



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

Registro calificado

Proyecto realizado con:

ANAGRAMA[®]

Antropología y Diseño de Negocios

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, un taller de co-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.



27 de noviembre de 2023



25 asistentes

Objetivo general del taller

Crear iniciativas de racionalización, encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con el trámite de Registro Calificado para asegurar 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

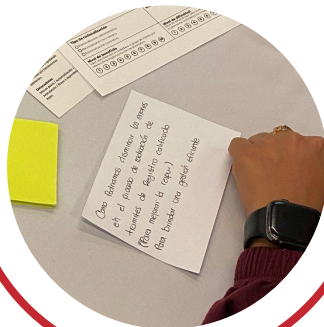
Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2024.

Metodología

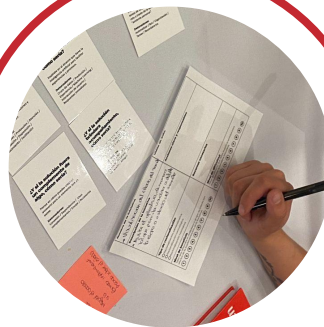
Identificamos los puntos de dolor en la experiencia del usuario y seleccionamos el más relevante a solucionar por cada momento de la experiencia **y los planteamos como oportunidad de racionalización.**



Construimos colectivamente el blueprint del trámite* tomando como punto de partida las acciones que componen la experiencia del usuario.



Usamos herramientas de creatividad para plantear iniciativas y planes de acción que den solución a la oportunidad de mejora.



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

Contenidos del informe:

1. Puntos críticos del trámite y oportunidades de racionalización
2. Iniciativas de racionalización
3. Matriz de priorización de iniciativas

Puntos críticos del trámite y oportunidades de racionalización 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.**

Cada punto crítico está asociado a una oportunidad de racionalización, es decir una pregunta que invita a la exploración de iniciativas que puedan darle solución.

Los puntos críticos y oportunidades de racionalización para el trámite de Registro Calificado que se identificaron en el taller son:



Punto crítico:
Falta de participación de los equipos técnicos en la construcción de iniciativas que impactan el trámite.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos facilitar la participación de los equipos técnicos en la construcción de iniciativas (políticas, herramientas, etc.) para fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad en educación superior?



Punto crítico:
Falta de claridad en la información entregada a las IES sobre el trámite.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos entregar a las IES información que les permita tener claridad del trámite de Registro Calificado y los procesos que deben realizar para obtenerlo?



Punto crítico:
Errores frecuentes en la radicación del trámite que generan barreras en la gestión interna del mismo y por ende falta de oportunidad en la respuesta para la IES.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos disminuir los errores en el proceso de radicación de los trámites de Registro Calificado para brindar una gestión más eficiente y oportuna de cara a las IES?



Punto crítico:
Deficiencia en la calidad y oportunidad de los informes de los pares académicos.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos incentivar y asegurar que los pares académicos generen los informes con calidad y dentro de los términos establecidos?

Iniciativas de racionalización

- ▶ A continuación se presentan las iniciativas de racionalización resultantes que dan respuesta a las oportunidades asociadas a los puntos críticos anteriores.

Cada iniciativa cuenta con: visión de éxito, acciones clave para su implementación, recursos clave y la evaluación del nivel de beneficio y dificultad.

Iniciativa #1

Metodología de co-creación de políticas, normas y herramientas

Tipo de racionalización:

- Administrativa Tecnológica Normativa

- **Oportunidad de racionalización:**
¿Cómo podríamos facilitar la participación de los equipos técnicos en la construcción de iniciativas (políticas, herramientas, etc.) para fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad en educación superior?

Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de metodología de co-creación de iniciativas (políticas, normas y herramientas digitales) que permita el involucramiento en el planteamiento de las mismas de: 1) los equipos técnicos en el desarrollo de las mismas y 2) otras entidades públicas o privadas.

