

Informe Acciones estrategia “Estado simple, Colombia ágil”- Convalidaciones y Registro Calificado Mayo 2019

Ministerio de Educación Nacional



**La educación
es de todos**

Mineducación

Informe de Implementación de acciones estrategia “Estado Simple, Colombia ágil” Convalidaciones y Registro Calificado

Ministerio de Educación Nacional



INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional, lanzó estrategia impulsada por Función Pública, el Ministerio de Comercio, Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría Jurídica de la Presidencia, denominada “Estado simple, Colombia ágil”, mediante la cual se busca identificar los trámites más engorrosos para simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico.

En este sentido, el Ministerio de Educación Nacional, comprometido con la campaña y con la mejora de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión, participó activamente en la campaña promoviendo la que los ciudadanos enviaran sus observaciones y aportes, para lo cual generó que todas las entidades del sector promovieran la misma a través de sus diferentes canales de interacción y redes sociales.

En cuanto a los trámites del Ministerio, los más observados fueron Convalidación de Títulos y Registro Calificado, para los cuales, desde el mes de octubre de 2018, el Ministerio de Educación había identificado la necesidad de ampliar el alcance de las acciones de racionalización de trámites incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados de las acciones de acercamiento realizadas con los grupos de interés identificados, tanto para el trámite de convalidaciones como para Registro Calificado de conformidad con la priorización realizada a partir de los resultados de las observaciones de la estrategia.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
1. GRUPOS FOCALES PARA LOS TRÁMITES DE CONVALIDACIONES Y REGISTRO CALIFICADO	4
2. DESARROLLO GRUPOS FOCALES CONVALIDACIONES	4
2.1 RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES CONVALIDACIONES	5
2.1.1 CLIENTE EXTERNO-USUARIOS TRÁMITE DE CONVALIDACIONES	5
2.1.2 CLIENTE INTERNO	10
2.1.3 CLIENTE EXTERNO-ORIS Y CANCELLERÍA	17
3. DESARROLLO GRUPOS FOCALES PARA EL TRÁMITE DE REGISTRO CALIFICADO	22
3.1 RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES REGISTRO CALIFICADO	22
3.1.1 ABOGADOS Y SECRETARIOS TÉCNICOS DE SALAS	22
3.1.2 ABOGADOS Y SECRETARIOS TÉCNICOS DE SALAS	26
3.1.3 DIRECTORES DE ASEGURAMIENTO	31
3.1.4 PARES	34
3.1.5 CONSEJEROS	39
4. ACCIONES DESARROLLADAS TENIENDO EN CUENTA LOS APORTES CIUDADANOS DE LA ESTRATEGIA	44
4.1 RUTA CRITICA CONVALIDACIONES	44
4.1.1 LÍNEA DE TIEMPO-ACCIONES DE INTERVENCIÓN	45
4.1.2 DISEÑO, INTERVENCIÓN Y VICTORIAS TEMPRANAS FASE 1	45
4.1.3 DISEÑO OPERATIVO (NUEVO MODELO) FASE 2	46
4.1.4 DESARROLLO SISTEMA DE INFORMACIÓN/IMPLEMENTACIÓN NUEVO MODELO FASE 3	48
4.2 RUTA CRITICA REGISTRO CALIFICADO	49
4.2.1 LÍNEA DE TIEMPO-ACCIONES DE INTERVENCIÓN	49
4.2.2 DISEÑO, INTERVENCIÓN Y VICTORIAS TEMPRANAS FASE 1	50

1. GRUPOS FOCALES PARA LOS TRÁMITES DE CONVALIDACIONES Y REGISTRO CALIFICADO

La realización de los Focus Group fue una de las acciones identificadas por el Ministerio de Educación como propiciadora de victorias tempranas que aporten al mejoramiento del trámite de convalidación de títulos de Educación Superior obtenidos en el extranjero y de Registro Calificado en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia ágil"

En este sentido fueron invitados en momentos diferentes usuarios externos, internos y representantes de ORIS y Cancillería, para el trámite de convalidaciones y rectores de IES, directores de aseguramiento, abogados y secretarios técnicos y consejeros CONACES para el trámite de registro calificado, con el objetivo de indagar con cada uno de ellos sus percepciones, inquietudes, opiniones y conocimiento sobre los trámites mencionados para identificar posibles acciones de mejora a incluir en el Plan de Intervención de los mismos.

2. DESARROLLO GRUPOS FOCALES CONVALIDACIONES

Para el caso del trámite de Convalidaciones, se llevaron a cabo tres Focus Group para cada uno de los Grupos de interés identificados:



2.1 RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES CONVALIDACIONES

2.1.1 Cliente Externo-Usuarios Trámite de Convalidaciones



CLIENTE EXTERNO

N° Participantes: 5
Fecha: 11 de Octubre de 2018

- **Encuesta inicial**

1. ¿Considera importante que una autoridad sea quien realice el trámite de convalidación de títulos obtenido en el exterior? y ¿Por qué?

RESPUESTA= El 100% de los usuarios contestaron que debería ser una entidad pública.

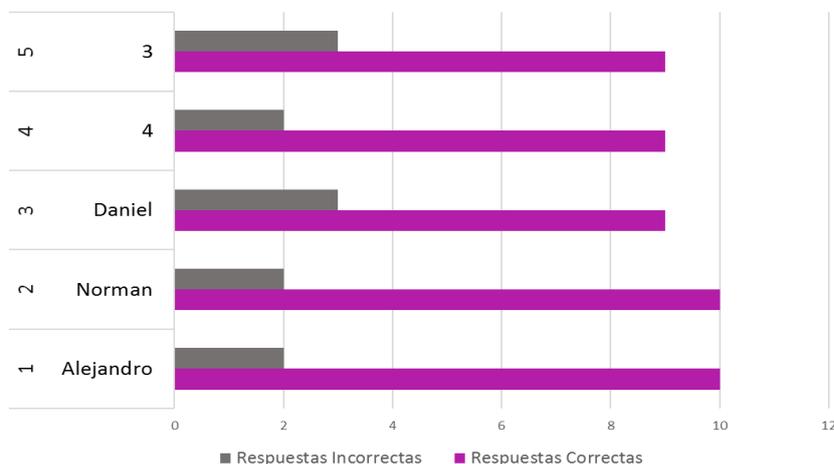
2. ¿De los títulos académicos cuál le parece que es el más sencillo de convalidar y cuál ha sido el más difícil y por qué?

RESPUESTA= El 100% de los participantes opina que el proceso en general les parece complicado, específicamente el tema de los Doctorados.

- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de convalidaciones”**

Mediante la herramienta kahoot.it, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:

RESULTADO FINAL

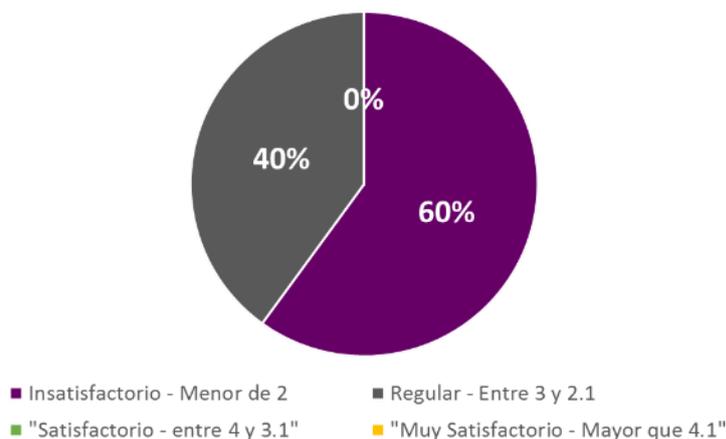


Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

N°	RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1	¿En qué etapa de la realización de sus estudios conoció usted el proceso de convalidaciones?	2 = Antes 2= Durante 1= Después	
2	¿Conoce usted las etapas del trámite de convalidación?	5	0
3	Las solicitudes deben ser radicadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano	4	1
4	Una vez se reciben las solicitudes de convalidación, se da inicio al trámite	5	0
5	El pago permite que: se dé inicio al trámite	5	0
6	¿Conoce los requisitos vigentes para la convalidación?	5	0
7	Son algunos de los requisitos para acceder al trámite de convalidación: (a) (b) (c)	4	1
8	Los criterios de convalidación son: (a) (b) (c)	4	1
9	Los siguientes son títulos convalidables: (a) (b) (c)	4	1
10	¿El certificado de internado rotatorio para programas de medicina es requisito de convalidación?	4	1
11	En convalidaciones por evaluación académica la Sala da concepto positivo o negativo	5	0

En cuanto a la pregunta ¿Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?

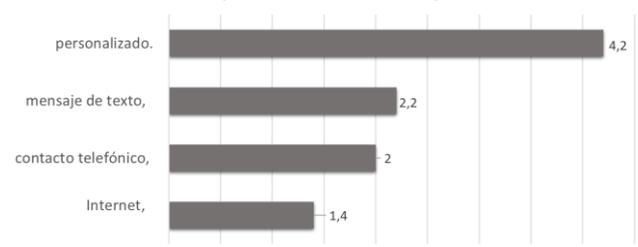
12. Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?

