



**ACCIONES DESARROLLADAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PARA  
MEJORAR Y OFRECER INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE ACUERDO CON  
EXPECTATIVAS E INTERESES MANIFESTADOS**

**GRUPO GOBIERNO EN LINEA**

**Tunja, diciembre de 2014**

## ACCIONES DESARROLLADAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

De la caracterización de usuarios realizada previamente a docentes, estudiantes, y administrativos sobre las principales necesidades respecto a los servicios y sistemas de información que presta la UPTC, se identificaron diversos aspectos y requerimientos manifestados por los diferentes usuarios, y se desarrollaron actividades para mejorar o facilitar dichos servicios, como:

### 1. CERTIFICACIONES EN LÍNEA

**Necesidades:** Poder obtener certificaciones para estudiantes y funcionarios a través de Internet

Se priorizaron las solicitudes y se revisaron las diversas propuestas de las empresas, con el propósito de generar las certificaciones en línea. Se hizo el respectivo análisis de las diferentes posibilidades incluyendo la diversidad de los sistemas de información con los que cuenta la universidad.

Se indagaron e identificaron dos tipos para la firma de documentos electrónicos para archivos PDF, dado que su implementación supera los SESENTA MILLONES DE PESOS, y luego de conocer parte de los nuevos elementos de la iniciativa de Gobierno en Línea nivel nacional, se sugiere incluir las actividades, proyectos y recursos en el Plan de Acción del Comité de GEL, esta actividad pretende buscar recursos para el 2015 y de acuerdo con el proyecto de nuevo Decreto de Gobierno en Línea, se genere un proyecto a cuatro años, donde se apropien los recursos correspondientes.

### 2. PAGOS ELECTRÓNICOS

**Necesidades:** Poder realizar pagos electrónicos de diversos conceptos.

Se realizó el contrato: SIDEL - Banco Corpbanca y UPTC, para facilitar el pago con tarjeta débito y crédito a través de Internet, de diversos conceptos. Se están finalizando las pruebas técnicas para que el servicio esté disponible en el primer semestre de 2015.

## ACCIONES DESARROLLADAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### 3. ACCESO UNIFICADO A SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**Necesidades:** Hacer más fácil el acceso al aula virtual. Evitar tener que recordar varias contraseñas.

El Grupo de Organización y Sistemas, habilitó una solución para vincular los diferentes sistemas de información con una cuenta única por usuario. La autenticación se unificó en el año 2013 para Registro Académico con el correo electrónico institucional. A partir del primer semestre del año 2014, se unificó el ingreso para otros sistemas, entre ellos las aulas virtuales de programas presenciales y a distancia.

### 4. INFORMACIÓN

#### a. Difusión estrategias Gobierno en Línea.

**Necesidad:** mayor difusión de la estrategia de Gobierno en Línea, Incentivar el uso del correo electrónico.

Los temas divulgados durante la vigencia 2014 fueron:

- Política de cero papel
- Seguridad informática, ISO 27001 e ISO 20000
- Buen uso de la energía eléctrica
- Uso eficiente del agua

El plan de comunicaciones, puede consultarse en el sitio web [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/2014/plan\\_com.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/2014/plan_com.pdf)

#### b. Promoción bases de datos digitales.

**Necesidades:** Acceso a Bases de datos biblioteca, como ingresar a artículos científicos.

En el año 2013, el Grupo de Biblioteca con el Grupo de Organización y Sistemas, modificaron la forma de acceso a las diferentes bases de datos suscritas por la Universidad, de tal manera que puedan consultarse con el ingreso del usuario y contraseña del correo electrónico institucional, tal como puede apreciarse en el micrositio de [Biblioteca](#). Para facilitar su uso, el Grupo de Bibliotecas durante la actividad académica realizó sesiones de capacitación en bases de datos, a grupos entre 10 y 30 personas, tal como se presenta en los informes vigencia 2014, disponible en: <http://www.uptc.edu.co/servicios/biblioteca/informes/index.html>

## ACCIONES DESARROLLADAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### c. Información de contacto de funcionarios de la UPTC

**Necesidades:** Encontrar fácilmente la información de las diferentes dependencias y/o jefes de oficina.

La publicación de la información de todos los funcionarios de la UPTC, se encuentra en revisión por parte la oficina de Gestión Talento Humano y la oficina Jurídica debido a que dentro de los requisitos exigidos por la ley de transparencia Ley 1712 de 2014 exige datos que pueden ir en contra de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.

El directorio telefónico de la UPTC, hasta el mes de septiembre de 2014 contemplaba únicamente información de la dependencia con la extensión telefónica. Para realizar una búsqueda era necesario revisar toda la página con alrededor 550 registros hasta encontrar un contacto. A partir de octubre, se unificaron las páginas de Directivos y Oficinas, con el directorio telefónico; así se actualizó el micrositio del [directorio](#) en donde se encuentra disponible la información de directivos, cargo, ubicación, correo y directorio telefónico de la Universidad

**Directivos y Directorio Telefónico - UPTC**  
 Computador 6-7 40 56 26  
 FAX: 7436206  
 Comunicación interna  
 extensiones: 2300 - 2304

Ver: 25 resultados    Buscar:  X

| Dependencia  | Área / Cargo     | Nombre             | Correo | Ubicación                     | Extensión | Teléfono Alternativo |
|--|------------------|--------------------|--------|-------------------------------|-----------|----------------------|
| <b>Facultad de Ciencias Básicas</b>                      |                  |                    |        |                               |           |                      |
| Grupo de Biblioteca                                      | Biblioteca       |                    |        |                               | 2250      |                      |
| <b>Facultad de Ciencias de la Salud</b>                  |                  |                    |        |                               |           |                      |
| Biblioteca   | Biblioteca       | Alberto Valderrama |        | Biblioteca Central            | 2504      |                      |
| <b>Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas</b> |                  |                    |        |                               |           |                      |
| Centros de Extensión                                     | Biblioteca CENES |                    |        |                               | 2507      |                      |
| <b>Facultad de Derecho y Ciencias Sociales</b>           |                  |                    |        |                               |           |                      |
| Biblioteca   | Director(a)      | Néstor Mario Guío  |        | Edificio de Derecho 1er. piso | 2519      |                      |
| <b>Facultad Seccional Chiriquí</b>                       |                  |                    |        |                               |           |                      |
| Biblioteca   | Biblioteca       |                    |        |                               | 2706      |                      |

Fuente Directivos y Directorio Telefónico UPTC

## ACCIONES DESARROLLADAS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

d. Actualización sitio de Admisiones y Control de Registro Académico

**Necesidades:** Mejorar la información sobre la inscripción de materias y matriculas para aspirantes de ingreso a la Universidad

La oficina de Admisiones y Control de Registro Académico con la colaboración de la oficina de Educación Virtual estructuraron en abril de 2014, la información sobre inscripciones de pregrado, pregrado a distancia y programas de posgrado mejorando aspectos de usabilidad y diseño web. Los interesados al ingresar al sitio de [admisiones](#) encuentran paso a paso la información necesaria para hacer parte de la UPTC como estudiantes.



Información actualizada: 22 de abril 2014

Fuente: Micrositio Admisiones / Inscripción Pregrado Presencial