



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

Acreditación institucional y de programa

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.



28 de noviembre de 2023



17 asistentes

Objetivo general del taller

Crear iniciativas de racionalización, encaminadas a mejorar la experiencia de los ciudadanos con el trámite de Acreditación Institucional y de Programas 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 Acreditación Institucional y de Programa que se identificaron en el taller son:



Punto crítico:
Falta de acompañamiento integral e información actualizada y disponible.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos enriquecer las acciones de acompañamiento para que sea integral y efectivo, de manera que se minimicen las devoluciones por completitud y se aumente el éxito de los procesos?



Punto crítico:
Comunicación de no cumplimiento de condiciones iniciales a las IES que puede limitar su continuidad con el proceso.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos transmitir asertivamente un resultado negativo de la visita de condiciones iniciales a las IES para motivarlos a continuar con el proceso?



Punto crítico:
Devolución de autoevaluaciones por falta de cumplimiento de requisitos.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos disminuir las devoluciones por completitud de autoevaluaciones por falta de requisitos para agilizar el trámite y evitar reprocesos?



Punto crítico:
Aplazamiento de visitas de los pares académicos que impactan la oportunidad en la respuesta para las IES.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos disminuir los aplazamientos de visitas para agilizar el tiempo de respuesta a las IES?



Punto crítico:
Manualidad en la revisión y actualización de los procesos del CNA que impactan la oportunidad en la respuesta para las IES.

Oportunidad de racionalización:
¿Cómo podríamos mejorar/disminuir la revisión y actualización manual de los procesos en los sistemas de información utilizados por el CNA?

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

Apoyo desde la Inteligencia Artificial al CNA

Tipo de racionalización:

- Administrativa Tecnológica Normativa

Descripción de la iniciativa:

Implementación de Inteligencia Artificial: 1) en la plataforma SACES CNA para la optimización de los procesos, permitiendo la actualización y cambio de estados automáticos y 2) en el desarrollo de soluciones interactivas para atender las preguntas frecuentes de las instituciones frente al modelo de acreditación institucional de alta calidad, permitiendo entregar una experiencia mucho más enriquecedora y contribuir internamente al fortalecimiento de los sistemas de aseguramiento de la calidad.

Acciones clave para su implementación:

1) Plataforma:

- Revisar el funcionamiento actual de la plataforma, identificando las mejoras requeridas para disminuir la manualidad en el proceso.
- Desarrollar prototipos con las mejoras para validar su pertinencia.
- Priorizar historias de usuario para desplegar las mejoras más pertinentes a partir de las validaciones.
- Realizar desarrollo e implementación de mejoras y hacer seguimiento.

2) Soluciones interactivas para preguntas frecuentes:

- Enriquecer el repositorio de preguntas frecuentes y agruparlas por temáticas y definir mecanismo de retroalimentación y actualización.
- Desarrollar soluciones interactivas que estén disponibles para responder a estas preguntas en tiempo real (ej:podcast).

Nivel de beneficio:

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



Oportunidad de racionalización:

- ▶ ¿Cómo podríamos enriquecer las acciones de acompañamiento para que sea integral y efectivo, de manera que se minimicen las devoluciones por completitud y se aumente el éxito de los procesos?
- ▶ ¿Cómo podríamos mejorar/disminuir la revisión y actualización manual de los procesos en los sistemas de información utilizados por el CNA?

Visión de éxito:

Disminución de manualidad en los procesos para optimizar los tiempos y brindar facilidad en la solución de inquietudes que se les presentan a las IES para la implementación del modelo de acreditación, reduciendo las devoluciones de los procesos.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del equipo para: 1) la identificación de las mejoras requeridas en la plataforma actual y 2) enriquecer el repositorio de preguntas frecuentes (Áreas de aseguramiento de la calidad/Consejeros grupo de acreditación).
- Recursos financieros para los ajustes de la plataforma y el desarrollo de las soluciones interactivas.
- Desarrollador de software.
- Acompañamiento desde gestión del cambio.

Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #2

Acompañamiento en el ejercicio de mejora continua de las IES*

Tipo de racionalización:

- Administrativa Tecnológica Normativa

Descripción de la iniciativa:

Acompañamiento por parte del MEN a las IES que no cumplen con las condiciones iniciales, para motivarlas a continuar con el proceso de acreditación a través de manuales, asesorías, guías o instrumentos que les ayuden a fortalecer sus debilidades.

**Nota: Esta iniciativa debe articularse con la solución de Visitas de acompañamiento que se está implementando actualmente.*

Acciones clave para su implementación:

- Revisar la solución vigente de “visitas de acompañamiento” e identificar oportunidades.
- Ajustar la solución, teniendo en cuenta las oportunidades identificadas.
- Construir instrumentos adicionales que contribuyan a la solución y principalmente a las IES a fortalecer sus debilidades (manuales, asesorías, guías).

Nivel de beneficio:

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



▶ Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos transmitir asertivamente un resultado negativo de la visita de condiciones iniciales a las IES para motivarlos a continuar con el proceso?

Visión de éxito:

Menor desgaste administrativo y disminución de reprocesos tanto para las IES como para el MEN al dar continuidad al proceso.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del grupo de acreditación y áreas del MEN para la revisión y ajuste de la solución.

Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #3

Generación de alertas durante el proceso ▶

Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos disminuir las devoluciones por completitud de autoevaluaciones por falta de requisitos para agilizar el trámite y evitar reprocesos?

Tipo de racionalización:

Administrativa Tecnológica Normativa

Descripción de la iniciativa:

Adaptación del aplicativo para asegurar la generación de alertas de requisitos, que permitan a la IES asegurar el desarrollo del proceso alineado a los requisitos y realizar una revisión previa y automática de la probabilidad de éxito del proceso.

Visión de éxito:

Disminución de los reprocesos.

Acciones clave para su implementación:

- Obtener aprobación de la iniciativa por parte del cuerpo directivo.
- Realizar el diseño funcional y técnico del aplicativo.
- Realizar el desarrollo.
- Aplicar pruebas.
- Implementar.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del equipo para el diseño funcional del aplicativo.
- Recursos financieros para el desarrollo del aplicativo.
- Desarrollador de software para el diseño técnico.

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

Campaña de sensibilización a IES

Tipo de racionalización:

- Administrativa Tecnológica Normativa

Descripción de la iniciativa:

Desarrollo de campaña de sensibilización dirigida a las IES, reforzando aquellos requisitos necesarios para 1) avanzar en el proceso de acreditación y 2) socializar las devoluciones más frecuentes.

Acciones clave para su implementación:

- Generar cápsulas informativas respecto a los requisitos necesarios para avanzar en el proceso de acreditación.
- Generar cápsulas informativas que brinden información a las IES frente a las devoluciones frecuentes.
- Obtener aprobación por el consejo.
- Realizar lanzamiento.

Nivel de beneficio:

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



Oportunidad de racionalización:

¿Cómo podríamos disminuir las devoluciones por completitud de autoevaluaciones por falta de requisitos para agilizar el trámite y evitar reprocesos?

Visión de éxito:

Disminución de las devoluciones por completitud de autoevaluaciones.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del equipo para generar información sobre las devoluciones frecuentes y la definición de las cápsulas informativas.
- Profesional de comunicaciones para el desarrollo de las cápsulas informativas.
- Cámara/Micrófono para la grabación de las cápsulas.

Nivel de dificultad:

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



Iniciativa #5

Trazabilidad de visitas

Tipo de racionalización:

- Administrativa
 Tecnológica
 Normativa

- ▶ **Oportunidad de racionalización:**
 ¿Cómo podríamos disminuir los aplazamientos de visitas para agilizar el tiempo de respuesta a las IES?

