

**Documento de política**  
**Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX**

Diseñado por:  
Angélica Carbonell García  
Miguel Calderón  
Equipo de Innovación I3

Sponsor:  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza  
Oficina Asesora de Planeación

Julio de 2022

Tabla de contenido

- 1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA ..... 3**
- 2. MARCO NORMATIVO..... 6**
- 3. JUSTIFICACIÓN..... 12**
  - 3.1. Retos identificados para el fortalecimiento de la experiencia educativa ..... 13**
  - 3.2. Alineación estratégica ..... 13**
- 4. LOGROS COMUNIDAD ICETEX ..... 14**
- 5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON PARTES INTERESADAS ..... 17**
  - 5.1. Ruta de la Experiencia de los Usuarios futuros y actuales de ICETEX ..... 17**
  - 5.2. Mapa de Ruta de los usuarios ..... 18**
  - 5.3. Trabajo con interesados para recopilación de información ..... 30**
  - 5.4. Conclusiones y recomendaciones del estudio..... 30**
    - 5.4.1. Conclusiones ..... 30**
    - 5.4.2. Recomendaciones ..... 31**

## 1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA

Comentado [AECG1]: Desarrollar cifras de problemática

EL Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX es una entidad vinculada al Ministerio de Educación Nacional, consciente del papel de la educación como motor de transformación social, ha dedicado sus esfuerzos a una apuesta a “(...) una reforma integral de la entidad en materia de gobernanza, estructura y características de su portafolio de servicios y fuentes de financiación”<sup>1</sup> tal como se contempla en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, el cual busca alinear las inversiones públicas y privadas y los esfuerzos de los diferentes niveles de gobierno para avanzar en la movilidad social, dinamización del crecimiento económico y desarrollo del país y sus regiones.

Así mismo y en articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que corresponde al conjunto de acuerdos a nivel mundial para la adopción de medidas tendientes a poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar la vida de manera sostenible, para las generaciones futuras. Los ODS formularon 17 objetivos que proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos del mundo en general.

El objetivo ODS 4, pretende lograr una educación inclusiva y de calidad para todos, entendiendo que la educación es uno de los motores más poderosos y probados para garantizar el desarrollo sostenible. De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se “busca asegurar que todas las niñas y niños completen su educación primaria y secundaria gratuita para 2030. También aspira a proporcionar acceso igualitario a formación técnica asequible y eliminar las disparidades de género e ingresos, además de lograr el acceso universal a educación superior de calidad”.

Alcanzar este logro ha implicado una serie de nuevos retos, pues gracias a que existen más oportunidades para acceder a la educación superior la población estudiantil no solo creció, sino que se diversificó, y el número de instituciones aumentó en igual medida para atender la demanda, lo que también ha significado un crecimiento de las comunidades educativas en general, es decir, docentes, administrativos, egresados y los demás grupos relacionados.

En las últimas décadas, el papel de la educación superior se ha replanteado para ofrecer una formación integral a partir de un enfoque de desarrollo humano. Abordar las dimensiones complementarias a las académicas en una institución superior es una tarea que generalmente se orienta en las áreas de bienestar y, por esta razón, sumado a los efectos del COVID-19 que afectaron y sacudieron las estructuras socioeconómicas a nivel global y las IES no fueron la excepción, haciendo que se centralizará el esfuerzo en poder analizar y evaluar los diferentes caminos que han emprendido para generar soluciones ante la emergencia y revelando los mecanismos de la transformación digital entre muchas otras estrategias como aspecto central del proceso educativo.

---

<sup>1</sup> Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 pp. 303

Fortalecer el sistema educativo colombiano a través de esfuerzos y se ha concentrado en el acceso y cobertura con calidad. Los resultados de las diferentes estrategias ya son visibles: las cifras de jóvenes que ingresaron a la educación superior son significativamente más altas, la tasa de cobertura pasó de un 25,8 % al 51,6 % de 2003 a 2020<sup>2</sup>.

La educación superior en Colombia atraviesa un gran desafío debido al comportamiento de diferentes variables en los últimos años, entre las cuales se encuentran: **1. La caída en las cifras de cobertura y número de estudiantes matriculados en instituciones privadas de educación superior** y **2. El nivel de deserción.**

En cuanto a las cifras en cobertura, se ha observado una reducción en el número de estudiantes matriculados del año 2017 hasta el 2019, encontrándose en el 2,04% (SNIES, 2021); reducción que siguió siendo considerable el año siguiente como lo mostró un estudio realizado por ASCUN en referencia a las 87 IES que participaron, el cual evidenció una reducción del 11,3% en la matrícula total en el segundo semestre del año 2020. Así mismo, en el caso de los estudiantes matriculados por primera vez en el primer semestre de 2019, la reducción fue del 9,9% equivalente a 90.628 estudiantes menos, comparado con el año 2017, de acuerdo con el SNIES, 2021.

Con relación a la deserción, los datos tomados de SPADIES, indican que en el año 2020-1 la tasa de deserción en educación superior en Colombia fue del 12,7% equivalente a 255.995 estudiantes que desertaron de sus programas de educación superior. De acuerdo con un estudio sobre deserción universitaria realizado por la plataforma Work university, señaló que el tema de la deserción después de la pandemia sigue mostrando una tendencia similar, donde el mayor porcentaje de estudiante que desertan de la educación superior se encuentran en los primeros tres semestres, se reveló además que 3 de cada 10 estudiantes universitarios, técnicos y tecnólogos no continuaría con sus estudios en el segundo semestre del 2020, es decir que la deserción se incrementará 24%; los motivos más importantes para no seguir con los estudios son temas económicos (62,5%), el hecho de no querer seguir viendo clases virtuales (20,80%), no contar con suficiente Internet ni un computador en casa (12,50%) o no haber encontrado práctica (4,20%)<sup>3</sup>.

Teniendo presente estos datos, en la etapa de formación en educación superior, se hacen evidente los retos que tienen las IES y la necesidad de un trabajo colectivo entre las diferentes entidades públicas y privadas para promover la permanencia y el bienestar integral de los jóvenes estudiantes, además de, fortalecer la experiencia educativa de los mismos.

Para el ICETEX, el trabajo articulado con las IES y otras entidades públicas y privadas en temas de permanencia redundan en un reconocimiento de ICETEX en el ámbito de la educación superior como una entidad que promueve y apoya los proyectos de vida de estudiantes desde el hacer realidad la posibilidad de estudios superiores brindando apoyo financiero y desde la formación de habilidades académicas y sociales que permiten a los estudiantes empoderarse en sus estudios, permanecer y

---

<sup>2</sup> Ministerio de Educación Nacional. Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES). Cálculos: Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación Superior. Bogotá: MEN, 2021.

<sup>3</sup> Revista Semana, 8.2020

lograr el éxito académico lo que permitirá a futuro una mejor inserción en el ámbito laboral o el emprendimiento y de esta forma retribuir y retornar los recursos a la entidad.

Por lo anterior, el desarrollo de habilidades socioemocionales estudiantes es una estrategia fundamental para enfrentar el nuevo contexto, adaptarse e integrarse a la vida universitaria. El desarrollo de estas habilidades es altamente significativo ya que ayuda a consolidar procesos de aprendizaje y favorece la madurez emocional, incidiendo directamente en la mitigación de problemas comportamentales y emocionales como la ansiedad, la depresión, la violencia y agresión, el embarazo precoz y el uso de sustancias psicoactivas<sup>4</sup>. Adicionalmente, la formación de adultos cercanos a los estudiantes en el desarrollo de habilidades socioemocionales favorecerá el contexto de los estudiantes para asimilar los aprendizajes y desarrollar estas habilidades en las IES.

