
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 30/08/2019	Página 1 de 18

<b>OBJETIVO</b>	Gestionar el uso y apropiación de las plataformas tecnológicas permitiendo el desarrollo de las habilidades necesarias en los usuarios de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia para su utilización en cumplimiento de las labores del cargo u obligaciones contractuales, articulando y fomentando el desarrollo integral de las TIC.
<b>ALCANCE</b>	
Inicia con la identificación de los actores involucrados, incluyendo la definición y ejecución del Plan de Uso y Apropiación, medición del mismo, hasta la documentación, cierre del caso y generación de encuesta de servicio.	


<b>NORMATIVIDAD</b>
Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	
<b>EXTERNOS</b>	<b>INTERNOS</b>
G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación - Arquitectura TI	Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora F-GT-543

<b>DEFINICIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Actores:</b> Son las personas que interpretan una acción o acciones dentro de una actividad.</li> <li>• <b>Apropiación:</b> Es 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.</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 18
			<b>30/08/2019</b>	


- **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de una persona.
- **Concurso:** Es una reunión planificada y organizada de actores de capacidad potencial mínima necesaria para el logro de determinados objetivos dentro de un servicio, tarea, función o acción.
- **Divulgación:** Acción de exponer y difundir un contenido que puede ser de interés público, bien sea sobre un tema general o específico
- **Estrategia de posicionamiento:** es un proceso mediante el cual se desarrolla una estrategia que tiene como objetivo llevar la marca o producto desde su imagen actual a la imagen que se desea
- **Entrenamiento:** Es cualquier preparación o adiestramiento con el propósito de mejorar el rendimiento físico o intelectual.
- **Formación:** Son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral.
- **Herramienta tecnológica:** Están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento dentro y fuera de las organizaciones
- **Interesados:** Un grupo de personas que están relacionados con la herramienta o servicio tecnológico.
- **Promoción:** Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo limitado mediante una oferta atractiva.
- **Sensibilización:** Se asocia a los estímulos que nosotros podemos recibir a través de nuestros cinco sentidos (tacto, olfato, visión, audición y gusto) y que de algún modo activan a nuestro cerebro. La sensibilización es la que consigue hacer llegar un mensaje a una audiencia en particular, e influye en el comportamiento de dicha audiencia respecto al tema que se esté tratando.
- **Servicio tecnológico:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos.
- **Sistema de tickets:** Es el sistema que utiliza la Dirección de TIC y sistemas de información para registrar y dar seguimiento a las solicitudes de los usuarios.
- **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **Uso:** Es la incorporación natural de estos proyectos (Sistemas de Información o Herramientas tecnológicas), soluciones o servicios, en la gestión o vida diaria.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 3 de 18

- **Uso y Apropiación:** Consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios en sus respectivas organizaciones.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El procedimiento de Uso y Apropiación indica la ruta a seguir para lograr que funcionarios y contratistas de la entidad entiendan e identifiquen las oportunidades que el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones les brinda en el ámbito laboral.
- La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realiza ejercicios de capacitación, divulgación y sensibilización a los usuarios en las herramientas y servicios tecnológicos que coloca a su disposición.
- El presente procedimiento aplica únicamente para capacitaciones, formaciones o entrenamientos a grupos mayores de dos personas.
- Toda solicitud de entrenamiento en los Sistemas de Información de la entidad debe ser solicitada mediante cualquiera de los medios existentes a mesa de servicio: correo electrónico soporte.tecnico@scj.gov.co, línea telefónica 3779595 extensión 1100 y aplicativo Teams. Lo anterior con el fin de que el caso quede registrado en la herramienta para su seguimiento y control.
- La solicitud, bien sea para un funcionario o para un grupo de funcionarios, debe contener la siguiente información: Nombre del solicitante, Cargo, Dependencia, Teléfono y/o extensión, Correo electrónico, Nombre del Sistema de Información o herramienta a socializar o promocionar, Número de asistentes, Prioridad.
- Para la divulgación de los sistemas de información se realizan campañas de expectativa y sensibilización previa salida a producción por medio de la Intranet, la página web de la entidad o correo electrónico, dependiendo de las características del sistema.
- En las actividades preparatorias a la implementación de un proyecto se realizan jornadas de capacitación con los usuarios que van a utilizar el sistema de información.
- Las socializaciones solicitadas oficialmente por el área de Gestión Humana deben ser registradas en acta y en listado de asistencia y estas serán entregadas a dicha área y se dejarán copias que harán parte de la carpeta del proyecto del Sistema de Información o


