

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigente Ministerio	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(118)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	María Alejandra Arrieta Sánchez		
FACULTAD	Ingenierías		
PLAN DE ESTUDIOS	Maestría en Gobierno de TI		
DIRECTOR	Torcoroma Velásquez Pérez		
TÍTULO DE LA TESIS	Modelo de gobierno de TI para la inserción laboral en personas con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña norte de Santander.		
TITULO EN INGLES	It governance model for the labor insertion in people with disabilities in the higher education sector of the city of Ocaña North of Santander.		
RESUMEN			
<p>El presente trabajo expone la problemática que viven las personas con discapacidad, quienes por sus condiciones son discriminados e ignorados por la sociedad. Esta investigación, pretende brindarle a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, herramientas que refuercen los procesos de contratación de personal con algún tipo de discapacidad y permitir una mejor gobernanza de la institución. El documento incluye tres capítulos en los que se contextualiza sobre la situación.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The present paper exposes the problems experienced by persons with disabilities, who are discriminated against and ignored by society. This research aims to provide the Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña with tools that strengthen the recruitment processes of personnel with some type of disability and allow for better governance of the institution. The document includes three chapters that contextualize the situation</p>			
PALABRAS CLAVES	Discapacidad, inserción laboral, gobierno de TI, educación superior.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Disability, job placement, IT governance, higher education.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 119	PLANOS:0	ILUSTRACIONES:16	CD-ROM:1



**MODELO DE GOBIERNO DE TI PARA LA INSERCIÓN LABORAL EN PERSONAS
CON CONDICIONES DE DISCAPACIDAD EN EL SECTOR DE EDUCACIÓN
SUPERIOR DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

Autora

MARÍA ALEJANDRA ARRIETA SÁNCHEZ

COD: 750050

Proyecto presentado como requisito para optar el título de Maestría en Gobierno de TI

Directora

TORCOROMA VELASQUEZ PÉREZ

Msc. Ciencias Computacionales, PhD. En Educación

Co-Director

PhD. HUGO FERNANDO CASTRO SILVA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE INGENIERÍAS

MAESTRÍA EN GOBIERNO DE TI

Ocaña, Colombia

Julio, 2021

Índice

Capítulo 1. Modelo de gobierno de ti para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.....	1
1.1 planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivos General.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.	5
1.4 Justificación	5
1.5 Delimitaciones	8
1.5.1 Geográfica	8
1.5.2 Temporal.	9
1.5.3 Conceptual.....	9
1.5.4 Operativa	9
Capítulo 2. Marco Referencial	11
2.1 Marco Histórico	11
2.1.1 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel mundial.....	11
2.1.2 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel nacional.	12
2.1.3 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel regional.....	13
2.2 Marco Conceptual.....	14
2.3 Marco Contextual	16
2.4 Marco Teórico	17
2.4.1 Teoría De La Gobernanza	17
2.4.2 Teoría De La Seguridad De La Información.....	18
2.4.3 Teoría De La Inteligencia Múltiple	19
2.4.4 Teoría Reticular. Marín-Casanova (2016),	20
2.5 Marco Legal.....	21
2.5.1 Marco Legal Nacional- Disposiciones Constitucionales.	21
2.5.2 Norma técnica colombiana ntc-iso 9999.....	23
Capítulo 3. Diseño Metodológico	25
3.1 Tipo De Investigación	25

3.1.1 Investigación cuantitativa.....	25
3.2 Seguimiento metodológico del proyecto	26
3.3 población	27
3.4 Muestra	27
3.5 Técnicas de recolección de la información.....	28
Capítulo 4. Modelo de gobierno de ti para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.....	29
4.1. Contextualización de Estándares y normas aplicables a la contratación de personal con discapacidad.....	29
4.1.1. Contextualización de modelo, estrategia, política o norma de TI que se ajusta con los objetivos estratégicos de la UFPSO.	30
4.1.2. Definición de categorías aplicables.....	32
4.1.3 Revisión documental a partir de las categorías sobre los estándares, modelos, normas, políticas y leyes aplicables a la institución universitaria.....	38
4.2 Diagnóstico de la situación actual del personal contratado con problemas de discapacidad en la UFPSO.	39
4.2.1 Diseño de instrumentos de recolección de información adecuados.	39
4.2.2 Aplicación de los instrumentos de recolección de información.....	40
4.2.3 Análisis de resultados.....	41
4.3. Modelo de gobierno de ti para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña norte de Santander.	53
4.3.1. Integración de los elementos que componen el modelo de gobierno de TI para la inserción laboral con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	53
4.3.2. Guía de implementación del modelo para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.....	73
Conclusiones	91
Recomendaciones	92
Referencias.....	94
Apéndice	100

