Convenio SED Bogotá

—

Protocolo de Gestión de Alertas y Mitigación de la Deserción Docente

Prácticas de Aula

Convenio de Cooperación Internacional CO1.PCCNTR.7783074 de 2025

Versión 1 - preliminar

V1. Febrero 6 de 2026.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la identificación temprana, el reporte, el seguimiento, la intervención y el escalamiento oportuno de alertas asociadas a la continuidad, viabilidad y ejecución del acompañamiento pedagógico a docentes del distrito del componente *Prácticas de Aula* para el Convenio de Cooperación Internacional CO1.PCCNTR.7783074 de 2025. Lo anterior, con el fin de mitigar la deserción docente, garantizar la trazabilidad de los casos, fortalecer la comunicación entre las partes involucradas y apoyar una toma de decisiones oportuna y fundamentada por parte del equipo del British Council (BC) y la Secretaría de Educación del Distrito (SED).

Este documento podrá ser revisado y ajustado durante la implementación, en la medida en que el British Council (BC) y la Secretaría de Educación del Distrito (SED) identifiquen la necesidad de realizar mejoras o precisiones que permitan asegurar el cumplimiento del objetivo planteado.

2. Alcance

El presente protocolo aplica a todos los asesores pedagógicos, coordinadores, al enlace de implementación, gerente de operaciones y equipo de la Secretaría de Educación vinculados al componente diferenciado de *Prácticas de Aula*, y regula la gestión de alertas derivadas de situaciones que afecten o pongan en riesgo la comunicación, participación, continuidad o permanencia de los docentes focalizados en las Instituciones Educativas Distritales (IED) durante el periodo de ejecución del convenio.

Este alcance comprende desde la identificación temprana de señales de riesgo, el reporte y seguimiento sistemático de las alertas, hasta la implementación de acciones de mitigación, escalamiento y cierre de los casos, en articulación con el equipo del British Council y la Secretaría de Educación del Distrito (SED).

3. Principios del protocolo

Este protocolo se rige por los siguientes principios:

- **Intervención temprana:** priorizar la identificación y atención oportuna de señales de riesgo, actuando de manera preventiva antes de que se materialice la desconexión, inasistencia reiterada o deserción del docente del acompañamiento.
- **Canal único de reporte oficial:** toda alerta deberá ser registrada exclusivamente a través del **Formulario de Registro de Alertas**. .
- **Evidencia verificable y trazabilidad:** cada alerta deberá contar con soportes verificables que evidencien los retos o situaciones que afectan el avance del acompañamiento pedagógico, incluidas las fechas de ocurrencia de la novedad. Como mínimo, toda alerta

deberá incluir evidencia de comunicación por correo electrónico, garantizando trazabilidad y respaldo documental del caso.

- **Escalamiento progresivo por niveles:** las alertas deberán ser gestionadas y resueltas, en la medida de lo posible, en el nivel operativo más cercano al docente, siguiendo la cadena de escalamiento definida y respetando los tiempos máximos establecidos para cada etapa.
- **Enfoque de retención y continuidad:** la gestión de alertas estará orientada prioritariamente a la recuperación de la continuidad del acompañamiento, entendiendo cada alerta como una oportunidad para ajustar, fortalecer o reencauzar el proceso de acompañamiento, y no únicamente como un ejercicio de reporte administrativo.

4. Definición de alerta

Se entiende por alerta cualquier situación que impida, ponga en riesgo o suspenda la ejecución normal de las actividades de acompañamiento pedagógico con el docente asignado, y que requiera intervención, seguimiento o decisión administrativa por parte del equipo del proyecto.

