltado a clase, se les brinda la oportunidad de reemplazar sus ausencias de clase por medio de asistencia a sesiones de actividades extracurriculares y grabaciones de las sesiones (que estarán disponibles por un periodo máximo de 15 días). De esa manera, tendrán la oportunidad de aprovechar el tiempo de exposición al idioma, y además recuperar su porcentaje de asistencia y la posibilidad de certificar su participación en el programa.

Estudiantes con necesidades de apoyo académico adicional

Los *Remote Teachers* a través de estrategias de evaluación formativa deben reportar al *Master Teacher* los casos especiales en que sus estudiantes no han presentado progreso en la unidad de estudio. El *Master Teacher*, con el apoyo de la líder académica, harán seguimiento a esos casos,

implementando estrategias pedagógicas relevantes para que todos los estudiantes tengan la oportunidad de finalizar el programa.

Reporte de información

Los reportes de asistencia se entregarán a ATENEA semanalmente. Los *Remote Teachers* guardarán evidencias de su interacción con los estudiantes que presenten diferentes tipos de alerta (correo electrónico, lista de asistencia, tareas, capturas de pantalla, etc). Los agentes de la Mesa de Ayuda también guardarán evidencias de su interacción de seguimiento con los participantes.

Presentado por:

A handwritten signature in black ink, reading "Adriana Giraldo", is written over a horizontal line.

Firma

Nombre: Adriana Giraldo

Cargo: Jefe de implementación

Asociado: British Council