



La educación
es de todos

Mineducación



Resultados del taller de racionalización de trámites de la Subdirección de **inspección y vigilancia.**

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, se llevó a cabo de manera presencial, en el Ministerio de Educación, un taller de creación estratégica para la mejora de la experiencia de los trámites clave de la Subdirección de Inspección y Vigilancia tomando como referencia las herramientas estipuladas en la política de Racionalización.



22 de noviembre del 2021



38 asistentes de la Subdirección de Inspección y vigilancia.

Objetivo general del taller

Crear iniciativas encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con trámites clave de la subdirección para garantizar la entrega de la promesa de valor del MEN.

Objetivos específicos

1

Mapear y entender cómo es la experiencia de los ciudadanos antes, durante y después de la realización del trámite.

2

Identificar los puntos críticos en la experiencia de los ciudadanos como puntos de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización.

3

Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2022.

Trámites impactados

- Certificado de existencia y representación legal de IES
- PQRSD
- Ratificación de reformas estatutarias

Metodología implementada

1



En equipo, construimos colectivamente el **blueprint del trámite*** a intervenir tomando como punto de partida las acciones que componen la experiencia del usuario.

*Puede consultar la estructura del blueprint de servicio en los anexos a este documento.

3



Individualmente, planteamos diferentes ideas que pudieran solucionar el punto de dolor a través de la aplicación de la herramienta de Mundo Cerrado de SIT®

2



En equipo, identificamos los **puntos de dolor** en la experiencia del usuario y seleccionamos un punto de dolor a solucionar para el cual **se planteó el “efecto deseado”** que la entidad busca al solucionar el punto crítico seleccionado.

Metodología implementada

4



En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022

5

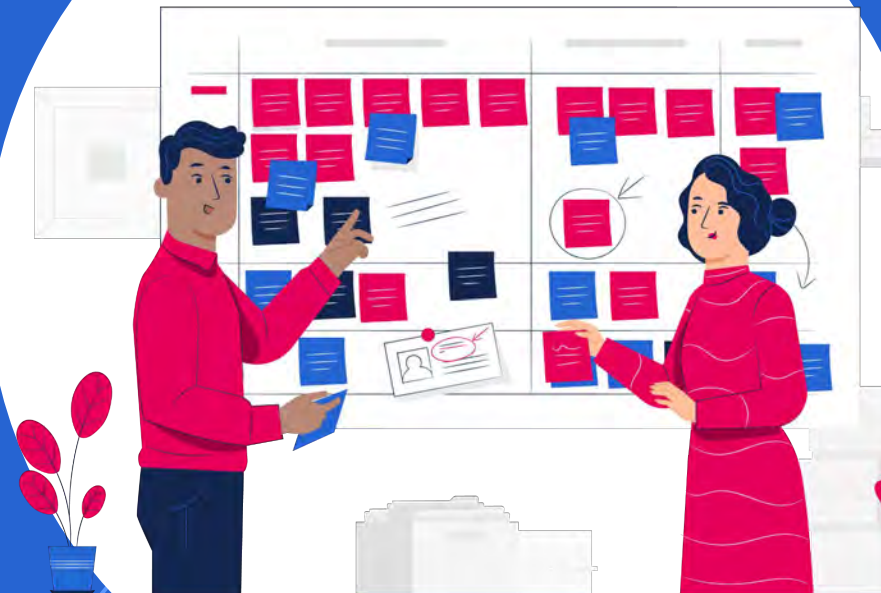


Socializamos y priorizamos las iniciativas resultantes para reconocer cuáles pueden posponerse o ejecutarse, cuáles se deben solucionar y cuáles debemos planear.



Partiendo del desarrollo del taller, Anagrama ha consolidado el siguiente informe con los resultados obtenidos desde la implementación de la metodología.

Puntos críticos e iniciativas de racionalización para los trámites y procesos clave de la Subdirección de Inspección y Vigilancia





Puntos críticos e iniciativas para:

Certificado de existencia y representación legal





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario



La educación
es de todos

Mineducación

- Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el trámite de Certificado de existencia y representación legal de una IES que fueron identificados por los participantes del taller son:



Deficiencia en la parametrización de los sistemas de información que actualizan la herramienta VUMEN, lo que crea una incongruencia entre la situación pública de la IES y su situación real.



Fallas en la plataforma VUMEN que generan retrasos en el desarrollo del trámite para los usuarios y le predisponen al desarrollo del trámite afectando así su relación con el MEN.

Iniciativa

Articulación de sistemas de información

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Articular los diferentes sistemas involucrados (VUMEN, SNIES, SACES, GESDOC) para que la información sobre las IES activas e inactivas esté siempre actualizada y disponible para garantizar la eficacia del trámite.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Contratación de firma tecnológica
- Reconocimiento de las capacidades tecnológicas actuales del MEN
- Toma de decisiones desde la viabilidad de articular los diferentes sistemas de información o adquirir o desarrollar un único sistema
- Mesas de trabajo entre las diferentes dependencias
- Prototipado, validación e implementación de mejoras
- Socialización de los cambios
- Capacitación en la nueva versión de la herramienta
- Gestión del cambio

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Esta iniciativa busca garantizar la concordancia entre la información pública y real de las IES activas e inactivas para así facilitar el desarrollo ágil de todos los trámites.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del área de tecnología
- Presupuesto para contratación de firma de tecnología
- Presupuesto para desarrollo de programa de gestión del cambio y del conocimiento.

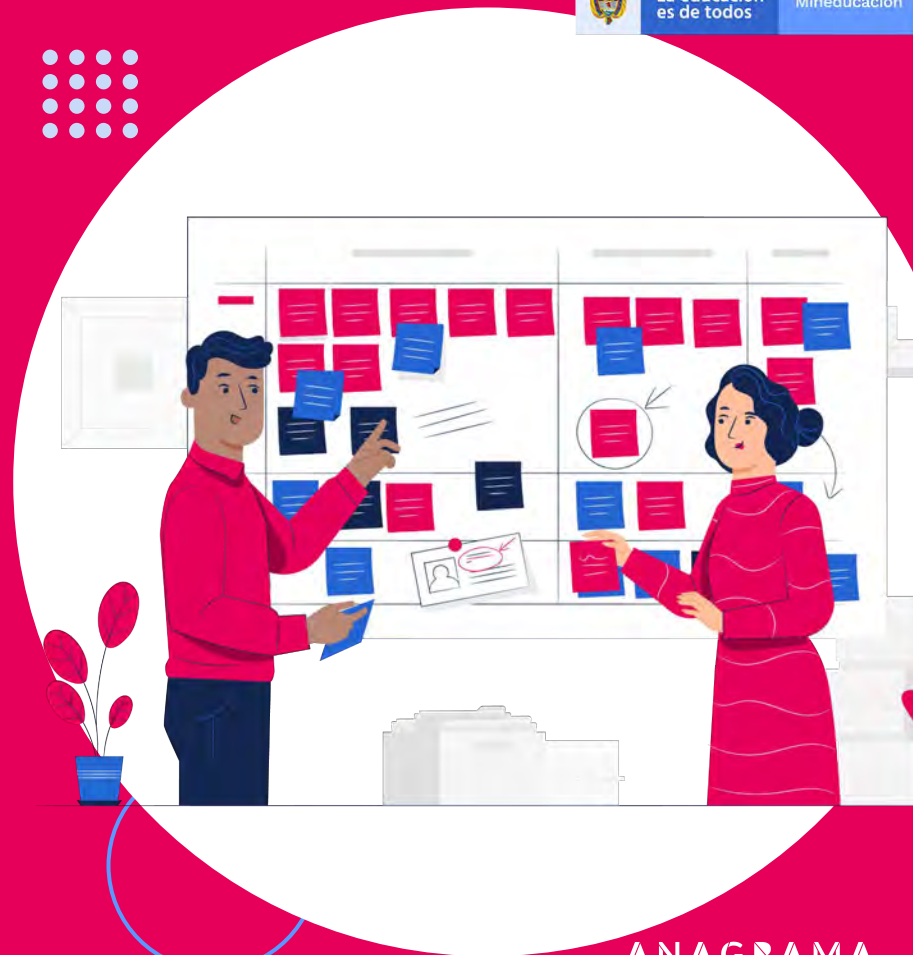
Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Puntos críticos e iniciativas para: **Gestión de PQRSD**





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario

- ▶ Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el proceso de gestión de las PQRSD que fueron identificados por los participantes del taller son:



Falta de acceso a información en tiempo real del estado de la PQRSD que genera que el usuario se inquiete al no recibir respuesta y cree nuevas solicitudes, generando reprocesos y saturación de solicitudes.



Demora en la respuesta a los traslados y requerimientos en época de vacaciones por parte de la IES lo que genera demoras y riesgos de posibles tutelas.



Iniciativa

Visualización del estado del trámite

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Intervenir el aplicativo para que los ciudadanos puedan ver el estado real de su trámite en tiempo real como resultado de la actualización continua que el personal interno realiza en cada paso del proceso.

Efecto deseado de la iniciativa:

Minimizar la incertidumbre que los ciudadanos tienen frente al estado de su trámite para así disminuir el número de solicitudes y aumentar la agilidad en las respuestas.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Reconocimiento de las capacidades tecnológicas actuales del MEN para implementar la mejora en el aplicativo
- Identificación de la factibilidad de desarrollo
- Intervención del aplicativo y fase de pruebas
- Programación y puesta en marcha de la mejora
- Capacitación interna para facilitar la actualización de la información en el aplicativo
- Comunicación de los cambios ante los ciudadanos

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del área de tecnología
- Recursos financieros para intervención tecnológica
- Disponibilidad de presupuesto y tiempo para capacitación del personal

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Directiva ministerial para temporada de vacaciones

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☐ Tecnológica ☒ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Expedir una directiva ministerial en la cual se recomienda a la IES a cumplir los términos legales para responder los traslados o requerimientos en época de vacaciones.

Efecto deseado de la iniciativa:

Lograr la atención de la IES de forma permanente teniendo en cuenta que debemos trabajar articuladamente para garantizar respuestas oportunas.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Emisión de la directiva
- Socialización de la directiva
- Acompañamiento a la IES para la implementación de procesos que permitan seguir las recomendaciones de la directiva ministerial
- Seguimiento y soporte a las acciones de la IES para posicionarnos como sus aliados

Recursos clave para su implementación:

- Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de seguir las recomendaciones

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Articulación con la IES a través de capacitación

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

A través de capacitaciones, mejorar la relación entre las dependencias del MEN y las dependencias de las instituciones con las cuales se debe interactuar para lograr el éxito del trámite, reconociendo que éste es el resultado del trabajo en conjunto para cumplir los objetivos deseados.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Definición de programa de capacitación en la IES
- Capacitar al personal que liderará el programa de capacitación en la IES
- Definición de acuerdos con las IES para la implementación del programa
- Desarrollo de las capacitaciones
- Medición y seguimiento a los cambios resultantes de las capacitaciones
- Desarrollo de campaña de comunicación en las IES

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Hacer más efectiva las capacitaciones en las IES con el objetivo de que se beneficie la institución y los ciudadanos a través de la mejora en los procesos.

Recursos clave para su implementación:

- Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de las capacitaciones
- Espacios y logística necesaria para el desarrollo de las capacitaciones (salones, equipos, material, etc.)

Nivel de dificultad

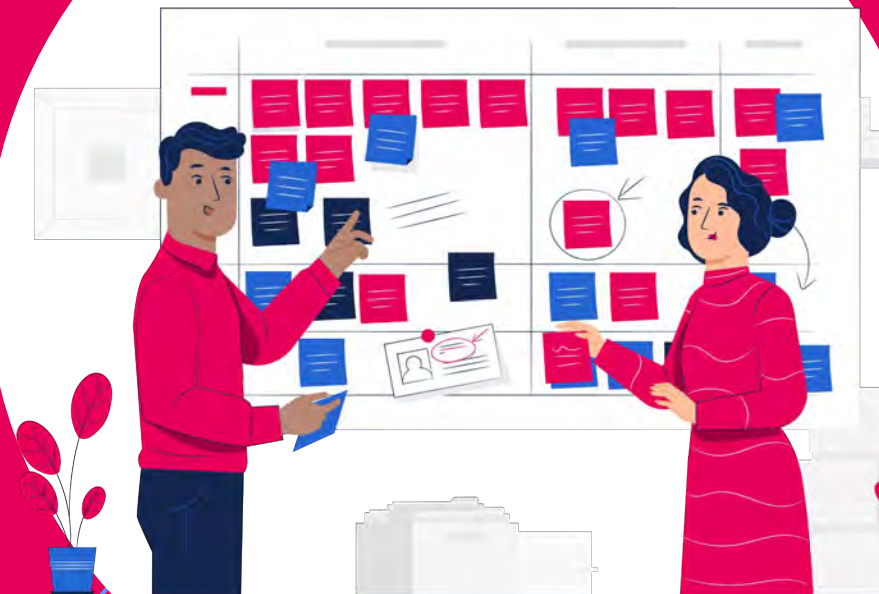
Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Puntos críticos e iniciativas para:

Ratificación de reformas estatutarias





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario

- Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el trámite de ratificación de reformas estatutarias que fueron identificados por los participantes del taller son:



Falta de automatización del proceso que afecta la trazabilidad de las acciones y el desarrollo ágil de acciones como la firma.



Falta de integración entre las dependencias involucradas en las diferentes etapas del proceso lo que afecta tiempos y genera reprocesos.



Fallas en la experiencia con VUMEN lo que afecta la experiencia del usuario final y el desarrollo de procesos internos.



Ausencia de término legal lo que afecta la experiencia del usuario final al no tener tiempos establecidos.



Iniciativa

Directiva ministerial de VUMEN

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☐ Tecnológica ☒ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Implementación de una reglamentación en el proceso de trámites realizados a través de VUMEN.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Diseño de procedimiento por cada líder funcional de los trámites
- Capacitación y socialización de la normativa al usuario interno y externo

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Lograr la organización de tiempos de procedimientos y respuesta de los trámites para así alinear expectativas claramente con los ciudadanos.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo para la definición, revisión y aprobación de la normativa
- Recursos para el desarrollo de capacitaciones

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Enlace exclusivo de la UAC

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Asignar a una persona de la UAC como canal directo entre el ciudadano y la subdirección para así facilitar el direccionamiento acertado de las solicitudes y garantizar la agilidad en su respuesta cuando éstas corresponden a actos administrativos de la subdirección.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Asignación de enlace de Inspección y Vigilancia de la UAC
- Capacitación a la persona que asumirá el rol
- Definición de procesos

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Agilizar el proceso de notificación de reformas estatutarias.

