



**KIT** Recursos de apoyo para la implementación de la medición del Pulso de Evolución Digital en el sector educación **LATAM**

# CONTENIDO DEL KIT



Consejos para completar el cuestionario



Casos y ejemplos para profundizar en el entendimiento de cada pregunta



Preguntas y respuestas frecuentes

# DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO



1

Cultura y visión  
tecnológica

4

Utilización actual de  
tecnología en la gestión de la  
educación

2

Acceso a  
infraestructura

5

Rol de la tecnología en  
el Journey del  
Estudiante

3

Inversión en  
tecnología

6

Adopción de buenas  
prácticas

7

Tecnologías  
emergentes + IA

# DIMENSIÓN 1. CULTURA Y VISIÓN TECNOLÓGICA

1

¿Existe un liderazgo efectivo a cargo de la evolución digital institucional (una o más persona)?

- Nivel 1: No hay responsable claro; "l' solo "apaga incendios" y cada área decide por su cuenta.
- Nivel 2: Se nombra un líder/comité recientemente; aún está definiendo alcance y prioridades.
- Nivel 3: Existe el liderazgo (p. ej., TI o Vicerrectoría) pero su influencia es desigual entre facultades/sedes.
- Nivel 4: Hay liderazgo formal con mandato institucional (p. ej., Dirección de Transformación/Comité Digital) y coordinación transversal.

**Ejemplos de evidencia:** rol en organigrama, comité formal, actas, plan anual, responsables por área.

2

¿Existe una estrategia digital formal alineada al Plan de Desarrollo o Estratégico Institucional?

- Nivel 1: No hay estrategia digital; hay iniciativas sueltas (LMS, aulas híbridas, CRM) sin hilo común.
- Nivel 2: Se está diseñando la estrategia; hay diagnóstico o roadmap preliminar en discusión.
- Nivel 3: Hay documento/roadmap, pero no está plenamente integrado al plan institucional o no se actualiza.
- Nivel 4: Estrategia digital es parte del plan institucional (líneas estratégicas, proyectos priorizados, presupuesto y responsables).

**Ejemplos de evidencia:** "Plan de transformación 2026-2030", "Roadmap de campus digital", "Estrategia de datos para retención".

3

¿La estrategia digital tiene metas, KPIs y seguimiento periódico?

- Nivel 1: No hay indicadores; se reporta por actividades ("se implementó X herramienta").
- Nivel 2: Se definieron algunos KPIs, pero aún no hay línea base o el seguimiento es ocasional.
- Nivel 3: KPIs existen y se revisan, pero solo en algunas áreas o sin responsables claros.
- Nivel 4: KPIs institucionales con seguimiento periódico (mensual/trimestral) y decisiones basadas en resultados.

**Ejemplos de KPIs:** adopción LMS, satisfacción estudiantil, tiempos de atención, retención, conversión de admisiones, uso de analítica, disponibilidad de sistemas.

4

¿Se promueve una cultura de desarrollo de habilidades tecnológicas e innovación?

- Nivel 1: No hay formación estructurada; cada persona aprende "como puede".
- Nivel 2: Talleres puntuales (p. ej., uso de LMS, herramientas colaborativas), sin plan anual.
- Nivel 3: Hay plan de formación para algunos colectivos (docentes o administrativos), pero no es continuo o no cubre a todos.
- Nivel 4: Existe programa institucional de capacidades digitales e innovación (rutas por rol) con participación sostenida y evaluación.

**Ejemplos:** microcursos docentes, comunidades de práctica, certificaciones internas, acompañamiento en aula, formación en datos.

5

¿Existen incentivos formales para docentes y personal administrativo que desarrollan iniciativas de innovación con tecnología?

- Nivel 1: No hay incentivos; innovar depende de la motivación individual.
- Nivel 2: Reconocimientos puntuales (p. ej., premios en semana académica) sin continuidad ni criterios.
- Nivel 3: Incentivos existen en algunas unidades, pero no es política institucional.
- Nivel 4: Modelo formal de incentivos (convocatorias, fondos, reconocimiento en evaluación docente y administrativa) con resultados documentados.

**Ejemplos transversales:** horas de descarga, apoyo económico pequeño, difusión institucional, puntos en evaluación, mentorías, laboratorio de innovación.

6

¿La institución cuenta con lineamientos o protocolos formales para uso responsable de tecnologías digitales?

- Nivel 1: No hay lineamientos; cada área usa herramientas y datos con criterios propios.
- Nivel 2: Se está elaborando política (p. ej., IA, privacidad, ciberseguridad) o hay borradores en revisión.
- Nivel 3: Hay políticas, pero la difusión y el cumplimiento es irregular (no todos las conocen o aplican).
- Nivel 4: Lineamientos vigentes, comunicados y aplicados (formación, controles básicos, responsables y revisiones periódicas).

