Implementación Racionalización de Trámites y OPAS

2018 - 2022

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL | SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Contenido

Introducción 3
Capítulo 1 4
Estrategias de racionalización de trámites en las vigencias 2018 a 2022 4
Estrategia de Racionalización de Trámites 2018 4
Estrategia de Racionalización de Trámites 2019 7
Estrategia de Racionalización de Trámites 2020 12
Estrategia de racionalización de trámites 2021 17
Canal Virtual y Presencial del Trámites de Convalidaciones de Títulos de Educación Superior 18
Registro Calificado 25
Acciones de racionalización de trámites 2022 31
Satisfacción de los usuarios 33
Capítulo 2 34
Implementación requisitos de Accesibilidad y usabilidad web 34
Capítulo 3 38
Implementación Ley 2052 de 2020 38
Implementación de RPA/ICR para el sistema de información de Convalidaciones de Educación Superior 42
CNA - SACES 42
Implementación del módulo de asistencia técnica CRM (customer relationship management) Dynamics 43
Integración al Portal Único del Estado - GOV.CO 43
Servicios ciudadanos digitales 44
Interoperabilidad en procesos, trámites o servicios de la entidad Xroad. 44
Carpeta ciudadana digital – CCD 45
Autenticación digital 45
BLOCKCHAIN 46
Acciones que se realizaron en 2022 en la implementación de la Ley 2052 de 2020 46
Conclusiones 55

Introducción

El presente documento tiene como fin documentar los esfuerzos que el Ministerio de Educación Nacional ha venido realizando en la implementación de la política de racionalización de trámites en el cuatrienio y que hace parte del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.**

En ese sentido, los esfuerzos que realizó la entidad se orientaron a la búsqueda de la mejora constante de sus trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de que la experiencia de los usuarios y grupos agregue valor.

En el primer capítulo se abordan las estrategias de racionalización (2018 – 2021) y cómo ha sido el proceso de mejora de los trámites de más alto impacto de cara a la ciudadanía. El segundo capítulo da cuenta de la implementación de los requisitos de accesibilidad y usabilidad de los trámites de la entidad. Finalmente, en el último capítulo describe el proceso de implementación de la Ley 2052 de 2020.

Para el Ministerio de Educación Nacional, es muy importante contar con mejores trámites y servicios, de este modo, en la siguiente sección se presenta la línea de tiempo de cómo se desarrollaron las acciones de racionalización de trámites a lo largo del cuatrienio, y donde se evidencian los esfuerzos de la entidad en busca de la mejora continua.

Capítulo 1

Estrategias de racionalización de trámites en las vigencias 2018 a 2022

Estrategia de Racionalización de Trámites 2018

De acuerdo con lo reglamentado en la Resolución 1099 de 2017 de la Función Pública, un trámite se define como el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Adicional a lo anterior, las entidades ofrecen de cara al ciudadano, otros procedimientos administrativos, definidos bajo la misma resolución como el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Con el fin de contribuir a la eficacia, la equidad y la eficiencia de las actuaciones de la administración pública, con base en el principio de buena fe, el Estado ha definido una política de racionalización de trámites, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios prestados por las entidades públicas. Esta política tiene por objetivos: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos; promover el uso de las TICs facilitando el acceso a la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos. La política consta de cuatro fases, las cuales se evidencian a continuación.

Diagrama No. 6 Fases de la política de Racionalización de Trámites

Fuente: página web del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT del DAFP (2018)

El Ministerio de Educación Nacional, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites formalizados brindando a la comunidad en general, eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

En el marco de la Ley 962 de 2005, anualmente se ha definido un plan de racionalización y simplificación de trámites, que le ha permitido llegar a un total de 20 trámites a la fecha.[1]

Estrategia Integral de Servicio Ministerio de Educación Nacional

En 2018 el Ministerio de Educación Nacional contaba con diecinueve (19) trámites registrados en el Sistema Único de Trámites (SUIT), de los cuales el 73% (14 trámites) estaban dirigidos a Instituciones de Educación Superior, el 47% (9 trámites) tenían un porcentaje promedio de favorabilidad de 47,6% de acuerdo con la encuesta de satisfacción anual y el 42% (6 trámites) no tenía costo para el solicitante. El trámite de legalizaciones concentraba el (80%) del total de solicitudes de trámites (101.000 solicitudes en promedio, por año) y se hacía de manera

[1] Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional 2018 – estrategia antitrámites

presencial en las ventanillas del Ministerio de Educación, generando un promedio diario de 600 visitas. [2]

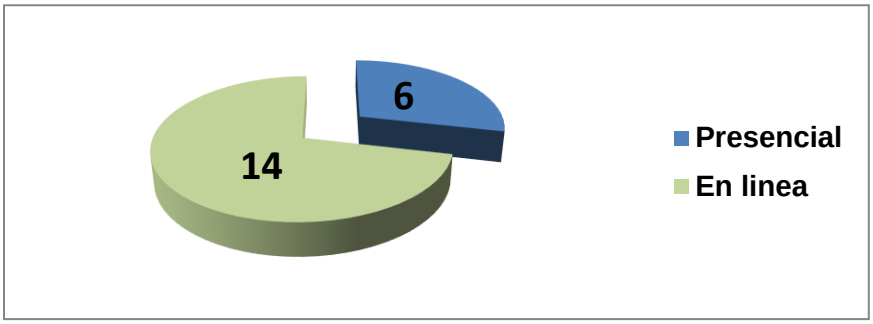
Para la vigencia 2018, el Ministerio de Educación Nacional planteo en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, catorce (14) acciones de racionalización de para los siguientes nueve trámites:

1. Cambio de carácter académico
2. Certificación de existencia y representación legal
3. Certificado de programa académico de instituciones de educación superior
4. Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizado en el exterior
5. Convalidación de estudios de pregrado otorgados en el exterior
6. Convalidación de estudios de posgrado otorgados en el exterior
7. Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
8. Reconocimiento como Universidad de una Institución Universitaria o Escuela Tecnológica privada u oficial
9. Redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos

Las acciones realizadas en esa vigencia comprendía mejoras importantes, como por ejemplo para el trámite de *Legalización de documentos de Educación Superior* que para la vigencia era presencial, poderlo realizar totalmente en línea, al igual que la implementación de la firma electrónica de los documentos a legalizar, generando interoperabilidad con la Cancillería y así evitar desplazamientos por parte del ciudadano; el aumento de medios de pago para el trámite de *Convalidación de estudios de pregrado y posgrado*, implementación de la firma digital para los actos administrativos expedidos por el Grupo de Convalidaciones, la disminución de requisitos exigidos al ciudadano para acceder al trámite de *Cambio de Carácter Académico* y el ajuste del procedimiento del trámite; para el trámite de Certificado de Existencia y Representación Legal la implementación de soluciones tecnológicas que permita que la Cancillería pueda verificar la validez del *Certificado de Existencia y Representación Legal* que emite el Ministerio de Educación Nacional [3] lo que genera disminución de un paso del trámite; Certificación de programa académico de instituciones de educación superior, implementando una soluciones tecnológicas que permita que la Cancillería pueda verificar la validez del Certificado de programa académico que emite el Ministerio de Educación[4]; ajustar el procedimiento del trámite de Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos lo que genera la disminución de tiempo del trámite.

[2] Memoria implementación Ley 2052 de 2020
[3] Anexo 3 Plan de racionalización de trámites 2018
[4] Anexo 3 Plan de racionalización de trámites 2018

Para 2018, el Ministerio de Educación nacional contaba con la siguiente distribución de trámites en línea y presenciales:



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN (2018) [5]

Estrategia de Racionalización de Trámites 2019

Como resultado del análisis de las encuestas de satisfacción, las quejas y reclamos, la consulta ciudadana de la Estrategia Estado Simple Colombia Ágil, y los ocho grupos focales efectuados por el Ministerio de Educación Nacional con actores del sector, en el mes de noviembre de 2018 se priorizaron tres trámites para una intervención progresiva e integral para el cuatrienio (2019-2022) que son:

1. Registro calificado;
2. Convalidación de títulos de Educación Superior
3. Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

El primer hito fue la expedición de la Resolución 10687 del 9 de octubre de 2019 que ajustó el procedimiento para el trámite de Convalidación de Títulos de Programas de Educación Superior obtenidos en el exterior, con el fin de suprimir etapas, simplificar algunos requisitos, reducir los tiempos de respuesta para solicitudes de convalidación de títulos de programas acreditados en alta calidad, mejorar la experiencia de los ciudadanos en la interacción con la plataforma a través de la cual se solicita el trámite y se consulta su avance, y facilitar el mecanismo de verificación de la autenticidad de las resoluciones de títulos convalidados.

Esta reforma normativa surtió un proceso de consulta previa a la ciudadanía y contaron con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, que emitió concepto favorable frente a la justificación, eficacia, eficiencia y a los costos de implementación explicados en las respectivas manifestaciones de impacto regulatorio (MIR), certificando que los cambios eran

[5] Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

razonables y adecuados a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites.

El segundo hito de la ruta crítica fue el diseño y la presentación de la Estrategia Integral de Servicio de la entidad, el 16 de octubre de 2019. El acto de lanzamiento contó con la participación de los Ministerios de Relaciones Exteriores, de Comercio Industria y Turismo, de Salud y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como directivos de las entidades adscritas y vinculadas al sector Educación, entre ellas el ICFES, el ICETEX , que también han fortalecido sus procesos de prestación del servicio y han sido reconocidos por el DAFP en su informe anual de seguimiento a las estrategias de mayor impacto en ahorros para los colombianos con la optimización.

La Estrategia se denominó “Trabajamos por Ti” y estuvo pensada para poner al ciudadano en el centro de toda la gestión para que toda la entidad se oriente a escuchar, entender y dar una respuesta cercana, ágil y clara a las necesidades y expectativas de todos los grupos de valor, mejorando los procesos y trámites, los canales de atención, el lenguaje con el que se comunica y el cuidado de los detalles que ayudan a generar experiencias de bienestar para la ciudadanía.

La estrategia comprendió los siguientes componentes:

1. La optimización técnico-funcional progresiva de los trámites más observados durante el 2018 en el Programa “Estado simple, Colombia ágil” incluyendo el fortalecimiento de la cadena de trámites con la Cancillería para que el trámite de legalizaciones (que concentra el mayor volumen de solicitudes) se enlace con el de apostilla, generando mayores facilidades para los ciudadanos y reduciendo costos de desplazamiento al poner el servicio totalmente en línea.

2. La transformación del espacio físico de Atención al Ciudadano para convertirlo en un centro de experiencia, a través de elementos tangibles e intangibles innovadores que sustituyen el enfoque netamente transaccional del servicio por un concepto relacional, en el que se valora cada contacto como una oportunidad única de construir confianza con la ciudadanía, integrando mensajes racionales y emocionales para generar una recordación positiva en las personas que visitan las instalaciones del Ministerio de Educación Nacional, desde los niños más pequeños hasta los adultos mayores. La sala de atención que llevaba quince años sin adecuaciones se remodeló completamente para abrir paso a un concepto moderno y estratégico del servicio.

3. El fortalecimiento de la comunicación con los ciudadanos a través de los canales virtuales de atención para que los interesados autogestionen sus citas, sus consultas y trámites desde la comodidad de su hogar, al tiempo

que acceden a información sobre los requisitos de los servicios y procedimientos traducida a lenguaje claro y a lenguas nativas.

4. La promoción de la cultura del Servicio al Ciudadano para que las necesidades y expectativas de los ciudadanos sean incorporadas de manera permanente a la oferta de trámites y servicios de todas las entidades del sector y para que, en cada contacto con el ciudadano, sin importar el canal, el tema o la persona a cargo, se refleje el compromiso con la prestación de un servicio claro, innovador, incluyente, empático y resolutivo. Para este propósito se han generado incentivos para los equipos de trabajo con propuestas innovadoras para fortalecer la orientación al servicio desde los conocimientos, las habilidades y las actitudes[6]

En el marco de la política de racionalización de trámites, el Ministerio formuló la estrategia de racionalización, como parte integral del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, encaminada a mejorar los trámites que los grupos de valor realizan ante el Ministerio. De los 19 trámites con que cuenta la entidad, durante la vigencia 2018 se realizaron 15 acciones de racionalización sobre trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT de las cuales 3 iniciaron 2018 y finalizan en la vigencia 2019.

Como parte de los resultados, a partir de diciembre de 2018, los certificados de existencia y representación legal de instituciones de educación superior y de programa académicos de instituciones de educación superior con destino a la apostilla, se envían de manera digital, con una disminución de pasos, tiempos y costos.[7]

Participación ciudadana para la mejora de los trámites

El Gobierno Nacional, lanzó una estrategia impulsada por Función Pública, el Ministerio de Comercio, el Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría Jurídica de la Presidencia, denominada “Estado simple, Colombia ágil”, mediante la cual se busca identificar los trámites más engorrosos para simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico.

El Ministerio de Educación Nacional, comprometido con la campaña y con la mejora de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión, participó activamente en la campaña promoviendo que los ciudadanos enviaran sus observaciones y aportes, e impulsando el mismo ejercicio en todas las entidades del sector. Se recibieron 110 observaciones a los trámites del sector. Los trámites con mayor número de

[6] Memoria implementación Ley 2052 de 2020
[7] Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 – sección estrategia antitrámites

comentarios fueron Convalidaciones de títulos de educación superior en el exterior y registro calificado, a cargo del Ministerio de Educación y otorgamiento de créditos, a cargo del ICETEX. Con base en el análisis de quejas y reclamos, el Ministerio de Educación ya había identificado la necesidad de ampliar el alcance de las acciones de racionalización de trámites incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para una intervención estructural. Es por ello, que para la vigencia 2019, se priorizan estos trámites para realizar una intervención integral, generando ajustes en torno al procedimiento y a los requisitos exigidos, para mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta, facilitando la convalidación de los títulos que han sido otorgados en países con sistemas de aseguramiento de calidad reconocidos.

DIAGRAMA NO. 8 RESULTADOS CAMPAÑA ESTADO SIMPLE, COLOMBIA ÁGIL

FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

Para el diseño de la intervención se adelantaron ocho grupos focales con representantes de todas las partes involucradas, para identificar percepciones, inquietudes, opiniones y conocimiento sobre los procesos y requisitos:

Grupo Focal	No	Grupo de Interés	Cantidad de convocados	Cantidad de participantes	Cantidad de aportes

					recibidos
Convalidaciones	1	Usuario interno (funcionario MEN)	8	8	8
	2	Usuarios externos (usuarios del trámite)	31	5	5
	3	Oficina de relaciones internacionales (ORIS) y cancillería	12	12	12
Registro Calificado	4	Rectores IES	11	17	17
	5	Directores de aseguramiento IES	12	11	11
	6	Abogados y secretarios técnicos Salas CONACES	11	11	11
	7	Pares	13	8	8
	8	Consejeros CONACES	19	12	12
TOTAL			117	84	84

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, diciembre 2018

Los aportes recibidos de los participantes de los grupos focales, así como las observaciones realizadas por la ciudadanía a través de la Campaña “Estado simple, Colombia Ágil”, fueron analizados y tenidos en cuenta para las reformas normativas en curso, para la formulación del plan de intervención de cada uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 del MEN.

Las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites son:

- Fortalecimiento de la capacitación a los servidores.
- Mejora de los sistemas de información que soportan los trámites
- Desarrollos normativos
- Rediseño de los procesos

- Comunicación y pedagogía[8]

Estrategia de Racionalización de Trámites 2020

En las "Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad" documento que hace parte integral de la Ley 1955 de 2019, se establece como objetivo mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas, mediante la consolidación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fijando como meta para el índice de gestión y desempeño institucional el incremento de diez puntos, a partir de la línea base de 2018.

Para avanzar en el logro de la meta propuesta, el Ministerio de Educación Nacional en 2019 actualizó la resolución de las políticas de desempeño, sus políticas de operación asociadas y la política del Sistema Integrado de Gestión, articulándolas en el marco de MIPG.

En ese sentido, la Resolución 010491 de 2019 adopta la política de racionalización de trámites en los siguientes términos: El Ministerio de Educación Nacional, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso.

Como complemento a la política anterior, la Resolución 010491 de 2019 también adopta la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos: El Ministerio de Educación Nacional a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a trabajar por procesos, y optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos.

Ambas políticas son lideradas al interior de la entidad por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, bajo la premisa de que cualquier mejora en la gestión requiere el análisis e intervención del modelo de operación y de la cultura organizacional.

En desarrollo de estas políticas, durante la vigencia 2019 el Ministerio de Educación diseñó una caja de herramientas con metodologías para la optimización de procesos, a partir de técnicas que permitan una comprensión más profunda de la experiencia de los usuarios de los servicios, especialmente de los trámites

[8] Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020

institucionales, entre ellas el modelamiento de procesos a través del service blueprint.

Diecisiete trámites institucionales fueron caracterizados con esta metodología y del ejercicio se llevaron a cabo más de 4 grupos focales con las personas naturales y jurídicas que acceden a cada servicio.

La intervención inició con los tres trámites de mayor impacto para la ciudadanía: convalidación de títulos de educación superior otorgados en el exterior, registro calificado y legalización de documentos de títulos de educación superior con destino al exterior. De esta manera, durante el 2019 se llevó a cabo un trabajo articulado entre el Ministerio de Educación Nacional, la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Relaciones Exteriores y diferentes entidades, organismos y grupos de valor de los trámites priorizados, con el fin de realizar una intervención integral que permitiera optimizar y mejorar procesos, a partir de las metodologías para el análisis de las experiencias de servicio, la gestión del conocimiento, la gestión del cambio y el diseño organizacional.

