Agencia de Educación Superior, Ciencia y Tecnología ATENEA

British Council Colombia

PRODUCTO 5: Documento con la estrategia de retención y permanencia, que garantice la participación de los beneficiarios y su permanencia en el programa, incluyendo los canales de difusión y las estrategias de motivación.

Convenio de cooperación No. ATENEA-416-2025

Elaborado por:

Larissa Tatiana Rico Buitrago | Líder Académica, English without Borders

British Council Colombia

Fecha: 8 de septiembre de 2025

Ciudad: Bogotá

Versión: 2

Contenido

Identificación del Proyecto 3

1. Introducción 4

2. Contexto 6

3. Plan de retención del programa de Inglés English without Borders 7

3.1 Objetivos específicos del Plan de Retención 7

3.2. Análisis de Riesgos de Deserción 8

4. Plan de retención del programa de inglés English without Borders 15

4.1 Estrategias de Retención en el Diseño e Implementación del Programa 15

4.2 Herramientas Digitales y de Comunicación para Apoyar la Retención 18

4.2.1. ***Seguimiento a la asistencia de los participantes:*** 18

4.2.2. ***Recordatorios automatizados y comunicación multicanal*** 18

4.2.3. ***Actividades gamificadas y retroalimentación inmediata*** 19

4.2.4. ***Sistema de alertas tempranas e intervención oportuna*** 19

4.3. Actividades adicionales 20

4.3.1. Promoción y acompañamiento en el examen EnglishScore 21

4.3.2. Bootcamps presenciales 21

4.3.3. Cápsulas multimedia de tips y motivación 21

4.3.4. Alertas para estudiantes en riesgo de abandono 22

4.3.5. Reconocimiento y refuerzo positivo 22

4.4. Clubes 22

4.5. Sistema de Alertas tempranas. 23

4.6. Otros aspectos para tener en cuenta 26

4.6.1. Asistencia de los participantes 26

4.6.2. Estudiantes con necesidades de apoyo académico adicional 27

4.6.3. Reporte de información 27

Identificación del Proyecto	
Título del Documento:	PRODUCTO 5: Documento con la estrategia de retención y permanencia, que garantice la participación de los beneficiarios y su permanencia en el programa, incluyendo los canales de difusión y las estrategias de motivación.
Nombre del convenio:	Convenio de Cooperación Internacional No. ATENEA-416-2025
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 programa de formación en inglés como lengua extranjera en educación y formación posmedia.
Líder del Convenio ATENEA:	Rubith Tuberquia
Usuarios / Beneficiarios	Actividad 1 – English without Borders para entornos laborales: 3.000 beneficiarios
Gerente del proyecto Operador:	Bárbara De Castro
Correo electrónico del gerente del proyecto:	barbara.decastro@britishcouncil.org.co
Versión del Documento:	2

1. Introducción

El convenio de cooperación No. ATENEA-416-2025, entre la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea y el British Council 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 programa de formación en inglés como lengua extranjera en educación y formación posmedia. 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”.

En el marco de dicho convenio, se establecieron 5 actividades entre las cuales se encuentra el programa English without Borders (EwB) para entornos laborales. El programa English without Borders (EwB) busca ofrecer formación en inglés orientada a entornos laborales a 3.000 beneficiarios, que corresponde a un nivel de lengua propio del programa y constará de aproximadamente 100 horas académicas sincrónicas de formación (90 de inglés para entornos laborales en las que se desarrollan habilidades comunicativas y habilidades laborales, y 10 horas de clubes y actividades enfocadas en temas laborales concretos de cada sector) en aproximadamente 16 semanas de clases, con grupos de alrededor de 35 personas. Este programa se implementa en niveles desde A2 hasta B2+ del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

Por ende, es fundamental garantizar la permanencia de los participantes a lo largo del curso para alcanzar los objetivos del programa. Este documento comprende una propuesta de Plan de Retención de EwB, el cual integra los siguientes componentes: un apartado específico con estrategias diferenciadas para los participantes del programa (edad promedio entre 25 a 39 años), la incorporación de herramientas digitales adicionales (plataformas de seguimiento, recordatorios automatizados, microevaluaciones gamificadas, etc.), mecanismos de seguimiento personalizado (mentorías, seguimiento por perfil, alertas tempranas, espacios de retroalimentación flexible) y recomendaciones fundamentadas en buenas prácticas de programas

similares, coherentes con la política de Igualdad, Diversidad e Inclusión (EDI) del British Council.

En el marco del Convenio de Cooperación No. ATENEA-416-2025, el British Council presenta el Documento con la estrategia de retención y permanencia, que garantice la participación de los beneficiarios y su permanencia en el programa, incluyendo los canales de difusión y las estrategias de motivación,, correspondiente al producto número 5 del primer desembolso.