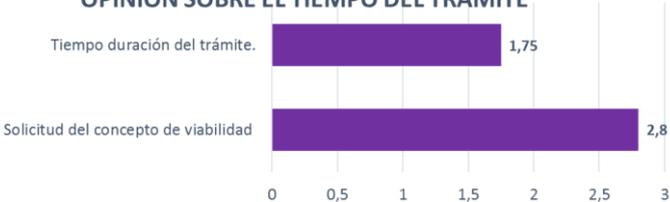


• **Ponencia resultados Focus Group**

Dentro de los puntos identificados por los clientes externos:

ASPECTO	RESULTADO								
Información que se debería dar conocer sobre el trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Qué hacer cuando se cuentan con dificultades en la consecución de plan de estudios. • Demoras en el trámite (dar a conocer el tiempo real del trámite). • Justificación de la negación del trámite cuando ocurra. • Estado del trámite en el sistema de información. • Comunicación estado del trámite. 								
Canales de información utilizados	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de llamadas telefónicas periódicas para conocimiento del trámite, por desconocimiento del estado. • Interponer recursos de reposición. 								
Información brindada por el MEN durante el trámite	<p style="text-align: center;">INFORMACIÓN BRINDADA POR EL MEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Suficiente</td> <td>2,8</td> </tr> <tr> <td>Clara</td> <td>2,4</td> </tr> <tr> <td>Oportuna</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Puntuación	Suficiente	2,8	Clara	2,4	Oportuna	3
Categoría	Puntuación								
Suficiente	2,8								
Clara	2,4								
Oportuna	3								

ASPECTO	RESULTADO																				
<p>Medio de comunicación o canales se le facilitaría utilizar para conocer el estado del trámite</p>	<p style="text-align: center;">FACILIDAD UTILIZACIÓN MEDIO DE COMUNICACIÓN (ORDEN DE FACILIDAD DE 1 A 5)</p>  <table border="1"> <caption>FACILIDAD UTILIZACIÓN MEDIO DE COMUNICACIÓN</caption> <thead> <tr> <th>Medio de Comunicación</th> <th>Facilidad (1 a 5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>personalizado.</td> <td>4,2</td> </tr> <tr> <td>mensaje de texto,</td> <td>2,2</td> </tr> <tr> <td>contacto telefónico,</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Internet,</td> <td>1,4</td> </tr> </tbody> </table>	Medio de Comunicación	Facilidad (1 a 5)	personalizado.	4,2	mensaje de texto,	2,2	contacto telefónico,	2	Internet,	1,4										
Medio de Comunicación	Facilidad (1 a 5)																				
personalizado.	4,2																				
mensaje de texto,	2,2																				
contacto telefónico,	2																				
Internet,	1,4																				
<p>Medio de comunicación o canales se le facilitaría utilizar para conocer el estado del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad en el uso del aplicativo, no se tiene conocimiento si se suben o no la totalidad de los documentos. • El aplicativo se cae. • No se cuenta con el estado del trámite. • Respuestas inoportunas a las PQRS. • La atención telefónica no brinda información técnica sobre el estado. <p style="text-align: center;">OPINIÓN SOBRE EL TRAMITE</p>  <table border="1"> <caption>OPINIÓN SOBRE EL TRAMITE</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Opinión (0 a 4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oportunidad en la expedición del acto administrativo</td> <td>1,8</td> </tr> <tr> <td>Información suministrada en caso de inquietudes</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Comunicación en caso de dudas</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Información sobre el estado del trámite</td> <td>2,2</td> </tr> <tr> <td>Mecanismos y convenios de pago</td> <td>3,6</td> </tr> <tr> <td>Uso de la plataforma de convalidaciones</td> <td>2,6</td> </tr> <tr> <td>Precisión en los requisitos para el trámite</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Justificación de la no viabilidad del trámite</td> <td>1,8</td> </tr> <tr> <td>Claridad del alcance del trámite</td> <td>3,2</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Opinión (0 a 4)	Oportunidad en la expedición del acto administrativo	1,8	Información suministrada en caso de inquietudes	2	Comunicación en caso de dudas	2	Información sobre el estado del trámite	2,2	Mecanismos y convenios de pago	3,6	Uso de la plataforma de convalidaciones	2,6	Precisión en los requisitos para el trámite	2	Justificación de la no viabilidad del trámite	1,8	Claridad del alcance del trámite	3,2
Categoría	Opinión (0 a 4)																				
Oportunidad en la expedición del acto administrativo	1,8																				
Información suministrada en caso de inquietudes	2																				
Comunicación en caso de dudas	2																				
Información sobre el estado del trámite	2,2																				
Mecanismos y convenios de pago	3,6																				
Uso de la plataforma de convalidaciones	2,6																				
Precisión en los requisitos para el trámite	2																				
Justificación de la no viabilidad del trámite	1,8																				
Claridad del alcance del trámite	3,2																				
<p>Etapas del trámite con la cual se sienta inconforme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de los requisitos: plan de estudios. • No comunicación del estado. • En el concepto definitivo existen contradicciones. (no hay claridad) • Tiempo del trámite es demasiado extenso. • Se presentan documentos que ya existen. 																				
<p>Características que debería tener el trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ágil y oportuno. • Objetivo. • Protección al ciudadano (ciudadano/empleo). • Transparencia. • Coherencia. • Práctico/ flexibilidad (análisis de casos-solución). • Gratuito. • Lista de títulos convalidables. • Dinamismo en precedente administrativo. 																				
<p>Tiempo del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para solicitar un crédito en el ICETEX o COLFUTURO, se debería conocer los títulos convalidables (articulación entidades públicas). 																				

ASPECTO	RESULTADO								
	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite es largo. • No se cumple con los términos. <p style="text-align: center;">OPINIÓN SOBRE EL TIEMPO DEL TRAMITE</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>OPINIÓN SOBRE EL TIEMPO DEL TRAMITE</caption> <thead> <tr> <th>Aspecto</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo duración del trámite.</td> <td>1,75</td> </tr> <tr> <td>Solicitud del concepto de viabilidad</td> <td>2,8</td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto	Valor	Tiempo duración del trámite.	1,75	Solicitud del concepto de viabilidad	2,8		
Aspecto	Valor								
Tiempo duración del trámite.	1,75								
Solicitud del concepto de viabilidad	2,8								
<p style="text-align: center;">Costo del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debería ser un trámite gratuito. • Trámite gratuito para becados y COLFUTURO. • Opciones de pago (tarjeta de crédito, pago diferente a PSE) <p style="text-align: center;">OPINIÓN SOBRE EL COSTO DEL TRAMITE</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>OPINIÓN SOBRE EL COSTO DEL TRAMITE</caption> <thead> <tr> <th>Opinión</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ECONOMICO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>RAZONABLE</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>COSTOSO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Opinión	Valor	ECONOMICO	0	RAZONABLE	0,7	COSTOSO	1
Opinión	Valor								
ECONOMICO	0								
RAZONABLE	0,7								
COSTOSO	1								
<p style="text-align: center;">Qué mejoraría del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de los tiempo de trámite. • Respeto a las instituciones educativas “reconocidas internacionalmente”. • No poner al usuario responsable por demostrar la confiabilidad de las instituciones. • Eliminar de los requisitos el plan de estudios. 								
<p style="text-align: center;">Conocimiento de la competencia técnica de los profesionales del MEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se conoce la competencia de los funcionarios. • Aunque la atención telefónica es muy amable, se denota que no tienen la experticia y conocimiento técnico del trámite. 								
<p style="text-align: center;">Qué aspecto considerar usted que se deba tener en cuenta en Colombia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar documentos que deben apostillarse. • Gratuidad en el trámite. • Socialización de los trámites (requisitos, claridad en el lenguaje). 								

2.1.2 Cliente interno



CLIENTE INTERNO

N° Participantes: 8
Fecha: 11 de Octubre de 2018

- **Encuesta inicial**

1. ¿Considera importante que una autoridad pública sea quien realice el trámite de convalidación de títulos obtenido en el exterior? y ¿Por qué?

RESPUESTA= Los 100% de los usuarios contestaron que debería ser una entidad pública.

2. ¿De los títulos académicos cuál le parece que es el más sencillo de convalidar y cuál ha sido el más difícil y por qué?

RESPUESTA=El 100% de los participantes opina que los relacionados al sector salud.

- **Dinámica inicial "que tanto sabes del trámite de convalidaciones"**

Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:

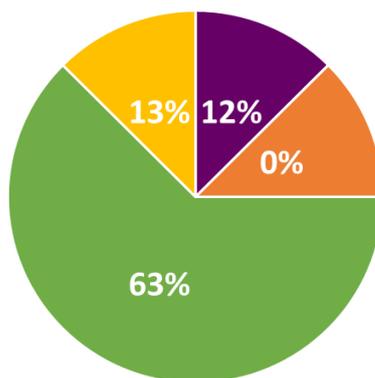


Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
¿Conoce usted las etapas del trámite de convalidación?	7	0
Las solicitudes deben ser radicadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano	4	4
Una vez se reciben las solicitudes de convalidación, se da inicio al trámite	6	2
El pago permite que: Se dé inicio al trámite	5	3
¿Conoce los requisitos vigentes para la convalidación?	8	0
Son algunos de los requisitos para acceder al trámite de convalidación: (a) (b) (c)	7	1
Los criterios de convalidación son: (a) (b) (c)	7	1
Los siguientes son títulos convalidables: (a) (b) (c)	8	0
¿El certificado de internado rotatorio para programas de medicina es requisito de convalidación?	8	0
En convalidaciones por evaluación académica la Sala da concepto positivo o negativo	7	1

En cuanto a la pregunta ¿Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?

12. Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?



■ Muy Satisfactorio - Mayor que 4.1 ■ Regular - Entre 3 y 2.1
■ Insatisfactorio - Menor de 2 ■ Regular - Entre 3 y 2.1

• Ponencia resultados Focus Group

Dentro de los puntos identificados por los clientes internos:

ASPECTO	RESULTADO												
<p>La infraestructura tecnológica que maneja el MEN que soporta el desarrollo del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> No permite realizar trazabilidad del trámite. Cuando se radica en físico se dificulta que existan en VUMEN. Caída en los sistemas de información. <p>OPINIÓN FRENTE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN</p> <table border="1"> <caption>Opinión frente al sistema de información</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Contador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>excelente</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>satisfactoria</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pésima</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p> ■ excelente ■ satisfactoria ■ Regular ■ Deficiente ■ Pésima </p>	Categoría	Contador	excelente	0	satisfactoria	0	Regular	5	Deficiente	3	Pésima	0
Categoría	Contador												
excelente	0												
satisfactoria	0												
Regular	5												
Deficiente	3												
Pésima	0												
<p>Oportunidad de mejora frente a la infraestructura tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Unificar los sistemas de información mediante interfaces, que permita agilizar el trámite. Mejorar los tiempos de recursos si se articulan los sistemas de información gestión documental y VUMEN. 												