5. Roles y responsabilidades

- **Docente:** mantiene comunicación activa con el equipo del proyecto, participa en las sesiones programadas y reporta oportunamente cualquier novedad que pueda afectar su continuidad o disponibilidad para el acompañamiento.
- **Asesor pedagógico:** realiza el seguimiento directo al docente asignado, identifica señales tempranas de riesgo (baja respuesta, inasistencia, desmotivación u obstáculos operativos), ejecuta acciones de contacto y retención definidas en el protocolo, y registra cada alerta con sus respectivos soportes y evidencias para garantizar trazabilidad.
- **Coordinador:** recibe, valida y prioriza las alertas reportadas, lidera la segunda línea de intervención con el docente para recuperar la continuidad del acompañamiento, define y monitorea el plan de acción junto con el asesor, y determina el escalamiento al enlace de implementación del caso según severidad, recurrencia y nivel de impacto.
- **Enlace de implementación:** coordina la gestión institucional con las IED (incluida rectoría y/o actores relevantes), facilita espacios de mediación cuando se requiera, consolida la información del caso para su escalamiento formal y asegura la articulación entre el equipo del proyecto.
- **Gerente de operaciones:** supervisa el cumplimiento integral del protocolo, garantiza la oportunidad del seguimiento y la resolución de alertas dentro de los tiempos establecidos, interviene en casos críticos o de alta complejidad para evitar deserción, y define acciones correctivas y preventivas a nivel operativo y estratégico. Asegura la articulación entre el equipo del proyecto y la SED para la toma de decisiones.
- **Secretaría de Educación del Distrito - SED:** revisa y define decisiones finales en casos que impliquen ajustes estructurales o institucionales, tales como retiro del docente del acompañamiento, reemplazos, redistribución de cupos o medidas adicionales de gestión en las IED, en articulación con el equipo del BC.

6. Flujo de gestión de alertas

6.1. Flujo general

El anexo de este documento presenta el flujo de gestión de alertas para la prevención de la deserción docente. A lo anterior, se agrega detalles adicionales para la gestión:

- El asesor pedagógico deberá realizar al menos cuatro (4) intentos de contacto con el docente dentro de la jornada laboral.
- Este contacto debe tener mínimo 1 correo electrónico, 1 mensaje de WhatsApp y 1 llamada telefónica en este orden.
- Se deberá guardar soporte de todos los contactos realizados, ya sea a través de pantallazos de las llamadas fallidas, de mensajes enviados por whatsapp o de correos electrónicos.
- Todos los soportes deben evidenciar de forma clara la fecha en que se realizó el contacto. Si la fecha no se ve en la imagen, el asesor deberá agregar un título antes de la imagen que especifique la fecha (día/mes/año).

- Aunque los contactos deberán realizarse a través de múltiples canales, es importante que siempre exista al menos un (1) contacto por correo electrónico, copiando al coordinador y al enlace de implementación.
- Se recomienda iniciar los contactos por correo electrónico y finalizarlos con correo electrónico. Éste último correo podrá recontar los contactos previos fallidos para dejar trazabilidad de los casos.

6.2. Tiempos máximos de atención (SLA)

- Registro del caso: máximo 24 horas desde la detección.
- Validación coordinación: máximo 48 horas hábiles desde el registro.
- Mediación enlace: máximo 72 horas desde el escalamiento.
- Análisis de Gerencia: máximo 48 horas desde el escalamiento por parte de enlace.
- Análisis SED: máximo 48 horas desde el escalamiento por parte de gerencia BC.
- Resolución total: máximo 8 días hábiles (si no se escala a la SED) o 10 días hábiles (si se escala a al SED).

6.3. Estados de alertas

- **En proceso:** corresponde a las alertas que se encuentran activas y están siendo gestionadas por la instancia responsable, de acuerdo con el flujo definido, con acciones de seguimiento en curso y dentro de los tiempos establecidos.

- **Resuelta:** aplica cuando la alerta ha sido atendida y cerrada exitosamente en cualquiera de las etapas del flujo, ya sea por recuperación de la continuidad del acompañamiento o por una decisión final debidamente documentada.
- **Escalada:** se asigna a las alertas que no han podido resolverse en la instancia correspondiente y que, conforme al flujo de gestión establecido, requieren ser remitidas al siguiente nivel de intervención o decisión para su análisis y resolución.