2. Contexto

English without Borders en alianza con Atenea se desarrollará en 100 horas académicas de manera virtual sincrónica en un lapso de aproximadamente 4 meses (14 semanas del curso). Las características de este programa son las siguientes:

- Número de cupos: 3.000 cupos en un curso de formación en inglés orientado a sectores estratégicos como (pero no limitados a) Tecnología y sector digital (TI), Business Process Outsourcing (BPO) y Hospitality (meseros y servicio al cliente).
- Duración: 100 horas académicas sincrónicas de formación (90 de inglés para entornos laborales y 10 horas de clubes y actividades enfocadas en temas laborales concretos de cada sector).
- Número de participantes por grupo: Un promedio de 35 participantes por grupo.
- Niveles del MCER: El programa se desarrollará en niveles desde A2 hasta B2+ del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), con 8 subniveles específicos de acuerdo con las necesidades del curso.
- Enfoque del programa: Desarrollo de habilidades comunicativas en inglés adaptadas a contextos laborales específicos de sectores como TI, BPO y Hospitality, así como habilidades duras (participar y gestionar reuniones, habilidades de negociación, ventas, técnicas de presentación, gestión del tiempo) y blandas (relacionamiento e influencia, trabajo en equipo, toma de decisiones).
- Metodología: Aprendizaje centrado en el estudiante a través de metodologías activas, aprendizaje significativo y materiales auténticos del mundo laboral en clases sincrónicas, actividades asincrónicas, clubes de conversación y actividades de refuerzo voluntarias.
- Metodología de agrupación de los estudiantes: Se realizará de acuerdo con la selección de horario hecha al momento del registro, el nivel de inglés obtenido en la prueba de entrada, para beneficiarios nuevos, o de salida, para beneficiarios que continúen con su formación y sector laboral de interés.
- Monitoreo: Seguimiento individual al aprendizaje y a la asistencia.
- Evaluación: Formativa y sumativa.

3. Plan de retención del programa de Inglés English without Borders

El plan define la estrategia de retención el cual busca generar respuestas tempranas que impacten de manera positiva la permanencia de los y las estudiantes. Es decir, este plan busca asegurar la permanencia efectiva de los beneficiarios en el programa y mejorar la respuesta ante eventuales riesgos de deserción.

3.1 Objetivos específicos del Plan de Retención

- Minimizar la deserción y maximizar la permanencia mediante la implementación de acciones proactivas para mantener tasas de permanencia por encima del 70-80%. Esto implica responder tempranamente ante señales de riesgo y brindar apoyos que eviten el abandono.
- Garantizar una experiencia de aprendizaje motivadora a través de un diseño del curso, la metodología de enseñanza y el ambiente de aprendizaje que mantengan a los participantes comprometidos y entusiasmados hasta la finalización del programa.
- Atender necesidades diversas e inclusivas mediante estrategias de retención que consideren la heterogeneidad de la población (edad, género, condición socioeconómica, discapacidad, responsabilidades laborales/familiares, etc.), removiendo barreras de acceso y fomentando la participación equitativa de todos los beneficiarios.
- Personalizar el seguimiento académico a través de un sistema de monitoreo y acompañamiento individual que permita identificar dificultades particulares de cada participante (académicas, motivacionales o de disponibilidad de tiempo) para ofrecer mentorías y soporte personalizados en función de su perfil.
- Integrar herramientas tecnológicas para la retención y el seguimiento continuo y mantengan la motivación de los estudiantes de forma dinámica.

3.2. Análisis de Riesgos de Deserción

Como en cualquier proyecto, existen riesgos que pueden llegar a perjudicar la efectividad de su implementación. 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 la calificación de riesgo (muy alto, alto, moderado, bajo) y las estrategias de mitigación previstas.

Como punto de partida, se identifican los principales **factores de riesgo** que podrían provocar la deserción de los participantes, junto con las estrategias previstas para **mitigar** dichos riesgos:

Riesgo	**Tipo de riesgo**	**Efecto**	**Probabilidad**	**Calificación de riesgo**	**Estrategias de Mitigación**	**Responsable**
Datos erróneos en base de datos de los estudiantes.	**Operativo**	Retraso en alistamiento de estudiantes y creación de usuarios en plataformas. Inicio tardío del curso. Certificados con errores. Frustración de estudiantes.	Casi seguro	Alto	1. 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. 2. Seguimiento a la convocatoria desde el equipo British Council y ATENEA para mitigación de riesgo.3. Confirmación de datos personales	Agencia ATENEA.

