

Informe Sesiones Grupales

Definiendo criterios de calidad para el trámite

Registro Calificado

Objetivo

Buscamos conocer la experiencia y encontrar oportunidades en el trámite de Registro Calificado.

Metodología

- 1 Introducción y bienvenida a los participantes explicando el propósito del espacio y Icebreaker donde se entenderá quién participa de cada organización y se enseñará el uso del tablero virtual.
[plenaria]
- 2 Identificación de momentos y puntos de contacto clave* de la experiencia del trámite y organización de acuerdo al nivel de dificultad, esfuerzo y relevancia para el desarrollo del trámite.
[individual]
- 3 Discusión sobre los momentos seleccionados en cada una de las categorías y explicación individual de las razones por las cuales los categorizaron de cierta manera, se invitará a los participantes a llegar a un consenso.
[por equipos]
- 4 Priorización de los puntos de contacto que requieren una intervención para mejorar la experiencia del trámite y definición de elementos clave que deben ser modificados.
[plenaria + equipos]
- 5 Cierre y conclusiones de los participantes frente a los puntos clave para mejorar la experiencia del trámite.
[plenaria]

*Punto de contacto: cualquier elemento diseñado por el Ministerio (o creado por la Institución) que le facilita al usuario el desarrollo de acciones para ejecutar el trámite (ej. personas, canales, espacios, objetos).



4 sesiones grupales virtuales



29, 30 y 31 de octubre y 1 de noviembre



50 participantes en total
14 Instituciones acreditadas
11 Instituciones no acreditadas



35% Registro por primera vez
39% Renovaciones
26% Modificaciones del programa

PARTICIPARON 25 INSTITUCIONES:

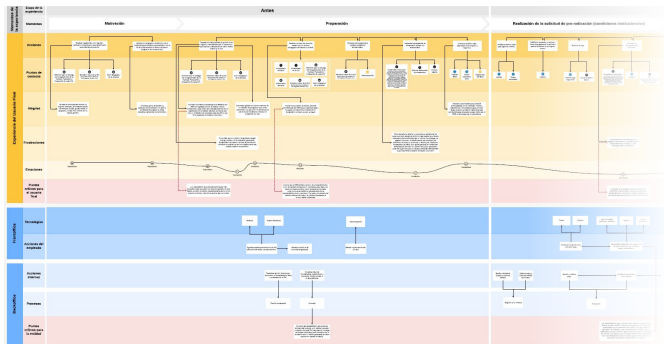


La experiencia es percibida de manera diferente por las IEs y por el MEN

El proceso del trámite de Registro Calificado tiene perspectivas diferentes para los actores involucrados. Para el MEN contempla una experiencia detallada y amplia con diferencias según el tipo de trámite que la IES vaya a realizar (primera vez, renovación, modificaciones del programa) y condición de acreditación de la Institución. Mientras que para las Instituciones Educativas la experiencia es menos detallada y similar en cada uno de los tipos de trámite.

Experiencia Ministerio de Educación Nacional

La experiencia se inicia con la motivación y la preparación de los documentos. Los momentos donde se consolidan varias acciones están enmarcados en pre-radicación y radicación.



*Blueprint del trámite

Experiencia percibida para las Instituciones Educativas

La experiencia se inicia con lo que las Instituciones denominan planeación y formulación, siendo el último el segundo momento de mayor relevancia. La radicación, el seguimiento, la completitud, la visita de pares y la resolución son los momentos centrales del proceso y los consideran visibles de manera independiente.



*Journey de la experiencia percibida por los usuarios

Experiencia

en el trámite de **Registro Calificado**

Percepción del trámite

Al consultar a las Instituciones sobre el proceso del trámite y el apoyo que han recibido por parte del Ministerio de Educación Nacional los resultados son:

- # Calificación promedio de las **25 Instituciones participantes**
- # Calificación promedio de **Instituciones acreditadas**
- # Calificación promedio de **Instituciones no acreditadas**

El tono correspondiente a la moda estadística de los datos recolectados:

Baja cantidad de respuestas Alta cantidad de respuestas

Hasta ahora el proceso me ha parecido:

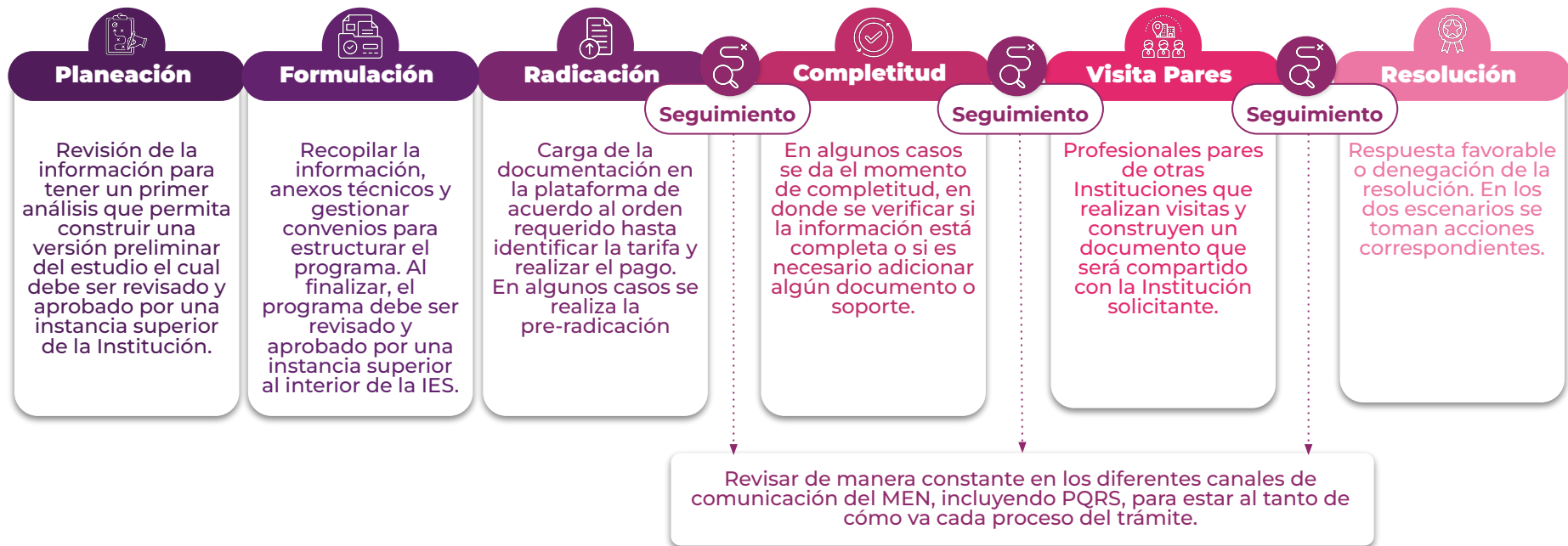


Hasta ahora el apoyo que he recibido por parte de MEN para lograr el trámite ha sido:



Experiencia en el trámite

A partir de las opiniones recolectadas en las sesiones grupales se confluyeron los siguiente momentos de la experiencia para realizar el trámite de Registro Calificado:



Percepción de los momentos

Para cada uno de los momentos se identificaron los niveles de dificultad, los que llevan mayor esfuerzo y los que son más relevantes para lograr el trámite:



Planeación

Dificultad ● ○ ○ ○ ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Las actividades que deben realizar demandan un esfuerzo al interior de la Institución, especialmente el de sensibilizar a los actores internos. Consideran que es un momento relevante, ya que con una buena planeación logran un proceso eficiente y unos resultados con bajos niveles de error.



Formulación

Dificultad ● ● ● ● ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Recopilar la información es el segundo momento más crítico de la experiencia. Encuentran dificultad en tener claridad de los requerimientos definitivos, en la integración de actores internos y externos y en conseguir los documentos y anexos necesarios para tener el documento final.



Radicación

Dificultad ● ● ● ● ●
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Es el momento más crítico de toda la experiencia. Especialmente se resalta que los requerimientos pueden tener modificaciones, las instrucciones pueden no ser claras y la forma para cargar la información puede ser dispendiosa, lo cual genera reprocesos o dilataciones de la experiencia.



Seguimiento

Dificultad ● ● ● ○ ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Es el tercer momento con mayor dificultad y esfuerzo especialmente por no contar con la información actualizada entre los canales de comunicación. Las Instituciones perciben baja oportunidad y tiempo prolongados de respuesta.

Percepción de los momentos

Para cada uno de los momentos se identificaron los niveles de dificultad, los que llevan mayor esfuerzo y los que son más relevantes para lograr el trámite:



Completitud

Dificultad ● ○ ○ ○ ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Es un momento que no es visible para todas las Instituciones, ya que no todas suelen pasar por este punto. Las Instituciones que experimentan este momento mencionan que el esfuerzo está en recolectar los documentos a corregir o los faltantes.



Visita de Pares

Dificultad ● ○ ○ ○ ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

Al ser un momento que suele estar después de la radicación, que es el momento más crítico, las Instituciones encuentran en términos generales que la visita de pares es fluida en su preparación, el recorrido y el resultado.



Resolución

Dificultad ● ● ○ ○ ○
 Esfuerzo + + + + +
 Relevancia ★ ★ ★ ★ ★

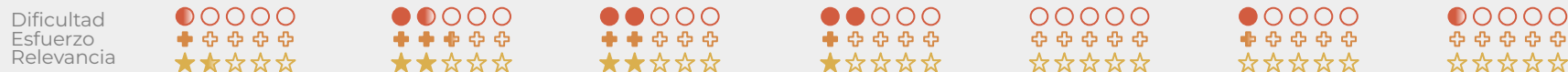
Este es el momento más esperado por ser el final de la experiencia; es por esto que lo encuentran relevante y perciben que todo el esfuerzo que realizaron vale la pena en este punto.

