



La educación
es de todos

Mineducación





ECOSISTEMA EDUCATIVO PARA LA PERMANENCIA Y EL BIENESTAR

PREGUNTAS FRECUENTES

Contenido

1. ESTRATEGIA DE MENTORÍAS	1
1.1 DE INTERÉS PARA ENLACES INSTITUCIONALES.	1
1.1.1 En relación con el acceso, registro y navegación la plataforma.	1
1.1.2 En relación con el seguimiento de los Enlaces Institucionales a los estudiantes que participan en el programa de Mentoría.	3
1.2 DE INTERÉS PARA EL MENTOR.	3
1.2.1 En relación con el acceso, registro y en la navegación en la plataforma.	4
1.2.2 En relación con el curso de formación como MENTOR.	5
1.3 DE INTERÉS MENTEE EN MENTORÍA.	6
1.3.1 En relación con el acceso, registro y navegación la plataforma.	6
1.3.2 En relación con el curso de formación como Mentee en Mentoría... ..	7
2. ESTRATEGIA EQUIDAD DE GENERO	8
2.1 En relación con el instrumento de caracterización y autodiagnóstico 8	
2.2 En relación con el diplomado	9
2.3 En relación con la presentación de buenas prácticas	10
3. ESTRATEGIA SALUD MENTAL	10
3.1 En relación con el instrumento de caracterización y autodiagnóstico 10	
3.2 En relación con el diplomado	11
3.2.1 En relación con la presentación de buenas prácticas	12




1. ESTRATEGIA DE MENTORÍAS

1.1 DE INTERÉS PARA ENLACES INSTITUCIONALES.

1.1.1 En relación con el acceso, registro y navegación la plataforma.

a. ¿Cómo Enlace Institucional como obtengo acceso al Ecosistema Digital para hacer seguimiento a los Mentores y Mentee?

Respuesta: Para el desarrollo de las Mentorías y de la formación se dispone de un equipo en Microsoft Teams, para ingresar puede hacerlo de dos maneras:

- o **Aplicación de Escritorio de Teams (opción recomendada):** En la aplicación de escritorio de Teams en la sección de Equipos encontrará un equipo con el nombre de la institución de educación superior a la que pertenece.
- o **Teams en línea:** Desde un navegador ingrese al portal de Microsoft Office 365 (<https://www.office.com/>), en la esquina superior en el botón de nueve puntos  seleccione la aplicación Teams. En la sección equipos escoja el equipo con el nombre de la institución de educación superior a la que pertenece.

b. ¿Cómo realizo seguimiento a los Mentores y Mentee en el Ecosistema Digital ?:

Respuesta: Para realizar seguimiento puede hacer uso de la aplicación Insights en Teams, para ello dentro de la aplicación, Teams en lo iconos de opciones haga clic en los tres puntos ... para ver opciones adicionales y seleccione de allí la aplicación Insights. Dentro Insights seleccione el equipo al que desea realizar seguimiento.

c. ¿Cuándo debo acudir a la Mesa de Ayuda?

Respuesta: Se debe acudir a la Mesa de Ayuda en todos los casos en que tenga inquietudes o problemas, especialmente cuando no recuerda usuario o contraseña o cuando tenga inconvenientes de acceso al curso. Ver link de Mesa de Ayuda: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducación.gov.co.

d. ¿En cuánto tiempo tengo respuestas a mis inquietudes por parte de la Mesa de Ayuda?



Respuesta: Según los protocolos de Mesa de Ayuda del MEN la respuesta a las inquietudes de los usuarios oscila entre 8 y 48 horas. Sin embargo, y en aras de agilizar la Mesa de Ayuda se recomienda a los beneficiarios del programa de Mentoría escribir un correo colocando en el asunto del correo **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”** y tendrán respuesta entre 8 y 12 horas.

e. ¿Se me olvidó mi contraseña?

Respuesta: Debe escribir al correo mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducación.gov.co, la nueva contraseña será enviada al correo con el que se registró para ser Mentor o Mentee.

f. ¿Se me olvidó mi usuario?:

Respuesta: Al igual que la contraseña, Debe escribir al correo mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducación.gov.co, la nueva contraseña será enviada al correo con el que se registró para ser Mentor o Mentee.

g. ¿Cómo ingreso a los cursos de Mentor y Mentee?