**Ejemplos:** política de protección de datos, uso aceptable de sistemas, ciberseguridad, lineamientos para IA en docencia, accesibilidad digital.

7

¿La cultura institucional tiene enfoque en la gestión de datos?

- Nivel 1: Datos dispersos; reportes manuales; "cada área tiene su Excel".
- Nivel 2: Se empieza a ordenar (catálogo básico, definiciones, piloto de BI o tablero).
- Nivel 3: Hay prácticas de datos en áreas clave (admisiones, académico, finanzas), pero sin gobernanza institucional completa.
- Nivel 4: Existen definiciones comunes, tableros institucionales, responsables de datos y uso regular para decisiones.

**Ejemplos:** tablero de retención, analítica de matrícula, seguimiento de empleabilidad, indicadores de calidad, repositorio único o "fuente oficial".

EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- "Ejemplos de iniciativas digitales en marcha" (1-3)
- "Dónde está más avanzado / dónde falta" (facultades/sedes)

- "Qué se considera piloto vs institucional"
- "Principales barreras" (capacidad, presupuesto, normativa, cultura)

# DIMENSIÓN 2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

1

¿La infraestructura tecnológica institucional es accesible, segura y suficiente para soportar las actividades institucionales?

- **Nivel 1:** Conectividad inestable, equipos insuficientes, caídas frecuentes; seguridad básica o inexistente.
- **Nivel 2:** Mejoras en marcha (renovación de red, Wi-Fi, backups, antivirus), pero cobertura limitada o fase inicial.
- **Nivel 3:** Infraestructura suficiente en áreas y sedes principales, pero con brechas.
- **Nivel 4:** Acceso estable y seguro para la mayoría de los usuarios; controles de seguridad definidos y prácticas de continuidad (respaldos, recuperación, accesibilidad).

**Ejemplos de evidencia ligera:** políticas de acceso, inventario, plan de seguridad, reportes de incidentes, plan de continuidad.

2

¿Existe integración o interoperabilidad entre los sistemas core de la institución (LMS, SIS, CRM y ERP)?

- **Nivel 1:** No hay estrategia digital; hay iniciativas sueltas (LMS, aulas híbridas, CRM) sin hilo común.
- **Nivel 2:** Se está diseñando la estrategia; hay diagnóstico o roadmap preliminar en discusión.
- **Nivel 3:** Hay documento/roadmap, pero no está plenamente integrado al plan institucional o no se actualiza.
- **Nivel 4:** Estrategia digital es parte del plan institucional (líneas estratégicas, proyectos priorizados, presupuesto y responsables).

**Ejemplos de evidencia:** "Plan de transformación 2026–2030", "Roadmap de campus digital", "Estrategia de datos para retención".

3

¿El sistema de gestión académica (SIS) responde adecuadamente a las necesidades actuales de gestión académica y administrativa?

- **Nivel 1:** SIS obsoleto o insuficiente; procesos críticos se resuelven por fuera (Excel, correos).
- **Nivel 2:** Se está evaluando o implementando un nuevo SIS / módulos; uso inicial con funcionalidades limitadas.
- **Nivel 3:** SIS cubre lo básico (matrícula, notas), pero hay "parches" y procesos clave que no están bien soportados.
- **Nivel 4:** SIS soporta de forma estable los procesos académicos y administrativos y se ajusta con mejoras continuas, basadas en necesidades.

**Ejemplos:** tiempos de matrícula, carga administrativa, calidad de reportes, trazabilidad de casos.

4

¿El LMS institucional es estable, accesible y cuenta con el desempeño necesario para operar la enseñanza digital?

- **Nivel 1:** Uso fragmentado o inestable; fallas frecuentes y baja confiabilidad.
- **Nivel 2:** Pilotos o ajustes en curso; estabilidad parcial o limitada por capacidad y soporte.
- **Nivel 3:** Operación estable en general, pero con brechas en picos, soporte o experiencia (lentitud, caídas puntuales).
- **Nivel 4:** Operación estable y escalable, con soporte y monitoreo; mejora continua del servicio.

**Ejemplos:** picos de matrícula o exámenes sin caídas, tiempos de respuesta adecuados, mesa de ayuda, SLAs básicos, reportes de disponibilidad.

5

¿La institución opera en entornos cloud o híbridos de forma estructurada?

- **Nivel 1:** Infraestructura sin estrategia; decisiones ad hoc de nube por áreas.
- **Nivel 2:** Migración inicial (correo, almacenamiento, alguna app); pruebas con nube para ciertos servicios.
- **Nivel 3:** Modelo híbrido parcial con algunas cargas en nube, pero sin arquitectura ni estándares completos o con costos y seguridad inadecuados.
- **Nivel 4:** Estrategia cloud y/o híbrida definida (arquitectura, seguridad, continuidad, costos) y operación estable con gobierno.