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Multiplicidad de trámites por un mismo usuario. • Modernización de la infraestructura en cuanto a conectividad, practicidad y sencillez de la plataforma, que fuera amigable, es demasiado complicado con relación a otros. • No se puede dar agilidad, para culminar una etapa del procedimiento se debe dar 10 clicks, verificando lo mismo. Los ciclos son redundantes. • Muchos clicks para gestionar el trámite. • Funcionamiento intermitente se cae mucho, evita continuidad del servicio. • El sistema debería contar con un alineamiento de tiempo que muestre las actividades o hitos del proceso, para hacer la trazabilidad en: fechas y que actividades se han desarrollado • Motores de búsqueda. • Dar información sobre el estado de trámite para disminuir las PQRS.
<p>Opinión tiene usted frente al modelo de convalidación vigente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es más exigente con relación al anterior, lo vuelve más dispendioso. • Es un modelo que permite reconocer los modelos educativos de otros países. • Disminución de tiempo para reconocimiento. • 20 guías de países que se tienen para aseguramiento de calidad sobre el sistema académico. • Mayor represamiento por el tema de los requisitos sobre plan de estudios (requisitos adicionales que puede impactar en el aumento en el tiempo). • La operación de la sala no está implementando el formato de productos de investigación, lo cual ha sido un cuello de botella, ahora lo está evaluando de manera integral. • Los requisitos son justos y necesarios en el programa académico.

ASPECTO	RESULTADO
<p>Actividades considera que son indispensables en el trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación académica integral. • Criterios de acreditación y reconocimiento. • Investigación de los sistemas educativos externos. • Casos de títulos que son fáciles de identificar para determinar inconsistencia. • Evaluación y acreditación académica. • Internacionalización. • Radicación de los documentos. • La viabilidad del trámite inicial antes del pago.
<p>Lecciones aprendidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los sistemas educativos que aporta al trámite de otros países. • Identificación de nuevos títulos que no se habían en el tema de internacionalización. • Se ha tratado de mejorar la sensibilización con los PQRS, el ser concreto y explicar de manera sencilla para facilitar al ciudadano en la realimentación. • Percepción que tiene el ciudadano porque le puede cambiar su vida. • Es necesario revisar la documentación sobre apostillaje no cumple con las especificaciones legales o falsos se debe leer y analizar toda la información. • Establecer lista para identificar títulos con posibles problemas. • En Holanda se tiene un sistema de información de riesgos, se podría estar articulado con VUMEN.
<p>Que actividades considera Usted que no agregan o aportan valor al trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de que los ciudadanos llamen tanto, dado que cerrar los procesos de comunicación quita mucho tiempo. • Cuando se comunican para verificar el estado del recurso de reposición los usuarios pueden llamar todos los días.
<p>Transmisión del conocimiento en el procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento para compartir información de lista negra, en recursos hacemos flujo de información.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos en Excel donde se registran las lecciones aprendidas para tener unicidad de criterios. • Normativas vigentes, solicitudes de información con otros países, e instituciones, para casos, que allegan que no concuerdan las calificaciones o planes académicos, y títulos, • El ciudadano no tiene claro las 20 guía, ellos quieren que estudie en un programa de equivalencia, en horas, créditos y demás, pero no tiene claro que deba pasar a sala ya que tienen la facultad de hacerlo. • Relacionamiento entre el equipo para ver cómo va el recurso e identificar como se aporta dentro de los procesos. • Inducción hacia atención al ciudadano • Bases de datos que de títulos que se han convalidado que son similares, para el nuevo modelo para este modelo no existe.
<p>Actividades cree usted que generan los cuellos de botella del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pre radicados, el usuario pueda radicar varias veces un mismo título para convalidar. • Agilizar los procesos, y realizar un plan de choque- cuando las personas son nuevas evitar que los novatos no hagan solo sino sean planes asistenciales del proceso, para incrementar la curva de aprendizaje es alta • Duplicados varios trámite del mismo título • Identificar bien los acreditados que no van a salir • Verificación de la validez del programa, por el detalle por lo que tiene el plan de estudios • Programación de salas (a comienzo de cada mes de identifica, de acuerdo al comportamiento anterior, la prioridad de sala es registro calificado).
<p>Como se pueden mejorar los cuellos de botella</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del sistema con bloqueo condicional y el título que se va a convalidar

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Para los nuevos funcionarios, inducción en puesto de trabajo establecer un plan de inducción y acompañamiento, mejoramiento de planta del personal. • El plan de choque debería estar centrado en el mejoramiento de la planta personal • Mejora del sistema con bloqueo condicional y el título que se va a convalidar • En salud debería mantenerse el detalle para los demás, pero si depende del tipo de país por ejemplo Venezuela. • Sensibilización para usuarios de COLFUTURO.
<p align="center">Causa sobre el incremento de las PQRS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de información • Falta de recursos humanos • Desconocimiento de los ciudadanos en el trámite, • Sensibilización sobre los tiempos reales del trámite. • Demoras en las respuestas de PQRS alrededor de 5000 pendientes y solo dos personas las atienden, no hay capacidad instalada por responder • Incremento PQRS por información sobre el trámite de convalidación (no visibilidad del estado de trámite), no contestar las PQRS a tiempo, y vuelven y generen. • Plan de comunicaciones efectiva.
<p align="center">Propuesta para agilizar el tiempo del trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de Recursos humano. • Mejora del Sistema de información. • Sensibilización del usuario. • Acceso al acto administrativo de la UAC por PQRS. • Pre radicado estandarizado. • Mayor número de salas.
<p align="center">De los 3 tipos de convalidaciones: Acreditación o reconcomiendo de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Precedente administrativo: es muy complicado los criterios definidos que permitan establecer un precedente administrativo.

ASPECTO	RESULTADO
<p>Presente Administrativo; y Evaluación académica. ¿Cuál le parece la más compleja y por qué</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación académica: no se evalúan los aspectos cómo deben ser la sensibilización sobre el requerimiento. La cohesión de las salas académicas. • El concepto sobre un mismo programa que se evalúan por diferentes salas. • Las salas no están aplicando los requisitos en su totalidad.
<p>Que cambios le realizaría</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar los tópicos para ejecutar precedente con casos similares. • Empalme en integrantes de sala para casos similares. • Establecer lineamiento de evaluación de CONACES.

2.1.3 Cliente externo-ORIS y Cancillería

- **Encuesta inicial**

1. ¿Considera importante que una autoridad pública sea quien realice el trámite de convalidación de títulos obtenido en el exterior? y ¿Por qué?

RESPUESTA= Los 100% de los usuarios contestaron que debería ser una entidad pública.

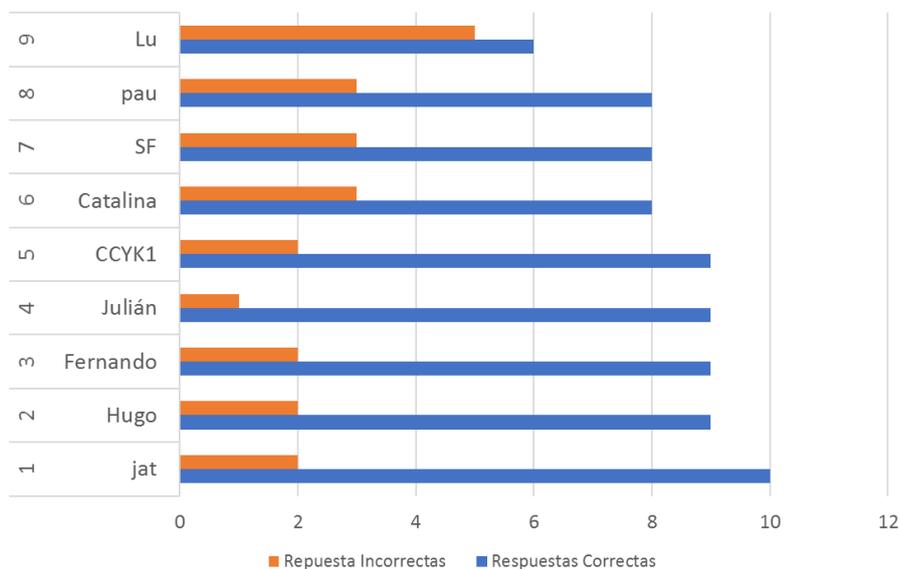
2. ¿De los títulos académicos cuál le parece que es el más sencillo de convalidar y cuál ha sido el más difícil y por qué?

RESPUESTA=El 100% de los participantes opina que los relacionados al sector salud.

- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de convalidaciones”**

Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:

Respuesta Finales

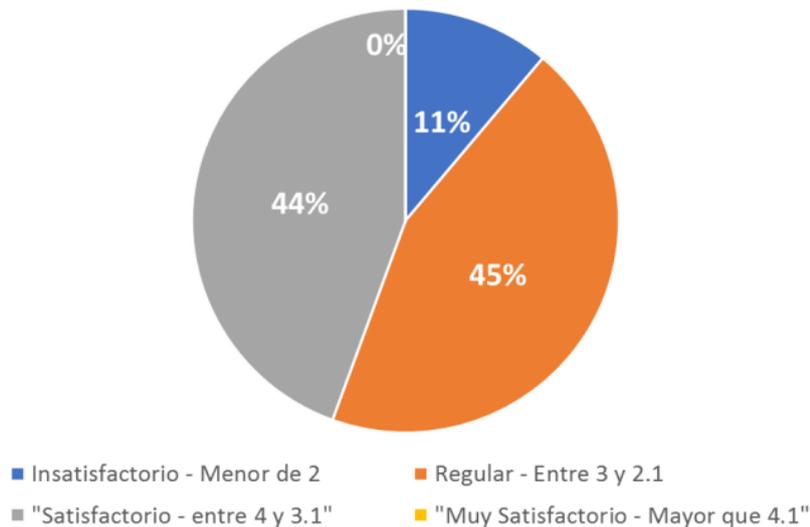


Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
¿En qué etapa de su vinculación a la organización conoció usted el proceso de convalidaciones?	5	0
¿Conoce usted las etapas del trámite de convalidación?	7	2
Las solicitudes deben ser radicadas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano	3	6
Una vez se reciben las solicitudes de convalidación, se da inicio al trámite	4	9
El pago permite que: se dé inicio al trámite	9	0
¿Conoce los requisitos vigentes para la convalidación?	9	0
Son algunos de los requisitos para acceder al trámite de convalidación: (a) (b) (c)	8	1
Los criterios de convalidación son: (a) (b) (c)	8	1
Los siguientes son títulos convalidables: (a) (b) (c)	9	0
¿El certificado de internado rotatorio para programas de medicina es requisito de convalidación?	7	2

En cuanto a la pregunta ¿Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?