Percepción de los momentos

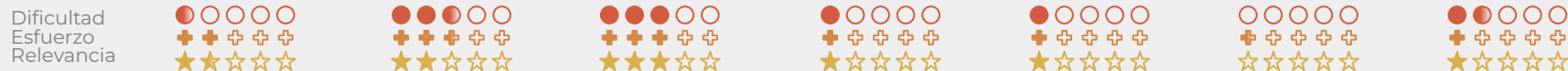
A continuación, se detallan las calificaciones de las Instituciones acreditadas y no acreditadas:



Acreditadas



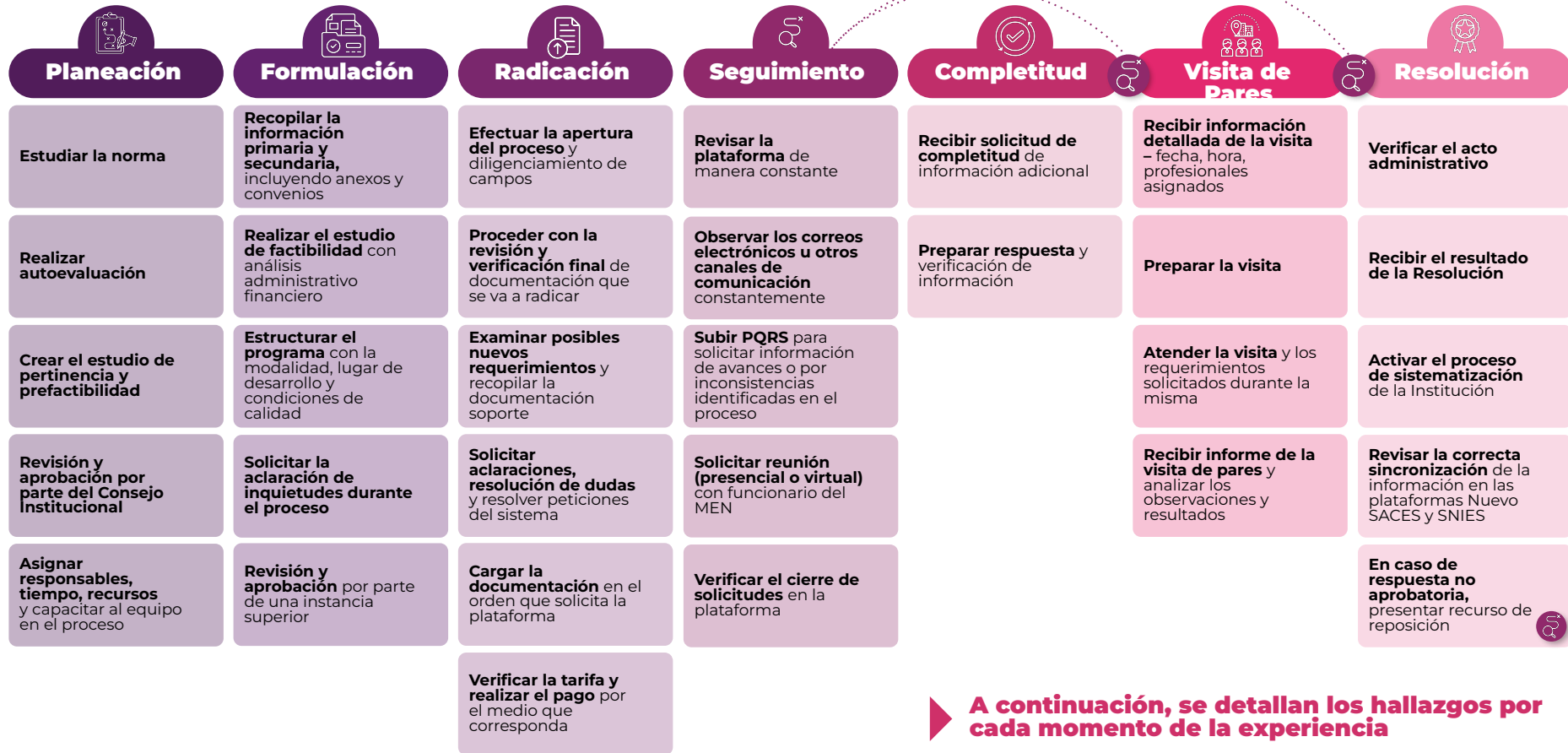
No Acreditadas



Las Instituciones no acreditadas perciben mayor dificultad, esfuerzo y relevancia especialmente en los momentos de formulación, radicación, completitud y resolución.

Las Instituciones acreditadas perciben mayor dificultad en el seguimiento y en la visita de pares.

Principales acciones por momento de la experiencia





Planeación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de planeación:

Si bien este es un momento que se da al interior de las Instituciones, el apoyo del Ministerio es clave para que desde el planteamiento de los programas las IES puedan suplir los criterios de calidad que son exigidos por el MEN.

Hay múltiples actores que participan en el proceso y cuentan con diferentes niveles de entendimiento

Las personas encargadas de activar el proceso dentro de las entidades consideran que no cuentan con las herramientas necesarias para movilizar a la comunidad educativa y guiar la elaboración de los documentos de la manera correcta, haciendo que este proceso muchas veces sea lento y desgastante para todos.

