



# Resultados del taller de racionalización del trámite de Convalidaciones de estudios de pregrado y posgrado otorgados en el exterior

Proyecto realizado con:

**ANAGRAMA**<sup>®</sup>

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.



**28 de noviembre de 2023**



**32 asistentes**

## Objetivo general del taller

Crear iniciativas de racionalización, encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con el trámite de Convalidaciones de estudios de pregrado y posgrado otorgados en el exterior 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**

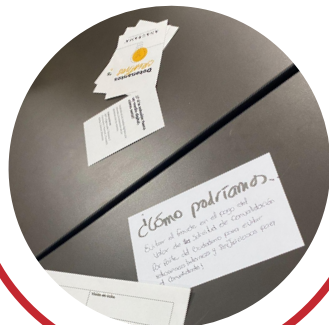
Priorizar iniciativas de racionalización administrativa, tecnológica y normativa para definir el plan de racionalización base del 2024.

# 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 Convalidaciones de estudio de pregrado y posgrado otorgados en el exterior que se identificaron en el taller son:



**Punto crítico:**

**Poco conocimiento de los ciudadanos, previo a la selección de un programa de formación, frente al trámite y los requisitos requeridos para Convalidar un título en el país.**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos anticipar a los convalidantes sobre los requisitos y el procedimiento para evitar que pierdan su tiempo y su dinero?



**Punto crítico:**

**El sistema no advierte al usuario que si no cancela el valor correspondiente al nivel de educación que va a convalidar su trámite puede ser cancelado.**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos evitar el fraude en el pago del valor de la solicitud de convalidación por parte del ciudadano para evitar reprocesos internos y perjuicios para el convalidante?



**Punto crítico:**

**El sistema puede recibir varias radicaciones de un mismo usuario por el mismo trámite generando en algunas ocasiones duplicidad en el pago por parte de los usuarios.**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos evitar que el ciudadano realice pagos dobles para un mismo trámite con la finalidad de no generar reprocesos o trámites adicionales?



**Punto crítico:**

**En ocasiones el ciudadano no logra entender los motivos de la negación y no sabe qué puede hacer para conseguir una respuesta positiva.**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos hacer que nuestras comunicaciones sean más claras para que el ciudadano entienda el trámite y lo que necesita completar para lograrlo de manera exitosa?



**Punto crítico:**

**El tiempo de respuesta de los recursos de reposición a los ciudadanos es incierto pues depende de la disponibilidad de tiempo de las personas por las que debe pasar a revisión el documento.**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos disminuir tiempos en el análisis de los recursos para responderlos oportunamente?



**Punto crítico:**

**Los ciudadanos no ven el acto administrativo a tiempo para presentar recursos y sus procesos son cancelados**

**Oportunidad de racionalización:**

¿Cómo podríamos garantizar que el convalidante conozca el acto administrativo a tiempo para garantizar su derecho de ley de apelación?

# 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**

## Estrategia de comunicación y sensibilización sobre el trámite dirigida a la ciudadanía

### Tipo de racionalización:

- Administrativa
  Tecnológica
  Normativa

► **Oportunidad de racionalización:**  
¿Cómo podríamos anticipar a los convalidantes sobre los requisitos y el procedimiento para evitar que pierdan su tiempo y su dinero?

#### Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de una estrategia de comunicación y difusión para informar y generar conciencia a los ciudadanos sobre la importancia del trámite, los requisitos y procedimientos de convalidación, realizando la difusión en medios no tradicionales para el MEN (Redes Sociales, cuñas de radio y comerciales) haciendo uso del humor y la cultura popular, logrando así llegar de manera cercana a la ciudadanía.