					mediante contacto de la Mesa de Ayuda y plataforma de EwB. 4. Durante las clases, los remote teachers garantizan la confirmación de dicha información.	Equipo British Council.
Falta de consentimientos de uso de datos e imagen	**Operativo**	Efectos legales por falta de evidencia de consentimiento en el uso de imagen y datos	Posible	Moderado	1. 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. 2. 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. 3. Segunda revisión de los consentimientos durante la semana de inducción del curso con los estudiantes	Equipo British Council. Agencia ATENEA.
Falta de tiempo o inasistencia por obligaciones laborales/familiares – Muchos participantes (especialmente en el	**Deserción**	Inasistencia regular. Dificultad para mantener ritmo. Riesgo de abandono por sobrecarga. Bajo cumplimiento de requisitos de asistencia.	Posible	Alto	***Horarios flexibles y múltiples franjas:*** El programa ofrece variedad de horarios adaptados a la disponibilidad de los participantes. Se implementará flexibilidad en la selección de horarios y posibilidad de reposición de clases para ausencias justificadas, de modo que nadie se vea excluido por conflictos de agenda. ***Webinar de Bienvenida:*** Sesión introductoria donde se presenta el cronograma del curso, los	Remote Teachers Mesa de ayuda

rango de 29-39 años) deben equilibrar el curso con trabajo y familia, limitando su disponibilidad de tiempo.					hitos y fechas clave, los canales de comunicación y detalles sobre las plataformas que se dispongan para el desarrollo del curso (plataforma de registro y de materiales), entre otros temas generales. ***Gestión del tiempo en inducción:*** Durante las sesiones de inducción, los profesores remotos compartirán con los estudiantes estrategias de estudio y manejo de tiempo para ayudarles a compaginar sus responsabilidades con el curso. ***Actividades autónomas:*** Se incorporan tareas autónomas cortas, de forma que los participantes puedan avanzar en pequeños intervalos de tiempo según su conveniencia. ***Grabaciones de clases:*** las grabaciones de las clases están disponibles durante 10 días para que los estudiantes puedan revisarlas en caso de que no asistir a sus clases sincrónicas. Esta flexibilidad permite que los estudiantes puedan "recuperar" un porcentaje de fallas obtenidas y puedan repasar algún concepto visto que les genere inquietud.	
Acceso limitado a tecnología o conectividad – La falta de un dispositivo		Imposibilidad de conectarse a clases. Desigualdad en el acceso.	Probable	Alto	***Webinar sobre la plataforma de aprendizaje:*** Sesiones detalladas que explican el uso de la plataforma de materiales, responde preguntas frecuentes sobre acceso y tips generales para sacar mayor provecho.	British Council,

adecuado o de conexión a Internet confiable puede dificultar la participación continua en un curso 100% virtual sincrónico.	**Deserción**				***Ayudas tecnológicas:*** Provisión de auxilios para internet, materiales en formatos accesibles a quienes los necesiten. ***Soporte técnico inclusivo:*** Se ofrecerá asistencia técnica a través de una mesa de ayuda multicanal, asegurando que todos puedan utilizar las plataformas virtuales adecuadamente. Este soporte estará disponible en distintos formatos (texto, audio, video en lengua de señas) según requiera el beneficiario.	Agencia ATENEA, Mesa de Ayuda
Desmotivación o falta de conexión con los objetivos – Si los participantes no perciben progreso, relevancia práctica o reconocimiento, pueden perder interés y abandonar.	**Deserción**	Falta de interés y compromiso. Baja participación.	Improbable	Alto	***Diseño motivante del curso:*** El programa se ha diseñado con metodologías activas y contenido relevante al contexto laboral local, de modo que los aprendizajes tengan aplicación inmediata en la vida profesional del estudiante. Cada semana se incluyen actividades prácticas significativas y proyectos colaborativos que mantienen alta la motivación. ***Metas personales y relevancia:*** En la inducción, cada participante define sus objetivos personales con el inglés y entiende los beneficios profesionales de completar el curso. Se enfatizará cómo las habilidades adquiridas mejorarán su perfil laboral, conectando la formación con sus metas de desarrollo de carrera. ***Retroalimentación y reconocimiento continuo:*** Se aplicará una evaluación continua con	Remote Teachers, Master Teachers, Academic Lead