Recursos clave para su implementación:

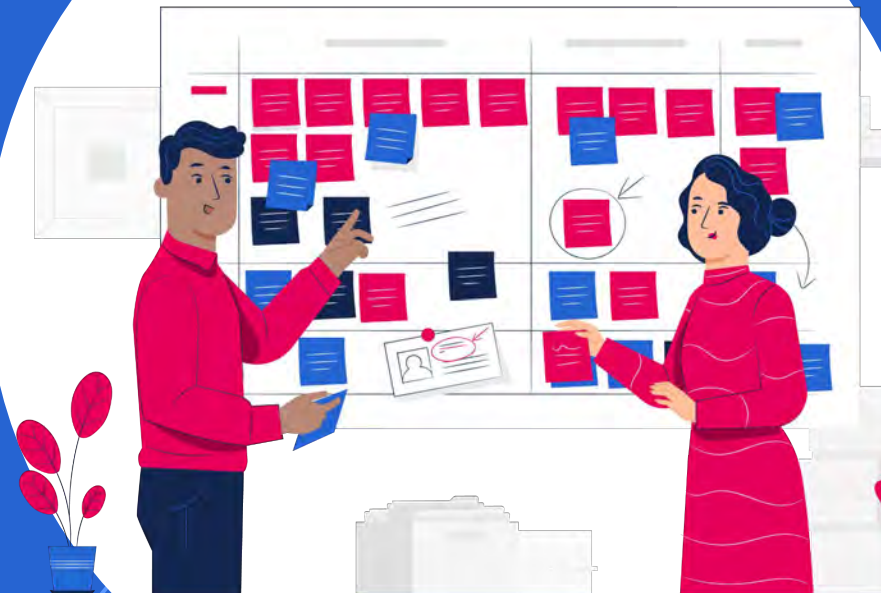
- Persona encargada en la UAC
- Tiempo para el ajuste de procesos y protocolos

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Priorización de acciones de racionalización para trámites y procesos clave de la Subdirección de Inspección y Vigilancia

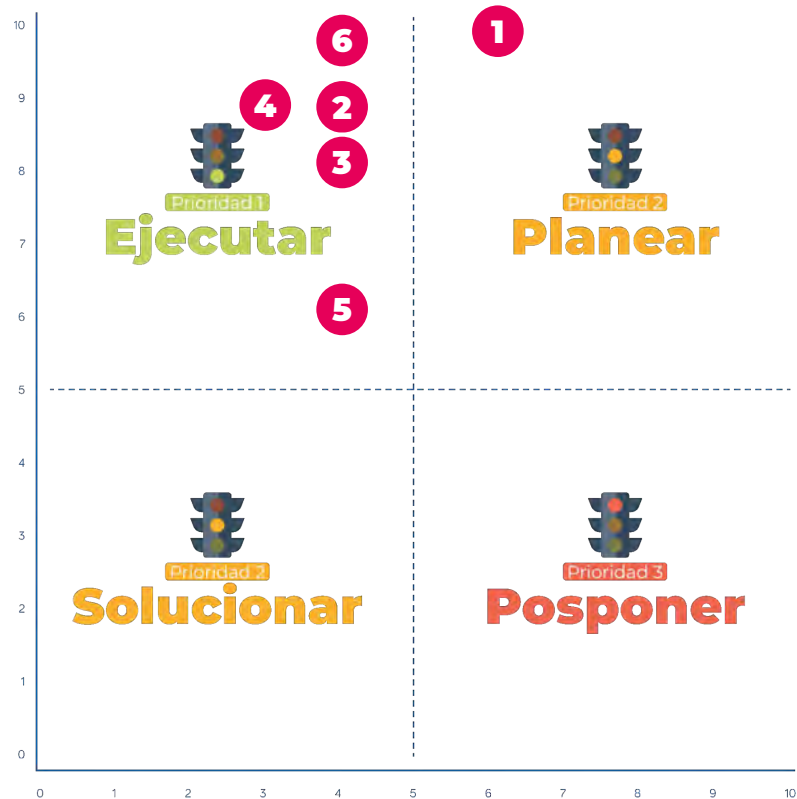


Iniciativas resultantes

- 1 Articulación de sistemas de información
- 2 Visualización del estado del trámite
- 3 Directiva ministerial para temporada de vacaciones
- 4 Articulación con la IES a través de capacitación
- 5 Directiva ministerial de VUMEN
- 6 Enlace exclusivo de la UAC

Beneficio (y)

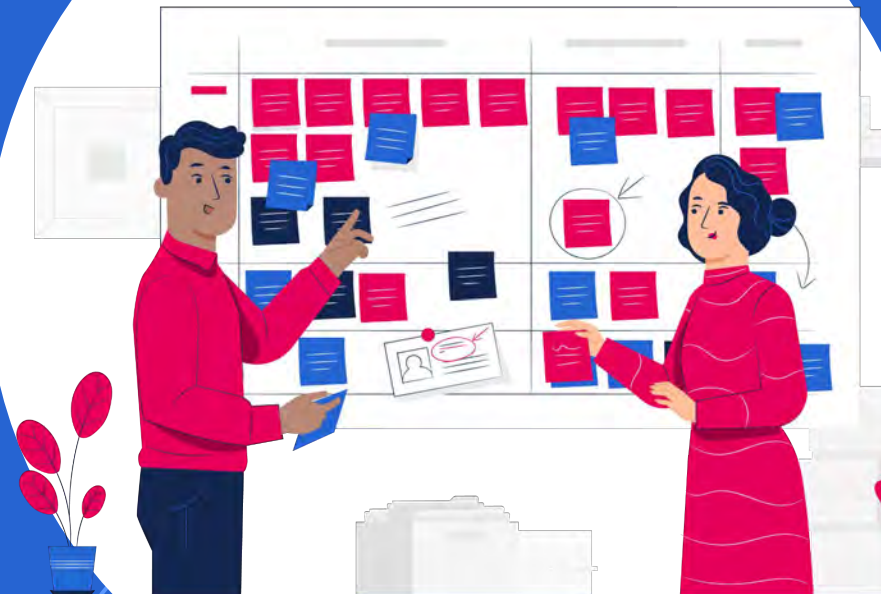
Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la acción.



La educación
es de todos

Mineducación

Listado y priorización de acciones de racionalización para los trámites y procesos clave de la Subdirección de Inspección y Vigilancia



LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN PARA LOS TRÁMITES DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA



La educación
es de todos

Mineducación

Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
<p>Deficiencia en la parametrización de los sistemas de información que actualizan la herramienta VUMEN, lo que crea una incongruencia entre la situación pública de la IES y su situación real.</p> <p>Fallas en la plataforma VUMEN que generan retrasos en el desarrollo del trámite para los usuarios y le predisponen al desarrollo del trámite afectando así su relación con el MEN.</p> <p>Falta de automatización del proceso que afecta la trazabilidad de las acciones y el desarrollo ágil de acciones como la firma.</p> <p>Falta de integración entre las dependencias involucradas en las diferentes etapas del proceso lo que afecta tiempos y genera reprocesos.</p> <p>Fallas en la experiencia con VUMEN lo que afecta la experiencia del usuario final y el desarrollo de procesos internos.</p>	Articulación de sistemas de información	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo del área de tecnología Presupuesto para contratación de firma de tecnología Presupuesto para desarrollo de programa de gestión del cambio y del conocimiento. 	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar
<p>Falta de acceso a información en tiempo real del estado de la PQRSD que genera que el usuario se inquiete al no recibir respuesta y cree nuevas solicitudes, generando reprocesos y saturación de solicitudes.</p>	Visualización del estado del trámite	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo del área de tecnología Recursos financieros para intervención tecnológica Disponibilidad de presupuesto y tiempo para capacitación del personal 	9	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar
<p>Demora en la respuesta a los traslados y requerimientos en época de vacaciones por parte de la IES lo que genera demoras y riesgos de posibles tutelas.</p>	Directiva ministerial para temporada de vacaciones	Racionalización normativa	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de seguir las recomendaciones 	8	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
	Articulación con la IES a través de capacitación	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de las capacitaciones Espacios y logística necesaria para el desarrollo de las capacitaciones (salones, equipos, material, etc.) 	9	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
<p>Ausencia de término legal lo que afecta la experiencia del usuario final al no tener tiempos establecidos.</p>	Directiva ministerial de VUMEN	Racionalización normativa	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo para la definición, revisión y aprobación de la normativa Recursos para el desarrollo de capacitaciones 	6	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
<p>Falta de automatización del proceso que afecta la trazabilidad de las acciones y el desarrollo ágil de acciones como la firma.</p> <p>Falta de integración entre las dependencias involucradas en las diferentes etapas del proceso lo que afecta tiempos y genera reprocesos.</p>	Enlace exclusivo de la UAC	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Persona encargada en la UAC Tiempo para el ajuste de procesos y protocolos 	10	Prioridad 1: Ejecutar	TBD



La educación
es de todos

Mineducación

Anexos

Lista de asistencia al taller



La educación
es de todos

Mineducación

La educación es de todos		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TA-FT-17 Versión: 04 Fige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Pérez García					
Tema: El valor de una Promesa					
Hora de inicio: 2:00 pm			Hora de fin: 6:00 pm		
Fecha: 22/11/2021					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
1	Manuel Alejandro Ramírez Muñoz	Ins y Vigilancia	102654239	Manuel Ramírez	
2	Maria Cecilia Becerra Suarez	Ins y Vig	1026587992	C. Becerra	
3	Maria Cecilia Corredor Caldas	Ins y Vig	102355139	C. Corredor	
4	Martha Liliana Campo Diaz				
5	Martha Lucia Orozco Araujo				
6	Martha Patricia Ortiz Camacho				
7	Maura Yuliana Ramirez Guez				
8	Miguel Alfonso Granados	Ins y Vig	79444946	M. Granados	
9	Myrian Alejandra Rosero Zambrano	Inspección y Vigilancia	102652333	Myrian Rosero	
10	Nancy Yareth Munevar Guerrero	Inspección y Vigilancia	103681632	N. Guerrero	
11	Tania Camila Barbosa Solano				
12	Viviana Andrea Castillo Solarte	Inspección y Vigilancia	1026290954	V. Castillo	
13	Hugo Alejandro Ruiz Ariza	I y V	1010201355	H. Ruiz	
14	Josely Alexandra Quintero	Inspección y Vigilancia	102010907	J. Quintero	
15	QUELE LORENA COBOLLOREZ	Inspección y Vigilancia	52031067	L. Cobollorez	
16	Ara Carolina Bicen o	Inspección y Vigilancia	102971386	A. Bicen	
17	Hector Danilo Tchoy	Inspección y Vigilancia	1020314967	H. Tchoy	
18	César Rodrigo García	Ins y Vigilancia	102251931	C. García	
19	Erwin Arley Bequero Rodriguez	Ins y Vigilancia	1020314967	E. Bequero	
20	Erwin Arley Bequero Rodriguez	Ins y Vigilancia	1020314967	E. Bequero	
21	Jenny Martinez H.	Inspección y Vigilancia	53036970	J. Martinez	
22	Roberto Salgado	" " "	1063932402	R. Salgado	
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

La educación es de todos		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TA-FT-17 Versión: 04 Fige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Pérez García					
Tema: El valor de una Promesa					
Hora de inicio: 2:00 pm			Hora de fin: 6:00 pm		
Fecha: 22/11/2021					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
1	Alexander Zabaia Paz	Ins y Vigilancia	12635442	A. Zabaia	
2	Andres Denavides Téllez	Inspección y Vigilancia	1024407115	A. Téllez	
3	Andrea Catalina Peñalosa Barrero				
4	Angela Maria Giraldo Herrera	Inspección y Vigilancia	30266617	A. Giraldo	
5	Angelica Maria Muñoz Lozano	Inspección y Vigilancia	1022827774	A. Muñoz	
6	Carlos Ernesto Ceballos Bolaños	Inspección y Vigilancia	1095273139	C. Ceballos	
7	Catalina Amado Amado				
8	César Rodrigo García	Inspección y Vigilancia	102251931	C. García	
9	Cristian Camilo Granados Ramirez	Inspección y Vigilancia	80811088	C. Ramirez	
10	Cristian Enrique Benítez Rodriguez				
11	Diana Lucia Barrios Barrero	Inspección y Vigilancia	52049112	D. Barrios	
12	Ema Consuelo Coronel Fuentes	Ins y Vigilancia	22633257	E. Fuentes	
13	Erasmo de Jesus Rey Fernández	Inspección y Vigilancia	72157755	E. Rey	
14	Erwin Arley Bequero Rodriguez				
15	Fariel Barrera Molina				
16	German Andres Ureño Sabagol	Subdirección Inspección y Vigilancia	71504.118	G. Sabagol	
17	Olga Margarita Martínez Centanaro	Subdirección de I y V	52715171	O. Martínez	
18	Harold Mauricio Cardenas Moreno	Inspección y Vigilancia	80247283	H. Cardenas	
19	Hector Julian Garcia Mendoza	Inspección y Vigilancia	88149207	H. Mendoza	
20	Herman Camilo Tchoy Gonzalez	Inspección y Vigilancia	102279463	H. Gonzalez	
21	Herman Lozano Triana	Inspección y Vigilancia	5967125	H. Triana	
22	Ingrid Lucia Arenas Garcia	Inspección y Vigilancia	5248698	I. Arenas	
23	Jenny Alejandra Martinez Sanchez				
24	Jorge Armando James Rojas				
25	Jose Arcadio Gonzalez Garzon	Subdirección Inspección y Vigilancia	19321729	J. Garzon	
26	Karen Margarita Lopez De Armas	Sub. I y V	1118326063	K. Lopez	
27	Maria Margarita Muñoz Lozano	Sub. Inspección y Vigilancia	1082937286	M. Lozano	
28	Lina Mercedes Duran Martinez				
29	Luis Fernando Camelo Silva	Sub Inspección y Vigilancia	19493203	L. Silva	
30	Luis Fernando Salguero Ariza				

Memoria fotográfica



La educación
es de todos

Mineducación



Componentes base del Blueprint de servicio



La educación
es de todos

Mineducación

Momentos

Etapas de la experiencia que contemplan el antes-durante-después

Acciones del usuario

Detalle de los pasos que sigue el usuario en cada una de las etapas del trámite

Puntos de contacto

Componentes que soportan el desarrollo de las acciones en cada paso y conectan al usuario con la línea de atención (ej. call center, formularios, etc)

Acciones del front

Acciones del personal de la entidad que facilitan el flujo del usuario y que son "visibles" para él.