#### Visión de éxito:

Anticipar a los convalidantes para que conozcan los requisitos y procedimientos del trámite, evitando una futura pérdida de dinero y tiempo

#### Acciones clave para su implementación:

- Co-crear la estrategia de comunicación para la ciudadanía de acuerdo a los lineamientos de comunicación del Ministerio.
- Aprobar la estrategia de comunicaciones.
- Seleccionar influenciadores o actores clave para el desarrollo de la estrategia de comunicaciones.
- Desarrollar los contenidos para la implementación de la estrategia de comunicaciones
- Validar y aprobar los contenidos de la estrategia
- Publicar los contenidos de la estrategia y hacer seguimiento

#### Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para el diseño y validación de estrategia de comunicación para los ciudadanos.
- Recursos financieros para la ejecución de la estrategia de comunicaciones

#### 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

## Alerta en convalida para evitar pagos errados en la radicación del trámite

### Tipo de racionalización:

Administrativa  Tecnológica  Normativa

► **Oportunidad de racionalización:**  
¿Cómo podríamos evitar el fraude en el pago del valor de la solicitud de convalidación por parte del ciudadano para evitar reprocesos internos y perjuicios para el convalidante?

#### Descripción de la iniciativa:

Intervención en la plataforma para crear una alerta en el momento de radicación previo al pago para que notifique al ciudadano las consecuencias de no realizar el pago por el nivel de formación que desea convalidar, así como asegurar que antes de realizar el pago el usuario confirme que está pagando el trámite que corresponde al nivel de educación de su título.

#### Visión de éxito:

Reducir el número de trámites de convalidación cancelados por pago errado en el nivel de formación que se desea convalidar.

#### Acciones clave para su implementación:

- Diseñar las visualizaciones de la alerta dentro de la plataforma y el mensaje de confirmación por parte del ciudadano sobre el pago del trámite correspondiente.
- Validar con diferentes ciudadanos la claridad y el impacto de las diferentes visualizaciones en la selección del nivel de formación a convalidar.
- Implementar con el área de tecnología los ajustes dentro de la plataforma.
- Hacer seguimiento a los resultados frente a los trámites cancelados por mal pago.

#### Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para el diseño y validación de los mensajes de alerta y proceso de validación de pago.
- Apoyo del área de tecnología y gestores de Convalida para la implementación de las mejoras dentro 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 #3

## Ajuste en convalida para evitar múltiples radicaciones para un mismo trámite

### Tipo de racionalización:

Administrativa  Tecnológica  Normativa

### Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos evitar que el ciudadano realice pagos dobles para un mismo trámite con la finalidad de no generar reprocesos o trámites adicionales?

#### Descripción de la iniciativa:

Intervención en Convalida para asegurar que para cada solicitud nueva que se realice la plataforma se pueda realizar un cruce de datos y así identificar que esta solicitud es igual a una ya radicada. A partir de esto se generaría una notificación al usuario indicando que esta solicitud es repetida, que la otra ya está en proceso e indicar los pasos necesarios para hacerle seguimiento a la solicitud.

#### Acciones clave para su implementación:

- Evaluar con el equipo de tecnología los recursos necesarios para implementar el cruce entre las solicitudes.
- Implementación de pruebas para la ejecución de cruces entre solicitudes.
- Diseño de mensajes clave de acuerdo a los tipos de solicitudes realizadas por los ciudadanos y mensajes de explicación.
- Validación de mensajes clave con ciudadanos para asegurar la claridad de cara a los usuarios.
- Implementación de las mejoras dentro 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:



#### Visión de éxito:

Disminución de los trámites duplicados y consecuentemente disminución de reprocesos a trámites adicionales.

#### Recursos clave para su implementación:

- Apoyo del área de tecnología para evaluar los recursos técnicos necesarios para la implementación de la mejora.
- Apoyo de consultora para el diseño y validación de los mensajes clave para los ciudadanos.
- Recursos técnicos y económicos para la implementación de ajustes en la plataforma

#### Nivel de dificultad:

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



**Iniciativa #4**

## Guía clara para el convalidante sobre los requisitos del trámite

### Tipo de racionalización:

- Administrativa    Tecnológica    Normativa



### Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos hacer que nuestras comunicaciones sean más claras para que el ciudadano entienda el trámite y lo que necesita completar para lograrlo de manera exitosa?

#### Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de una nueva manera de presentarle al convalidante los requisitos clave para su trámite, explicándoles a partir de una receta los requisitos y las diferencias de los trámites, todo esto con lenguaje sencillo, sin tecnicismos y permitiendo una comunicación clara y directa con el ciudadano.