Para hacer frente a las necesidades de los estudiantes en su adaptación e integración a la vida universitaria, se hace necesario la puesta en marcha de acciones que estén orientadas a fortalecer sus habilidades socioemocionales, ya que esto permitirá a los jóvenes a alcanzar mejores niveles de competencias sociales, personales y emocionales que les ayuden a crear y consolidar relaciones sanas y significativas, construir redes de apoyo y soporte con pares y docentes, fortalecer el autocuidado por medio de habilidades de autorregulación, autoconocimiento y determinación, comprender y manejar adecuadamente los cambios que genera el inicio de la vida universitaria, fortalecer la resiliencia, aprovechando las dificultades como oportunidades de aprendizaje, crecimiento y desarrollo de la autoeficacia, con el fin de manejar y estar mejor preparados ante las situaciones retadoras que se presentan en el tránsito por la educación superior y favorecer procesos de permanencia estudiantil.

Por lo anterior, en cuanto a la deserción académica, se busca disminuirla ya que en el último registro presentó un aumento considerable con respecto a la tendencia que se traía desde 2013, como se muestra en la siguiente tabla.

#### **Disminuir la deserción académica.**

<b>2013</b>	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
17,7%	14,9%	11,1%	11,1%	21.6%

La deserción tiene implicaciones que pueden ser analizadas desde el punto de vista económico y social, y se refleja en la pérdida de recursos públicos y privados invertidos en un proceso que no culminó con éxito. Pero sobre todo, la deserción se refleja en la pérdida del proyecto de vida de los jóvenes que apostaron a la educación superior y que constituyen una apuesta de país por la equidad, sumado a esfuerzos importantes del ICETEX en garantizar financieramente su proceso formativo.

Del mismo modo, es fundamental disminuir el índice de cartera vencida de la entidad, el cual refleja el coeficiente utilizado para medir la calidad de la cartera, que mide la porción de la cartera de

<sup>4</sup> Heckman & Kautz, 2012; Moffitt et al., 2011; OCDE, 2015; Durlak et al., 2011; Sklad et al., 2012

créditos con mora mayor a 30 días como porcentaje de la cartera activa total. Este proceso mediante el acompañamiento integral al estudiante permitirá controlar, acompañar y asesorar al estudiante usuario en alternativas que permitan un manejo óptimo y favorable de las condiciones de pago de su obligación en los términos acordados.

#### Índice de cartera vencida de la entidad

2018	2019	2020	2021	2022
9,28%	10,24%	17,67%	9,71%	13,56%

Por otra parte, en cuanto a mejorar el índice de satisfacción en servicio al usuario de la entidad, desde el 2018, el ICETEX emprendió un proceso de reforma amplio y participativo, dirigido a brindar beneficios tangibles a sus usuarios. Como resultado, la entidad se propone mejorar las condiciones en las que promueve el acceso, fomenta la permanencia, graduación y apunta a la empleabilidad de sus 600.000 usuarios actuales y de los que serán atendidos en el futuro, prestando especial atención en la generación de oportunidades a jóvenes en condición de vulnerabilidad en las diferentes regiones del país.

#### Incrementar el índice de satisfacción en servicio al usuario

2018	2019	2020	2021	2022
65,04%	71,93%	78%	82%	85%

Por esta razón, el ICETEX ha identificado la necesidad de crear y consolidar a través de una red, el apoyo para asesorar, acompañar y dinamizar el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa, como mecanismo complementario a la política de bienestar que desde el Ministerio de Educación Nacional y las IES, para que sirva de referente para generar y jalonar oportunidades en concordancia con los principios de la política de bienestar para las Instituciones de Educación Superior.

## 2. MARCO NORMATIVO.

### 2.1. Contexto Internacional

Comentado [AECG2]: Marco normativo, punto independiente. Suma lo tuyo con lo de Pao.

La “Política de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX”, encuentra relación directa con el objetivo de desarrollo sostenible denominado “Educación de calidad”, el cual fue incluido en la Agenda 2030 establecida por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, y que a nivel Colombia se encuentra enfocado en “Garantizar una educación, inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje toda la vida para todos”.<sup>5</sup>

Aunado a lo anterior, organizaciones como la UNESCO, la ONU, UNICEF y el Parlamento Andino, han demostrado su interés en el acceso a la educación superior, como un vehículo que propende por la movilidad internacional,<sup>6</sup> siendo señalado por la ONU que “la educación de calidad permite la movilidad socioeconómica ascendente y es clave para salir de la pobreza”.<sup>7</sup> En este sentido, UNICEF Colombia desarrolla estrategias que mejoren vínculos para completar trayectorias educativas y contemplen líneas de educación para el empleo y proyectos de vida desarrollando el desarrollo socio ocupacional, buscando que los estudiantes tengan información sobre oportunidades académicas y laborales en sus territorios.<sup>8</sup> A su vez, el Parlamento Andino con el Convenio Regional de Reconocimiento de Estudios, Títulos y Diplomas de Educación Superior en América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (Unesco), también ha buscado fortalecer los mecanismos que garanticen el acceso y la calidad de la educación superior en la región y favorecer la movilidad internacional.<sup>9</sup>

## 2.2. Contexto Nacional

### Constitución Política de Colombia

Artículo 67. *“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura (...)”.*

Artículo 69. *“Se garantiza la autonomía universitaria (...) El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior”.*

### Ley 30 de 1992

Artículo 1. *“La educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional”.*

---

<sup>5</sup> <https://ods.dnp.gov.co/es/objetivos/educacion-de-calidad>

<sup>6</sup> <https://www.iesalc.unesco.org/2022/02/28/el-futuro-de-la-movilidad-internacional-combinara-experiencias-presenciales-y-digitales-para-llegar-a-un-mayor-numero-de-estudiantes/>

<sup>7</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

<sup>8</sup> <https://www.unicef.org/colombia/educacion>

<sup>9</sup> <https://www.parlamentoandino.org/index.php/actualidad/sesiones/189-homologacion-de-titulos-universitarios-en-la-region-propuesta-permanente-del-parlamento-andino>

Artículo 6. Objetivos de la Educación Superior y de sus instituciones: *“a) Profundizar en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país (...)”*.

Artículos 28 y 29 contemplan como parte de la autonomía universitaria el derecho que se reconoce a las universidades para que puedan crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, así como definir y organizar sus labores formativas, académicas, científicas, culturales y de extensión.

#### Ley 115 de 1994

Artículo 1. Contempla la educación como *“(...) un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”*.

Artículo 4 *“(...) Es Estado velará por la orientación educativa y profesional (...)”*.

Artículo 5. Es uno de los fines de la educación *“la promoción de habilidades en la persona que le permitan ingresar al sector productivo”*.

#### Ley 1188 de 2002

Artículo 2 establece las condiciones de calidad que deben cumplir los programas y las instituciones para la obtención de registro calificado de sus programas, entre otras, *“Condiciones de los programas: (...) 4. la organización de todas aquellas actividades académicas que fortalezcan los conocimientos teóricos y demuestren que facilitan las metas del proceso formativo. (...) 6. La adecuada relación, efectiva con el sector externo, que proyecte a la universidad con la sociedad. (...) Condiciones de carácter institucional: (...) 4. La existencia de un programa de egresados que haga un seguimiento a largo plazo de los resultados institucionales involucre la experiencia del egresado en la vida universitaria y haga realidad el requisito de que el aprendizaje debe continuar a lo largo de la vida. 5. La implantación de un modelo de bienestar universitario que haga agradable la vida en el claustro y facilite la resolución de las necesidades insatisfechas en salud, cultura, convivencia, recreación y condiciones económicas y laborales (...)”*.

#### Ley 1002 de 2005

Artículo 2. Objeto del ICETEX *“(...) el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros (...)”*.

