



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

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 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

5



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

4



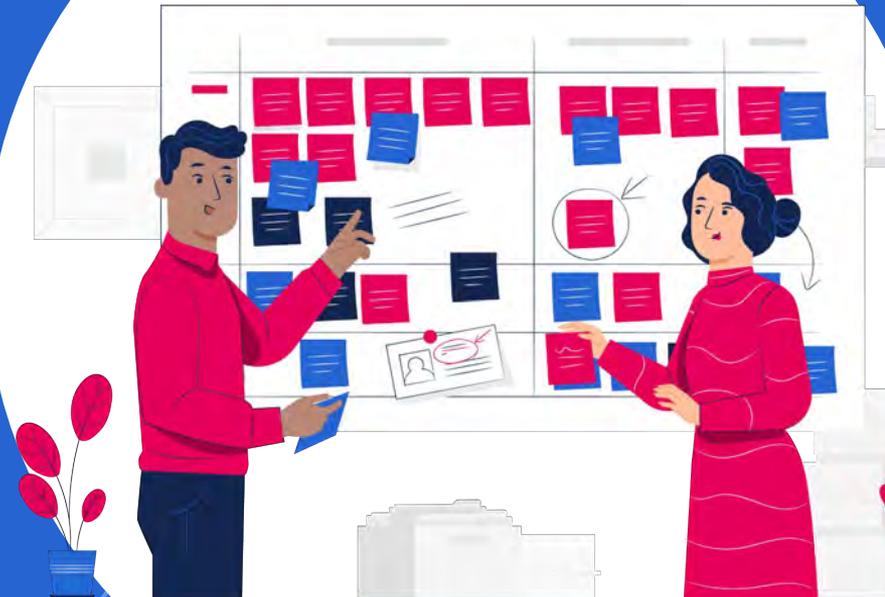
**En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas** que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022



**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 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

- ▶ 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 recomiende 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**

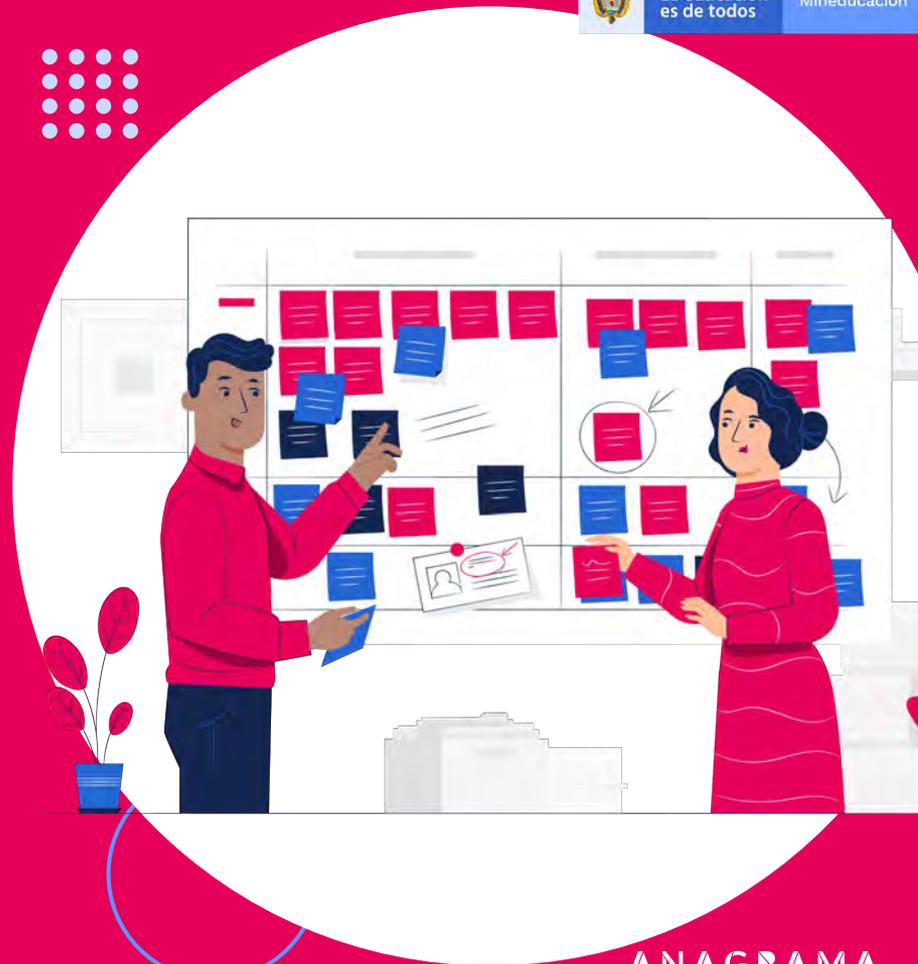
Esfuerzo que debe invertir la entidad para implementar la iniciativa (recursos económicos, humanos, intelectuales, relacionales, etc.):





**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.

#### 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.

#### 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

#### Recursos clave para su implementación:

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

#### 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

# 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



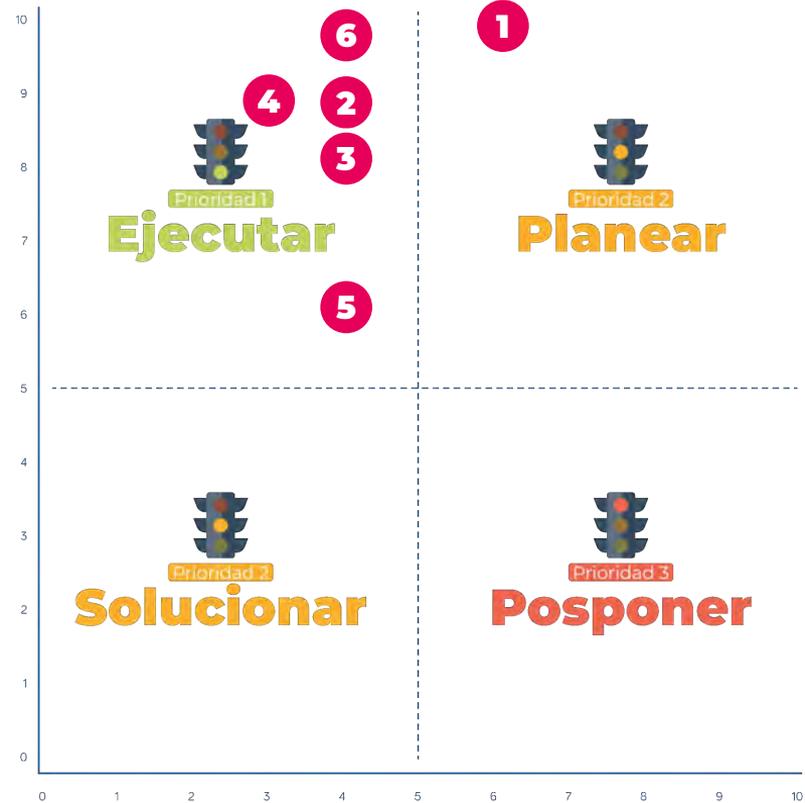


## Iniciativas resultantes

- 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.