7. Tipificación de alertas

Las alertas se clasifican en los siguientes escenarios:

7.1. Escenario 1: imposibilidad de contacto con el docente asignado

- Se presenta cuando el asesor pedagógico no logra establecer contacto con el docente asignado para adelantar las actividades correspondientes a los distintos momentos del acompañamiento pedagógico dentro de un periodo de 120 horas consecutivas (5 días hábiles).
- Cumplidas las 120 horas el asesor deberá escalar el caso como una alerta, usando la categoría "*Ausencias reiteradas / cero contacto*", con los correspondientes soportes de al menos 4 intentos de contacto, uno de los cuales debe incluir un correo electrónico.
- Cumplidas las 120 horas el asesor debe escalar el caso como alerta en un plazo máximo de 24 horas.
- El coordinador y enlace de implementación deberán revisar y abordar la alerta según los tiempos indicados en el flujo anexo a ese documento.

7.2. Escenario 2: cancelaciones repetitivas de sesiones con el asesor pedagógico o imposibilidad de agendamiento.

- Se presenta cuando el docente cancela la misma sesión 3 veces. Se considerará alerta, además, si el agendamiento no logra efectuarse dentro del mes en que estaba planeado según la ruta de implementación tras cancelaciones previas, independiente del numero de cancelaciones.
- Pasado este tiempo, en un plazo máximo de 24 horas, el asesor debe escalar el caso como alerta, bajo la categoría *"cancelaciones repetitivas"*. Lo anterior, con los correspondientes soportes que evidencien las cancelaciones e imposibilidad de generar un nuevo agendamiento, aun cuando se otorga al docente variadas opciones para el agendamiento de acuerdo con su horario laboral.
- El coordinador y enlace de implementación deberán revisar y abordar la alerta según los tiempos indicados en el flujo anexo a ese documento.

7.3. Escenario 3: manifestación expresa del docente de no querer participar en el acompañamiento:

- Se presenta cuando el docente manifiesta de manera explícita su intención de no continuar participando en las actividades contempladas por el convenio.
- El asesor deberá conversar con el docente para motivar su participación en el acompañamiento. Esta comunicación deberá hacerse dentro de las 24 horas posteriores a que el docente indique su intención de no continuar con el acompañamiento.
- Posteriormente, si el docente continúa manifestando su intención de no continuar, el asesor deberá reportar este caso como alerta dentro de las 24 horas posteriores. Las posibles categorías para el reporte corresponden a: *"Disponibilidad de tiempo; Sobrecarga laboral; Falta de interés en el componente; otro".* En este último, el asesor indicará cuál es la razón si la misma no está previamente contemplada en el formulario.
- Siempre deberá existir un soporte por correo electrónico de la decisión del docente en la que se evidencie la razón por la cual manifiesta no querer participar del acompañamiento y que no existe ningún tipo de presión, inducción o motivación por parte del asesor. Si la información de no continuidad es recibida por llamada, whatsapp o reunión con el docente, el asesor deberá remitir un correo al docente recontando la información brindada por dichos canales e indicando que de acuerdo con ello, el caso será escalado dentro de su institución para su revisión.
- El coordinador y enlace de implementación deberán revisar y abordar la alerta según los tiempos indicados en el flujo anexo a ese documento.

7.4. Escenario 4: imposibilidad objetiva del docente para continuar con el acompañamiento

- Aplica cuando el docente no puede continuar con el acompañamiento por razones ajenas a su control tales como:
  - Traslado a IED no priorizada.
  - Traslado a IED priorizada.
  - Incapacidad médica prolongada.
  - Participación en otro proyecto institucional.
  - Dificultades institucionales.
  - Perfil del docente: dado que no cumple con los requisitos del componente (no es docente de inglés y no imparte cursos en ese idioma o no tiene estudiantes a cargo).
  - Problemas técnicos.