Cuál es su grado de confianza en el proceso de convalidaciones?



• **Ponencia resultados Focus Group**

Dentro de los puntos identificados se encuentran los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
<p>Información que se debería dar conocer sobre el trámite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estados reales de los trámites. • Contar con una base de títulos convalidables e intercambiar con instituciones. • Brindar mayor información sobre el proceso. • Los beneficiarios deben conocer información relacionada con las tarjetas profesionales y resultados de los exámenes del ICFES. • Para beneficiarios de programas conocer que títulos son convalidables para determinar la viabilidad. • Motivos de negación de los trámites.
<p>Canales de información utilizados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónicos. • Contactos personales con funcionarios del MEN

ASPECTO	RESULTADO
Aspectos son los más consultados por los connacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Títulos que se convalidan • Costo de los trámites • Porque es tan difícil realizar el trámite. • Como hacer apostillajes. • Como hacer para que un título sea válido.
Actividades considera que son indispensables en el trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación académica integral. • Criterios de acreditación y reconocimiento. • Investigación de los sistemas educativos externos. • Casos de títulos que son fáciles de identificar para determinar inconsistencia. • Evaluación y acreditación académica. • Internacionalización. • Radicación de los documentos. • La viabilidad del trámite inicial antes del pago.
Los mecanismos de comunicación son suficientes y adecuados	<ul style="list-style-type: none"> • La plataforma no permite realizar seguimiento al trámite. • No se observa un espacio para explicación de dudas de una manera sencilla. • Falta comunicación de cómo va el trámite. • En la ventanilla no se encuentra actualizada la información en tiempo real.
Aportes para mejora de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización del ciudadano sobre el trámite. • Establecimiento de CHAT. • Actualización al día del sistema de información. • Los usuarios beneficiarios del ICETEX y esperan información antes de realizar los trámites.
Percepción que se tiene sobre el trámite de convalidaciones	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite debe ser más académico que jurídico. • Largo. • Gratuidad del trámite.
Que mejoraría al trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque • Gratuidad para becarios • Mejorar el sistema de información • Simplificar el trámite.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • La disparidad en los criterios de evaluación. • Facilitar los procesos de convalidación cuando se tenga acreditaciones internacionales.
Percepción que se tiene sobre el trámite de convalidaciones	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite debe ser más académico que jurídico. • Largo. • Gratuidad del trámite.
Que mejoraría al trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuidad para becarios • Mejorar el sistema de información • Simplificar el trámite. • La disparidad en los criterios de evaluación. • Facilitar los procesos de convalidación cuando se tenga acreditaciones internacionales. • Establecer acciones sobre la publicidad engañosa (dobles titulaciones, títulos propios entre otros. • Fortalecer la inspección y vigilancia de las empresas extranjeras (educación virtual) • Todos los funcionarios conocer los tratados vigentes.
Como percibe los requisitos del trámite actual frente al anterior	<ul style="list-style-type: none"> • Es trámite es más jurídico que académico • No es fácil su realización • No existe homogeneidad de los funcionarios del MEN. • Es muy demorado
Articulación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la estrategia ara capacitaciones sobre las convalidaciones (Webinar, abc de la convalidación, entre otros. • Conocimiento sobre el proceso de cada país. • Convenios bilaterales (acuerdo de reconocimiento mutuo, convalidación exprés, UNESCO.

3. DESARROLLO GRUPOS FOCALES PARA EL TRÁMITE DE REGISTRO CALIFICADO

Para el caso del trámite de Registro Calificado, se llevaron a cabo cinco Focus Group para cada uno de los Grupos de interés identificados:



Figura N°2. Focus Group desarrollados

3.1 RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES REGISTRO CALIFICADO

3.1.1 Abogados y Secretarios Técnicos de salas



- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de Registro Calificado”**

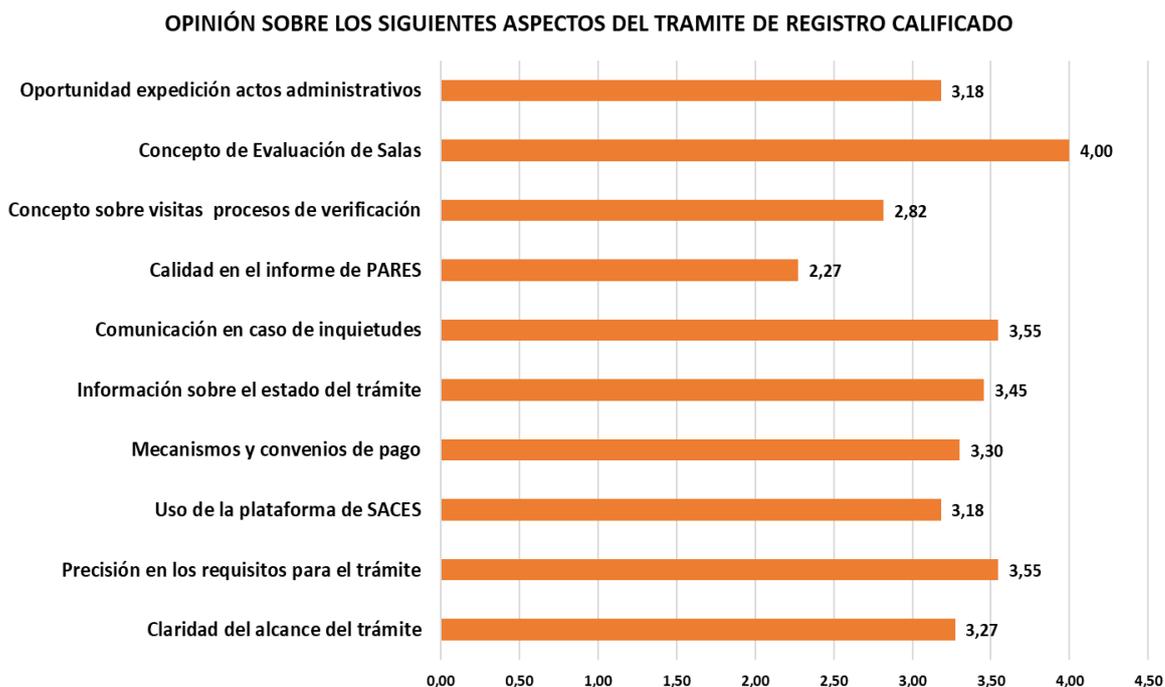
Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:



Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

N°	RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1	¿Cuál es la Resolución vigente para el funcionamiento de la CONACES?	4	3
2	La CONACES está integrada por el Ministro(a) de Educación y el Director (a) de COLCIENCIAS	4	3
3	La CONACES está integrada por el Ministro(a) de Educación y el Director (a) de COLCIENCIAS	2	5
4	Participan de las Salas de Evaluación de la CONACES:	2	5
5	¿Cuántas son las salas de evaluación según Resolución 10414 de 2018?	6	1
6	Son criterios para la selección de los integrantes de las salas:	0	7
7	Las sesiones de las respectivas Salas de Evaluación y sala de Coordinadores de CONACES son:	5	2
8	En una misma sesión de sala se resuelven trámites de Registro Calificado y Convalidaciones.	6	1
9	Los requisitos vigentes para el proceso de Registro Calificado están reglamentados en:	6	1
10	Las solicitudes para trámites de Registro Calificado ingresan a través de SACES	2	5
11	Para el trámite de Registro Calificado la IES debe brindar información que permita verificar:	5	2
12	Algunas condiciones de calidad para solicitud de Registro Calificado son:	5	2

En cuanto a la pregunta ¿Qué opinión tiene usted sobre los siguientes aspectos del trámite de registro calificado?:



• **Ponencia resultados Focus Group**

Los puntos identificados en la ponencia fueron los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Se desborda la capacidad del talento humano para atender el proceso. • No existe un estudio real de cargas de trabajo, que permita planear las necesidades reales del talento humano.
	<ul style="list-style-type: none"> • No se conoce el estado del trámite. Así mismos no son claros los tiempos de duración del mismo. • Las instituciones no cumplen con los procedimientos de radicación de los informes. • No existe un proceso histórico en SACES que permita realizar la trazabilidad. • Algunos abogados expresan que para mejorar el trámite se debería eliminar la etapa de completitud,

ASPECTO	RESULTADO
Método	<p>dado que esta es responsabilidad de la IES de la información que radica y no del MEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el proceso de revisión de resoluciones existen, demoras y represamientos en la revisión de resoluciones por partes de Asesores, dado que en algunos casos se imiten juicios de valor y por otro lado se realizan reprocesos por aspectos de forma que inciden en el cumplimiento de los términos del proceso. • Existen, discrepancias entre los criterios de la oficina jurídica y aseguramiento. • Disminuir el tiempo de entrega del par en un día. • El proceso tiene varias etapas de revisión que pueden ser perjudiciales para atender la oportunidad del trámite y que en algunos casos no aportan valor. • Demoras en la revisión de los Asesores. • Aplicar controles a las actividades que realizan los Pares, el tiempo que radican los informes deben ser menores, así mismo la información de los pares no es suficiente para que la Sale tome alguna decisión. • Falta de procedimientos que permiten tener criterios y parámetros y líneas unificadas frente al trámite y respuesta frente a los usuarios. • No es claro el procedimiento para dar respuesta al trámite: quien debe responder en el MEN.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Las salas que se utilizan no permite tener confiabilidad de las sesiones. • En el sistema de información SACES no se muestra el estado del trámite. • Revisar que en el sistema de información existen pestañas inoficiosas.
Medición	<ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes superaron capacidad de respuesta (3500 a 4000 solicitudes al año para ser atendidas por 8 abogados y 6 secretarios), todo el proceso debería quedar en SACES. • La dinámica y crecimiento del sistema versus la capacidad del MEN no permite que se tenga un nivel de oportunidad.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas instituciones, deben tener claro lo que quieren del proceso porque algunos desisten y luego piden reactivar la solicitud.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en el intercambio de información con el MINSALUD
Recursos - money	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el costeo del trámite. • Revisar medios de pagos