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de Objetivos	26
Tabla 2. Adopción Norma ISO / IEC 38500 y COBIT 2019.....	31
Tabla 3. Matriz RACI del proceso APO07 de COBIT 2019	35
Tabla 4. Mapeo alineación de los objetivos de la institución con los objetivos del negocio de COBIT.....	38
Tabla 5. Equivalencia los niveles de Madurez.....	40
Tabla 6. Matriz de Roles y Responsabilidades: APO07 Gestionar los Recursos Humanos	61
Tabla 7. Dominio de gobierno	66
Tabla 8. Marco Normativo de la Discapacidad en Colombia.....	69
Tabla 9. Ciclo PHVA-Proceso Gestión Humana Ufpso	76
Tabla 10. Procesos de Apoyo.....	79
Tabla 11. Tipos de Discapacidad	85
Tabla 12. Objetivo de Gestión: APO07-Gestionar los recursos humanos	87

Lista de figuras

Figura 1. Áreas de Gobierno y Gestión, adaptación autora del proyecto	30
Figura 2. APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada	42
Figura 3. APO07.02 Identificar personal clave de TI.....	43
Figura 4. APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal	44
Figura 5. APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados.	45
Figura 6. APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio.....	46
Figura 7. APO07.06 Gestionar el personal contratado.	47
Figura 8. Análisis Estadístico Plan de acción institucional.	48
Figura 9. Análisis entrevista a la secretaria general.....	49
Figura 10. Análisis Estadístico del Proceso APO07—Gestionar los recursos humanos	50
Figura 11. Análisis Estadístico Plan de acción institucional:	51
Figura 12. Nivel de madurez de cada proceso analizado.....	52
Figura 13. Ciclo Phva del proceso de gestión humana	55
Figura 14 . Panorama de la Inclusión laboral en Colombia.....	71
Figura 15. ejes estratégicos UFPSO.....	75
Figura 16. Mapa de procesos UFPSO.....	78

Agradecimientos

A mi querida Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

A mi directora la doctora Torcoroma Velásquez Pérez, por su dedicación, orientación y compromiso en el desarrollo de mi trabajo de grado.

A mi esposo por su apoyo incondicional en todo este camino.

A mis papás por su acompañamiento y apoyo en todas las etapas de mi vida.

Dedicatoria

A Dios, por iluminarme en cada momento que lo necesité.
A mis hijas por ser el motor que me impulsa cada día a seguir adelante.

Introducción

El presente trabajo pretende exponer la problemática que viven las personas con algún tipo de discapacidad, en las que por sus condiciones son excluidos, discriminados e ignorados por la sociedad. En los últimos años se ha observado que la discapacidad es un asunto que afecta a todo un país, ya que este grupo poblacional necesita tanto el apoyo social como del Estado, sin las leyes que cobijan a las personas con discapacidad no podrían optar por un empleo digno y justo que les permita tener una mejor condición de vida.

Esta investigación, pretende brindarle a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, métodos y herramientas que refuercen la de calidad que refuercen los procesos de contratación de personal con algún tipo de discapacidad y que permitan una mejor gobernanza de la institución educativa.

El presente trabajo está dividido en una serie de capítulos distribuidos así: en el primer capítulo se hablará de las condiciones de las personas con discapacidad y la problemática que este grupo poblacional enfrenta hoy en día, en el segundo capítulo hablaremos de las diferentes teorías, conceptos y leyes que cobijan este tema, en el tercer capítulos se hablará del diseño metodológico utilizado en dicho proyecto, en los capítulos siguientes se mostrará el desarrollo del proyectos y todas inquietudes que se resolvieron durante el proceso.