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropriación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 18
			<b>30/08/2019</b>	

- herramienta tecnológica.
- Las socializaciones que no son solicitadas por Gestión Humana deben ser registradas en acta de reunión y en el listado de asistencia respectivo, adicionalmente conformarán parte de la carpeta del proyecto del Sistema de Información o herramienta tecnológica.
  - Las formaciones, capacitaciones o entrenamientos, se podrán realizar vía web dependiendo las características de la solicitud: video llamada, teams, etc.
  - Las solicitudes de formación grupales mayores a 5 personas se realizarán en las instalaciones de la sede en que sean solicitada.
  - Se realizará una formación anualmente por oferta de los diferentes sistemas de información que se encuentren en producción en el nivel central
  - Las campañas de divulgación para herramientas o servicios nuevos son obligatorias, mientras que para herramientas o servicios en uso se hará por solicitud de los usuarios.

**PARÁMETROS DE MEDICIÓN**

Ver Matriz de Indicadores

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Solicitud de uso y apropiación de tecnologías	<b>Analizar Solicitud de Uso y Apropriación</b>	Analizar solicitud realizada a través de mesa de servicio identificando los usuarios involucrados según el tipo de solicitud realizada: capacitación, entrenamiento,	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Solicitud Analizada  Citación de reunión con usuario solicitante

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 5 de 18

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			sensibilización, divulgación y/o promoción. Generar reunión con Usuario solicitante con el fin de definir el plan de uso y apropiación				
2	Solicitud Analizada  Citación de reunión con usuario solicitante	Realizar reunión aclaratoria y definitiva del plan de uso y apropiación con Usuario solicitante	Establecer reunión con usuario solicitante en donde se aclarará el alcance y necesidades de la solicitud de uso y apropiación, lo anterior con el fin de realizar el documento Plan de Uso y Apropiación, que contendrá: - Matriz de Grupos Interesados: Matriz que contiene información de funcionarios interesados en el proyecto o iniciativa, junto con la descripción, objetivo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Plan de Uso y Apropiación con registro de grupos interesados  Acta de Reunión con Usuario solicitante



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Código:

PD-GT- 13

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Uso y Apropriación

Fecha de Vigencia:


30/08/2019

Página 6 de 18

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			<p>y rol a desempeñar dentro del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incentivos definidos en el plan: Definir cuáles son los incentivos que se van a ofrecer y las actividades relacionadas con estos, grupo de interés participantes y fecha de programación.</li><li>- Catálogo de entrenamiento: Listar las actividades relacionadas con los entrenamientos del plan describiendo la temática, el objetivo, el impacto esperado, el grupo de interés relacionado y el</li></ul>				


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 7 de 18

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			<p>cronograma asociado.</p> <p>Inicialmente realizar registro de usuarios en Plan de Uso y Apropiación: Responsables, ejecutores y usuarios beneficiados.</p>				
3.	<p>Plan de Uso y Apropiación con registro de grupos interesados</p> <p>Acta de Reunión con Usuario solicitante</p>	<b>Determinar Alcance de Uso y Apropiación</b>	<p>Analizar solicitud determinando el alcance: temática, objetivo, duración, estrategia, grupos de interés. Registrar alcance en Plan de Uso y Apropiación</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Registro del alcance en el Plan de Uso y Apropiación
4.	<p>Registro del alcance en el Plan de Uso y Apropiación</p> <p>Registro del alcance en el</p>	<b>Definir Incentivos de uso y apropiación</b>	<p>Analizar solicitud definiendo el esquema de incentivos según el grupo de interés y programa de uso y apropiación (capacitación o entrenamiento o concurso).</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Registro del esquema de incentivos en plan de uso y apropiación