#### Ley 1328 de 2009

La toma de decisiones por parte de los jóvenes para el acceso a la educación superior no solamente se basa en la escogencia de una disciplina, sino también en la educación financiera que este pueda recibir para la financiación de sus estudios en caso de requerirla.

El ICETEX como entidad financiera se encuentra obligado a lo establecido en la Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”, específicamente lo señalado en sus artículos 3, 5, 7 y 8, así: “TITULO I. DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (...) 1) Artículo 3. Principios. (...) literal f) Educación para el consumidor financiero. Entre otros, educación respecto de los productos y servicios financieros ofrecidos y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. (...) Artículo 5. Derechos de los consumidores financieros. Recibir adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, costos que generan los mismos, y mecanismos de protección. (...) Artículo 7. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. (...) Literal t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera. Artículo 8. Sistema de atención al consumidor financiero. Deber de implementarlo, incluyendo (...) a) (...) (i) Procurar la educación financiera de sus clientes (...)”.

#### Decreto 1330 de 2019

Artículo 2.5.3.2.3.1.2. “(...) la institución deberá contar con políticas e información cualitativa y cuantitativa, que le permita establecer las estrategias conducentes a mejorar el bienestar, permanencia y graduación de los estudiantes”.

Artículo 2.5.3.2.3.1.5. considera como deber de la institución “(...) demostrar la existencia, divulgación e implementación de los resultados de políticas, planes y programas que promuevan el seguimiento a la actividad profesional de los egresados. A su vez, la institución deberá establecer mecanismos que propendan por el aprendizaje a lo largo de la vida, de tal forma que involucre la experiencia del egresado en la dinámica institucional”.

Artículo 2.5.3.2.3.1.5 contempla que “La institución establecerá las políticas, procesos, actividades y espacios que complementan y fortalecen la vida académica y administrativa, con el fin de facilitarle a la comunidad institucional el desarrollo integral de la persona (...)”; en consecuencia, “(...) deberá demostrar la existencia de mecanismos de divulgación e implementación de los programas de bienestar orientados a la prevención de la deserción y a la promoción de la graduación de los estudiantes”.

Artículo 2.5.3.2.3.2.7., también señala como deber de la institución “(...) establecer para el programa, los mecanismos y estrategias para lograr la vinculación de la comunidad y el sector productivo, social, cultural, público y privado”; en consecuencia, “(...) establecerá los mecanismos y las estrategias, para lograr la articulación de los profesores y estudiantes con la dinámica social, productiva, creativa y cultural de su contexto”.

#### Resoluciones 015224 y 021795 de 2020

El Decreto 1330 de 2019 motivó la expedición de las Resoluciones 015224 y 021795 de 2020 dedicadas a establecer los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de carácter institucional, para la obtención y renovación del registro calificado, entre otros, los mecanismos de selección y evaluación de estudiantes, dentro de los cuales las instituciones deben demostrar la existencia de políticas para mejorar el bienestar, la permanencia y graduación de estudiantes, así como la existencia de información cualitativa y cuantitativa que permita conocer de los estudiantes que son admitidos, no solamente su desempeño académico sino también aspectos socioeconómicos y culturales que puedan incidir en el mejoramiento del bienestar, en el acompañamiento del proceso formativo, en la permanencia y en la graduación oportuna.

**Las normas citadas anteriormente permiten evidenciar la importancia de la Educación Superior en el desarrollo integral de las personas, así como el rol preponderante que en este sentido ha sido encomendado a las Instituciones de Educación Superior sin perjuicio de la autonomía administrativa de la que gozan para el establecimiento de los planes, estrategias y políticas que conlleven a la consecución de este fin.**

#### Ley 2155 de 2021 y Decreto 1667 de 2021

La permanencia en Educación Superior es una de las preocupaciones que hacen parte de la agenda nacional, por este motivo, en el año 2021 tanto el legislador como el Gobierno Nacional ocuparon sus esfuerzos en la creación de estrategias que la puedan garantizar. De esta forma, se señaló en el artículo 27 la Ley 2155 de 2021 que “El ICETEX y las entidades públicas del orden nacional que hayan constituido fondos y/o alianzas con éste para el desarrollo de programas de acceso y permanencia en la educación superior podrán otorgar estímulos (...)”, y posteriormente en el artículo 2.5.3.3.6.4. Decreto 1667 de 2021, se contempló lo siguiente: “Los estímulos otorgados al titular del crédito educativo generarán beneficios complementarios a las condiciones vigentes en la obligación, así: (...) 3. Guía y acompañamiento. Se podrán generar por parte de ICETEX, de manera independiente o a través de aliados, estrategias de guía y acompañamiento que promuevan el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa”.

#### Corte Constitucional - Sentencia T-343 de 2021

Como parte de sus consideraciones, amplió la interpretación relacionada con el núcleo esencial del derecho a la educación para que se comprenda allí no solamente el acceso sino también la permanencia en el sistema educativo; imponiendo así para el caso de la educación superior, la obligación del Estado de adoptar medidas progresivas de acuerdo con su disponibilidad presupuestal. Adicionalmente, refiriéndose específicamente al ICETEX para que este como regla especial en situaciones excepcionales que suponen la imposibilidad de cumplimiento, brinde un tratamiento diferenciado o acompañamiento más de cerca al usuario y sus necesidades.

### CONPES 4005 DE 2020<sup>10</sup>

El CONPES 4005 de 2020 “Pacto de Colombia con las juventudes: Estrategia para fortalecer el desarrollo integral de la juventud”, por primera vez se señalaron acciones específicas que involucran al ICETEX, así: “(...) se fortalecerán las acciones de incentivos a la demanda lideradas por el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez (ICETEX), para lo cual se prevé (i) diseñar e implementar una estrategia de guía y apoyo para los potenciales participantes en programas de ICETEX en orientación socio-ocupacional en el marco de la estrategia Proyecto T, nivelación de competencias y procesos de financiación, con el fin de promover en los jóvenes la toma de decisiones de acceso a la educación superior basada en información; (ii) diseñar e implementará una estrategia para promover la permanencia y la graduación de los jóvenes usuarios del ICETEX, con el fin de apuntar a la culminación efectiva de las trayectorias educativas, y (iii) diseñará e implementará mediante alianzas con entidades expertas en empleo y emprendimiento, un programa que facilite el tránsito a la vida productiva de los jóvenes usuarios de los programas desarrollados por ICETEX, con el fin de mejorar los índices de impacto de sus actividades y un mayor retorno social y económico de su labor”.

### CONPES 4040 DE 2021<sup>11</sup>

El CONPES 4040 de 2021, relacionado con la “Política de inclusión y educación económica y financiera”, señaló acciones específicas para el ICETEX, así: “(...) el ICETEX, entre 2021 y 2025, estructurará una estrategia de educación financiera orientada a los jóvenes, sus familias, usuarios actuales y futuros sobre los servicios de la entidad. Además, creará un observatorio de la financiación de la educación superior, el cual permitirá monitorear a los usuarios para evaluar el impacto de la financiación sobre el acceso, la permanencia, la graduación y el enganche laboral. Esta acción iniciará en enero de 2021 y finalizará en diciembre de 2024. Así mismo, y con el fin de que todo el personal de ICETEX cuente con el conocimiento y habilidades que les permitan brindar una mejor asesoría a los ciudadanos respecto a las diversas opciones de financiación de la educación superior, entre 2021 y 2025 el ICETEX diseñará e implementará la estrategia Formador de Formadores para los funcionarios y personal de atención al usuario a lo largo del territorio nacional”.