					retroalimentación inmediata (Classroom Assessment Techniques), de manera que el participante conozca su progreso regularmente y se autoevalúe en relación con los resultados de aprendizaje propuestos para la sesión. Los docentes y tutores proporcionarán comentarios positivos y destacarán logros individuales (por pequeños que sean) para reforzar la confianza. Además, mediante elementos de gamificación (puntos, insignias) se celebrarán los hitos alcanzados, incentivando a los estudiantes a seguir participando activamente hasta el final. ***Encuesta de retroalimentación:*** En el ciclo se realiza una encuesta de retroalimentación en la mitad el periodo de formación con el fin de revisar y ajustar el curso según las necesidades y sugerencias de los estudiantes.	
Aislamiento o falta de acompañamiento – En la formación virtual, sentir desconexión del grupo o no tener con quién resolver dudas puede llevar al abandono, en especial para adultos que llevan años fuera del	**Deserción**	Sensación de soledad en el aprendizaje virtual. Falta de resolución de dudas.	Improbable	Alto	***Comunidad de aprendizaje:*** Se fomentará una comunidad activa entre participantes. Los docentes utilizan técnicas como grupos de discusión, proyectos en equipo, *breakout rooms* y foros para que los estudiantes interactúen y se apoyen mutuamente. Asimismo, se crearán canales de comunicación grupales (ej. grupos cerrados en aplicaciones de mensajería) donde puedan compartir experiencias y motivarse unos a otros. El profesor remoto compartirá también su correo electrónico. ***Programas de mentoría/tutoría:*** Se	Remote Teachers, Master Teachers, Academic Lead

ámbito educativo formal.					implementarán mentorías personalizadas de 10-15 minutos (detalladas más adelante) de modo que cada estudiante cuente con un punto de contacto de confianza (profesor remoto) que le brinde acompañamiento académico. Esta figura mentora ayudará a integrar al participante en la dinámica del curso y a resolver oportunamente cualquier inquietud. Estas mentorías se realizan con previo agendamiento por parte del estudiante a través de un formulario de Google. ***Boletín quincenal:*** El boletín es una herramienta clave para mantener a la comunidad informada, motivada y comprometida su progreso y las actividades del programa. El boletín permite entregar mensajes sobre actividades recientes, compartir consejos de Remote Teachers sobre técnicas de estudio y estrategias para mejorar en inglés, recomendaciones de libros, aplicaciones y sitios web e informar a los beneficiarios sobre su progreso.	
Dificultades académicas no atendidas – Diferencias en los ritmos de aprendizaje o falencias en conocimientos previos	**Deserción**	Rezago académico. Falta de comprensión de temas clave. Bajo desempeño en evaluaciones.	Probable	Alto	***Seguimiento individual del progreso:*** El equipo académico (Remote Teachers y Master Teachers) monitoreará de cerca el rendimiento de cada estudiante en tareas y evaluaciones, identificando tempranamente a quienes requieran refuerzo. Actividades de Evaluación Formativa continua: Al final de cada clase, el profesor realizará	Remote Teachers, Master Teachers,

podrían frustrar al estudiante si no se detectan a tiempo.					actividades que permitan verificar el avance de los estudiantes y así reforzar las habilidades específicas o contenido que los estudiates aún no comprenden. Esto se realizará 15 minutos antes de terminar la clase. **Actividades extraclase**: Los profesores remotos asignarán actividades extraclase para el fortalecimiento de habilidades. El desarrollo de estas actividades hace parte de la estrategia TodoSuma. ***Plan de acción personalizado****:* Junto con su mentor o docente, cada participante dispondrá de un plan de aprendizaje personal que se va ajustando según su evolución. Este plan incluye metas parciales alcanzables y estrategias de estudio adecuadas a su estilo de aprendizaje, proporcionando una hoja de ruta clara para superar dificultades. ***Recordatorios semanales:*** A través de correo electrónico o mensajes de texto se informará sobre las actividades de cada semana.	Academic Lead

4. Plan de retención del programa de inglés English without Borders

Una vez identificados los riesgos, en el marco del programa English Without Borders se implementarán un conjunto integral de estrategias de retención, incorporadas tanto en el diseño pedagógico como en la ejecución operativa del curso. A continuación, se describen las principales estrategias generales orientadas a promover la permanencia de todos los participantes a lo largo de la formación:

4.1 Estrategias de Retención en el Diseño e Implementación del Programa

Dentro de las estrategias de retención en el diseño e implementación del programa se sugieren las siguientes:

Estrategia	Alcance	Medios de ejecución	Actividades incluidas
Diseño motivante	100% de los grupos de formación (3.000 beneficiarios).	LMS, materiales auténticos (libro @work de Richmond), clases sincrónicas en Zoom, recursos gamificados (Kahoot, Mentimeter, Padlet).	- Organización de grupos de 35 estudiantes. - 6 horas semanales sincrónicas académicas (50 mins) y tareas autónomas. - Uso de materiales auténticos y relevantes al entorno laboral. - Gamificación con quizzes, insignias y actividades dinámicas. - Selección de profesores remotos cualificados. - Enfoque de inglés para el trabajo. - Articulación de enfoque EDI (Equity,Diversity, Inclusion). - Clubes Ready to Work! De manera virtual en tres sectores: BPO; IT, Hospitality.
Proceso de inducción robusto	Todos los participantes deben asistir a al menos una actividad de inducción.	Webinars de bienvenida, sesiones con Remote Teachers, guías en video/tutoriales de plataforma, mesa de ayuda técnica.	- Webinar de bienvenida: Sesión introductoria donde se presentan las características del curso. - Webinar sobre plataforma de aprendizaje: Sesiones detalladas que explican el uso de la plataforma de materiales - Inducción con Remote Teachers: Durante la primera semana de clases, los profesores remotos ofrecen una inducción enfocada en la metodología de las clases.