Capítulo 1. Modelo de gobierno de ti para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.1 planteamiento del problema

La discapacidad es la restricción o falta debido a alguna deficiencia, que puede tener una persona para realizar alguna actividad en la forma que un ser humano pueda hacerla normal. Las limitaciones comprenden a las funciones que una persona al realizar una actividad le resulte en una deficiencia, Hernández Ríos (2015). En los últimos años se ha venido observando que la discapacidad en cualquier índole se vuelve un asunto de cultura y progreso para un país, porque afecta de manera progresiva a una nación, ya que genera pobreza por el desempleo y en algunas ocasiones puede conllevar a la mendicidad. “Casi todas las personas sufren de algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento”. ONU (2013). Según el estudio de Seoane (2011), la discapacidad se ha mostrado de muchas formas a través de la historia y se ha observado que en ocasiones es tal vez la actitud de las personas frente al problema lo que marca la diferencia en la sociedad, ya que su desempeño algunas veces sobre sale incluso en sociedades de alto niveles intelectuales.

Nussnaum (2007) afirma: “que las personas con discapacidades de origen sensorial (sordos o ciegos) o limitaciones físicas, poseen las facultades mentales y morales necesarias para asumir

su ciudadanía plena, permitiéndoles desenvolverse con normalidad en un ambiente laboral común” (p.164). Según menciona Quinn & Degener (2002), las discapacidades y los derechos humanos llevan a evidenciar “las fallas del sistema de protección de la ONU en diferentes países y cómo las personas con discapacidades siguen siendo un colectivo vulnerado socialmente”. (p.167-209). Asimismo, las afirmaciones de los autores Burkhauser, Daly, & Ziebarth (2016), hay naciones que han evolucionado de manera diferente, países con más desarrollo tecnológico como Alemania, Suecia, Nueva Zelanda y Estados Unidos, han estado implementando nuevas políticas que permitan mejorar la calidad y condición de vida para las personas con algún tipo de discapacidad. Estos países brindan protección en niveles asociados con las expectativas de empleo, según el tipo de discapacidad se le brinda protección total o parcial proporcionando seguridad emocional y brindándole beneficios en el entorno familiar. Otras investigaciones han sido de gran aporte a este tema, como es el caso de la Universidad Politécnica de Quito-Ecuador, donde se realizó un estudio el cual presenta una serie de teorías que demuestran que los avances tecnológicos dan mejores oportunidades a las personas con discapacidad, mejorando la calidad de vida y brindando oportunidades en los diferentes ámbitos, Mejía Fajardo (2016).

Según, la Organización internacional del trabajo OTI (1955), publicó su Recomendación N° 99 sobre «Rehabilitación y Empleo de los Inválidos», que plantea: “la necesidad de poner a disposición de las personas con discapacidad los medios de adaptación y readaptación profesional independientemente de su origen, naturaleza y edad, siempre que puedan ser preparadas para ejercer el empleo adecuado y tengan perspectivas razonables de obtener y conservar su empleo”. Estas sugerencias se orientan a la integración laboral y social de las personas con algún tipo de discapacidad, ya que le proporcionan seguridad a la hora de estar bajo

cualquier tipo de contrato. La población con discapacidad, en la actualidad está plenamente amparada por la ley, y si sus condiciones físicas o mentales le permiten conseguir un trabajo, las empresas deben proporcionarles la adaptación del puesto de trabajo, horarios de trabajo con mayor flexibilidad que el resto de trabajadores y tareas laborales fáciles de modificar, Priyanka & Purvi (2017). Todas estas teorías y análisis para generación de normativas o leyes que protejan a la sociedad discapacitada, se ven embebidas dentro de parámetros nacionales e internacionales como es el caso de la norma la ISO 38 500, la cual es una norma que está orientada hacia la gobernanza de las nuevas tecnologías y del marco COBIT 2019 Enabling Processes que contiene una guía exhaustiva sobre los catalizadores, con los cuales se especifica cómo integrar el gobierno de TI y la gestión de TI con la empresa, ISACA (2020).

Al analizar la situación de las personas con discapacidad en Colombia, se observa con preocupación que a pesar de que existen diversas normativas y actividades que se realizan con este tipo de población, se encuentran aún barreras que les impiden vincularse e interactuar con igualdad de condiciones que las demás personas, tanto en su vida familiar y social, restando oportunidades para tener una vida plena en derechos, Dequia Rodriguez & Pazos Verdugo (2015). El Censo del DANE de 2005 arrojó un dato de 2.624.898 personas equivalentes al 6,3% que refirieron tener alguna discapacidad, pero se han identificado y caracterizado un total de 1.404.108 personas; con cuyos datos el DANE ha presentado diversos análisis de la situación de discapacidad en Colombia. Las cifras arrojadas por el DANE sobre discapacidad, han registrado un porcentaje del 58% equivalente a 809.853 personas de la tercera edad mayores de 50 años, y un porcentaje del 12% equivalente a 171.175 personas en edades entre 20, 30 y 40 años, donde el

51% de la población encuestada son hombres, DANE: Proyección Registro para la localización y Caracterización de personas con discapacidad- RLCPD (2018).