3.1.2 Abogados y Secretarios Técnicos de salas



- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de Registro Calificado”**

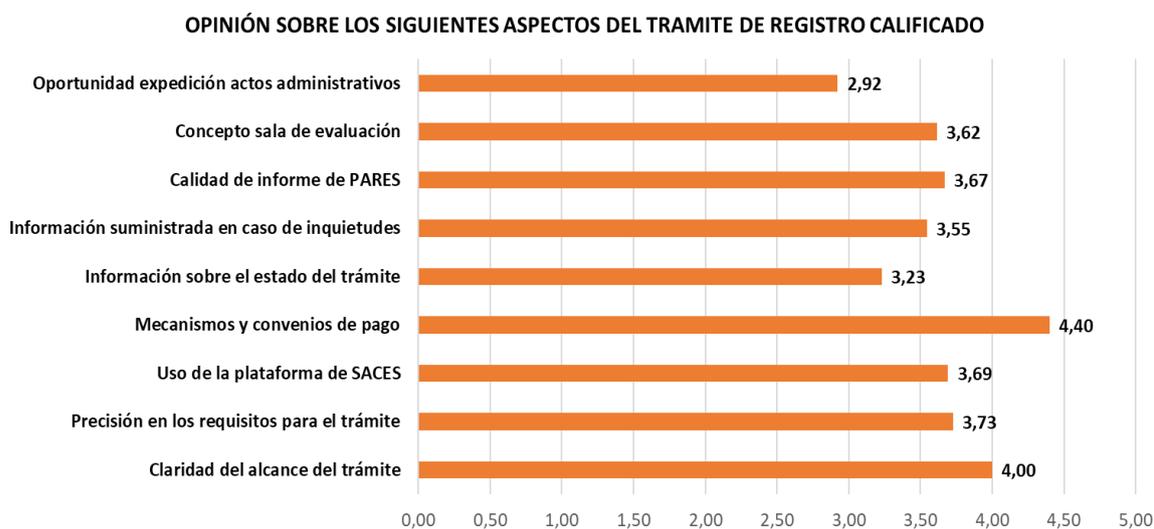
Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:



Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

N°	PREGUNTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1	Los requisitos vigentes para el proceso de Registro Calificado están reglamentados en:	1	16
2	Las solicitudes para trámites de Registro Calificado ingresan a través de SACES	3	14
3	Para el trámite de Registro Calificado la IES debe brindar información que permita verificar:	2	15
4	Algunas condiciones de calidad para solicitud de Registro Calificado son:	2	15
5	A través de SACES usted puede tramitar:	0	17
6	El abogado asignado a sala de evaluación emite concepto sobre el trámite de Registro Calificado	3	14
7	Existen salas de evaluación según campos específicos	1	16
8	La IES debe estar acreditada, antes de iniciar un trámite de Registro Calificado de programas.	0	17
9	Algunos de los pasos que se cumplen en el proceso de registro calificado son:	0	17
10	La Hojas de Vida de los pares, está disponible para consulta en el Sistema de Gestión Documental (UAC)	6	11

En cuanto a la pregunta ¿Qué opinión tiene usted sobre los siguientes aspectos del trámite de registro calificado?:



- **Ponencia resultados Focus Group**

Los puntos identificados en la ponencia fueron los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Los pares no tienen experiencia en el sector productivo, para que se realicen esta evaluación con este enfoque. • La formación de los pares tiene que ser de acuerdo al sector productivo. • La capacitación de los pares, debe ser más constante para que se entienda su Rol de verificador y no de "Evaluador" de condiciones, el cual hace que se entren en debates con los académicos y que por ende daña el clima de la visita.
MÉTODO	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que dentro de la nueva resolución se reconozcan las particularidades de cada institución. • Como resultado del proceso, se debería realizar una retroalimentación del trámite dado que el enfoque de la misma es la de informar sobre una decisión en frío y no una retroalimentación técnica. • Especificar los tiempos de respuestas de los trámites. • Aunque se conocen los tiempos de las actividades, no es claro este tiempo después de la visita del Par. En el SACES debería permitir que las fechas de actividades sean visibles para los Rectores. • Seguimiento y trazabilidad del trámite. • El decreto debería estar bien estructurado, dada la cantidad de nomencladores que al final de cuentas no se entiende, en este sentido es muy confuso, tanto así que de manera adicional se generó una guía. • El decreto debe tener claro el nombre expedito y el procedimiento, para cuando cambien los requisitos. • Cuando se tiene un programa acreditado porque se solicitan tanto la información para

ASPECTO	RESULTADO
	<p>registro calificado, para ser un reproceso de información que ya tiene la información el MEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con la estructura clara en el SACES, porque se da para interpretaciones. • La normatividad del proceso está realizada para abogados y no de manera técnica para el proceso, el cual se genera como interpretaciones donde todos se convierten en abogados. • La información que solicita la sala a la IES, se ajusta a como la sala la está pidiendo con el fin de que este pase el trámite. Se tiene la percepción que los CONACES no entienden la estructura de las universidades. • En los factores de evaluación, se está olvidando la discusión disciplinar, el proceso debería estar centrado en la disciplina y programas. Lo cual imposibilita que los programas se innoven porque no hay dialogo de los pares con la comunidad académica y que cobra mucha importancia con la comunicación institucional. • Se están llenando de indicadores, los pares desconocen las disciplinas. • Sobre los pares, llegan hacer juicios en las visitas, que están cohibiendo a las IES en la presentación de información que se debe presentar. • Las Visitas de pares, se basan más en los aspectos administrativos que en los académicos o específicos del programa. • Las posiciones de los pares, deben recordar, que no es un juez que debe decir a la institución. • Claridad de la norma, y cuando cambie se debe una transición entre las mismas. • Los informes de los Pares, es un corte y pegue, en cual deja mal parado el ministerio. • Mantener el rigor que la institución cumplan, y la calidad debería ser en ambos sentidos. • Las salas de evaluación, la mayoría de veces piden información complementaria.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • No todas las salas trabajan con un mismo estándar, se debe buscar una unicidad de criterios. En una sala un programa puede ser rechazado y en otro puede ser aceptado. • Debe existir objetividad en la selección de Pares en relación a la competencia por disciplina con el fin de que las visitas sean más objetivas. • No son claros los criterios de evaluación para los programas virtuales, se tiene la percepción que no se comprenden el alcance de estos, por ejemplo el criterio de bienestar, dado que no es lo mismo para virtual que para el presencial. Y no esta acorde con los cambios de los decretos. • En la actualidad se sienten los síntomas, en este trámite se evidencia un problema que es más estructural en este sentido la capacidad del MEN se desborda. La ley 30 debe reformarse con una nueva ley orgánica para acreditar la diversidad de programas. El sistema se está desbordando, por la acumulación y transferencia de créditos, educación terciaria. El MEN no da abasto, y las instituciones se tienen que adaptar a los cambios de la normatividad, el trámite se considera que se ha burocratizado, siendo lo principal el aprendizaje. • El MEN no realiza Asesoría Académica ni acompañamientos, con el fin de que se mejore la educación, como por el Icfes. • Pagan por la resolución. • Mas expedito.
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de información tanto de Acreditación como de el de registro calificado debería contar con una interoperabilidad que evite que se solicite información varias veces a las IES
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite tiene afectaciones a otras entidades, por ejemplo, el SENA que lleva dos años para aprobación de programas, y que

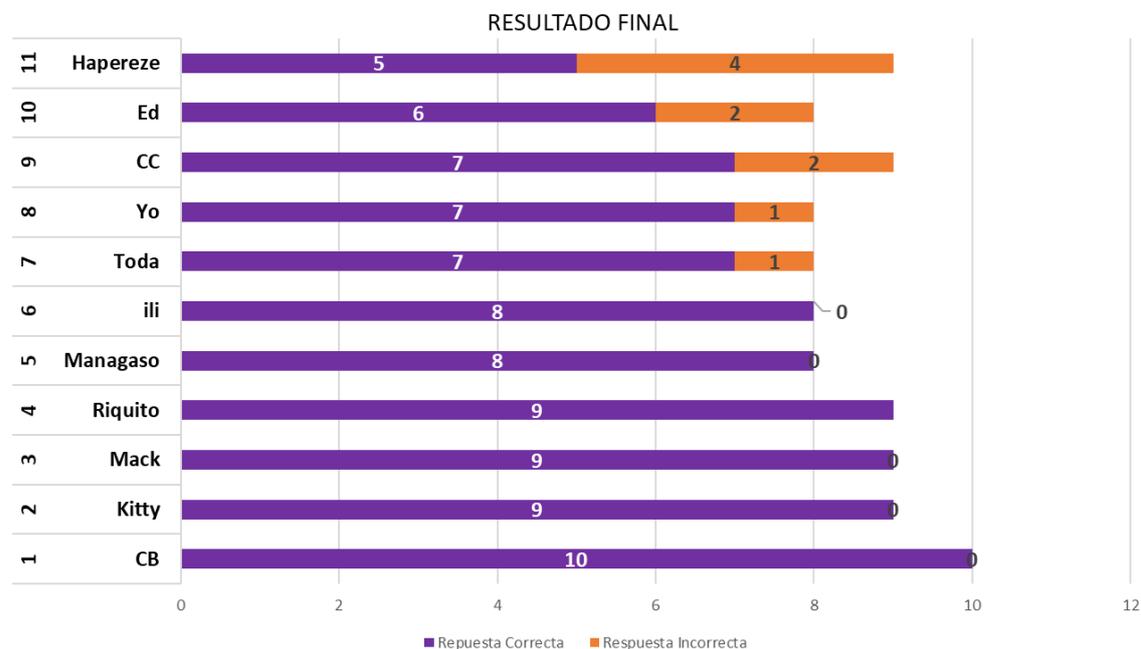
ASPECTO	RESULTADO
	afectan la gestión de las entidades como este caso del anterior Plan Nacional de Desarrollo.