### Dificultad (x)

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



# 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



Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
<p><b>Deficiencia en la parametrización de los sistemas de información que actualizan la herramienta VUMEN</b>, lo que crea una incongruencia entre la situación pública de la IES y su situación real.</p> <p><b>Fallas en la plataforma VUMEN</b> 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><b>Falta de automatización del proceso que afecta la trazabilidad</b> de las acciones y el desarrollo ágil de acciones como la firma.</p> <p><b>Falta de integración entre las dependencias involucradas en las diferentes etapas</b> del proceso lo que afecta tiempos y genera reprocesos.</p> <p><b>Fallas en la experiencia con VUMEN</b> 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"> <li>Tiempo del área de tecnología</li> <li>Presupuesto para contratación de firma de tecnología</li> <li>Presupuesto para desarrollo de programa de gestión del cambio y del conocimiento.</li> </ul>	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar
<p><b>Falta de acceso a información en tiempo real</b> 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"> <li>Tiempo del área de tecnología</li> <li>Recursos financieros para intervención tecnológica</li> <li>Disponibilidad de presupuesto y tiempo para capacitación del personal</li> </ul>	9	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología y dependencias de los trámites a racionalizar
<p><b>Demora en la respuesta a los traslados y requerimientos en época de vacaciones</b> 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"> <li>Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de seguir las recomendaciones</li> </ul>	8	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
	Articulación con la IES a través de capacitación	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de comunicación dirigida a las IES para resaltar el valor de las capacitaciones</li> <li>Espacios y logística necesaria para el desarrollo de las capacitaciones (salones, equipos, material, etc.)</li> </ul>	9	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
<p><b>Ausencia de término legal</b> 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"> <li>Tiempo para la definición, revisión y aprobación de la normativa</li> <li>Recursos para el desarrollo de capacitaciones</li> </ul>	6	Prioridad 1: Ejecutar	TBD
<p><b>Falta de automatización del proceso que afecta la trazabilidad</b> de las acciones y el desarrollo ágil de acciones como la firma.</p> <p><b>Falta de integración entre las dependencias involucradas en las diferentes etapas</b> del proceso lo que afecta tiempos y genera reprocesos.</p>	Enlace exclusivo de la UAC	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona encargada en la UAC</li> <li>Tiempo para el ajuste de procesos y protocolos</li> </ul>	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: TH-FI-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 Péz 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 Ramirez Munoz	Insp y Vigilancia	1072654239	Manuel Ramirez	
2	Maria Camila Becerra Suarez	Insp y Vig	1026587992	Camila Becerra	
3	Maria Camila Condeiro Caldas	Insp y Vig	1022355139	Camila Condeiro	
4	Martha Liliana Campo Diaz				
5	Martha Lucia Orozco Araujo				
6	Martha Patricia Ortiz Camacho				
7	Maura Yuliana Ramirez Cooz				
8	Miguel Alfonso Granados	Insp y Vig	79444946	Miguel Alfonso Granados	
9	Myrian Alejandra Rosero Zambrano	Inspección y Vigilancia	1085262333	Myrian Alejandra Rosero	
10	Nancy Yareth Munevar Guerrero	Inspección y Vigilancia	103681632	Nancy Yareth Munevar	
11	Tania Camila Barbosa Solano				
12	Viviana Andrea Castillo Salante	Inspección y Vigilancia	1026230954	Viviana Castillo	
13	Hugo Alejandro Paez Arias	I y V	101021355	Hugo Alejandro Paez	
14	Javier Horacio Cordero	Inspección y Vigilancia	100101907	Javier Cordero	
15	Alicia Lorena Caballero	Inspección y Vigilancia	52051067	Alicia Caballero	
16	Ara Carolina Bicen O	Inspección y Vigilancia	1002971386	Ara Carolina Bicen	
17	Hernán Camilo Tochoy	Inspección y Vigilancia	1020319467	Hernán Camilo Tochoy	
18	Osvaldo Rodrigo García	Insp y Vigilancia	1002251937	Osvaldo García	
19	Yenny Carolina Rojas	Insp y Vigilancia	102137553	Yenny Carolina Rojas	
20	Yenny Carolina Rojas	Insp. y Vigilancia	80249283	Yenny Carolina Rojas	
21	Jenny Martinez H.	Inspección y Vig	53036970	Jenny Martinez	
22	Roberto Salgado	" " "	1063952402	Roberto Salgado	
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

La educación es de todos		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FI-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 Péz 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 Zabala Paz	Insp y Vigilancia	12635442	Alexander Zabala Paz	
2	Andrés Benavides Téllez	Inspección y Vigilancia	1024407915	Andrés Benavides	
3	Andrea Catalina Peñalosa Barrero				
4	Angela Maria Giraldo Herrera	Inspección y Vigilancia	30266517	Angela Maria Giraldo	
5	Angelica Maria Muñoz Lozano	Inspección y Vigilancia	1022882974	Angelica Maria Muñoz	
6	Carlos Ernesto Caballero Bolaños	Inspección y Vigilancia	1095273139	Carlos Caballero	
7	Catalina Amado Amado				
8	César Rodrigo García	Inspección y Vigilancia	1002251937	César Rodrigo García	
9	Cristian Camilo Granados Ramirez	Inspección y Vigilancia	80811088	Cristian Camilo Granados	
10	Cristian Enrique Benitez Rodriguez				
11	Diana Lucia Barrios Barrero	Inspección y Vigilancia	52049100	Diana Lucia Barrios	
12	Ena Consuelo Coronel Fuentes	Inspección y Vigilancia	22633257	Ena Consuelo Coronel	
13	Erasmo de Jesus Rey Fernández	Inspección y Vigilancia	72157755	Erasmo de Jesus Rey	
14	Erwin Arley Baquero Rodriguez				
15	Fariid Barrera Molina				
16	German Andres Urengo Sabogal	Subdirección de Inspección y Vigilancia	71504.119	German Andres Urengo	
17	Gina Margarita Martínez Centenario	Subdirección de I y V	52715171	Gina Margarita Martínez	
18	Harold Mauricio Cardenas Moreno	Insp y Vigilancia	80247283	Harold Mauricio Cardenas	
19	Hector Julian Garcia Mendoza	Inspección y Vigilancia	88749207	Hector Julian Garcia	
20	Herman Camilo Tochoy Gonzalez	Inspección y Vigilancia	100229463	Herman Camilo Tochoy	
21	Herman Lozano Triana	Insp y Vigilancia	5967125	Herman Lozano	
22	Ingrid Lucia Arenas Garcia	Insp y Vigilancia	5248698	Ingrid Lucia Arenas	
23	Jenny Alejandra Martinez Sanchez				
24	Jorge Armando James Rojas				
25	Jose Arcadio Gonzalez Garzon	Subdirección de Inspección y Vigilancia	19321729	Jose Arcadio Gonzalez	
26	Karen Margarita Lopez De Armas	Sub. I y V	1118826063	Karen Margarita Lopez	
27	Karla Margarita Muñoz Lozano	Sub. Inspección y Vigilancia	1082981786	Karla Margarita Muñoz	
28	Lina Mercedes Duran Martinez				
29	Luis Fernando Camelo Silva				
30	Luis Fernando Salguero Aiza	Sub. Inspección y Vigilancia	19493203	Luis Fernando Salguero	

# 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

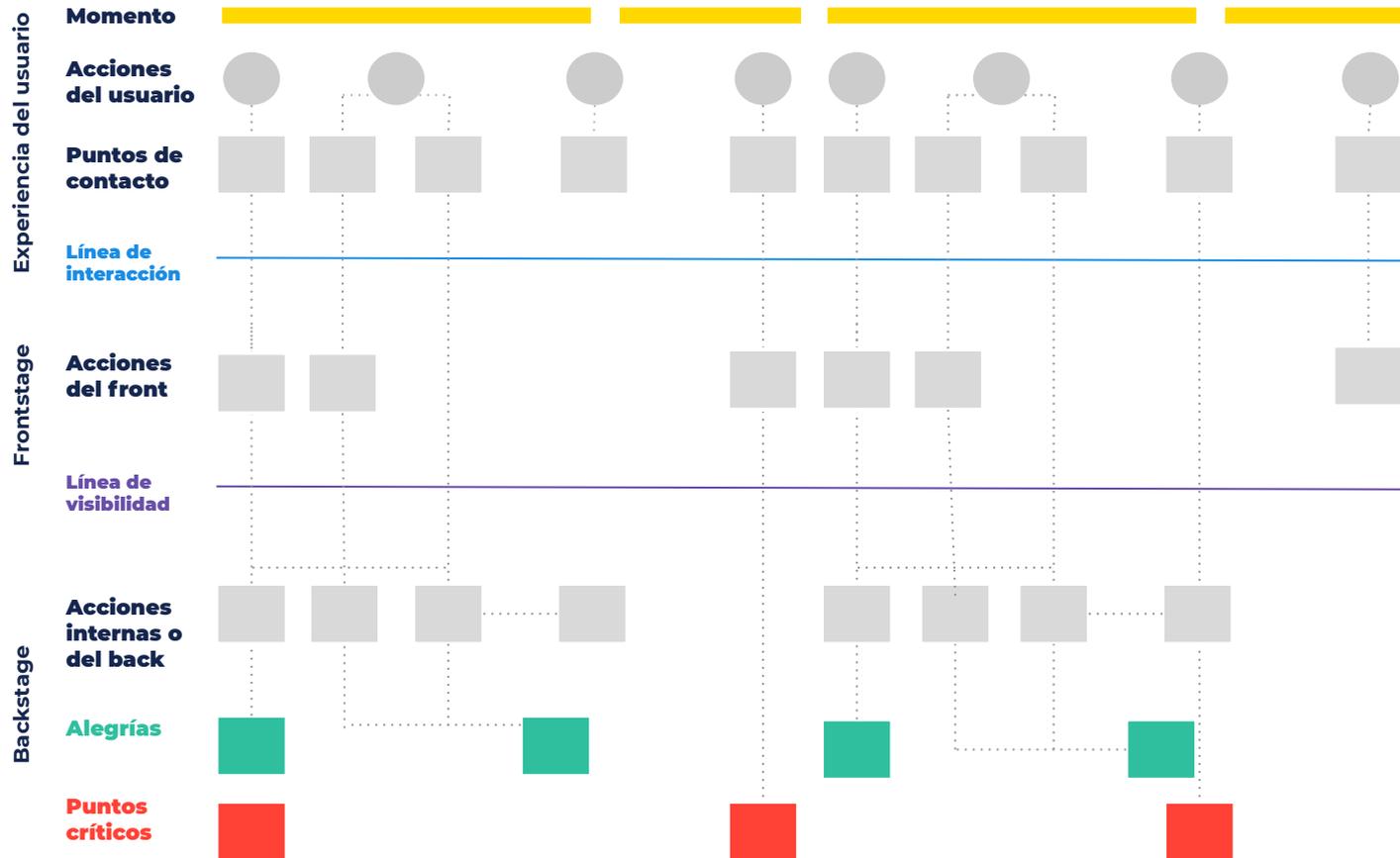
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