**Ejemplos:** suites colaborativas, hosting de LMS, backups en nube, DR (disaster recovery).

6

¿La infraestructura tecnológica está preparada para el crecimiento y desarrollo institucional?

- **Nivel 1:** Infraestructura "al límite"; cada crecimiento genera fallas o atrasos; sin planeación de capacidad.
- **Nivel 2:** Se empieza a planear escalamiento, pero aún sin modelo completo.
- **Nivel 3:** Capacidad prevista para algunos escenarios, pero no para todos (picos de matrícula, exámenes, expansión territorial, más estudiantes virtuales).
- **Nivel 4:** Planeación de capacidad y escalabilidad (infra, licencias, soporte) alineada a metas institucionales y con revisiones periódicas.

**Ejemplos:** picos de inscripción sin caídas, expansión de sedes/virtualidad sin reprocesos.

7

¿Existe monitoreo continuo del desempeño de la infraestructura tecnológica?

- **Nivel 1:** Monitoreo reactivo: se actúa cuando "alguien se queja" o el servicio cae.
- **Nivel 2:** Monitoreo inicial (herramientas básicas, alertas para algunos servicios), sin cobertura total.
- **Nivel 3:** Monitoreo regular de servicios críticos, pero sin SLAs claros o sin análisis de causa raíz consistente.
- **Nivel 4:** Monitoreo continuo con tableros, alertas, SLAs/OLAs, gestión de incidentes y mejoras basadas en datos.

**Ejemplos:** disponibilidad LMS/SIS, tiempos de respuesta, tickets, reportes mensuales de servicios.

EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- Principales brechas (conectividad, licencias, soporte, integración)
- Diferencias por sede/unidad/modalidad (presencial/virtual)

- Proyectos en curso (migración SIS/LMS, nube, integración)
- Impactos actuales (caídas en matrícula, sobrecarga administrativa, experiencia estudiantil)

# DIMENSIÓN 3. INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA

1

## ¿Existe un presupuesto anual o multiannual específico para tecnología?

- Nivel 1: No hay presupuesto identificado; TI se financia "por urgencias" o partidas dispersas.
- Nivel 2 (piloto): Se define una partida básica o se está estructurando el presupuesto; depende de aprobaciones ad hoc.
- Nivel 3 (parcial): Hay presupuesto anual, pero es inestable o no cubre mantenimiento ni evolución (solo operación o solo proyectos).
- Nivel 4: Presupuesto claro (anual/multiannual) con balance entre operación, mantenimiento, seguridad y evolución.

**Ejemplos:** renovación equipos/licencias, conectividad, soporte, proyectos prioritizados, ciberseguridad.

2

## ¿La inversión responde a un roadmap tecnológico definido?

- Nivel 1: Se compra por "moda" o por presión de áreas; no hay ruta definida.
- Nivel 2: Roadmap en construcción (diagnóstico, lista de proyectos), aún sin calendarización o responsables claros.
- Nivel 3: Roadmap existe, pero se incumple por urgencias o cambios; no abarca toda la institución.
- Nivel 4: Roadmap activo con fases, responsables y dependencias; se revisa periódicamente y guía la inversión.

**Ejemplos de roadmap:** modernización SIS/LMS, integración, nube, datos/BI, ciberseguridad, experiencia estudiante.

3

## ¿Se priorizan inversiones según impacto estratégico, institucional y académico?

- Nivel 1: SIS obsoleto o insuficiente; procesos críticos se resuelven por fuera (Excel, correos).
- Nivel 2: Se está evaluando o implementando un nuevo SIS/módulos; uso inicial con funcionalidades limitadas.
- Nivel 3: SIS cubre lo básico (matrícula, notas), pero hay "parches" y procesos clave que no están bien soportados.
- Nivel 4: SIS soporta de forma estable los procesos académicos y administrativos y se ajusta con mejoras continuas, basadas en necesidades.

**Ejemplos:** tiempos de matrícula, carga administrativa, calidad de reportes, trazabilidad de casos.

4

## ¿Se realizan análisis de retorno (ROI o impacto institucional) antes de invertir?

- Nivel 1: No se analiza; se prueba por intuición o referencia externa.
- Nivel 2: Se hacen estimaciones básicas en algunos proyectos (costos, beneficios esperados), sin metodología consistente.
- Nivel 3: Se analiza retorno e impacto en proyectos relevantes, pero con datos incompletos o sin comparabilidad.
- Nivel 4: Se aplica análisis estándar (ROI, impacto y riesgo) con supuestos claros, línea base y criterios de decisión.

**Ejemplos de "retorno":** reducción tiempos de matrícula, menos deserción, mayor conversión de leads, mejora NPS/satisfacción, cumplimiento, reducción de incidentes.