3.1.3 Directores de Aseguramiento

3 DIRECTORES DE ASEGURAMIENTO

- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de Registro Calificado”**

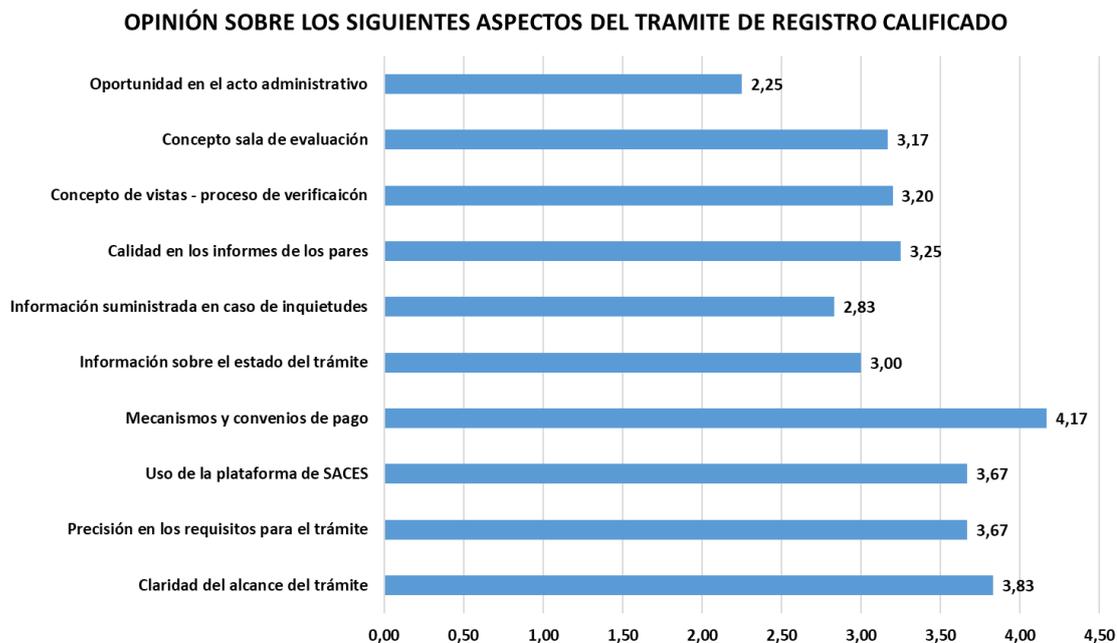
Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:



Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

PREGUNTA	POSITIVAS	NEGATIVAS
Los requisitos vigentes para el proceso de Registro Calificado están reglamentados en:	2	9
Las solicitudes para trámites de Registro Calificado ingresan a través de SACES	10	1
Para el trámite de Registro Calificado la IES debe brindar información que permita verificar:	10	1
Algunas condiciones de calidad para solicitud de Registro Calificado son:	9	2
A través de SACES usted puede tramitar:	10	1
El abogado asignado a sala de evaluación emite concepto sobre el trámite de Registro Calificado	8	3
Existen salas de evaluación según campos específicos	10	1
La IES debe estar acreditada, antes de iniciar un trámite de Registro Calificado de programas.	10	1
Algunos de los pasos que se cumplen en el proceso de registro calificado son:	10	1
La Hoja de vida de los pares, está disponible para consulta en el Sistema de Gestión Documental (UAC)	6	5

En cuanto a la pregunta ¿Qué opinión tiene usted sobre los siguientes aspectos del trámite de registro calificado?:



- **Ponencia resultados Focus Group**

Los puntos identificados en la ponencia fueron los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los pares que son pensionados y que no están en el tiempo productivo dado que afectan los resultados del informe del Par.
MÉTODO	<ul style="list-style-type: none"> • Los Documentos de los referentes de calidad no son claros. • En la actualidad se vive una etapa coyuntural en el cual se solicita al MEN realizar un plan de transición de la normatividad, dado que se tienen que realizar cambios al interior, por lo anterior, es importante que el plan de transición debe estar detallado especificando que elementos deben ser considerados en esta transición con el fin que no se afecte la realización del trámite. • Si el nuevo decreto entra en el 2019, cuáles serían los nuevos lineamientos y como se haría la nueva transición, en la cartilla se habla de impacto en la inclusión de Colombia en la OCDE en el cual las universidades no están preparadas. • En cuanto al tiempo de trámite, no se sabe con exactitud cuánto tiempo se toma. • La comunicación con el ministerio es muy difícil, se deben tomar otras alternativas. En ese sentido, se debe mejorar los mecanismos dispuestos por el MEN: página web y SACES con información del trámite, la comunicación es fluida con conocidos del ministerio, las líneas telefónicas no funcionan porque nadie contesta. Podría ver un canal de acompañamiento y solución, no una comunicación plana. • No existe una comunicación con la comunicación con los Secretarios de salas • La programación de las visitas de pares no se realiza de manera adecuada. • Los tiempos de publicación de los informes de Pares en el SACES no se cumplen.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la pertinencia, si realmente es necesaria la ampliación de la información a la IES, dado que este tiene como consecuencia la demora en los trámites. • Los pares no leen la información antes de realizar las visitas y en los informes se incluyen comentarios muy superficiales que nos contribuyen. • Se recomienda que las tareas tanto de pares y sales CONACES no sea tercerizado. • Se debe revisar las hojas de vida del Banco de Pares, teniendo en cuenta: perfiles, funciones y responsabilidades. • Crear una escuela de pares, para mayor integralidad en sus aportes • Se considera que el Decreto 1280 es mejor, dado que tiene sus bondades, se debe entrar a revisar los relacionados al sistema de aseguramiento de manera holística. • No hay modelos de resoluciones son muy diferentes, están saliendo con cupos que debería ser de manera exclusiva para los programas de salud.
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de los sistemas de información de aseguramiento, con el fin de llevar el control integral del sistema de aseguramiento.

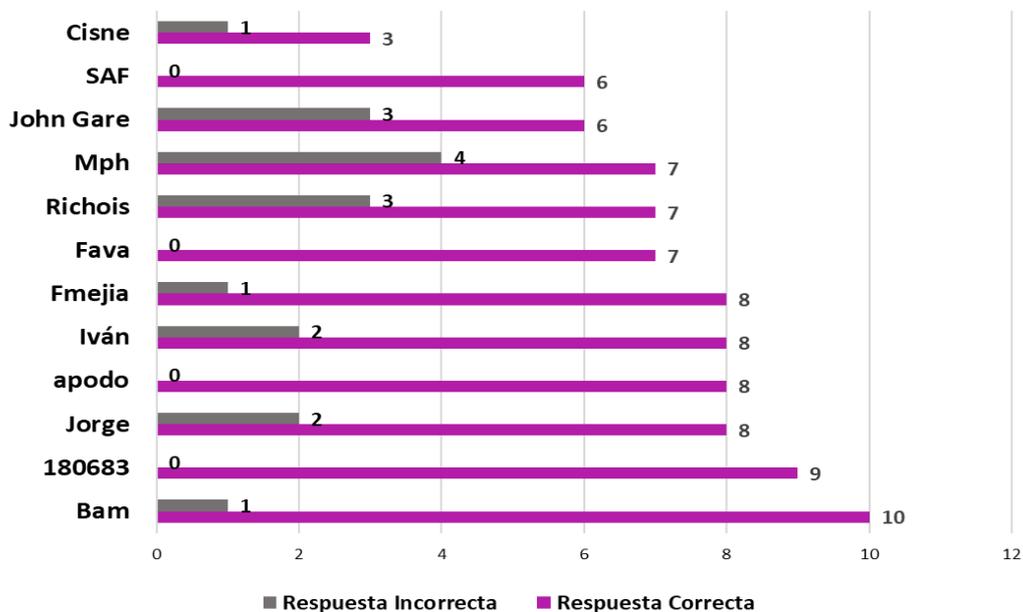
3.1.4 Pares



- **Dinámica inicial “que tanto sabes del trámite de Registro Calificado”**

Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:

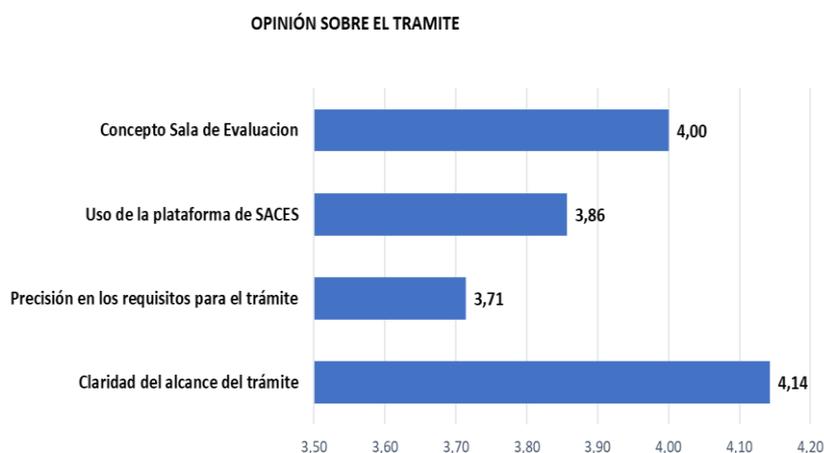
RESULTADO FINAL



Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

N°	RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1	Los requisitos vigentes para el proceso de Registro Calificado están reglamentados en:	4	4
2	Para el trámite de Registro Calificado la IES debe brindar información que permita verificar:	1	7
3	¿Qué aspectos son más relevantes para garantizar la calidad del sector educativo?	0	8
4	Algunas condiciones de calidad para solicitud de registro calificado son:	5	3
5	Según la Resolución 10414/18, los pares académicos pueden participar en las salas de evaluación	1	7
6	¿Cuál es el tiempo reglamentado para la entrega del informe de visita de verificación?	6	2
7	¿Cumple usted con el tiempo de entrega de informes SACES?	8	0
8	Las hojas de vida de los pares académicos están disponibles para consulta en el SACES	8	0
9	El informe de la visita de verificación es entregado directamente a:	5	3
10	Algunos de los pasos que se cumplen en el proceso de registro calificado son:	8	1
11	Son funciones del par:	7	1
12	Durante la visita del par la IES debe:	7	1
13	13. El par es sujeto de evaluación por parte de:	0	8

En cuanto a la pregunta ¿Qué opinión tiene usted sobre los siguientes aspectos del trámite de registro calificado?:



• Ponencia resultados Focus Group

Los puntos identificados en la ponencia fueron los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los procesos de capacitación a los Pares. Se debería reglamentar un código de ética de los Pares, en los cuales, se debería incluir aspectos relacionados a la actuación posterior de la visita, como: no contratar con entidades donde haya realizado visitas. Selección del perfil debe ser consistente con el programa, por ejemplo, en áreas de salud, medicina son verificados por enfermeros y odontólogos mas no por doctores. Se debería evaluar la imparcialidad y objetividad de los Pares. El ministerio debe revisar la vinculación de los pares, para lo cual, se debe depurar las bases de datos y cruzar variables de bases de datos para concluir, para evitar conflictos de interés y sustentarse en competencia.
	<ul style="list-style-type: none"> Recomendar seguimiento y control de instituciones acreditaciones cuando tienen extensiones a otras ciudades, porque el

ASPECTO	RESULTADO
<p style="text-align: center;">MÉTODO</p>	<p>Ministerio no sabe a qué ciudades se llevan los programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe fortalecer las actividades de inspección y control. • Es complicada la logística para la visita de pares, para realizar el estudio previo de la información se envía dos días antes de la visita, por lo cual el par, no alcanza a realizar dicha actividad de manera completa, se estima que son ocho días antes. • Cuando se designa al par se demoran cinco días cargando documentos administrativos. • Los pares no pueden visibilizar la información de la entidad en el SACES, no se permite el acceso una vez asignados sino dos días antes de la visita. (el tiempo mínimo que se debe ser acceso debería ser quince días). • Durante el proceso de logística, no hay acceso en la información, el operador, para que se le reciban los documentos y legalización de viáticos, los formatos no están actualizados, por ejemplo, desactualización de los nombres de CONACES. • No había suficiente información sobre la retroalimentación de los pares por parte de los CONACES. • De acuerdo al Decreto 1075 de 2015, agregan valor los requisitos relacionados a: <ul style="list-style-type: none"> ○ El decreto es muy general para las visitas de CONOCES y las definiciones son muy generales, la guía si se considera que aporta con mayor valor. ○ El análisis de contexto es muy importante debe ponerle una fecha de caducidad porque en el tiempo no se puede extender por años y aterrizados a la realidad. Para no saturar la demanda.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Investigación, en lo que debe aportar la institución. ○ Viabilidad financiera del programa. ○ El pre-informe es muy rígido, por su estructura de tipo check-list, y en aspectos son muy repetitivas, debería tener la oportunidad de ampliación de la información. • Los pares se limitan hacer un "copy-paste" del documento maestro como si fuera su verificación, no precisaban los resultados de los indicadores, el cual es una observación recurrente de CONACES. • Dentro del proceso de verificación, se hace relevante y es contar con el: Contacto y participación de los diferentes actores como estudiantes y profesores; la verificación de Instalaciones y los aspectos que se necesitan verificar lo que el programa tiene. • El MEN envían a visitas de pares institucionales, y después se hace una vista de pares para registro calificados, para creación de un programa y no se tiene la integralidad de la información. • Disparidad en los resultados de Pares y CONACES: Indiferencias del informe de par o desestimación; y se solicitan otros aspectos diferentes a los Pares. No hay claridad en los informes de los pares. • El click que contiene el SACES sobre cumple o no cumple debeira elimiarse para que se registre el resultado del seguimiento que se realiza de manera cualitativa. Por lo anterior se debe especificar el alcance de los informes para aportar a los CONACES que contribuyan a las toma de decisiones.
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad los sistemas de información para adjuntar archivos, no permite adjuntar los diferentes programas como por ejemplo archivos de power point. • Eliminar del sistema de información SACES al final la conclusión de cumple o no cumple

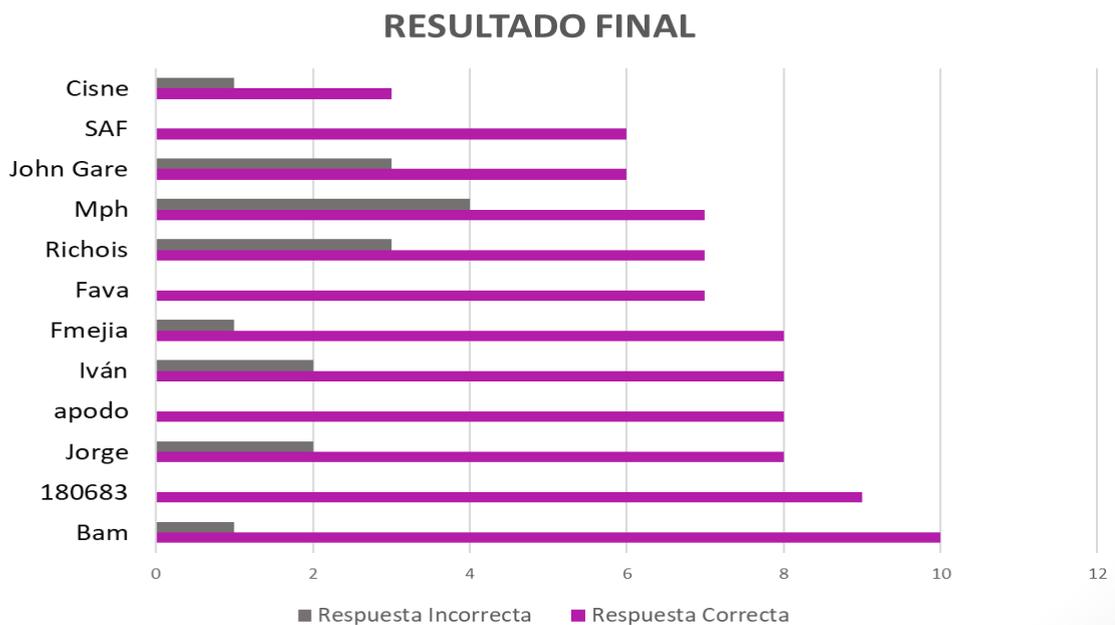
ASPECTO	RESULTADO
	parcialmente, debería revisarse dado que este aspecto se considera también cualitativo para que la sala genere conclusiones.
MEDICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> No existe un seguimiento y control al ejercicio de los pares, que realicen una retroalimentación a la mejora.

3.1.5 Consejeros

4 CONSEJEROS

- Dinámica inicial "que tanto sabes del trámite de Registro Calificado"**

Mediante la herramienta kahoot, se aplicó una encuesta de conocimiento sobre el trámite, generando los siguientes resultados:

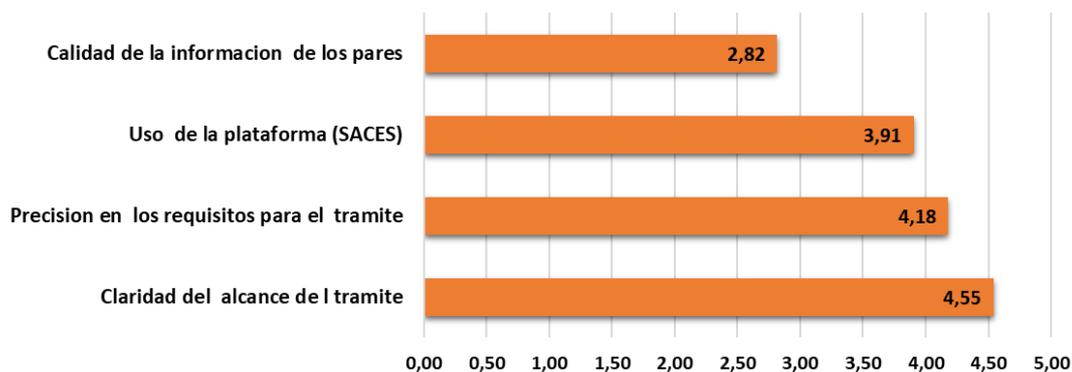


Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

N°	RESPUESTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1	¿Cuál es la Resolución vigente para el funcionamiento de la CONACES?	1	11
2	La CONACES está integrada por el Ministro(a) de Educación y el Director (a) de COLCIENCIAS	4	8
3	Participan de las Salas de Evaluación de la CONACES:	8	4
4	¿Cuántas son las salas de evaluación según Resolución 10414 de 2018?	8	4
5	Son criterios para la selección de los integrantes de las salas:	12	0
6	Las sesiones de las Salas de Evaluación y Coordinadores CONACES, son programadas por:	8	4
7	En una misma sesión de sala se resuelven trámites de Registro Calificado y Convalidaciones.	8	4
8	Los requisitos vigentes para el proceso de Registro Calificado están reglamentados en:	11	1
9	Las solicitudes para trámites de Registro Calificado ingresan a través de SACES	11	1
10	Para el trámite de Registro Calificado la IES debe brindar información que permita verificar:	4	8
11	Algunas condiciones de calidad para solicitud de Registro Calificado son:	12	0

En cuanto a la pregunta ¿Qué opinión tiene usted sobre los siguientes aspectos del trámite de registro calificado?:

QUE OPINION TIENE SOBRE EL TRAMITE DE REGISTRO CALIFICADO



- **Ponencia resultados Focus Group**

Los puntos identificados en la ponencia fueron los siguientes:

ASPECTO	RESULTADO
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Para la evaluación de los informes de pares, se observa que es el resultado de cortar y pegar la información de los documentos que presenta la IES (plan maestro, entre otros), pareciera que no manejara la norma específica, como por ejemplo un programa naciente o una renovación. • Fortalecer los procesos de inducción de los Pares, puesto que hay pares recién egresados. • Se interrumpe las escuelas de pares, esta debe ser permanente y continua y de obligatoria. • Los CONACES deben participar en estas capacitaciones de escuelas de pares, que sea integral. • No debería ser un ente externo el que realice la selección de los pares.
MÉTODO	<ul style="list-style-type: none"> • No existe unicidad de criterios para el desarrollo de las salas. • Elaborar un manual de usuario, dado que la normativa es interpretativa, la guía no ha sido apropiada en toda su extensión y no está completa. • Las salas CONACES tienen una gestión del conocimiento que de acuerdo al tiempo incrementa su curva de aprendizaje. En el MEN no existe una memoria organizacional sobre las evaluaciones de las salas, no es público la información que se maneja y no está sistematizada. • Un riesgo que se debe gestionar para este proceso es la pérdida del conocimiento, no hay controles establecidos para mitigar, en este sentido, cuando se renuevan los integrantes de las salas se pierde la gestión del conocimiento. • Los pares les falta de conocimiento de la normatividad vigente. • El resultado de la evaluación que se remite a la IES cuando es un concepto negativo, no explica