De las 17 acciones de racionalización planteadas en la estrategia 2019, se cumplieron 15 acciones que impactaron la mejora de los trámites de Convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior, el Registro Calificado de programa de educación superior y la Legalización de documentos para adelantar estudios en el exterior. La racionalización incluyó: optimización del proceso, expedición normativa, disminución de tiempos, pasos, requisitos y celeridad en el trámite, mejora de los sistemas que soportan la gestión del trámite, puesta en línea del trámite de legalizaciones y acciones de gestión de cambio, esto último es especialmente relevante porque “si se quieren resultados que impacten positivamente la experiencia del usuario final, desde la perspectiva del diseño basado en las personas, es importante asegurarse que los usuarios internos involucrados se sientan valorados y parte de un cambio positivo, es decir que no se sientan acosados o perseguidos”[9]

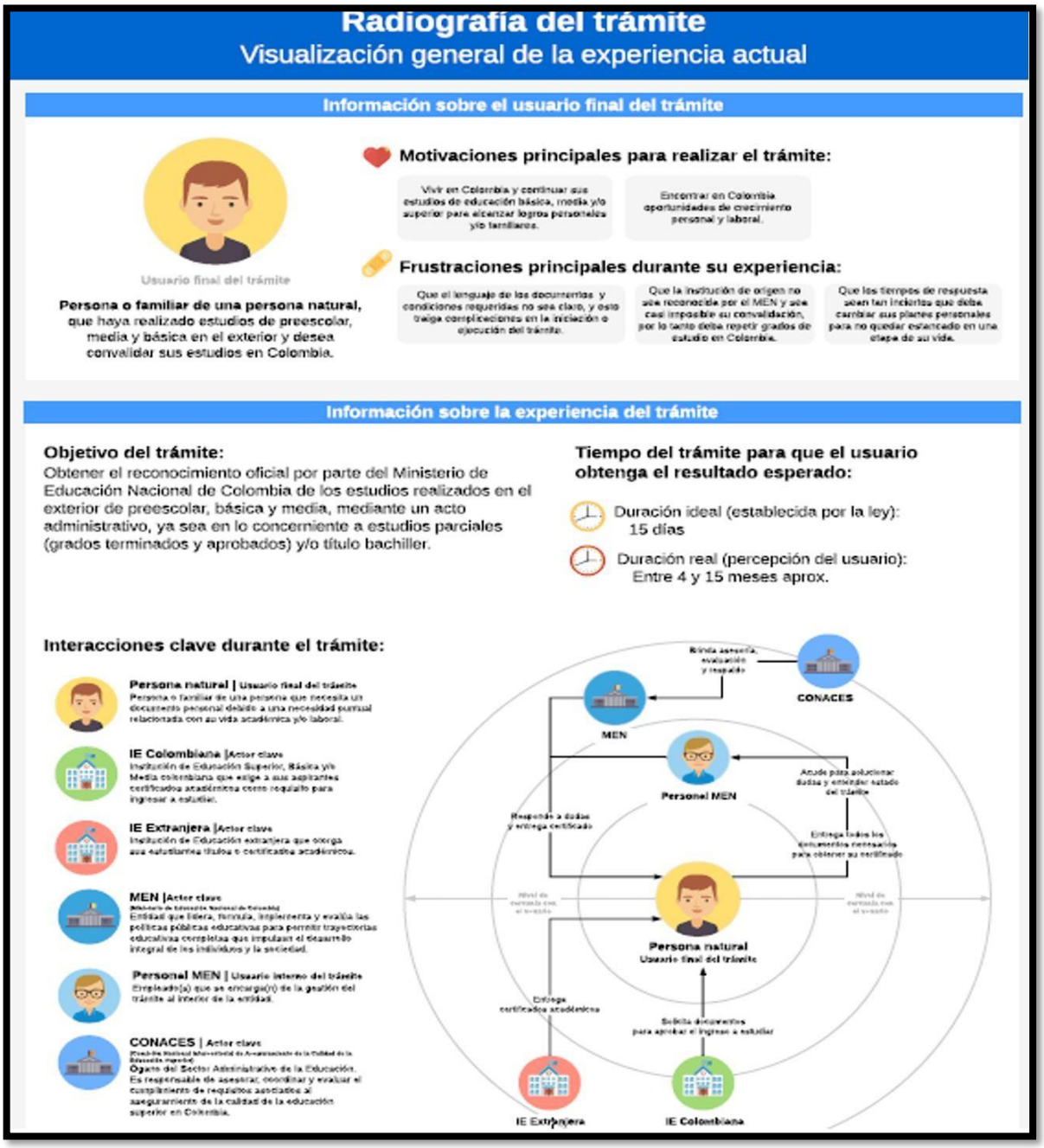
A partir de la estrategia integral de servicio se registra una mejora progresiva en los resultados del índice de desempeño institucional como se muestra en los resultados en el siguiente gráfico:

[9] Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Fuente: resultados comparativos Furag 2018 - 2019

Durante la vigencia 2020 el Ministerio de Educación Nacional, continuando con la aplicación de los lineamientos dados por el Gobierno Nacional, a través de la estrategia de “Estado simple, Colombia ágil”, inició el proceso de rediseño del servicio para el trámite de convalidación de estudios de prescolar, básica y media realizados en el exterior, con el propósito de optimizarlo. Para el diseño de las mejoras se tomó como insumo la radiografía de la experiencia del servicio que se documentó en 2019 y que permitió identificar, desde la perspectiva del usuario, en aspectos como: las motivaciones para realizar el trámite, los resultados esperados, las impresiones que tiene de la entidad, los criterios que usa para valorar los resultados (Ver Gráfico: Radiografía de la Experiencia Trámite Convalidación de Título de Educación Básica).

Diagrama: Radiografía de la experiencia del trámite de Convalidación de título de Educación Básica:



Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Lo anterior, se realizó aplicando una de las metodologías de la caja de herramientas ya mencionada: Service blueprint, que permite visualizar el desarrollo de las etapas del trámite (antes-durante-después) y sus diferentes componentes (puntos de contacto), reflejando la conexión entre el frontstage (la experiencia del usuario y las acciones que del front office son visibles ante él) y el backstage (la operación al interior de la organización que soporta el servicio). Cuando la organización cuenta

con la radiografía, le es posible comprender integralmente la experiencia del usuario, cómo se conecta con el interior de la organización, los puntos críticos y las intervenciones que se deben realizar.

Los aportes recibidos de los participantes de los grupos focales que se llevaron a cabo en diciembre de 2019, así como como el análisis de quejas y reclamos, y la radiografía de la experiencia fueron analizados y tenidos en cuenta para la formulación del plan de intervención de cada uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2020.

Para el caso puntual del trámite de convalidaciones, con la expedición de la resolución 10687 del 9 de octubre de 2019, que agrupó las solicitudes bajo los criterios de a) Acreditación o reconocimiento de alta calidad, b) Precedente administrativo y c) Evaluación Académica, brindando mayor información y claridad sobre el trámite y sus requisitos y con la implementación de la nueva plataforma CONVALIDA, que permite radicar y hacer seguimiento durante todo el trámite a las solicitudes de convalidación 100% en línea se logró reducir en 50% los tiempos de respuesta de las convalidaciones. Del total de los trámites atendidos, 17.819 han sido resueltos como positivos (80%) y 4.518 (20%) han sido negativos. Adicionalmente, en atención a la emergencia sanitaria decretada en el país, el Ministerio priorizó los trámites de convalidación de títulos de Educación Superior del área de la salud resolviendo durante este período un total de 3.798 solicitudes de las cuales 2.953 fueron resueltos de forma positiva (78%) y 845 negativa (22%), con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 96%.

Con relación al trámite de Registro Calificado, durante la vigencia 2020, y con el fin de reducir espacios a la subjetividad por parte de los evaluadores responsables de analizar y conceptuar sobre las solicitudes de aprobación de Programas Académicos, en torno al decreto 1330 de 2019, el Ministerio de Educación expidió la Resolución 15224 de 24 de agosto de 2020 y la Resolución 21795 de 19 de noviembre de 2020.[10]

Estos documentos facilitan a las Instituciones de Educación Superior la comprensión de los requisitos del trámite y de los criterios de valoración, para una mayor transparencia. Lo anterior, unido a la implementación de la escuela de pares académicos y al aumento del número de expertos en las salas evaluadoras y la puesta en producción de una nueva plataforma tecnológica más amigable, está

[10] Resolución 15224 de 24 de agosto de 2020, “Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de carácter institucional definidas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado” y la Resolución 21795 de 19 de noviembre de 2020, “Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa definidas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado”.

contribuyendo a que la gestión del trámite de Registro Calificado responda a la ruta de mejora progresiva en calidad y oportunidad planteada en 2019.[11]

El tercer hito de la ruta crítica definida fue la expedición del Decreto 1330 de 2020 en el que se ajustó el procedimiento para el trámite de Registro Calificado de Programas de Educación Superior y se estableció un período de transición que se extendió automáticamente durante diez y ocho (18) meses más, la vigencia para los programas de educación superior con registro calificado que venciera entre el 1 de junio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Con el nuevo procedimiento se reconoce la diversidad de naturaleza y carácter académico de las instituciones de educación superior (IES), definiendo tiempos claros en días calendario para cada fase del trámite, y permitiendo trabajar la oferta académica en modalidad presencial, virtual, dual y a distancia. Para las IES acreditadas (64) se simplificaron los procesos con base en la verificación de condiciones institucionales y en sus resultados de alta calidad.

Durante la vigencia 2020 fue creado en el SUIT el trámite de Autorización de Funcionamiento de Programas de Formación Complementaria para Escuelas Normales Superiores, con concepto favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Igualmente, se creó como proceso administrativo el acceso de la comunidad educativa a contenidos educativos digitales desde el Portal Colombia Aprende. De esta manera la entidad, la fecha contaba con veinte trámites y un procedimiento administrativo debidamente registrado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y que a su vez está enlazado con el portal GOV.CO, con el fin de que toda la ciudadanía conozca las características y condiciones de estos servicios.

Estrategia de racionalización de trámites 2021

Retos 2021

Los retos a los que se vio enfrentado el Ministerio de Educación Nacional en 2021 se enfocaron en los siguientes temas:

- Implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en intervenidos en 2019
- Mejora de los sistemas de información que soportan Registro Calificado.
- Rediseño del trámite de convalidaciones de títulos de educación básica
- Gestión de Cambio: Comunicación y pedagogía interna y externa

[11] A 31 de diciembre de 2020 se habían radicado 7.887 solicitudes de Registro Calificado y venían represadas 1.138. En el año 2019 se logró el cierre de 2.675 trámites de registro calificado y en 2020 se incrementó en 62% el número de procesos resueltos con respecto al 2019, llegando al cierre de 4.280 solicitudes, quedando 2.070 (23%) trámites en gestión y 1.374 para notificación en la Unidad de Atención al Ciudadano.

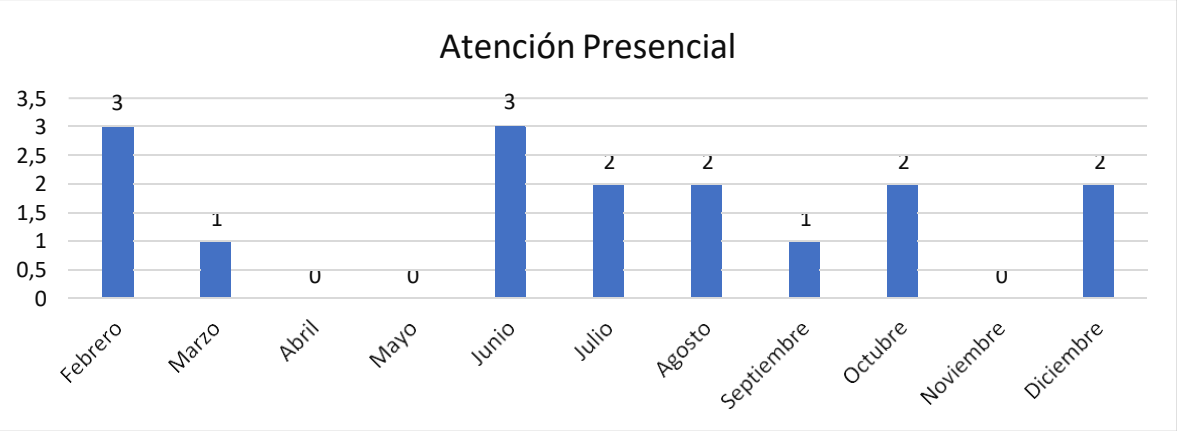
Canal Virtual y Presencial del Trámites de Convalidaciones de Títulos de Educación Superior

El canal virtual sobre Convalidación de Títulos de Educación Superior, junto con el canal de atención presencial, fueron dispuestos como una alternativa, complementaria al canal telefónico existente, de atención personalizada con los que se busca mayor cercanía a los convalidantes y a la ciudadanía con el fin de aclarar las dudas y consultas sobre el trámite de convalidación de títulos y sus procesos relacionados.

Canal presencial

El canal presencial es atendido por dos personas del equipo de convalidaciones y se activa por solicitud de la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC), quienes ya ofrecen una atención básica sobre el tema de convalidaciones. En este sentido, para lo casos en que la atención es de un alcance mayor al que la UAC puede ofrecer, es solicitado el apoyo del equipo de convalidaciones a través del canal presencial. Este canal inició operación en febrero de 2021. Desde ese momento hasta el 31 de diciembre se han atendido 16 personas, lo cual arroja un promedio de una persona por mes. Si bien no tiene una alta demanda, es una alternativa de atención necesaria para complementar el servicio a las personas que consultan presencialmente en la UAC, y cuyo motivo de consulta desborda los alcances que esta Unidad brinda

Gráfica 1 Atención Presencial 1.



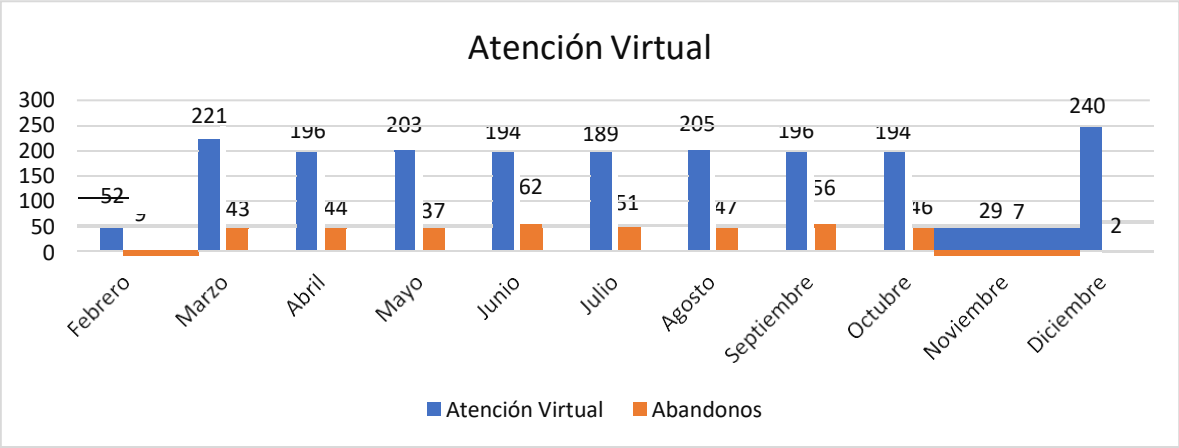
Fuente: Subdirecciónd de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Canal Virtual

El canal virtual, específicamente, inició operación desde la última semana de febrero de este año, periodo en el cual se han programado 2493 citas con corte al 31 de diciembre de 2021. De estas programaciones, el 20%, que corresponde a 497 atenciones, han sido “abandonadas” o no atendidas por inasistencia por parte de

los solicitantes de la cita. El 80% de las citas programadas, por el contrario, sí han contado con la asistencia por parte de los solicitantes y han podido ser atendidas por parte del equipo. De acuerdo con la gráfica 1 se han atendido en promedio 138 personas mensuales, mientras que en promedio se han tenido 45 inasistencias o abandonos por mes.

Gráfica 2 Atención Virtual Canal Virtual



Fuente: Subdirecciónd de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

Este canal cuenta con una capacidad para programar y atender 264 citas al mes de lunes a viernes de 8 a.m. a 3:00 p.m., para lo cual cuenta con un equipo de 3 personas, 2 de las cuales tienden los 5 días de la semana y 1, un día. Las citas son solicitadas por los personas interesadas mediante dos rutas: 1.La página del Ministerio de Educación Nacional, entrando a Atención y Servicios a la Ciudadanía, luego a Canales de Atención y por último a Asignación de Citas Virtuales; 2. Alternativamente las personas pueden solicitar la cita mediante https://accesovisitantesuac.mineducacion.gov.co/acvis-web/#/agenda-virtual.

Sobre dichas atenciones se lleva un registro en una base de datos de Excel con campos tales como:

- Fecha de atención
- Cédula del solicitante
- Nombre del solicitante
- Radicado recurso
- Número de expediente
- Tipo de requerimiento
- Áreas de conocimiento
- Países
- Información suministrada
- Fecha máxima de respuesta

- Profesional a cargo

A continuación, se presenta los resultados de algunos de ellos:

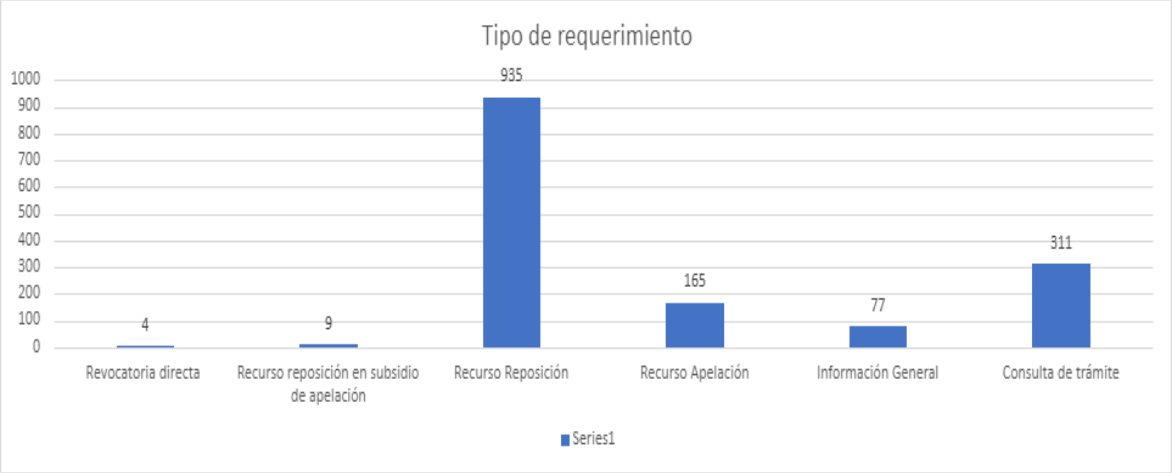
Tipo de requerimiento

El 73% de las personas consulta por temas relacionados con recursos interpuestos en el marco del trámite de convalidaciones, lo cual representa 1100 consultas, de las cuales el 62%, correspondiente a 935, se encuentran en la fase de reposición, mientras que el 10% restante se encuentran en la fase de apelación, y corresponden a 165.

