

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	1 De 16

Uso y Apropiación de Tecnologías de la Información

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Asesor TIC –
Contratista
Gobierno Digital

Asesor
TIC

Rector(a)

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	2 De 16

1. Marco Legal

G.U.A.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación V 1.0

Las instituciones deben tener presente que la adopción del Marco de Referencia es un proceso continuo en el cual, por medio de proyectos o ejercicios de arquitectura enfocados en resolver necesidades específicas, las instituciones van incorporando gradualmente las buenas prácticas de gestión que se enuncian en el Marco. A medida que se avanza en estos ejercicios de arquitectura las instituciones van logrando a su vez una mayor madurez en el uso del Marco, lo que les permite determinar y ser más asertivos en los elementos que deben usar para cada proyecto específico.

Este dominio establece lineamientos orientados a lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, y el desarrollo de competencias TI, las cuales se impulsan mediante las Tecnologías de Información, como habilitadoras de las estrategias de las instituciones.

El Uso y Apropiación de TI es el resultado de un esfuerzo de transformación eficiente en las instituciones, direccionado por lineamientos, estándares y guías; los cuales se expresan en el presente dominio.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	3 De 16

Dominios
Estrategia TI
Gobierno TI
Información
Sistemas de Información
Servicios Tecnológicos
Uso y Apropiación



— Uso y Apropiación

Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI.

— Ámbitos

Estrategia para el Uso y Apropiación de TI

Busca definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI.

Gestión del cambio de TI

Busca preparar a la institución para abordar y adaptarse al cambio, y gestionar los efectos generados por éste.

Medición de resultados en el uso y apropiación

Busca establecer el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.

2. Introducción y Alcance

Un ejercicio de Arquitectura Empresarial (AE) es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las instituciones desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la institución. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

En relación con Uso y Apropiación, hace referencia a las gestiones realizadas por la Institución para definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	4 De 16

TI que requiere la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca para implementar la Arquitectura TI y prepararla para abordar y adaptarse al cambio, y gestionar los efectos generados por éste.

A través de la Estrategia de Uso y Apropiación de TI, el subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca señala la ruta a seguir para lograr que funcionarios y contratistas de la institución entiendan e identifiquen las oportunidades que el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC les brindan tanto en el ámbito laboral, como en el personal. El diseño de la Estrategia se realizó atendiendo los lineamientos que sobre la materia, ha expedido el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, enfocados en lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, y el desarrollo de competencias TI, y procurando que los TIC se conviertan en motor de desarrollo y elementos habilitadores y transversales

Cabe señalar que se entenderá como apropiación:

El proceso y el resultado de la eliminación de barreras de acceso, para que los públicos objetivos conozcan y reconozcan los proyectos, soluciones o servicios mediados por las TIC, impactan en su gestión o en su calidad de vida.

La incorporación natural de estos proyectos, soluciones o servicios, en la gestión o vida diaria, es decir su uso.

El aprovechamiento sistemático de una tecnología, o de estos proyectos, soluciones o servicios.

Para el diseño e implementación de la estrategia, es importante considerar el grado de involucramiento de las personas y el desarrollo de la cultura organizacional que facilite la adopción de la tecnología, destacando la necesidad de implementar estrategias de gestión de cambio que incluyen acciones de planeación, comunicación, divulgación, procesos de gestión de mejoramiento continuo e incentivos en la adopción del cambio. De igual manera se requiere incentivar el desarrollo de habilidades para el acceso, gestión de uso, adopción de buenas prácticas de TI.

Derivado de lo anterior, en este documento se relacionan los siguientes aspectos:

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	5 De 16

- Diagnóstico del uso y apropiación de TI en la institución.
- Acciones a corto y mediano plazo:
 - Caracterización de los grupos de interés internos y externos.
 - Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI
 - Esquema de incentivos para quienes demuestren uso y aprovechamiento de las TI
 - Programa de Formación o Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI
 - Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la institución
 - Sostenibilidad del cambio
 - Acciones de mejora