## **2.3. Contexto ICETEX**

### Acuerdo No. 088 de 2020

Por medio de este Acuerdo, el ICETEX adoptó su plan estratégico 2021-2024 armonizándolo con los lineamientos y compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación hasta el año 2030, teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, el Plan Sectorial de Educación 2018-2022 y la Reforma Integral de la Entidad”. En el plan estratégico se incluyó como propósito superior de “Impulsar proyectos de vida, brindando las

---

<sup>10</sup> <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4005.pdf>

<sup>11</sup> <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4040.pdf>

mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior”, buscando cumplir por medio del fortalecimiento de las relaciones con los grupos de valor, la promoción de la educación de calidad, el acceso, permanencia y graduación de los beneficiarios, así como la ampliación de la cobertura, y la mejora de los servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

#### Acuerdos 005 y 006 de 2022

Para el desarrollo de lo establecido en la Ley 2155 de 2021 y el Decreto 1667 de 2021, el ICETEX expidió el Acuerdo 005 del 31 de enero de 2022 “Por el cual se crea, adopta el reglamento y se define el administrador del Fondo de Alivios y Estímulos de que trata el artículo 2 del Decreto 1667 del 7 de diciembre de 2021” y el Acuerdo 006 del 31 de enero de 2022 “Por el cual se implementa el Plan de Alivios y Estímulos para los usuarios de crédito del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX”.

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

En el marco del proceso de transformación Comunidad ICETEX consolida el eje de “Guía, apoyo, información y servicios al estudiante” de la transformación de la entidad, por lo que se busca ser un espacio para brindar orientación y acompañamiento durante todo el proceso formativo del estudiante por medio de guías, capacitaciones, mentorías, desarrollo de habilidades socioemocionales, procesos de fortalecimiento de habilidades para el empleo y el emprendimiento, actividades culturales, académicas y de relacionamiento, educación financiera, entre otros; en alianza con las Instituciones de Educación Superior, gremios, empresas, otros programas del Gobierno Nacional, entre otros actores; de manera que se pueda maximizar el capital social, cultural y humano de los usuarios de ICETEX.

En el 2021, se inicia un proceso de consolidación del programa, quedando incluido dentro del plan estratégico, para que así inicie su proceso de consolidación en la entidad. De esta manera Comunidad ICETEX es uno de los 10 programas que se establecieron en el Plan estratégico del ICETEX periodo 2021-2024, responde a los lineamientos estratégicos y al objetivo cinco de este Plan: Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa. Con este programa la entidad quiere estar más cerca de los estudiantes y sus familias, por ello, y para dar respuesta a las necesidades que tienen antes, durante y después de sus estudios de educación superior, se ha venido desarrollando una oferta de espacios y beneficios para el desarrollo de las competencias, aptitudes y habilidades necesarias para su proyección laboral; y el máximo desarrollo de su potencial y su proyecto de vida.

Con el fin de que Comunidad ICETEX sea un complemento y parte integral de la financiación de la Educación Superior, se hace necesario diseñar una política que sea llevada a Junta Directiva, con el fin de dar bases reglamentarias de largo plazo a los proyectos de Comunidad ICETEX,

### **3.1. Retos identificados para el fortalecimiento de la experiencia educativa**

En el proceso de transformación y fortalecimiento de ICETEX, se realizaron diferentes mesas trabajo y espacios de diálogo y co-creación con distintas plataformas estudiantiles, líderes y participantes de Comunidad ICETEX, los cuales permitieron identificar retos importantes, el primero está relacionado con la necesidad de generar acciones y programas orientados a fortalecer la experiencia educativa de los usuarios ICETEX para que puedan desarrollar las habilidades y competencias complementarias a su desarrollo personal y profesional; el segundo, guarda relación con la consolidación de una red de líderes y talentos que desde Comunidad ICETEX se pueda dinamizar y apoyar para favorecer las trayectorias educativas.

### **3.2. Alineación estratégica**

Comunidad ICETEX surge en el marco de transformación de la entidad y es uno de los 10 programas de su plan estratégico 2021-2024, el cual tiene como eje central el propósito superior del ICETEX, definido como: “Impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior”. Vale la pena resaltar que dicho plan estratégico se construyó bajo los lineamientos y compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación hasta el año 2030, el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026, el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 (Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad), el Plan Sectorial de Educación 2018 – 2022, los objetivos de desarrollo sostenible a 2030 y la Reforma Integral de la Entidad.

Así, Comunidad ICETEX surge como una de las iniciativas que permite dar respuesta a lo planteado mediante la participación de diferentes actores en el marco de la reforma integral, en la que se promovió al usuario como centro de la entidad y en la que se prioriza el mejorar las condiciones para el acceso, la permanencia y la empleabilidad, tanto de los usuarios actuales como de los futuros, prestando especial atención a la generación de oportunidades para los jóvenes más vulnerables de las diferentes regiones del país.

Con el fin de impulsar al interior de la entidad esa transformación con un foco centrado en el usuario, incluyendo lo pactado en la reforma integral, se define Comunidad ICETEX como el programa que facilite el logro de uno de sus objetivos estratégicos que consiste en crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.

De esta forma, se impulsan proyectos de vida que se orientan a:

Fortalecimiento del potencial personal y profesional de los jóvenes vinculados a ICETEX, por medio de asesoría y acompañamiento integral.

Generación de oportunidades y espacios para los usuarios de ICETEX, por medio de la articulación con los actores del sistema educativo, entes gubernamentales y otros actores del ecosistema.

Toma de decisiones informadas y de proyecto de vida, para la transición a programas de educación superior por parte de los futuros usuarios(as) y personas de su entorno.

Disminución de los índices de deserción, fortaleciendo las capacidades para la permanencia y finalización de programas de educación superior.

Fortalecimiento de la experiencia educativa de los participantes, mediante el desarrollo de habilidades socioemocionales y de liderazgo; y la ejecución de acciones de cambio social, cultural y/o ambiental.

Mejorar los índices de impacto del crédito educativo en los usuarios, dinamizando y fortaleciendo el proceso de transición y permanencia en la vida productiva (empleo y emprendimiento).

Finalización de ciclo educativo y de crédito exitoso, que permitan el retorno de capital económico y social, para futuros usuarios de la entidad.

Lo anterior, con el fin de evitar que nuestros usuarios carezcan de las capacidades desarrolladas y a un nivel competitivo más bajo que sus pares y que los jóvenes tomen créditos educativos sin ser conscientes del impacto a futuro sobre sus decisiones.

#### **4. LOGROS COMUNIDAD ICETEX**

Comunidad ICETEX se destaca como uno de los 10 programas que se establecieron en el Plan estratégico del ICETEX periodo 2021-2024 y responde a los lineamientos estratégicos y al objetivo cinco de este Plan que corresponde a *“Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa”*.

Entre los logros de Comunidad ICETEX, se destaca:

- Con Comunidad ICETEX se incrementó el esquema de ferias y eventos que permitieron realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad ICETEX.
- Acompañamiento y orientación para cada persona a través de la presencia en regiones mediante Ferias de Información y Servicio 'ICETEX más cerca de ti, en donde comunidad ICETEX brinda espacios de atención personalizada, acompañamiento y orientación.
- Consolidación como uno de los programas referentes de transformación de la entidad, estructurando las estrategias de la experiencia de los jóvenes en el antes, durante y después de su vida académica, con el fin que puedan integrarse a los servicios de la entidad y, de esta manera, proyectarlos hacia su inmersión en el mundo productivo.
- Conformación de la red de nodos en los territorios con los embajadores de Comunidad ICETEX, con un impacto de participación de 3.378 jóvenes en programas de formación en habilidades para el Siglo XXI con (con el equipo especializado Disruptiva), voluntariado (Generaciones que conectan), mentorías (en alianza con la Organización Global Economic Awareness Project) y formación en inglés profesional (con la plataforma Slang).