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 8 de 18
			<b>30/08/2019</b>	

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
	plan de uso y apropiación  Acta de Reunión con Usuario solicitante		Registrar esquema de incentivos en Plan de Uso y Apropiación.				
5.	Registro del esquema de incentivos en plan de uso y apropiación	<b>Definir cronograma de actividades</b>	Analizar solicitud determinando el alcance identificando el tipo de servicio y definir las actividades a realizar y los tiempos para realizarlas. Registrar cronograma en Plan de Uso y Apropiación	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO	Reunión con el responsable para verificación de Plan de uso y apropiación completado y aprobado	Registro del Cronograma en plan de uso y apropiación  Citación de Reunión
	Plan de Uso y Apropiación  Acta de Reunión con Usuario solicitante	<b>Punto de decisión respecto a los eventos definidos dentro del plan:</b> - <b>Formación</b> - <b>Concurso</b> - <b>Divulgación</b>	- Formación: Continúa en actividad 6. - Concurso: Continúa en actividad 8. - Divulgación: Continúa en actividad 10.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Formación  Concurso  Divulgación




 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 30/08/2019	Página 9 de 18


Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
6.	<p>Formación</p> <p>Registro del cronograma de actividades en el plan de uso y apropiación</p> <p>Acta de Reunión con Usuario solicitante</p>	<b>Planear Formación</b>	<p>Formación: Se define el plan de entrenamiento con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción.</li> <li>• Grupo de interés a impactar.</li> <li>• Habilidades de TI a desarrollar con el entrenamiento.</li> <li>• Objetivo del plan de entrenamiento</li> <li>• Contenido</li> <li>• Canales</li> <li>• Responsable</li> <li>• Material de apoyo empleado</li> <li>• Cronograma</li> <li>• Convocatoria</li> <li>• Sala</li> <li>• Equipos técnicos</li> <li>• Fecha y hora</li> </ul>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Registro del Plan de entrenamiento en el plan de uso y apropiación

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
			<b>Versión:</b>	1
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 10 de 18 30/08/2019


Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			Registrar Plan de entrenamiento en Plan de Uso y Apropiación.				
7.	Registro del Plan de entrenamiento en el plan de uso y apropiación	<b>Ejecución de la formación</b>	Se integra a las personas de otras áreas que requieran para la ejecución de las actividades. Se realiza la capacitación o entrenamiento cumpliendo con lo establecido en el plan de entrenamiento que se encuentra inmerso en el plan de Uso y Apropiación, al cierre de esta actividad se debe diligenciar la evidencia de que se desarrolló y que los asistentes programados asistieron. Continúa en actividad 11.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Listas de asistencia</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Materiales de entrenamiento</li> <li>Evaluaciones de conocimiento - opcional</li> <li>Acta de reunión - opcional</li> </ul>
8.	Solicitud de Concurso	<b>Planear Concurso</b>	Concurso: Se elabora el plan de concurso definiendo el tipo de concurso, el medio de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de	Profesional PMO		Registro del plan de concurso en el Plan de Uso y Apropiación

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 30/08/2019	Página 11 de 18


N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
	Registro del cronograma de actividades en el plan de uso y apropiación  Acta de Reunión con Usuario solicitante		aplicación, las políticas de participación, el responsable del monitoreo y premiación, y los incentivos o premios a entregar, fecha y hora de inicio y duración, esta información se registra en el aparte referente a los concursos en el plan de uso y apropiación.	la Información			
9.	Registro del plan de concurso en el Plan de Uso y Apropiación	<b>Realizar Concurso</b>	Integrar las personas que requiere para la ejecución del plan de concurso, incluyendo a Talento Humano. Al cierre de esta actividad se debe diligenciar la evidencia de que se desarrolló y se entregaron los premios o incentivos. Continúa en actividad 11.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Acta de reunión

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 12 de 18
			<b>30/08/2019</b>	