Visión de éxito:

Participación de equipos técnicos y actores clave en el desarrollo de iniciativas asegurando que las mismas se desarrollen teniendo en cuenta las necesidades y los determinantes del contexto.

Acciones clave para su implementación:

- Definir el tipo de iniciativas que son sujetas de co-creación e identificar a los actores clave que se deben involucrar en el planteamiento de las mismas.
- Construcción de metodología para facilitar mesas de trabajo.
- Desarrollo de un piloto.
- Despliegue de campaña de comunicación y gestión de cambio que dé a conocer la iniciativa y fomente la participación de diferentes actores en los procesos de co-creación de acciones de mejora.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo para la identificación de iniciativas (ej. rediseño de SACES).
- Consultora que facilite el desarrollo de la metodología de co-creación.
- Tiempo y recursos financieros para el despliegue de mesas de trabajo.
- Recursos financieros para campaña de comunicación y gestión de cambio.

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 #2

Gestión del cambio para la mejora ▶

Tipo de racionalización:

- Administrativa
 Tecnológica
 Normativa

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos facilitar la participación de los equipos técnicos en la construcción de iniciativas (políticas, herramientas, etc.) para fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad en educación superior?

Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de programa de gestión del cambio en donde se fortalezca la articulación de los directivos con el equipo técnico a través del desarrollo de competencias de liderazgo asertivo y construcción conjunta de propuestas.

Visión de éxito:

Articulación interna del equipo directivo con el técnico para asegurar el despliegue de acciones de valor que aporten al mejoramiento de la experiencia con el trámite.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa por parte del cuerpo directivo.
- Definición del programa de gestión del cambio a partir de: 1) la identificación de brechas y determinantes culturales y 2) requerimientos de gestión del cambio por parte de las iniciativas de racionalización.
- Despliegue del programa.

Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para desarrollo e implementación del programa de 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:



Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #3

Contenidos guía dinámicos ▶

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos entregar a las IES información que les permita tener claridad del trámite de Registro Calificado y los procesos que deben realizar para obtenerlo?

Tipo de racionalización:

- Administrativa
 Tecnológica
 Normativa

Descripción de la iniciativa:

Generación de recursos audiovisuales que guíen efectivamente a las IES en el proceso de Registro Calificado brindándoles información clara, contundente y dinámica (ej. infografías digitales, recursos multimedia, buscadores de información).

Visión de éxito:

Facilidad en el desarrollo del trámite por parte de las IES.

Acciones clave para su implementación:

- Aprobación de la iniciativa por parte del cuerpo directivo.
- Desarrollo de un grupo focal con IES para identificar necesidades de información y preferencias en el consumo de información.
- Diseño de los recursos audiovisuales y multimedia.
- Validación con grupo focal de los contenidos.
- Ajuste y diseño de contenidos finales.
- Despliegue de contenidos e incorporación de los mismos en la plataforma.

Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para desarrollo de grupos focales.
- Apoyo en el diseño de los contenidos.
- Apoyo en la incorporación de los contenidos en la plataforma.

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 #4

Capacitaciones lúdicas a pares

Tipo de racionalización:

- Administrativa
 Tecnológica
 Normativa

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos incentivar y asegurar que los pares académicos generen los informes con calidad y dentro de los términos establecidos?

Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de capacitaciones dinámicas dirigidas a los pares para asegurar el desarrollo de competencias y el fortalecimiento de conocimientos que les permitan desarrollar su labor de forma excepcional. Adicionalmente se espera que las capacitaciones puedan ser documentadas para así desarrollar contenidos audiovisuales que puedan ser consultados de forma autónoma por los pares.

Visión de éxito:

Desarrollo de informes de calidad y dentro de los términos establecidos.