Según el DANE “las personas discapacitadas que se encuentran ejerciendo algún trabajo representan el 26% de los trabajadores en Colombia, los cuales expusieron que su actividad económica es la de prestar servicios varios o trabajar en la parte agrícola; la población encuestada refirió trabajar sin contrato laboral y también recibir menos de \$500.000 pesos mensuales”. DANE: Sala situacional de las Personas con discapaciad (2018). Se puede evidenciar con estos reportes una condición de discriminación hacia las personas con discapacidad, y a la hora de ejercer otros tipos de trabajo no son tenidos en cuenta. De lo anterior, se puede analizar que se encuentran ciertos hechos que hacen que las personas con discapacidad se sientan vulneradas en sus derechos, ya que se encuentran en desventaja en el mercado laboral; por ejemplo, la imposibilidad de acceder a la educación limita las oportunidades laborales. Esto se podría mitigar dando acompañamiento desde la primera infancia a este grupo de personas y dentro de las empresas realizando las adecuaciones necesarias para brindarles mejores oportunidades ya sean con procesos tecnológicos o administrativos.

1.2 Formulación del problema

¿Qué modelo de gobierno de tecnologías de la información se debe seleccionar para que apoye los procesos administrativos, referentes a la contratación de personal discapacitado y a su vez se ajuste con la alineación del plan estratégico de la UFPSO?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos General. Desarrollar un Modelo de Gobierno de TI para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos. Contextualizar las estrategias de TI, modelos de TI, políticas, normas o leyes, que se ajusten mejor a los objetivos estratégicos de la UFPSO respecto a los procesos de contratación de personal con discapacidad.

Diagnosticar la situación actual del personal contratado con problemas de discapacidad en la UFPSO.

Diseñar un modelo de gobierno de tecnologías de la información que esté acorde con los parámetros encaminados a los procesos de contratación de personal discapacitado dentro de la UFPSO.

1.4 Justificación

“Durante los últimos años, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ha estado impulsando su desarrollo institucional implementando diversos planes de desarrollo que cada vez más ambiciosos, en los que se ha venido evidenciado un interés cada vez más creciente por la implementación de las Tecnologías de Información TI, que se han constituido en un pilar fundamental sobre lo que se define su crecimiento y el fortalecimiento en la prestación de sus

servicios académicos”, UFPSO (Cons.,2019). En el tema de desarrollo del talento humano y el uso de tecnologías, “La División de Personal de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es la encargada de garantizar el cumplimiento de la política para el desarrollo de los temas de contratación, en ella se contemplan los mecanismos tendientes a asegurar el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, se incorporan los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción, evaluación del desarrollo laboral y de seguridad y salud en el trabajo”, UFPSO (Cons., 2019).

La Universidad Francisco de paula Santander Ocaña, siempre ha optado por buscar las mejores estrategias que vayan en pro de la sostenibilidad técnico-administrativo y organizativa, capacitando al personal de la mejor manera. Según, De la Fuente-Robles & Hernández-Galán (2014) es necesario dejar de pensar en excluir a la población con discapacidades y empezar a brindarles oportunidades en el mundo digital, en donde a través del teletrabajo este tipo de población puede ir mejorado las condiciones laborarles a través de las herramientas digitales necesarias, para que puedan ejercer las funciones más allá de su discapacidad. Teniendo en cuenta que la UFPSO, en la actualidad no cuenta con un modelo de TI que le permita hacer la correcta administración de los recursos informáticos y a su vez permita que la elección y contratación del talento humano sea la más adecuada para todo tipo de personal, se hace necesario llevar a cabo la adaptación de un modelo de gobierno en TI que armonice los demás sistemas. Un modelo de gobierno de TI adecuado para la UFPSO le permitirá establecer estrategias de TI alineadas a las necesidades de contratación de personal discapacitado, como platea Zunzunegui (2011) “es necesario brindar nuevas oportunidades a personas con discapacidad, eliminar las

barreras que conlleva el término discapacidad”. Hablar del ser humano y los avances que este a través de la historia ha ido creando e idealizando, es mostrar a un ser con corporeidad, que tiene capacidad de crear e innovar, donde la forma de raciocinio brinda oportunidades de crecimiento en un mundo donde cada vez más está invadido con lo artefactual, Giralgo Gutiérrez (2017).

