

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR TICS

Tecnología e Información

Fecha de elaboración: Cali, Enero 2025

	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	
Código	Versión	Fecha de aprobación

INTRODUCCION

Para la vigencia 2026, INTENALCO enfoca su gestión tecnológica en la satisfacción de las necesidades de su comunidad académica y ciudadanía. Esta caracterización permite identificar quiénes son nuestros usuarios, qué herramientas digitales requieren y cómo interactúan con la infraestructura de la Institución (SIGA, Q10, SIESA, entre otros), garantizando un servicio eficiente, inclusivo y transparente.

Objetivo General

Identificar y analizar las particularidades, necesidades y expectativas de los grupos de valor de INTENALCO, con el fin de orientar la estrategia tecnológica institucional hacia la entrega de servicios digitales eficientes, inclusivos y con alto valor público para la vigencia 2026.

Objetivos Específicos

- Clasificar los usuarios: Diferenciar los perfiles de quienes usan SIGA, Q10, SIESA, ADVISER y TURNERO para ofrecer soporte técnico personalizado.
- Mejorar la experiencia de servicio: Utilizar los datos de la mesa de servicio GLPI para identificar los problemas más comunes y reducir los tiempos de respuesta.
- Orientar la capacitación: Detectar qué grupos necesitan más ayuda en el uso de nuevas herramientas (como los Simuladores) para enfocar los talleres de apropiación digital.innovación, tales como los Simuladores Académicos y el Software de Graduandos.

CONTEXTO DE LOS GRUPOS DE VALOR EN INTENALCO (TIC 2026)

El área de TIC de INTENALCO desarrolla su gestión en un entorno donde la comunidad académica demanda servicios ágiles y seguros. El contexto actual se define en tres ejes:

	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	
Código	Versión	Fecha de aprobación

- Entorno de Interacción Digital La relación con los usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) se da principalmente a través de las plataformas SIGA, Q10 y SIESA. El contexto exige que estos canales sean el punto de contacto oficial, reduciendo la presencialidad y optimizando los tiempos de respuesta mediante la mesa de servicio GLPI.
- Expectativa de Disponibilidad y Acceso Los grupos de valor esperan que los servicios digitales estén disponibles 24/7. El contexto institucional se centra en garantizar que la infraestructura técnica soporte la carga de usuarios en periodos críticos (matrículas y cierres de semestre), facilitando el acceso desde cualquier dispositivo y lugar.
- Madurez y Apropiación Tecnológica Se identifica un grupo de usuarios con niveles diversos de habilidades digitales. Por tanto, el contexto de TIC para 2026 no solo es proveer herramientas (como los Simuladores o el Software de Graduandos), sino acompañar al usuario en su uso básico para asegurar que la tecnología sea aprovechada correctamente sin generar barreras de acceso.

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Se definen como grupos de valor a los actores que reciben los beneficios directos de los servicios TIC de la entidad:

- Comunidad Estudiantil: Estudiantes de programas Técnicos Profesionales (SIGA) y Técnicos Laborales (Q10).
- Cuerpo Docente: Docentes de planta y catedráticos.
- Egresados: Profesionales graduados que requieren servicios de certificación.
- Cuerpo Administrativo: Funcionarios que operan la gestión institucional.
- Aspirantes y Ciudadanía: Personas interesadas en la oferta académica.

CARACTERIZACIÓN POR ATRIBUTOS

Atributos	Descripción para INTENALCO
Ubicación Geográfica	Principalmente Cali (Valle del Cauca), con énfasis en la zona de influencia de la sede norte, pero con acceso nacional vía web.

	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	
Código	Versión	Fecha de aprobación

Atributos	Descripción para INTENALCO
Canales de Acceso	Conexión a través de la red Wi-Fi institucional, portales web académicos y dispositivos móviles.
Nivel de Formación	Desde bachilleres (aspirantes) hasta profesionales con posgrado (docentes y directivos).
Perfil Digital	Mixto: Estudiantes nativos digitales y personal administrativo/docente en proceso de apropiación digital avanzada.

MATRIZ DE NECESIDADES Y SERVICIOS TIC

Grupo de Valor	Necesidades Identificadas	Sistema / Herramienta Asociada
Estudiantes	Disponibilidad de notas, registro de matrícula ágil y conectividad Wi-Fi estable.	SIGA, Q10, Red Inalámbrica.
Docentes	Cargue de calificaciones, acceso a simuladores y bibliotecas digitales.	SIGA, Q10, Simuladores, Repositorios.
Administrativos	Seguridad en el manejo de datos, gestión financiera y soporte técnico rápido.	SIESA, GLPI, MSPI, Backups en nube.
Aspirantes	Información de costos, programas y atención presencial organizada.	Portal Web, Sistema de Turnos (TURNERO).
Egresados	Trámites rápidos de grados y certificados digitales.	Software de Graduandos.

	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	
Código	Versión	Fecha de aprobación

ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN 2026

Para cerrar las brechas identificadas, INTENALCO implementará:

- Fortalecimiento del soporte: Uso obligatorio de GLPI para trazabilidad de solicitudes.
- Innovación: Despliegue de Simuladores para mejorar el aprendizaje práctico de los estudiantes.
- Seguridad: Migración a IPv6 para garantizar navegación segura y mayor disponibilidad de direcciones para dispositivos de estudiantes.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se realizará de forma trimestral mediante:

- Encuestas de satisfacción: Aplicadas a través de los portales de SIGA y Q10.
- Informes de Gestión TIC: Basados en el volumen de tickets resueltos en GLPI.
- Resultados FURAG: Medición anual del índice de satisfacción con los servicios de Gobierno Digital.