El motivo de consulta más frecuente se constituye en el estado de la repuesta del recurso. Lo anterior, reflejo de la congestión en el proceso de recursos que actualmente se presenta en el área de convalidaciones. En el canal se le informa a la persona la fase del recurso (reposición o apelación), la etapa en el que se encuentra (análisis, evaluación académica, proyección, revisión, aprobación), y las etapas restantes. Finalmente, se le otorga una fecha máxima de respuesta que puede variar entre 2 y 3 meses según la etapa en la que se encuentre.

Otros motivos de consulta referidos a recursos versan sobre los argumentos dados por las salas de la Comisión Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior- CONACES para negar la convalidación del título.

Gráfica 3 Tipo de requerimiento



Fuente: Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 7/11/2021

Seguido de las consultas por los recursos en cualquiera de sus fases, se encuentra la consulta de trámite de convalidación. En ella las personas pueden consultar sobre una variedad de temas sobre el trámite incluyendo fecha de respuesta, dudas sobre los requerimientos, etapa en la que se encuentra su proceso. Desde la fecha de inicio de atención del canal virtual se han atendido 311 casos por este motivo de

consulta, lo cual equivale al 21% del total. Este tipo de consultas es mucho más baja, relativa a los recursos, teniendo en cuenta en que la oportunidad del trámite de convalidación está en el 98% para diciembre de 2021.

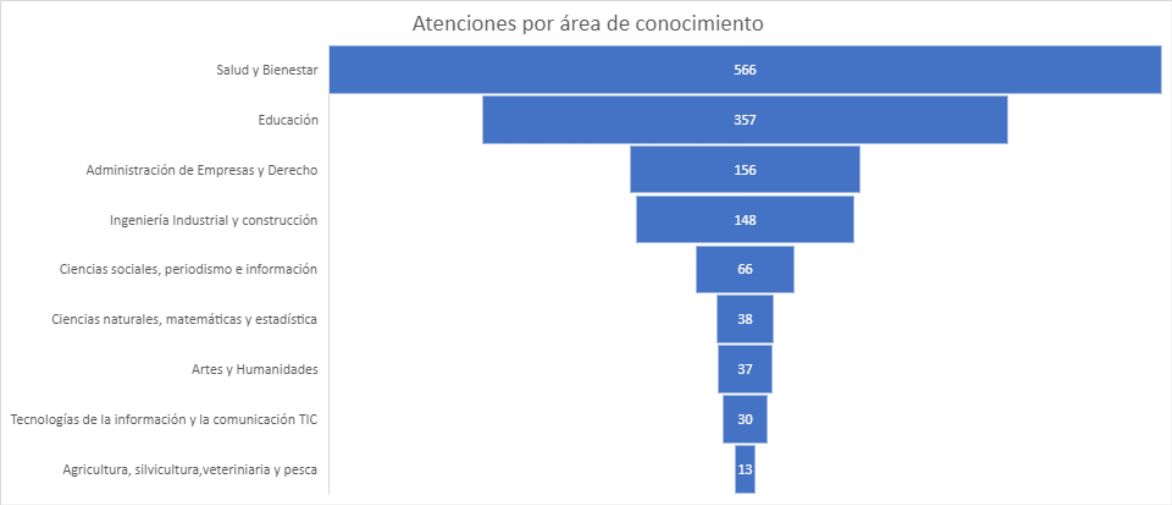
Luego, le sigue la consulta por Información General que, con 77 consultas y 5% del total, busca aclarar dudas generales sobre el trámite de convalidación de títulos. Es frecuente que las personas pregunten sobre los requisitos para el proceso, la normatividad aplicable, y los tiempos de respuesta.

Áreas de conocimiento

En cuanto a las áreas de conocimiento de los trámites que se consultan por este medio en primera instancia es necesario aclarar que cada trámite de convalidación es clasificado en una de las 9 áreas de conocimiento que se ilustran en la gráfica 4.

Se puede observar que, de los casos atendidos, 1411 cuentan con área de conocimiento (los casos de información general no cuentan con área de conocimiento aún). De éstos 566, es decir el 40% pertenecen al área de la Salud y Bienestar, seguidos de Educación con 357, que representan el 25% del total. En tercer lugar, está Administración de Empresas y Derecho con 156 (11%) y en cuarto Ingeniería Industrial y Construcción 148 (10%). Lo anterior es coherente con las solicitudes de convalidación en cuanto a las áreas de conocimiento. En cuanto a Salud y Bienestar y Educación estas cifras se explican en parte porque estas son carreras reguladas y por tanto es obligatoria su convalidación. Adicionalmente, por lo mismo de ser reguladas, se exigen requisitos adicionales, que, en ocasiones son motivo de consulta.

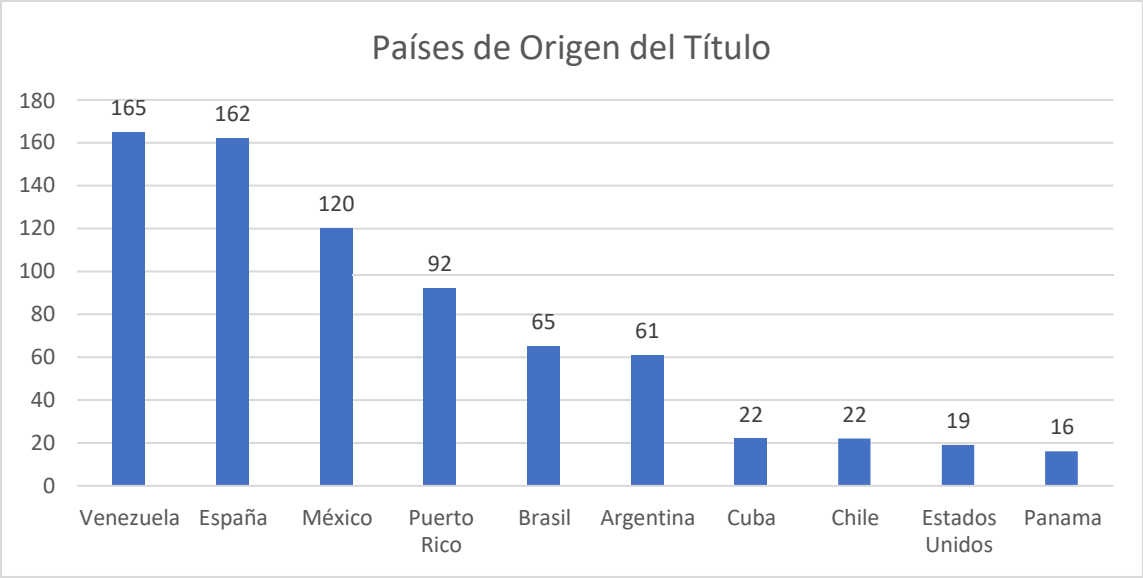
Gráfica 4 Áreas de conocimiento



Países

Otro aspecto importante a analizar es el país de origen de los títulos que consultan por el canal virtual. Como se puede observar en la gráfica 5 el país de mayor consulta es Venezuela, seguido de España, México, Puerto Rico, Brasil y Argentina.

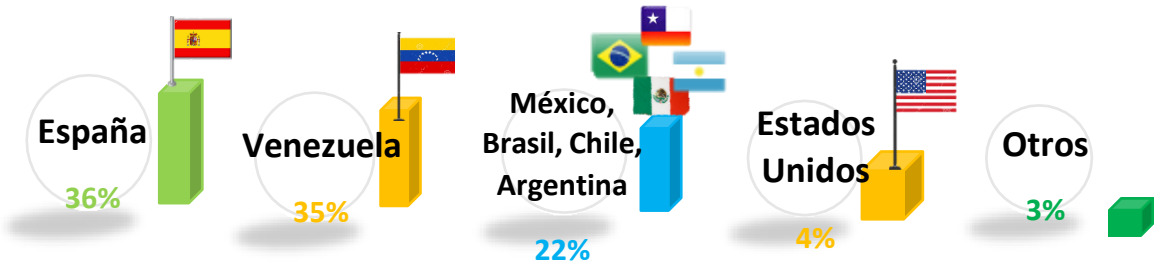
Gráfica 5 Países consulta canal virtual



Los paises que más solicitudes de convalidación han presentado en los últimos años han sido España y Venezuela pero en las atenciones virtuales el país que más representa consulta es Venezuela, como se observa en el gráfico 5.

Asimismo, en la gráfica 6 se puede observar que el país que más solicitado convalidaciones de educación superior en general es España:

Gráfico 6 Países de origen títulos



Fuente: Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 31/12/2021

Tiempos de respuesta

Dada la congestión que actualmente tiene el proceso de recursos relacionado con convalidaciones, hay demoras significativas en la respuesta a los mismos. Se

acordó que los recursos de las personas que se comuniquen por el canal virtual pueden ser priorizados en la respuesta. Sin embargo, por la congestión esa priorización es entre 2 y 3 meses, de acuerdo con la etapa en la que se encuentre el recurso.

Las consultas de trámite no requieren priorización pues la oportunidad en la respuesta es del 98%. En caso de que el convalidante pregunte se da el tiempo de respuesta al establecido en la Resolución 10687 de 2019.

Seguimiento y monitoreo

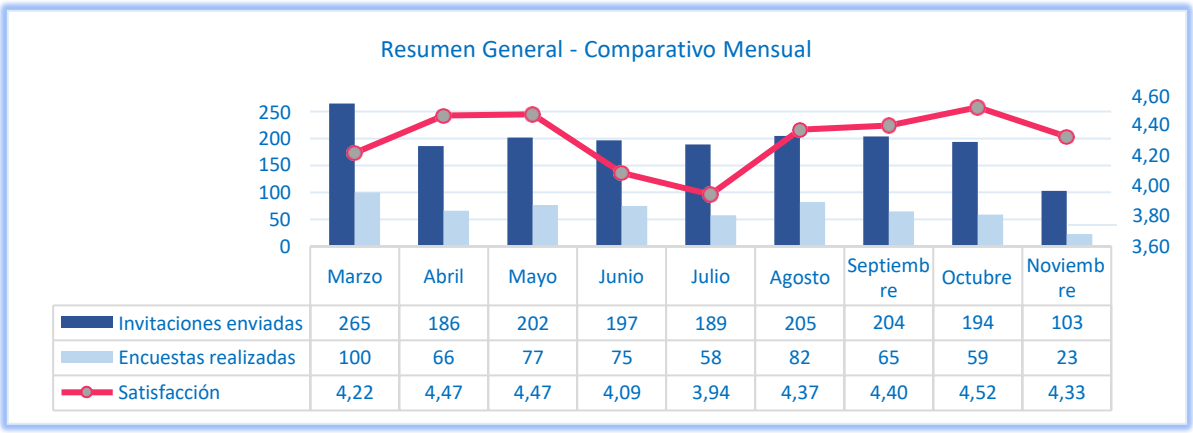
Con fines de seguimiento y monitoreo que garanticen la calidad del servicio en el canal virtual se realizan acciones durante y posterior al servicio. Durante la prestación del servicio todas las atenciones son grabadas con propósitos de monitoreo y calidad. Adicionalmente, la Subdirección de Calidad de Educación Superior realiza auditorías periódicas de las atenciones y brindan un informe sobre los hallazgos.

Posterior a las atenciones todos los miembros del equipo de convalidaciones que realizan atención virtual deben registrarla en una base de datos compartida y en la base de los recursos que se encuentran en la fase de reposición. Lo anterior, para que los responsables de los recursos tengan una herramienta para hacer seguimiento a los compromisos de las atenciones. Adicionalmente se envía un correo electrónico al responsable del caso informándole la priorización y el tiempo de respuesta brindado al ciudadano.

Por último, la Unidad de Atención al Ciudadano, con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos que han sido atendidos a través de las citas virtuales, desde el 9 de marzo de 2021 diariamente envía un correo electrónico invitando a los usuarios a participar en una encuesta que consta de cinco preguntas.

La gráfica 7 muestra la satisfacción general desde marzo de 2021. De las 1745 invitaciones enviadas han participado en la encuesta 505 personas, lo que corresponde al 34,67% del total. Como se puede observar en la gráfica 7, la puntuación, con excepción de julio, siempre se ha mantenido sobre 4 lo cual demuestra una satisfacción alta de los ciudadanos con el servicio.

Gráfica 7 Satisfacción General

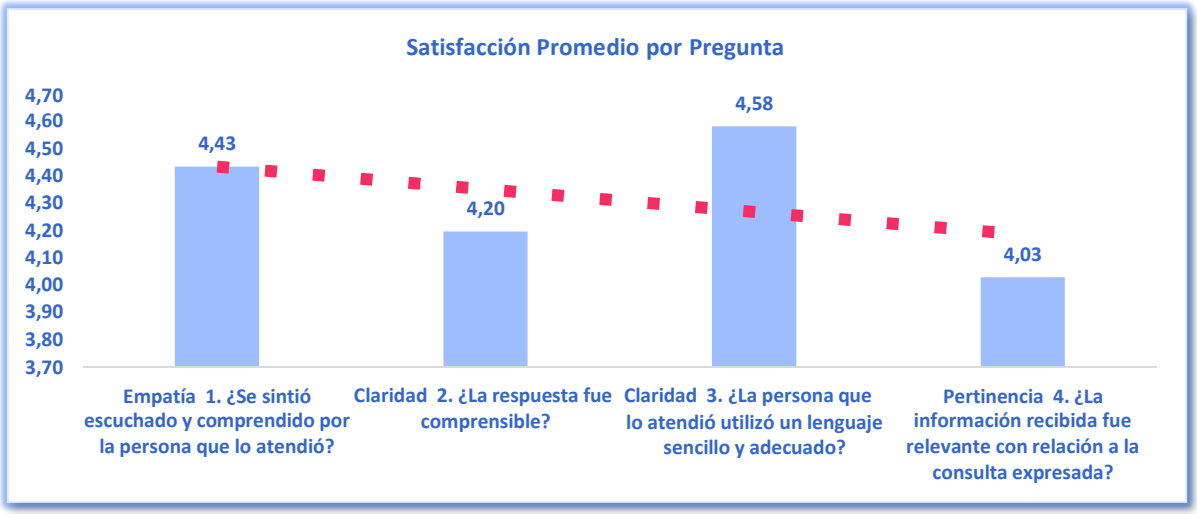


	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Invitaciones enviadas	265	186	202	197	189	205	204	194	103
Encuestas realizadas	100	66	77	75	58	82	65	59	23
Satisfacción	4,22	4,47	4,47	4,09	3,94	4,37	4,40	4,52	4,33

Fuente: UAC 17 de noviembre de 2021

Ahora, en cuanto a la puntuación de las 5 preguntas, la gráfica 8 muestra los resultados, que son también muy positivos. En este sentido, es claro que las personas que consultan el canal virtual se sienten escuchados y comprendidos, además de considerar que hubo claridad en la respuesta. Así, mismo, aunque con la puntuación relativamente más baja, encuentran que la información recibida fue pertinente. Este resultado puede asociarse a los tiempos de espera dados para los recursos.

Gráfica 8 Preguntas Satisfacción 1



Fuente: UAC 17 de noviembre de 2021

Conclusión

Los canales presencial y virtual permiten acercar el trámite de convalidación y sus procesos relacionados a los convalidantes o personas interesadas. Representan

una opción de atención especializada, que complementa la existente desde la Unidad de Atención al Ciudadano en cuanto a alcance. Adicionalmente, permiten priorizar los procesos de recursos para su respuesta, permitiendo al ciudadano conocer la fecha de la respuesta al mismo.

Las consultas del canal virtual son un reflejo de las estadísticas del trámite de convalidación en cuanto a áreas de conocimiento y países de origen. Adicionalmente reflejan las áreas de congestión del proceso, centrándose en la consulta sobre recursos. Se cuenta con herramientas de seguimiento y monitoreo suficientes y pertinentes para garantizar la calidad del servicio. De ellas se destaca la encuesta de satisfacción realizada por la UAC en la que todas las puntuaciones se encuentran por encima de 4. [12]

Registro Calificado

Asimismo, en la vigencia 2021, y continuando con los esfuerzos de dar claridad sobre los requisitos del trámite de registro calificado y los criterios de valoración, el Ministerio de Educación Nacional realizó la traducción de la normatividad que rige el trámite a lenguaje claro en donde se realizaron y publicaron videos explicativos en el Micrositio de SACES del portal del Ministerio de Educación Nacional en los que se presenta el paso a paso que deben llevar a cabo las instituciones de Educación Superior para la radicación de los diferentes tipos de solicitudes de registro calificado de acuerdo con lo definido en la Resolución 15224 de 2020.

De igual manera, se realizaron ciclos de capacitaciones para el uso y apropiación de la plataforma Nuevo Saces en el cual se desarrollaron dieciséis (16) talleres dirigidos a los usuarios de las Instituciones de Educación Superior y un taller magistral de aclaración de preguntas frecuentes sobre el decreto 1330 de 2019 y el procedimiento de radicación del trámite.