”

“La gente no entiende que tenemos que soportar la capacidad instalada frente a las diferentes condiciones de calidad, hacer que la comunidad académica entienda, es un tema complicado” - Representante área de calidad IES

Qué esperan:

Herramientas de apoyo con información concreta que permita orientar a la comunidad educativa

Solicitud por primera vez

Saber como empezar es difícil y no es claro cómo asegurar que se va por buen camino

Para las instituciones que solicitan por primera vez un registro calificado hay muchas dudas sobre el proceso, consideran que la norma puede tener diversas interpretaciones y no tienen claridad sobre el tipo de documentos que se deben presentar (forma, fondo y extensión) lo que aumenta el nivel de incertidumbre en el proceso.

”

“cada institución puede hacerlo como quiera, no hay una guía o un derrotero sobre cómo debe hacerse, cuando uno está empezando quiere tener claridad de qué va a salir bien, es algo importante para todos en la institución” - Representante IES Autoevaluación

Qué esperan:

Tener un acompañamiento más personalizado en el proceso y una guía o modelos para elaborar la documentación.



Planeación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de planeación:

Si bien este es un momento que se da al interior de las Instituciones, el apoyo del Ministerio es clave para que desde el planteamiento de los programas las IES puedan suplir los criterios de calidad que son exigidos por el MEN.

IES no Acreditada

No encontramos cabida a nuevos modelos de educación

Algunas instituciones mencionan que en el proceso de formulación, al revisar la norma, no encuentran cabida a los procesos de innovación educativa que se han llevado a cabo en la institución para responder a las necesidades de programas más flexibles. Esto genera que para estos nuevos modelos sea difícil completar el proceso para la solicitud del trámite.

”

“El proceso debe actualizarse, hay programas que no tienen necesariamente cursos por semestre, hay otros modelos son más flexibles académicamente” - Representante IES

Qué esperan:

Contar con una normativa que responda a las nuevas necesidades y modelos del sector educativo

IES Acreditadas

Los cambios del Ministerio afectan nuestros procesos internos

Dentro del proceso de acreditación institucional algunas entidades han definido procesos robustos que sistematizan el paso a paso que han aprendido. Cualquier cambio del Ministerio afecta el desarrollo de estos procesos sobre todo cuando no son comunicados con antelación.

”

“En nuestro caso nosotros ya tenemos todo un proceso estructurado y definido, hacemos el planteamiento hasta un año antes y después cuando vamos a cargar algo cambió y eso nos hace quedar como si no supiéramos lo que estamos haciendo” - Representan IES Acreditada

Qué esperan:

Comunicación anticipada de los ajustes que se realicen al trámite y sus implicaciones en la documentación a presentar.



Formulación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de formulación:

Este momento de formulación se da al interior de la organización, sin embargo es el momento de definición de todo lo que se radicará de cara al MEN por lo que pueden surgir múltiples dudas que las IES esperan resolver con celeridad para no afectar los tiempos ya establecidos en cada entidad.

En el proceso surgen dudas que son difíciles de resolver oportunamente

En la formulación que realizan las IES de sus programas pueden surgir dudas frente a diferentes temas (interpretación normativa, inconsistencias en información entre plataforma Nuevo Nuevo SACES y SNIES, información sobre la documentación), que frenan el proceso interno y que hoy requieren una consulta a través de la oficina de atención al ciudadano que no siempre es resuelta oportunamente.

”

“Nos tocó acudir a otra Universidad que tiene más experiencia para salir de las dudas que teníamos” - Representante IES

Qué esperan:

Contar con un canal de comunicación como chat, asistente virtual o similar que tengan respuestas con información actualizada.

El MEN se percibe muy lejano por la pérdida del canal directo con las personas encargadas del trámite

Para las instituciones que llevan más tiempo realizando el trámite, el hecho de que ahora todas las solicitudes deban realizarse a través de la oficina de atención al ciudadano ha generado una distancia entre la IES y el MEN, afectando la oportunidad en las respuestas y la facilidad para abordar las dudas de las entidades con el proceso del trámite.

”

“Antes había personas que te atendían y había soluciones rápidas, el teléfono funcionaba muy bien hoy todo es un PQR a través de la oficina de atención al ciudadano, una vuelta muy larga” - Representante IES

Qué esperan:

Contar con una persona que atienda a un número controlado de Instituciones para que pueda asesorar y resolver inquietudes.



Radicación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de radicación:

Este es el principal momento para la experiencia de la IES, pues ellas consideran que aporta más al desarrollo del trámite pero también tiene mayor esfuerzo y dificultad sobre todo por el manejo de la plataforma Nuevo SACES

La radicación es un trabajo manual y demorado

Para todas las instituciones el momento de cargue de información en la plataforma fue concebido como un momento de mayor esfuerzo dada la cantidad de información que debe registrarse de manera manual y que implica una transcripción de otros documentos con los que ya cuenta la entidad.

”

“Las matrículas inmobiliarias son una pesadilla, nosotros tenemos más de 100 inmuebles, imagínese qué es conseguir 100 matrículas y después cargar campo por campo, ¡no tiene sentido!” - **Representante encargado del cargue en SACES - ES**

Qué esperan:

Tener la opción de cargar archivos planos con datos masivos para agilizar el cargue de la información (programa académico, matrículas)

renovaciones o modificaciones del programa - IES Acreditadas

Se solicita la misma información varias veces

Para las instituciones acreditadas o que realizan renovaciones o modificaciones es muy dispendioso volver a realizar el cargue de información que no ha cambiado y que consideran que el MEN ya tiene. Volver a cargar toda esa información hace demorado el proceso de radicación.