			- Soporte de mesa de ayuda para resolver problemas de acceso.
Metodologías activas y centradas en el estudiante	Aplicación en el 100% de las clases sincrónicas.	Zoom (salas de grupos, pizarras colaborativas), actividades prácticas en LMS, rúbricas de participación.	- 2 Proyectos colaborativos por nivel. - Estudios de caso y debates, simulaciones, role-playing, escenarios. - Tareas basadas en problemas reales del entorno laboral. - Uso de pizarras y herramientas interactivas. - Autoevaluaicón a través de los diarios de aprendiza. - Aplicación de encuestas de satisfacción
Formación de una comunidad de aprendizaje	Cobertura de todos los grupos, con interacciones dentro y fuera de clase.	Grupos de WhatsApp, foros en LMS, actividades colaborativas en clase, boletines digitales.	- Metodología de agrupación de los estudiantes. - Creación de grupos de comunicación (WhatsApp/foros). - Breakout rooms y trabajo en subgrupos. - Boletines quincenales con tips y recursos. - Proyectos en cada nivel. - Clubes Ready to Work!
Reconocimiento e incentivos al progreso	Aplica a la totalidad de beneficiarios (meta ≥80% reconocidos).	LMS, sistema de insignias, estrategia “Todo Suma”, reportes académicos.	- Otorgamiento de puntos o insignias por la puntualidad, la participación o la mejora en evaluaciones, organizando pequeñas competencias lúdicas entre grupos, etc. - Publicación de logros individuales y grupales. - Actividades extracurriculares con puntaje adicional. - Monitoreo y progreso: El porcentaje de progreso es un indicador que da cuenta del comportamiento de los estudiantes en a) su asistencia a las clases sincrónicas; b) avance en clase; c) tareas prácticas; - Estrategia “Todo Suma”: Los tres primeros componentes tienen un % asignado sobre la totalidad del programa, mientras que la estrategia “Todo Suma” incentiva la participación de los estudiantes en otras actividades, sumándoles puntos adicionales a su progreso: Webinars, English Score de salida, materiales de clase y otras actividades.

			- Emisión de constancia de participación. -

Medición de las estrategias propuestas:

Estrategia	Indicadores	Instrumentos	Periodicidad	Responsables
Diseño motivante	nivel de satisfacción de estudiantes (≥70% valoraciones positivas). Tasa de deserción ≤20%.	Encuestas de satisfacción intermedia Registro de asistencia	Encuestas: intermedia (semana 8) y final (semana 16); reportes semanales de asistencia.	Equipo académico (Remote Teachers, Master Teachers) y Mesa de Ayuda.
Proceso de inducción robusto	≥80% de estudiantes participando en al menos una actividad de inducción, ≥90% accede sin problemas a la plataforma en las dos primeras semanas.	listas de asistencia a webinars, acceso a plataforma las dos primeras semanas de clase	Primeras dos semanas del curso	Remote teachers
Metodologías activas y centradas en el estudiante	≥75% de clases observadas con metodologías activas; ≥90% de estudiantes participan de proyectos y clubes. ≥15% de mejora en pruebas de entrada vs salida.	rúbricas de observación, grabaciones de sesiones, resultados de evaluaciones.	Semanas 5, 9, 12.	Equipo académico (Master teachers y líder académica)
Formación de una comunidad de aprendizaje	≥70% de estudiantes participan en webinars, proyectos;	Listados de asistencia a webinars, proyectos y clubes	Seguimiento semanal	Equipo académico (Remote Teachers,

	clubes Ready to Work! ≥7% participan en Bootcamps.			Master Teachers)
Reconocimiento e incentivos al progreso	≥70% participan en Todo Suma; ≥60% certificación final.	registros de puntos en TodoSuma informes de progreso.	Reporte interino y final.	Equipo académico (Remote Teachers, Master Teachers)

4.2 Herramientas Digitales y de Comunicación para Apoyar la Retención

Una innovación clave en este plan es la incorporación de herramientas digitales adicionales para reforzar el seguimiento y la motivación de los beneficiarios. Aprovechando plataformas tecnológicas modernas, se busca hacer más eficiente la gestión del curso y ofrecer una experiencia más interactiva. A continuación, se listan las principales herramientas digitales que complementan las estrategias de retención:

4.2.1. ***Seguimiento a la asistencia de los 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 10 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.