N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
10.	<p>Divulgación</p> <p>Registro del cronograma de actividades en el plan de uso y apropiación</p> <p>Acta de Reunión con Usuario solicitante</p>	<b>Planear Campañas de divulgación</b>	<p>Campañas de Difusión: Se identifica si la campaña es para una herramienta o servicio tecnológico nuevo o en uso, si es NUEVO, se realizarán campañas de Expectativa, Lanzamiento y Posicionamiento, si está EN USO, se realizarán campañas de posicionamiento o promoción.</p> <p>Las campañas tienen interesados focales y generales, pero dichas campañas siempre se realizarán para toda la entidad.</p> <p>Las campañas serán diseñadas en conjunto con el área solicitante, la oficina de comunicaciones y TIC</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Registro del Plan de campaña de divulgación en el Plan de Uso y Apropiación

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	Uso y Apropiación	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 13 de 18


N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			<p>Para el inicio de las campañas se debe entregar como primera fuente de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción.</li> <li>• Grupo de interés a impactar.</li> <li>• Objetivo de la campaña</li> <li>• Contenido tentativo</li> <li>• Canales de difusión</li> <li>• Responsable</li> <li>• Material de apoyo empleado</li> <li>• Cronograma</li> <li>• Fecha de inicio de campaña</li> <li>• Duración</li> </ul> <p>Continúa en actividad 11.</p>				

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 14 de 18
			<b>30/08/2019</b>	

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
11.	Registro del Plan de campaña de divulgación en el Plan de Uso y Apropiación	Ejecutar campaña de divulgación	Se diseña y ejecuta la campaña cumpliendo con lo establecido en el plan de campaña que se encuentra inmerso en el plan de Uso y Apropiación, al cierre de esta actividad se debe diligenciar la evidencia de que se desarrolló y que se cumplieron las actividades programadas	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de los materiales de la campaña</li> <li>Actas de reunión</li> </ul>
12.	Listado de Asistencia Encuestas de Satisfacción Copias de los materiales de la campaña Actas de reunión	Evaluar el nivel de apropiación	Se aplican los indicadores definidos para determinar el porcentaje de adopción en el uso y apropiación de las herramientas y servicios tecnológicos en la entidad semestralmente y se registran los resultados en el formato designado, esta actividad se desarrolla con el acompañamiento del líder	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 15 de 18

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
	Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora F-GT-543		funcional de la solución tecnológica. Los resultados se registran en el Formato Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora				
13.	Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora F-GT-543	<b>Identificación de Acciones de Mejora</b>	Se definen y establecen las acciones de mejora teniendo en cuenta el análisis de resultados de la aplicación de indicadores de Uso y Apropiación; las cuales se deben socializar con los responsables de las áreas solicitantes del servicio. Está actividad se desarrolla con el acompañamiento del líder funcional de la solución tecnológica. Registrar en Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Actas de reunión  Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 16 de 18
			<b>30/08/2019</b>	

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
14.	Plan de uso y Apropiación  Evaluación Nivel de Adopción y Acciones de Mejora	<b>Documentar en la Base de Datos de Conocimiento</b>	Se recopilan las acciones aprendidas de la ejecución del plan de uso y apropiación, además del resultado de la evaluación de las mismas y las acciones de mejora que se definieron tomar para el sostenimiento del plan.  De esta manera, las lecciones aprendidas estarán disponibles para consulta en futuras ocasiones.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Equipo PMO		Base de Datos de conocimiento actualizada
15.	Base de Datos de conocimiento actualizada	<b>Documentar en aplicativo y completar caso</b>	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 13
	<b>Documento:</b>	<b>Uso y Apropiación</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
				Página 17 de 18

Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
16.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional PMO		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio  Fin del Procedimiento

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/08/2019	Documento Original



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Código:

PD-GT- 13

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Uso y Apropiación

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 18 de 18

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Mabel Astrid Palacios Posada Marcela Senestrari Castro		Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Contratista Líder PMO Contratista Líder Operativo MIPG		Director de Tecnologías de Información
FIRMA				