- Se llevaron a cabo acciones transversales de Educación Financiera con un total de 354 participantes, y se realizaron 18 eventos para conectar a los usuarios y los públicos interesados con la oferta de servicios de la entidad, y con profesionales y expertos de primer nivel, por medio de conferencias, talleres y encuentros de networking, con un total de 5.800 asistentes y 20.317 vistas en diferido.
- Comunidad ICETEX se consolida el eje de “Guía, apoyo, información y servicios al estudiante” de la transformación de la entidad, por lo que busca ser un espacio para brindar orientación y acompañamiento durante todo el proceso formativo del estudiante por medio de guías, capacitaciones, mentorías, desarrollo de habilidades socioemocionales, procesos de fortalecimiento de habilidades para el empleo y el emprendimiento, actividades culturales, académicas y de relacionamiento, educación financiera, entre otros; en alianza con las Instituciones de Educación Superior, gremios, empresas, otros programas del Gobierno Nacional, entre otros actores; de manera que se pueda maximizar el capital social, cultural y humano de los usuarios de ICETEX.
- Se han realizado diversas actividades a nivel nacional para mapear percepciones, necesidades, experiencias y barreras de los usuarios y sus familias, así como de las universidades a las cuales están vinculados. Esto se ha cruzado con los análisis internos y las brechas y oportunidades identificadas por la relación del ICETEX con esta comunidad de jóvenes, familias e instituciones educativas con las cuales está relacionado.
- Durante el año **2020** se realizaron programas piloto que se desarrollaron con el fin de evaluar la forma de escalar o maximizar el impacto en años posteriores, estos pilotos fueron:
  - a. **Programa alianza ICETEX-Coursera** para fortalecimiento de habilidades para el trabajo y la reactivación a causa del COVID-19. En este programa se otorgaron 10.000 licencias para usuarios de la entidad, los cuales tienen acceso a más de 3.800 cursos certificados, en línea y gratuitos de las mejores universidades y empresas más importantes del mundo, con los que podrán fortalecer y actualizar las capacidades y habilidades profesionales necesarias para insertarse en el mercado laboral, de acuerdo con la demanda actual y la transformación del mundo. <https://portal.ICETEX.gov.co/coursea/>.
  - b. **Programa de voluntariado Generaciones que Conectan** en alianza con el despacho de la Primera Dama de la Nación, la Consejería Presidencial para la Juventud y Colpensiones. Este surge como respuesta a la situación de emergencia sanitaria provocada por el covid-19, con el objetivo de ofrecer espacios de conexión para mejorar el bienestar de las personas mayores y voluntarios, mediante interacción experiencial. El programa ha desarrollado tres fases desde el mes de mayo, en las cuales han participado un total de 530 usuarios de la entidad como voluntarios de acompañamiento.
  - c. **Programa de mentorías profesionales** para usuarios del ICETEX para la transición laboral, el cual beneficiaron 300 usuarios y contó con la participación de mentores profesionales en diferentes áreas.

- d. **Espacios de conexión**, desarrollo de 15 intervenciones para conectar a los usuarios y los públicos interés con la oferta de la entidad, y con profesionales y expertos de primer nivel, por medio de conferencias, talleres y encuentros de networking. Hasta la fecha han participado en estos espacios 4.030 personas.
- e. **Creación y consolidación de alianzas estratégicas** con empresas, sectores, gremios, entidades; para lograr conectar a los usuarios con oportunidades de trabajo, algunas de estas alianzas son: Invest Pacific, la ANDI, Nestlé, Deloitte, Consultores Organizacionales, Red GAN, entre otros.
- Durante los años 2021 y 2022 Comunidad ICETEX ha continuado su implementación consolidándose como uno de los programas estratégicos en la materialización de la transformación de la entidad, estructurando diferentes programas durante todas las etapas de guía, apoyo y acompañamiento de la experiencia educativa (antes, durante y después) de los usuarios, con el fin de integrar a los usuarios y potenciales usuarios a los servicios de la entidad y de esta manera proyectarlos y brindarles las herramientas para que sean sostenibles en el tiempo.
  - En 2021 esta estrategia se implementó principalmente a través de las 27 Ferias de Información y Servicios ICETEX Más Cerca de Ti donde se llegó a 24 departamentos del país. Logrando así también la articulación de la entidad con Secretarías de Educación, y otras del Gobierno Nacional con quienes se desarrollaron espacios de guía para el acceso a servicios de ICETEX.
  - En cuanto al componente de liderazgo, se buscó fortalecer la experiencia educativa de los usuarios, mediante el fortalecimiento de habilidades transversales (socioemocionales y técnicas), de modo que se pueda potenciar el perfil profesional y personal de los jóvenes. Las acciones que se han venido desarrollando tienen que ver con la articulación con organizaciones para desarrollar diferentes programas. Estos programas comprenden temas de voluntariado, mentorías, segunda lengua, entre otros, y a ellos han tenido acceso los jóvenes participantes de Comunidad ICETEX. Además, se realizó un trabajo con los embajadores de Comunidad ICETEX, para conformar la red de nodos en los territorios. En este componente, 2022 se sigue en articulación con las 30 IES priorizadas para implementar la ruta de permanencia estudiantil.
  - En lo corrido del 2022 a través de un Acuerdo Estratégico firmado con Idea Minds Group (Interacpedia-TalentPitch) denominado: "Acuerdo Estratégico para la estructuración e implementación de un programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX", el cual con corte al 31 de mayo ha llegado a 22.208 usuarios de la entidad inscritos (se espera llegar hasta 45.000).
  - Adicional a todos los programas, en 2021, se realizaron acciones transversales de educación financiera con un total de 1.591 participantes. En este mismo periodo, también se desarrollaron 18 eventos para conectar a los usuarios y los públicos de interés con la oferta de la entidad, y con profesionales y expertos de primer nivel, por medio de conferencias, talleres y encuentros de networking, con un total de 5.800 asistentes y 20.317 vistas en diferido.
  - En ese sentido, ICETEX en articulación con la Red de Cabildos Indígenas Universitarios han logrado desarrollar tres sesiones, en dos resguardos indígenas en los departamentos de

Guajira y Nariño y una participación en la ciudad de Medellín para involucrar a más de 400 miembros de los pueblos indígenas de Colombia en este escenario de escucha activa sobre la transformación de la entidad, abordando también otros temas relacionados con la educación superior intercultural.

## **5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON PARTES INTERESADAS**

### **5.1. Ruta de la Experiencia de los Usuarios futuros y actuales de ICETEX**

Con la guía del equipo de innovación I3-ICETEX, el equipo de Comunidad ICETEX participó en la construcción del siguiente mapa de la ruta del usuario, herramienta que permite identificar cada momento por el que pasa una persona antes, durante y después de su proyecto educativo.

Este ejercicio permite tener mayor entendimiento y rediseñar la experiencia de los usuarios y así alinear las actividades que debe priorizar Comunidad ICETEX. También se identifican las motivaciones de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre su proyecto de vida.