## 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.





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

Proyecto realizado por:

**ANAGRAMA**  
Antropología y Diseño de Negocios



**Beta Group**



## 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



**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 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.

4



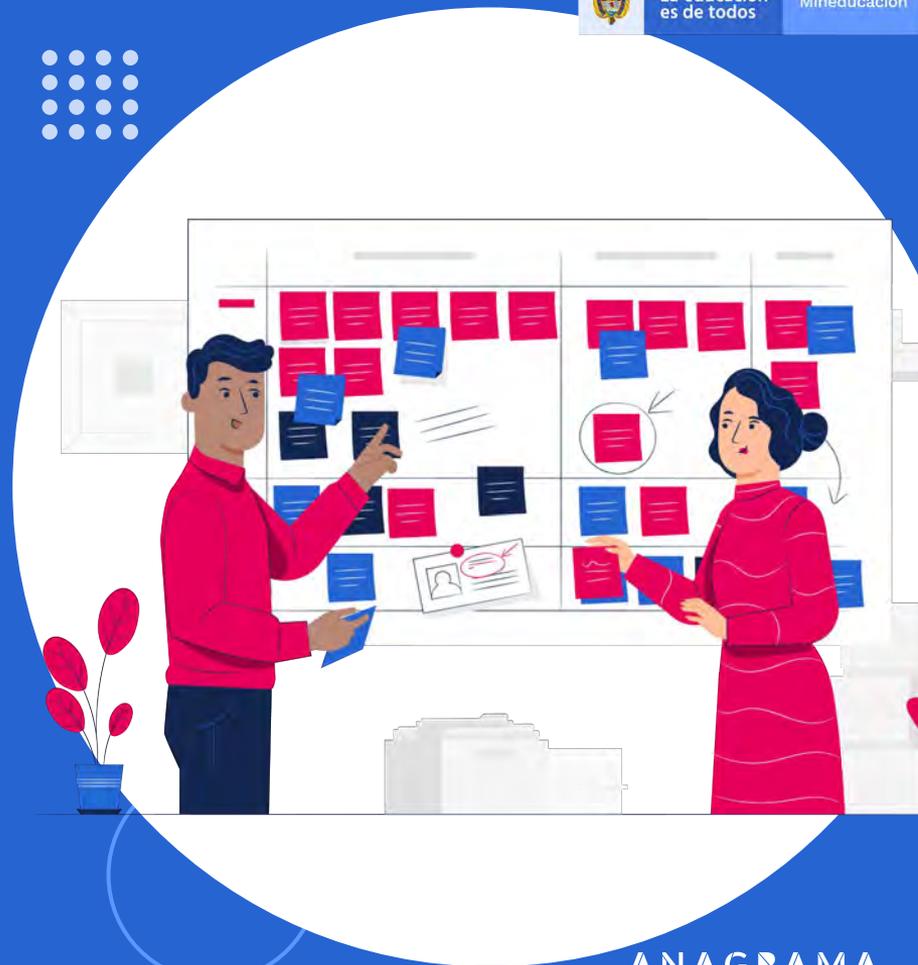
**En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas** que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022



**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 de educación preescolar, básica y media realizados 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 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.