#### Visión de éxito:

Lograr que los convalidantes entiendan claramente los requisitos para el desarrollo de su trámite y puedan subsanar con mayor facilidad las solicitudes realizadas por la entidad.

#### Acciones clave para su implementación:

- Definir conjuntamente (equipo de convalidaciones) criterios uniformes sobre los requisitos, situaciones particulares y posibles escenarios.
- Desarrollar contenidos en forma de receta que permitan explicar de manera clara a los convalidantes los requisitos clave en los diferentes tipos de convalidación.
- Validar los contenidos creados identificando falencias o mejoras con el equipo de convalidaciones.
- Socializar las distintas recetas para que puedan ser empleadas por el equipo de convalidaciones.

#### Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para el diseño y validación de los mensajes clave para los ciudadanos.
- Tiempo y recursos financieros para sesiones de trabajo con el equipo consultor y de convalidaciones, así como para los espacios de socialización.

#### 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**

## Metodología para el análisis eficiente de recursos

### Tipo de racionalización:

- Administrativa    Tecnológica    Normativa



### Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos disminuir tiempos en el análisis de los recursos para responderlos oportunamente?

#### Descripción de la iniciativa:

Con el fin de disminuir los tiempos de respuesta a los recursos de los convalidantes y potenciando el conocimiento del equipo de trabajo de Convalidaciones se desarrollarán grupos de trabajo con el fin de establecer estrategias de análisis de recursos y respuestas que permitan desarrollar estas actividades en menor tiempo y responder de manera oportuna los recursos de reposición. Este conocimiento permitirá el desarrollo de una guía con estrategias claras para el análisis de distintos tipos de recursos.

#### Acciones clave para su implementación:

- Selección de miembros del equipo que tienen experiencia en distintos tipos de recursos.
- Preparación de metodología de trabajo que facilite el intercambio de experiencias y el desarrollo de estrategias de respuesta rápida.
- Convocatoria de espacio grupal de desarrollo de estrategias.
- Documentación de resultados de la sesión grupal y desarrollo de una metodología y guía de consulta rápida.
- Socialización de resultados con el equipo de convalidaciones.

#### Nivel de beneficio:

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



#### Visión de éxito:

Reducir los tiempos de respuesta de los recursos interpuestos por los convalidantes

#### Recursos clave para su implementación:

- Apoyo de consultora para el planteamiento de la dinámica de trabajo y la documentación y desarrollo de la guía con la metodología y estrategias resultantes.
- Tiempo y recursos financieros para sesiones de trabajo con el equipo consultor y de convalidaciones, así como para los espacios de socialización.

#### Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #6

## Guía de seguimiento al trámite de convalidación

### Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos garantizar que el convalidante conozca el acto administrativo a tiempo para garantizar su derecho de ley de contradicción?

### Tipo de racionalización:

Administrativa  Tecnológica  Normativa

#### Descripción de la iniciativa:

Una vez el ciudadano ha radicado su solicitud se busca asegurar que tenga claridad sobre los pasos a seguir y los tiempos o fechas claras en el proceso del trámite. Para esto una vez radicado el trámite el Ministerio de Educación Nacional enviará al ciudadano una pieza gráfica (video o infografía) con el itinerario del viaje de su solicitud de convalidación indicando momentos y fechas clave.

#### Visión de éxito:

Garantizar que los ciudadanos estén pendientes de sus procesos y notificaciones para tomar las acciones correspondientes de acuerdo a los avances del trámite.

#### Acciones clave para su implementación:

- Construir la pieza gráfica con la información del proceso que surte el trámite.
- Validar la pieza gráfica con diferentes ciudadanos e implementar las mejoras necesarias.
- Revisar la pieza gráfica por parte de un comité del MEN que asegure la retroalimentación de todas las áreas clave relacionadas con el proceso.
- Validar con el equipo de tecnología la automatización de mensajes desde la plataforma para el envío automático una vez se ha finalizado la radicación.

#### Recursos clave para su implementación:

- Proveedor de diseño para la elaboración de la pieza gráfica
- Apoyo de consultora que realice la validación de la pieza gráfica con ciudadanos.
- Recursos para el desarrollo de las pruebas de envío automático desde la plataforma con el equipo de tecnología.