ASPECTO	RESULTADO
	<p>las razones por las cuales se niega solo se refiere a especificar el incumplimiento del artículo de la normativa, lo cual no es claro por la IES. por ejemplo: solicitud de información, positivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se está incentivando a las instituciones a crear vicios de cómo se funciona en las salas. "como vamos a aprobar el trámite, como les gustan a las salas, y así presentan la información" • En las instituciones no se cuentan con personas capacitadas o competentes para realizar este trámite ante del MEN: tipos de preguntas, redacción, entre otros. • En las salas, llama la atención que hay IES acreditadas en las cuales se detectan debilidades en los programas, dado que algunas tienen debilidades como, por ejemplo: discrepancia en créditos, se entrega información por cumplir. El MEN debe fortalecer la inspección y vigilancia. • Existe un riesgos sobre las instituciones acreditadas al dejar vencer el registro por no hacer la autoevaluación, y luego lo pasa como nuevo. Para el tema de aseguramiento es crítico pero sobre la trayectoria del programa. No solamente es acreditada o no acreditadas tienen esta mala practicas. • Más del 60% de los informes de los pares no agrega valor a las evaluaciones de las Salas. • Con el fin de organizar la información que emiten los pares se deben definir los criterios para la gestión documental. • Con relación a la autoevaluación y planes de mejoramiento, pareciera que los pares no revisara el documento de la autoevaluación y planes de mejoramiento, dado que el informe al final no se especifica esta información. • No debería incluirse dentro de los pares en las salas de evaluación. • No existe confianza los informes de los Pares, ni siquiera si pone fotos.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Retomar las reuniones con los coordinadores de salas para unificar criterios. • El informe de los pares no es pragmático, que responda preguntas orientadoras. No solo decir lo positivo que esta en el documento maestro sino lo negativo, lo cual sirve para que los CONACES realicen el concepto. • Definir los criterios que permitan programar de una manera adecuada la capacidad de los CONACES, procesos fáciles o con salas que pueden demorar mas. • Se debe fortalecer la inspección y vigilancia sobre los 7 años, dado que, durante este tiempo, al momento de la renovación del registro calificado se evidencia que la IES tiene información que no es consistente, por ejemplo: inconsistencia en los créditos, planta de docentes.
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el manejo de la plataforma SACES y SNIES: en las solicitudes no se tiene claridad del cómo se tiene que cargar la documentación: justificación, plan de estudios y personal docentes, entre otros. • Cuando se realiza un programa de renovación, no se puede evidenciar la trazabilidad de la evaluación del mismo, por ejemplo: planes de maestro, crecimiento planta docente, contar con indicadores que permitan ver el avance de los programas • El sistema de información no esta funcionando como debería ser, dado que el CONACES al no tener la información completa afecta el resultado de la evaluación. • Usabilidad de los paquetes y plataformas, se debe tener una clara orientación de los usuarios, este debería considerar desde la perspectiva del usuario. • Interoperabilidad de los sistemas de información que permita controlar, por ejemplo: planta docente, interrelacionar con Celevac, cuales docente están asociados a que programa.

ASPECTO	RESULTADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación de la Ley 1075, lección aprendida para poder mejorar del 1280, ya que no existe
MEDICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • En el sistema no hay indicadores que permitan concluir, por ejemplo: cuantos estudiantes tienen los programas y su evolución.

4. ACCIONES DESARROLLADAS TENIENDO EN CUENTA LOS APORTES CIUDADANOS DE LA ESTRATEGIA

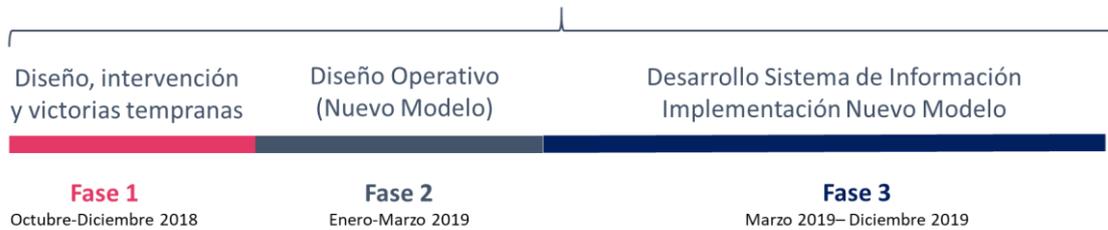
A partir de las observaciones recibidas en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil" y los aportes realizados en los Grupos Focales realizados, el Ministerio de Educación Nacional estableció una ruta crítica de intervención de cada uno de los tramites, tal y como se especifica a continuación:

4.1 Ruta Critica Convalidaciones



4.1.1 Línea de Tiempo-Acciones de Intervención

Medidas enfocadas en la mejora del servicio



4.1.2 Diseño, Intervención y Victorias Tempranas Fase 1

Adicionalmente se desarrolló una serie de acciones puntuales tendientes al mejoramiento del trámite de Convalidaciones, las cuales se describen a continuación:

Octubre-Diciembre 2018





4. Ajustes Normativos

Se realizó una propuesta de ajuste de Resolución de Convalidaciones (En consulta hasta el 23 de diciembre) que facilitará la convalidación de los títulos que han sido otorgados en países con sistemas de aseguramiento de calidad reconocidos como parte de la mejora para la satisfacción de los usuarios.



5. Línea exclusiva para información del trámite de convalidaciones

Con el propósito de mejorar la experiencia del usuario, a través del IVR de la línea de atención al usuario del MEN, se generó una opción exclusiva para resolver inquietudes relacionadas con el trámite de convalidaciones.

4.1.3 Diseño Operativo (Nuevo Modelo) Fase 2

Durante la vigencia 2019 se han desarrollado las siguientes actividades de conformidad con la ruta crítica identificada y la línea de tiempo trazada:

Enero-Marzo 2019



Inducción Contratistas de Convalidaciones

Se realizó la inducción a los nuevos contratistas de convalidaciones con el fin de involucrarlos en el proceso y favorecer la curva de aprendizaje del mismo buscando la satisfacción de las partes interesadas.



Creación del Protocolo de Procedimiento para la evaluación académica Convalidaciones

Con el fin de reducir la subjetividad y estandarizar el proceso de las salas CONACES, se encuentra en construcción el Protocolo de Procedimiento para la evaluación académica de Convalidaciones que servirá como guía para las mismas.



Ajuste a la Resolución 20797 de 2017

Teniendo en cuenta las observaciones ciudadanas en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil” y los Grupos Focales realizados con las partes interesadas del trámite, se encuentra en desarrollo el ajuste de la Resolución 20797 de 2017, buscando la optimización y mejoramiento del mismo en beneficio del ciudadano.



Inducción nuevos Consejeros CONACES

Se realizó la inducción a los nuevos consejeros de CONACES con el fin de involucrarlos en los procesos, políticas y directrices del Ministerio para el desempeño de su labor.



Firma Pacto por la Transparencia CONACES

Como parte del despliegue de acciones fortalecimiento de la lucha contra la corrupción, se realizó la firma del primer Pacto por la Transparencia e Integridad entre el Ministerio de Educación Nacional y cuarenta y cuatro (44) nuevos miembros de la sala CONACES el 11 de marzo de 2019.



Levantamiento de información y requerimientos tecnológicos con base en la propuesta de resolución del Modelo

Teniendo en cuenta las mejoras propuestas a la resolución 20797 de 2017 para hacer más efectivo el proceso, se realizó el levantamiento de requerimientos técnicos del sistema que apalancará el Nuevo Modelo de Convalidaciones.

4.1.4 Desarrollo Sistema de Información/Implementación Nuevo Modelo Fase 3

Durante la vigencia 2019 se continuará con la ejecución de actividades de conformidad con la ruta crítica identificada y la línea de tiempo trazada. Dentro de las actividades a ejecutar se encuentran:

Abril-Diciembre 2019



4.2 Ruta Crítica Registro Calificado



4.2.1 Línea de Tiempo-Acciones de Intervención

Medidas enfocadas en la mejora del servicio



4.2.2 Diseño, Intervención y Victorias Tempranas Fase 1

Octubre-Diciembre 2018



1. Focus Group

Se organizaron y desarrollaron 5 Focus Group con los principales Grupos de interés de Registro Calificado (secretarios técnicos y abogados de sala, consejeros, pares, rectores IES y directores de aseguramiento IES).



2. Ajuste costos de las salas

Costos convocatoria (escalafón expertos acorde con el nivel del programa).



3. Propuesta Optimización Salas

Como resultado de el contrato con la firma AIAP Consultores, se identifican aspectos para mejora de la operación de las salas:

- * Mantener separadas las de RC de CV.
- * Programarlas según la especificidad del programa académico a evaluar.
- * Documentar las buenas prácticas de operación de las salas, entre otras.



4. Estudio de Tiempos y movimientos del Proceso

Se realizó el estudio de tiempos y movimientos del proceso, identificando retrasos, demoras, etapas críticas de cuello de botella y entrega el análisis de la situación actual, conclusiones y recomendaciones.

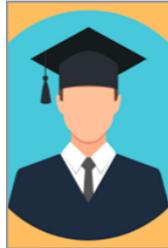


5. Gestión de Conocimiento de las Salas

Se realizó el levantamiento de información, construcción de la taxonomía y creación y aplicación del formulario de lecciones aprendidas para los consejeros de CONACES.

4.2.3 Ajuste Decreto Aseguramiento de la Calidad Fase 2

Enero-Julio 2019



Realización de Talleres a nivel Nacional para la Estructuración del Nuevo Decreto de Aseguramiento de la Calidad.



Estructuración del Plan de trabajo para la implementación del Decreto



Construcción del Proyecto de Decreto de Aseguramiento de la Calidad.



Construcción del Protocolo de Evaluación de CONACES-Registro Calificado

4.2.4 Desarrollo Sistema de Información/Implementación nuevo decreto aseguramiento Fase 3

Durante la vigencia 2019 se continuará con la ejecución de actividades de conformidad con la ruta crítica identificada y la línea de tiempo trazada. Dentro de las actividades a ejecutar se encuentran:

Abril-Diciembre 2019