Acciones del back

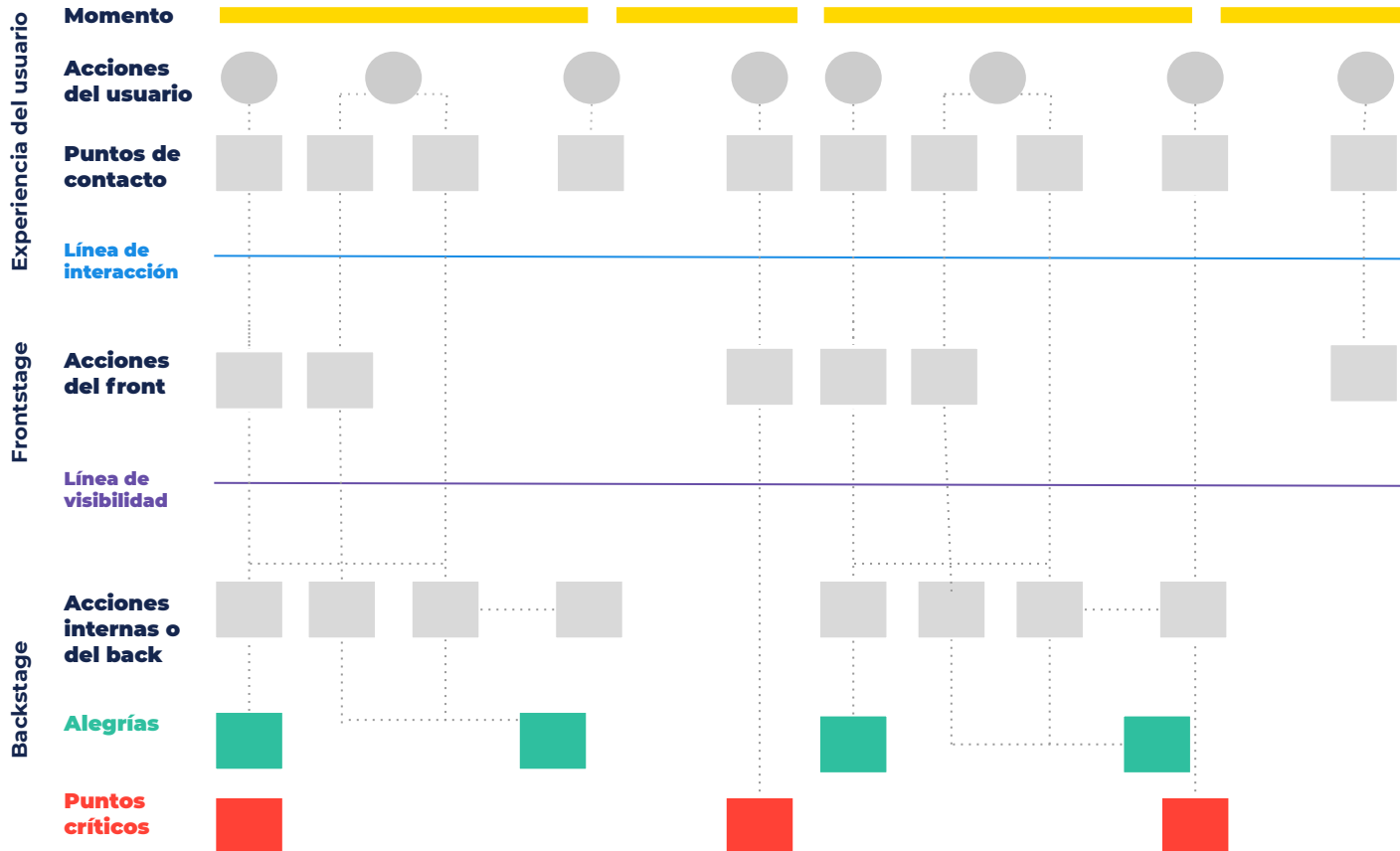
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

Alegrías

Situaciones que le generan alegrías al usuario durante el desarrollo del trámite.

Puntos críticos

Situaciones que afectan la calidad de la atención y la eficiencia de la operación y que deben ser solucionadas para garantizar una buena experiencia para el usuario.





La educación
es de todos

Mineducación



Resultados del taller de racionalización de trámites de la Subdirección de **inspección y vigilancia.**

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La educación
es de todos

Mineducación



Resultados del taller de racionalización del trámite de Convalidaciones de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, se llevó a cabo de manera presencial, en el Ministerio de Educación, un taller de creación estratégica para la mejora de la experiencia de *uno* de los trámites clave de la Dirección de Calidad de Educación Preescolar, Básica y Media tomando como referencia las herramientas estipuladas en la política de Racionalización.



23 de noviembre del 2021



4 asistentes de la Dirección de Calidad de Educación Preescolar, Básica y Media



Objetivo general del taller

Crear iniciativas encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con trámites clave de la subdirección para garantizar la entrega de la promesa de valor del MEN.

Objetivos específicos

1

Mapear y entender cómo es la experiencia de los ciudadanos antes, durante y después de la realización del trámite.

2

Identificar los puntos críticos en la experiencia de los ciudadanos como puntos de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización.

3

Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2022.

Trámite impactado

- Convalidaciones de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior.

Metodología implementada

1



En equipo, construimos colectivamente el blueprint del trámite* a intervenir tomando como punto de partida las acciones que componen la experiencia del usuario.

*Puede consultar la estructura del blueprint de servicio en los anexos a este documento.

2



En equipo, identificamos los puntos de dolor en la experiencia del usuario y seleccionamos un punto de dolor a solucionar para el cual **se planteó el “efecto deseado”** que la entidad busca al solucionar el punto crítico seleccionado.

3



Individualmente, planteamos diferentes ideas que pudieran solucionar el punto de dolor a través de la aplicación de la herramienta de Mundo Cerrado de SIT®

Metodología implementada

5



Socializamos y priorizamos las iniciativas resultantes para reconocer cuáles pueden posponerse o ejecutarse, cuáles se deben solucionar y cuáles debemos planear.



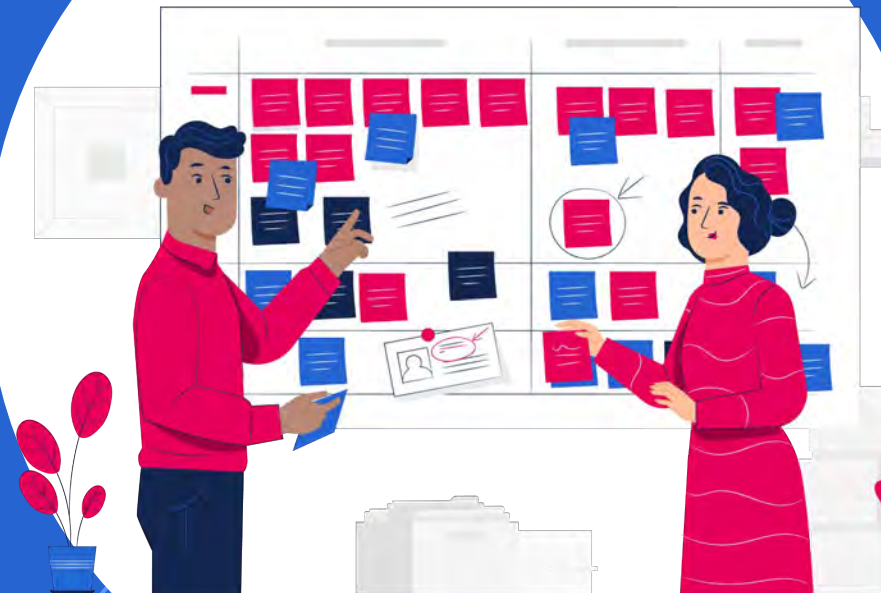
Partiendo del desarrollo del taller, Anagrama ha consolidado el siguiente informe con los resultados obtenidos desde la implementación de la metodología.

4



En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022

Puntos críticos e iniciativas de racionalización para el trámite de convalidaciones de estudios de educación preescolar, básica y media realizados en el exterior.





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario



La educación
es de todos

Mineducación

- Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el trámite de Convalidaciones de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior que fueron identificados por los participantes del taller son:



Falta de personal calificado para realizar las convalidaciones de países difíciles o “raros”, lo que genera un cuello de botella en el proceso haciendo que el equipo tenga sobrecarga laboral y no se cumplan los tiempos establecidos.



El conocimiento sobre la convalidación con países con acuerdos bilaterales, lo tiene una sola persona haciendo que el proceso sea dependiente de ciertas personas **evidenciando que no hay una gestión del conocimiento al interior del grupo.**



La información necesaria para el desarrollo del trámite no es clara y asequible para los usuarios lo que hace que se creen PQRSD que podrían evitarse.



La plataforma presenta diferentes fallas al momento de convalidar lo que dificulta el procesamiento y la agilidad de la respuesta del resultado trámite.



Beta Group

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



Iniciativa

Acuerdos bilaterales

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☐ Tecnológica ☒ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Revisión de los países con lo que se quieren o necesitan hacer los acuerdos para gestionar un espacio desde la oficina internacional, con los equipos técnicos de los países (embajadas) para llegar a consensos y formalizarlos con los embajadores o autoridades respectivas.

Acciones clave para su implementación:

- Identificación de los países clave con los que no hay convenios y/o acuerdos
- Revisión de las condiciones de estos países (reunión con equipos técnicos en educación de cada embajada)
- Planeación de los acuerdos
- Definición y reglamentación de los acuerdos con embajadores
- Desarrollo de capacitaciones con el equipo para conocer los acuerdos establecidos.

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Crear convenios que faciliten las convalidaciones (tanto las que están en ejecución como las nuevas) y que todos los funcionarios conozcan o estén capacitados para convalidar teniendo en cuenta los acuerdos establecidos.

Recursos clave para su implementación:

- Documentos internacionales
- Soporte documental
- Talento humano
- Disposición a nivel relacional
- Líder del equipo
- Directora de calidad
- Internacionales
- Conocimiento del equipo técnico (en educación) en embajadas
- Embajadores (cancillería)

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Gestión del Conocimiento

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Formalizar el conocimiento de la Dirección desde la gestión documental y la creación de espacios de capacitación para el equipo en donde se comparta conocimiento y se asegure que todos los funcionarios estén en capacidad para ejercer los procesos del trámite.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Identificar el estado actual de la gestión del conocimiento en la dirección (qué se encuentra documentado, qué no, etc.)
- Documentar el conocimiento que aún no está documentado
- Crear un “pensum” para las capacitaciones con indicadores de gestión para validar su impacto
- Desarrollar el material para las capacitaciones
- Desarrollar un calendario de capacitaciones
- Facilitar las capacitaciones
- Realizar seguimiento al desempeño del equipo partiendo de los indicadores definidos y reforzar falencias

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Agilidad en el trámite al contar con un equipo de trabajo calificado y en la capacidad de asumir diferentes roles, asegurando que el conocimiento no esté concentrado en una sola persona sino en cualquier miembro del equipo.

Recursos clave para su implementación:

- Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones
- Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave
- Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos
- Recursos para el desarrollo del material de estudio
- Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información de la dirección

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Actualización del proceso para un trámite ágil

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Actualizar el proceso de convalidaciones e intervenir las plataformas (Convalidaciones EPBM, SUIT y de Gobierno en Línea) para asegurar que el procesamiento del trámite sea eficiente y sin barreras tanto para el ciudadano como para los funcionarios.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Identificación de los cuellos de botella actuales en el proceso
- Identificar las tareas clave y las innecesarias para reconocer cómo realizar una ingeniería a los procesos del trámite
- Analizar el funcionamiento de los sistemas de tecnología y reconocer puntos críticos a intervenir desde tecnología
- Ajustar el proceso y las herramientas de soporte
- Documentar el proceso
- Desarrollar dentro de la estrategia de comunicación del MEN material audiovisual (ej. videos cortos) para que los ciudadanos tengan acceso a la información del trámite y sus actualizaciones.

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Agilizar los tiempos de respuesta de las resoluciones para cumplir con la promesa de valor del MEN y los acuerdos hacia los ciudadanos.

Recursos clave para su implementación:

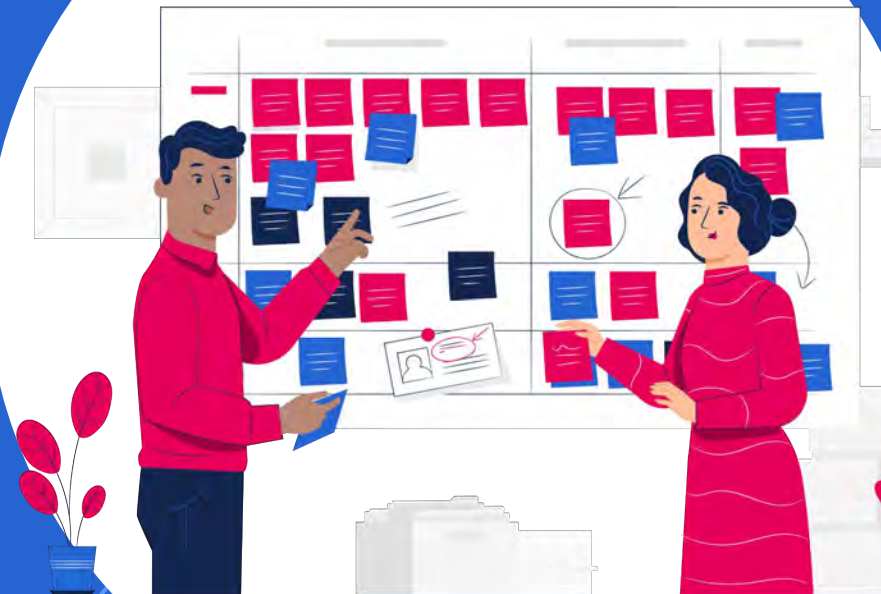
- Consultor que facilite la reingeniería del proceso del trámite
- Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte
- Recursos financieros para la actualización de sistemas de información: plataforma convalidaciones, SUIT y Gobierno en línea.
- Equipo audiovisual
- Personal de la: Dirección de calidad, UAC, Comunicaciones, tecnología, SDO y talento humano

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



**Priorización de acciones
de racionalización para el
trámite de convalidaciones
de estudios de educación
preescolar, básica y media
realizados en el exterior.**



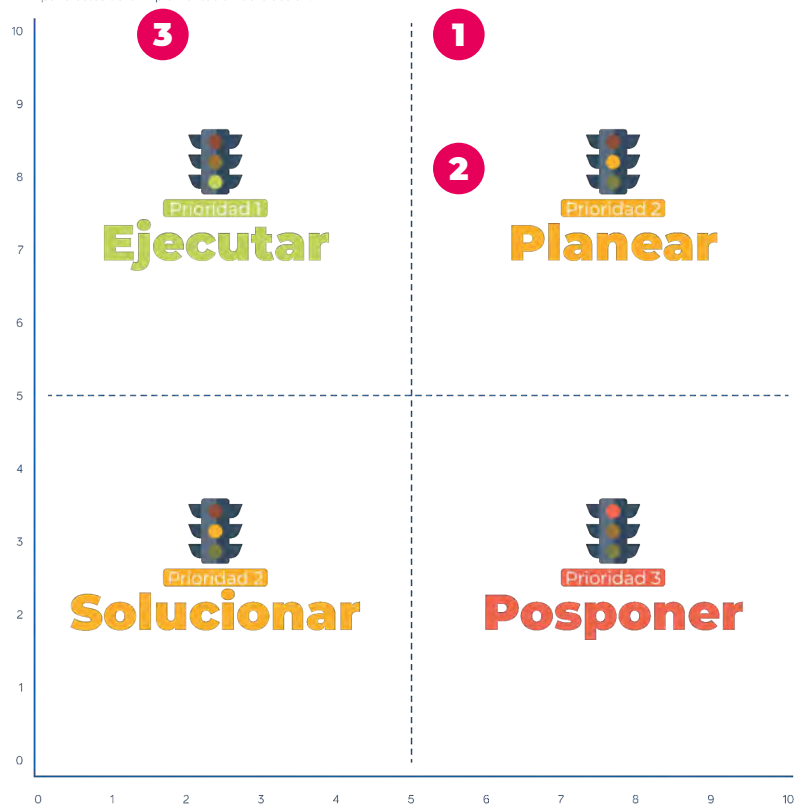


Iniciativas resultantes

- 1 Acuerdos bilaterales
- 2 Gestión del conocimiento
- 3 Actualización del proceso para un trámite ágil

Beneficio (y)

Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la acción.