4.2.2. ***Recordatorios automatizados y comunicación multicanal***

Se configurarán notificaciones automáticas para mantener informados y conectados a los participantes. A través del LMS o de integraciones con correo electrónico/SMS,

los estudiantes recibirán recordatorios de próximas clases, fechas límite de tareas y eventos importantes. Adicionalmente, se habilitarán canales de comunicación multicanal: correo electrónico para comunicaciones formales, mensajería instantánea (WhatsApp u otra) para contacto más inmediato y foros de discusión en la plataforma para consultas académicas. Una comunicación clara y constante entre la institución y los estudiantes es esencial para la retención, por lo que se velará porque la información llegue oportunamente y los participantes siempre sepan dónde acudir ante dudas o dificultades.

4.2.3. ***Actividades gamificadas y retroalimentación inmediata***

Dentro de la estrategia de evaluación continua, se implementarán actividades frecuentes de carácter formativo. Al final de cada módulo semanal o unidad temática, los participantes realizarán breves cuestionarios o retos en línea (por ejemplo, *quizzes* de 5-10 preguntas) a través de la plataforma. Estas actividades estarán gamificadas, incorporando elementos lúdicos como temporizadores, bancos de preguntas aleatorias, retroalimentación inmediata y puntos otorgados por cada respuesta correcta. La retroalimentación automática proporcionará explicaciones al instante, reforzando el aprendizaje en el momento preciso en que el estudiante comete un error o acierta (lo que potencia la retención del conocimiento).

4.2.4. ***Sistema de alertas tempranas e intervención oportuna***

Como parte del seguimiento personalizado, se consolidará un sistema de alertas tempranas que detecte indicadores de posible deserción y active de inmediato las acciones correctivas. Estas alertas se generan a partir de la información suministrada por los docentes y la plataforma LMS. Este sistema garantiza que ningún participante "desaparecerá" del radar sin que el equipo intente múltiples vías de reintegrarlo.

En conjunto, estas herramientas digitales actúan como un sistema de apoyo tecnológico que fortalece las acciones de retención: detectan y comunican tempranamente posibles problemas (ausencia, bajo rendimiento), facilitan la comunicación cercana, brindan feedback y refuerzo constante, y se adaptan a la disponibilidad de los participantes. Su

integración en el programa EwB amplía las vías por las cuales un estudiante se siente acompañado y motivado a lo largo de su proceso formativo.

Con relación a los canales de comunicación, se implementarán los siguientes:

- Correo electrónico: Ideal para mensajes detallados, instrucciones y contenido visual. Permite seguimiento y segmentación.

- WhatsApp: Comunicación rápida, directa y con alta tasa de lectura. Útil para recordatorios, mensajes motivacionales y multimedia

- SMS: Canal breve y efectivo para alertas y avisos urgentes, especialmente en momentos clave.

Todos estos canales utilizarán un tono motivador, claro y cercano, transmitiendo confianza y acompañamiento. Se utilizarán mensajes personalizados que reconozcan los logros y fomenten el sentido de pertenencia.

En el marco de las acciones estratégicas en comunicación, se implementarán las siguientes:

1. Campañas de bienvenida y motivación inicial para nuevos estudiantes.
2. Recordatorios previos a eventos clave (EnglishScore, clubes de conversación, Bootcamps presenciales).

3. Mensajes motivacionales semanales para reforzar el compromiso.
4. Videos cortos y notas de voz con tips de estudio y testimonios.
5. Segmentación de mensajes según el nivel de participación y progreso.
6. Alertas personalizadas para estudiantes en riesgo de abandono.

4.3. Actividades adicionales

Por otro lado, se implementarán unas actividades clave para el desarrollo efectivo de las estrategias propuestas en EwB que, a su vez, estarán orientadas a responder a las necesidades específicas de cada grupo de participantes, garantizando un

acompañamiento diferenciado y más efectivo. Estas actividades se desarrollarán de la siguiente manera:

4.3.1. Promoción y acompañamiento en el examen EnglishScore

Se realizarán campañas segmentadas por niveles y avances en el curso, asegurando que cada estudiante reciba la información y motivación necesaria para presentar el examen. Para quienes aún no lo han hecho, se aplicará un enfoque más persuasivo e incluso correctivo, recordando la importancia del examen como requisito indispensable para mantener el cupo.