#### 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.):



## Matriz de priorización de iniciativas de racionalización

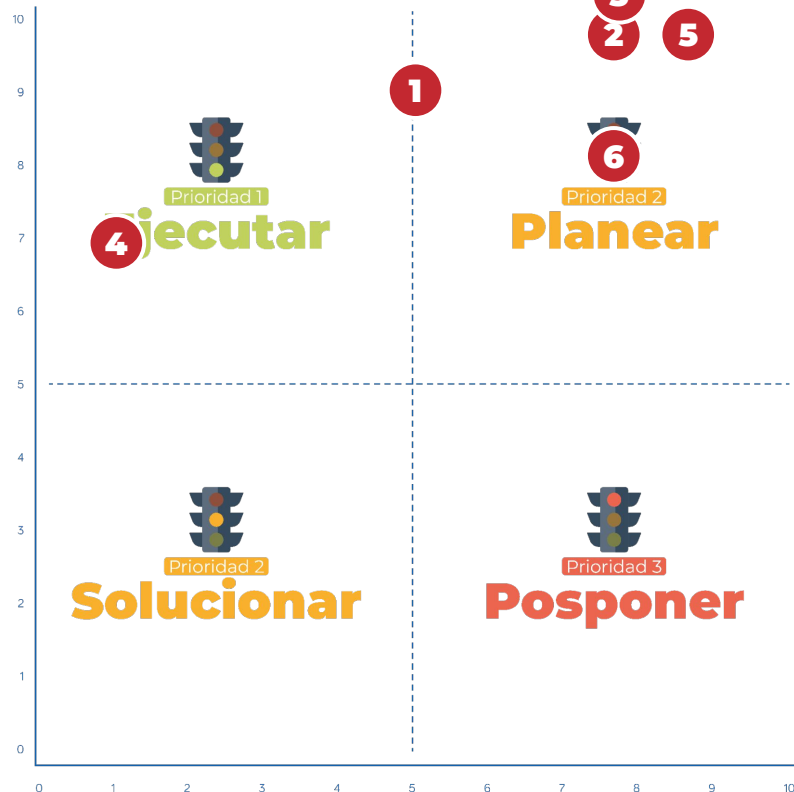
► Para facilitar el despliegue del plan de racionalización del trámite, a continuación se muestra la matriz de priorización de iniciativas a partir de la evaluación del nivel de beneficio y dificultad.

## Iniciativas resultantes

- 1 Estrategia de comunicación y sensibilización sobre el trámite dirigida a la ciudadanía
- 2 Alerta en convalida para evitar pagos errados en la radicación del trámite
- 3 Ajuste en convalida para evitar múltiples radicaciones para un mismo trámite
- 4 Guía clara para el convalidante sobre los requisitos del trámite
- 5 Metodología para el análisis eficiente de recursos
- 6 Guía de seguimiento al trámite de convalidación