5

## ¿Se evalúan resultados posteriores a la implementación?

- Nivel 1: No se mide; "se implementó" y se pasa a lo siguiente.
- Nivel 2: Evaluación puntual (encuestas o revisión informal) tras la puesta en marcha.
- Nivel 3: Se mide en algunos proyectos (adopción y uso), pero no se conecta con KPIs institucionales o mejora continua.
- Nivel 4: Evaluación sistemática post implementación (adopción e impacto) y ajustes planificados (mejoras, capacitación, optimización).

**Ejemplos:** métricas de uso del LMS, tickets de soporte, tiempos de atención, indicadores de retención o conversión asociados.

6

## ¿Se destinan recursos para innovación y adopción de tecnologías emergentes (incluida IA)?

- Nivel 1: No hay recursos; se evita explorar por falta de presupuesto y capacidad.
- Nivel 2: Se exploran pilotos sin presupuesto fijo (pruebas con herramientas, proyectos de aula o laboratorio).
- Nivel 3: Hay recursos ocasionales (fondos, convocatorias internas), pero sin continuidad o sin criterios de adopción.
- Nivel 4: Presupuesto y proceso formal para explorar, probar y escalar (incluye lineamientos de uso responsable y evaluación).

**Ejemplos aplicables:** analítica predictiva de riesgo, chatbots de atención, IA para apoyo docente, automatización de procesos, accesibilidad.

7

## ¿Se realizan pruebas piloto antes de escalamiento institucional?

- Nivel 1: Se implementa "de una" a toda la institución, con riesgos y resistencia.
- Nivel 2: Se hacen pilotos, pero sin objetivos claros o sin criterios de éxito o fracaso.
- Nivel 3: Pilotos estructurados en algunas áreas; a veces falta plan de escalamiento o gestión del cambio.
- Nivel 4: Pilotos con alcance definido, métricas de éxito, evaluación y plan de escalamiento (o decisión de no escalar).

**Ejemplos:** piloto por facultad, sede, cohorte específica, proceso (admisiones o retención), 1-2 programas.

### EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- Cómo se decide hoy el gasto tecnológico (comité, rectoría, TI, áreas)
- Ejemplos de inversiones recientes (2-3) y por qué se eligieron

- Si existiera roadmap (nombre, horizonte, estado)
- Qué métricas se usan (si aplica) y aprendizajes de pilotos

# DIMENSIÓN 4. UTILIZACIÓN DE TEC. EN LA GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

1

¿Los procesos académicos están digitalizados e integrados en los sistemas institucionales?

- **Nivel 1:** Procesos académicos en papel, correos, Excel; registros dispersos por facultad.
- **Nivel 2:** Algunos procesos se están migrando (p. ej., matrícula, actas, notas) pero con alcance limitado o en transición.
- **Nivel 3:** Varios procesos están en sistemas (SIS/LMS), pero hay pasos manuales y diferencias por programas y sedes.
- **Nivel 4:** Procesos académicos clave digitalizados con estándar institucional e integración (SIS y LMS y flujos conectados).

**Ejemplos académicos:** inscripción/matriculación, gestión de notas, historial académico, certificaciones, programación académica, evaluaciones.

2

¿Los procesos administrativos están digitalizados e integrados en los sistemas institucionales?

- **Nivel 1:** Trámites por ventanilla o correos; aprobaciones sin trazabilidad; múltiples archivos.
- **Nivel 2:** Digitalización inicial (formularios, mesa de ayuda, algunos módulos ERP), pero sin integración completa.
- **Nivel 3:** Varias áreas trabajan en sistemas (ERP, CRM, mesa de servicio), pero hay reprocesos y duplicación de datos.
- **Nivel 4:** Procesos administrativos digitalizados, con trazabilidad y conexión (finanzas, compras, RRHH, admisiones, servicios).

**Ejemplos administrativos:** pagos/cartera, compras, contratación, PQRS/soporte, admisiones, bienestar, biblioteca.

3

¿Existen procesos académicos automatizados?

- **Nivel 1:** Todo depende de acciones manuales (correos, firmas, carga de datos).
- **Nivel 2:** Automatizaciones puntuales en piloto (p. ej., alta de usuarios en LMS, recordatorios básicos).
- **Nivel 3:** Automatizaciones parciales en algunos procesos (p. ej., preregistro, alertas de bajo desempeño), pero no institucionalizadas.
- **Nivel 4:** Automatización estable de flujos académicos frecuentes con reglas claras y monitoreo (disminuye reprocesos y tiempos).

**Ejemplos:** creación automática de aulas en LMS, alertas tempranas, emisión de certificados con validación, flujos de aprobación académica.

4

¿Existen procesos administrativos automatizados?

- **Nivel 1:** Trámites manuales y aprobaciones por correo o papel.
- **Nivel 2:** Automatización inicial (tickets, formularios, algunas aprobaciones) sin cobertura amplia.
- **Nivel 3:** Automatización en áreas específicas (finanzas, soporte, admisiones), pero no transversal o sin métricas de eficiencia.
- **Nivel 4:** Flujos automatizados end-to-end en procesos recurrentes, con trazabilidad y métricas (tiempo, volumen, calidad).