4.3.2. Bootcamps presenciales

Los bootcamps se realizarán de manera presencial y son experiencias intensivas y lúdicas que se desarrollan en momentos estratégicos del curso (como las semanas 10 y 12). Su objetivo es complementar las clases sincrónicas virtuales con espacios inmersivos en los que los beneficiarios puedan usar el inglés de forma práctica, divertida y contextualizada al entorno laboral. Estos bootcamps presenciales permiten que los beneficiarios prueben sus habilidades en escenarios reales de empleabilidad, fortalezcan la motivación y cierren el proceso formativo con experiencias memorables, prácticas y divertidas. Se diseñarán bootcamps con un enfoque de gamificación, trabajo en pequeños equipos, con estaciones diferenciadas, como por ejemplo, Workplace Quest (Misiones), Business Olympics (con retos diferenciados según el nivel) o Basados en Problemas (The Global Crisis Simulation: Save the Company!). Sin embargo, esta propuesta podrá variar con base en las necesidades del proyecto.

La difusión de estos espacios incluirá piezas visuales y audiovisuales con un lenguaje motivador, resaltando los logros de ediciones anteriores y el impacto positivo en las habilidades de los participantes. En caso de baja asistencia prevista, se usarán mensajes más directos que destaquen la importancia de la asistencia.

4.3.3. Cápsulas multimedia de tips y motivación

Producción de piezas cortas en video y audio con consejos prácticos para el aprendizaje del inglés, mensajes inspiradores y contenido adaptado a los intereses y retos de cada

grupo. Estas cápsulas estarán diseñadas para consumo rápido y serán enviadas por WhatsApp o correo electrónico.

4.3.4. Alertas para estudiantes en riesgo de abandono

Implementación de un sistema de seguimiento que detecte la inactividad prolongada. A estos estudiantes se les enviarán mensajes con un tono más firme y directo, enfatizando las consecuencias de no participar y recordando los beneficios de completar el programa.

4.3.5. Reconocimiento y refuerzo positivo

Publicación de mensajes celebrando logros individuales y grupales, fomentando el sentido de pertenencia y la sana competencia.

Todas las actividades estarán respaldadas por un calendario de comunicaciones que garantice coherencia, oportunidad y segmentación según las necesidades detectadas.

Esta estrategia busca consolidar un acompañamiento integral que motive a los estudiantes a finalizar el programa con éxito, mejorando sus competencias en inglés y fortaleciendo sus oportunidades laborales.

4.4. Clubes

Los **Clubes *Ready to Work!,*** que son obligatorios para los estudiantes, están diseñados ayudar a los estudiantes a desarrollar aún más sus habilidades de comunicación para el entorno laboral. Los estudiantes deben ganar confianza en el uso del inglés y contar con las expresiones y el lenguaje necesarios para interactuar en inglés en el mundo real. Todo el lenguaje enseñado en estas sesiones se presenta en contexto para que los estudiantes lo apliquen o utilicen en el momento en sus contextos laborales.

En las semanas 6 y 11, los estudiantes asistirán a cuatro (4) clases enfocadas completamente en habilidades transferibles para el lugar de trabajo. Estos clubes se desarrollarán dentro del horario regular de clases. El objetivo principal de estos clubes es que los estudiantes ganen confianza, adquieran vocabulario y desarrollen algunas

habilidades interculturales básicas para realizar tareas reales en situaciones laborales específicas. Cada club incorporará un *language takeaway* —una lista de expresiones útiles que podrán aplicar en su entorno laboral—. Esto incluye lenguaje y expresiones que los estudiantes puedan usar en diferentes situaciones laborales en diversos sectores, tales como, entre otros, hotelería, BPO o el sector de TI.

En ese sentido, los clubes se orientan con un enfoque, **ESP** (*English for Specific Purposes* o Inglés con Fines Específicos), ya que se enfocan en "situaciones laborales específicas" y "habilidades transferibles para el lugar de trabajo". Priorizan "el uso práctico del idioma —particularmente la comunicación, la interacción y el vocabulario relevante— por encima de la corrección puramente gramatical".

Son centrados en el estudiante y se alinean con la **Enseñanza Comunicativa de Lenguas** (*Communicative Language Teaching – CLT*), al enfatizar el uso auténtico del idioma mediante interacciones significativas, representaciones de roles (*role-playing*) y tareas de resolución de problemas. El uso de escenarios de interpretación de roles y el enfoque en tareas de la vida real también se alinea con los principios del **Aprendizaje Basado en Tareas** (*Task-based Learning – TBL*) y el **Aprendizaje Basado en Problemas** (*Problem-based Learning – PBL*).

4.5. Sistema de Alertas tempranas.

En el curso de English without Borders se implementará un sistema de alertas que permitirá anticipar situaciones de riesgo de deserción y activar mecanismos de apoyo oportunos. Su objetivo principal es detectar de forma temprana comportamientos, patrones o señales que puedan indicar dificultades de permanencia en el proceso formativo.

