

## **Protocolo de atención y seguimiento semanal estudiantes TecMD**

**Objetivo:** Diseñar la ruta de seguimiento y acompañamiento a los estudiantes del TecMD, estableciendo tiempos, roles y responsabilidades que aseguren la retención y permanencia estudiantil.

### **Roles y Responsabilidades:**

- **Vicerrector Académico:** Liderar las estrategias para el éxito académico de los estudiantes, incluyendo la nivelación y acceso focalizado a los diferentes programas y modalidades de estudio en el TecMD.
- **Líder de Bienestar:**  
Liderar las acciones del Modelo de Acompañamiento y Permanencia, establecido para la Institución denominado Plan de Atención y Retención Estudiantil con todas sus acciones incluido el Plan Padrino.  
Organizar el equipo interno de Bienestar para la gestión  
Hacer el seguimiento permanente del protocolo
- **Líder de Admisiones:** Generar los reportes, estadísticas y bases de datos, además, acompañar las acciones para el seguimiento de los estudiantes desde el momento de su matrícula hasta el egreso.
- **Asistente Vicerrectoría Académica:** Acompañar a los diferentes actores del modelo y la coordinación de acciones correspondientes en las diferentes fases del Modelo propuesto.
- **Profesores de la Institución:** Identificar y acompañar las distintas situaciones que puedan poner en riesgo la permanencia estudiantil según el alcance posible para cada caso particular o general.  
Comunicar permanentemente a los diferentes responsables en la gestión de sus roles y responsabilidades.
- **Practicantes:** Adicional a lo anterior, en el marco de la estrategia “Plan Padrino”, las practicantes tendrán estos roles y responsabilidades para el acompañamiento y seguimiento estudiantil:

**Practicante 1:** Atención y Seguimiento estudiantes colegios, recepción estudiantes nuevos (caracterización, correo, aulas virtuales, cursos de Bienestar).

**Practicante 2:** Curso 1 (Atención y Seguimiento semanal), acompañar la gestión de las alertas tempranas identificadas en la caracterización.

**Practicante 3:** Curso 2 (Atención y Seguimiento semanal), acompañar la gestión de las alertas tempranas identificadas en la caracterización.

**Practicante 4:** Curso 3 (Atención y Seguimiento semanal), acompañar la gestión de las alertas tempranas identificadas en la caracterización.

### **Tiempos destacados para el seguimiento.**

La practicante destinada para el rol 1, toma a todos los estudiantes que se van reportando como matriculados y los acompaña y asesora para el acceso al correo electrónico institucional, al aula virtual, a realizar la caracterización estudiantil y un taller en el aula de Bienestar, dicha tarea debe quedar lista con todos los matriculados un día antes de la jornada de inducción o bienvenida, así mismo debe asegurar que todos los estudiantes tengan el link y la confirmación de asistencia a dicha jornada.

Las practicantes o profesionales, que tienen asignado el rol de acompañamiento a la inactividad en el aula virtual reciben los días lunes del área de Admisiones y Registro el reporte de Intelliboard, donde se identifican a los estudiantes que llevan más de 14 días sin participar en el aula o cargar actividades asignadas por los profesores, entre lunes y miércoles deben hacer el primer contacto para identificar la situación, realizar acompañamiento y establecer compromisos, posteriormente en la misma semana entre jueves y viernes realizan un segundo contacto para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos y confirmar si el estudiante se encuentra ya al día en sus responsabilidades académicas.

A continuación, se describe la ruta de atención con los estudiantes desde el momento de su inscripción:

#### **Actividad 1: Recepción de matriculados por parte de Mercadeo.**

Desde Mercadeo y el Call Center, se entrega a Admisiones y Registro el reporte de estudiantes matriculados. En este ejercicio antes de la confirmación de matrícula ya se debe haber realizado la caracterización estudiantil.

#### **Actividad 2. Socialización de matriculados para inicio del seguimiento.**

Admisiones y Registro se reúne con Bienestar Institucional y la practicante a cargo de realizar el proceso de acompañamiento en la etapa denominada “**Preparación para el Ingreso**”, de esta forma inicia la gestión con el objetivo que al espacio de Inducción o Bienvenida de estudiantes ya se completen una serie de requisitos previos.

#### **Actividad 3. Contacto con estudiantes matriculados previos a la Inducción o Bienvenida.**

La practicante a cargo contacta a todos los estudiantes matriculados para la preparación de su jornada de inducción o bienvenida, se debe cumplir con estos pasos:

- a. Confirmar que ya han realizado la caracterización estudiantil
- b. En caso de que no hayan realizado la caracterización, será lo primero que deben hacer
- c. Acompañar el proceso de cambio de contraseña para correo electrónico institucional
- d. Acompañar y asesorar en la navegación por el aula virtual
- e. Invitar a los estudiantes a participar en el curso de Bienestar Virtual, aquí deberán finalizar por lo menos un curso (Normas APA).

#### **Actividad 4. Informe sobre los estudiantes matriculados y su preparación para la jornada de Inducción o Bienvenida.**

La practicante a cargo del proceso deja en la matriz de seguimiento definida institucionalmente, el seguimiento a cada uno de los matriculados evidenciando una lista de chequeo de los aspectos relacionados en la actividad 3.

**Actividad 5. Gestión de Alertas Tempranas.**

A partir de los aspectos identificados en la caracterización, la unidad de Bienestar se encarga de liderar con apoyo del personal a cargo (colaboradores y/o practicantes), las alertas identificadas para prevenir deserción temprana en los estudiantes.

**Actividad 6. Jornada de inducción o Bienvenida.**

En este espacio se recibe al estudiante procurando darle información, asesoría y acompañamiento:

- a. Palabras de Bienvenida
- b. Presentación líderes de la Institución
- c. Modelo Académico
- d. Campus Virtual (correo electrónico, aula virtual, plataformas de apoyo)
- e. Bienestar Institucional (Plan Padrino)
- f. Reglamento Estudiantil
- g. Aclaración de dudas y asesoría para el inicio de los cursos inscritos

**Actividad 7. Acompañamiento Semanal.**

Luego de iniciar por lo menos un curso, cada estudiante tendrá un seguimiento semanal, para ello se utilizará la plataforma Intelliboard, se recibirá un correo automatizado todos los lunes a las 06:00 a.m., la información que se recibirá de este informe será la siguiente:

- a. Estudiantes que llevan más de 14 días sin acceder al aula virtual

Dicho seguimiento se realizará con el apoyo de las practicantes definidas para este aspecto, ellas recibirán guía y asesoría de parte de Admisiones y Bienestar para el contacto con los estudiantes identificados, generando unos acuerdos con cada uno de los casos.

**Actividad 8. Informe seguimiento semanal.**

Las practicantes desarrollan en la matriz seleccionada institucionalmente, el seguimiento del contacto uno a uno de todos los estudiantes reportados en el informe de ausencia en las aulas virtuales.

**Mecanismos de revisión del protocolo.**

- La revisión del presente protocolo se realizará semanalmente, los días viernes se ha establecido un espacio con el liderazgo de la Vicerrectoría Académica, en esta sesión semanal se analizará el cumplimiento de los roles y tiempos establecidos para la retención estudiantil a través de esta estrategia.