## 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.**

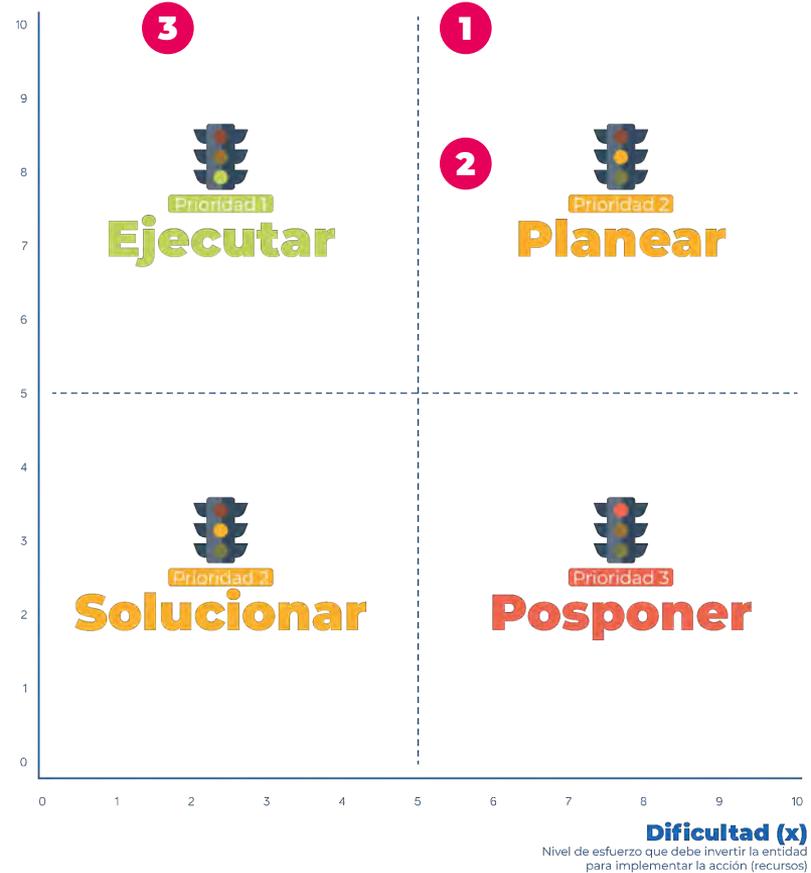




### Iniciativas resultantes

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

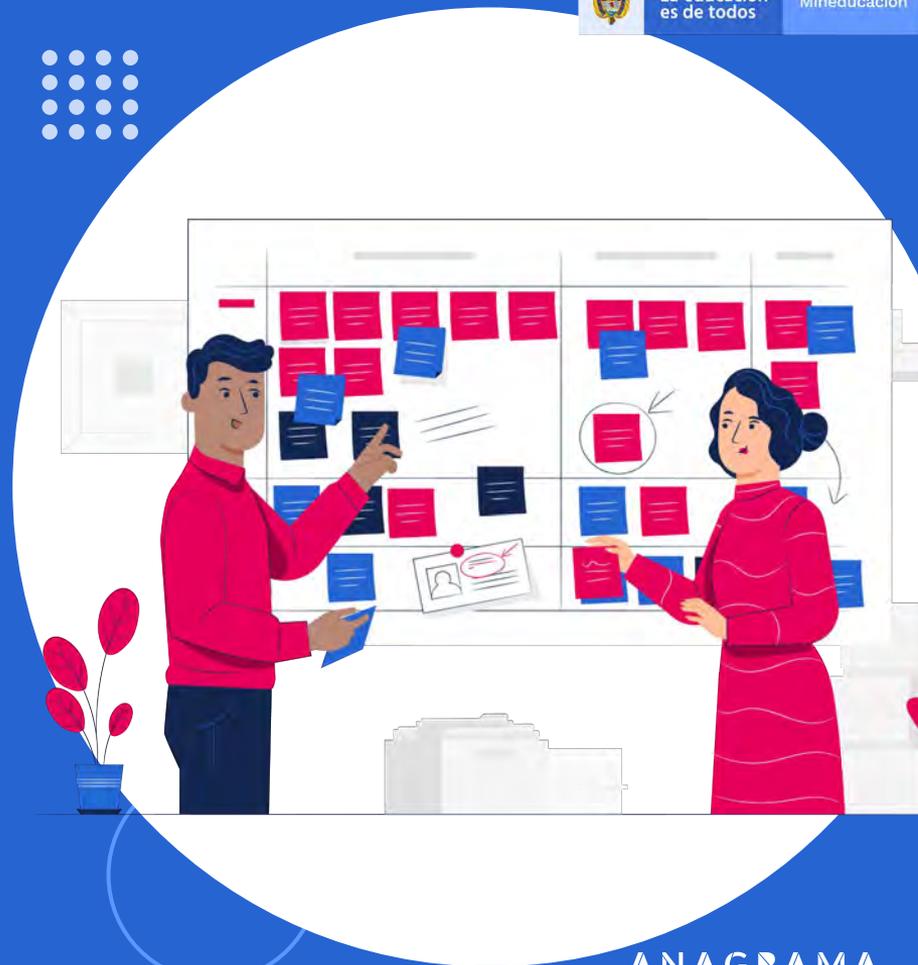
**Beneficio (y)**  
Valor que obtendrá el ciudadano o grupo de interés por efectos de la implementación de la acción.





# 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
<b>Falta de personal calificado para realizar las convalidaciones</b> 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"> <li>• Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones</li> <li>• Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave</li> <li>• Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos</li> <li>• Recursos para el desarrollo del material de estudio</li> <li>• Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información de la dirección</li> </ul>	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 <b>evidenciado que no hay una gestión del conocimiento al interior del grupo.</b>	Acuerdos Bilaterales	Racionalización administrativa y normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos internacionales</li> <li>• Soporte documental</li> <li>• Talento humano</li> <li>• Disposición a nivel relacional</li> <li>• Líder del equipo</li> <li>• Directora de calidad Internacionales</li> <li>• Conocimiento del equipo técnico (en educación) en embajadas</li> <li>• Embajadores (cancillería)</li> </ul>	8	Prioridad 2: Planear	Líder del equipo Directora de calidad Internacionales Embajadores (cancillería) Capacitación
<b>La información necesaria para el desarrollo del trámite no es clara y asequible para los usuarios</b> 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"> <li>• Consultor que facilite la reingeniería del proceso del trámite</li> <li>• Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte</li> </ul>	10	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología Dirección de calidad Comunicaciones del MEN SDO
<b>La plataforma presenta diferentes fallas</b> al momento de convalidar lo que dificulta el procesamiento y la agilidad de la respuesta del resultado trámite.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos financieros para la actualización de sistemas de información: plataforma convalidaciones, SUIT y Gobierno en línea.</li> <li>• Equipo audiovisual</li> <li>• Personal de la: Dirección de calidad, UAC, Comunicaciones, tecnología, SDO y talento humano</li> </ul>	10		



La educación  
es de todos

Mineducación

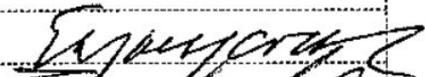
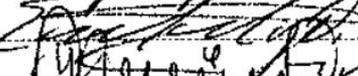
# Anexos

# 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	R. Speianza NAVASIZ	Dir. Calidad EPBM	35401450		
2	E. delmira Corba C	Dir. Calidad PBM	24138.500		
3	Olga Lucia Rivero	Dirección Cal do adpse	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

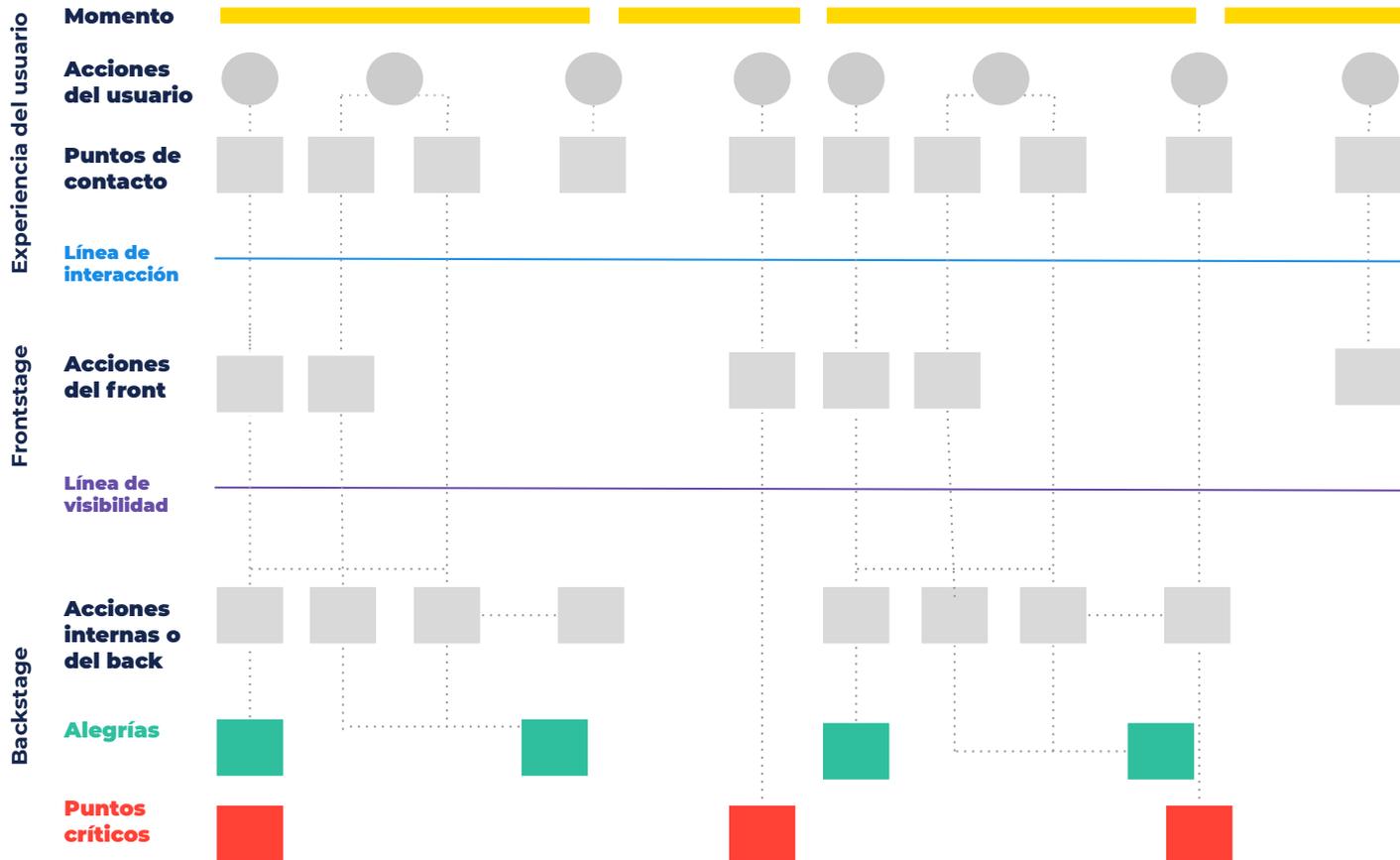
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

## 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.







**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



**Beta**Group



**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



**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 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

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 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**  
**trámite de convalidaciones de**  
**estudios pregrado o posgrado**  
**otorgados en el exterior.**