Acciones clave para su implementación:

- Analizar el plan actual de entrenamiento a pares y ajustarlo para asegurar experiencias de entrenamiento dinámicas y que respondan a las oportunidades de mejora identificadas.
- Planear y desarrollar las capacitaciones presenciales y virtuales teniendo en cuenta que van a ser documentados para el desarrollo de contenidos asincrónicos de fácil consulta para los pares.
- Desarrollo de comunicaciones para dar a conocer los contenidos asincrónicos y promover su consulta de forma autónoma por parte de los pares.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del equipo encargado de los entrenamientos para la revisión y ajuste de las capacitaciones.
- Apoyo de agencia o tercero para el desarrollo de contenidos asincrónicos.
- Talento humano con la capacidad de facilitar sesiones dinámicas y de valor para los pares.

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 #5

Ranking de pares académicos ▶

Tipo de racionalización:

- Administrativa
 Tecnológica
 Normativa

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos incentivar y asegurar que los pares académicos generen los informes con calidad y dentro de los términos establecidos?

Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de programa de reconocimiento e incentivos para los pares en donde a través de la evaluación de su trabajo (realizada por la IES y el MEN), se genere un ranking de los pares mejor calificados (bajo criterios que aseguren la calidad en el desarrollo de su rol) y se puedan otorgar certificados para sus hojas de vida como incentivo para la mejora de su trabajo.

Visión de éxito:

Desarrollo de informes de calidad y dentro de los términos establecidos.

Acciones clave para su implementación:

- Definir criterios para la evaluación de pares por parte de la IES y del MEN.
- Desarrollo de mesa de trabajo con los pares para asegurar la alineación y claridad de los criterios así como el involucramiento de ellos con la iniciativa.
- Ajustar la plataforma para realizar la evaluación de los pares a través de la misma.
- Ajustar la plataforma para que en ésta se muestre el ranking de los pares.
- Dar a conocer a los pares el programa y los criterios de evaluación.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo y recursos financieros para mesas de trabajo con los pares.
- Apoyo de proveedor tecnológico para el ajuste de la plataforma.

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 #6

Diseño de experiencia de SACES ▶

Tipo de racionalización:

Administrativa Tecnológica Normativa

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos disminuir los errores en el proceso de radicación de los trámites de Registro Calificado para brindar una gestión más eficiente y oportuna de cara a las IES?

Descripción de la iniciativa:

Intervención de la plataforma para asegurar una buena experiencia del usuario final (IES) y del usuario interno (contratistas y funcionarios). Esta intervención busca incorporar un chat con inteligencia artificial que le facilite la solución de dudas a las IES brindándole un acompañamiento de forma ágil y oportuna, además de reincorporar la visualización del estado del trámite con los detalles asociados a cada etapa.

Visión de éxito:

Facilidad en el desarrollo del trámite por parte de las IES.

Acciones clave para su implementación:

- Estudio de usabilidad de la plataforma actual para identificar oportunidades de mejora.
- Desarrollo de prototipos con las mejoras para validar su usabilidad.
- Priorización de historias de usuario para desplegar las mejoras más pertinentes a partir de las validaciones.
- Desarrollo e implementación de mejoras.
- Seguimiento a las mejoras.

Recursos clave para su implementación:

- Consultoría para hacer estudio de usabilidad de la plataforma actual.
- Desarrolladores de la plataforma.
- Acompañamiento desde 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:



Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #7

Apadrinamiento regional ▶

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos disminuir los errores en el proceso de radicación de los trámites de Registro Calificado para brindar una gestión más eficiente y oportuna de cara a las IES?

Tipo de racionalización:

- Administrativa Tecnológica Normativa

Descripción de la iniciativa:

Apadrinamiento regional a través de estrategias de descentralización para brindar acompañamiento en los trámites de registro calificado con personal vinculado al Ministerio que se encuentre en distintas regiones.

Visión de éxito:

Disminución de errores en el proceso de radicación.