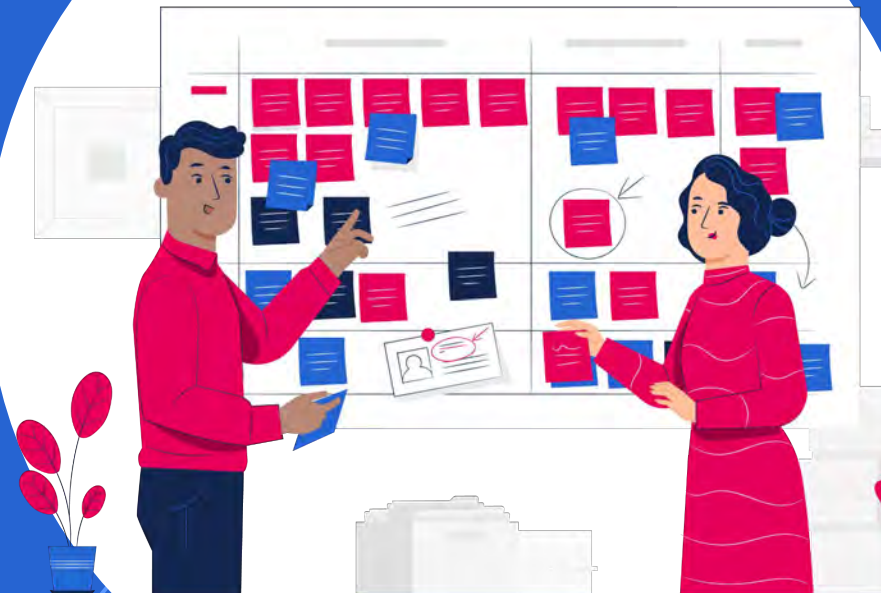


Dificultad (x)

Nivel de esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la acción (recursos)

Listado y priorización de acciones de racionalización para el trámite de

convalidaciones de estudios de educación preescolar, básica y media realizados en el exterior.



LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN PARA EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES DE ESTUDIOS DE PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA

Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
Falta de personal calificado para realizar las convalidaciones lo que genera un cuello de botella en el proceso haciendo que el equipo tenga sobrecarga laboral y no se cumplan los tiempos establecidos.	Gestión del conocimiento	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones • Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave • Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos • Recursos para el desarrollo del material de estudio • Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información de la dirección 	10	Prioridad 2: Planear	Dependencias del trámite a racionalizar, talento humano
El conocimiento sobre la convalidación con países con acuerdos bilaterales, lo tiene una sola persona haciendo que el proceso sea dependiente de ciertas personas evidenciando que no hay una gestión del conocimiento al interior del grupo.	Acuerdos Bilaterales	Racionalización administrativa y normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos internacionales • Soporte documental • Talento humano • Disposición a nivel relacional • Líder del equipo • Directora de calidad • Internacionales • Conocimiento del equipo técnico (en educación) en embajadas • Embajadores (cancillería) 	8	Prioridad 2: Planear	Líder del equipo Directora de calidad Internacionales Embajadores (cancillería) Capacitación
La información necesaria para el desarrollo del trámite no es clara y asequible para los usuarios lo que hace que se creen PQRSD que podrían evitarse.	Actualización del proceso para un trámite ágil	Racionalización administrativa y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor que facilite la reingeniería del proceso del trámite • Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte • Recursos financieros para la actualización de sistemas de información: plataforma convalidaciones, SUIT y Gobierno en línea. • Equipo audiovisual • Personal de la: Dirección de calidad, UAC, Comunicaciones, tecnología, SDO y talento humano 	10	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología Dirección de calidad Comunicaciones del MEN SDO
La plataforma presenta diferentes fallas al momento de convalidar lo que dificulta el procesamiento y la agilidad de la respuesta del resultado trámite.				10		



La educación
es de todos

Mineducación



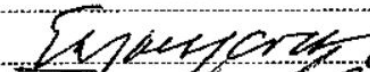
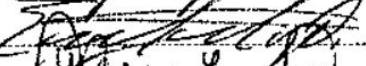


Anexos

Lista de asistencia al taller



La educación
es de todos

Mineducación

 		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FT-17 Versión: 04 Rige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Pérez					
Tema: Taller el valor de la promesa 2					
Hora de inicio: 14:00			Hora de fin: 18:00		
Fecha: dd/mm/aaaa 23/11/2021					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
1	F. Speiánza NAVASIZ	Dir. Calidad EPBM	35401450		
2	E. delmira Corba C	Dir. Calidad PBM	24138500		
3	Oba Lucia Rivero	Dirección Calidad	28821326		
4	Juan Fernando Tabares S.	" "	791659834		
5					
6					
-					

Memoria fotográfica



La educación
es de todos

Mineducación



Componentes base del Blueprint de servicio



La educación
es de todos

Mineducación

Momentos

Etapas de la experiencia que contemplan el antes-durante-después

Acciones del usuario

Detalle de los pasos que sigue el usuario en cada una de las etapas del trámite

Puntos de contacto

Componentes que soportan el desarrollo de las acciones en cada paso y conectan al usuario con la línea de atención (ej. call center, formularios, etc)

Acciones del front

Acciones del personal de la entidad que facilitan el flujo del usuario y que son "visibles" para él.

Acciones del back

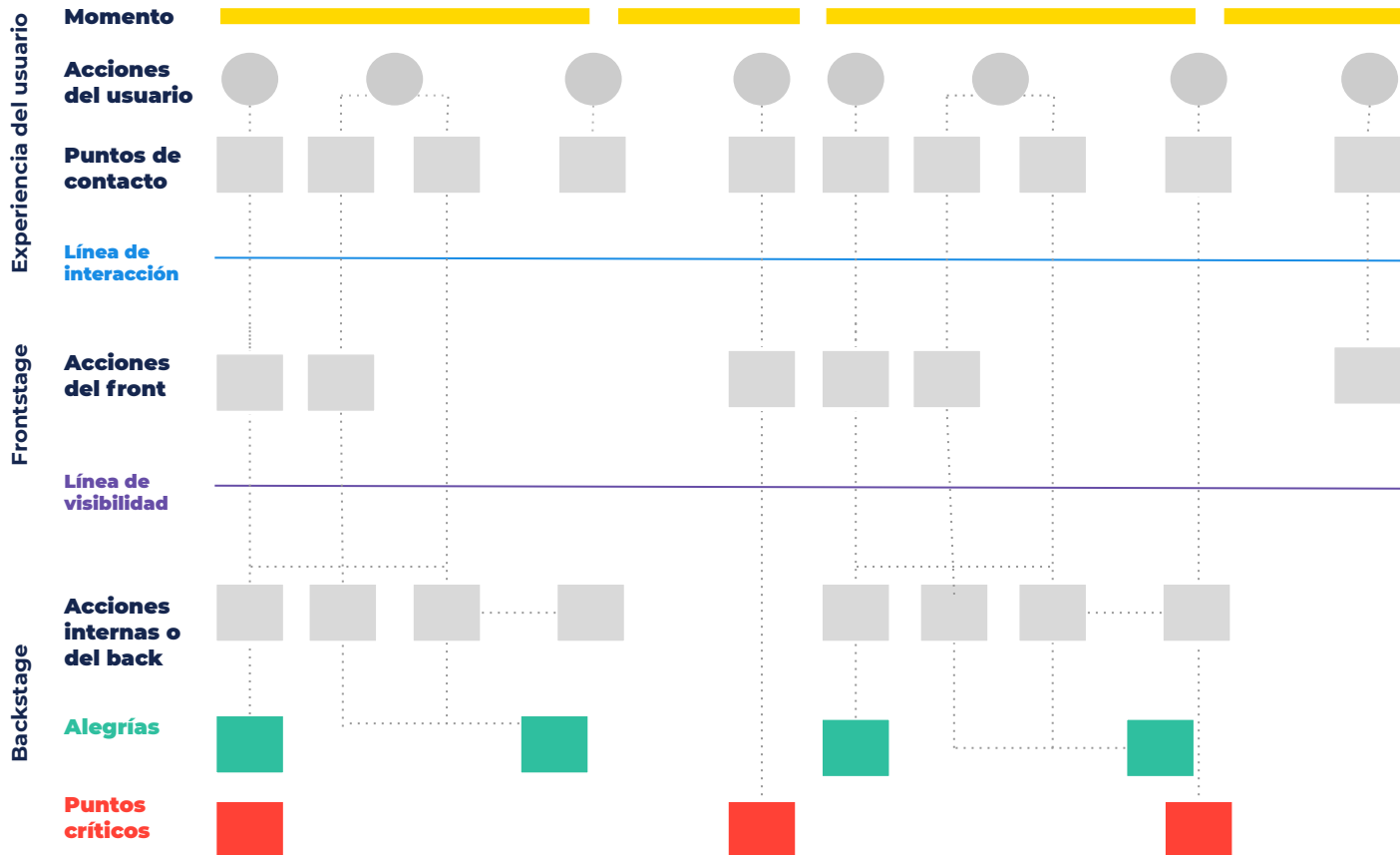
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

Alegrías

Situaciones que le generan alegrías al usuario durante el desarrollo del trámite.

Puntos críticos

Situaciones que afectan la calidad de la atención y la eficiencia de la operación y que deben ser solucionadas para garantizar una buena experiencia para el usuario.



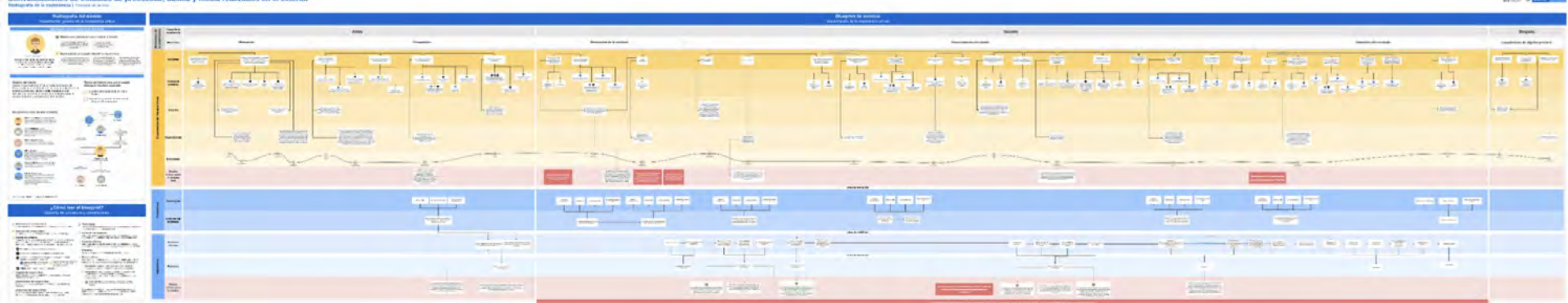
Blueprint actualizado del trámite



La educación
es de todos

Mineducación

Convocatorias de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior





La educación
es de todos

Mineducación



Resultados del taller de racionalización del trámite de Convalidaciones de estudios de preescolar, básica y media realizados en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La educación
es de todos

Mineducación



**Resultados del taller de
racionalización del trámite de**

Convalidaciones de estudios de

pregrado o posgrado
otorgados en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, se llevó a cabo de manera presencial, en el Ministerio de Educación, un taller de creación estratégica para la mejora de la experiencia de *uno* de los trámites clave de la Subdirección de Aseguramiento tomando como referencia las herramientas estipuladas en la política de Racionalización.



2 de diciembre del 2021



35 asistentes de la Subdirección de Aseguramiento



Objetivo general del taller

Crear iniciativas encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con trámites clave de la subdirección para garantizar la entrega de la promesa de valor del MEN.

Objetivos específicos

1

Mapear y entender cómo es la experiencia de los ciudadanos antes, durante y después de la realización del trámite.

2

Identificar los puntos críticos en la experiencia de los ciudadanos como puntos de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización.

3

Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2022.

Trámite impactado

- Convalidaciones de estudios de pregrado o posgrado otorgados en el exterior.

Metodología implementada

1



En equipo, construimos colectivamente el blueprint del trámite* a intervenir tomando como punto de partida las acciones que componen la experiencia del usuario.

*Puede consultar la estructura del blueprint de servicio en los anexos a este documento.

3



Individualmente, planteamos diferentes ideas que pudieran solucionar el punto de dolor a través de la aplicación de la herramienta de Mundo Cerrado de SIT®

2



En equipo, identificamos los puntos de dolor en la experiencia del usuario y seleccionamos un punto de dolor a solucionar para el cual **se planteó el “efecto deseado”** que la entidad busca al solucionar el punto crítico seleccionado.

Metodología implementada



La educación
es de todos

Mineducación

5



Socializamos y priorizamos las iniciativas resultantes para reconocer cuáles pueden posponerse o ejecutarse, cuáles se deben solucionar y cuáles debemos planear.

4

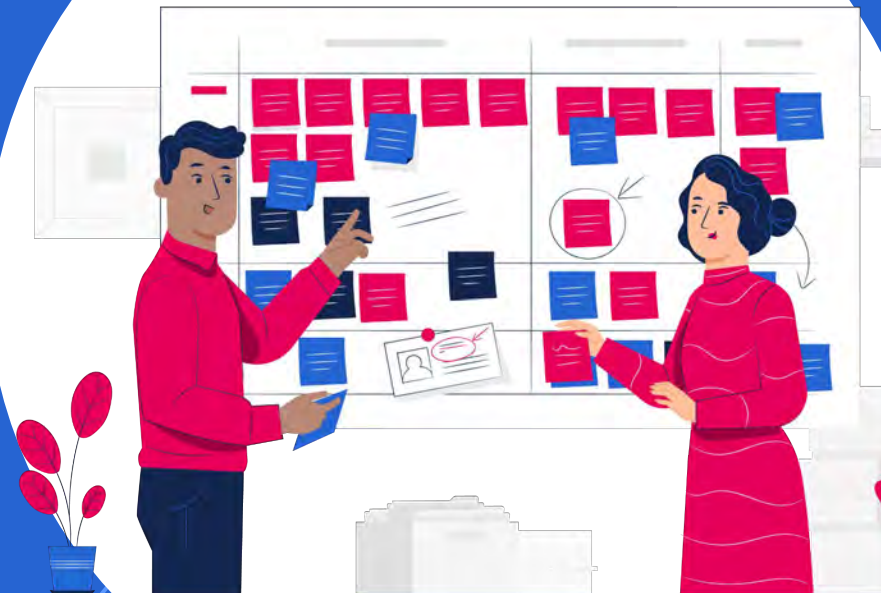


En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022



Partiendo del desarrollo del taller, Anagrama ha consolidado el siguiente informe con los resultados obtenidos desde la implementación de la metodología.

Puntos críticos e iniciativas de racionalización para el trámite de convalidaciones de estudios pregrado o posgrado otorgados en el exterior.





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario

- Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el trámite de Convalidaciones de estudios de pregrado o posgrado otorgados en el exterior que fueron identificados por los participantes del taller son:



La promesa en cuanto a los tiempos de respuesta no se da, pues los tiempos de evaluación en sala son prolongados.



El MEN comete errores en la expedición del acto administrativo prolongando el proceso para el ciudadano ya que debe “volver a iniciar” su trámite puesto que el proceso le toma más de 15 días en obtener respuesta con la corrección.



Los requerimientos para el desarrollo del trámite no son claros para el ciudadano lo que dificulta el curso del proceso debido a documentos faltantes o errores que pueden evitarse con una buena preparación por parte del ciudadano.



No se dan respuestas oportunas a los recursos de reposición y apelación lo que afecta la percepción del ciudadano sobre la gestión del MEN dado que siente que no se tiene en cuenta su situación.