Pares académicos e integrantes de salas de evaluación de la Conaces

Dado que es un objetivo misional velar por la gestión oportuna y la calidad de la información, así como el adecuado funcionamiento de los sistemas de información que permitan al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, responder de forma eficaz y pertinente a las necesidades del sector, se requirió realizar un proceso de actualización de la información personal y cargue de los soportes por parte de los integrantes del banco de elegibles de las salas de evaluación de la Conaces y de los pares académicos de los trámites asociados a registro calificado y Acreditación en Alta Calidad.

A finales del año 2021 se envió a las 10.878 personas que aparecen registradas en el Banco de Pares Académicos del Ministerio de Educación Nacional un correo al

[12] Informe canal virtual y presencial Convalidaciones Educación Superior

e-mail registrado en SACES, con el fin de invitarlos a participar en las sesiones virtuales de capacitación en las que se presentó el nuevo aplicativo de gestión de información de los integrantes de las Salas de Evaluación de la Conaces y de los Pares Académicos de Registro Calificado y del Consejo Nacional de Acreditación.

Los días 26 de noviembre, 3 y 10 de diciembre de 2021 se realizaron capacitaciones virtuales en directo para brindar las orientaciones en cuanto al ejercicio de carga de información y se entregaron los usuarios y contraseñas para acceder a la aplicación. A partir de esas fechas las personas han venido cargando su información y soportes.

No obstante, se ha identificado que algunas cuentas de correo registradas en el sistema de información ya están cerradas por ser del dominio de instituciones en las cuales ya no trabaja la persona o porque ya no utiliza el correo que registró y no lo cambió en el antiguo aplicativo.

De las sesiones realizadas y de las preguntas recibidas hasta la fecha, se ha iniciado un proceso de sistematización de las consultas más frecuentes que se condensan en este documento, con el propósito de orientarlos durante el proceso de cargue de la información.

Finalmente, el Ministerio de Educación Nacional realizó la publicación de tres notas orientadoras que son: i) Nota orientadora condiciones institucionales, ii) nota orientadora condiciones de programa y iii) Notas programa de maestría y doctorado.

Continuando con la implementación de acciones tendientes a seguir por la senda de la mejora continua, el Ministerio de Educación Nacional avanzó sobre los siguientes frentes:

- Se Incluyó en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) la primera consulta de acceso a la información correspondiente al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en el artículo 6 del Decreto 2106 de 2019 y en el artículo 15 de la Ley 2052 de 2020, el cual busca agilizar la entrega de información pública y de calidad con criterios de oportunidad y pertinencia. Las consultas de acceso a la información ayudan a disminuir las barreras de acceso a la información y aumentan la información pública oportuna y de calidad, lo que simplifica la relación Estado-ciudadano e impacta positivamente la calidad de vida de los ciudadanos en la medida en que se garantizan sus derechos.

  El SNIES es un sistema de información que ha sido creado para responder a las necesidades de información de la educación superior en Colombia. En este sistema se recopila y organiza la información relevante sobre la educación superior que permite hacer planeación, planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.

- Se continuó con la segunda fase de implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en trámites para garantizar en cada momento de verdad los protocolos definidos con el uso de metodologías ágiles:

    - Para esto, se realizaron ocho (8) talleres de sensibilización y co-creación para que los colaboradores de las áreas que tienen a cargo los trámites comprendieran mejor el impacto de su labor en la satisfacción de la ciudadanía y propusieran acciones para reducir riesgos y mejorar la percepción de la oferta de valor de los trámites. Para su realización, e implementaron metodologías novedosas y que sirvieron para lograr resultados importantes. El primer taller, se llevó a cabo con el modelo de Rick Brinkman y Rick Kirschne. En la segunda ronda de talleres, se aplicó la metodología de diseño de pensamiento conocida también como Desing Thinking. De igual manera se aplicó una parte de la metodología Sistematic Inventitive Thinking del Pensamiento Inventivo. El uso de SIT o Metodología metodologías como Systematic Inventive Thinking SIT (Pensamiento Sistemático Inventivo) y metodología de Design Thinking (Pensamiento de Diseño), son claves para el desarrollo de soluciones y el entendimiento de un contexto o problema. Estas metodologías se emplearon con el fin de crear el mapa/radiografía de servicio, también conocido como Blueprint de servicios, de los tramites clave del MEN y con ello poder detectar oportunidades de mejor para desarrollar soluciones innovadoras. Este tipo de metodologías parten del principio de proponer desde el entendimiento de los usuarios y el contexto asegurando una mayor adaptabilidad y éxito en la implementación de las soluciones.

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional

- Igualmente, se realizaron ocho (8) grupos focales con usuarios de los trámites para identificar las acciones de racionalización de los trámites

- Se desarrolló una ruta para la implementación de la Ley 2052, con los siguientes frentes de trabajo:
    - La automatización de la gestión de actos administrativos como procedimiento interconectado de los trámites institucionales de la ventanilla hacia adentro y con un alto impacto en la experiencia de servicio de los usuarios para conocer la decisión de la entidad frente a su requerimiento.
    - La interoperabilidad de dos trámites institucionales con carpeta ciudadana

En estos talleres que involucró a varias áreas del Ministerio de Educación Nacional se logró el impacto sobre los siguientes trámites que cubre el 90% de los trámites más solicitados por los ciudadanos:

Talleres El valor de la promesa	
Área	**Trámite Impactado**
Unidad de Atención al Ciudadano	Legalización de Documentos de Educación Superior
Dirección de Calidad Educación Preescolar, Básica y Media	Convalidaciones de Estudios de Educación Preescolar, Másica y Media realizados en el exterior
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de Existencia y Representación Legal
	Ratificación de Reformas Estatutarias para institución de educación superior privada
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	Convalidaciones de Estudios de Pregrado otorgados en el exterior
	Convalidaciones de Estudios de Posgrado otorgados en el exterior
	Registro calificado
	Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional

Trámites del Ministerio de Educación Nacional 2021

Para la vigencia 2022, el Ministerio de Educación Nacional tiene inscrito en su inventario en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT los siguientes trámites:

Nombre del Trámite	Duración del Trámite	Área Responsable	Nivel de Automatización
Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	1 día hábil	Unidad de Atención al Ciudadano	Totalmente en línea
Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	6 meses	Subdirección de Aseguramiento	Totalmente en línea

		a la Calidad de la ES	
Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior	6 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior	15 días hábiles	Dirección de Calidad para la EPBM	Totalmente en línea
Registro calificado	6 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior	5 días hábiles	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Totalmente en línea
Certificación de programa académico de instituciones de educación superior	5 días hábiles	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Totalmente en línea
Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón	5 días hábiles	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Totalmente en línea
Ratificación de reformas estatutarias para institución de educación superior privada	5 meses	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Parcialmente en línea
Registro e inscripción de rectores y representantes legales de institución de educación superior IES	5 días hábiles	Subdirección de Inspección y Vigilancia	Totalmente en línea
Acreditación de alta calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior	10 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Presencial
Aprobación del estudio de factibilidad socioeconómica en la creación de instituciones de educación superior estatales u	6 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea

oficiales e indígenas propias			
Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior	6 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Cambio de carácter académico	12 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privada u oficial	12 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior privadas	12 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos	12 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea
Reconocimiento de intérpretes oficiales de lengua de señas colombiana – español	30 días hábiles	Unidad de Atención al Ciudadano	Totalmente en línea
Aprobación de programas de becas de instituciones de educación superior colombianas	20 días hábiles	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	Totalmente en línea
Autorización de Funcionamiento de Programas de Formación Complementaria	6 meses	Subdirección de Aseguramiento a la Calidad de la ES	Totalmente en línea

Acciones de racionalización de trámites 2022

Para la vigencia 2022 la estrategia de racionalización de trámites contempla acciones de racionalización para los siguientes trámites:

1. Certificado de idoneidad del título de postgrado para ascender al grado 14 del escalafón
2. Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior
3. Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior
4. Autorización de creación de seccionales de instituciones de educación superior
5. Convalidación de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior
6. Reconocimiento de Personería Jurídica de las instituciones de educación superior
7. Reconocimiento como Universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica privado u oficial
8. Cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas
9. Redefinición para el Ofrecimiento de Programas por Ciclos Propedéuticos
10. Certificación de programa académico de instituciones de educación superior
11. Certificación de existencia y representación legal de instituciones de educación superior
12. Aprobación de estudio de factibilidad para creación de Instituciones de Educación Superior Oficiales
13. Registro calificado

Líneas de acción 2022

Las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

- Continuar con la aplicación de metodologías ágiles para la cuarta fase de la estrategia de optimización, simplificación y automatización de los trámites priorizados en 2018 y 2019 (Convalidaciones, legalizaciones y registro calificado).
- Avanzar en la implementación de la Ley 2052 de 2020 y su decreto reglamentario a través de estrategias que apalanquen la gestión de cambio, para que los servidores que participan en los trámites logren una adecuada apropiación de los nuevos procedimientos establecidos y de las herramientas que los soportan.
- Continuar con el ciclo de grupos focales para la validación de los avances y la identificación de nuevas oportunidades de mejoras.

- Desarrollar una campaña de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite y las mejoras que se van implementando.

Infografía de gestión de trámites Ministerio de Educación Nacional

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional[13]

Satisfacción de los usuarios

El Ministerio de Educación Nacional mide anualmente el nivel de satisfacción de sus usuarios y grupos de interés, donde se incluyen los diferentes trámites que tiene la entidad aplicando una encuesta a una muestra representativa con un 95% de confiabilidad y 5% de error muestral en las que se evalúa diferentes temas como como disposición de la entidad para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos, competencias comunicativas de la entidad, capacidad para cumplir los acuerdos, capacidad para divulgar y socializar la información, entre otras.

[13] Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022 componente racionalización de trámites

Para la vigencia 2021, el Ministerio de Educación Nacional reportó un total de 193.426 usuarios que hicieron uso de los trámites de la entidad. Dada la confiabilidad de la muestra las cifras de la encuesta son extrapoladas lo que evidencia que un total de 119.924, es decir el 63% de los usuarios se encuentran satisfechos con los trámites que tiene la entidad.

Para la vigencia 2022, el Ministerio de Educación Nacional registró un total de 172,503 usuarios que hicieron uso de los trámites de la entidad.

Los resultados de la encuesta se encuentran publicada en el link de transparencia del Ministerio de Educación el numeral 4.2.10 (*Informe de evaluación de satisfacción).*

Otro ejercicio realizado en 2021 que contribuyó a fortalecer la caracterización de partes interesadas, a impulsar la política de integridad, la estrategia de racionalización de trámites 2022 y la transparencia en el acceso a la información fue el diseño y aplicación de una encuesta de auto-evaluación aplicada a las Instituciones de Educación Superior, a los integrantes de las salas de CONACES y a los pares académicos. Los tres grupos de valor son actores determinantes del trámite de registro calificado que tiene un impacto alto sobre el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia. Los instrumentos utilizados se adjuntan en el anexo 2. A partir de estos resultados, la Dirección de Calidad de Educación Superior trazó un plan de trabajo orientado a fortalecer las acciones de divulgación de los lineamientos, procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de las funciones de CONACES entre las instituciones de educación superior y los pares evaluadores, con enfoque en una mayor transparencia.

Capítulo 2.

Implementación requisitos de Accesibilidad y usabilidad web

El Ministerio de Educación Nacional dio cumplimiento a los criterios de accesibilidad para los sistemas de información que soportan los trámites a partir de la conformación de un grupo interdisciplinario de profesionales de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información – OTSI, Subdirección de Desarrollo Organizacional – SDO y la Oficina Asesora de Comunicaciones, quienes estructuraron un plan de trabajo priorizando los trámites de mayor impacto para que sus contenidos sean accesibles y usables por todos los usuarios.

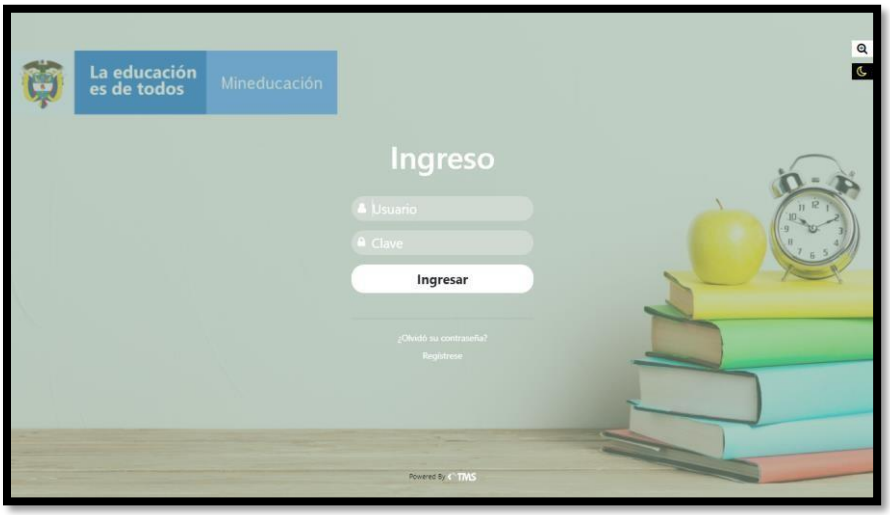
Asimismo, se contó con el acompañamiento del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTic, de la Agencia Nacional Digital – AND y del Instituto Nacional para Ciegos – INCI quienes capacitaron y acompañaron al equipo del MEN en la realización de las actividades de diagnóstico donde se verificó

el nivel de cumplimiento de las plataformas de los trámites priorizados, identificando las oportunidades de mejora para su implementación.

En total se llevaron a cabo nueve (9) mesas de trabajo donde se realizaron y presentaron los resultados de los diagnósticos de accesibilidad y usabilidad de los trámites de Convalidaciones de Títulos de Estudios de Preescolar, Básica y Media, Convalidaciones de Títulos de Educación Superior, la plataforma de la Ventanilla Única de Trámites – VUMEN, los trámites de Registro Calificado y Legalización de Documentos de Educación Superior, y el portal Colombia Aprende, que son los trámites que cubren el 90% de las solicitudes que se tienen en el Ministerio de Educación Nacional.

A continuación, se presenta el nivel de cumplimiento de las plataformas de acuerdo con el desarrollo de las actividades propuestas en el plan de trabajo:

CONVALIDACIONES DE TÍTULOS DE ESTUDIOS DE PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA



Se realizó el diagnóstico de la plataforma en la cual se debe implementar las siguientes acciones:

- Implementar una identificación coherente.
- Implementar descripción en las imágenes.
- Implementar lenguaje claro.
- Eliminar las herramientas de ampliación y cambio de contraste.

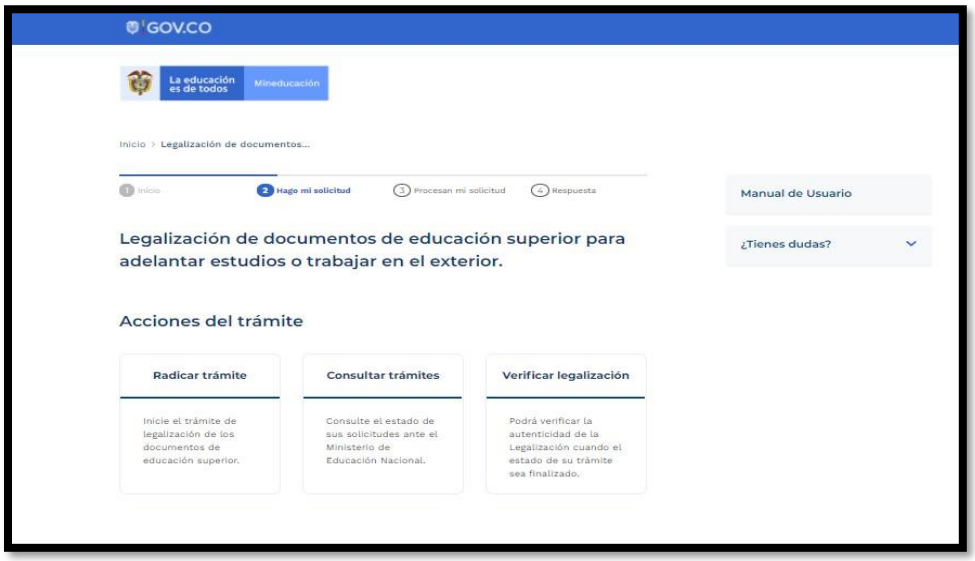
Enlace:
http://convalidacionesbasica.mineducacion.gov.co/TMS.Solution.MENCONV/(SwgUB8M7)/CV/es/Home/Inicio

CONVALIDACIONES EDUCACION SUPERIOR

Se realizo el ajuste de los nombres adecuados de los enlaces, orden y descripción detallada de los campos de los formularios y la identificación coherente en la pestaña del indicador. **Nivel de Cumplimiento 100%**

Enlace: https://convalida.mineducacion.gov.co/SedeElectronica/es

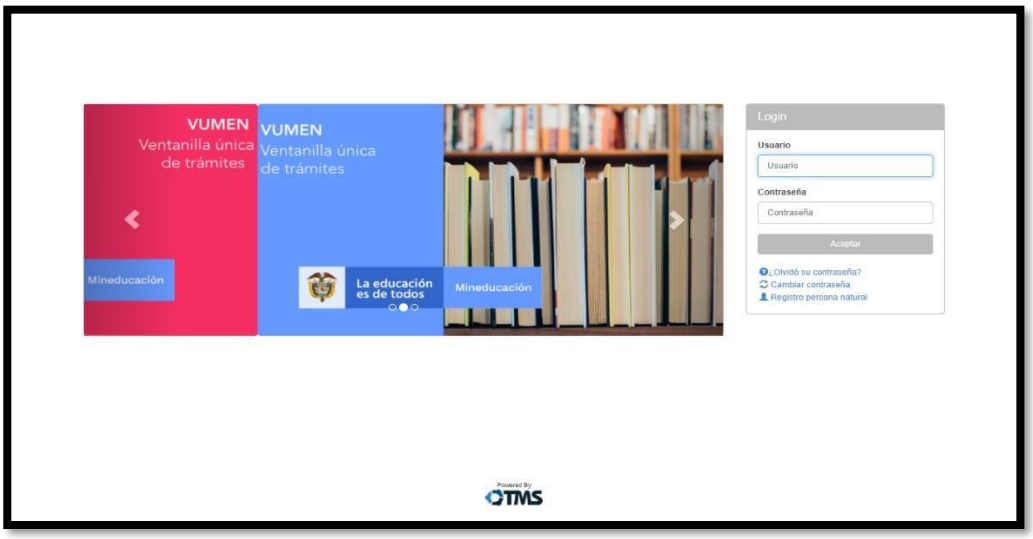
Legalización de Documentos de Educación Superior



Se realizo el ajuste al orden de los encabezados, jerarquización de los títulos, cambio de idioma, descripción de las imágenes y el UTF-8 **Nivel de Cumplimiento: 100%**

Enlace: https://www.legalizaciones.mineducacion.gov.co/legalizacion/index.jsp

Ventanilla Única de Trámites – VUMEN



Se realizó el diagnóstico de la plataforma en la cual se debe implementar las siguientes acciones:

- Identificación coherente en la pestaña del navegador, por ejemplo: Página de inicio – VUMEN – Ministerio de Educación Nacional.
- Incluir en los títulos las jerarquías (h1, h2, h3...)
- Implementar lenguaje claro, por ejemplo: colocar Ingreso en vez de “Login”.
- Incluir alternativa textual en las imágenes.
- Establecer orientaciones antes de llenar los formularios.
- Incluir descripción detallada en los campos de formularios (placeholder).
- Cambiar el Captcha por uno más accesible, por ejemplo, el Captcha de Google.