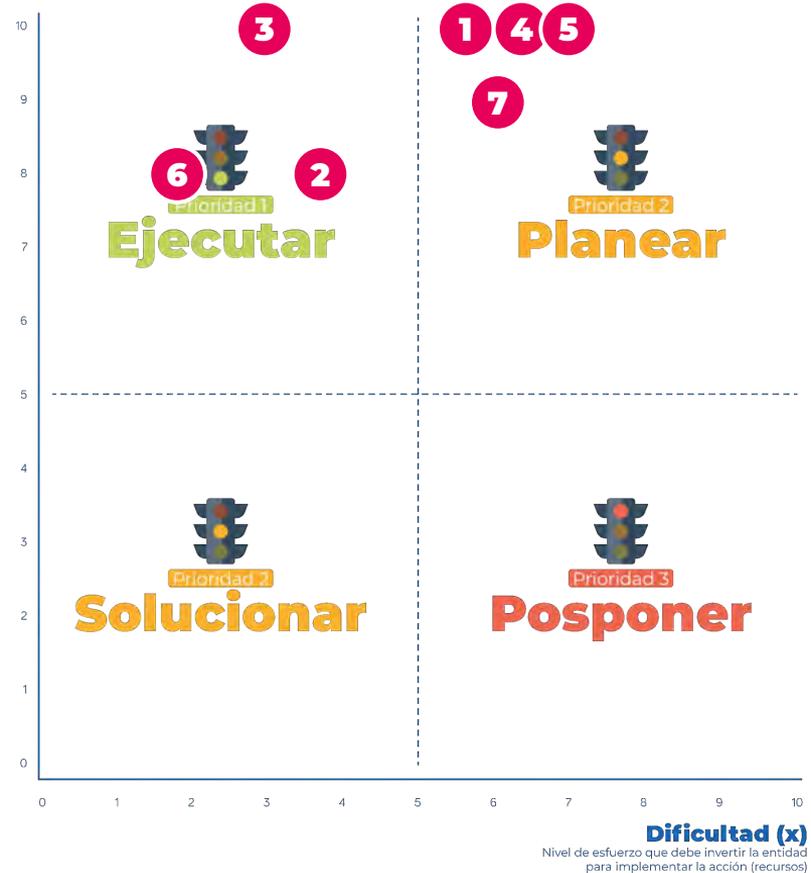




## Iniciativas resultantes

- 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



Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
<p><b>La promesa en cuanto a los tiempos de respuesta no se da</b>, pues los tiempos de evaluación en sala son prolongados.</p>	Reingeniería de CONACES	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo de una consultoría para realizar la reingeniería del proceso y encontrar dificultades internas</li> <li>Talento humano con la capacidad de crear los espacios de retroalimentación atados a los indicadores de desempeño CONACES.</li> </ul>	10	Prioridad 2: Planear	Subdirección del trámite a racionalizar
	Respuestas oportunas a recursos	Racionalización administrativa y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte e implementación de firmas electrónicas</li> <li>Facilitador para hacer las capacitaciones al equipo</li> <li>Consultoría para evaluar la necesidad de capital humano</li> <li>Área de comunicaciones del MEN para diseñar los mensajes y la comunicación de la carta de instrucción al ciudadano</li> </ul>	10	Prioridad 2: Planear	Equipos de comunicaciones del MEN y la Subdirección del trámite a racionalizar
<p><b>El MEN comete errores en la expedición del acto administrativo</b> 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"> <li>Contar con tiempo para el desarrollo de la iniciativa</li> <li>Apoyo de algún director de proyectos para crear el sistema de acompañamiento y retroalimentación</li> <li>Disposición de los funcionarios</li> <li>Aprobación de ajuste de roles y cargas</li> </ul>	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"> <li>Consultor que facilite las sesiones para la definición del proceso ágil</li> <li>Tiempo del área de tecnología para el análisis de las herramientas de soporte y posible identificación preliminar de errores</li> <li>Funcionarios encargados del proceso</li> </ul>	10	Prioridad 1: Ejecutar	Subdirección del trámite a racionalizar
<p><b>Los requerimientos para el desarrollo del trámite no son claros para el ciudadano</b> 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>	Educar para convalidar	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionales capacitados para definir el plan de formación</li> <li>Espacios físicos para el desarrollo de acciones sincrónicas</li> <li>Recursos para el desarrollo del material de apoyo</li> <li>Recursos para el desarrollo e implementación de estrategia de comunicación</li> </ul>	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"> <li>Equipo de comunicaciones del MEN</li> <li>Recurso humano idóneo para relacionarse con la IES</li> <li>Encargado para el seguimiento del plan de acción</li> </ul>	9	Prioridad 2: Planear	Equipos de comunicaciones del MEN y la Subdirección del trámite a racionalizar
<p><b>Los ciudadanos toman la decisión de estudiar en el exterior sin evaluar</b> 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"> <li>Equipo de comunicaciones</li> <li>Equipo de la subdirección que valide la información</li> <li>Equipo encargado de la página</li> </ul>	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		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 Santamaría				
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 Coamacho				
37	Paola Andrea Guzmán Vasegas				
38	Jorge Armando Jaimes Rojas				
39	Nancy Alejandra Carpio Ojeda	Aseguramiento E.S.	52384.258	Alejandra Carpio	
40	Jennifer Jose Ramirez	Aseguramiento E.S.	101425151		
41	Camilo Dicho Basso Ojeda	convalidaciones	103871237		
42	Andrés y Conwafel	Convalidaciones	1113637502		
43	David Fernando Calvete Rojas	Convalidaciones	1014252953		
44	Sina Villalba Ojeda	Convalidaciones	5309242		
45	Obdulia Marcela Rodríguez	Convalidaciones	1049688637		
46	Diana Camila Pisada	Convalidaciones	1024397996		
47	Nancy Milera Zabala	Convalidaciones	46672823		
48	Camila Jaramilla A.	Convalidaciones	52694978		
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 Tibavizo	Sub. Aseguramiento ES	1021472057		
2	Rene Alejandro Medina Acosta	Sub. Aseguramiento ES	71921070		
3	Yaneth Rocío Piza Montenegro	Sub. Aseguram. ES.	52151348		
4	Carla Marcela Parada Vila	Sub. Aseguram. ES.	37270284		
5	Felipe Alberto Lizarazo	Sub. Aseguramiento ES.	1018456213		
6	Jessica Alejandra Castiblanco Sanchez	Sub. Aseguramiento ES.	1015401583		
7	Johan Stephen Antolinez Franco	Sub. Aseguramiento ES.	1015398653		
8	Johana Alejandra López Cordero	Sub. Aseguram. ES.	52931508		
9	Luis Felipe Ariza Alvarez				
10	Luisa Fernanda Benavides Castrillon	Sub. Aseguramiento POR	52976967		
11	Luisa Fernanda Guacari Barrios	Curso Convalidaciones	1030626407	Luisa G.	
12	Marcel Camilo Cepeda	Convalidaciones	1018437719		
13	Marie De Los Angeles Mancera Bautista	Convalidaciones	1075822516		
14	Mayra Alejandra Ovalle Pineda	Convalidaciones	1018444231		
15	Natalia Mora Suarez	Convalidaciones	1069720675		
16	Paul Andres Sayago Porras				
17	Santiago Villegas Oyola	Convalidaciones	1020746678		
18	Yadira Jimenez Romero	Convalidaciones S.S.A	52730776		
19	Andrés Carvajal Bedoya	Convalidaciones	1113637502		
20	Anny Camila Gómez Moncada	Sub. Aseguramiento POR	1.233.690.295		
21	Beatriz Elena Arias Lanziano	Sub. Aseguramiento C.	1075790310		
22	Carlos Andres Garcia Silva	Convalidaciones	1018466664		
23	Cristina Vanessa Rodriguez Barbosa	Convalidaciones	52728729		
24	Danny Mauricio Suarez Morales	Convalidaciones	80.154.752		
25	Delany Tatiana DeLaRosa Mier				
26	Diana Angelica Robledo Montero	Convalidaciones	39141313		
27	Eicy Patricia Penaloza				
28	Erika Mileidy Monroy Ortega				
29	German Alirio Cordon Guayambuco				
30	Ingrid Carolina Monsalve Quintero	Convalidaciones	52803909	CAROLINA MONSALVE	