**Ejemplos:** flujo de compras, solicitudes de TI, admisión (lead, postulación), pagos y conciliación, gestión documental.

5

¿Se utilizan dashboards o herramientas de analítica para toma de decisiones?

- **Nivel 1:** Reportes manuales en Excel; indicadores tardíos; decisiones más intuitivas.
- **Nivel 2:** Tableros iniciales (BI piloto) para algunos indicadores o áreas.
- **Nivel 3:** Dashboards regulares en áreas clave, pero con definiciones inconsistentes o uso desigual.
- **Nivel 4:** Tableros institucionales con métricas definidas y uso periódico en comités de decisión (académico, finanzas, experiencia).

**Ejemplos:** conversión admisiones, matrícula, retención y deserción, satisfacción, empleabilidad, finanzas, demanda por programa.

6

¿El LMS está alineado con el modelo pedagógico y soporta los modelos de educación digital de la institución?

- **Nivel 1:** Uso mínimo o fragmentado; no hay alineación pedagógica ni soporte claro a modelos digitales.
- **Nivel 2:** Pilotos o adopción inicial; soporta parcialmente algún modelo (online o híbrido) en algunas unidades.
- **Nivel 3:** LMS estándar y soporta varios modelos, pero con uso desigual y brechas de consistencia entre programas o sedes.
- **Nivel 4:** LMS consolidado y alineado al modelo pedagógico; soporta los modelos definidos de forma consistente y mejora continuamente.

**Ejemplos:** aulas/plantillas institucionales, rúbricas y evaluación en LMS, operación estable online e híbrida, módulos para continua y microcredenciales (si aplica).

7

¿La información institucional está centralizada y accesible para la toma de decisiones?

- **Nivel 1:** Datos fragmentados por áreas; "múltiples versiones".
- **Nivel 2:** Se inicia centralización (repositorio o BI), pero con cobertura limitada o datos incompletos.
- **Nivel 3:** Datos centralizados para algunos dominios (académico o financiero), pero falta goberno y acceso consistente.
- **Nivel 4:** Fuente institucional confiable (centralizada) con acceso seguros, definiciones comunes y actualización regular.

**Ejemplos:** data warehouse, repositorio institucional, catálogo de indicadores, diccionario de datos, accesos por perfiles.

EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- 2-3 procesos académicos y administrativos que ya están digitalizados/automatizados
- Herramientas principales en uso (SIS, LMS, ERP, CRM, BI)

- Dónde están las brechas (integración, duplicidad, trazabilidad)
- Un ejemplo de decisión tomada con datos (si aplica)

# DIMENSIÓN 5. ROL DE LA TECNOLOGÍA EN EL JOURNEY DEL ESTUDIANTE

1

¿El estudiante puede gestionar su ciclo de vida académico de forma digital (admisión a graduación)?

- **Nivel 1:** El estudiante depende de trámites presenciales, correos, poca trazabilidad del estado.
- **Nivel 2:** Algunos hitos son digitales (p. ej., admisión o pagos), pero el recorrido completo no.
- **Nivel 3:** La mayoría del ciclo es digital, pero hay etapas con fricción o varía por programa o sede.
- **Nivel 4:** Ciclo digital de punta a punta con trazabilidad (estado de solicitud, matrícula, pagos, solicitudes, certificados y grado) y experiencia consistente.

**Ejemplos de hitos del journey:** postulación, carga de documentos, matrícula, pagos, acceso a LMS, solicitudes (certificados, homologaciones), tutorías, bienestar, egreso, graduación.

2

¿Hay un área/persona responsable de la experiencia del estudiante?

- **Nivel 1:** No existe rol o área; cada unidad gestiona "su parte" sin coordinación.
- **Nivel 2:** Se asigna responsable o equipo incipiente (p. ej., bienestar, servicios) con alcance limitado.
- **Nivel 3:** Hay área o rol, pero actúa por etapas (solo retención o solo servicios) o con influencia desigual.
- **Nivel 4:** Responsabilidad institucional clara (Student Success, Experiencia) con coordinación transversal y seguimiento de indicadores de experiencia.

**Ejemplos:** "Oficina de Experiencia o Éxito Estudiantil", "Gestor de permanencia", "Mesa de servicios estudiantiles" con mandato.

3

¿Existen asistentes virtuales o chatbots para atención y seguimiento estudiantil?

- **Nivel 1:** No existe asistente, chatbot; la atención y el seguimiento se hacen de forma manual (correo, teléfono, presencial).
- **Nivel 2:** Está en evaluación o piloto; responde dudas frecuentes y orienta al estudiante, con poca o nula automatización.
- **Nivel 3:** Está activo para atención y apoya seguimiento en algunos casos (p. ej., recordatorios, estado de trámites).
- **Nivel 4:** Asistente consolidado con base de conocimiento, derivación a mesa de ayuda, métricas e integración.