”

“Si amplío un programa que ya existe, por que me piden que cargue todo lo académico, si el ministerio ya tiene toda la información” - **Representante IES institución acreditada**

Qué esperan:

Hacer que la plataforma sea un repositorio de documentos para evitar duplicidad y reprocesos.

El cargue de información es demorado y en ocasiones dificulta completar el proceso

Las entidades en su autonomía institucional desarrollan diversos tipos de soportes para la solicitud de su trámite por lo que en ocasiones deben cargar varios documentos o documentos pesados y la plataforma puede bloquearse, generar errores de carga sin identificar cuál es el documento que genera el problema.

”

“Cuando hay más de 20 anexos la plataforma se pone muy pesada y toma mucho tiempo, a veces presenta error y es difícil ver cuál es el anexo que presenta conflicto” - **Representan IES**

Qué esperan:

Asegurar que la plataforma pueda soportar la cantidad de información solicitada y notificar a los usuarios de manera anticipada para prevenir errores en el cargue.



Radicación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de radicación:

Este es uno de los principales momentos para la experiencia de la IES, pues ellas consideran que aporta más al desarrollo del trámite pero también tiene mayor esfuerzo y dificultad sobre todo por el manejo de la plataforma Nuevo SACES

Al depender de otras áreas y personas en la institución el cargue no siempre puede ser lineal

Las personas encargadas del cargue en la plataforma deben recopilar información de distintas fuentes, no tener un documento hace que no puedan avanzar en el proceso hasta que tengan un documento lo que alarga los tiempos y la organización de agendas en la entidad.

”

“por ejemplo el documento de aprobación se tiene que montar antes para poder montar el resto de la documentación, pero eso depende de firmas y se demora y mientras, uno puede ir montando pero ahora toca esperar” -

Representante IES

Qué esperan:

Facilitar el cargue y guardado de la información del trámite para que pueda completarse por secciones o componentes independientemente de acuerdo a la disponibilidad de la información

En ocasiones la plataforma presenta fallas que impiden continuar con el proceso

Algunas instituciones reportan que en ocasiones la plataforma ha presentado fallas que impiden que puedan subir sus reporte o continuar con el proceso de radicación sin dar claridad sobre qué es lo que no está funcionando o cuándo se restablecerá el servicio generando incertidumbre y demoras en el proceso.

”

“La plataforma no es intuitiva, presenta muchas fallas, impiden el cargue y seguimiento” -
Representante IES

Qué esperan:

Asegurar que la plataforma sea intuitiva, permite prevenir errores y orientar a los usuarios cuando se presenten

No hay claridad en el momento del pago

Algunas instituciones mencionaron que el proceso de radicación se completa con el momento del pago pero que no es claro por qué se está pagando, cómo y en dónde debe pagarse (algunas instituciones prefieren hacerlo en efectivo por sus políticas internas) y una vez realizado el pago de manera digital no hay claridad sobre el estado del proceso y los siguientes pasos.

”

““Uno paga, pero no tiene ni idea qué pagó, ni si le toca volver a pagar algo más adelante” -
Representante IES

“Pagas y quedas en el limbo, no hay estandarización de estados” - **Representante IES**

Qué esperan:

Asegurar que la información dentro del proceso sea clara para el usuario y le de claridad sobre el estado de avance.



Radicación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de radicación:

Este es uno de los principales momentos para la experiencia de la IES, pues ellas consideran que aporta más al desarrollo del trámite pero también tiene mayor esfuerzo y dificultad sobre todo por el manejo de la plataforma Nuevo SACES

Constantes cambios que generan reprocesos

Las entidades se preparan con tiempo para iniciar el trámite de registro calificado, algunas hasta con un año. Varias Instituciones manifiestan que ya cuentan con procesos han ido desarrollando para realizar de manera sistemática y eficiente su proceso de calidad institucional pero que al ingresar a la plataforma se encuentran con cambios que implican reprocesos para completar la radicación y ajustes en su proceso interno.

”

“Nosotros ya tenemos nuestro proceso super estandarizado y organizado, pero a veces cuando estamos en la radicación nos encontramos con la sorpresa que algo ha cambiado, nos piden algo nuevo y eso genera un reproceso” - **Representante IES Acreditada**

Qué esperan:

Comunicar de manera anticipada los cambios normativos y los ajustes en la plataforma para que puedan ser abordados oportunamente en los momentos de planeación y formulación

La curva de aprendizaje es alta y no es sencillo recibir orientación

Algunas instituciones manifiestan que llevan haciendo el proceso por un tiempo largo y por ende ya han ido aprendiendo a realizarlo. Sin embargo, consideran que para quienes empiezan a realizarlo puede tomar hasta un año poder aprender y manejarlo de manera eficiente. Algunos manifiestan que es difícil pues la plataforma no tiene apoyos explicativos que orienten a las personas en el proceso de completar la radicación.