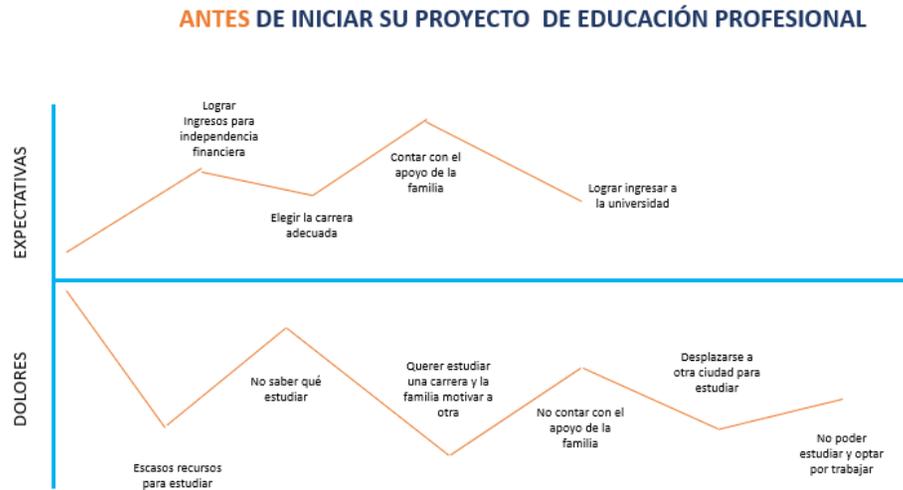
El foco está en identificar cómo es el proceso del usuario potencial y actual el ICETEX, en tres momentos de su vida: antes, durante y después de acceder a la educación superior.

## 5.2. Mapa de Ruta de los usuarios

Se presentan los tres escenarios con la ruta identificada por el equipo actual de Comunidad ICETEX.

En el momento previo (ANTES) al ingreso a la Educación Superior, estos son los momentos de dolor identificados en la ruta del usuario.

**Comentado [CA3]:** falta contexto que explique que son tres momentos: ANTES, DURANTE y DUESPUÉS



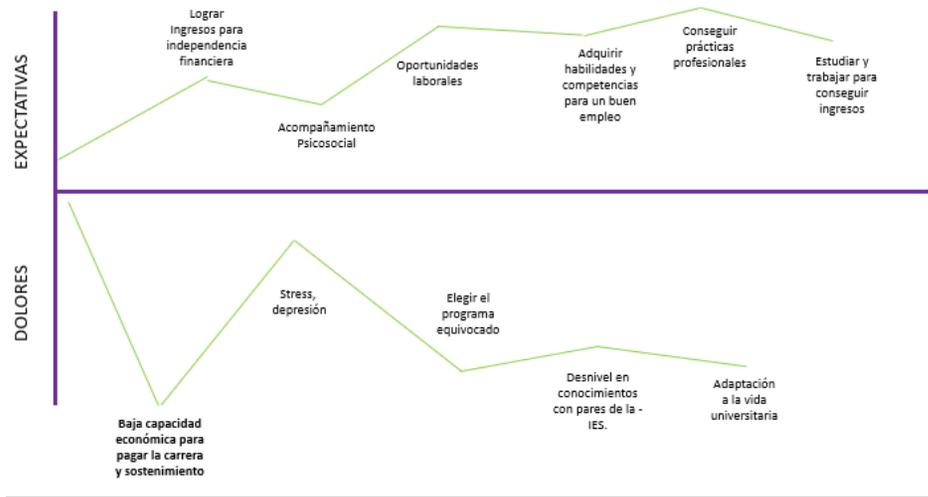
A este momento, a continuación, se presenta la respuesta identificada desde la entidad y otros actores del ecosistema:

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	OTRO ACTOR (CUAL)
DOLORES	No tener debida educación financiera	Materialización Mooc Comunidad ICETEX	Proyecto de Educación Financiera - OCM
	Cambia la realidad de su hogar	Acompañamiento psicosocial a usuarios.	
	Su familia de escasos recursos para pagar matrícula de universidad	Talleres de orientación vocacional con información de portafolio de servicios y fondos de ICETEX.	Seguimiento a potenciales usuarios hasta la consolidación de su proceso. OCM
	El sueño de estudiar una carrera y su familia quiere otra	Desarrollo de talleres presenciales y virtuales de sensibilización a padres de familia y/o acudientes sobre su rol de acompañamiento y apoyo a los jóvenes en la toma de decisión para acceso a la educación superior.	
	No tener herramientas para acceder a la Educación superior	Talleres de orientación vocacional con información de portafolio de servicios ICETEX.	
	No tener claro q estudiar	Taller OSO (Orientación Socio Ocupacional)	
	Ansiedad por cambio de contexto, paso del colegio a la universidad	Ruta de atención y tratamiento en salud mental y emocional dirigida a los jóvenes	
	No estudiar y preferir empezar a trabajar	Taller OSO (Orientación Socio Ocupacional)	
	No contar con el apoyo familiar	Desarrollo de talleres presenciales y virtuales de sensibilización a padres de familia y/o acudientes sobre su rol de acompañamiento y apoyo a los jóvenes en la toma de decisión para acceso a la educación superior.	
	Desplazarse de ciudad	Talleres de orientación vocacional con información de portafolio de servicios ICETEX.	
	Considerar que la Educación es un privilegio	Taller OSO (Orientación Socio Ocupacional)	
	Bullying	Ruta de atención y tratamiento en salud mental y emocional dirigida a los jóvenes	

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	OTRO ACTOR (CUAL)
EXPECTATIVA	Sueño de lograr mejores ingresos e independencia	Aseguramiento de las listas de asistencia a través de un desarrollo tecnológico, que permita detectar a quienes tenemos en los diferentes talleres y como realizaremos el apoyo post capacitación.	
	Capacidades para desempeñarse en la profesión elegida	Acompañamiento a los diferentes usuarios que pertenecen a Comunidad ICETEX una vez hagan parte de la entidad	
	Sueño de comprar bienes materiales y no elegir la educación	Talleres de educación financiera	
	Elección de la carrera adecuada	Talleres para conocer que requiero para poder llegar a ser parte de ICETEX	
	Terminar carrera en tiempos adecuados para empezar a generar ingresos		
	Contar con el apoyo y aprobación de la familia		
	Lograr ingresar a la universidad		

En el DURANTE al ingreso a la Educación Superior, estos son los momentos de dolor identificados en la ruta del usuario.

## DURANTE SU PROYECTO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL



A este momento, a continuación, se presenta la respuesta identificada desde la entidad y otros actores del ecosistema:

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	ACTIVIDAD O PROYECTO OTRO ACTOR (CUAL)
DOLORES	Miedo a no acoplarse a la universidad cuando es becado	Acompañamiento socioemocional y desarrollo de estrategias en conjunto con bienestar universitaria para garantizar la inserción a la vida universitaria /Desarrollo de estrategias de acompañamiento e inclusión a estudiantes usuarios que favorezcan la adaptación e integración la vida universitaria en los ámbitos académicos, culturales, deportivos y sociales.	Acompañamiento de la Universidad por medio de su programa de psicología como guía / proyecto liderado desde áreas de bienestar, permanencia