Los ciudadanos toman la decisión de estudiar en el exterior sin evaluar si el programa a estudiar es válido por su país o no; lo que afecta el cumplimiento de sus metas personales y laborales al reconocer que no es posible la convalidación.



Iniciativa

Reingeniería de CONACES

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Reingeniería del proceso previo al ingreso de los casos a la CONACES para mejorar la capacidad de respuesta de la sala.

Acciones clave para su implementación:

- Hacer una reingeniería del proceso para detectar los cuellos de botella, oportunidades de mejora y determinar el tipo de soluciones.
- A partir del diagnóstico de la reingeniería evaluar si se necesita Incrementar el número de salas y/o la contratación de talento humano CONACES.
- Crear un proceso de retroalimentación y evaluación constante sobre las dificultades presentadas y crear casos de solución a partir de los errores para que no se repitan y se genere aprendizaje en el equipo.
- Realizar seguimiento al desempeño del equipo CONACES partiendo de los indicadores definidos y reforzar falencias

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Reducción de tiempos adicionales a los establecidos en la evaluación.

Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de una consultoría para realizar la reingeniería del proceso y encontrar dificultades internas
- Talento humano con la capacidad de crear los espacios de retroalimentación atados a los indicadores de desempeño CONACES.

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Mentoría: hermano mayor

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Acompañamiento de al menos dos días, al personal nuevo en el proceso o que requiere de refuerzo, en las gestiones que se realicen durante el procesamiento del trámite para así apoyarlos en la solución de dudas e identificación de errores frecuentes para crear herramientas que permitan mitigarlos.

Acciones clave para su implementación:

- Identificar líderes en cada etapa del proceso
- Crear un plan de trabajo/acompañamiento sin afectar el proceso y la gestión de casos
- Desarrollar el formato de informes o reportes de los errores más comunes
- Diseñar un plan de mejoramiento a los errores
- Diseñar el plan de implementación o pilotos para hacer el acompañamiento e iterarlo

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Evitar errores humanos en el procesamiento de solicitudes y emisión de resoluciones.

Recursos clave para su implementación:

- Contar con tiempo para el desarrollo de la iniciativa
- Apoyo de algún director de proyectos para crear el sistema de acompañamiento y retroalimentación
- Disposición de los funcionarios
- Aprobación de ajuste de roles y cargas

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Vía rápida para corrección

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Establecer un proceso para la corrección y atención prioritaria de solicitudes de corrección a errores formales evitando.

Efecto deseado de la iniciativa:

Disminuir los tiempos de respuesta de ajuste por errores formales en la Resolución para que los ciudadanos se sientan satisfechos con el servicio prestado.

Acciones clave para su implementación:

- Hacer una sesión con funcionarios para definir el proceso de vía rápida para la corrección de resoluciones.
- Analizar o evaluar la posibilidad de involucrar sistemas tecnológicos que ayuden a evitar errores en la resolución.

Recursos clave para su implementación:

- Consultor que facilite las sesiones para la definición del proceso ágil
- Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte y posible identificación preliminar de errores
- Funcionarios encargados del proceso

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Nivel de dificultad**

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Respuestas oportunas a recursos

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Implementar acciones para racionalizar y agilizar el trámite de recursos por medio de herramientas que brinden información al usuario y ayuden en la sistematización del proceso.

Acciones clave para su implementación:

- Diseñar y comunicar a los usuarios la carta de instrucción sobre la interposición de recursos al momento de notificar
- Sistematizar las fases de los recursos
- Implementar firmas electrónicas con el fin de agilizar el procesos y dar respuestas oportunas
- Desarrollar la interoperabilidad entre sistemas
- Desarrollo de capacitaciones para brindar un mejor servicio
- Evaluar la capacidad y determinar si se necesita más recursos humanos

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Respuestas oportunas a los recursos de reposición y apelación

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte e implementación de firmas electrónicas
- Facilitador para hacer las capacitaciones al equipo
- Consultoría para evaluar la necesidad de capital humano
- Área de comunicaciones del MEN para diseñar los mensajes y la comunicación de la carta de instrucción al ciudadano

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Educar para convalidar

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Formar a los ciudadanos frente a los requisitos del trámite de convalidaciones y así facilitar la toma de decisiones informadas en el desarrollo de su futuro..

Acciones clave para su implementación:

- Definir un plan de formación a los ciudadanos, involucrando a los colegios e IES como actores clave en el proyecto
- Definir una estrategia de comunicación que soporte las acciones sincrónicas (capacitaciones, charlas, etc.) y que esté enfocada en impactar diferentes audiencias (estudiantes, colegios, IES, etc)
- Diseñar las sesiones sincrónicas dirigidas a los ciudadanos sobre el trámite de convalidaciones para poder acercar el conocimiento y resolver las dudas de los usuarios
- Desarrollar los puntos de contacto para estas capacitaciones
- Definir indicadores para medir la efectividad de la iniciativa

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Agilizar los tiempos de respuesta de las resoluciones para cumplir con la promesa de valor del MEN y los acuerdos hacia los ciudadanos.

Recursos clave para su implementación:

- Profesionales capacitados para definir el plan de formación
- Espacios físicos para el desarrollo de acciones sincrónicas
- Recursos para el desarrollo del material de apoyo
- Recursos para el desarrollo e implementación de estrategia de comunicación

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Información de referencia

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Incentivar al usuario a que consulte los programas de la oferta nacional en SNIES y pueda comparar con el programa de su interés para poder tomar decisiones y tener información de manera oportuna. *Haciendo la aclaración que este sería un referente de la oferta educativa

Acciones clave para su implementación:

- Desarrollar o verificar la información que hoy en día hay sobre los programas para desarrollar el cuadro comparativo.
- Crear el cuadro teniendo lineamiento de diseño de la información
- Crear una administración de la información para que la información esté actualizada.
- Probar con usuarios para conocer si la información es clara y que mejoras se pueden hacer desde lo visual o desde el contenido.
- Determinar en qué medios de comunicación va a estar y cuales son los canales de soporte en dado caso que el usuario tenga dudas.
- Desarrollar una estrategia de comunicación para garantizar que el ciudadano entienda SNIES como un centro de referencia

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Ciudadanos con información oportuna y empoderados para tomar decisiones.

Recursos clave para su implementación:

- Equipo de comunicaciones
- Equipo de la subdirección que valide la información
- Equipo encargado de la página

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Minimización de traslados

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Estrategia de comunicación con las IES de los países de donde se reciben más convalidaciones para que estas notifiquen y orienten a los estudiantes colombianos sobre los documentos que el MEN exige para el trámite de convalidación.

Acciones clave para su implementación:

- Focalizar a las IES por países que más convalidaciones reciben del MEN
- Diseñar la estrategia de comunicación con el área de comunicación del MEN enfocada en impactar a las IES focalizadas
- Implementar y establecer el contacto directo con las IES para co-crear el plan
- Establecer indicadores para medir la efectividad el plan de acción

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Disminución de traslados

Recursos clave para su implementación:

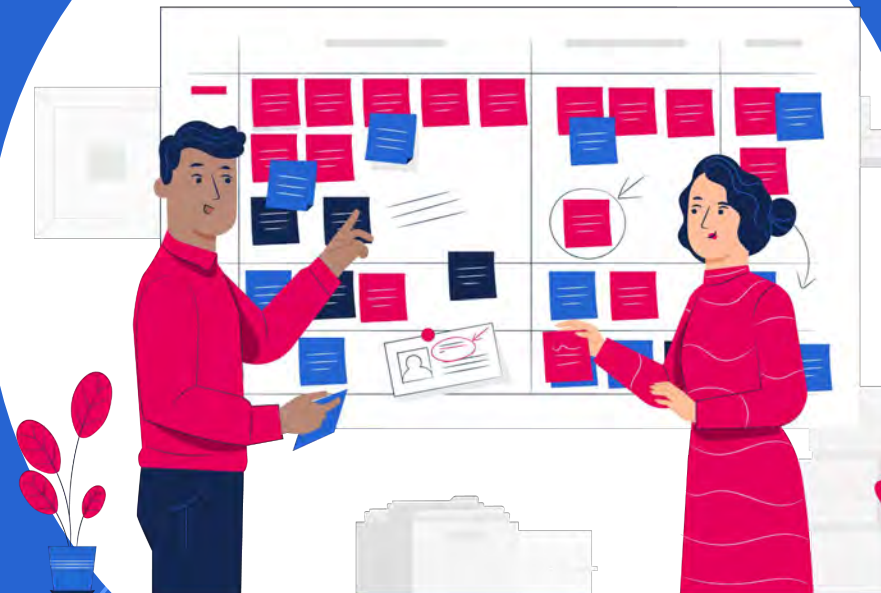
- Equipo de comunicaciones del MEN
- Recurso humano idóneo para relacionarse con la IES
- Encargado para el seguimiento del plan de acción

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



**Priorización de acciones de
racionalización de
racionalización para el**
trámite de convalidaciones de
estudios pregrado o posgrado
otorgados en el exterior.



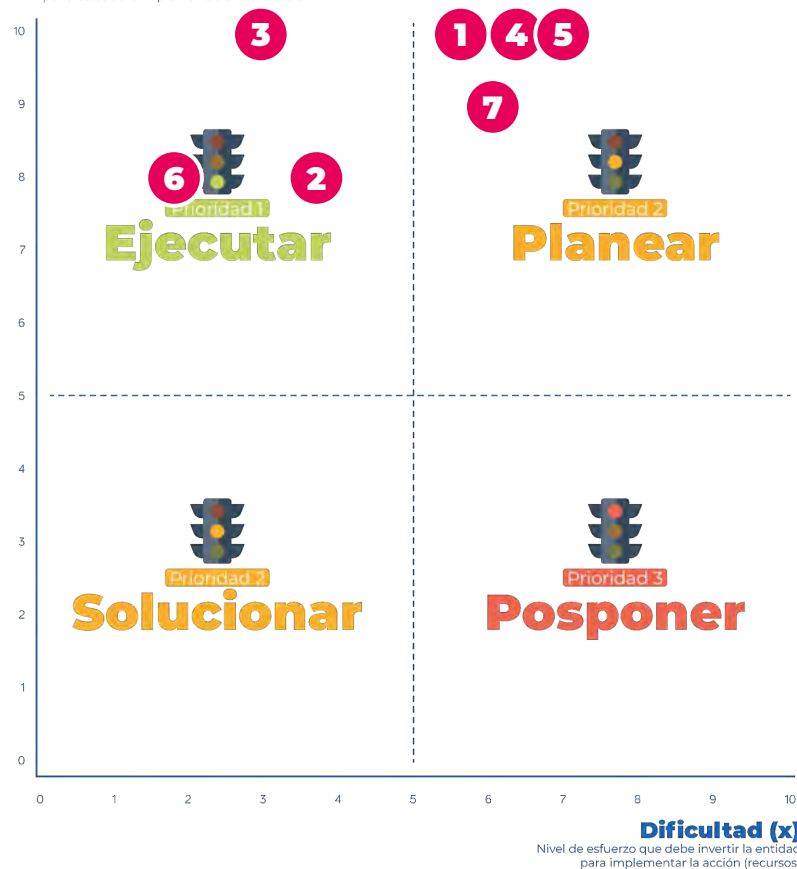


Iniciativas resultantes

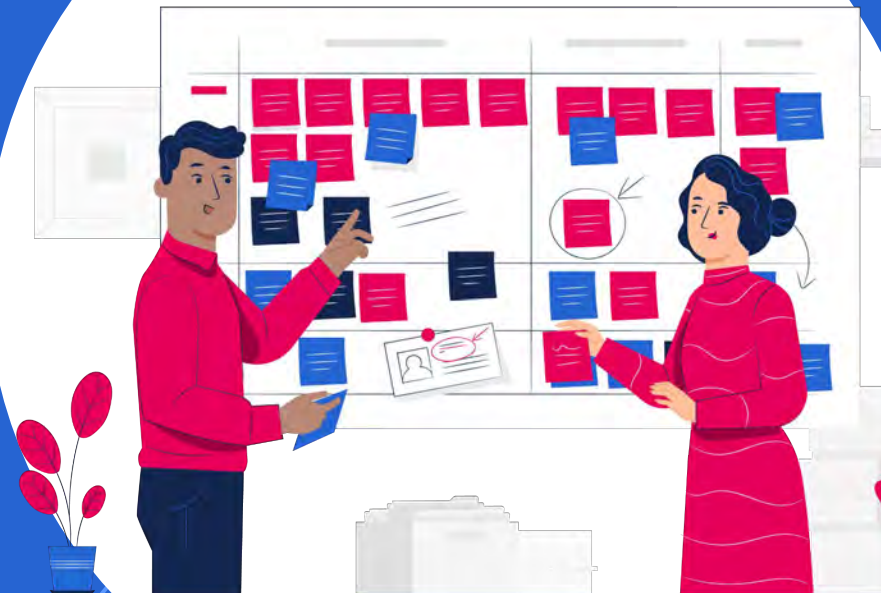
- 1 Reingeniería de CONACES
- 2 Mentoría: hermano mayor
- 3 Vía rápida para corrección
- 4 Respuestas oportunas a recursos
- 5 Educar para convalidar
- 6 Información de referencia
- 7 Minimización de traslados

Beneficio (y)

Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la acción.



Listado y priorización de acciones de racionalización para el trámite de convalidaciones de estudios pregrado o posgrado en el exterior.



LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN PARA EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES DE ESTUDIOS DE PREGRADO O POSGRADO



La educación
es de todos

Mineducación

Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
<p>La promesa en cuanto a los tiempos de respuesta no se da, pues los tiempos de evaluación en sala son prolongados.</p> <p>No se dan respuestas oportunas a los recursos de reposición y apelación lo que afecta la percepción del ciudadano sobre la gestión del MEN dado que siente que no se tiene en cuenta su situación.</p>	Reingeniería de CONACES	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de una consultoría para realizar la reingeniería del proceso y encontrar dificultades internas Talento humano con la capacidad de crear los espacios de retroalimentación atados a los indicadores de desempeño CONACES. 	10	Prioridad 2: Planear	Subdirección del trámite a racionalizar
	Respuestas oportunas a recursos	Racionalización administrativa y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte e implementación de firmas electrónicas Facilitador para hacer las capacitaciones al equipo Consultoría para evaluar la necesidad de capital humano Área de comunicaciones del MEN para diseñar los mensajes y la comunicación de la carta de instrucción al ciudadano 	10	Prioridad 2: Planear	Equipos de comunicaciones del MEN y la Subdirección del trámite a racionalizar
<p>El MEN comete errores en la expedición del acto administrativo prolongando el proceso para el ciudadano ya que debe "volver a iniciar" su trámite puesto que el proceso le toma más de 15 días en obtener respuesta con la corrección.</p>	Mentoría hermano mayor	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Contar con tiempo para el desarrollo de la iniciativa Apoyo de algún director de proyectos para crear el sistema de acompañamiento y retroalimentación Disposición de los funcionarios Aprobación de ajuste de roles y cargas 	8	Prioridad 1: Ejecutar	Subdirección del trámite a racionalizar, talento humano
	Vía rápida para la corrección	Racionalización administrativa y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Consultor que facilite las sesiones para la definición del proceso ágil Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte y posible identificación preliminar de errores Funcionarios encargados del proceso 	10	Prioridad 1: Ejecutar	Subdirección del trámite a racionalizar
<p>Los requerimientos para el desarrollo del trámite no son claros para el ciudadano lo que dificulta el curso del proceso debido a documentos faltantes o errores que pueden evitarse con una buena preparación por parte del ciudadano.</p>	Educación para convalidar	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Profesionales capacitados para definir el plan de formación Espacios físicos para el desarrollo de acciones sincrónicas Recursos para el desarrollo del material de apoyo Recursos para el desarrollo e implementación de estrategia de comunicación 	9	Prioridad 2: Planear	Equipos de comunicaciones del MEN y la Subdirección del trámite a racionalizar
	Minimización de traslados	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de comunicaciones del MEN Recurso humano idóneo para relacionarse con la IES Encargado para el seguimiento del plan de acción 	9	Prioridad 2: Planear	Equipos de comunicaciones del MEN y la Subdirección del trámite a racionalizar
<p>Los ciudadanos toman la decisión de estudiar en el exterior sin evaluar si el programa a estudiar es válido por su país o no; lo que afecta el cumplimiento de sus metas personales y laborales al reconocer que no es posible la convalidación.</p>	Información de referencia	Racionalización administrativa y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de comunicaciones Equipo de la subdirección que valide la información Equipo encargado de la página 	8	Prioridad 1: Ejecutar	Equipos de comunicaciones del MEN y la Dependencia del trámite a racionalizar



La educación
es de todos

Mineducación

Anexos

Lista de asistencia al taller



La educación
es de todos

Mineducación

La educación es de todos		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FT-17 Versión: 04 Vige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García					
Tema: Segunda Parte El Valor de la Promesa - Convalidaciones Educación Superior					
Hora de inicio: 2:00 p.m.			Hora de fin: 6:00 p.m.		
Fecha: 02/12/2021					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
31	Karen Lorena Gomez Santamaria				
32	Lida Esperanza Duarte Camacho				
33	Lucilia Maria Calderon Guacaneme	Convalidaciones	52.959.929	Lucilia Calderon	
34	Farió Barrera Molina				
35	Lina Mercedes Durán Martínez				
36	Martha Patricia Ortiz Camacho				
37	Paola Andrea Guzmán Vasegas				
38	Jorge Armando Jaines Rojas				
39	María Alejandra Carpio Ojeda	Aseguramiento E.S.	52844.258	María Alejandra Carpio	
40	Jennifer Tique Romero	Aseguramiento E.S.	1014259151	Jennifer Tique	
41	Camilo Dario Basso Ojeda	Convalidaciones	1038472137	Camilo Basso	
42	Andrés y Conwael	Convalidaciones	1113637502	Andrés y Conwael	
43	David Fernando Calvete Rojas	Convalidaciones	1014252953	David Calvete	
44	Gina Villalba Ojeda	Convalidaciones	53091242	Gina Villalba	
45	Obdulio Marcela Rodríguez	Convalidaciones	1049688637	Obdulio Marcela	
46	Diana Camila Rosado	Convalidaciones	1024397996	Diana Camila	
47	Nancy Milera Zabala	Convalidaciones	46672823	Nancy Milera	
48	Camila Jaramilla A.	Convalidaciones	5269498	Camila Jaramilla	
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					

La educación es de todos		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FT-17 Versión: 04 Vige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García					
Tema: Segunda Parte El Valor de la Promesa - Convalidaciones Educación Superior					
Hora de inicio: 2:00 p.m.			Hora de fin: 6:00 p.m.		
Fecha: 02/12/2021					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
1	Martha Cristina Guevara Tibavizco	Sub. Aseguramiento E.S.	1014147057	Martha Guevara	
2	Rene Alejandro Medina Acosta	Sub. Aseguramiento E.S.	719241070	Rene Medina	
3	Yaneth Rocío Piza Montenegro	Sub. Aseguramiento E.S.	52151348	Yaneth Piza	
4	Carla Marcela Parada Vila	Sub. Aseguramiento E.S.	37270284	Carla Parada	
5	Felipe Alberto Lizarazo	Sub. Aseguramiento E.S.	1018456213	Felipe Lizarazo	
6	Jessica Alejandra Castiblanco Sanchez	Sub. Aseguramiento E.S.	1015401583	Jessica Sanchez	
7	Johan Stephen Antolinez Franco	Sub. Aseguramiento E.S.	1015398653	Johan Franco	
8	Johana Alejandra López Cordero	Sub. Aseguramiento E.S.	52931507	Johana Lopez	
9	Luis Felipe Ariza Alvarez			Luis Ariza	
10	Luisa Fernanda Benavides Castrillon	Sub. Aseguramiento E.S.	52976967	Luisa Benavides	
11	Luisa Fernanda Guacari Barrios	Sub. Aseguramiento E.S.	1030636407	Luisa Guacari	
12	Marcel Camilo Cepeda	Convalidaciones	1018431719	Marcel Cepeda	
13	Marie De Los Angeles Mancera Bautista	Convalidaciones	1018431719	Marie Mancera	
14	Mayra Alejandra Ovalle Pineda	Convalidaciones	1018414231	Mayra Ovalle	
15	Natalia Mora Suarez	Convalidaciones	1069720675	Natalia Mora	
16	Paul Andres Sayago Porras			Paul Porras	
17	Santiago Villegas Oyola	Convalidaciones	1020746678	Santiago Oyola	
18	Yadira Jimenez Romero	Convalidaciones E.S.	527307736	Yadira Jimenez	
19	Andrés Carvajal Bedoya	Convalidaciones	1113637502	Andrés Carvajal	
20	Anny Camila Gómez Moncada	Sub. Aseguramiento E.S.	1.233.690.295	Anny Gomez	
21	Beatriz Elena Arias Lanziano	Sub. Aseguramiento E.S.	1015790310	Beatriz Arias	
22	Carlos Andres Garcia Silva	Convalidaciones	1018466661	Carlos Garcia	
23	Cristina Vanessa Rodriguez Barbosa	Convalidaciones	52738729	Cristina Barbosa	
24	Danny Mauricio Suarez Morales	Convalidaciones	80.154.752	Danny Suarez	
25	Delany Tatiana DeLaRosa Mier			Delany Mier	
26	Diana Angelica Robledo Montero	Convalidaciones	39141813	Diana Robledo	
27	Elicy Patricia Penaloza			Elicy Penaloza	
28	Erika Milady Monroy Ortega			Erika Monroy	
29	German Alirio Cordon Guayambuco			German Cordon	
30	Ingrid Carolina Monsalve Quintero	Convalidaciones	52803909	Ingrid Quintero	

Memoria fotográfica



La educación
es de todos

Mineducación



Componentes base del Blueprint de servicio



La educación
es de todos

Mineducación

Momentos

Etapas de la experiencia que contemplan el antes-durante-después

Acciones del usuario

Detalle de los pasos que sigue el usuario en cada una de las etapas del trámite

Puntos de contacto

Componentes que soportan el desarrollo de las acciones en cada paso y conectan al usuario con la línea de atención (ej. call center, formularios, etc)

Acciones del front

Acciones del personal de la entidad que facilitan el flujo del usuario y que son "visibles" para él.

Acciones del back

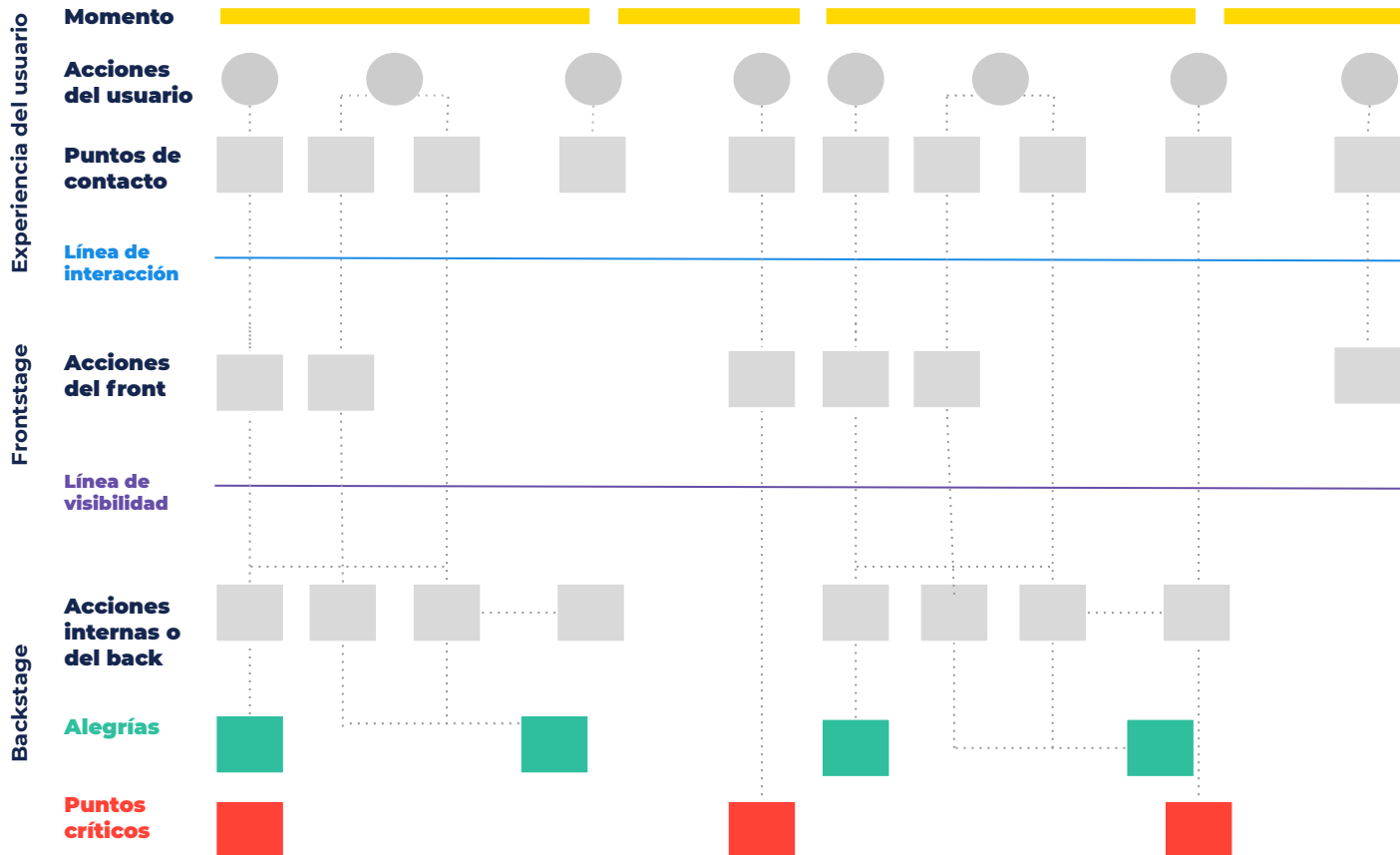
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

Alegrías

Situaciones que le generan alegrías al usuario durante el desarrollo del trámite.

Puntos críticos

Situaciones que afectan la calidad de la atención y la eficiencia de la operación y que deben ser solucionadas para garantizar una buena experiencia para el usuario.



Blueprint actualizado del trámite

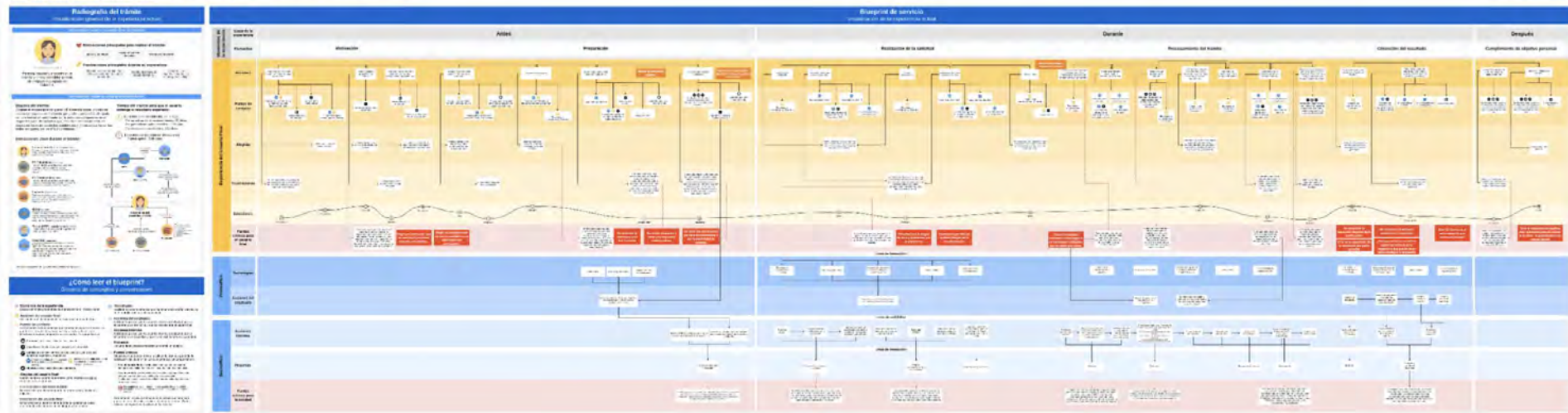


La educación
es de todos

Mineducación

Convalidaciones de estudios de pregrado y posgrados otorgados en el exterior

Rediseño de la experiencia | Oficina de servicio





La educación
es de todos

Mineducación



**Resultados del taller de
racionalización del trámite de**

Convalidaciones de estudios de

pregrado o posgrado
otorgados en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



BetaGroup



La educación
es de todos

Mineducación



**Resultados del taller de
racionalización del trámite**

Legalización de documentos de educación superior

para adelantar estudios o
trabajar en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



Beta Group



La Subdirección de Desarrollo Organizacional tiene como propósito impulsar el fortalecimiento de las áreas que tienen a cargo los trámites del Ministerio de Educación Nacional (MEN) para garantizar que la promesa de valor del MEN se vea reflejada en todos los puntos de contacto de los servicios que la entidad presta y por ende, en la experiencia que reciben los ciudadanos y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Como parte de las acciones encaminadas a dar cumplimiento al propósito de la Subdirección, se llevó a cabo de manera presencial, en el Ministerio de Educación, un taller de creación estratégica para la mejora de la experiencia de uno de los trámites clave de la Unidad de Atención al Ciudadano tomando como referencia las herramientas estipuladas en la política de Racionalización.



1 de diciembre del 2021



31 asistentes de la Unidad de Atención al Ciudadano



Objetivo general del taller

Crear iniciativas encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con trámites clave de la subdirección para garantizar la entrega de la promesa de valor del MEN.

Objetivos específicos

1

Mapear y entender cómo es la experiencia de los ciudadanos antes, durante y después de la realización del trámite.

2

Identificar los puntos críticos en la experiencia de los ciudadanos como puntos de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización.

3

Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2022.

Trámites impactados

- Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

Metodología implementada

1



En equipo, construimos colectivamente el blueprint del trámite* a intervenir tomando como punto de partida las acciones que componen la experiencia del usuario.

*Puede consultar la estructura del blueprint de servicio en los anexos a este documento.

3



Individualmente, planteamos diferentes ideas que pudieran solucionar el punto de dolor a través de la aplicación de la herramienta de Mundo Cerrado de SIT®

2



En equipo, identificamos los puntos de dolor en la experiencia del usuario y seleccionamos un punto de dolor a solucionar para el cual **se planteó el “efecto deseado”** que la entidad busca al solucionar el punto crítico seleccionado.