Respuesta: Al ingresar al portal de Office 365, seleccione la aplicación Teams, allí encontrará en la pestaña “equipos” uno llamado Mentorías acompañado del nombre de su universidad. Dentro de este también encontrará un canal para cada uno de los contenidos, tanto para para Mentor, como para Mentee.

h. Aparece un “error” cuando estoy navegando el curso, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda adjuntando pantallazo del error: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co.

i. Se cayó el servidor, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda adjuntando pantallazo del error: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co.

j. ¿Cuál es la ruta para el registro de Mentores y Mentee?

Respuesta: Para inscribirse como Mentores y Mentee los aspirantes deben ingresar a la página de www.colombiaapredende.edu.co y en la sección de contenidos escoger el



Ecosistema Digital, una vez allí dentro de la sección de Mentorías pueden hacer click en la opción que desean participar.

k. En caso de que al ingresar a la plataforma no encuentre los cursos o aparecen más cursos, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda al correo: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co.

1.1.2 En relación con el seguimiento de los Enlaces Institucionales a los estudiantes que participan en el programa de Mentoría.

a. ¿Los Enlaces Institucionales pueden ver los contenidos de los cursos?

Respuesta: Sí, podrán ingresar con su usuario y contraseña para visualizar los contenidos de los cursos en la aplicación Microsoft Teams.

b. ¿Hasta cuándo estarán disponibles los módulos?

Respuesta: Estarán permanentes en la plataforma de Microsoft Teams, en el equipo con el nombre de la Institución de Educación superior a la que pertenece. Sin embargo, se debe aclarar que la validación de la participación en el Programa de Mentoría en este 2021 se cierra el 4 de diciembre del presente año, fecha en que tanto el Mentor como Mentee en Mentoría deberán haber terminado el ciclo de formación, encuentro.

c. En caso de que un Mentor o el estudiante en Mentoría al ingresar a la plataforma no encuentre los cursos o aparecen más cursos de los esperados, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Los cursos y/o desafíos alojados en la plataforma son: Curso Mentor y Curso Mentee. En caso contrario favor comunicarse mediante correo electrónico con la Mesa de Ayuda del MEN: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co, colocando en el asunto: **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”**. Es importante que recuerde los tiempos de respuesta de este soporte.

1.2 DE INTERÉS PARA EL MENTOR.



1.2.1 En relación con el acceso, registro y en la navegación en la plataforma.

a. ¿Cómo me registro como Mentor?

Respuesta: Primero debes inscribirte, para ello debes ingresar al portal Colombia Aprende, hacer click en la sección de contenidos y ubicar allí el icono del Ecosistema, al ingresar al Ecosistema dirijase la sección de la estrategia Mentorías y haga click en **Quiero ser Mentor**, en caso de ya estar registrado omite este paso. Días después recibirás un correo de Microsoft Office 365 en el correo registrado, debes ingresar para habilitar la cuenta asignada (ejemplo nombre.apellido@esconbienestarypermanencia.mineduacion.gov.co). Esta cuenta será la llave para ingreso a los cursos de Mentorías y para la interacción con tu mentor.

b. ¿Cuándo debo acudir a la Mesa de Ayuda del MEN?

Respuesta: Se debe acudir a la Mesa de Ayuda en todos los casos, especialmente cuando no recuerda usuario o contraseña o cuando tenga inconvenientes de acceso al curso. Ver link de Mesa de Ayuda: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduacion.gov.co

c. ¿En cuánto tiempo tengo respuestas a mis inquietudes por parte de la Mesa de Ayuda?

Respuesta: Al respecto se indica que según los protocolos de Mesa de Ayuda del MEN la respuesta a estas inquietudes oscila entre 8 y 48 horas. Sin embargo, y en aras de agilizar la Mesa de Ayuda recomienda se les indique a los beneficiarios del programa de Mentoría escribirles un correo colocando en el asunto del correo **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”** y tendrán respuesta entre 8 y 12 horas.

d. Se cayó el servidor, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la mesa de ayuda adjuntando pantallazo del error.

e. Aparece un “error” cuando estoy navegando el curso, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la mesa de ayuda adjuntando pantallazo del error.

f. No me deja entrar con mi contraseña o con mi usuario a la plataforma, al campus virtual o al curso, ¿qué debo hacer?



Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda adjuntando captura de pantalla del error:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

g. ¿Se me olvidó mi contraseña?:

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo con el que se inscribió para participar en la estrategia de Mentorías:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

h. ¿Se me olvidó mi usuario?:

Respuesta: Al igual que la contraseña, notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo con el que se inscribió para participar en la estrategia de Mentorías:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

1.2.2 En relación con el curso de formación como MENTOR.

a. Qué hacer en caso de no encontrar en la plataforma el curso para Mentor o aparece más de un curso ¿qué debo hacer?

Respuesta: Los cursos esperados en la plataforma son: Un Curso para Mentor y un Curso para Estudiante en Mentoría. En caso contrario favor comunicarse mediante correo electrónico con la Mesa de Ayuda del MEN:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co, colocando en el asunto: **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”**. Es importante que recuerde los tiempos de respuesta de este soporte.

b. ¿Cómo realizo la instalación de la aplicación Microsoft Teams?

Respuesta: Se recomienda la utilización de la aplicación Microsoft Teams, para instalar puede seguir los siguientes pasos:
Ingrese al portal Microsoft Office 365

c. No veo los contenidos, me aparecen desordenados, ¿qué debo hacer?

Respuesta: Los contenidos están en un paquete llamado scorm, son secuenciados para que el usuario siempre tenga la misma ruta de navegación. Se recomienda ponerse en contacto con la Mesa de Ayuda:



mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduacion.gov.co.

d. **¿Puedo acceder al curso si navego desde un celular?**

Respuesta: si, es posible acceder al curso en Microsoft Teams y sus contenidos mediante un celular inteligente o una tableta. La aplicación se encuentra disponible en la tienda Android y iOS.

1.3 DE INTERÉS MENTEE EN MENTORÍA.

1.3.1 En relación con el acceso, registro y navegación la plataforma.

a. **¿Cómo me registro como Estudiante en Mentoría?**

Respuesta: Primero debes inscribirte, para ello debes ingresar al portal Colombia Aprende, hacer click en la sección de contenidos y ubicar allí el icono del Ecosistema, al ingresar al Ecosistema diríjase la sección de la estrategia Mentorías y haga click en **Como puedo recibir Mentoría**, en caso de ya estar registrado omite este paso. Días después recibirás un correo de Microsoft Office 365 en el correo registrado, debes ingresar para habilitar la cuenta asignada (ejemplo nombre.apellido@esconbienestarypermanencia.mineduacion.gov.co). Esta cuenta será la llave para ingreso a los cursos de Mentorías y para la interacción con tu mentor.

b. **¿Cuándo debo acudir a la Mesa de Ayuda del MEN?**

Respuesta: Se debe acudir a la Mesa de Ayuda en todos los casos, especialmente cuando no recuerda usuario o contraseña o cuando tenga inconvenientes de acceso al curso. Ver link de Mesa de Ayuda: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduacion.gov.co.

c. **¿En cuánto tiempo tengo respuestas a mis inquietudes por parte de la Mesa de Ayuda?**

Respuesta: Al respecto se indica que según los protocolos de Mesa de Ayuda del MEN la respuesta a estas inquietudes oscila entre 8 y 48 horas. Sin embargo, y en aras de agilizar la Mesa de Ayuda recomienda se les indique a los beneficiarios del programa de Mentoría escribirles un correo colocando en el asunto del correo **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”** y tendrán respuesta entre 8 y 12 horas.



d. **Se cayó el servidor, ¿qué debo hacer?**

Respuesta: Notificar a la mesa de ayuda adjuntando pantallazo del error.

e. **Aparece un “error” cuando estoy navegando el curso, ¿qué debo hacer?**

Respuesta: Notificar a la mesa de ayuda adjuntando pantallazo del error.