El Avance vertiginoso de las Tecnologías de Información en los últimos años en el mundo, ha hecho que las empresas se preocupen por potenciar sus servicios por medio de la articulación de las nuevas estrategias tecnológicas en sus mecanismos estratégicos y misionales, la representación más clara de este avance es la inclusión del carácter sicosocial, las empresas han logrado incorporar dentro de sus instalaciones personas con algún tipo de discapacidad aplicando herramientas de software capaces de mejorar las condiciones laborales de la población en mención. Es bueno mencionar que las empresas para poder abordar estos temas, donde se exponen objetivos misionales, visionales, estratégicos y en este caso particular donde se incorporan aspectos como contratación de personal discapacitado que requiere adecuaciones para poder desempeñar sus labores, es necesario que se cumplan ciertos parámetros que se ven embebidos en el uso de buenas prácticas como es el caso de ISACA (2019), la cual es una guía integral, cuyo objetivo es ayudar a las empresas a alcanzar sus objetivos, identificar las necesidades de inversión tecnológica y ayudarles a administrar las que ya se encuentran incorporadas dentro de las instalaciones. Ahora, es necesario acabar con el estereotipo de la sociedad, como plantean Blázquez Peinado & Biel Portero (2012) las empresas deben brindar oportunidades laborales, incluir dentro de sus propósitos misionales el tema de la inclusión social y ofrecer acompañamiento, que permitan romper las barreras físicas, sociales, culturales y jurídicas.

Es importante resaltar, que las empresas deben conocer que tener dentro de sus instalaciones personal con algún tipo de discapacidad trae no solo beneficios para el personal, sino también para la economía de las empresas. La inclusión laboral de esta población aporta crecimiento para la economía del país en la medida en que “una persona con discapacidad que trabaja sale del sistema de subsidios y optimiza los recursos del Estado”. OIT (2019); el trabajador con discapacidad mejora su calidad de vida y la de su familia y además la legislación colombiana brinda beneficios económicos a las empresas que vinculan formalmente personas con cualquier tipo de discapacidad calificada por encima del 25%, según lo afirma el Minitrabajo (2018). Por esta razón se pretende proponer un modelo de gobierno de tecnologías de la información el cual permita alinear los objetivos de las áreas de tecnologías de la información con los objetivos estratégicos de la UFPSO. Este modelo de gobierno de TI permitirá la reducción costos e incrementará la eficiencia de los procesos, tanto tecnológicos como administrativos en este caso particular procesos de contratación de personal discapacitado, ya que no se cuenta con esquemas establecidos que cumplan con estos parámetros.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica. La presente propuesta de un Modelo de Gobierno de Tecnologías de la Información para la generación de competencias laborales en el sector educativo de la ciudad de Ocaña N. de S., se desarrollará en la Universidad Francisco de Paula Santander de la ciudad de Ocaña y abordará los procesos de contratación, procesos estratégicos, misionales y de apoyo de los mismos.

1.5.2 Temporal. La presente propuesta se desarrollará en un tiempo mínimo de cuatro (6) meses, a partir de la fecha de su aprobación.

1.5.3 Conceptual. El marco conceptual del proyecto aborda los siguientes desarrollos conceptuales:

Discapacidad, Accesibilidad, Emprendimiento, Seguro de discapacidad, Leyes sobre Discapacidad, Sistemas de Información SI, Tecnologías de Información TI, Gobierno de TI, Modelos de TI, Modelo de Organización y Plan Estratégico de TI.

1.5.4 Operativa. Para dar cumplimiento al presente proyecto, se llevarán a cabo lo siguiente:

En primera instancia, se hará una identificación de los procesos de negocio: tipos de contratación del personal, estructuras, organigrama y políticas; además se hará una investigación sobre los recursos tecnológicos que dan soporte a las actividades administrativas de la UFPSO.

En segundo lugar y a partir del diagnóstico, se creará un modelo organizacional de la UFPSO y se verificará cual modelo de gobierno de TI se ajusta mejor a los objetivos de estratégicos de la Universidad, elaborando un análisis comparativo entre el marco COBIT 2019 Enabling Processes y la Norma ISO 38500.