Enlace: https://vumen.mineducacion.gov.co/VUMEN/validacion.asp

PORTAL COLOMBIA APRENDE

Se implementó lenguaje claro en los contenidos del sitio, se ajustaron las jerarquías de los títulos y se renombraron algunos enlaces que presentaban inconsistencias, se publicó el encabezado y pie de página. **Nivel de Cumplimiento 100%**

Finalmente, como producto de la implementación de los lineamientos de accesibilidad en la página web, a continuación, se presentan los trámites que cumplen al 100% con estos criterios:

- Reconocimiento de intérpretes oficiales de lengua de señas colombiana – español
- Aprobación de programas de becas de instituciones de educación superior colombianas.

Capítulo 3.
Implementación Ley 2052 de 2020

Dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 ***"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*** el Ministerio de Educación Nacional ha establecido a través de la Resolución 10491 de 2019 la implementación de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión entre las que se incluye la política de Racionalización de Trámites la cual se desarrolla en los siguientes Procedimientos:

1. Procedimiento PM-PR-10 de Diagnóstico Integral

2. Procedimiento PM-PR-03 de Tratamiento del Producto o servicio No Conforme
3. Procedimiento PM-PR-02 de Gestión de Planes de Mejoramiento
4. Procedimiento PM-PR-04 de Revisión por la Dirección

A través de estos cuatro procedimientos se hace la identificación de las oportunidades de mejora en trámites y servicios, la definición de planes de mejora y el monitoreo de avances en las políticas de gestión desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, incluyendo la política de racionalización de trámites con un enfoque hacia la atención de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, conforme a los resultados del análisis de las quejas y reclamos, las auditorías internas, las encuestas de satisfacción, los cambios normativos y los ejercicios de participación ciudadana realizados a través de grupos focales (se adjunta el informe de grupos focales realizados en 2021 para los tres trámites de mayor demanda).

Conforme a lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, las oportunidades de mejora que se identifican en cada vigencia se consignan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los componentes de Servicio al Ciudadano y en la matriz de Racionalización de Trámites.[14]

Como parte de la implementación de la Ley en el año 2021, la entidad realizó las siguientes acciones:

Definió los siguientes frentes de trabajo:

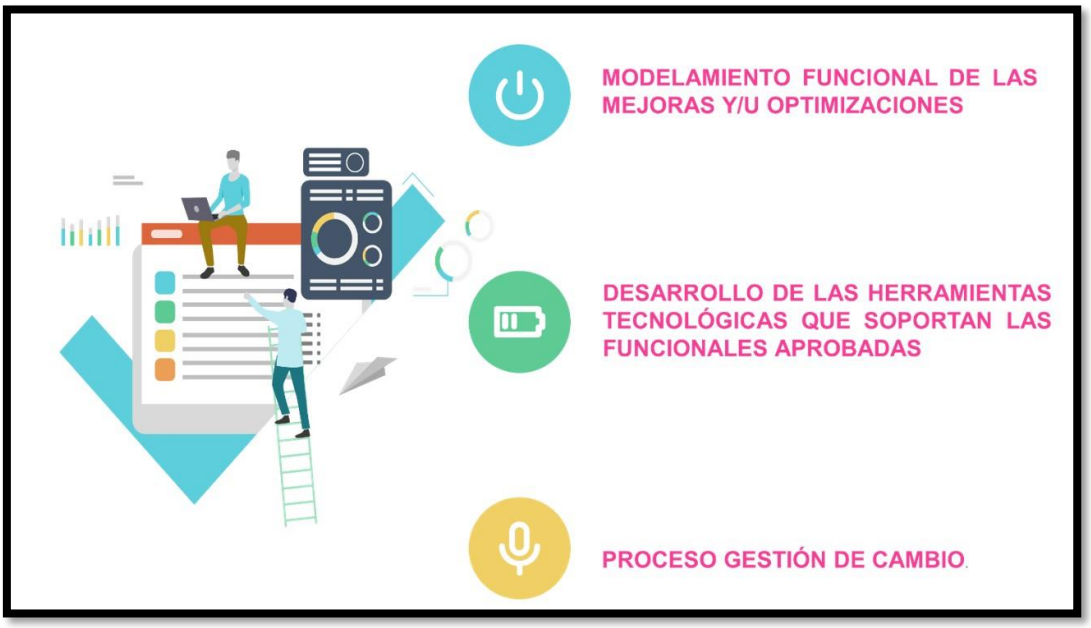
a) la automatización de la gestión de actos administrativos como procedimiento interconectado de los trámites institucionales de la ventanilla hacia adentro y con un alto impacto en la experiencia de servicio de los usuarios para conocer la decisión de la entidad frente a su requerimiento

b) la interoperabilidad de dos trámites institucionales con carpeta ciudadana
c) implementación de la herramienta CRM-Dynamics priorizando el procedimiento de Asistencia Técnica.

Para cada frente de trabajo se definió una hoja de ruta que contenía las siguientes acciones:

A. Modelamiento funcional de las mejoras y/u optimizaciones
B. Desarrollo de las herramientas tecnológicas que soportan las funcionales aprobadas
C. Proceso gestión de cambio

[14] Memora implementación Ley 2052 de 2020



Lo anterior se realizó con un equipo multidisciplinar y usando metodologías ágiles.

1. Desarrollo de mesas de seguimiento, sincrónicas y asincrónicas, sobre los avances de los tres proyectos en el marco de la implementación de la Ley 2052. Dichos espacios estaban conformados por los equipos de la Oficina de Tecnología e Información, la Unidad de Atención al Ciudadano y Subdirección de Desarrollo Organizacional. Las sesiones dieron inicio el 14 de mayo y finalizaron el 23 de diciembre de la misma vigencia.

2. Desarrollo de la ruta de gestión de cambio de dicho que contempló: a) expedición de la circular 18 en la cual con los lineamientos frente a la gestión de actos administrativos b) Socialización a toda la entidad sobre Ley 2052 de 2020 c) implementación formato en el cual se documente las causas que originan el incumplimiento d) acompañamiento formulación e implementación de acciones a dependencias con incumplimientos recurrentes e) Seguimiento al cumplimiento de los tiempos señalados en los lineamientos de la circular f) incentivos a la mejora y comparendos pedagógicos. Lo anterior se estableció en línea de transición sobre la gestión actos administrativos y proceso de gestión de cambio.

En el marco de lo anterior, se generó la socialización sobre los conceptos principales e impacto de la Ley 2052 de 2020 en la gestión diaria. En total se realizaron 7 espacios, con un total de 708 asistentes, es decir, es 57% de los colaboradores de la Entidad.

A continuación, se presenta la relación de cada una de las sesiones realizadas y la cantidad de usuarios:

Fecha	Cantidad
25/08/2021	93
27/08/2021	4
20/09/2021	48
21/09/2021	100
19/10/2021	187
20/10/2021	98
21/10/2021	129
17/11/2021	49
Total general	708

Al finalizar la vigencia se alcanzaron los siguientes logros:

a) Modelamiento de requerimientos funcionales y no funcionales, así como definición de historias de usuario para conectar con carpeta ciudadana con los trámites de convalidaciones de educación superior y educación media y básica. Lo anterior, en acompañamiento de la Agencia Nacional Digital.

b) Diseño, ejecución de pruebas funcionales y capacitación del módulo de asistencia técnica en la herramienta CRM Dynamics.

c) Modelamiento, diseño y parametrización de la herramienta, definición de servicios de interoperabilidad y primeras pruebas funcionales de la herramienta de automatización para la gestión de los actos administrativos.[15],

Implementación de RPA/ICR para el sistema de información de Convalidaciones de Educación Superior

El proyecto tiene por objeto integrar las tecnologías de Automatización Robótica de Procesos - RPA con el Reconocimiento Inteligente de Caracteres - ICR o Reconocimiento Óptico de Caracteres – OCR, según a las capacidades requeridas para optimizar el manejo de los recursos del Ministerio de Educación y optimizar el flujo del sistema de información CONVALIDA de la siguiente manera:

El proceso implementado de Convalidaciones de Educación Superior en BIZAGI, el cual soporta las actividades que realiza el grupo de convalidaciones. Para este flujo que funciona correctamente se ha identificado que el uso de tecnología 4RI puede apoyar y optimizar los recursos humanos del Ministerio de Educación y dar una mayor agilidad a las actividades que se realizan, automatizando unas acciones específicas por medio de la tecnología de BOT que provee la plataforma UI-PATH. Estas acciones están encaminadas al apoyo en temas de validación documental para confirmar si la información registrada corresponde a lo requerido por el proceso y para la acreditación se genera el apoyo ingresando a los sistemas de validación de educación a los países extranjeros programados al robot.

CNA - SACES

Esta iniciativa tiene el propósito de iniciar un análisis de las líneas de CNA-Acreditación en alta calidad, con el fin de definir los esfuerzos e insumos que se requieren para las diferentes fases del proyecto, entre las cuales están: diseñar, diagramar, priorizar y automatizar los procesos de acreditación en alta calidad, de acuerdo con requerimientos funcionales, técnicas y evaluaciones de viabilidad de la arquitectura y modelos de datos actuales del Ministerio de Educación.

El proyecto inicia con el levantamiento de la información del proceso de acreditación en alta calidad, tomando como referencia los requerimientos técnicos y funcionales; para posterior priorización de ellos de acuerdo con evaluaciones técnicas y finalizando con la fase de prototipado, automatizado e implementación en su primera iteración.

[15] Contexto de referencia implementación Ley 2052 de 2020

Implementación del módulo de asistencia técnica CRM (customer relationship management) Dynamics

El Ministerio de Educación realizó la implementación del CRM Dynamics con el proceso de asistencia técnica para los actores de valor priorizados en el 2019, Entidades Adscritas y Vinculadas - EAVs, Entidades Territoriales Certificadas - ETC e Instituciones de Educación Superior - IES, con el fin de prestar un servicio de asistencia técnica transversal y optimizado.

Entre las principales características del sistema tenemos las siguientes:

- **VISTA 360 °**: El diseño del CRM permitirá visualizar una vista única de los actores de valor externos, con el fin de analizar mejoras continuas en los servicios prestados para el fortalecimiento de la gestión.

- **Gestión de casos y definición de Roles**: Permite a los actores internos y externos gestionar tramites de acuerdo con los permisos otorgados en la definición de los roles. Respecto a los actores de valor, permiten que realicen una auto gestión para la asignación de usuarios que realizan las solicitudes de Asistencias Técnicas por demanda.

- **Proporciona una perspectiva completa e integral del recorrido de los actores de valor**: Gestionar varias conversaciones al mismo tiempo, manteniendo todo el contexto de los actores de valor y su historial en diferentes canales y a lo largo del tiempo para ofrecer una experiencia onmicanal.

Generación de análisis e Informes: Se puede analizar de forma visual los datos de Microsoft Dynamics CRM y generar paneles e informes detallados para realizar un seguimiento de los indicadores clave de rendimiento

Integración al Portal Único del Estado - GOV.CO

El Portal Único del Estado - GOV.CO es el único punto de acceso digital del ciudadano a todos los trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado, eliminando barreras de acceso y mostrando en un solo sitio web trámites, servicios, información y ejercicios de participación.

De acuerdo con la Resolución 2893 de 2020: "por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones9, el Ministerio de Educación Nacional, en la vigencia 2021, desarrolló acciones relacionadas con la articulación

de su portal institucional y los trámites para la apropiación de estas interfaces. Es así como se cuenta con el trámite de Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior, cumpliendo los lineamientos y adelanta las acciones correspondientes con los demás trámites dispuestos. De igual forma se incluyó en los contratos, gestionados para la vigencia 2022, con proveedores de servicios de tecnología la obligación del cumplimiento de la resolución 2893 de 2020.

Servicios ciudadanos digitales

Son un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

Los Servicios Ciudadanos Digitales dispuestos por MinTIC son: Interoperabilidad que permite el intercambio de información entre entidades públicas, de Autenticación Digital que permite validar la identidad de las personas y de Carpeta Ciudadana Digital que permite acceder a los datos que poseen las entidades públicas de los ciudadanos.

Interoperabilidad en procesos, trámites o servicios de la entidad Xroad.

El Ministerio de Educación Nacional ha trabajado en la identificación de procesos, trámites o servicios que permitan por medio de la plataforma de interoperabilidad Xroad aprovechar las bondades y agilizar el intercambio de información entre las entidades para mejorar la interacción en las necesidades de la ciudadanía. Por lo anterior el MEN trabajó con el apoyo directivo necesario para atender en alianza con MINTIC y la Agencia Nacional Digital las necesidades que se reciben por

demanda de Entidades externas, a continuación, se presentan las acciones más relevantes que se han venido trabajando en este sentido:

Desde el 2020 se ha venido trabajando en el proceso de interoperabilidad de familias en acción con Prosperidad Social -PS a través de la gestión de MINTIC; este proceso contempla varios retos ya que esta integración se realiza en doble vía, donde por parte de PS se consumen dos servicios web requeridos para la homologación de estudiantes y por parte del MEN también se consume un servicio web directamente desde el sistema SIMPADE, par permitir establecer un proceso totalmente digital y ágil entre las dos entidades.

Con apoyo de MINTIC y la Agencia Nacional Digital se trabajó desde el 2020 hasta el 2021 en el trámite de legalizaciones para lograr articular por medio de la plataforma Xroad el proceso de apostilla que se realiza en articulación con el Ministerio de Relaciones Exterior – Cancillería.

De esta misma manera, se ha venido trabajando con las entidades del RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito), CREMIL (Caja de Retiro de las Fuerzas Militares), SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y de esta manera se continúan asociando mas entidades según la demanda.

Carpeta ciudadana digital – CCD

En relación con el servicio de carpeta ciudadana digital, el MinEducación ha incorporado el trámite de legalizaciones de títulos de educación superior para los ciudadanos que necesitan este servicio en el extranjero, para que se haga de forma fácil y transparente por medio de este servicio ciudadano digital. Adicionalmente, se ha trabajado para disponer en esta carpeta el trámite de convalidaciones de títulos de educación superior de pregrado y posgrado y el trámite de convalidaciones de preescolar, básica y media.

Autenticación digital

Respecto a este servicio se ha aprovechado las funcionalidades brindadas por el Portal Único del Estado - GOV.CO el cual permite que un ciudadano por medio de la autenticación digital que brinda pueda acceder a realizar los trámites que ya se encuentren articulados en la plataforma. En este mismo sentido también la plataforma de carpeta ciudadana digital provee la posibilidad del uso de autenticación digital para que la información de los servicios y los tramites que el MEN está articulando permitan ser visualizados por el ciudadano una vez cumpla los requisitos de autenticación requeridos por MINTIC.

BLOCKCHAIN

En Colombia, el Ministerio de Educación es la autoridad que reconoce qué Instituciones de Educación Superior (IES) están legalmente autorizadas para ofrecer servicios educativos y los programas de formación que pueden ofrecer. Sin embargo, la certificación de obtención del título y el acta de grado de un programa académico es responsabilidad de las IES.

Por lo anterior, el Ministerio de Educación continúa adelantando el proyecto por medio del aprovechando de las redes de BlockChain para validar los títulos y actas de grado digitales de un modo rápido y en el que se pueda confiar. Esta solución consta de:

• Una interfaz de usuario que permita consultar los datos y las transacciones creadas para validar si pueden crear los datos. Esta interfaz estará a cargo Oficinas de Registro Académico – ORA y tiene como objetivo asegurar que la solución permita las ORA y otros usuarios en el futuro auditar los cambios en los datos registrados.

• Un portal web que permita a los titulados generar una URL que, una vez compartida con un tercero, permita la validación de los datos entregados mientras se conserva la privacidad de la información.

Acciones realizadas en 2022 en la implementación de la Ley 2052 de 2020.

Para la vigencia 2022 y en el marco de lo señalado en el Decreto 088 de 2022, el Ministerio requirió diseñar, priorizar e implementar iniciativas de digitalización para optimizar los procedimientos de su modelo operacional, lo que implica:

- Analizar los flujos de los 163 procedimientos modelados por la entidad en BPMN (Business Process Model and Notation) en el año 2019 y proponer la ruta de automatización a dos años, estableciendo criterios de priorización.
- Documentar en BPMN los 31 procedimientos creados entre 2020 y 2022 e incluirlos en la ruta de automatización a dos años.
- Establecer los recursos y las especificaciones técnicas y funcionales para la implementación de los procedimientos que se prioricen para 2022-2023.
- Automatizar los procedimientos o actividades que generen mayor beneficio y menor dificultad, y que puedan desarrollarse a través de las tecnologías con las que cuenta la entidad.
- Diseñar e implementar la estrategia de gestión del cambio, proporcionando las herramientas técnicas y metodológicas que se requieran.