f. **No me deja entrar con mi contraseña o con mi usuario a la plataforma, al campus virtual o al curso, ¿qué debo hacer?**

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda adjuntando pantallazo del error: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduccion.gov.co

g. **¿Se me olvidó mi contraseña?:**

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo con el que se inscribió para participar en la estrategia de Mentorías: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduccion.gov.co

h. **¿Se me olvidó mi usuario?:**

Respuesta: Al igual que la contraseña, Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo con el que se inscribió para participar en la estrategia de Mentorías: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduccion.gov.co

1.3.2 En relación con el curso de formación como Mentee en Mentoría.

a. **Qué hacer en caso de no encontrar en la plataforma el curso para Mentor o aparece más de un curso ¿qué debo hacer?**

Respuesta: Los cursos esperados en la plataforma son: Un Curso para Mentor y un Curso para Estudiante en Mentoría. En caso contrario favor comunicarse mediante correo electrónico con la Mesa de Ayuda del MEN: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineduccion.gov.co, colocando en el asunto: **“Inconveniente Usuario Curso Mentorías”**. Es importante que recuerde los tiempos de respuesta de este soporte



b. ¿Cómo realizo la instalación de la aplicación Microsoft Teams?

Respuesta: Se recomienda la utilización de la aplicación Microsoft Teams, para instalar puede seguir los siguientes pasos:

Ingrese al portal Microsoft Office 365, en el botón de selección de aplicaciones escoja Teams, allí encontrará un botón Obtenga la aplicación de Windows, haga click allí y espere que inicie la descarga. Cuando termine haga doble click sobre la aplicación para empezar a instalar. Puede descargar Microsoft Teams desde la tienda de aplicaciones de Android y iOS.

e. ¿Puedo acceder al curso si navego desde un celular?

Respuesta: si, es posible acceder al curso en Microsoft Teams y sus contenidos mediante un celular inteligente o una tableta. La aplicación se encuentra disponible en la tienda Android y iOS.

2. ESTRATEGIA EQUIDAD DE GENERO

2.1 En relación con el instrumento de caracterización y autodiagnóstico

a. ¿Cómo puedo como institución ingresar al instrumento de Autodiagnóstico de la estrategia?

Respuesta: Como institución puede acceder al instrumento de autodiagnóstico ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Equidad de Género y hacer click en la opción **Caracterización y autodiagnóstico para IES**, allí le solicitará el nombre de usuario y contraseña, si no aun no dispones del nombre de usuario y contraseña puede escribir al correo mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.gov.co. Una vez ingrese puede dar respuesta a las preguntas del formulario. Asegúrese de ingresar correos válidos, allí recibirá la confirmación del diligenciamiento de los datos.

b. ¿Qué sucede si después de diligenciar y enviar los datos no recibe el correo electrónico de confirmación?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo que ingreso al diligenciar la encuesta, institución, fecha y hora aproximada del envío del formulario: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co



c. La institución no cuenta con datos para dar respuesta a algunas de las preguntas del formulario, ¿qué debo hacer?

Respuesta: En ese caso, para las preguntas que requieren un número o cantidad el formulario trae un valor de cero por defecto, puede dejar se valor. Para las preguntas de selección múltiple, también se cuenta con la opción de Ninguna.

2.2 En relación con el diplomado

a. ¿Cómo puedo participar del diplomado?

Respuesta: Para participar del diplomado debe realizar la inscripción ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Equidad de Género y hacer click en la opción **Diplomado**. Diligencie el formulario y envíe los datos. En los días siguientes será contactado para el inicio del diplomado y la entrega de la cuenta de usuario.

b. ¿Cómo puedo ingresar al contenido del diplomado?

Respuesta: para el desarrollo del diplomado recibirá un mensaje al correo con el que se inscribió entregándole el nombre de usuario y contraseña(correo@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co) para ingresar al portal de Microsoft Office 365. Active la cuenta haciendo click en el link que aparece en el correo, debe cambiar la contraseña por una nueva. Una vez termine el proceso de activación puede ingresar al diplomado en la aplicación Microsoft Teams, en la sección del equipo encontrará el equipo para el desarrollo del diplomado.

c. Me inscribí al diplomado y no recibí la cuenta para ingresar al diplomado ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo que ingreso al diligenciar la encuesta, institución y fecha:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

d. ¿Puedo acceder al curso si navego desde un celular?