# 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

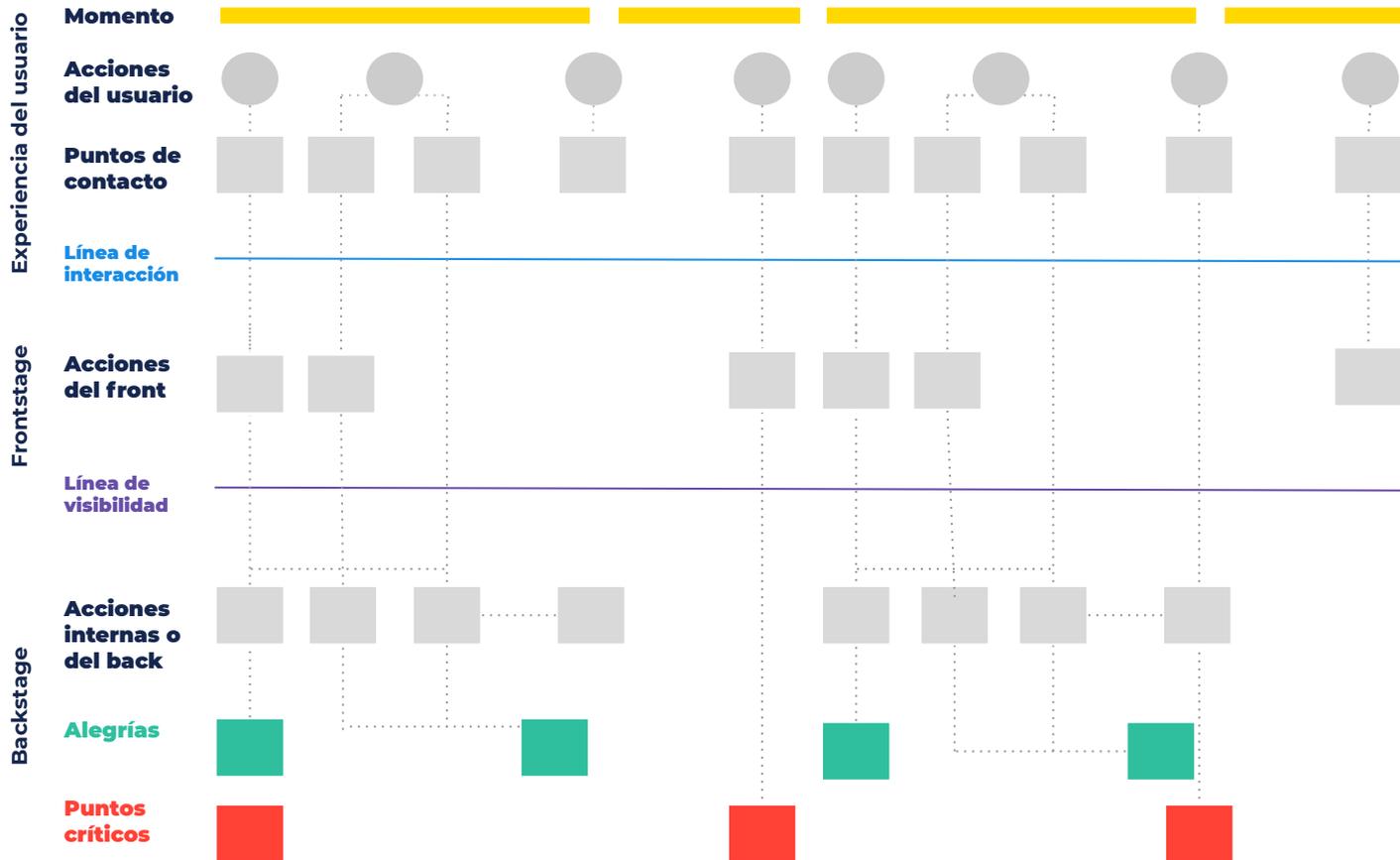
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

## 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.







**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



**Beta**Group



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



**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 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

5



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

4



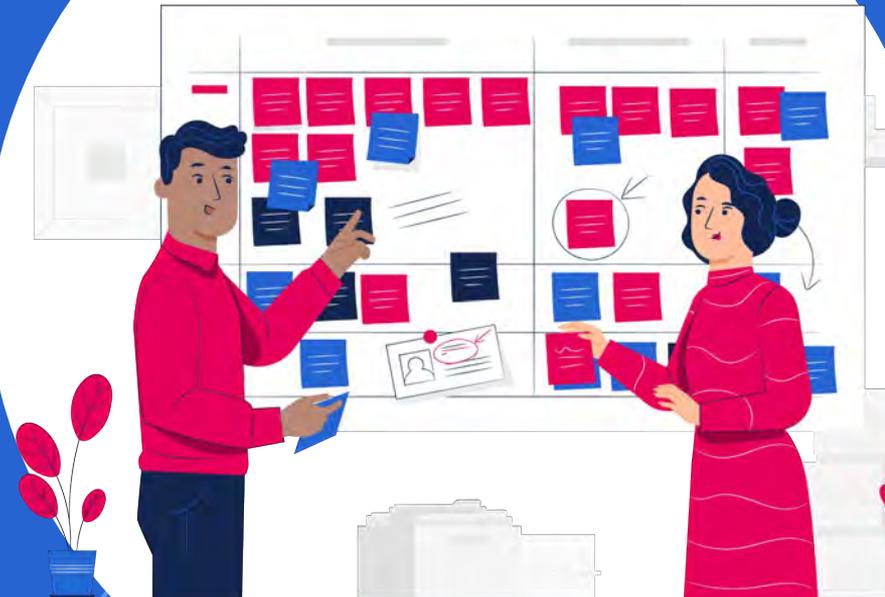
**En equipo, articulamos las ideas ganadoras en iniciativas** que tienen el potencial de convertirse en proyectos de racionalización para el 2022



**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 Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar 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 **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.

#### 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.

#### 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 el 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

#### 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 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

# 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.

#### Efecto deseado de la iniciativa:

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

#### 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.

#### 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 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

# 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:



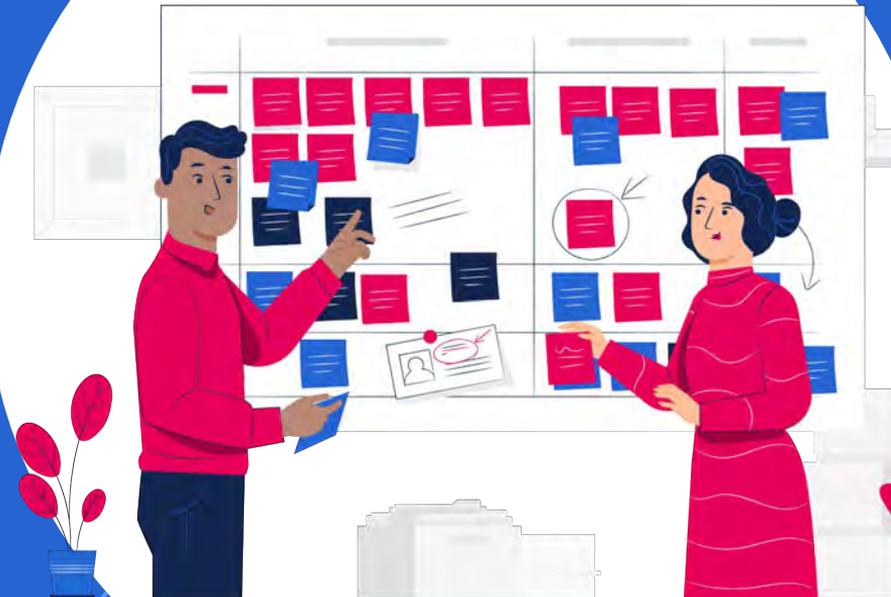
#### Nivel de dificultad

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



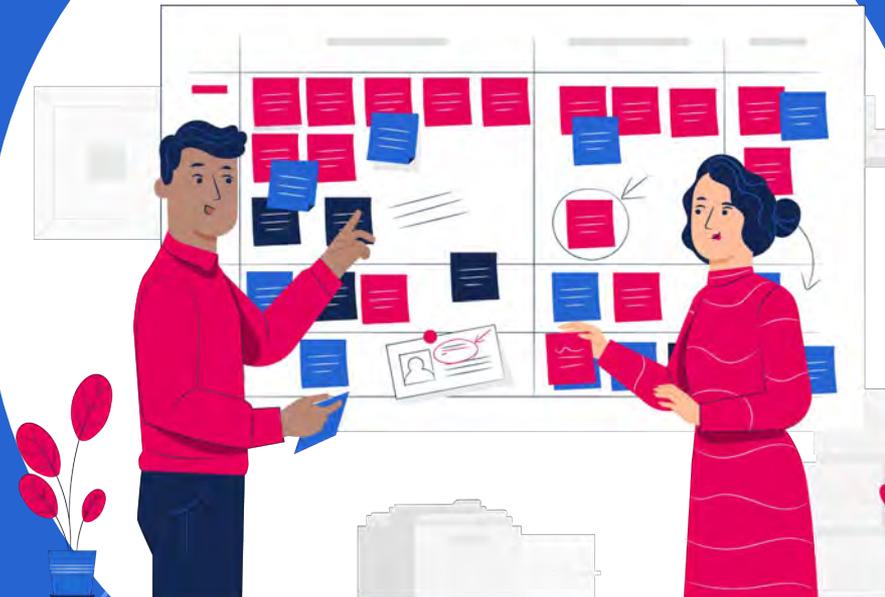


**Priorización de acciones  
de racionalización para**  
trámite de Legalización de  
documentos de educación  
superior para adelantar estudios  
o trabajar en el exterior.