3. Diagnóstico Uso y Apropiación TI Unimayor

Requerimiento	Puntaje	Observación
Documento de la estrategia de Uso y apropiación de TI de la institución.	100	
Evidencia de la implementación de la estrategia.	0	Falta implementarla.
Matriz de caracterización y priorización de los grupos de interés.	100	
Estrategia de sensibilización según grupo de interés	50	Establecida, falta implementarla
Esquemas de incentivos para quienes demuestren uso y aprovechamiento de las TI.	0	
Evidencias de ejecución de programa de formación. Documento con la descripción con las acciones de mejora en curso para mejorar el desarrollo de competencias de TI La institución debe presentar evidencias de ejecución de las acciones de mejora. Documento con la descripción con las acciones de mejora en curso para mejorar el desarrollo de competencias de TI La institución debe presentar evidencias de ejecución de las acciones de mejora.	20	Articular con Talento Humano y Asesor TIC el plan de capacitación TI
Procedimiento documentado de gestión del cambio GFiles. Evidencias de su ejecución para proyectos de tecnología realizados a partir de la publicación del Marco de Referencia de arquitectura empresarial. Procedimiento documentado de gestión del cambio. Evidencias de su ejecución para proyectos de tecnología realizados a partir de la publicación del Marco de Referencia de arquitectura empresarial.	50	Existe el procedimiento de control de cambios para sistemas de información. Está pendiente el documento de gestión del cambio para GFILES.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	6 De 16

Requerimiento	Puntaje	Observación
Formulación de indicadores de adopción de la tecnología y la satisfacción de su uso. Sustentación del mecanismo de medición de los indicadores y sus fuentes. Reporte de la medición de los indicadores de adopción de la tecnología y la satisfacción de su uso. Evidencias de la evolución del plan de formación y gestión del cambio.	0	Hacer encuestas y documentar indicadores.
Documento con la descripción con las acciones de mejora en curso para mejorar los indicadores de uso y apropiación de los proyectos de TI. Evidencias de ejecución de las acciones de mejora. Evidencia de la existencia de un mecanismo de retroalimentación Encuesta de satisfacción y buzón de sugerencias	0	

Escala de calificación

Descripción	Calificación
No Aplica	N/A
Inexistente	0
Inicial	20
Repetible	40
Efectivo	60
Gestionado	80
Optimizado	100

4. Matriz de interesados servicios TI, LI.UA.02, Involucramiento y compromiso, LI.UA.03

La identificación, clasificación y priorización de los grupos de interés impactados con la implementación de las iniciativas de TI, es un factor clave para el diseño de la Estrategia de Uso y Apropiación. Ver Involucramiento grupos de interés y Gestión de grupos de interés (Plan de implementación y Estrategia de adopción v 1.7.pdf).

Los posibles roles de involucramiento dentro de la Estrategia de adopción son:

Patrocinador: contribuyen a que las instituciones apropien y acepten del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

Agente de cambio: líderes del cambio.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	7 De 16

Impactado: principales afectados por el cambio.

Multiplicador: contribuyen a la promoción del cambio y su divulgación, sin que necesariamente sean impactados por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

De acuerdo con la información recolectada en las caracterizaciones de usuarios que intervienen en el uso y apropiación de tecnología de la información para la prestación del servicio educativo, se tienen identificados los siguientes grupos:

- Aspirantes
- Estudiantes
- Docentes
- Personal administrativo
- Contratistas con funciones administrativas
- Egresados

Id. Atributos Matriz grupos de interés	
Atributo	Descripción
Grupo de interés	Equipo de trabajo Subproceso Gestión de Recursos Tecnológicos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.
Descripción	<p>El equipo está dividido en 5 grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura y Servicios TI - Medios Educativos - Requerimientos de Gobierno - Seguridad y Privacidad de la Información - Sistemas de Información <p>Cada uno de estos grupos lidera o acompaña proyectos, soluciones o servicios para usuarios internos y/o externos.</p>
Objetivo	Incorporar acciones que promuevan el uso y apropiación de proyectos, soluciones o servicios, dentro de las funciones.
Rol de involucramiento.	Líder de promover el uso y apropiación

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	8 De 16

Análisis del estado actual.	Se requiere mantener capacitación constante sobre nuevas tendencias tecnológicas que favorezcan la transformación digital.
-----------------------------	--