”

“es importante, tener instructivos y videos de cómo es el proceso, sobre todo para los temas complejos (legales)... la curva de aprendizaje para llevar este proceso es de 1 año” - **Representante IES**

Qué esperan:

Contar con apoyos dentro de la plataforma que puedan resolver dudas frecuentes u orientar en el proceso de radicado

No es claro el proceso que se debe seguir, cuál es el nivel de avance y qué falta

Varias Instituciones coinciden en que hace falta orientación en la plataforma sobre la evolución del trámite, para conocer cuáles son los momentos clave, qué se debe completar qué se ha completado y cual es el estado en el que se encuentra el proceso de solicitud de Registro. Consideran que esto hace más difícil el proceso de registro sobre todo para quienes lo realizan por primera vez.

”

“en una capacitación vimos como la vista de administrador muestra estado actual del proceso, para nosotros sería maravilloso poder ver ese flujograma evidenciando el paso a paso y ver dónde estaba ese cuello o que falta” - **Representan IES Acreditada**

Qué esperan:

Contar con una visualización de todo el proceso de radicación evidenciando claramente el avance y los estados de cada momento.



Radicación

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de radicación:

Este es uno de los principales momentos para la experiencia de la IES, pues ellas consideran que aporta más al desarrollo del trámite pero también tiene mayor esfuerzo y dificultad sobre todo por el manejo de la plataforma Nuevo SACES

Cuando hay fallas en la plataforma o se tienen dudas, acceder a una respuesta es difícil

Algunas instituciones manifiestan que en el proceso de radicación han tenido inconvenientes que implican consultar al MEN. Esto debe hacerse a través de la oficina de Atención al Ciudadano pero las respuestas se demoran hasta que surta el trámite interno de PQRS en el Ministerio y en ocasiones estas no siempre son pertinentes frente a lo que se ha preguntado, haciendo que deban generarse nuevas solicitudes.

”

“Tipo de respuesta desde la mesa de ayuda haces una pregunta del caso de tu institución la respuesta es super genérica con respecto al decreto y la respuesta no te ayuda en nada o no responden lo que has preguntado” -

Representante IES

Qué esperan:

Fortalecer las competencias y habilidades del equipo del área de Registro Calificado en atención y servicio oportuno, pertinente y eficaz.

”



Seguimiento

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de seguimiento:

Las IES experimentan en varias ocasiones esta etapa de seguimiento, ya que buscan conocer el estado de su proceso después de la radicación, de la completitud, de la visita de pares e incluso ante una respuesta no aprobatoria de la resolución.

Dar respuesta del estado del trámite a los actores internos agobia a los encargados

Las personas encargadas sienten que no tienen el detalle completo ni el estado real del proceso del trámite. Cuando un actor interno a la Institución les pregunta, sienten que repetidamente dan la misma respuesta. Temen que las instancias superiores de la IE los perciba como negligentes, cuando en realidad no tienen más información

”

“a nosotros desde la Dirección nos toca atajar también a los profesores: “profe, tranquilo, que eso ya está en trámite” pero es una disculpa que les decimos porque no tenemos una evidencia de cuánto se demora el Ministerio en responder o de cuál es el estado del trámite” - **Representante área de calidad IES**

Qué esperan:

Contar con un canal de comunicación como chat, asistente virtual o similar que tengan respuestas con información actualizada.

Los nombres de los estados no son claros ni intuitivos

Cuando los encargados revisan el estado de su proceso identifican diferentes nombres o denominaciones lo cual confunde y no da claridad del progreso ni del estado del proceso del trámite.

”

“Hay como cincuenta y pico estados del proceso” - **Representante IES**

“sobre el estado y que esté la explicación de que es en sala, asignado a ponente, que quede más claro los diferentes concepto” - **Representante IES**

Qué esperan:

Simplificar y unificar en el proceso los nombres de los estados del trámite.

No están dando respuesta a lo solicitado en los PQRS

Las IES utilizan las PQRS como un canal obligatorio en donde envían sus inquietudes y requerimientos, sin embargo tienen los tiempos de respuesta no son los oportunos para dar fluidez al proceso. En algunas ocasiones las IES han recibido respuesta que no corresponden a lo solicitado o respuestas a inquietudes que no han pedido.

”

“Las respuestas de las PQRS llegan 15 días después y descontextualizadas” - **Representan IES Acreditada**

Qué esperan:

Fortalecer las competencias y habilidades del equipo del área de Registro Calificado en atención y servicio oportuno, pertinente y eficaz.



Seguimiento

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de seguimiento:

Las IES experimentan en varias ocasiones esta etapa de seguimiento, ya que buscan conocer el estado de su proceso después de la radicación, de la completitud, de la visita de pares e incluso ante una respuesta no aprobatoria de la resolución.

Se dificulta conocer el estado real del trámite ya que cada canal muestra un estado diferente

Los encargados de las IES se sienten confundidos porque aunque están constantemente pendientes por todos los canales (correo electrónico, plataformas, funcionarios) para conocer el estado de su trámite, en cada canal se muestra un estado diferente y les es complicado saber cuál es el estado real.



“Todas las personas del Ministerio dicen cosas diferentes. Yo siento que el Ministerio es como una caja negra, que es difícil de entrar y de saber realmente que pasa” - Representante IES

Qué esperan:

Reducir la cantidad de canales con el propósito de tener un solo sitio para revisar el estado del trámite.