**Ejemplos de consultas:** fechas, requisitos, estado de matrícula, pagos, acceso LMS, certificados, soporte técnico.

4

¿Existen canales digitales activos de atención al estudiante?

- **Nivel 1:** Canales dispersos no oficiales; respuestas tardías; sin trazabilidad.
- **Nivel 2:** Canales digitales habilitados (WhatsApp, email institucional, formularios), pero sin gestión de casos.
- **Nivel 3:** Canales activos con tiempos de respuesta y cierta trazabilidad, pero no omnicanal o no consistente por sede o programa.
- **Nivel 4:** Atención digital organizada (portal, mesa de ayuda, CRM de casos) con SLAs, historial del caso y experiencia consistente.

**Ejemplos:** portal de servicios, mesa de ayuda, tickets, centros de contacto, chatweb, app institucional.

5

¿Se utiliza analítica o funcionalidades del ecosistema digital para personalizar el aprendizaje y el acompañamiento continuo?

- **Nivel 1:** No hay personalización ni acompañamiento digital; hay seguimiento general y reactivo.
- **Nivel 2:** Hay pilotos o reglas básicas de segmentación; acompañamiento limitado, sin continuidad.
- **Nivel 3:** Personalización parcial basada en algunos datos; aplica solo en algunas unidades y de forma irregular.
- **Nivel 4:** Personalización institucional y acompañamiento continuo, basado en datos, con medición de efectividad.

**Ejemplos de señales:** rutas de tutoría según riesgo, recomendaciones de recursos en LMS, recordatorios

6

¿Se personaliza la experiencia académica mediante analítica de datos?

- **Nivel 1:** No hay personalización; comunicación y apoyo "igual para todos".
- **Nivel 2:** Personalización básica por reglas simples (segmentos por programa, semestre, modalidad) o pilotos con analítica.
- **Nivel 3:** Personalización parcial basada en algunos datos (progreso, riesgo, intereses), sin integración.
- **Nivel 4:** Personalización consolidada: recomendaciones, rutas de apoyo, comunicaciones y acompañamiento según perfil, con métricas de efectividad.

**Ejemplos realistas:** campañas segmentadas, rutas de tutoría según riesgo, recomendaciones de recursos en LMS, recordatorios personalizados.

7

¿Se recopila y analiza feedback digital del estudiante para mejorar la experiencia?

- **Nivel 1:** Feedback es esporádico o solo informal; no se analiza sistemáticamente.
- **Nivel 2:** Encuestas digitales puntuales (fin de curso o servicio) sin derre del ciclo ("nadie sabe qué pasó").
- **Nivel 3:** Feedback regular en varios puntos del journey, pero análisis y acciones no siempre llegan a cambios concretos.
- **Nivel 4:** Ciclo cerrado: se recopila, analiza, prioriza, se implementan mejoras y se comunica al estudiante con indicadores.

**Ejemplos:** encuestas de servicios, NPS, feedback en LMS, focus groups digitales, análisis de tickets o quejas.

EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- ¿Qué trámites del journey ya son 100% digitales y cuáles no?
- Canales principales de atención y tiempos de respuesta (si se conocen).
- Si existe alerta temprana: qué señales usan y quién interviene.
- Un ejemplo de mejora hecha por feedback estudiantil.

# DIMENSIÓN 6. ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

¿Existe un modelo formal u organización interna de gestión del cambio digital?

1

- **Nivel 1:** No hay gestión del cambio; cada implementación se “lanza” y se espera adopción espontánea.
- **Nivel 2:** Se aplican acciones puntuales (comunicaciones, talleres) en algunos proyectos, sin método común.
- **Nivel 3:** Hay un enfoque definido (roles, comunicaciones, formación), pero se aplica solo en ciertas áreas o proyectos.
- **Nivel 4:** Modelo institucional de gestión del cambio (plan, responsables, acompañamiento, medición de adopción) aplicado de forma consistente.

**Ejemplos:** plan de adopción por proyecto, champions o Agentes del Cambio, comunicaciones segmentadas, mesa de apoyo, medición de uso.

¿Se capacita regularmente al personal docente y administrativo en competencias y herramientas digitales?

2

- **Nivel 1:** Capacitaciones esporádicas o solo al implementar una herramienta.
- **Nivel 2:** Formación inicial en piloto (calendario parcial), sin rutas por roles o continuidad.
- **Nivel 3:** Capacitación regular en algunas áreas o colectivos, pero con brechas de cobertura o seguimiento.
- **Nivel 4:** Programa institucional continuo (rutas por rol) con seguimiento de participación y necesidades.