Id. Atributos Matriz grupos de interés	
Atributo	Descripción
Grupo de interés	Comunidad educativa Unimayor (Aspirantes, estudiantes, docentes y egresados).
Descripción	Desde los diferentes procesos institucionales se promueve la protección a la prestación del servicio educativo y a la protección de datos personales. En este marco se ha puesto a servicio de la comunidad educativa soluciones y servicios tecnológicos que faciliten el proceso y relacionamiento del quehacer universitario.
Objetivo	Reconocer y utilizar sistemas, soluciones y servicios digitales, dispuestos por la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, como apoyo al proceso académico.
Rol de involucramiento	Impactado
Análisis del estado actual	Se requiere articular con los siguientes procesos: planeación, comunicaciones, talento humano para promover el uso y apropiación de los diferentes sistemas y soluciones por parte de la comunidad universitaria.

Id. Atributos Matriz grupos de interés	
Atributo	Descripción
Grupo de interés	Funcionarios Unimayor (personal administrativo y contratistas con funciones administrativas).
Descripción	De acuerdo con el perfil, experiencia y conocimiento se involucran en las diferentes actividades y proyectos, para determinar el beneficio e impacto en la implementación de servicios TI, así como nuevas tecnologías y plataformas.
Objetivo	Utilizar herramientas provistas por la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca para el desarrollo de las labores.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	9 De 16

Rol de involucramiento	Impactado
Análisis del estado actual	Se requiere articular con los siguientes procesos: planeación, comunicaciones, talento humano para promover el uso y apropiación de los diferentes sistemas y soluciones por parte de la comunidad universitaria.

5. Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI

El subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos realiza ejercicios de capacitación, divulgación y sensibilización a los usuarios en las herramientas y servicios tecnológicos que pone a su disposición.

A nivel general, se tiene habilitado el canal de correo electrónico con el fin de que los usuarios especifiquen el servicio de TI en el cual requieren capacitación y así redirigir la solicitud al profesional calificado; de la misma manera tiene establecido un sistema de incidencias por medio del cual puede solicitar asistencia.

A continuación, un ejemplo de los ejercicios de divulgación realizados:

Manuales de usuario

En el momento en el que un sistema de información sale a producción cuenta con un manual del usuario el cual es accesible desde la página principal de administrativos interna o vía correo electrónico en caso de solicitarse por ese medio.

Video - tutoriales

En la mayoría de los sistemas de información está disponible uno o varios video - tutoriales que muestran a los usuarios una o varias funciones.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	10 De 16

Soporte técnico

Se ofrece soporte técnico a los usuarios en caso de identificar que la incidencia no corresponde a una inquietud que pueda ser solucionada vía capacitación. El soporte se ofrece en sitio o se escala al profesional a cargo, dependiendo del tema a tratar. Para ello se debe remitir un correo a mesa de servicios indicando el soporte solicitado.

Página web

La IUCMC hace uso de su página web para divulgar y promover el uso de sus sistemas de información de cara al ciudadano, mediante campañas de expectativa, campañas de recordación y noticias informativas.



En cuanto al soporte técnico, se realiza la gestión de los casos que reportan los usuarios en sitio, telefónicamente, por medio de correo electrónico o por medio de la herramienta de incidencias. Mediante esta última se clasifican los casos de acuerdo a la tipificación existente y el caso es asignado de acuerdo al nivel de atención.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	11 De 16

6. Divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI

En el caso de los sistemas de información y/o proyectos de TI que son considerados transversales, se realizan capacitaciones a todos los servidores de la institución (cuando se considera necesario o se recibe la solicitud directamente). En el caso en el que los sistemas de información y/o proyectos de TI, estén dirigidos a un grupo de interés específico, se realizan capacitaciones y/o reuniones de acuerdo a la disponibilidad de los usuarios finales o los beneficiarios. En cualquiera de los dos casos, mediante correo electrónico se informa a los usuarios de la existencia del proyecto y sus beneficios. Además, se da a conocer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), a toda la comunidad con el fin de que sea de su conocimiento los proyectos estratégicos priorizados, relacionados con las TI.

7. Esquemas de incentivos para quienes demuestren uso y aprovechamiento de las TI

Se propone como incentivo la oportunidad de obtener reconocimiento público por el buen uso de las herramientas de TI.