Acciones clave para su implementación:

- Identificar las regiones con mayor volumetría del trámite.
- Reconocer en éstas regiones personal del Ministerio que pueda cumplir el rol de padrino.
- Definición y despliegue del programa padrino.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del personal de las regiones para capacitarse como padrinos y desarrollar el acompañamiento a 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.):



El valor de la promesa

Educación + ANAGRAMA[®]
ANTROPOLOGÍA Y DISEÑO DE NEGOCIOS

Matriz de priorización de iniciativas de racionalización

- ▶ Para facilitar el despliegue del plan de racionalización del trámite, a continuación se muestra la matriz de priorización de iniciativas a partir de la evaluación del nivel de beneficio y dificultad.

Priorización de iniciativas

1. Clasificar las iniciativas en tres niveles de prioridad:
2. Priorizar las iniciativas de alto beneficio y baja dificultad.
3. Priorizar las iniciativas de alto beneficio y alta dificultad.

1
2
3
Planear

3
Posponer

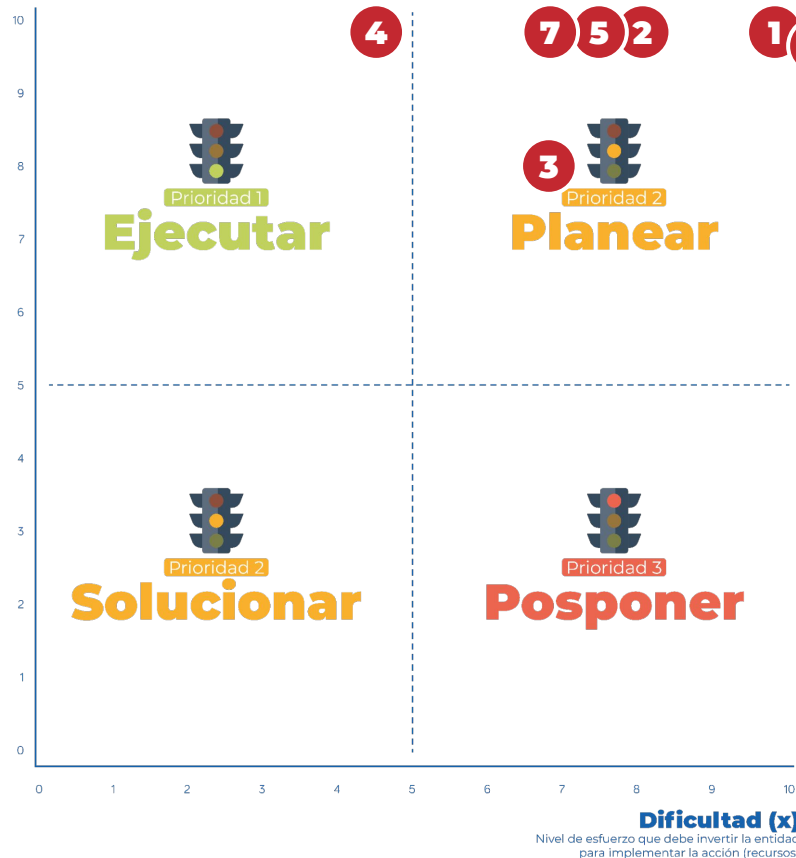
Dificultad (x)

Iniciativas resultantes

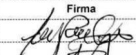
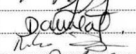

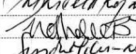
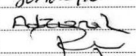
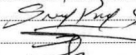
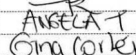
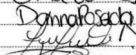
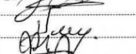
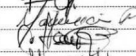
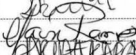
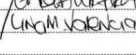



- 1 Metodología de co-creación de políticas, normas y herramientas
- 2 Gestión del cambio para la mejora
- 3 Contenidos guía dinámicos
- 4 Capacitaciones lúdicas a pares
- 5 Ranking de pares académicos
- 6 Diseño de experiencia de SACES
- 7 Apadrinamiento regional

Beneficio (y)

