



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Uso y Apropiación Tecnológica

Código: PA-GA-5.3.PR-10

Versión: 5

Fecha de Actualización: 04-07-2024

Página 1 de 4

<b>1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:</b>	Proceso de Apoyo / Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Jefe – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>3. OBJETIVO:</b>	Capacitar al personal docente y administrativo de la Universidad del Cauca, para fomentar el uso y apropiación de las herramientas tecnológicas ofrecidas por la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con el registro de la solicitud de la capacitación y termina con la actualización del estado de la solicitud en el sistema SATIS.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	NTC ISO 9001:2015

**6. CONTENIDO:**

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>Fase del Planear</b>			
1	Planea estrategias que fomenten la apropiación y el uso de las herramientas TIC para un periodo anual.	Coordinador Mesa de Servicios	PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para actividades Universitarias diligenciada
2	Planifica la preparación de los contenidos de los cursos y horarios para la prestación del servicio.	Coordinador Mesa de Servicios	PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para actividades Universitarias diligenciada
<b>Fase del Hacer</b>			
3	Publica el formulario de registro para los cursos de capacitación ofrecidos por la División TIC. <b>NOTA 1:</b> La divulgación se lleva a cabo a través de redes sociales, correos masivos e infografías.	Coordinador Mesa de Servicios / Gestor de Contenidos DivTIC	Formulario de registro de capacitaciones publicado
4	Analiza la demanda de los cursos de capacitación ofrecidos y establece los horarios adecuados para la prestación del servicio, asegurando que se ajusten a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.	Coordinador Mesa de Servicios	Base de Datos generado por el formulario de inscripción



SC-CER 450832



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Uso y Apropiación Tecnológica

Código: PA-GA-5.3.PR-10

Versión: 5

Fecha de Actualización: 04-07-2024

Página 2 de 4

5	Prepara el material para la formación conforme a los cursos de capacitación ofrecidos.	Monitores Equipo PROTEO / Coordinador Mesa de Servicios	Registro en Archivo Drive
6	Agenda la formación, comunicando al solicitante el lugar, la fecha y la hora de ejecución. <b>NOTA 2:</b> Los detalles de la capacitación deben ser comunicados al solicitante mediante correo electrónico.	Monitores Equipo PROTEO / Coordinador Mesa de Servicios	Correo Electrónico
7	Ejecuta la capacitación de acuerdo con la agenda acordada con el solicitante y registra la asistencia utilizando el formato PE-GE-2.2-FOR-24 Registro de Asistencia a Eventos Institucionales. <b>NOTA 3:</b> Al finalizar el servicio de capacitación, se enviará un certificado de participación a través de correo electrónico a las personas que culminaron exitosamente su proceso de formación.	Monitores Equipo PROTEO / Coordinador Mesa de Servicios	PE-GE-2.2- FOR-24 Registro de Asistencia a Eventos Institucionales diligenciado / Certificación enviada por Correo Electrónico
8	Actualiza el estado de las solicitudes de capacitación atendidas en el sistema SATIS.	Monitores Equipo PROTEO / Coordinador Mesa de Servicios	Estado de la solicitud de capacitación atendida en el Sistema SATIS
<b>Fase del Verificar</b>			
9	Verifica en el sistema SATIS el estado de las solicitudes de capacitaciones orientadas, con el fin de generar reporte semestral del número de personas capacitadas por la División TIC.	Coordinador Mesa de Servicios	Reporte Semestral de Capacitaciones
<b>Fase del Ajustar</b>			
10	Ajusta las actividades del procedimiento, si es necesario, de acuerdo con los resultados de la verificación.	Coordinador Mesa de Servicios	Formato PE-GS-2.2.1- FOR-1 diligenciado

**7. FORMATOS:**

N.A.



SC-CER 450832



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Uso y Apropiación Tecnológica

Código: PA-GA-5.3.PR-10

Versión: 5

Fecha de Actualización: 04-07-2024

Página 3 de 4

**8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:**

**DivTIC:** División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Coordinador SATIS:** Este término se utiliza para referirse a: el profesional encargado del Área de SATIS.

**Agente SATIS:** Este término se utiliza para referirse a: el técnico de soporte del Área de SATIS.

**Sistema SATIS:** sistema información de atención solicitudes.

**9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
03-11-2011	0	MA-GR-5.3-PR-	Elaboración del procedimiento
04-09-2015	1	PA-GA-5.3-PR-0	Mejora de las Actividades al procedimiento
30-11-2016	2	PA-GA-5.3-PR-0	Ajuste a las actividades del procedimiento para reflejar, con la mayor precisión posible, la realidad de cómo se ejecutan las labores asociadas a la apropiación tecnológica
14-06-2015	3	PA-GA-5.3-PR-0	Revisión, ajuste de actividades y eliminación de los anexos, por indicación del centro de calidad, los diagramas de flujo ya no son necesarios. Marco normativo NTC ISO 9001:2015
12-02-2024	4	PA-GA-5.3-PR-4	Revisión, ajuste y aplicación del Ciclo PHVA Marco normativo NTC ISO 9001:2015
04-07-2024	5	PA-GA-5.3-PR-4	Actualización del procedimiento, ajuste de las actividades, responsables, puntos de control y modificación del nombre del procedimiento.

**10. ANEXOS:**

**Anexo A.** Modelado del procedimiento en BPMN



SC-CER 450832



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Uso y Apropiación Tecnológica

Código: PA-GA-5.3.PR-10

Versión: 5

Fecha de Actualización: 04-07-2024

Página 4 de 4

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: JORGE ESTEBAN MENESES DELGADO.	Nombre: JUAN PABLO PINO LÓPEZ
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Jefe División TIC
Fecha: 07-2024	Fecha: 07-2024
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Alexander Buendía Astudillo	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director Centro de Calidad	Rector: Deibar René Hurtado Herrera
Fecha: 22-07-2024	Fecha: 22-07-2024

DOCUMENTO NO CONTROLADO



SC-CER 450832