Descripción de la iniciativa:

Automatización del proceso de visita de pares, a través de una plataforma sencilla que cuente con la trazabilidad de todas las acciones y un dashboard en línea, que permita realizar seguimiento oportuno al estado de las visitas (visitas realizadas, visitas aplazadas, visitas pendientes), para realizar una gestión más ágil para las IES.

Visión de éxito:

Cumplimiento de los tiempos de respuesta en la realización de visitas.

Acciones clave para su implementación:

- Obtener aprobación de la iniciativa por parte del cuerpo directivo.
- Realizar el diseño funcional y técnico de la plataforma.
- Realizar el desarrollo.
- Aplicar pruebas.
- Implementar, teniendo en cuenta gestión del cambio para obtener compromiso por parte del equipo y de los pares.

Recursos clave para su implementación:

- Tiempo del equipo para el diseño funcional del aplicativo.
- Recursos financieros para el desarrollo de la plataforma.
- Desarrollador de software para el diseño técnico.
- 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.):



El valor de
la promesa
Educación ANAGRAMA

Matriz de priorización de iniciativas de racionalización

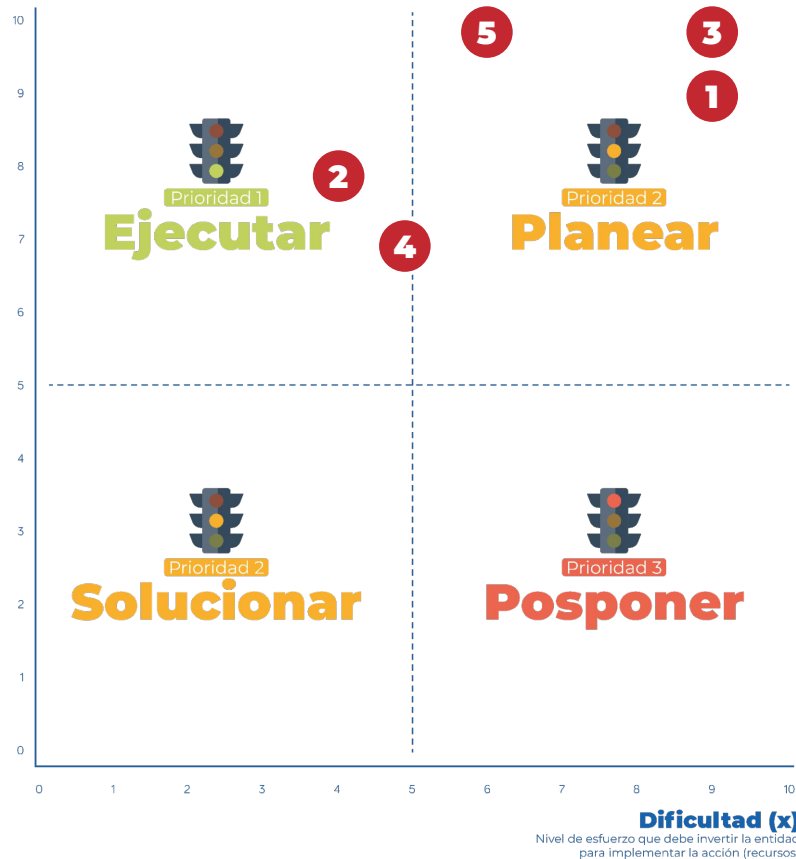
- ▶ Para facilitar el despliegue del plan de racionalización del trámite, a continuación se muestra la matriz de priorización de iniciativas a partir de la evaluación del nivel de beneficio y dificultad.