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

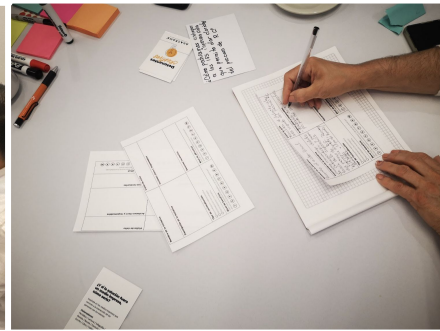


Anexos

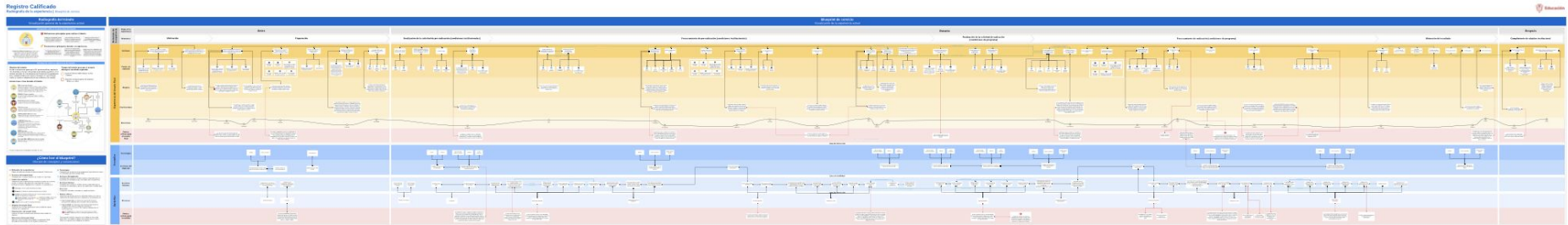
COLOMBIA VIDA		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: TH-FI-17 Versión 04 Sige a partir de su publicación en el SIS	Educación
Dependencia: Subdirección de Desarrollo Organizacional					
Nombre del líder de la actividad: Edna Johana Tamayo Hurtado					
Tema: Invitación Taller el valor de una promesa 3.0 Trámite Registro Calificado					
Hora de inicio: 9:00 am			Hora de fin: 1:00 pm		
Fecha: 27/11/2023					
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma	
1	Lina Vanessa Perdomo	SDO	1032439879		
2	Jorge Arnando Jiménez	SDO	1108930847		
3	Daniela Jiménez	SDO	1088280738		
4	Ruben O A Z	Aseguramiento	1101917955		
5	Andrés Torres Vargas	Aseguramiento	1012322313		
6	John Mauricio Martínez V.	Aseguramiento	79783139		
7	Marcela Rojas Lirio	Aseguramiento	35522226		
8	Mathías Benito	Aseguramiento	1020141977		
9	Sandra Milena Nemeón	Aseguramiento	52983881		
10	Adriana Lopez Ballen	Aseguramiento	52058879		
11	Pilar Salcedo R.	"	51955669		
12	Susana Paredes	S. Aseguramiento	41.723.947		
13	Graciela Fajardo	SACES	73875205		
14	Fredy Orlando Rodríguez	SACES	80392295		
15	Angela Torres Acosta	Saseg	1049604703		
16	Giina Marcela Cortés	SACES	46378326		
17	Danna Camila Rosado R.	SACES	102497490		
18	Jhanna Bekandía Delgado	Aseguramiento	1026557151		
19	Wagner Hernández	Aseguramiento	79763149		
20	Arquielina Barona	SACES	5177044		
21	Andrés Fdo. Rodríguez A.	SDACES	80807155		
22	Juan Mauricio Pudoño	SACES	1027885811		
23	Chelissa Castro V.	Aseguramiento	102655950		
24	Lina M. Durán M.	SDO	37901129		
25	Yara Jiménez S.	SDO	102319290		
26	Paulina Neira	Arrograma	102496191		
27	Lina Valencia	Arrograma	103768160		
28					
29					
30					

Lista de asistencia al taller

Memoria fotográfica



Blueprint actualizado del trámite



[Haz clic aquí para ver el blueprint](#)