Metodología implementada



La educación
es de todos

Mineducación



En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022



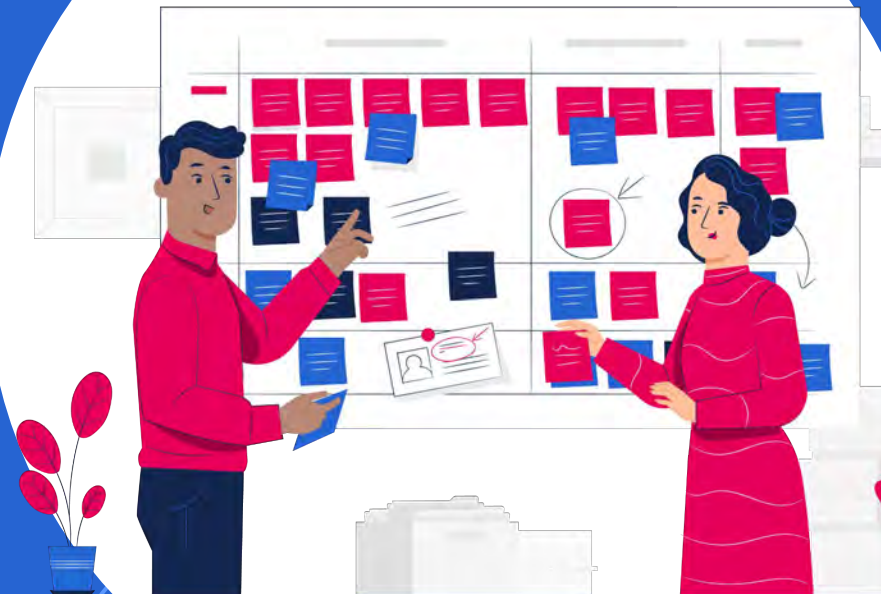
Socializamos y priorizamos las iniciativas resultantes para reconocer cuáles pueden posponerse o ejecutarse, cuáles se deben solucionar y cuáles debemos planear.



Partiendo del desarrollo del taller, Anagrama ha consolidado el siguiente informe con los resultados obtenidos desde la implementación de la metodología.

Puntos críticos e iniciativas de racionalización para el

trámite de Legalización de
documentos de educación
superior para adelantar estudios
o trabajar en el exterior.





Puntos críticos de la experiencia desde la perspectiva del usuario



La educación
es de todos

Mineducación

- Los puntos de dolor que presenta el ciudadano en el desarrollo del trámite fueron el punto de partida para el planteamiento de iniciativas de racionalización ya que **estos representan situaciones que ponen en riesgo la entrega de la promesa del MEN hacia los ciudadanos.**

Los puntos críticos clave para el trámite de Legalización de documentos de educación superior que fueron identificados por los participantes del taller son:



Las IES cuando no tienen licencia de funcionamiento o tienen el registro calificado vencido no brindan esta información a los estudiantes y esto resulta ser un punto de dolor pues impide que cumplan el objetivo personal.



El trámite se demora más del tiempo establecido debido a las inconsistencias en la plataforma y la falta de integración entre los activos digitales haciendo que no sea un trámite efectivo para el ciudadano.



El certificado final en ocasiones tiene errores como la falta de la firma haciendo que este no sea válido, generando así retrocesos.



Los sistemas de comunicación previos al proceso de legalización presentan fallas dado a que no hay una infraestructura y un soporte técnico - tecnológico suficiente.

Iniciativa

Articulación de SNIES con páginas de las IES

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Desarrollar mecanismos de comunicación dentro de la navegación en las páginas web de las IES que le permita a los estudiantes nuevos y antiguos conocer los estados actuales de registros calificados y licencias de funcionamiento de las IES.

Acciones clave para su implementación:

- Plantear el proyecto para conectar a las IES con su relevancia y así facilitar el desarrollo de éste con las IES como aliadas
- Enlazar la información de las páginas de las IES con el SNIES
- Crear alertas visibles y llamativas para consultar los estado del programa de la IES durante la navegación de la página
- Crear ventanas de diálogo para que los usuarios tengan contenido que soporte o explique los conceptos y pasos.
- Mantener el SNIES actualizado al momento de la consulta.
- Desarrollar campaña de comunicación para dar a conocer la iniciativa en las IES y en el país

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Transparencia de la información por parte de las IES a los estudiantes con respecto a sus registros calificados y su licencia de funcionamiento.

Recursos clave para su implementación:

- Equipo para diseñar e implementar las mejoras en SNIES
- Personal competente para entablar relacionamiento con las IES
- Recursos para desarrollo de estrategia de comunicación
- Capacidad para mantener la información actualizada de las IES

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Fortalecimiento de la asesoría telefónica

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Capacitar a los asesores del call center para que estén en la capacidad de dar una asesoría detallada y personalizada al ciudadano.

Acciones clave para su implementación:

- Desarrollar sesiones para capacitar al personal del call center
- Crear las herramientas o el material de las capacitaciones
- Contratar a un formador o facilitador que desarrolle las capacitaciones
- Crear indicadores que les permita saber al equipo cuando dan una buena asesoría y cuándo no para seguir mejorando.

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Asegurar que los ciudadanos tengan toda la información y se sientan acompañados durante el desarrollo del trámite.

Recursos clave para su implementación:

- Personal del call center
- Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones
- Espacio para las capacitaciones
- Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos
- Recursos para el desarrollo del material de estudio

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Tutoriales del trámite

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

En la página de legalizaciones, incluir un video tutorial del paso a paso del trámite de legalización que sea fácil y claro para los ciudadanos.

Acciones clave para su implementación:

- Realización del guión y aprobación del mismo
- Crear el video asegurando que muestre el paso a paso del trámite
- Hacer pruebas con usuarios para ver que tan claro es el video y que oportunidades de mejora puede tener.
- Determinar en qué sección de la plataforma va a estar alojado el video.
- Realizar actualizaciones del video tutorial.
- Realizar una parrilla de contenidos de posibles tutoriales que sean importantes hacer para el entendimiento del trámite.

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Efecto deseado de la iniciativa:**

Asegurar que los ciudadanos tengan toda la información y se sientan acompañados.

Recursos clave para su implementación:

- Equipo de comunicaciones para el desarrollo de los mensajes clave del video tutorial
- Equipo para el desarrollo del video bajo los lineamientos de marca del MEN
- Personal de la UAC que apruebe el contenido y que ayude al desarrollo

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

¡Alerta! no hay firma

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Implementar una funcionalidad adicional en la plataforma que verifique los certificados generados automáticamente y reporte los errores de tal manera que permita re-procesar las solicitudes que no tengan la firma.

Acciones clave para su implementación:

- Evaluar la factibilidad de la firma automática o de la alerta de este campo.
- Desarrollar sistema de notificaciones para que el funcionario sepa del error.

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Efecto deseado de la iniciativa:

Asegurar que ningún documento salga sin firma.

Recursos clave para su implementación:

- Recursos para el desarrollo de esta mejora
- Desarrollo tecnológico
- Recurso humano capacitado

Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

APP Legalizaciones

Tipo de racionalización:

☐ Administrativa ☒ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Crear una aplicación móvil que permita a los ciudadanos radicar de forma ágil y segura sus documentos.

Efecto deseado de la iniciativa:

Hacer más eficiente el trámite para el ciudadano y la entidad.

Acciones clave para su implementación:

- Evaluar la factibilidad del desarrollo
- Coordinar los recursos para facilitar la viabilidad
- Validar si la APP puede articular el desarrollo de otros trámites para así conectar esfuerzos
- Implementar una metodología que permita realizar prototipos y pruebas con usuarios ágilmente

Recursos clave para su implementación:

- Recursos para el desarrollo de esta mejora
- Capacidad tecnológica para su implementación

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:



Nivel de dificultad

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



Iniciativa

Programa de capacitación continua

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Monitoreo continuo del personal de sistemas para identificar incidencias y capacitar al personal encargado del trámite para asegurar que el trámite sea efectivo.

Efecto deseado de la iniciativa:

Asegurar que el servicio prestado a los ciudadanos cumpla con la promesa del MEN

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa
- Identificar el estado actual de la gestión del conocimiento en la dirección (qué se encuentra documentado, qué no, etc.)
- Identificar falencias que pueden ser resueltas con capacitación.
- Documentar el conocimiento que aún no está documentado
- Crear un "pensum" para las capacitaciones con indicadores de gestión para validar su impacto
- Desarrollar el material para las capacitaciones
- Desarrollar un calendario de capacitaciones
- Facilitar las capacitaciones
- Realizar seguimiento al desempeño del equipo partiendo de los indicadores definidos y reforzar falencias

Recursos clave para su implementación:

- Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones
- Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave
- Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos
- Recursos para el desarrollo del material de estudio
- Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información del trámite

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

**Nivel de dificultad**

Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





Iniciativa

Mejora de la infraestructura y del soporte técnico

Tipo de racionalización:

☒ Administrativa ☐ Tecnológica ☐ Normativa

Descripción de la iniciativa:

Adquirir servidores robustos que tengan la capacidad de funcionamiento requerido por los sistemas acordes a la demanda de los servicios ofrecidos por la entidad

Efecto deseado de la iniciativa:

Contar con el óptimo funcionamiento de los sistemas de comunicación previo al proceso de legalización.

Acciones clave para su implementación:

- Compra de servidores
- Capacitación del personal
- Adecuación de la infraestructura
- Depuración de la información
- Mantenimientos preventivos y correctivos

Recursos clave para su implementación:

- Recursos para la compra de los servidores
- Tiempo de tecnología
- Equipo de la UAC

Nivel de beneficio

Valor que obtendrá el ciudadano, la entidad y los grupos de interés como resultado de la implementación de la iniciativa:

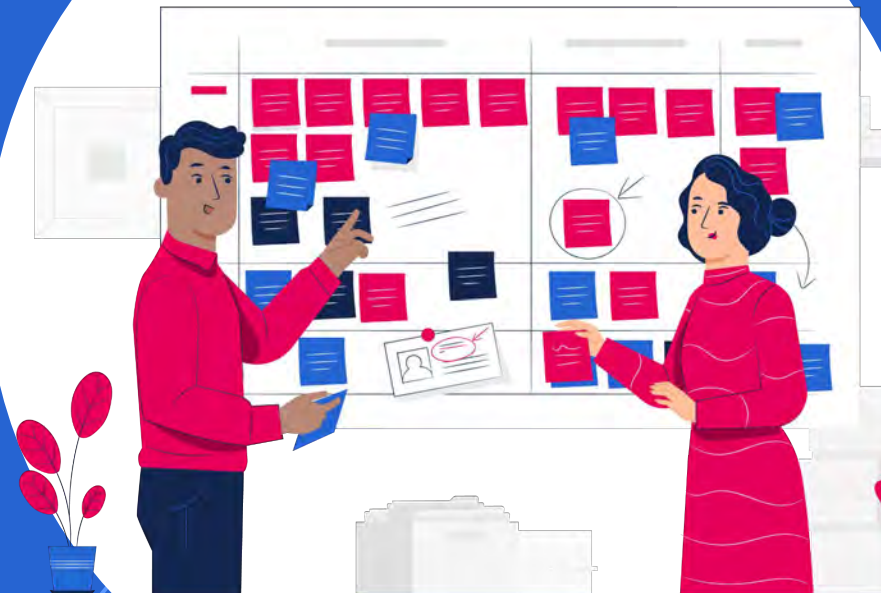


Nivel de dificultad

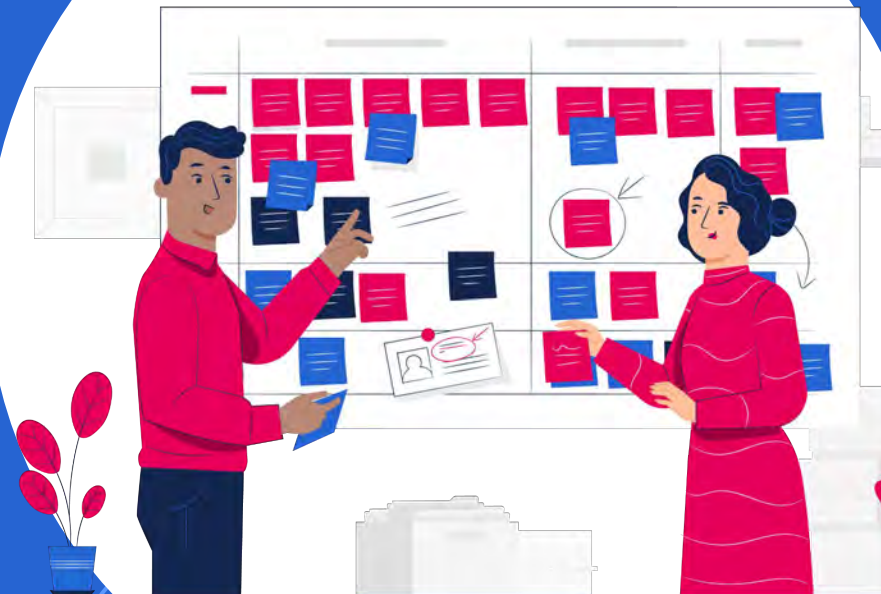
Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):



**Priorización de acciones
de racionalización para**
trámite de Legalización de
documentos de educación
superior para adelantar estudios
o trabajar en el exterior.



Listado y priorización de acciones de racionalización para los trámite de Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior.

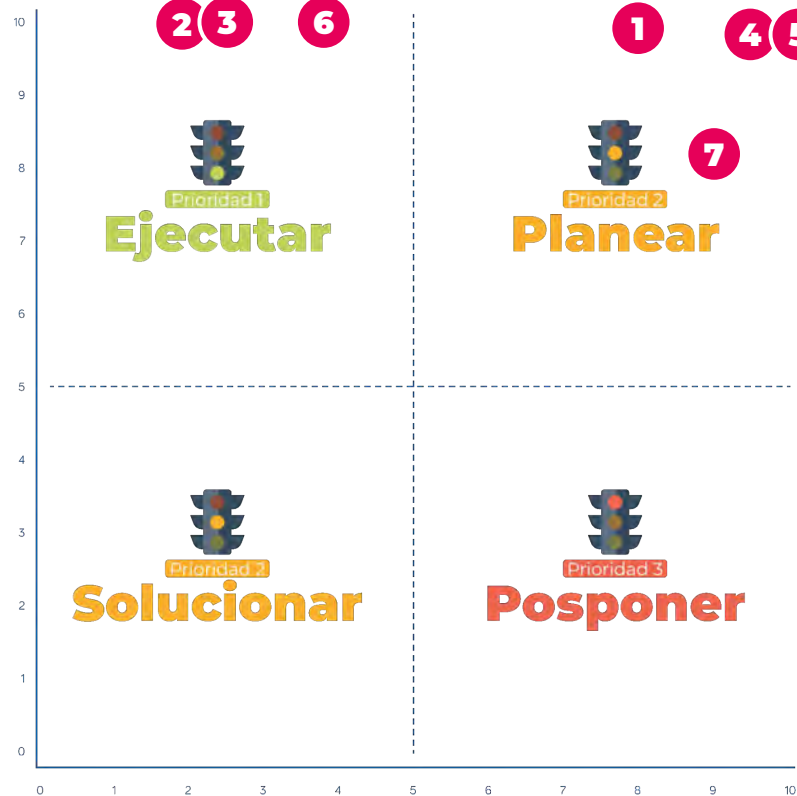


Iniciativas resultantes

- 1 Articulación de SNIES con páginas de la IES
- 2 Fortalecimiento de la asesoría telefónica
- 3 Tutoriales del trámite
- 4 ¡Alerta! no hay firma
- 5 APP Legalizaciones
- 6 Programa de capacitación continua
- 7 Mejora de la infraestructura y del soporte técnico

Beneficio (y)

Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la acción.