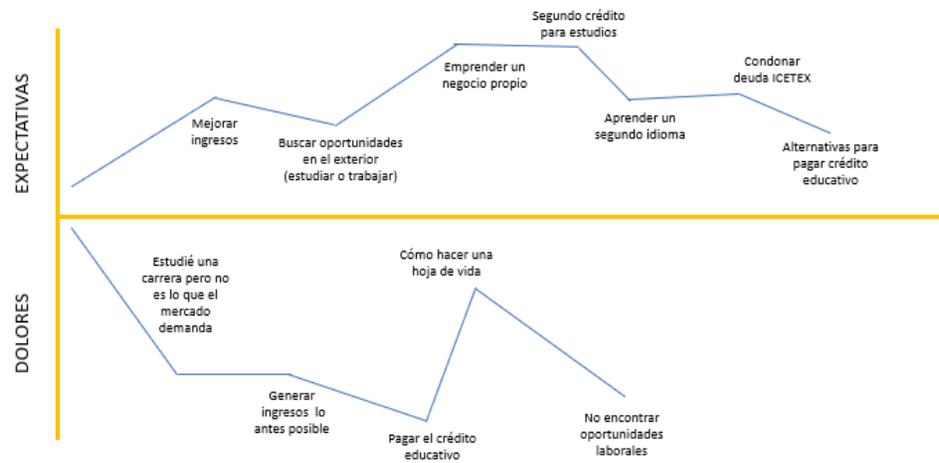
	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	ACTIVIDAD O PROYECTO OTRO ACTOR (CUAL)
	Haber elegido el programa equivocado	Acompañamiento y uso de alertas tempranas en cursos introductorios y primeros semestres.	Asesoría en sus trámites y servicios OCM Acompañamiento de la Universidad por medio de su programa de psicología como guía///// Acompañamiento y seguimiento por parte de su asesor de programa y posteriormente bienestar quien guiará al estudiante en su decisión de carrera. Desarrollo de curso interactivo online para promover la elección informada.
	No tener suficientes recursos económicos para pagar toda la carrera	Guía y acompañamiento por medio de las Ligas que permitan su acompañamiento.	Seguimiento a usuarios OCM
	Miedo a la carga educativa	Desarrollo de talleres acerca de técnicas de estudio y modelos de aprendizaje /// Eventos de promoción de apoyos financieros en los diferentes territorios donde se presenten las diferentes opciones que existen para culminar estudios, cursos de educación financiera ofrecidos a usuarios como parte del portafolio de ICETEX	Acompañamiento de la Universidad por medio de los programas de psicología.
	Cambio de la cultura del colegio a la Universidad ///	Acompañamiento socioemocional y desarrollo de estrategias en conjunto con bienestar universitaria para garantizar la inserción a la vida universitaria /// Desarrollo de estrategias de acompañamiento a estudiantes usuarios que favorezcan la adaptación e integración la vida universitaria en los ámbitos académicos, culturales, deportivos y sociales.	Acompañamiento de la Universidad por medio de los programas de psicología.
	Inseguridad, stress, depresión	Implementar estrategia de promoción del bienestar a través del arte, la cultura y el deporte en alianza con Administraciones Territoriales /// diseño y claridad de la ruta de atención en salud mental en el territorio/// cursos de manejo del estrés online y presenciales en las IES.	
	Exposición a consumo de drogas	Implementar estrategia de promoción del bienestar a través del arte, la cultura y el deporte en alianza con Administraciones Territoriales // alianza con la red de universidades promotoras de salud para apoyar acciones en las IES que favorezcan la promoción de la salud	

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	ACTIVIDAD O PROYECTO OTRO ACTOR (CUAL)
	Identificar que no cuenta con el mismo conocimiento académico o preparación de sus nuevos compañeros de la Universidad.	Sistema de oferta unificada y asequible de cursos de formación online para complementar la formación y aptitudes académicas de los usuarios del ICETEX como una manera de garantizar su permanencia. /// Fortalecer en los convenios con las IES la oferta de servicios académicos de apoyo (online y presenciales) para estudiantes usuarios de ICETEX, tutorías, cursos básicos, monitorias, cursos nivelatorios. Así mismo, establecer en el convenio el uso de alertas tempranas que estén disponibles tanto para la IES como para Comunidad ICETEX y desde allí entrar a hacer seguimiento y ofrecer guía apoyo según requerimiento	Cursos nivelatorios o semestre 0 para estudiantes, (a cargo de la IES) //// sistema de alertas tempranas IES ICETEX
	Falta de recursos para matrícula y sostenimiento	Curso de educación financiera, evento de apoyos financieros en territorio, alianzas empresas, IES, entes territoriales que financie, estudiantes de alto desempeño, deportistas, etc.	
	Si tengo crédito, ¿cómo vamos a pagarlo?	Cursos de educación financiera.	
	¿Seré capaz de aprobar el semestre?	Implementar procesos de fortalecimiento de la experiencia educativa para mejorar la adaptación de los usuarios a las instituciones de educación superior y promover la permanencia.	
	No tengo el mismo nivel de inglés que otros compañeros	Sistema de oferta unificada y asequible de cursos de formación online para complementar la formación y aptitudes académicas de los usuarios del ICETEX como una manera de garantizar su permanencia.	
	¿De dónde saco para los gastos diarios y materiales?	curso en educación financiera..., desarrollo de alianzas con oficinas de empleo en labores ocasionales..., ferias de emprendimientos enfocadas a población estudiantil, promoción de cooperativas de estudiantes...	
	Miedo a adaptarse a la vida universitaria	Implementar procesos de fortalecimiento de la experiencia educativa para mejorar la adaptación de los usuarios a las instituciones de educación superior y promover la permanencia.	
EXPE CTA TIVA	Destacarse en la IES	Procesos de fortalecimiento de la experiencia educativa para mejorar la adaptación de los usuarios a las instituciones de educación superior y promover la permanencia.	

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	ACTIVIDAD O PROYECTO OTRO ACTOR (CUAL)
	Tener acompañamiento sicosocial.	Formación de habilidades emocionales In situ, incluyendo encuentros con participantes por región, actividades y material de apoyo para el fortalecimiento de habilidades socioemocionales y seguimiento durante el semestre.	Promover la formación de actores en las IES que desarrollen programas de fortalecimiento socioemocional en las IES
	Tutorías para mejorar su desempeño	Programa de mentorías enfocado en acompañar el proceso de adaptación a la educación superior para reducción de la deserción en estudiantes	
	Adquirir habilidades y competencias para acceder a un empleo	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	
	Tener oportunidades laborales	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	
	Conseguir buenas prácticas profesionales	Realizar proceso de formación para el ingreso efectivo a la vida productiva.	
	Estudiar y trabajar para tener ingresos	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	

En el DESPUÉS, graduación y etapa de amortización, estos son los momentos de dolor identificados en la ruta del usuario.

## DESPUÉS DE SU PROYECTO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL



A este momento, a continuación, se presenta la respuesta identificada desde la entidad y otros actores del ecosistema:

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	OTRO ACTOR (CUAL)
DOLORES	Saber que lo que estudié no es lo que el mercado requiere	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en las mejoras de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	Necesidad de generar ingresos lo antes posible	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	No encontrar oportunidades laborales	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	Recibir un ingreso bajo por ser recién egresado	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	OTRO ACTOR (CUAL)
		aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	
	¿Cuándo empiezo a pagar mi crédito?	Orientación por parte de OCM	Programa de orientación de OCM sobre el pago de créditos
	Con deuda del ICETEX, ¿quién me presta para emprender?	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	No saber cómo hacer una hoja de vida	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	Deudor solidario del crédito ICETEX asustado porque está atrasado en el crédito	Orientación por parte de OCM	Programa de orientación de OCM sobre el pago de créditos y búsqueda de alternativas con Crédito
EXPECTATIVA	Conseguir trabajo para pagar deudas	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en la mejora de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.