8. Programa de formación y/o Capacitación

El propósito del programa de formación y/o capacitación institucional es desarrollar competencias de TI en los funcionarios de la Institución que contribuyan a aumentar las capacidades de TI y la transición requerida. En este sentido, anualmente, el Subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos, destina unos recursos específicos al cumplimiento del plan de capacitación establecido para la vigencia actual de acuerdo a las necesidades puntuales del equipo y de acuerdo con los proyectos e iniciativas que se llevan a cabo. Las necesidades de capacitación surgen de la evaluación de fortalezas y debilidades de los funcionarios o servidores de la IUCMC. Al iniciar cada vigencia se debe realizar la evaluación.

9. Implementación de estrategias de gestión del cambio para los proyectos de TI

El subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos, cuenta con un procedimiento para la Gestión del Cambio dentro del ciclo de vida de los sistemas de información, el cual se encuentra publicado en su Sistema de Gestión Integrado SGI y se encuentra actualizado.

Cabe resaltar que está pendiente de creación, un documento de gestión del cambio para capacitar a los funcionarios de la Institución sobre el manejo y adopción del Sistema de Gestión

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	12 De 16

Documental GFILES. Dentro de este procedimiento se incluirá la actividad de capacitación de los sistemas de información y la transferencia de conocimiento. Desde esta línea de acción se busca fortalecer la preparación e implementación de procesos de transformación relacionados con TI en la institución, lo que implica trabajar con las personas que se ven involucradas o impactadas por el cambio, procurando disminuir los posibles niveles de resistencia y convirtiéndolos en agentes promotores del cambio.

En este escenario el desarrollo de acciones será en dos líneas de trabajo:

1. Equipo de trabajo de la Oficina de Gestión de Recursos Tecnológicos

- Preparar y liderar espacios de diálogo con los demás miembros del equipo de trabajo de la IUCMC en aras de visibilizar la gestión que se adelanta desde la OGRT y el impacto favorable que los sistemas y soluciones de TI tienen sobre la gestión de la IUCMC.
- Revisar y actualizar el procedimiento de gestión del cambio con el fin de favorecer la gestión de la OGRT y garantizar la buena prestación del servicio con lo cual se fortalece la confianza por parte de usuarios internos y externos.

2. Equipo de trabajo de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

- Atendiendo la necesidad de priorizar proyectos de alto impacto en TI para la mayor cantidad de personas que hacen parte del equipo de trabajo de la IUCMC, se identificó el bajo uso que se le da a las funcionalidades disponibles en la suite de Google asociada a los correos electrónicos institucionales, las cuales, de ser usadas con mayor frecuencia, favorecerán el desarrollo de competencias digitales.

En este sentido, se establece que, como parte de la estrategia de uso y apropiación de TI de la IUCMC, se debe desarrollar una actividad que permita que se reconozcan las herramientas disponibles y se promueva el uso de las mismas.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	13 De 16

10. Definición de indicadores para la medición del impacto del uso y apropiación de TI en la institución

Con el fin de facilitar el seguimiento y monitoreo a las acciones establecidas en el marco de la estrategia de uso y apropiación, a continuación, se definen los indicadores que serán utilizados:

Indicador:	Nivel de cumplimiento de las actividades de Formación y Desarrollo
Objetivo:	Establecer el estado de avance y cumplimiento de las actividades de formación establecidas en la estrategia de uso y apropiación de TI
Variable y Formulación:	Porcentaje de cumplimiento mediante la verificación de las acciones de formación realizadas en comparación con las propuestas
Fórmula:	N° acciones de formación ejecutadas / (N° . Acciones de formación planificadas) * 100
Frecuencia:	Anual

Indicador:	Nivel de cumplimiento de las actividades de uso y apropiación
Objetivo:	Establecer el estado de cumplimiento de las actividades establecidas en la estrategia de uso y apropiación de TI
Variable y Formulación:	porcentaje de cumplimiento mediante la verificación de las acciones realizadas en comparación con las proyectadas
Fórmula:	N° acciones de uso y apropiación ejecutadas / N° . Acciones de uso y apropiación planificadas * 100
Frecuencia:	Anual

11. Sostenibilidad del cambio

Todos los proyectos de TI, deben ser aprobados por la dirección a fin de garantizar que sean incluidos en planes a mediano y largo plazo por medio del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Institucional – PETI.