En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de los procedimientos del modelo operacional de la Entidad:

Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional

La ruta contempla las siguientes acciones:

1. Identificar y priorizar las posibilidades de automatización

Seleccionar aquellos procesos que son más adecuados para la automatización. Los procesos puntuales y coyunturales son menos adecuados porque no se puede aprovechar todo el potencial de la automatización y la relación coste- beneficio no estaría equilibrada. En consecuencia, los procesos repetitivos y claramente definidos están predestinados a la automatización. También los procesos centrales de una organización son especialmente adecuados, ya que deben llevarse a cabo con la mayor rapidez y sin errores.

Lo anterior implica entender entre otras cosas:

• ¿Qué pasos tiene el procedimiento manual?
• ¿Cuánto tiempo tarda el proceso por término medio?
• ¿Qué personas están involucradas?

Posteriormente, se debe implementar herramientas que permitan identificar las iniciativas de digitalización y automatización, los efectos esperados, el nivel de beneficio, el nivel de dificultad, los recursos necesarios, como se visualiza en la siguiente tabla:

Nombre de la iniciativa	**Efecto deseado**
Descripción de la iniciativa	**Acciones clave y responsables**
Tipo de racionalización ○ Racionalización administrativa ○ Racionalización tecnológica ○ Racionalización normativa	**Recursos necesarios**
Nivel de beneficio Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la iniciativa. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	**Nivel de dificultad** Nivel de esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El resultado permitió establecer un mapa de cuatro estadios de prioridad:

2. Seleccionar la herramienta de automatización adecuada.

Elegir una herramienta que sea fácil de entender y de uso intuitivo; después de todo, muchos de sus usuarios tienen poca o ninguna experiencia con este tipo de herramientas de automatización. También es ventajoso elegir una herramienta que no requiera una cantidad innecesaria de recursos informáticos, ya que éstos suelen ser muy escasos y estar muy ocupados en las empresas. Actualmente el Ministerio

cuenta con paquete de office 365 y dentro de las opciones que tiene para implementar iniciativas se encuentran las siguientes herramientas:

- Power Apps
- Power Automate
- Sharepoint
- Azure
- Power BI

3. Definir y modelar el proceso óptimo para ser automatizado

Las soluciones propuestas a los problemas anteriores deben tenerse en cuenta en el nuevo proceso y éste debe rediseñarse si es necesario. Lo ideal es modelar el proceso en el lenguaje de modelado BPMN 2.0, reconocido internacionalmente, ya que es entendido por un gran número de usuarios y se considera el estándar en muchas partes del mundo. Al modelar, asegúrese de no olvidar ningún paso del proceso y de trazar el flujo completo del mismo.

4. Implementar, comprobar y lanzar la automatización

En esta etapa se implementan las iniciativas, se prueban para descubrir y corregir errores, se muestra cómo funciona las herramientas con las áreas entrarán en contacto en el futuro.

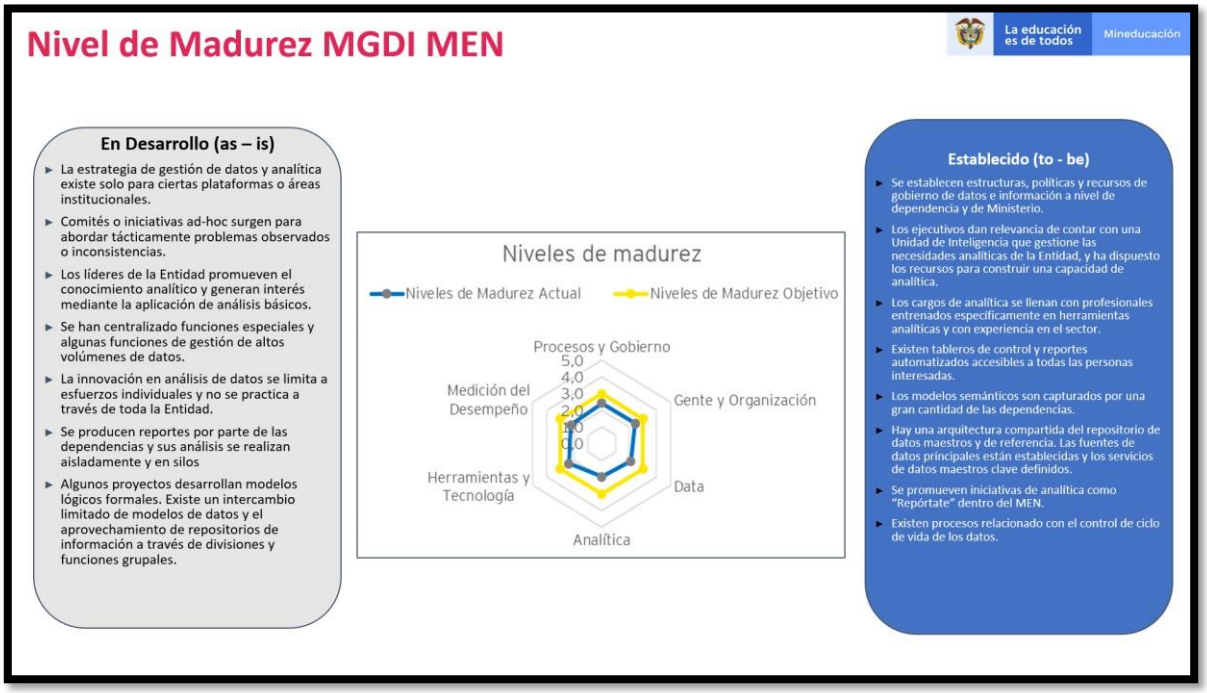
5. Supervisar y medir KPI

En esta actividad se debe supervisar el rendimiento de la automatización del proceso y ajustar los procesos si es necesario. Compruebe si los procesos están logrando sus objetivos y dónde sigue habiendo problemas.
Frente 3: acompañamiento para la implementación del Modelo de Gobierno de Datos del MEN (implementación dominios)

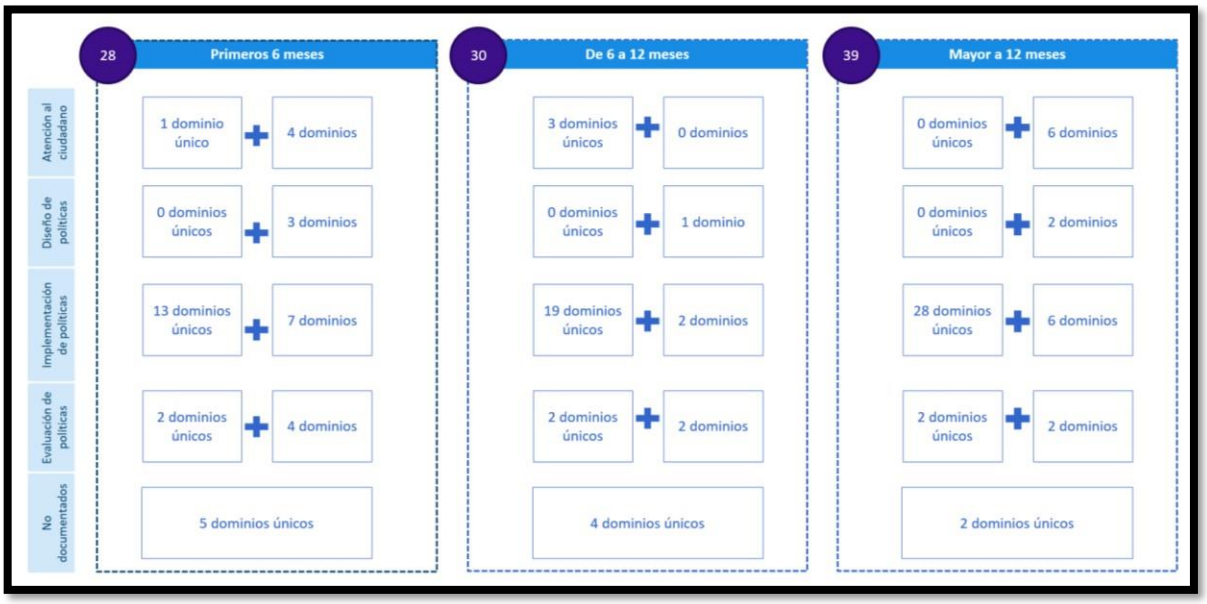
De acuerdo con los resultados obtenido el Índice de Gestión y Desempeño Institucional, la Entidad ha generado acciones enfocadas al mejoramiento de los siguientes componentes de la analítica institucional: toma de decisiones basadas en datos, analítica institucional para la toma de decisiones y la eficacia organizacional.

Con el objetivo de masificar los avances en estos componentes, durante el año 2020, el Ministerio diagnosticó bajo el marco de referencia DAMA (Data Management-DMBoK), como un habilitador que permite fortalecer la analítica institucional para ejecutar los procesos y tomar decisiones de manera más eficiente. Dicho modelo se enfoca en definir mecanismos claros para la recolección, procesamiento y entendimiento de la información de manera ágil.

Como resultado del diagnóstico, la entidad encontró que su nivel de madurez es “En desarrollo” y generó una hoja de ruta, a alto nivel, para movilizar su desempeño a un nivel “establecido”, en la siguiente imagen se observa el resultado de la evaluación realizada por la entidad.



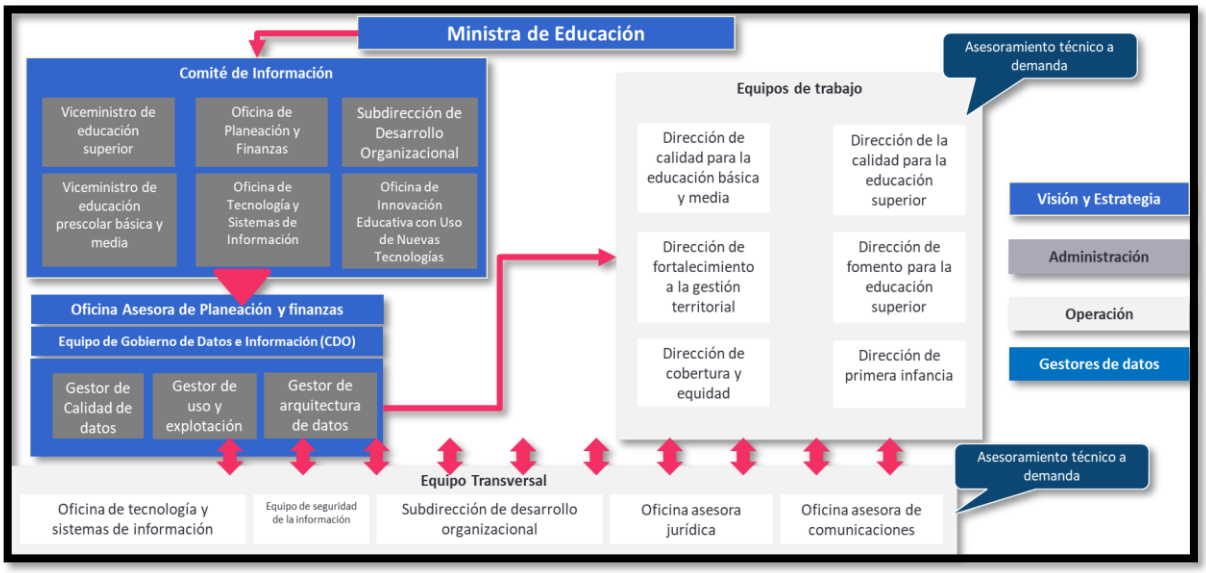
Asimismo, se identificaron 97 dominios, los cuales siguieron los cinco (5) pilares: similitud de la información, estandarización/normalización de accesos, identificación de la clase de dominio (maestro, transaccional, derivado), alineación de modelo de gestión y líder o gestor de información, los cuales se agrupan de la siguiente manera:



Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con el contexto organizacional, el Ministerio adoptó un Modelo de Gobierno de Datos transversal a toda la entidad, tipo “centralizado”, que implica que todos los lineamientos, sean emitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, la cual ejercerá control y seguimiento al resto de unidades del MEN, las cuales deberán apropiar las actividades señaladas en los estándares definidos. De esta manera se contará con un único punto de control y de decisión con las diferentes dependencias del MEN, lo anterior implica:

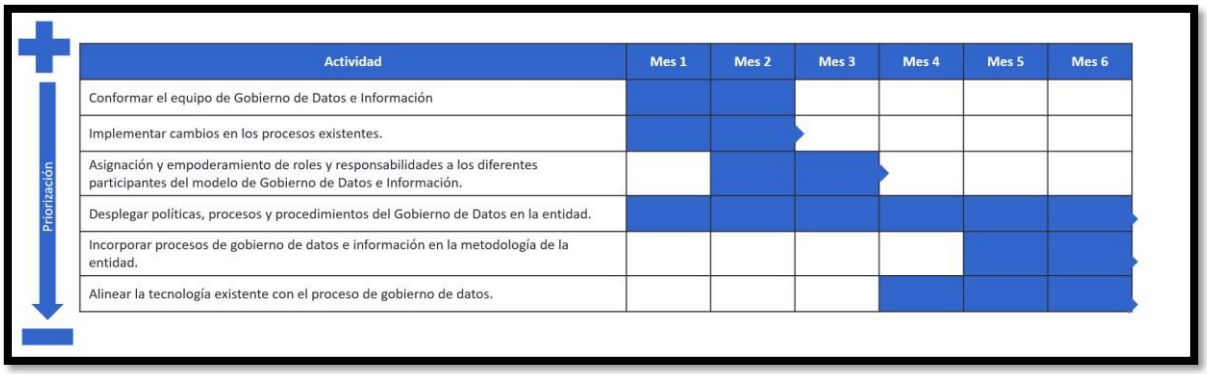
- Todos los roles de gestión de datos se reportan al Equipo de Gobierno de Datos e Información.
- Las prioridades de datos están definidas por el Equipo de Gobierno de Datos e Información

Así las cosas, el esquema organizacional está conformado por un equipo de gobierno de datos e información **con** responsabilidad general sobre los datos y una **estructura de gobierno a nivel de dominio** con responsabilidad sobre los datos asociados a cada dominio de información, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Dentro de los elementos que fueron incorporados al Modelo se encuentra lo relacionado con la política de Información Estadística bajo los requisitos de la norma técnica colombiana NTC PE 1000: 2017, la cual fue incorporada en 2019 al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para que las entidades definan objetivos, metas y acciones para organizar y fortalecer la información estadística, de manera que esta impacte la toma de decisiones, asegurando la disponibilidad, la calidad, la accesibilidad, el uso de la información estadística; así como la gestión y el aprovechamiento de registros administrativos. Esta se está implementando en los registros administrativos y de las operaciones estadísticas con mayor impacto en el sector (SIMAT, SNIES y Docentes) y se está entrenando a los colaboradores involucrados en estos para fortalecer sus competencias.

Con el fin de implementar el Modelo, se definió un cronograma de corto plazo que contemplan las siguientes de actividades:



Finalizada esta etapa se espera que en la entidad tenga:

- Políticas, procesos y procedimientos diseñados, implementados y comunicados dentro del MEN.
- Asignación de roles y responsabilidades con funcionarios que ya se encuentran en el MEN o nuevas contrataciones.
- Disponer herramientas de software que permitan el cumplimiento y los procesos establecidos en Gobierno de Datos e Información.

De acuerdo de dicho contexto y como resultado de la estructuración y adopción del Modelo, en el año 2021, se aprobó y formalizó la documentación[16] que presenta en el siguiente esquema:

Tipo de documento	Nombre	Código	Objetivo
Modelo	Modelo - Gobierno de datos	PL-MO-01	Establecer los lineamientos de Gobierno de Datos dentro del Ministerio de Educación Nacional - MEN- que permitan definir claramente el esquema para la toma de decisiones, los mecanismos de verificación, de monitoreo, de control y de seguimiento; relacionado con la producción, la manipulación y el uso de los datos en el marco de la gestión institucional.
Procedimiento	Procedimiento - Administrar el modelo de gobierno de datos e información MGDI	PL-PR-18	Crear y modificar los componentes del Modelo de Gobierno de Datos e Información, a partir de la identificación de necesidades de

[16] Para revisar el detalle de los documentos, el interesado debe ingresar al enlace que se relaciona y digitar el código que se encuentra en la tabla No. 1. Enlace: https://sig.mineducacion.gov.co/portal/

Tipo de documento	Nombre	Código	Objetivo
			negocio, prácticas líderes y análisis del estado actual del mismo.
Procedimiento	Procedimiento - Controlar la calidad de datos	PL-PR-19	Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la data, ejecutando las reglas de calidad de datos y corrección de los hallazgos encontrados
Procedimiento	Procedimiento - Gestionar dominios de información	PL-PR-20	Implementar o modificar los dominios de información, incluyendo la alineación con las actividades de gestión de datos.
Procedimiento	Procedimiento - Gestionar los indicadores del modelo de gobierno de datos e información-MGI-	PL-PR-21	Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en los datos ejecutando las reglas de calidad de datos y corrigiendo los hallazgos encontrados.
Procedimiento	Procedimiento - Gestionar datos e información	PL-PR-22	Planear, controlar y dar soporte a los activos de datos en todo el ciclo de vida de los datos, desde la creación y adquisición hasta el archivo y limpieza. Al igual que diseñar, implementar y mantener soluciones tecnológicas para satisfacer las necesidades de datos del Ministerio de Educación permitiendo la utilización de estos para la toma de decisiones.
Procedimiento	Procedimiento - Gestión analítica	PL-PR-23	Construir y probar las soluciones de BI y analítica, cumpliendo con los requerimientos de las partes interesadas, así como con los lineamientos arquitectónicos.
Procedimiento	Procedimiento - Gestión de la Información Estadística del Sector Educación	PL-PR-05	Realizar la gestión de la información estadística del sector educación que compete al Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con la normativa vigente y los lineamientos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE
Procedimiento	Procedimiento - Auditoría de Datos de los Sistemas del MEN para la Generación de Información Estadística Sectorial	PL-PR-06	Asegurar la calidad de la información asociada a las operaciones estadísticas del MEN, mediante auditorías de verificación realizadas a los datos recolectados por las diferentes fuentes, orientadas a satisfacer las necesidades de información de usuarios y partes interesadas.