Respuesta: si, es posible acceder al curso en Microsoft Teams y sus contenidos mediante un celular inteligente o una tableta. La aplicación se encuentra disponible en la tienda Android y iOS.



2.3 En relación con la presentación de buenas prácticas

a. ¿Cómo puedo hacer la presentación de una buena práctica?

Respuesta: Para participar en la presentación de buenas prácticas debe presentarla ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Equidad de Género y hacer click en la opción **Buenas Prácticas**. Diligencie el formulario y envíe los datos. En los días siguientes será contactado para el inicio del diplomado y la entrega de la cuenta de usuario.

3. ESTRATEGIA SALUD MENTAL

3.1 En relación con el instrumento de caracterización y autodiagnóstico

a. ¿Cómo puedo como institución ingresar al instrumento de Autodiagnóstico de la estrategia?

Respuesta: Como institución puede acceder al instrumento de autodiagnóstico ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Salud Mental y hacer click en la opción **Caracterización y autodiagnóstico para IES**, allí le solicitará el nombre de usuario y contraseña, si no aun no dispones del nombre de usuario y contraseña puede escribir al correo mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.gov.co.mineducacion.gov.co. Una vez ingrese puede dar respuesta a las preguntas del formulario. Asegúrese de ingresar correos válidos, allí recibirá la confirmación del diligenciamiento de los datos.

b. ¿Qué sucede si después de diligenciar y enviar los datos no recibe el correo electrónico de confirmación?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo que ingreso al diligenciar la encuesta, institución, fecha y hora aproximada del envío del formulario: mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

c. La institución no cuenta con datos para dar respuesta a algunas de las preguntas del formulario, ¿qué debo hacer?



Respuesta: En ese caso, para las preguntas que requieren un número o cantidad el formulario trae un valor de cero por defecto, puede dejar se valor. Para las preguntas de selección múltiple, también se cuenta con la opción de Ninguna.

3.2 En relación con el diplomado

a. ¿Cómo puedo participar del diplomado?

Respuesta: Para participar del diplomado debe realizar la inscripción ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Equidad de Género y hacer click en la opción **Diplomado**. Diligencie el formulario y envíe los datos. En los días siguientes será contactado para el inicio del diplomado y la entrega de la cuenta de usuario.

b. ¿Cómo puedo ingresar al contenido del diplomado?

Respuesta: para el desarrollo del diplomado recibirá un mensaje al correo con el que se inscribió entregándole el nombre de usuario y contraseña(correo@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co) para ingresar al portal de Microsoft Office 365. Active la cuenta haciendo click en el link que aparece en el correo, debe cambiar la contraseña por una nueva. Una vez termine el proceso de activación puede ingresar al diplomado en la aplicación Microsoft Teams, en la sección del equipo encontrará el equipo para el desarrollo del diplomado.

c. Me inscribí al diplomado y no recibí la cuenta para ingresar al diplomado ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Notificar a la Mesa de Ayuda mediante el correo que ingreso al diligenciar la encuesta, institución y fecha:
mesa.ayuda@esconbienestarypermanencia.mineducacion.gov.co

d. ¿Puedo acceder al curso si navego desde un celular?

Respuesta: si, es posible acceder al curso en Microsoft Teams y sus contenidos mediante un celular inteligente o una tableta. La aplicación se encuentra disponible en la tienda Android y iOS.



3.2.1 En relación con la presentación de buenas prácticas

e. ¿Cómo puedo hacer la presentación de una buena práctica?

Respuesta: Para participar en la presentación de buenas prácticas debe presentarla ingresando al portal www.colombiaaprende.edu.co y en la sección de contenidos debe ubicar la sección de Salud Mental y hacer click en la opción **Buenas Prácticas**. Diligencie el formulario y envíe los datos. En los días siguientes será contactado para el inicio del diplomado y la entrega de la cuenta de usuario.