Iniciativas resultantes



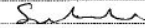
- 1 Apoyo desde la Inteligencia Artificial al CNA
- 2 Acompañamiento en el ejercicio de mejora continua de las IES
- 3 Generación de alertas durante el proceso
- 4 Campaña de sensibilización a IES
- 5 Trazabilidad de visitas

Beneficio (y)

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



Anexos

 CONTROL DE ASISTENCIA		Código: 114-F1-17 Versión: 04 Formulario parte de su publicación en el		 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 Acreditación Institucional y de Programa				
Hora de inicio: 2:00 pm			Hora de fin: 6:00 pm	
Fecha: 28/11/2023				
No.	Participante	Dependencia	No. Identificación	Firma
1	Sandra Milena Vergara	Sub. Aseguram. L.C.	37272219	
2	Yecira Rene Durano	Sub. Aseguramiento	15174305	Yecira Durano
3	Carlos Ramiro Rodriguez	Sub. Aseguram.	19605506	Carlos Ramiro
4	Ara Yamile Suarez E	S. D. O.	63396099	Yamile Suarez
5	Materia Amelga Penilla	Sub. Aseg. RE-S. Acreditación	51912913	Amelga Penilla
6	Tatiana Hernandez	Sub. Aseguramiento	53108235	Tatiana Hernandez
7	Erica Liliana Perez	Sub. Aseguramiento	2032459024	Liliana Perez
8	Zeny Martin B	Sub. Aseguramiento	52973216	Zeny Martin
9	Palmdia Gomez V	Sub. Aseguram.	51793129	Palmdia Gomez
10	Egwin Jimenez	Sub. Aseguramiento	77.190.929	Egwin Jimenez
11	Nathaly Castellanos G	Sub. Aseguramiento	53.160.768	Nathaly Castellanos
12	Shirley Nidia Bangua	Sub. Aseguramiento	1094.937978	Shirley Bangua
13	Aida Nury Bernini J	Sub. Aseguramiento	63.343.228	Aida Nury Bernini
14	Sandra P. Silva	Sub. Aseguramiento	82071513	Sandra P. Silva
15	Carlos Manuel Dickson Lopez	Sub. Aseguramiento	1052023370	Carlos Manuel Dickson
16	Dany Cristó Domínguez Casos	Sub. Aseg. Calidad E.S	1022393393	Dany Cristó Domínguez
17	Jorge Jimenez	S.D.O.	1106930847	Jorge Jimenez
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

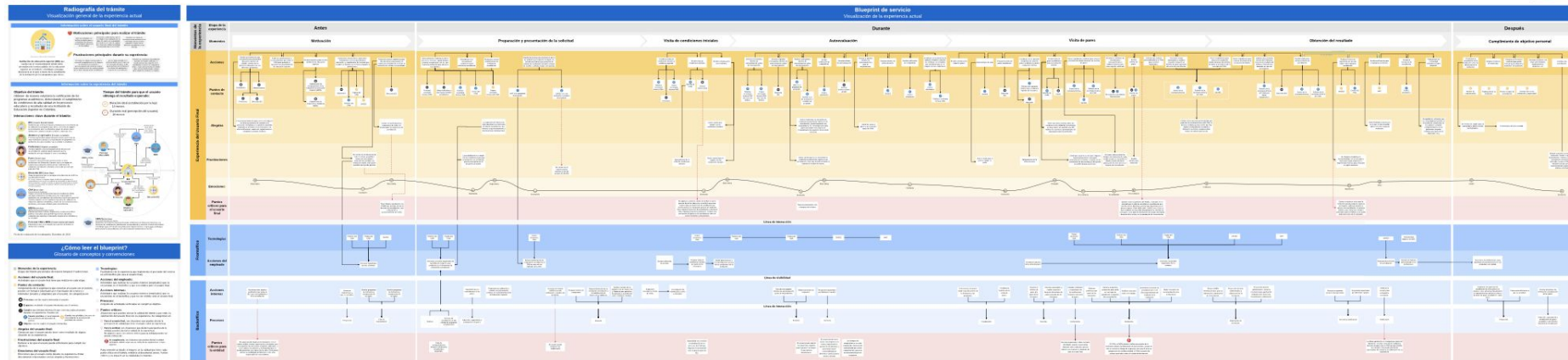
Lista de asistencia al taller

Memoria fotográfica



Blueprint actualizado del trámite

Acreditación de Alta Calidad de Programa Académico de Institución de Educación Superior
Radiografía de la experiencia | Agosto de 2020



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