Tabla 1: Relación documentos del Modelo de Gobierno de Datos

Por lo tanto, para la presente vigencia 2022, el Ministerio requirió realizar el despliegue de las políticas, procesos y procedimientos del Modelo de Gobierno de Datos en los primeros 28 dominios y establecer la hoja de ruta (de acuerdo con la experiencia adquirida con el primer grupo), para los 69 faltantes.

En ese sentido, la empresa seleccionada acompañó técnicamente al líder del proceso en todas las acciones necesarias que permitieron en su cotidianidad la aplicación los documentos que soportan el Modelo, a través de las siguientes acciones:

- Desarrollo de talleres para que los equipos de los procesos comprendan: cuáles son los dominios que le corresponden, cuál es su rol como líderes de dominio y qué otros actores existen en el modelo.
- Desarrollo de talleres para que los líderes de dominio comprendan de manera clara la aplicación de los procedimientos del modelo en su gestión y definan la matriz RACI (responsable, autoridad, consultor, informado) para cada uno de los procedimientos en los dominios en los que son líderes.
- Desarrollo de talleres para que los líderes de dominios generen y/o normalicen instrumentos que permitan implementar los procedimientos en su gestión, en el marco del modelo.
- Desarrollo de talleres para aplicar instrumentos que permitan medir el nivel de madurez del dominio y se definan acciones para el mejoramiento continuo.
- Diseñar e implementar estrategias de gestión del cambio, proporcionando las herramientas técnicas y metodológicas que se requieran.[17]

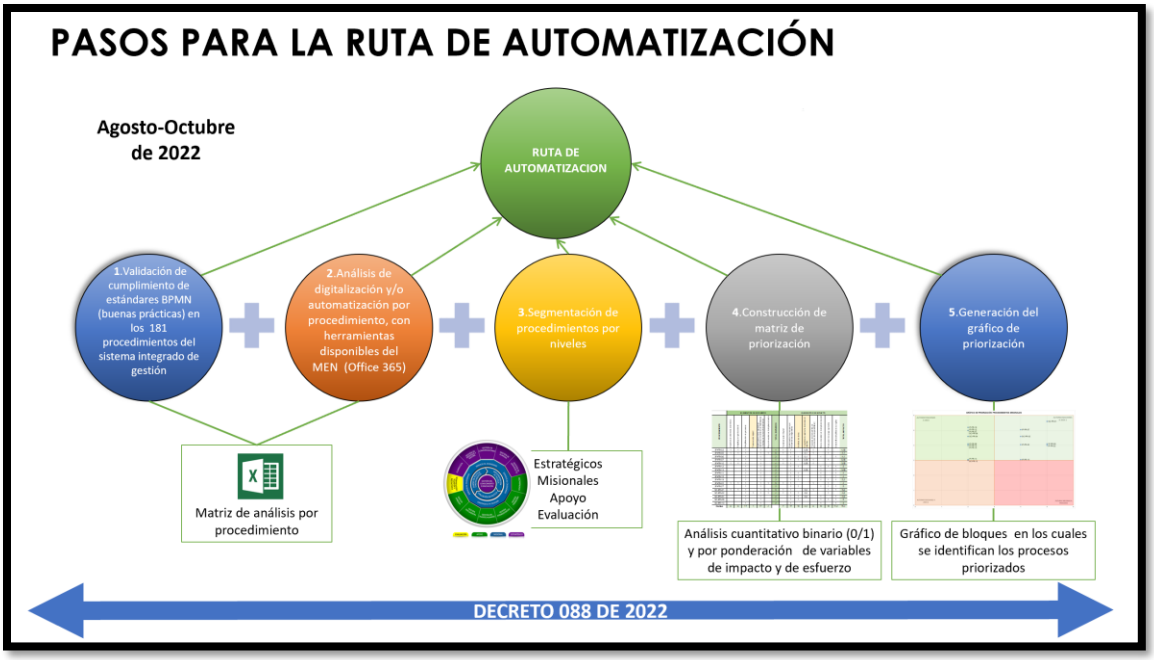
Automatización y Digitalización 2022

Para la vigencia 2022 y con el apoyo del consorcio Beta Group, se planteó la ruta de automatización que realizará el Ministerio, en pro de darle cumplimiento a lo estipulado en la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022:

El contrato de la firma consultora tuvo por objetivo “Diseñar y acompañar bajo criterios técnicos la intervención a los procesos priorizados, a través de las estrategias, metodologías y herramientas requeridas para la mejora de los componentes críticos” y constó de cuatro frentes:

- Análisis de capacidades organizacionales
- Ruta de automatización de procesos
- Implementación Gobierno de datos
- Implementación Sistema de Gestión Antisoborno

De acuerdo con esto, y en el marco del objeto contractual, BETA, modeló en BPMN un total de 42 procedimientos y analizó 139 procedimientos que ya estaban modelados



METODOLOGÍA PARA LA PRIORIZACIÓN

Definición de variables y componentes

VARIABLES

ESFUERZO

Son aquellos criterios aplicables a las propuestas de mejora que requieren gestión adicional por parte del MEN en cuanto a recursos humanos, tiempo y proyectos para que estas implementaciones generen los resultados esperados.

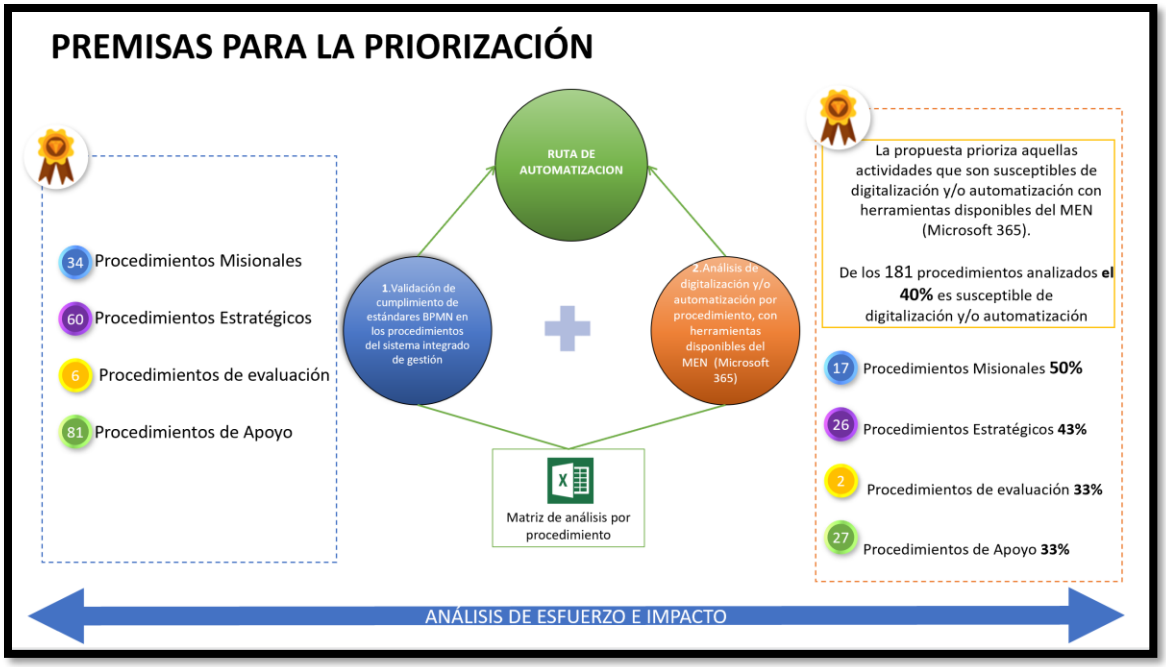
IMPACTO

Son aquellos criterios que agregan valor, generando algún grado de reconocimiento, aceptabilidad e innovación. Constituye evidencia de cumplimiento para alguna de las políticas de gestión de MIPG evaluadas en FURAG.

COMPONENTES

1. Arquitectura orientada a servicios
2. Despliegue organizacional
3. Simplificación de procesos
4. Preservación digital
5. Optimización de la capacidad operativa en términos de habilidades y manejo de nuevas herramientas
6. Mayor inversión en la implementación

1. Transformación Digital
2. Optimización de procesos y/o herramientas disponibles
3. Analítica de datos
4. Cumplimiento ágil de la demanda en trámites
5. Optimización de herramientas disponibles
6. Procesos de intercambio de información (Interoperabilidad)
7. Menor inversión en la implementación
8. Reducción de carga operativa
9. Desarrollos simplificados y ágiles



METODOLOGÍA PARA LA PRIORIZACIÓN

Definición de variables y componentes

VARIABLE DE ESFUERZO		
COMPONENTES DE ESFUERZO	DESCRIPCIÓN	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN
1. ARQUITECTURA ORIENTADA A SERVICIOS	Herramienta metodológica que permite crear aplicaciones mediante servicios con el fin de comunicarlos entre si y facilitar su interacción con otros lenguajes o componentes.	Binario 1: Cuando la mejora propuesta lo requiere 0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem
2. DESPLIEGUE ORGANIZACIONAL	Gestión que se debe realizar para socializar la mejora propuesta a los funcionarios del MEN, con el fin que esta sea apropiada y adoptada por los mismos en sus actividades diarias.	
3. SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	Conjunto de actividades que se deben realizar sobre los procedimientos y modelos relacionados con la mejora propuesta, con el fin de actualizarlos y ajustarlos con los cambios generados.	
4. PRESERVACIÓN DIGITAL	Gestión que se debe realizar en caso que la mejora conlleve a cambios documentales en el sentido de digitalizar documentos físicos o eliminar formatos digitales que se puedan automatizar.	
5. OPTIMIZACIÓN DE LA CAPACIDAD OPERATIVA EN TÉRMINOS DE HABILIDADES Y MANEJO DE NUEVAS HERRAMIENTAS	Plan de capacitación que se debe proyectar para los funcionarios que estén directamente relacionados con los procedimientos que se van a optimizar, en el sentido de brindarles las aptitudes necesarias para desarrollar las actividades optimizadas con las herramientas de digitalización y/o automatización.	
6. MAYOR INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN	Aspectos de tiempo (personal requerido) y presupuesto (costos) que se deben tener en cuenta para la implementación de actividades requeridas para la mejora propuesta.	

	ELEMENTOS DE ESFUERZO						
PROCEDIMIENTO	Arquitectura orientada a servicios	Despliegue organizacional	Simplificación de procesos	Preservación digital	Optimización de la capacidad operativa en términos de habilidades y manejo de nuevas herramientas	Mayor inversión en la implementación	TOTAL ESFUERZO
IP-PR-03	1	1	1	0	1	0	4

METODOLOGÍA PARA LA PRIORIZACIÓN

Definición de variables y componentes

VARIABLE DE IMPACTO		
COMPONENTES DE IMPACTO	DESCRIPCIÓN	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN
1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Es la herramienta mediante la cual se integra la tecnología digital en todos los procedimientos de una organización, buscando la generación de valor agregado a los clientes o usuarios finales y el cambio cultural.	Binario 1: Cuando la mejora propuesta lo requiere 0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem
2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y/O HERRAMIENTAS DISPONIBLES	Las propuestas generarán optimización de los procesos actuales en cuanto a tiempos de ejecución, calidad de los resultados obtenidos y mayor utilización de las herramientas disponibles, sin tener que invertir en la adquisición de otras herramientas en el mercado.	
3. ANALÍTICA DE DATOS	Oportunidad de obtener valor agregado de las bases de datos e información general que generan los procedimientos, de esta manera se podrá realizar análisis precisos, confiables y en tiempo real, sobre los procedimientos.	
4. CUMPLIMIENTO ÁGIL DE LA DEMANDA EN TRÁMITES	Análisis del nivel de impacto que el procedimiento en el cual se realiza la propuesta de digitalización y/o automatización tiene sobre los trámites de la entidad, ya sea de manera directa o mediante cadena de procesos.	Ponderación de la cantidad de trámites representativos (mayor demanda) sobre el total de trámites registrados en SUIT
5. PROCESOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (INTEROPERABILIDAD)	Incursión y modernización de los intercambios de información de la entidad, tanto a nivel interno como externo, lo cual generará un impacto positivo en los objetivos anuales y en la optimización de procesos.	Binario
6. MENOR INVERSIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN - EFICIENCIA	Las propuestas generan un impacto significativo , sin que lo anterior conlleve a un mayor uso de recursos físicos y/o costos .	1: Cuando la mejora propuesta lo requiere
7. REDUCCIÓN DE CARGA OPERATIVA	La implementación de las propuestas supone la eliminación de actividades manuales, lo cual alivia la carga operativa en el desarrollo de los procedimientos.	0 : Cuando la mejora propuesta no requiere este ítem
8. DESARROLLOS SIMPLIFICADOS Y ÁGILES	La propuesta aporta flexibilidad en los desarrollos requeridos, disminuyendo tiempos y líneas de código.	

ELEMENTOS DE IMPACTO								
Transformación Digital	Optimización de procesos y/o herramientas	Analítica de datos	Cumplimiento ágil de la demanda en trámites	Procesos de intercambio de información	Menor inversión en la implementación	Reducción de carga operativa	Desarrollos simplificados y ágiles	TOTAL IMPACTO
1	1	0	0,05	1	0	1	0	4,05

Total Trámites: 20

Total Trámites relacionados con procedimiento: 19

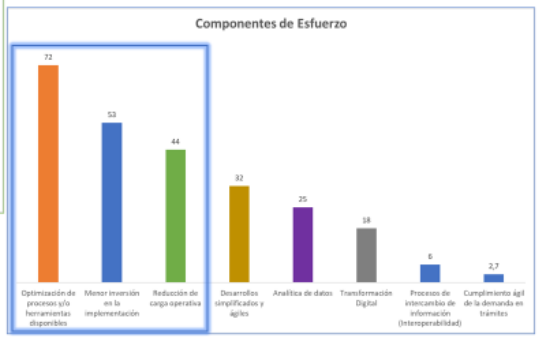
Trámites Representativos: 11

Trámites que han tenido 15 o más solicitudes hasta junio de 2022

11 ÷ 20 = 0,55

ANÁLISIS COMPONENTES

Componentes con mayor frecuencia en el análisis



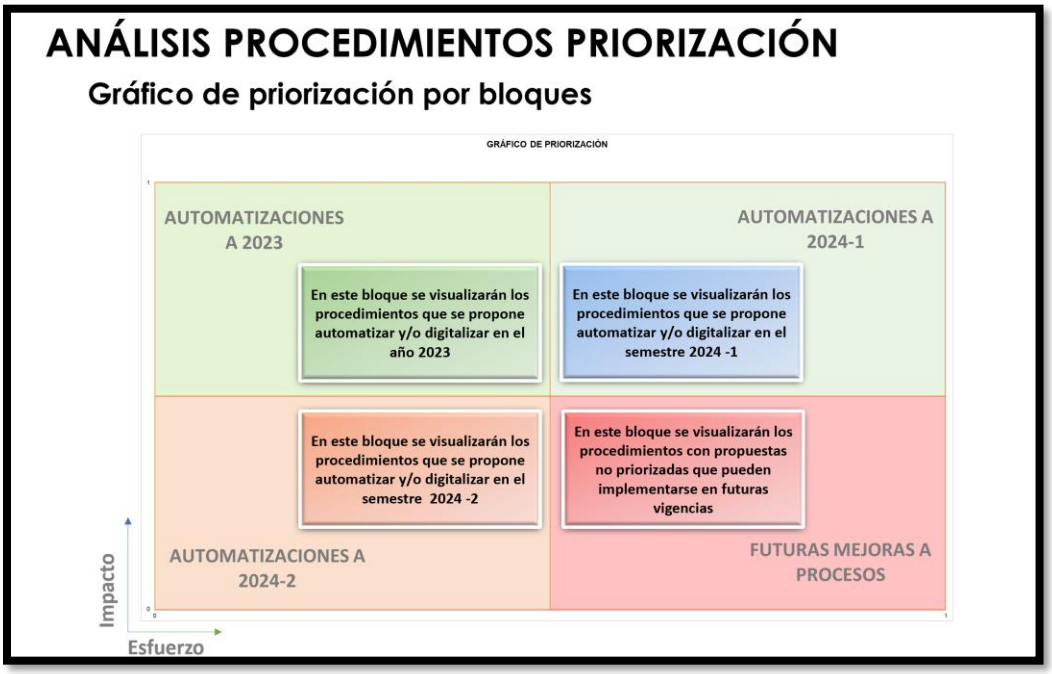
A continuación, se presentan los procedimientos misionales que tienen relación con algún trámite:

- IP-PR-03 Operación Básica para el Aseguramiento de la Calidad
- IP-PR-05 Convalidación de Títulos de Educación Superior Obtenidos en Instituciones Extranjeras de Pregrado o Postgrado
- IP-PR-06 Convalidación u Homologación de Títulos de Educación Preescolar Básica y Media Obtenidos en el Exterior

- IP-PR-07 Acreditación de Instituciones
- IP-PR-10 Registro e Inscripción de Rectores y Representantes Legales de Instituciones de Educación Superior Privadas
- IP-PR-13 Seguimiento Preventivo a Instituciones de Educación Superior
- SC-PR-01 Prestación de la atención al ciudadano
- SC-PR-02 Gestión PQRSD
- SC-PR-04 Gestión de actos administrativos

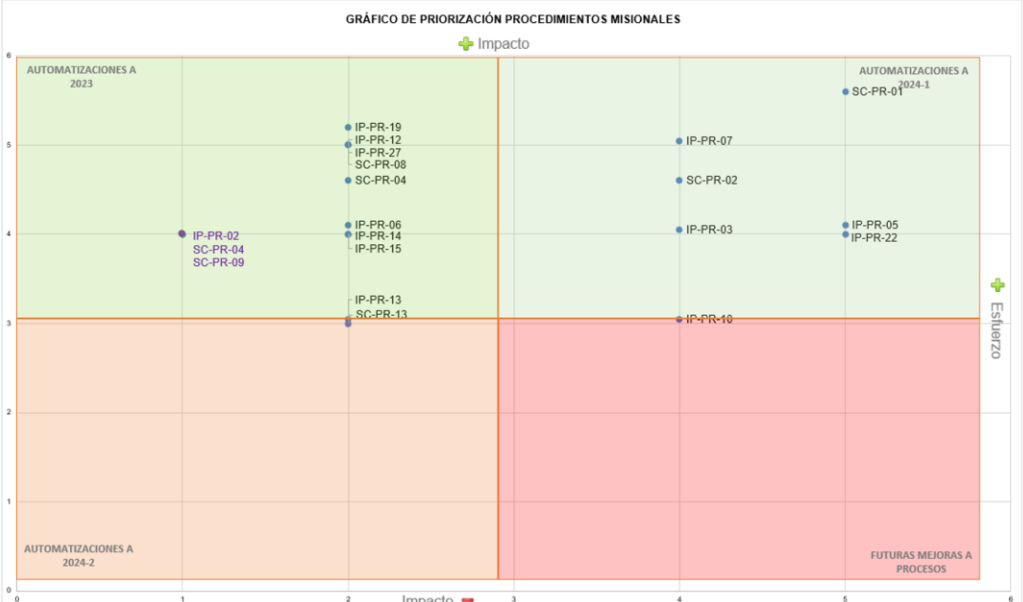
Estratégicos

- ST-PR-05 - Procedimiento Gestión de Solicitudes



Gráfica de priorización procedimientos misionales

Gráfico de priorización procedimientos Misionales



Esta priorización se realizó teniendo en cuenta los tiempos de cumplimiento que estipula el Decreto 088 de 2022.