Algunos puntos de seguimiento son difíciles de encontrar dentro de la plataforma

Las personas encargadas de revisar el estado del trámite buscan dentro de la plataforma, en varias pestañas pero sienten que no es intuitivo, describen que tienen que dar muchos clics para llegar hasta donde está la información, es por esto que en ocasiones se les pasan notificaciones.



“Una vez se nos venció el tiempo para presentar un documento, pero porque no encontramos donde aparecen las notificaciones, es super difícil llegar hasta allá y saber que es lo que se tiene que hacer” - Representante de calidad IES

Qué esperan:

Tener un sistema de alertas que le avise a las Instituciones el estado de su trámite y si deben realizar alguna gestión.



Completitud

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de Completitud:

Es un momento por el cual no todas las IEs pasan. Las instituciones manifiestan que no siempre las completitudes son pertinentes o que se dan por desconocimiento es por esto que las IEs que no son acreditadas esperan más guía por parte de Ministerio.

Se solicitan completitudes sobre información que ya se había entregado

Cuando las Instituciones reciben requerimientos de completitud, se les solicita documentos que previamente han presentado, con lo cual la percepción por parte de los encargados de las IEs es que los funcionarios del MEN no hacen una revisión detallada de los documentos o revisan bajo una resolución derogada.

”

“Parece que no revisan bien, llegan completitud de documentos que están cargados, a veces es como si no tuvieran en cuenta los anexos. He tenido que dar respuestas mostrando dónde está el documento” - Representante IES

Qué esperan:

Reforzar el entrenamiento que se le da a los funcionarios del MEN en el proceso para la inspección de los documentos y sus anexos

**Visita de
Pares****Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de visita de pares:**

Es un momento donde los equipos de las IEs enfocan sus esfuerzos en preparar la visita de sus pares para evidenciar el trabajo que han realizado y responder a los requerimientos solicitados.

Los tiempos para preparar la visita se perciben cortos, tanto para las IEs como para los Pares

La notificación para la visita de pares llega con poco plazo para que la IE prepare la visita y para que el Par analice los documentos del trámite de registro calificado que va a evaluar y para que se actualice con las modificaciones recientes de los decretos.

”

“La asignación de pares no se informa a tiempo y cuando llegar al lugar no han podido leer los documentos que se cargaron con anticipación, además hay unos que no tienen el conocimiento de la norma actualizada y piden cosas que no son” - Representante IES

Qué esperan:

Informar la visita de pares a todos los actores interesados con el tiempo para que se realice una correcta preparación.

IES Acreditadas***Es larga la espera de las observaciones y los resultados de la visita***

Al finalizar la visita de pares, los encargados de las IEs están muy pendientes de conocer el informe. Las IES acreditadas conocen el ritmo del proceso, sin embargo manifiestan que en ocasiones el informe no aparece en la plataforma y los funcionarios del MEN no dan información. Esto genera que en ocasiones las IES no puedan dar respuesta a los comentarios del Par de manera oportuna.

”

“Yo llamo al par que vino para preguntarle si ya entregó el informe, porque ni en la plataforma ni ningún funcionario del MEN me informa si ya está. Lo que me ha pasado es que el par lo entrega y no entiendo el informe dónde se queda” -

Representan IES Acreditada

Qué esperan:

Contar con un único repositorio del informe de pares donde el par cargue el documento y sea visible para la IE y para el MEN.



Resolución

Percepciones y necesidades de las IES sobre el momento de resolución:

Es el momento donde hay mayor expectativa por parte de las IEs por ser el resultado de todo el proceso; lo que más valoran las IEs es contar con la información verídica, actualizada y en el momento que la necesiten para las siguientes acciones

Las inconsistencias en la información de los códigos SNIES dilata el lanzamiento de los programas.

Las persona encargadas manifiestan que en ocasiones la fecha de asignación del código no coincide con la fecha que muestra la plataforma e incluso pueden llegar a aparecer errores de duplicidad de códigos SNIES.

”

“debería ser un solo número desde el comienzo para facilitar el proceso, así como se tiene un número de tarjeta de identidad y es el mismo número de la cédula, igual, un mismo número desde el comienzo” - Representante de IES

Qué esperan:

Tener un único número SNIES desde el comienzo del proceso hasta la resolución.

La falta de sincronización de las plataformas de Nuevo SACES y SNIES retrasa trámites de las IES

Cuando un profesional de la Institución necesita la resolución del programa, evidencia que la plataforma no está actualizada con la información del programa, a pesar de haber recibido la resolución meses o años atrás. Esta situación los lleva a comenzar un dispendioso proceso de actualización a través del canal de atención al ciudadano.

”

“La información que tiene cada plataforma no concuerda, envío un derecho de petición y dicen que estamos trabajando en eso, llevan 3 años en esto y no dan respuesta” - Representante IES

Qué esperan:

Mantener las plataformas sincronizadas y actualizadas con los datos e información de las resoluciones.

Las notificaciones no son consistentes en los canales

Las IES mencionan que generalmente la resolución llega directamente al correo del Rector pero no todo el mundo tiene acceso a este correo, o llega a la plataforma pero no al correo del rector. El resultado del trámite es algo que espera toda la comunidad educativa y por ende es relevante que todos los actores involucrados puedan recibir al mismo tiempo la respuesta sobre el estado del trámite.