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

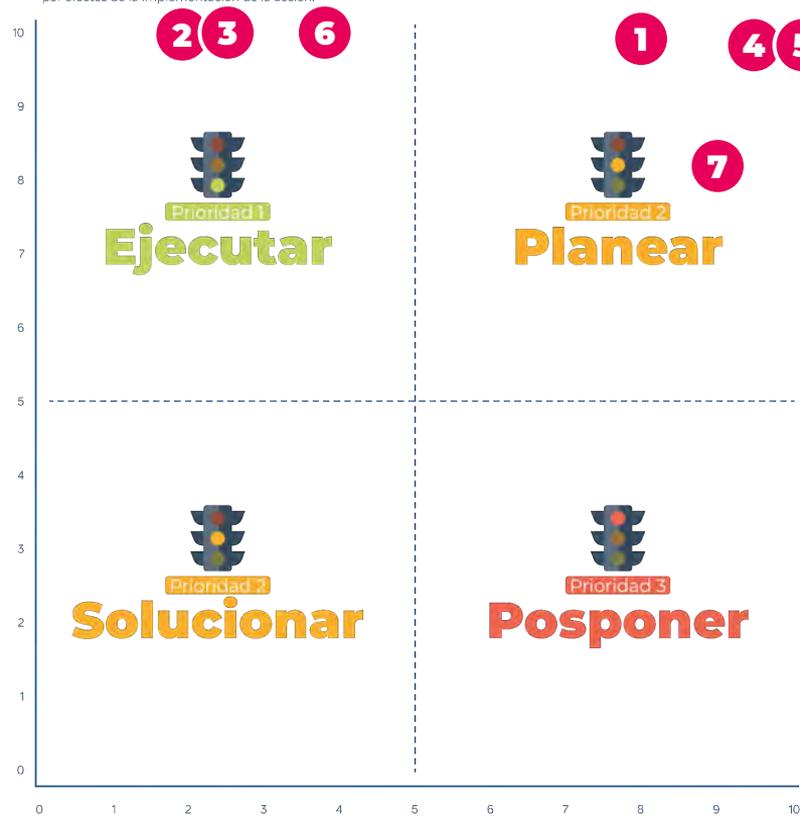


## Iniciativas resultantes

- 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



Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios	Beneficio para el ciudadano	Prioridad	Responsable
<b>Las IES cuando no tienen licencia de funcionamiento o tienen el registro calificado vencido no brindan esta información a los estudiantes</b> 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"> <li>Equipo para diseñar e implementar las mejoras en SNIES</li> <li>Personal competente para entablar relacionamiento con las IES</li> <li>Recursos para desarrollo de estrategia de comunicación</li> <li>Capacidad para mantener la información actualizada de las IES</li> </ul>	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
<b>El trámite se demora más del tiempo establecido</b> 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"> <li>Personal del call center</li> <li>Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones</li> <li>Espacio para las capacitaciones</li> <li>Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos</li> <li>Recursos para el desarrollo del material de estudio</li> </ul>	10	Prioridad 1: Ejecutar	Call center y dependencias del trámite a racionalizar
	Tutoriales del trámite	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de comunicaciones para el desarrollo de los mensajes clave del video tutorial</li> <li>Equipo para el desarrollo del video bajo los lineamientos de marca del MEN</li> <li>Personal de la UAC que apruebe el contenido y que ayude al desarrollo</li> </ul>	10	Prioridad 1: Ejecutar	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
<b>El certificado final en ocasiones tiene errores como la falta de la firma</b> haciendo que este no sea válido, generando así retrocesos.	¡Alerta! no hay firma	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos para el desarrollo de esta mejora</li> <li>Desarrollo tecnológico</li> <li>Recurso humano capacitado</li> </ul>	10	Prioridad 2: Planear	Tecnología y dependencias del trámite a racionalizar
	Programa de capacitación continua	Racionalización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con tiempo del equipo para que puedan tomar las capacitaciones</li> <li>Apoyo de una consultoría en gestión documental y del conocimiento para formalizar procesos clave</li> <li>Tener un facilitador competente que cuente con el conocimiento necesario sobre los procesos</li> <li>Recursos para el desarrollo del material de estudio</li> <li>Acceso a una biblioteca de contenidos en donde se pueda documentar la información del trámite</li> </ul>	10	Prioridad 1: Ejecutar	Dependencias de los trámites a racionalizar
<b>Los sistemas de comunicación previos al proceso de legalización presentan fallas</b> dado a que no hay una infraestructura y un soporte técnico - tecnológico suficiente	APP Legalizaciones	Racionalización tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos para el desarrollo de esta mejora</li> <li>Capacidad tecnológica para su implementación</li> </ul>	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"> <li>Recursos para el fortalecimiento de los servidores</li> <li>Tiempo de tecnología</li> <li>Equipo de la UAC</li> </ul>	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-F7-17 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 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	Luisa Lara			
2	Margaret Santamaría Cardenas	U.A.C.	634267921	Margaret Cardenas			
3	Maria Nely Sanchez Bernal	U.A.C.	525073348	Maria Nely Sanchez Bernal			
4	Maribel Agudelo Prado	U.A.C.	1020604107	Maribel Agudelo Prado			
5	Martha Lucia Rosero Yepes	U.A.C.	52365084	Martha Rosero			
6	Natalia Gomez Cruz						
7	Andres Eduardo Rodriguez Pereira	U.A.C	800977504	Andres Rodriguez			
8	Dalysy Katherine Ruiz Chitiva	U.A.C.	522994449	Dalysy Ruiz			
9	Diana Angelica Castro Becerra	U.A.C	1022937211	Diana Castro			
10	Diana Carolina Sepulveda Blanco	U.A.C	529100083	Diana Sepulveda			
11	Dora Ines Ojeda Roncancio						
12	Helen Sneydy Alba Chaparro	U.A.C	1053531247	Helen Sneydy			
13	Jimmy Nataly Castro Castro	U.A.C	1015374587	Jimmy Nataly Castro			
14	Jenny Patricia Peña Rozo	U.A.C	62485555	Jenny Patricia Peña			
15	Diana Sierra						
16	Gilmer Antonio Novos Novos	U.A.C	77410703	Gilmer Novos			
17	John Byron Montaño Adarve						
18	Luz Stella Gomez Bonilla						
19	Maria Alejandra Ojeda Munoz	U.A.C	1018426024	Maria Alejandra Ojeda			
20	Maria Del Carmen Raba Roberto	U.A.C	A0026944	Maria Del Carmen Raba			
21	Maryuri Ivone Acosta						
22	Katherine Alvarez Arrieta	U.A.C	4129569011	Katherine Alvarez			
23	Wenceslao Bustos Zapata						
24	Nicole Juliana Beltran						
25	Angela Marcela Lopez Morales	U.A.C.	1031123697	Angela Lopez			
26	Carlos Arturo Nava Rivera	U.A.C	10013803	Carlos Nava			
27	Carlos William Alvarez Chavarriaga	U.A.C	174433630	Carlos William Alvarez			
28	Diana Marcela Bernal Naranjo	U.A.C	109197385	Diana Bernal			
29	Erwin Sanchez España						
30	Gloria Fernanda Guzman Gil	U.A.C	1023871592	Gloria Fernanda Guzman			

La educación es de todos		Mineducación		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-F7-17 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 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	U.A.C	1032396474	Hellen Sanchez			
32	Jenny Alexandra Saavedra Torres	U.A.C	527843061	Jenny Saavedra			
33	Jessica Andrea Castro Castro	U.A.C	1016068093	Jessica Castro			
34	Jonathan Javier Castiblanco Cortes	U.A.C	800796985	Jonathan Castiblanco			
35	Juan Sebastian Castro Castro	U.A.C	101446998	Juan Sebastian Castro			
36	Leandro Octavio Morena Beltran	U.A.C	80996090	Leandro Morena			
37	Edna del Pilar Páez García			Edna del Pilar Páez García			
38	Paola Andrea Guzmán			Paola Andrea Guzmán			
39	Martha Patricia Ortiz Camacho			Martha Patricia Ortiz Camacho			
40	Jorge Armando Jaimes Rojas			Jorge Armando Jaimes Rojas			
41	Gloria Stella Padaguan	U.A.C.	39630499	Gloria Padaguan			
42	Adriana M. Rivera P	U.A.C	52290360	Adriana Rivera			
43	Jhon Alexander Obando	U.A.C.	79199862	Jhon Alexander Obando			
44	Naty Alejandra Ramirez A.	A.U.C.	1030653843	Naty Alejandra 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