La educación es de todos

Mineducación

LISTADO Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN PARA EL TRÁMITE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR



La educación
es de todos

Mineducación

Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
Las IES cuando no tienen licencia de funcionamiento o tienen el registro calificado vencido no brindan esta información a los estudiantes y esto resulta ser un punto de dolor pues impide que cumplan el objetivo personal.	Articulación de SNIES con páginas de la IES	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Equipo para diseñar e implementar las mejoras en SNIES Personal competente para entablar relacionamiento con las IES Recursos para desarrollo de estrategia de comunicación Capacidad para mantener la información actualizada de las IES 	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
El trámite se demora más del tiempo establecido debido a las inconsistencias en la plataforma haciendo que no sea un trámite efectivo para el ciudadano.	Fortalecimiento de la asesoría telefónica	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Personal del call center Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones Espacio para las capacitaciones Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos Recursos para el desarrollo del material de estudio 	10	Prioridad 1: Ejecutar	Call center y dependencias del trámite a racionalizar
	Tutoriales del trámite	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de comunicaciones para el desarrollo de los mensajes clave del video tutorial Equipo para el desarrollo del video bajo los lineamientos de marca del MEN Personal de la UAC que apruebe el contenido y que ayude al desarrollo 	10	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
El certificado final en ocasiones tiene errores como la falta de la firma haciendo que este no sea válido, generando así retrocesos.	¡Alerta! no hay firma	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Recursos para el desarrollo de esta mejora Desarrollo tecnológico Recurso humano capacitado 	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
	Programa de capacitación continua	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos Recursos para el desarrollo del material de estudio Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información del trámite 	10	Prioridad 1: Ejecutar	Dependencias de los trámites a racionalizar
Los sistemas de comunicación previos al proceso de legalización presentan fallas dado a que no hay una infraestructura y un soporte técnico - tecnológico suficiente	APP Legalizaciones	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Recursos para el desarrollo de esta mejora Capacidad tecnológica para su implementación 	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar
	Mejora de la infraestructura y del soporte técnico	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Recursos para el fortalecimiento de los servidores Tiempo de tecnología Equipo de la UAC 	8	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar



La educación
es de todos

Mineducación

Anexos

Lista de asistencia al taller



La educación
es de todos

Mineducación

La educación es de todos		Mineducación		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FT-17 Versión: 04 Fige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional							
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García							
Tema: Segunda Parte El Valor de la Promesa - Legalizaciones							
Hora de inicio: 2:00 p.m.				Hora de fin: 6:00 p.m.			
Fecha: 01/12/2021							
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma			
1	Luisa Fernanda Lara Alvarez	U.A.C.	1020765722	F. Lara			
2	Margaret Santamaría Cardenas	U.A.C.	634367501	M. Cardenas			
3	Maria Nelly Sanchez Bernal	U.A.C.	52507348	M. Sanchez			
4	Maribel Agudelo Prada	U.A.C.	1030604107	M. Agudelo			
5	Martha Lucia Rosero Yebes	U.A.C.	59365084	M. Rosero			
6	Natalia Gomez Cruz						
7	Andres Eduardo Rodriguez Pereira	U.A.C.	800977504	A. Rodriguez			
8	Daisy Katherine Ruiz Chitiva	U.A.C.	52994449	D. Ruiz			
9	Diana Angelica Castro Becerra	U.A.C.	1022933211	D. Castro			
10	Diana Carolina Sepulveda Blanco	U.A.C.	529190083	D. Blanco			
11	Dora Ines Ojeda Roncancio						
12	Helen Sneydy Alba Chaparro	CAC	1053531247	H. Alba			
13	Jimmy Nataly Castro Castro	UAC	1015314587	J. Castro			
14	Jenny Patricia Peña Rozo	UAC	62485555	J. Peña			
15	Diana Sierra						
16	Gilmer Antonio Novoa Novoa	UAC	77410703	G. Novoa			
17	John Byron Montaño Adarve						
18	Luz Stella Gomez Bonilla						
19	Maria Alejandra Ojeda Munoz	UAC	1015426000	M. Ojeda			
20	Maria Del Carmen Raba Roberto	UAC	A0026949	M. Raba			
21	Maryuri Ivone Acosta						
22	Katherine Alvarez Arrieta	UAC	4129569011	K. Arrieta			
23	Wenceslao Bustos Zapata						
24	Nicole Juliana Beltran						
25	Angela Marcela Lopez Morales	UAC	1031123697	A. Lopez			
26	Carlos Arturo Nava Rivera	UAC	10013803	C. Nava			
27	Carlos William Alvarez Chavarraga	UAC	754433630	C. Alvarez			
28	Diana Marcela Bernal Narango	UAC	109191385	D. Bernal			
29	Erwin Sanchez España						
30	Gloria Fernanda Guzman Gil	UAC	1023871592	G. Guzman			

La educación es de todos		Mineducación		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FT-17 Versión: 04 Fige a partir de su publicación en el SIG	
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional							
Nombre del líder de la actividad: Edna del Pilar Páez García							
Tema: Segunda Parte El Valor de la Promesa - Legalizaciones							
Hora de inicio: 2:00 p.m.				Hora de fin: 6:00 p.m.			
Fecha: 01/12/2021							
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma			
31	Hellen Viviana Sanchez	UAC	1032896474	H. Sanchez			
32	Jenny Alexandra Saavedra Torres	UAC	527843061	J. Saavedra			
33	Jessica Andrea Castro Castro	UAC	1016068093	J. Castro			
34	Jonathan Javier Castiblanco Cortes	UAC	800796985	J. Cortes			
35	Juan Sebastian Castro Castro	UAC	101446996	J. Castro			
36	Leandro Octavio Morera Beltran	UAC	80096090	L. Morera			
37	Edna del Pilar Páez García						
38	Paola Andrea Guzmán						
39	Martha Patricia Ortiz Camacho						
40	Jorge Armando Jaimes Rojas						
41	Gloria Stella Padilla	UAC	39630499	G. Padilla			
42	Adriana H. Rivera P	UAC	52290360	A. Rivera			
43	John Alexander Obando	UAC	79199862	J. Obando			
44	Naty Alejandra Ramirez A.	UAC	1030653843	N. Ramirez			
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							

Memoria fotográfica



La educación
es de todos

Mineducación



Componentes base del Blueprint de servicio



La educación
es de todos

Mineducación

Momentos

Etapas de la experiencia que contemplan el antes-durante-después

Acciones del usuario

Detalle de los pasos que sigue el usuario en cada una de las etapas del trámite

Puntos de contacto

Componentes que soportan el desarrollo de las acciones en cada paso y conectan al usuario con la línea de atención (ej. call center, formularios, etc)

Acciones del front

Acciones del personal de la entidad que facilitan el flujo del usuario y que son "visibles" para él.

Acciones del back

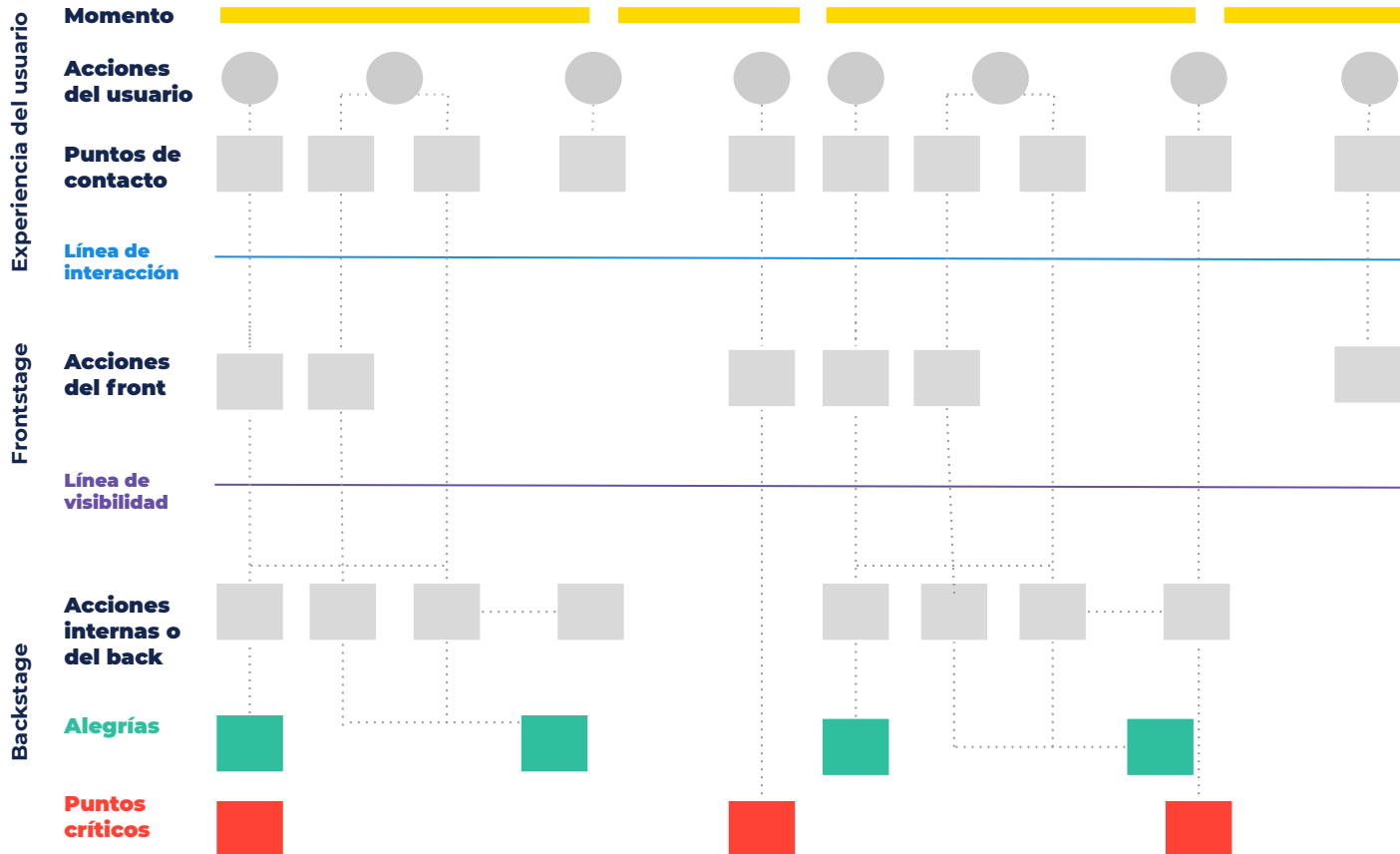
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

Alegrías

Situaciones que le generan alegrías al usuario durante el desarrollo del trámite.

Puntos críticos

Situaciones que afectan la calidad de la atención y la eficiencia de la operación y que deben ser solucionadas para garantizar una buena experiencia para el usuario.

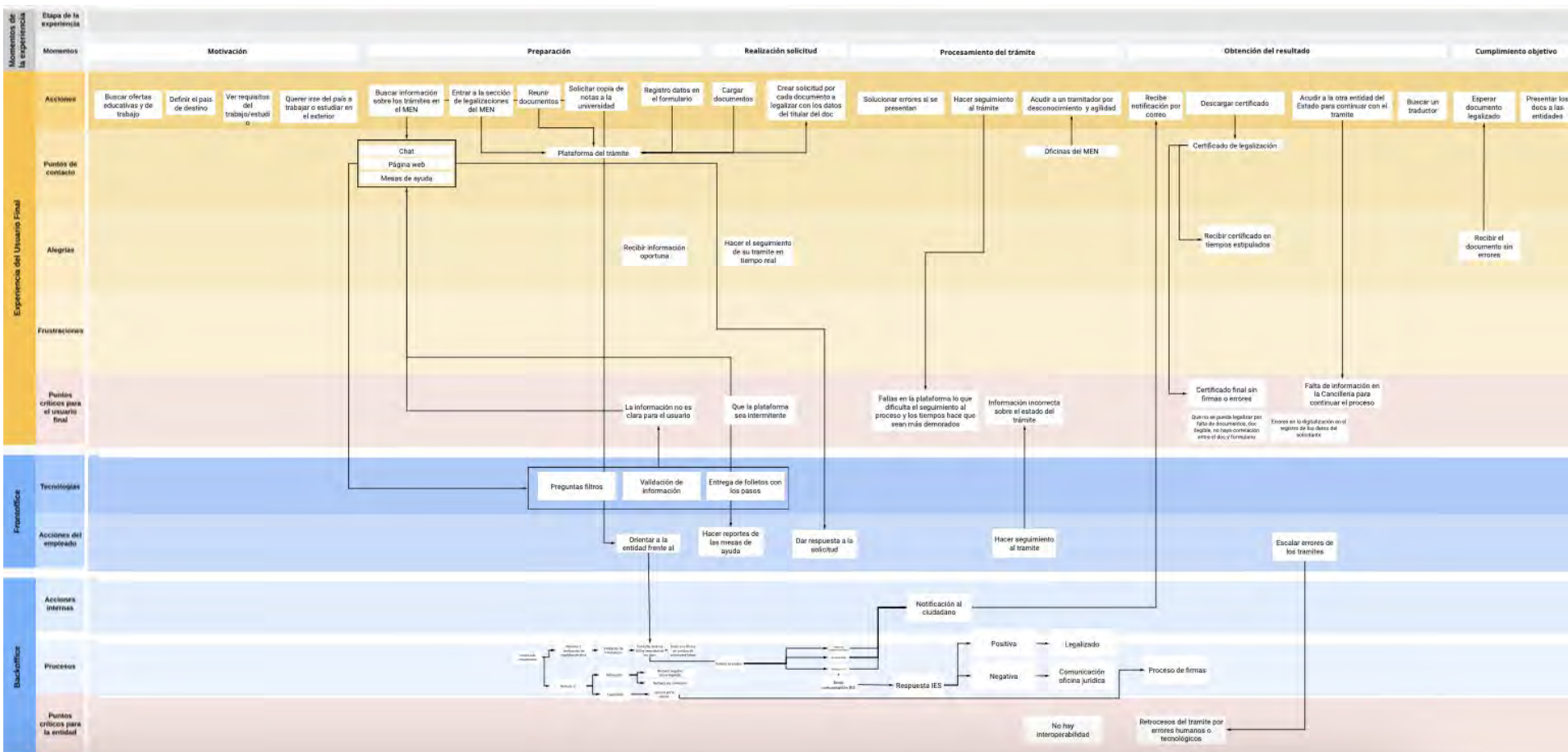


Blueprint actualizado del trámite



La educación
es de todos

Mineducación





La educación
es de todos

Mineducación



**Resultados del taller de
racionalización del trámite**

Legalización de documentos de educación superior

para adelantar estudios o
trabajar en el exterior.

Proyecto realizado por:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios



Beta Group