- El asesor deberá reportar este caso como alerta dentro de las 24 horas posteriores a recibir la información de no continuidad por parte del docente y reportarlo en el formulario dentro de las categorías expuestas en el punto anterior.

- Siempre deberá existir un soporte por correo electrónico de la decisión del docente en la que se evidencie la razón por la cual manifiesta no poder participar del acompañamiento. Si la información de no continuidad es recibida por llamada, whatsapp o reunión con el docente, el asesor deberá remitir un correo al docente recontando la información brindada por dichos canales e indicando que de acuerdo con ello, el caso será escalado dentro de su institución para su revisión.
- El coordinador y enlace de implementación deberán revisar y abordar la alerta según los tiempos indicados en el flujo anexo a ese documento.

8. Acciones preventivas:

Acciones preventivas mínimas por docente durante el acompañamiento:

- Confirmación de **canales preferidos de comunicación** desde el inicio del acompañamiento (correo/WhatsApp/llamada)
- **Reglas claras de reprogramación de sesiones con el asesor pedagógico:**
  - Cancelaciones: deberán realizarse con al menos 24 horas de antelación a la fecha y hora en que fue programada.
  - Para la sesión presencial de co-teaching la sesión se dará por vista si la cancelación se da fuera de las 24 horas previas al agendamiento, exceptuando 1) casos de fuerza mayor (casos fortuitos o de orden público que imposibiliten su cumplimiento) 2) o casos en que el asesor tenga planeada una vista a la IED en un espacio en que dicho co-teaching pueda ser realizado.
  - En relación con las sesiones virtuales, si son canceladas fuera de los 24 horas de antelación, la sesión puede ser re-programada 1 vez. Después de ello, se dará por vista. Lo anterior, salvo que la cancelación obedezca a una razón debidamente justificada, como incapacidad médica, caso fortuito, fuerza mayor u otras situaciones excepcionales.
  - Se consideran viables máximo 3 cancelaciones por sesión cuando la cancelación se da dentro de las 24 horas previas.
  - En relación con la primera sesión presencial, si se presentan 3 cancelaciones, el asesor deberá escalar el caso como alerta para que desde la coordinación y enlace se haga comunicación con la IED y se logre la programación de la sesión en la medida que esta representa el inicio del acompañamiento.
  - En relación con la sesión presencial de co-teaching, la sesión podrá ser re-programada siempre que la clase corresponda a la planeación previamente realizada con el asesor académico.

9. Comunicación y mensajes estratégicos

- En ningún caso se deberá promover ni incentivar el desistimiento o la desmotivación de los docentes. Ante comunicaciones de este tipo, se deberá promover siempre la continuidad en el programa y escalar la alerta conforme a lo establecido en el protocolo correspondiente.

- Es fundamental reconocer y valorar de manera permanente los esfuerzos de los docentes, evitando situaciones en las que puedan percibir que su trabajo y compromiso no son reconocidos.

- En caso de presentarse comunicaciones irrespetuosas por parte de la IED o docentes, se deberá evitar una actitud reactiva. La conversación deberá cerrarse de manera respetuosa y cordial, procediendo posteriormente a escalar la alerta según el protocolo definido.

- Como recomendación de la Secretaría de Educación del Distrito, se resalta que, si bien este es un convenio suscrito entre dos partes, en el desarrollo de este los equipos y profesionales involucrados actúan, en cierta medida, como representantes institucionales. Por ello, el cuidado del lenguaje, el tono y los mensajes es fundamental en todas las interacciones.

10. Indicadores mínimos de control:

- % docentes con alerta (semanal / mensual)
- Tiempo promedio de resolución (meta: ≤ 8 días)
- % alertas recuperadas (docente continúa)
- Alertas por asesor / por IED
- % casos escalados a SED