	RUTA	ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD	OTRO ACTOR (CUAL)
	Salir del país a buscar oportunidades (estudiar o trabajar)	Orientación por parte de ORI. Sobre trabajo en el exterior: solo la Agencia Pública de Empleo del SENA está autorizado por el Servicio Público de Empleo para ofertar vacantes. Es muy riesgoso debido a la trata de personas y los engaños y fraudes que se presentan.	Programa de orientación de OCM y ORI sobre estudios en el exterior. Con respecto a la oferta de empleos en el exterior, nuestro Aliado Agencia Pública de Empleo SENA publica esas vacantes, y los colombianos interesados se postulan. PD: SOLO SE RECOMIENDA DIFUNDIR LO DE LA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO SENA
	Crédito exterior para continuar estudios	Orientación OCM	Programa de orientación de OCM y ORI sobre estudios en el exterior.
	Conseguir crédito para emprender negocio propio	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en las mejoras de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.
	Aprender un segundo idioma	Orientación OCM y ORI	Programa de OCM y ORI (Incrementar difusión)
	Gestionar la condonación de la deuda de ICETEX	Orientación OCM	Programa de orientación de OCM sobre el pago de créditos y búsqueda de alternativas con Crédito
	Flexibilizar el crédito para poder pagarlo	Orientación OCM	Programa de orientación de OCM sobre el pago de créditos y búsqueda de alternativas con Crédito
	Convertir su tesis en oportunidad de emprendimiento.	Programa de preparación para el tránsito a la vida productiva de los Usuarios ICETEX, en el cual se hace identificación de perfiles, fortalecimiento en competencias bien sea para evolucionar las competencias (Upskilling) como para adquirir nuevas competencias (Reskilling), y preparación para su exhibición, con el fin de facilitar y aumentar sus posibilidades de empleo, autoempleo y emprendimiento.	En este programa, se reúnen diferentes actores públicos y privados, que pueden ayudar en las mejoras de competencias y en la búsqueda de oportunidades para la Empleabilidad y el Emprendimiento.

	<b>RUTA</b>	<b>ACTIVIDAD O PROYECTO COMUNIDAD</b>	<b>OTRO ACTOR (CUAL)</b>
	Pagar el crédito para no afectar su historial crediticio.	Orientación OCM	Programa de orientación de OCM sobre el pago de créditos y búsqueda de alternativas con Crédito + Programa de Educación Financiera

### 5.3. Trabajo con interesados para recopilación de información

Se realizó un ejercicio de entendimiento y expectativas con diferentes actores de ICETEX, los cuales fueron clave para definir lineamientos y necesidades a cubrir a través de la política de acompañamiento. Para esto se realizaron:

#### Mesas de Cocreación:

- Construcción de Propósito
- Construcción de Visión
- Mapa de Empatía equipo Comunidad ICETEX
- Mesas de diseño del modelo central de la política

#### Entrevistas:

- Presidente de ICETEX
- Jefe de Prensa
- Vicepresidente de Crédito y Cobranza
- Vicepresidente de Fondos en Administración
- Jefe Oficina de relaciones Internacionales
- Jefe Oficina Asesora de Planeación
- Jefe Oficina Comercial y de Mercado
- Líder de Comunidad ICETEX
- Miembro de Junta

### 5.4. Conclusiones y recomendaciones del estudio

A partir de los ejercicios anteriormente descritos, se consolidaron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

#### 5.4.1. Conclusiones

1. La política humaniza el portafolio, es una el factor diferencial y de valor a los usuarios de ICETEX para evitar la deserción, al ofrecer herramientas para la toma de decisiones, el bienestar, la permanencia, el desarrollo de habilidades y el tránsito a la vida productiva.
2. Comunidad ICETEX no debe verse como un proyecto independiente dentro de lo que oferta la entidad, sino como el complemento de valor entre la financiación de la Educación Superior y las trayectorias educativas completas.
3. Optimiza el proceso comercial y mejora la reputación de ICETEX como una alternativa integral que financia, pero a la vez apoya al usuario a lo largo de toda su trayectoria.
4. Fideliza a los usuarios de ICETEX, para que una vez finalicen su etapa de crédito puedan optar por más productos o servicios ofrecidos por la entidad.
5. Aporta a la visión de la entidad, porque le aporta directamente a la visión de ICETEX a instaurarse como la primera opción de los colombianos en la financiación de la Educación Superior.

**Comentado [AECG4]:** Miguel Leonardo Calderon Marin ayuda porfa a ver si están bien estas conclusiones y recomendaciones o hace falta agregar algo (siempre desde ICETEX, no la política MEN, porfa) Ver si están bien ubicadas o van en el otro (conclusiones / recomendaciones) y ajustar texto si se considera necesario.

**Comentado [MLCM5R4]:** De acuerdo Angie!

6. El acompañamiento y el servicio y atención deben ser los ejes principales de las acciones a desarrollar por parte de Comunidad ICETEX.
7. El concepto de Comunidad ICETEX debe ser tangible, tanto para los usuarios como para los funcionarios de la Entidad.
8. Los medios de comunicación y de atención son un eje fundamental para obtener los resultados esperados de Comunidad ICETEX.
9. Si bien es cierto se deben utilizar todos los medios tecnológicos al alcance, se debe tener en cuenta alternativas que permitan llegar a los usuarios que no tienen fácil acceso a las herramientas tecnológicas.
10. El conocimiento de Comunidad ICETEX al interior de la Entidad es una base fundamental para el desarrollo de las acciones del proyecto.
11. El proyecto debe ser un articulador de esfuerzos y un integrador de necesidades, teniendo una visión integrada de necesidades y alcance.
12. Es importante consolidar un área o equipo, con el objetivo de lograr que Comunidad ICETEX trascienda en el tiempo y sea una gestión constante para la comunidad que se conformará.
13. Existe un ecosistema y se debe mapear, además segmentar por temas generales de acceso, permanencia y no deserción en la Educación Superior, específicos sobre financiación, pues hay información y acciones dispersas dentro de lo que brindan todas las entidades.

**Comentado [AECG6]:** Trabajarlo al final

#### 5.4.2. Recomendaciones

1. La política debe ser viva y adaptarse, ajustarse según tendencias de educación superior y diversos actores internos y externos deben participar de manera constante.
2. Conformar el equipo que llevará a cabo las acciones del proyecto, teniendo en cuenta los requerimientos de este para definir los perfiles adecuados de los componentes del equipo.
3. Definir las acciones prioritarias que desarrollará Comunidad ICETEX para que este alcance sea dado a conocer en la Entidad y así contar con la participación de todas las áreas en los momentos requeridos.
4. Construir el modelo de Comunidad ICETEX con enfoque de largo plazo para que sea apoyo y soporte de los actores involucrados, pero centrado en los usuarios.
5. Dar a conocer el proyecto a la comunidad para que se posicione y trascienda, mostrando a los usuarios que ICETEX es una alternativa integral y no solo un financiador de estudios.
6. Enfocar esfuerzos en ofrecer herramientas a la comunidad para el desarrollo de habilidades adicionales a las académicas, para obtener una preparación integral y tener mayores posibilidades cursar la vida educativa y de integración exitosa al ámbito laboral.
7. Priorizar el rol de articuladores y posteriormente el de ejecutores, lo cual significa que se principalmente se debe identificar si ya hay actores desarrollando actividades que hagan parte de la política con el público de interés de la misma. De lo contrario, si se deben desarrollar acciones en cabeza del mismo ICETEX.
8. Dentro del ecosistema hay una necesidad de apoyo a la adopción y apropiación del portafolio de ICETEX, el cual está a cargo de las oficinas Comercial y de Mercadeo y Asesora de Comunicaciones, sin embargo, Comunidad ICETEX debe apoyar dicho proceso para lograr el mayor entendimiento posible.
9. Comunidad ICETEX debe ser un proyecto tangible, tanto para los usuarios como para los funcionarios de la Entidad, con metas claras, objetivos e indicadores.

**Comentado [CA7]:** Sugieron redactar así:  
Dentro del ecosistema se requiere del del trabajo colaborativo para la adopción y apropiación del portafolio de ICETEX, con las oficinas Comercial y de Mercadeo y Asesora de Comunicaciones, sin embargo. Es un apoyo en doble vía.

10. En la construcción de las actividades se debe hacer uso de tecnología, de contenido de valor y una estructura consolidada que se mantenga en el tiempo.
11. La red de usuarios de Comunidad ICETEX debe ser de largo aliento y prioritario dentro de las actividades.

**Comentado [CA8]:** La red de usuarios de Comunidad ICETEX.....