Finalmente, se elaborará un modelo de gobierno de TI que permita dirigir los procesos administrativos de contratación de personal discapacitado y a su vez con dicho modelo se pueda también controlar las inversiones que se realicen en materia de TI, y con esto poder dar cumplimiento a las metas misionales y visionales de la UFPSO.

Capítulo 2. Marco Referencial

En este capítulo se propone un esquema sobre algunos referentes teóricos, conceptuales y legales, que tienen relación directa con el tema objeto de estudio.

2.1 Marco Histórico

En la mayoría de los países se ha dado inicio desde hace unos años a la reorientación por parte de directivos acerca de los accesos en el ámbito laboral que tienen las personas con discapacidad ya sea física, psíquica o sensorial. Dichos procesos en las empresas, han mejorado el ingreso a la comunidad con algún tipo de discapacidad y los avances tecnológicos han mejorado notoriamente las condiciones laborales a este tipo de población.

2.1.1 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel mundial. “El impacto tecnológico en las personas con discapacidad”, Koon & De la Vega (2016), relaciona un porcentaje elevado en Latinoamérica-Argentina de personas con alguna discapacidad, esto lleva por tanto a la toma de decisiones por parte de los directos de ofrecer mejores condiciones y oportunidades a este grupo de personas, ya sea mejorando la infraestructura tecnológica en las empresas o capacitando al personal existente. Las nuevas tecnologías deben ser adaptativas en todas las medidas dentro de las empresas o instituciones, ya que estas mejoras sirven para reducir la forma de contratación de personal con algún tipo de discapacidad y de esta manera, mejorar el derecho de la calidad de vida de esta población. Asimismo, en Latinoamérica la economía mejoraría ya que la inclusión de un número importante de personas con discapacidad dentro de las empresas, podrían ser la clave para el alza económico.

Asimismo, en el artículo *On the inclusion of learners with visual impairment in computing education programs in Brazil: practices of educators and perceptions of visually impaired learners*, los autores Luque, Brandão, Kira, y F. Brandão (2018), afirman que las personas con discapacidad visual y auditiva enfrentan diversos desafíos cuando asisten ya sea a programas educativos o a nuevos empleos en muchos campos y niveles, donde se encuentran en situaciones controversiales que les afectan su integridad tanto física como mental.

2.1.2 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel nacional.

Durante los últimos años en Colombia se han presentado avances significativos en torno al contexto de la discapacidad en este grupo de personas, en los últimos años ha comenzado a tener más reconocimiento y de este modo ha ganado espacio dentro de las empresas sean públicas o en el sector privado. A través de todos estos avances de inclusión social, se puede reconocer aportes significativos a nivel de operatividad, generación de nuevo conocimiento, participación financiera por parte de los estados y la gestión que las empresas hacen a través de los gobiernos locales y nacionales en pro de ésta causa. **POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL-CONPES SOCIAL (2013).**

Según lo descrito por Gómez-Aristizábal, Avella-Tolosa, y Morales (2015), en el informe presentado en el Observatorio de Discapacidad de Colombia, ha aumentado el desempleo de personas con discapacidad. Las nuevas generaciones se han visto embebidas en avances tecnológicos que han estado al servicio de las comunidades, es por esto que un gran número de personas con discapacidad están haciendo uso de las herramientas que se encuentran disponibles

para mejorar las condiciones ya sean sociales o laborales, permitiéndoles minorar barreras discapacitantes. El trabajo que se ha hecho dentro del Observatorio de Discapacidad manifiesta que, un país debe integrar las partes para mejorar no solo la economía, sino las condiciones del personal que se encuentra contratado, más aún si es personal discapacitado. El observatorio ofrece estrategias técnicas que permiten no solo evaluar y hacer un seguimiento táctico del cumplimiento obligatorio que el Estado debe tener con las personas con discapacidad, sino también brindar el apoyo que se necesite para hacer valer los derechos de estas personas, los cuales permiten eliminar las barreras que existen para ellos.

Por otra parte, Hernández Ríos (2015) menciona que en Colombia se incorpora a la legislación interna la Ley 762 de 2002, la cual gestiona la eliminación de todas las formas de posibles discriminaciones, permitiéndoles a este grupo poblacional mejorar sus condiciones de vida, ya que así pueden optar por mejores oportunidades laborales.