Este sistema de alertas contempla el seguimiento regular de variables clave como:

Variable	Umbral de Alerta Amarilla (prevención)	Umbral de Alerta Naranja (intervención)	Umbral de Alerta Roja (escalamiento)	Responsable principal
Inasistencia a clases sincrónicas	2 inasistencias consecutivas o	3 inasistencias consecutivas o 5	5 inasistencias consecutivas o 7	Remote Teacher → Mesa de Ayuda

consecutivas o recurrentes	3 acumuladas en un mes	acumuladas en un mes	acumuladas en el ciclo	→ Master Teacher
Retrasos en la entrega de tareas o participación nula en actividades asincrónicas	2 tareas atrasadas en un módulo o una semana sin actividad asincrónica	3 tareas atrasadas en un mes o 2 semanas seguidas sin actividad	5 tareas atrasadas en el ciclo o 3 semanas seguidas sin actividad	Remote Teacher → Master Teacher / Academic Lead
Falta de interacción con el docente o compañeros	1 semana sin intervenciones en clase, chat o foros	2 semanas seguidas sin participación	3 semanas consecutivas sin interacción o aislamiento evidente	Remote Teacher / Master Teacher / Academic Lead
Resultados bajos o descendentes en evaluaciones formativas	Promedio <60% en 2 evaluaciones consecutivas	Promedio <60% en 3 evaluaciones consecutivas o tendencia descendente en 3 semanas	Promedio <50% acumulado o caída continua en 4 evaluaciones	Remote Teacher → Master Teacher / Academic Lead
Solicitudes de ayuda técnica o emocional no resueltas	1 solicitud sin respuesta en 48 horas	2 solicitudes no resueltas en una semana	3 solicitudes acumuladas sin resolución en un mes → Escalar a soporte avanzado / bienestar	Mesa de Ayuda → Master Teacher / Líder Académica
Problemas de conectividad / tecnológicos	1 falla técnica que impide asistir en una semana	2 fallas en un mes que afectan la asistencia	Más de 3 semanas con fallas persistentes	Mesa de Ayuda / Equipo técnico
Asistencia global al curso	50% – 55% asistencia acumulada	40% – 49% asistencia acumulada	<40% asistencia acumulada → riesgo de no certificación	Remote Teacher / Mesa de Ayuda

Para la implementación efectiva de las alertas tempranas, en la tabla 1 se establece el plan de acciones de acompañamiento y el seguimiento 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 Gerente Operativo si es necesario.

Tabla 1. *Plan de acciones*

Escenario	Respuesta
Estudiantes con alerta de asistencia reportada por el *equipo de datos*	Mesa de ayuda hace seguimiento al estudiante.
Estudiante presenta faltas o bajo progreso debido a motivos de fuerza mayor	Dependiendo de la situación expresada por el estudiante, el *Remote Teacher* 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 *Remote Teacher* 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 *Remote Teacher* debe informar al *Master Teacher*, 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 Remote Teachers propondrán estrategias para superarlo, con el apoyo del Academic Lead donde sea necesario.
Estudiante expresa no sentirse cómodo/a en la clase.	El *Remote Teacher* y *Master Teacher* 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 *Master Teacher* 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 *Remote Teacher* 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 *Remote Master Teacher* acompaña cualquier estrategia alternativa de enseñanza remota. 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 *Remote Teacher* le ofrece una tutoría personalizada al finalizar la clase para orientarse en la plataforma y saber cómo acceder a las diferentes actividades. Alternativamente, el *Remote Teacher* puede enviarle un vídeo o capturas de pantalla explicando cómo navegar en la plataforma.

Escenario	Respuesta
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 solicitar el retiro a través de los canales establecidos por la agencia Atenea y el British Council. El British Council y Atenea oficializarán formalmente el proceso de retiro del estudiante.

Fuente: British Council

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

Tabla 2. *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	*Remote Teacher*	Diario
Seguimiento de asistencia a clase/revisiones alertas	Mesa de ayuda	Diario
Reporte de seguimiento realizado	Mesa de ayuda	Diario
Seguimiento y contacto de casos y situaciones especiales que requieren apoyo pedagógico	*Master Teacher*	Semanal
Reporte de seguimiento de casos especiales a la Líder Académica	*Master Teacher*	Cada lunes

Fuente: British Council

4.6. Otros aspectos para tener en cuenta

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

4.6.1. Asistencia de los 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 10 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.

4.6.2. 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.

4.6.3. 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:



Firma
Nombre: Bárbara De Castro
Cargo: Jefe de implementación
Asociado: British Council