**Ejemplos:** formación LMS, analítica básica, herramientas colaborativas, seguridad, accesibilidad.

¿Se miden de forma sistemática los niveles de competencia digital del personal docente y administrativo?

3

- **Nivel 1:** No se mide; se asume competencia por antigüedad o autoevaluación informal.
- **Nivel 2:** Medición inicial (encuesta de diagnóstico) aplicada a un grupo o en momentos puntuales.
- **Nivel 3:** Medición periódica en algunos colectivos, pero sin uso claro para planes de formación o talento.
- **Nivel 4:** Evaluación sistemática por perfiles, con resultados que alimentan rutas de formación y decisiones de desarrollo.

**Ejemplos:** diagnóstico anual, autoevaluación estructurada, evidencias por niveles, brechas por rol.

¿Existen protocolos para uso responsable de tecnologías digitales en docencia e investigación?

4

- **Nivel 1:** No hay lineamientos; cada docente o investigador decide herramientas y prácticas sin guía.
- **Nivel 2:** Borradores o lineamientos iniciales (p. ej., IA, ética, propiedad intelectual, datos), con adopción limitada.
- **Nivel 3:** Protocolos existen y se comunican, pero su aplicación es desigual o depende de facultades o áreas.
- **Nivel 4:** Protocolos institucionales vigentes, con formación y mecanismos de cumplimiento y actualización.

**Ejemplos:** uso de IA en evaluación, citación, privacidad, consentimiento, plagio, accesibilidad.

¿Existen políticas formales de ciberseguridad y respaldo de información?

5

- **Nivel 1:** Seguridad es reactiva; respaldos irregulares o sin pruebas de recuperación.
- **Nivel 2:** Políticas o prácticas básicas en implementación (backups, antivirus, accesos) sin cobertura total.
- **Nivel 3:** Políticas vigentes y respaldos regulares, pero con brechas (concientización, monitoreo, pruebas, cobertura).
- **Nivel 4:** Ciberseguridad y respaldo consolidados: políticas, controles, formación, pruebas de recuperación y seguimiento de incidentes.

**Ejemplos:** Backups programados, DR (disaster recovering), capacitación phishing, gestión de accesos.

# DIMENSIÓN 6. ADOPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

6

¿Existen herramientas y estándares para crear contenido interactivo y experiencias atractivas sin depender de desarrollo técnico?

- **Nivel 1:** No hay herramientas ni estándares; contenido mayormente estático y artesanal.
- **Nivel 2:** Herramientas o plantillas en piloto; interactividad limitada y no escalable.
- **Nivel 3:** Herramientas y guías existen, pero uso desigual y sin consistencia institucional.
- **Nivel 4:** Estándares y herramientas institucionales consolidadas, con soporte y adopción consistente.

**Ejemplos:** plantillas institucionales, herramientas de autor "no-code", banco de recursos reutilizables, rúbricas, guías.

7

¿Existen estándares internos para selección y adopción de nuevas tecnologías?

- **Nivel 1:** Cada área compra o contrata por su cuenta; proliferan herramientas sin integración.
- **Nivel 2:** Se están definiendo criterios (seguridad, costos, soporte), o se aplican de forma informal.
- **Nivel 3:** Hay proceso y criterios, pero no se aplica a todas las compras o se salta por urgencias.
- **Nivel 4:** Estándar institucional (evaluación, piloto, seguridad, integración, licencias, soporte) y gobierno de portafolio tecnológico.

**Ejemplos:** comité de tecnología, checklist de seguridad, evaluación de proveedores, matriz de decisión.

8

¿Existen estándares y buenas prácticas para el diseño y actualización de cursos digitales?

- **Nivel 1:** Cada docente diseña a su manera; no hay lineamientos comunes.
- **Nivel 2:** Guías iniciales, plantillas en piloto; acompañamiento limitado (solo algunos cursos).
- **Nivel 3:** Estándares existen (estructura, actividades, evaluación), pero no se aplican de forma consistente o falta capacidad de soporte.
- **Nivel 4:** Estándares consolidados con soporte (diseño instruccional), revisión periódica y mejoras basadas en datos y feedback.

**Ejemplos:** plantilla institucional en LMS, rúbricas, accesibilidad, recursos mínimos, calendario de actualización.

9

¿Existe evaluación sistemática de la calidad de cursos en línea o híbridos?

- **Nivel 1:** No hay evaluación sistemática; solo quejas o revisiones puntuales.
- **Nivel 2:** Evaluación inicial en piloto (checklist básico, encuestas fin de curso), sin ciclo completo.
- **Nivel 3:** Evaluación regular en parte del portafolio, pero sin estándares homogéneos o sin plan de mejora.
- **Nivel 4:** Evaluación institucional con criterios, periodicidad, evidencias y plan de mejora (ciclo cerrado).