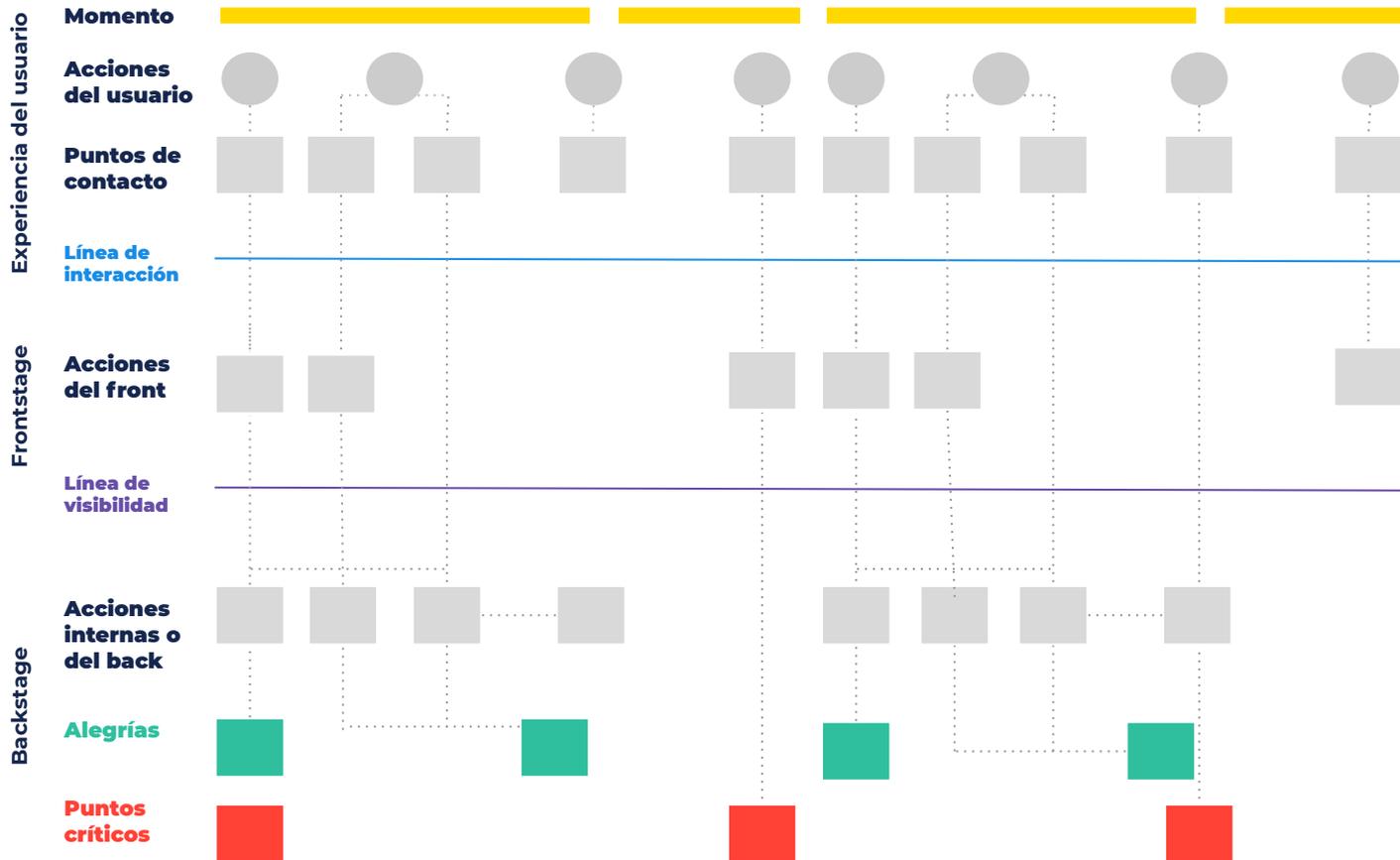
Acciones del personal de la entidad que facilitan el desarrollo de las acciones del front o las acciones de los usuarios.

## 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.

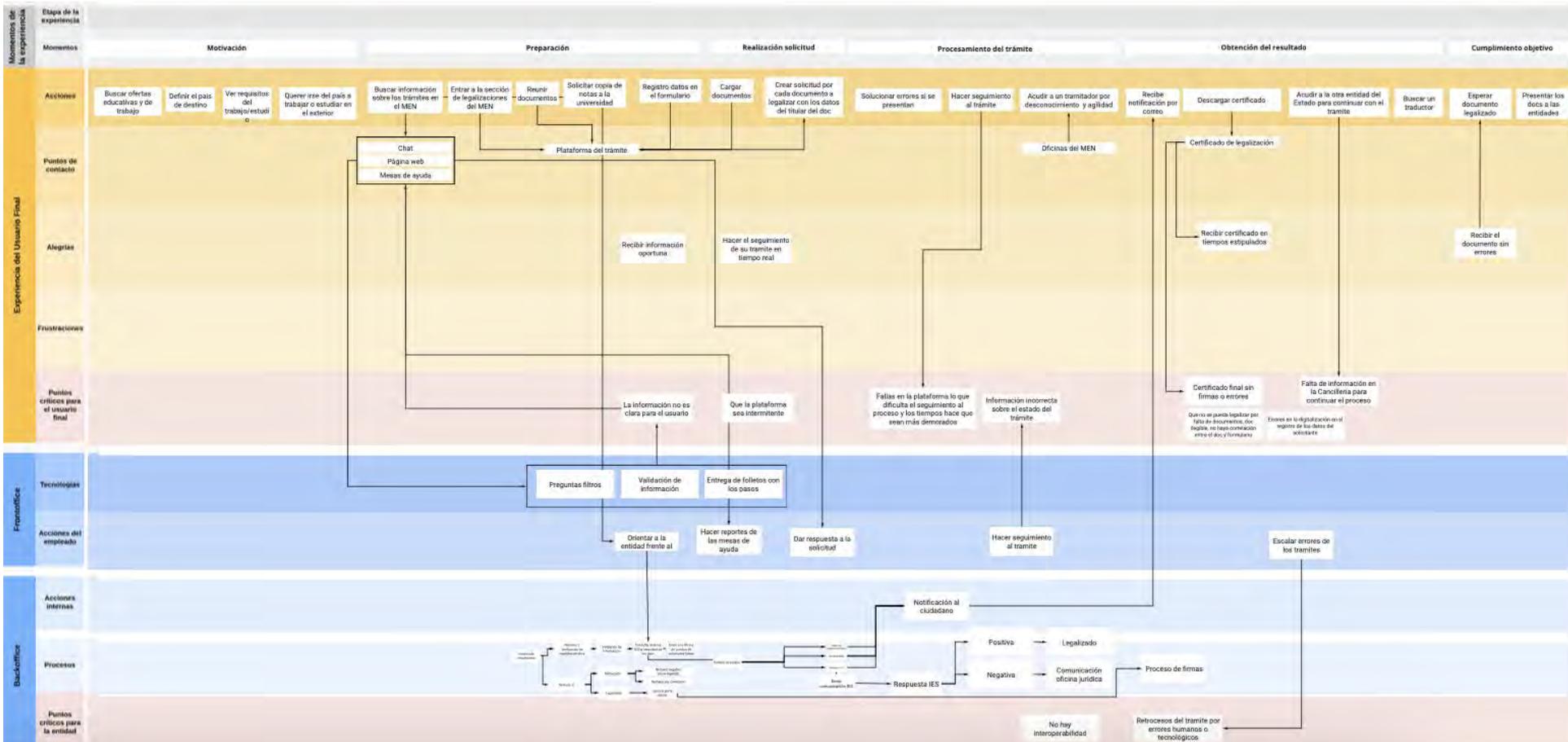


# Blueprint actualizado del trámite



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



**BetaGroup**