ANÁLISIS AUTOMATIZACIÓN

Estadísticas globales y por nivel

19%	35	Procedimientos priorizados para automatizar para el 2023	Misionales	Estratégicos	Evaluación	Apoyo
			10	3	0	22

Del total de procedimientos

Misionales

Código del documento	Nombre
SC-PR-04	Procedimiento de gestión de actos administrativos
SC-PR-08	Procedimiento de medición de la satisfacción del ciudadano y partes interesadas en el Grupo de Atención al Ciudadano
SC-PR-13	Procedimiento Atención Solicitudes Miembros Congreso de la República
SC-PR-09	Procedimiento de gestión de actos administrativos disciplinarios
IP-PR-02	Procedimiento de Asistencia Técnica
IP-PR-06	Procedimiento de Convalidación u Homologación de Títulos de Educación Preescolar Básica y Media Obtenidos en el Exterior
IP-PR-12	Procedimiento de Seguimiento al Reporte de Derechos Pecuniarios en Educación Superior
IP-PR-13	Procedimiento de Seguimiento Preventivo a Instituciones de Educación Superior
IP-PR-14	Procedimiento - Investigaciones a Instituciones de Educación Superior
IP-PR-15	Procedimiento de Certificación de Deudas Laborales
IP-PR-19	Procedimiento - Monitoreo y seguimiento al uso de los recursos financieros del Sistema General de Participaciones
IP-PR-27	Reorganización de la oferta educativa y optimización de la planta de cargos de los EE de las ETC

Estratégicos

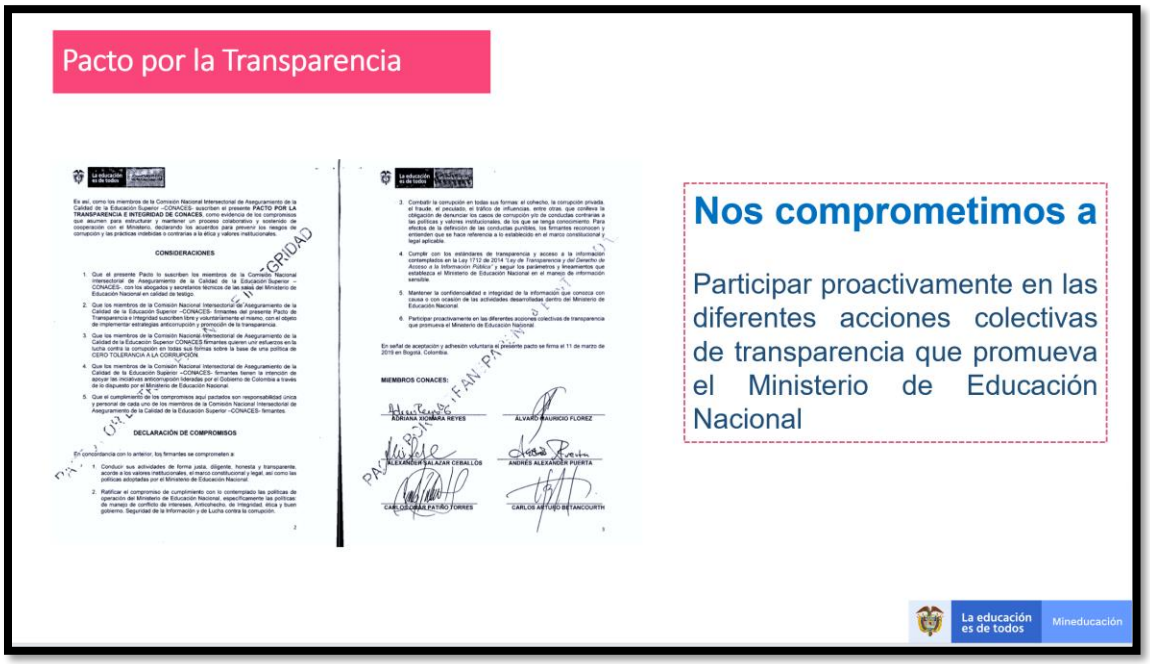
Código del documento	Nombre
PM-PR-10	Procedimiento de diagnóstico integral
PM-PR-12	Procedimiento para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG en el marco del proceso de mejora
ST-PR-07	Procedimiento Gestión de Problemas

Apoyo

Código del documento	Nombre
AD-PR-02	Procedimiento - Implementar, Ejecutar y Monitorear Controles Operacionales Ambientales
AD-PR-04	Procedimiento - Administración y control de recursos físicos
AD-PR-05	Procedimiento - Mantenimiento de la infraestructura física y de equipos
CN-PR-01	Procedimiento - Elaboración Actualización y Seguimiento del Plan de Anual de Adquisiciones PAA
CN-PR-06	Selección Abreviada / Bolsa de Productos
CN-PR-11	Procedimiento - Mínima Cuantía
CN-PR-14	Procedimiento - Licitación pública internacional - Licitación Pública Nacional para Especificación Técnicas BID
GF-PR-11	Procedimiento - Gestión de pagos
GF-PR-10	Procedimiento - Administrar ciclo presupuestal
GF-PR-09	Procedimiento Preparación Presentación y Conciliación para Pago de Impuestos
CN-PR-27	Procedimiento Administrativo Sancionatorio Contractual
CN-PR-31	Procedimiento procesos competitivos firma consultora y consultor individual
GD-PR-14	Procedimientos de digitalización de documentos físicos
GJ-PR-07	Procedimiento - Conceptualización Jurídica
GJ-PR-08	Procedimiento - Embargos Judiciales
GJ-PR-12	Procedimiento - Defensa judicial activa
TH-PR-10	procedimiento: ausentismo
TH-PR-22	Procedimiento - Teletrabajo
TH-PR-23	Procedimiento Gestión de Cesantías
GF-PR-05	Procedimiento: Emitir Estados Financieros, Efectuar Registros, Ajustes y Depuraciones.
GJ-PR-14	Procedimiento para la observación del anexo técnico del contrato de fiducia
GJ-PR-18	Procedimiento - Teletrabajo
GJ-PR-04	Procedimiento - Atención a Tutelas

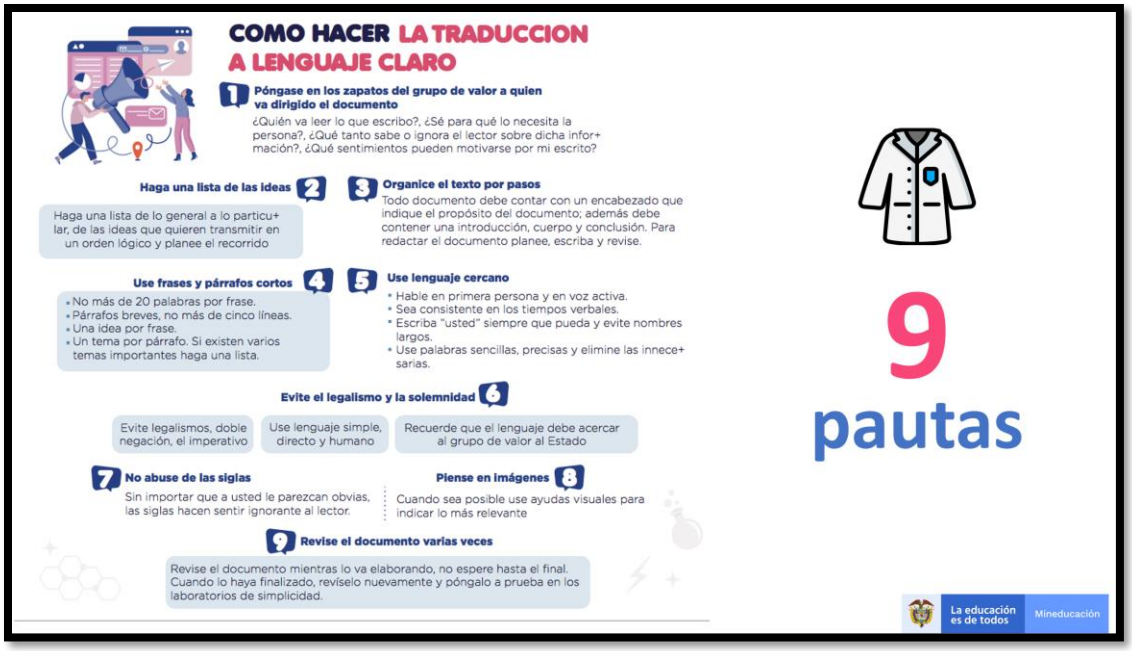
Laboratorios de simplicidad

En la vigencia 2022, el Ministerio como parte del compromiso que tiene el Ministerio de Educación Nacional en el pacto por la transparencia y que fue firmado nuevamente, se llevaron a cabo una serie de laboratorios de simplicidad con los integrantes de las salas de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CONACES y que tuvieron como objetivo traducir a lenguaje claro documentos técnicos de alta complejidad que son trabajados por los integrantes de estas salas.

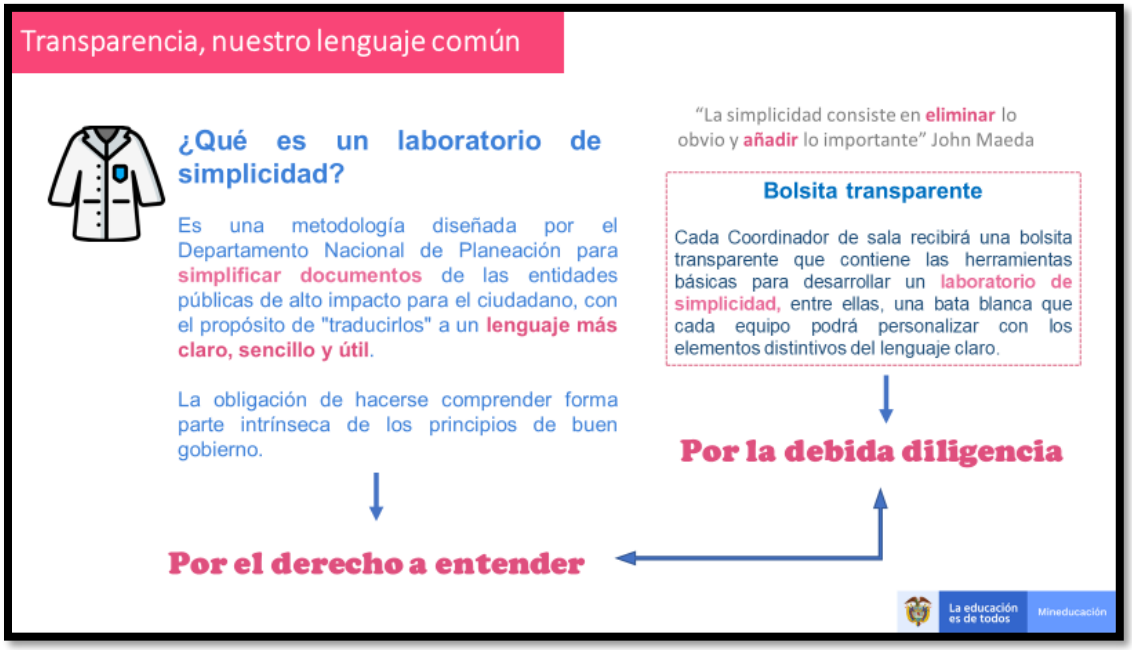


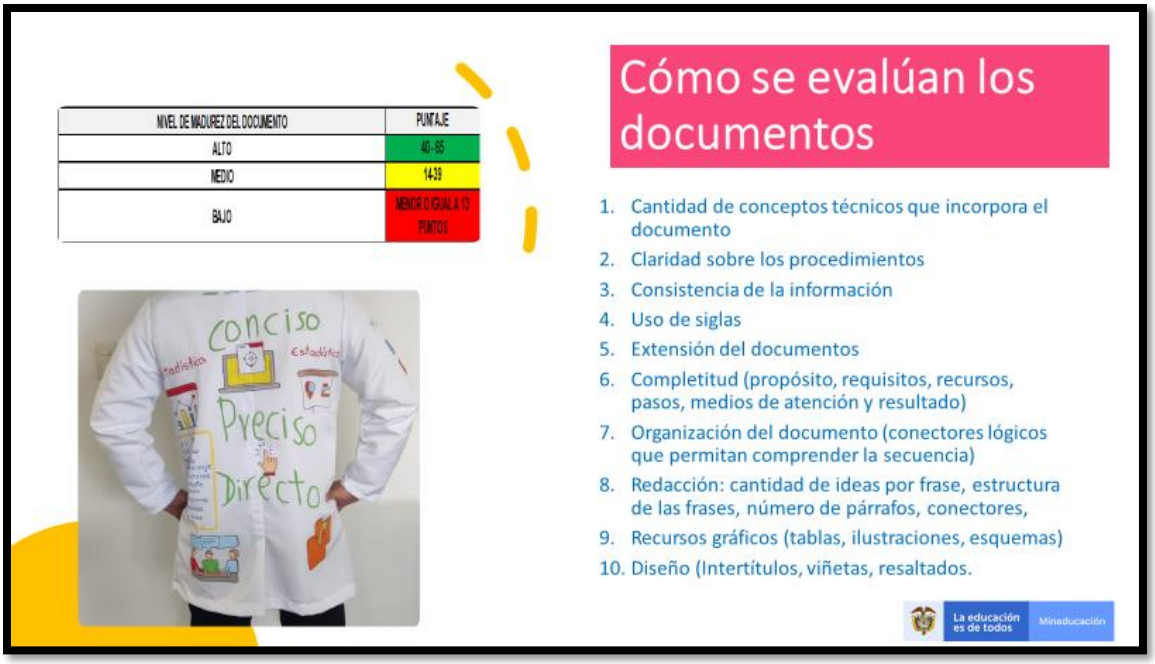
En total se llevaron a cabo los siguientes laboratorios:

- Sala de Ciencias Naturales
- Sala de Educación
- Sala de Trámites Institucionales
- Sala de T&T



En ese sentido, en el marco de la jornada de inducción y reinducción, se les invitó a los integrantes de cada sala hacer participe de esta iniciativa, la cual tuvo mucha acogida:





Resultado de este primer ejercicio, se elaboraron unas batas por cada una de las salas, la cual fue muestra del compromiso que cada uno de ellos tiene en aplicar esta metodología a los documentos que ellos trabajan y que son parte integral de los trámites que hacen parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Producto de este ejercicio, se logró traducir a lenguaje claro, la Nota orientadora - cultura de la autoevaluación que es trabajada por parte de la sala de Trámites Institucionales y que es un documento de apoyo para el tramite de registro Calificado y que hace parte del sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Conclusiones

Teniendo en cuenta las acciones implementadas por el Ministerio de Educación Nacional, durante la vigencia 2022, para el fortalecimiento de la política de Racionalización de trámites, se destaca que:

- Con el proceso de descongestión del trámite de Convalidación de Estudios de Preescolar Básica y Media se evidencian mejoras en los tiempos de respuesta, lo que implica un aumento en la oportunidad del trámite.
- Con la expedición de la resolución 24509 de 2021, el Ministerio de Educación en el 2022 logró realizar acciones que conllevaron a la disminución de las tarifas de los doce trámites que tienen costo para la ciudadanía, generando un ahorro importante para los ciudadanos.
- Contar con un procedimiento para los trámites de registro Calificado y Trámites Institucionales acorde con la normatividad vigente y como se lleva a cabo en la vigencia.
- Capacitaciones a los usuarios que realizan los tramites de Convalidación de Estudios de Preescolar, Básica y Media, Convalidaciones de Educación Superior y Legalizaciones de Documentos de Educación Superior, como parte de la apuesta del Ministerio para estar a la vanguardia y en constante aprendizaje de cómo se llevan a cabo los procesos.
- Con el apoyo del Beta Group, lograr establecer la ruta de automatización de los trámites del Ministerio de Educación Nacional y poder realizar acciones para hacer que el Ministerio brinde un servicio de calidad y acorde con las necesidades actuales del país, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022.
- Realización de laboratorios de simplicidad con los integrantes de las salas de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CONACES con el propósito de traducir a lenguaje claro documentos técnicos.

[17] Contexto de referencia implementación Ley 2052 de 2020