**Ejemplos:** revisión de cursos por muestra, rúbricas de calidad, auditoría académica interna, plan anual de mejora.

# DIMENSIÓN 7. TECNOLOGÍAS EMERGENTES + IA

1

¿Existe una estrategia institucional para adopción de tecnologías emergentes?

- **Nivel 1:** No hay enfoque; adopciones aisladas por áreas o iniciativas individuales.
- **Nivel 2 (piloto):** Se está explorando el tema ( diagnóstico, comité temporal, lista de oportunidades), sin ruta formal.
- **Nivel 3 (parcial):** Hay lineamientos o roadmap para algunos frentes (p. ej., automatización o IA), pero no institucional o sin continuidad.
- **Nivel 4:** Estrategia institucional (prioridades, criterios, responsables y portafolio de casos) con revisión periódica y conexión al plan digital.

**Ejemplos:** portafolio de “casos priorizados”, calendario de pilotos, criterios de escalamiento.

2

¿La institución cuenta con una estrategia o lineamientos institucionales para la adopción de IA?

- **Nivel 1:** No existen lineamientos; cada docente/área usa IA como quiere (o se prohíbe sin guía).
- **Nivel 2:** Lineamientos iniciales o en construcción (p. ej., recomendaciones para docencia/evaluación).
- **Nivel 3:** Lineamientos vigentes, pero con adopción desigual o limitada a algunas unidades (docencia o TI).
- **Nivel 4:** Lineamientos institucionales claros y difundidos (docencia, investigación, datos, seguridad), con formación y actualización.

**Ejemplos:** política de uso de IA generativa, criterios de citación/autoría, usos permitidos/prohibidos en evaluación.

3

¿Se han implementado casos de uso activos de IA en docencia, investigación o gestión? (por ejemplo, pilotos)

- **Nivel 1:** No hay casos de uso; solo interés o conversaciones.
- **Nivel 2:** Pilotos pequeños (1 programa/área) o pruebas controladas sin escalamiento.
- **Nivel 3:** Casos activos en varias áreas, pero sin estandarización, integración o medición robusta.
- **Nivel 4:** Casos activos institucionales (o escalados) con objetivos, métricas y evaluación de impacto.

**Ejemplos:** asistente para atención, analítica de riesgo, apoyo a diseño instruccional, automatización de tickets, apoyo a investigación (búsqueda/triage), detección de fraude/seguridad (si aplica).

4

¿Existe un comité o instancia formal de gobernanza para IA?

- **Nivel 1:** No hay instancia; decisiones quedan dispersas (TI, académico, áreas).
- **Nivel 2:** Mesa de trabajo temporal o comité ad hoc para pilotos.
- **Nivel 3:** Comité definido, pero con alcance limitado (solo TI o solo académico) o reuniones irregulares.
- **Nivel 4:** Gobernanza formal con representación clave (académico, TI, legal/ética, calidad, datos), decisiones documentadas y seguimiento.

**Ejemplos:** revisión de casos de uso, aprobación de herramientas, control de riesgos, priorización y escalamiento.

5

¿Se evalúan riesgos éticos, regulatorios y académicos asociados al uso de IA?

- **Nivel 1:** No se evalúan riesgos; se usa IA sin controles claros.
- **Nivel 2:** Evaluación básica en algunos pilotos (privacidad, sesgos, integridad académica) de forma informal.
- **Nivel 3:** Se evalúan riesgos en proyectos relevantes, pero sin método homogéneo o sin trazabilidad completa.
- **Nivel 4:** Evaluación sistemática (checklist/matriz) + mitigaciones (datos, privacidad, transparencia, integridad académica) y revisión periódica.

**Ejemplos:** criterios de protección de datos, trazabilidad de uso, reglas para evaluación, revisión de proveedores, consentimiento.

6

¿Se aplican soluciones de automatización inteligente o IA en procesos administrativos o académicos?

- **Nivel 1:** No hay automatización inteligente; procesos manuales o digitalización básica.
- **Nivel 2:** Automatización inicial en piloto (p. ej., triage de tickets, respuestas sugeridas, clasificación de solicitudes).
- **Nivel 3:** Automatización en algunos procesos con beneficios visibles, pero cobertura parcial o sin medición consistente.
- **Nivel 4:** Automatización consolidada en procesos clave, integrada al flujo de trabajo y con métricas (tiempos, calidad, satisfacción) y mejora continua.

**Ejemplos:** mesa de ayuda, admisiones (seguimiento), cartera/pagos, gestión documental, alertas académicas, soporte al docente.

EJEMPLOS Y SUGERENCIAS PARA INCLUIR EN LA SECCIÓN COMENTARIOS

- 1–3 casos de uso/pilotos (qué hacen y en qué área)
- Si hay lineamientos de IA (y desde cuándo)

- Quién decide/aprueba herramientas de IA
- Principales riesgos o preocupaciones (datos, integridad, regulación, reputación)



GRACIAS

---



[info@ped.com](mailto:info@ped.com)