### 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)

# Anexos

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		CONTROL DE ASISTENCIA		Código: 14-F-17 Versión: 04 Sujeto a partir de su publicación en el SIO	 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 de Convalidaciones de Educación Superior					
Hora de inicio: 8:00 am			Hora de fin: 12:00 pm		
Fecha: 28/11/2023					
No.	Participante	Dependencia	No. identificación	Firma	
1	Johana Johana Adamez	Convalidaciones	1015294653		
2	NATALIE CANAS	CONVALIDACIONES	101492806		
3	Danny T. Suarez	"	84141974		
4	Daniela Rojas Cepeda	Convalidaciones	1032932763		
5	Sebastian Polo Flvis	Convalidaciones	1032454722		
6	Sharon Anye Castillo B	Convalidaciones	1085327582		
7	Natalia Morán	Convalidaciones	1059724979		
8	Luis Carlos Pinzon	Convalidaciones	1098617081		
9	Paolo Andri Ace	Convalidaciones	52759599		
10	Diana Robledo M	Convalidaciones	39141818		
11	Miguel ANGELES MANGERA	CONVALIDACIONES	1073870516		
12	WISO Jho. Guacari B.	Convalidaciones	1030676407	WISO Guacari	
13	Ana Maria Morán Caldera	Convalidaciones	2020788678		
14	Lina Natalia Serrano	Convalidaciones	37363149		
15	Vanessa Rodríguez	Convalidaciones	02773729		
16	Claudia Marcela Rodríguez	Convalidaciones	1049638637		
17	Marcel Camilo Cepeda Jimenez	Convalidaciones	1018431717		
18	Indira Orosantis Sagard	Convalidaciones	1022426608		
19	Laura Toro Suarez	Convalidaciones	1121041168		
20	Anderson Gonzalez Bolla	Convalidaciones	1010190853		
21	Adriana Pacheco Torres	Convalidaciones	1018420219		
22	Neidy Mariela León M	Convalidaciones	101495741		
23	Alfonso Moreno Ariza	Convalidaciones	79924030		
24	Enika Natalia Ramirez Herrera	BPM	1082367092		
25	Yannier Tique Ramirez	Convalidaciones	1014255151		
26	Carolina Roldán	Convalidaciones	808757394		
27	Marilin Vargas	Convalidaciones	35132003		
28	Jorge Jaimez	SDO	1108930847		
29	Indira Salas	SDO	1076647659		
30	Sebastian Polo Flvis	Convalidaciones	1032454722		

## Lista de asistencia al taller



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA		CONTROL DE ASISTENCIA	Código: TH-F1-17 Versión: 04 Debe ser PDF en su publicación en el SIA	 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 de Convalidaciones de Educación Superior				
Hora de inicio: 8:00 am			Hora de fin: 12:00 pm	
Fecha: 28/11/2023				
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Jeisson Cassiano Silva	Comun	1092646884	
2	Jefferson León Arango	Comun	1013617241	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

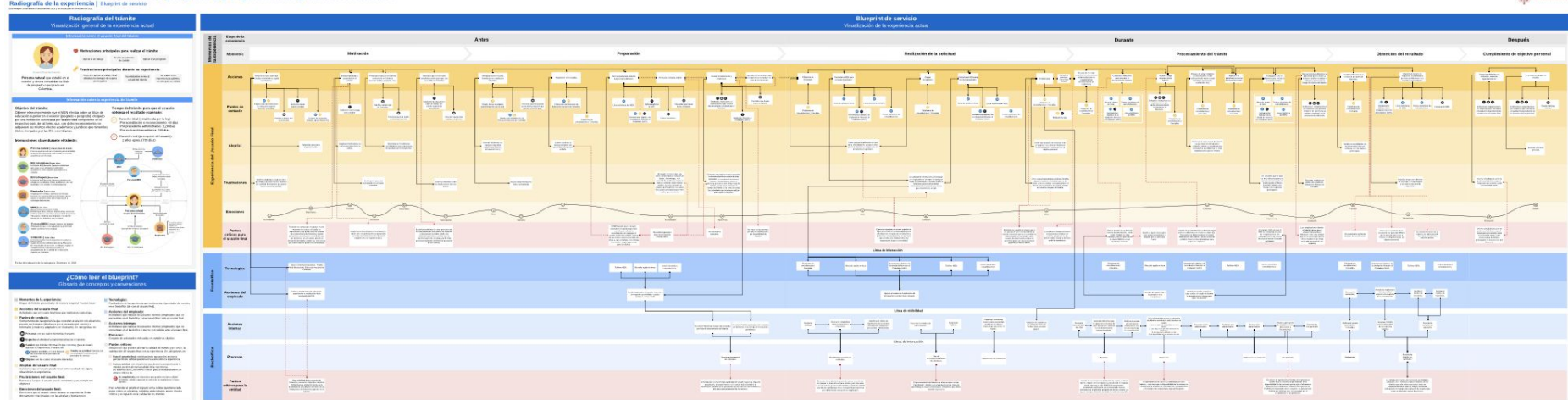
## Lista de asistencia al taller

# Memoria fotográfica



# Blueprint actualizado del trámite

Convalidaciones de estudios de pregrado y posgrados otorgados en el exterior



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