”

“eso llegaba antes en un correo, se hace el cargue pero no se hace el tema a rectoría. A uno si le piden eso desde las áreas la notificación no nos mencionaron el cambio” - Representante IES

Qué esperan:

Asegurar que la resolución se pueda consultar por diferentes actores y en distintos canales.

Criterios de calidad

en el trámite de **Registro Calificado**



Áreas de oportunidad



Información y Comunicación



Criterios de calidad



Tácticas



Contar con **información oportuna** que facilite el desarrollo del trámite.

- Herramientas de apoyo con información concreta que permita orientar a la comunidad educativa. (Momento - Planeación)
- Comunicación anticipada de los ajustes que se realicen al trámite y sus implicaciones en la documentación a presentar. (Momento - Planeación)
- Informar la visita de pares a todos los actores interesados con el tiempo para que se realice una correcta preparación. (Momento - Visita de Pares)
- Tener una guía o modelos para elaborar la documentación. (Momento - Planeación)
- Tener un repositorio de respuestas a las preguntas más comunes y por temática. (Momento - Seguimiento)
- Notificar a los usuarios de manera anticipada para prevenir errores en el cargue. (Momento - Radicación)
- Tener un sistema de alertas que le avise a las Instituciones el estado de su trámite y si deben realizar alguna gestión. (Momento - Seguimiento)
- Simplificar y unificar en el proceso y en los canales los nombres de los estados del trámite. (Momento - Seguimiento)
- Comunicar de manera anticipada los cambios normativos y los ajustes en la plataforma para que puedan ser abordados oportunamente en los momentos de planeación y formulación (Momento - planeación, formulación y radicación)
- Asegurar que la resolución se pueda consultar por diferentes actores y en distintos canales. (Momento: Resolución)

Tener **puntos de contacto que faciliten la comunicación apropiada y eficiente** para resolver solicitudes e inquietudes durante el proceso

- Contar con un canal de comunicación como chat, asistente virtual o similar que tengan respuestas con información actualizada. (Momento - Formulación y Seguimiento)
- Tener un acompañamiento más personalizado en el proceso. (Momento - Planeación)
- Contar con una persona que atienda a un número controlado de Instituciones para que pueda asesorar y resolver inquietudes. (Momento - Formulación)
- Contar con apoyos dentro de la plataforma que puedan resolver dudas frecuentes u orientar en el proceso de radicado (Momento - Radicación)
- Reducir la cantidad de canales con el propósito de tener un solo sitio para revisar el estado del trámite. (Momento - Seguimiento)



Áreas de oportunidad



Plataforma



Criterios de calidad



Tácticas



Optimizar el proceso de cargue de información en la plataforma

- Hacer que la plataforma sea un repositorio de documentos para evitar duplicidad y reprocesos. (Momento - Radicación)
- Facilitar el cargue y guardado de la información del trámite para que pueda completarse por secciones o componentes independientemente de acuerdo a la disponibilidad de la información. (Momento - Radicación)
- Tener la opción de cargar archivos planos con datos masivos para agilizar el cargue de la información (programa académico, matrículas). (Momento - Radicación)
- Asegurar que la plataforma pueda soportar la cantidad de información solicitada. (Momento - Radicación)
- Contar con un único repositorio del informe de pares donde el par cargue el documento y sea visible para la IE y para el MEN. (Momento - Visita de Pares)

Asegurar el cumplimiento de estándares básicos de usabilidad

- Asegurar que la plataforma sea intuitiva, permite prevenir errores y orientar a los usuarios cuando se presenten (Momento - Radicación)
- Asegurar que la información dentro del proceso sea clara para el usuario y le de claridad sobre el estado de avance. (Momento - Radicación)
- Contar con una visualización de todo el proceso de radicación evidenciando claramente el avance y los estados de cada momento. (Momento - Radicación)
- Tener un único número SNIES desde el comienzo del proceso hasta la resolución. (Momento - Resolución)

Conseguir la interoperabilidad de las plataformas y procesos del MEN

- Mantener las plataformas sincronizadas y actualizadas con los datos e información de las resoluciones. (Momento - Resolución)



Áreas de oportunidad



Talento y Cultura



Criterios de calidad



Tácticas



Mantener **actualizado el conocimiento** de los funcionarios con las normativas vigentes y el proceso del trámite

- Reforzar el entrenamiento que se le da a los funcionarios del MEN en el proceso para la inspección de los documentos y sus anexos. (Momento - Completitud)
- Ante la rotación del personal del Ministerio, las Instituciones proponen que el Ministerio cuente con un grupo de expertos para que el conocimiento sea unificado y se mantenga un poco más en el tiempo. (Hallazgo general)

Fortalecer las competencias de atención y servicio al usuario por parte de los funcionarios del MEN

- Fortalecer las competencias y habilidades del equipo del área de Registro Calificado en atención y servicio oportuno, pertinente y eficaz. (Momento - Radicación y Seguimiento)

Informe Sesiones Grupales

Definiendo criterios de calidad para el trámite

Registro Calificado