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	14 De 16

12. Acciones de mejora

Actualmente, la Oficina de Gestión de Recursos Tecnológicos, utiliza una plataforma de encuestas institucional. En esta plataforma se registran las respuestas de los usuarios encuestados a fin de tener un registro de la opinión que tienen nuestros usuarios internos y medir el nivel de adopción de la tecnología en la institución.

La intención de la OGRT es evaluar los siguientes ítems:

<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de usuario: 	<p>El indicador principal es usualmente conocido con las siglas CSAT (Satisfacción) y hace referencia a la calificación que le dan los usuarios a un servicio o interacción específica en términos de satisfacción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad: 	<p>Una cultura enfocada en los usuarios busca que los usuarios tengan menos esfuerzo y en el proceso esto contribuya generando mayor valor a ellos, para ello se pretende evaluar desde la perspectiva de los usuarios de los servicios “la confiabilidad de los procesos” (hacerse sin errores).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del talento humano: 	<p>Siguiendo con el punto de tener una cultura enfocada en los usuarios, los profesionales son el eje de las buenas relaciones, además que deben seguir varios valores importantes en el servicio, como la empatía o la escucha a los ciudadanos y/o usuarios, entre otros.</p> <p>Por esa razón se incluirá el indicador que mide directamente al talento humano de la Institución, en las habilidades y aptitudes de las personas que representan la IUCMC, incluyendo su nivel técnico.</p> <p>La pregunta será enfocada hacia la calidad del profesionalismo y compromiso de las personas que trabajan en la Instituciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Claridad: 	<p>Las alternativas y los motivadores para prestar el buen servicio se suelen encontrar principalmente en las brechas de</p>

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	15 De 16

	<p>comunicación entre los usuarios y los prestadores del servicio.</p> <p>Para que exista sinergia entre ambos es imprescindible la claridad para que las personas entiendan y contribuyan a la co-creación de los servicios es fundamental brindarles información o instrucciones que le permitan entender el contexto para que se entiendan los pasos a seguir.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la información: 	<p>En el sector gobierno se habla de generación de confianza y credibilidad.</p> <p>La IUCMC necesita apoyo de sus usuarios especialmente en los momentos en donde toma decisiones importantes u otros. Por lo que es importante que las personas quien sensibilizarse sobre temas de interés a través de los medios y canales que tiene la Institución.</p> <p>El eje de cualquier institución pública del estado es aumentar la participación de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés por esta razón la intención de preguntar por la intención de encontrar información o conocer más de la IUCMC y su contexto. De alguna manera esto indicará la participación de los usuarios.</p>

El objetivo a mediano plazo es tomar las estadísticas que arroja el sistema de encuestas y realizar un plan de mejoramiento refiriendo los aspectos en los que los usuarios de los servicios de TI de la Institución identificaron oportunidad de mejora. La OGRT y Comunicaciones realizará un seguimiento anual a los resultados arrojados por dicha encuesta con el fin de realizar la evaluación de los mismos.

13. Plan de comunicaciones

Las actividades relacionadas con el Uso y Apropiación de los proyectos de TI de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca serán publicadas en el sitio web, con el fin de que los servidores y usuarios en general puedan acceder a toda información relacionada con los cambios y nuevos proyectos de TI. Así mismo, este documento será socializado en las sesiones de planeación estratégica de la entidad para su divulgación. La estrategia de Uso y Apropiación

POLÍTICA DE USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			
Proceso: Comunicaciones y TIC			
Subproceso: Gestión de Recursos Tecnológicos			
Código	Versión	Emisión	Página
100.05.06.D.49	01	22-12-2021	16 De 16

debe ser comunicada y como soporte de la actividad se pueden proporcionar los siguientes entregables:

- Correos institucionales enviados a funcionarios de la entidad comunicando la existencia y publicación de la Estrategia de Uso y apropiación de la entidad.
- Listado de asistencia y fotografías de jornadas de capacitación y/o presentación de la Estrategia de Uso y apropiación de la entidad.
- Concursos
- Enlace de publicación de la Estrategia de Uso y apropiación de la entidad.
- infografía, entre otras estrategias de comunicación de la Estrategia de Uso y apropiación de la entidad.

14. Control de Cambios

FECHA DE CAMBIO	CAMBIO REALIZADO