2.1.3 Antecedentes sobre inclusión en personas con discapacidad a nivel regional.

Galán Villamizar & Portillo Sánchez (2011), afirman que las personas con limitaciones físicas de cualquier tipo, necesitan un apoyo que rompa las barreras de una sociedad que pretende quitarles un espacio de plena integración, donde cada vez se muestra más competitiva, individualista y poca integradora. Las personas con discapacidad pueden ofrecer competencias eficaces y productivas, pero requieren acompañamiento en los procesos laborales.

Según, Quintero Manosalva (2012) el esquema de vida de las personas con discapacidad de cualquier índole, afecta tanto la parte educativa como su vida laboral. Es deber de los Estados,

brindarles mejores oportunidades desde la primera infancia, ya que es acá donde se crea conciencia de igualdad. Mejorando las condiciones sicosociales, se pueden abrir oportunidades en diversos ámbitos.

2.2 Marco Conceptual

Baca Urbina (2016), aborda el tema de la informática como una ciencia donde se estudian los parámetros y procesos de la información, mediante la ayuda de dispositivos. Por tanto, para que las empresas o instituciones funcionen de manera adecuada, es significativo que la información que se maneje sea segura en el envío, almacenamiento y análisis de datos que al ser procesados se convierten en información (Velásquez Pérez, Castro Márquez, & Castro Silva , Integración de seguridad y gestión de servicios en el gobierno de las tecnologías de la información, 2018).

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Melendez Valdés (2016). Este concepto de discapacidad, hace referencia a las circunstancias que se viven en la actualidad con este tipo de población, los cuales se ven limitados para optar a empleos que, aunque estén calificados no logran acceder a ellos por su limitación.

Las nuevas tecnologías representan un mundo de posibilidades especialmente para las personas con discapacidad, ya que pueden compensar deficiencias, implementan las capacidades y permiten que la persona con discapacidad acceda a situaciones y servicios que antes no les eran permitidos. “El concepto del teletrabajo surge y llega como un método para mejorar las condiciones laborales de muchas personas, es una forma diferente de realizar las actividades laborales que utiliza las telecomunicaciones como herramienta fundamental y que se realiza en un lugar distinto de la localización centralizada del trabajo” García-Camino (2015).

El concepto de Gobierno Digital “es la confluencia de los estándares y avances del Gobierno Electrónico y el valor colaborativo y participativo del Gobierno Abierto”, Cruz Romero (2018). El Gobierno Digital no solo es un fenómeno que surge en los Estados, sino que se ha representado por los procesos evolutivos y significativos a través de los años. El concepto de Gobierno, ha cambiado mejorando en el campo tecnológico ya que la brecha digital ha generado que no se llame Gobierno Electrónico sino Gobierno Digital (Velásquez Pérez & Rodríguez Chinchilla, *Government of information technology and organizational culture in application of management and management processes*, 2019).

“En el informe de Fundación Adecco (2017) las Nuevas Tecnologías permiten a las personas con discapacidad buscar empleo eliminando los factores de exclusión, a través del mundo online: portales de empleo, Apps, entre otras” (p.150). La tecnología es una gran ayuda para el acceso al empleo de las personas con discapacidad, ya que esta permitiéndoles desenvolverse en empleos en los que antes estaban siendo excluidos.

2.3 Marco Contextual

El proyecto se realizará en las instalaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la cual “es una institución pública de educación superior conformada por una comunidad de aprendizaje y autoevaluación en mejoramiento continuo, cuyo compromiso es la formación de profesionales idóneos en las áreas del conocimiento, a través de estrategias pedagógicas innovadoras, a través del uso de las tecnologías, contribuyendo al desarrollo nacional e internacional con pertinencia y responsabilidad social” (Universidad Francisco de paula Santander Ocaña, 2020).

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, tienen objetivos Institucionales, que ayudan a llevar de manera armoniosa todos los estamentos de la institución, entre sus objetivos están la investigación y formación académica, desarrollo físico y tecnológico, impacto y proyección social, visibilidad nacional e internacional, bienestar institucional, y la sostenibilidad administrativa y financiera. A continuación, se detallan cada uno de ellos:

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es una institución que además de prestar servicios académicos, también una fuente de empleo para muchas personas en la región de Ocaña, ya sea para sus egresados o para la comunidad en general. Actualmente, la Universidad cuenta con un total de 405 administrativos. Estos datos, permiten abordar el tema de estudio sobre personal con alguna discapacidad de una manera más amplia, debido al número de

empleados que cuenta. El proyecto en mención se desarrollará, en la oficina de la División de personal, oficina de contratación y la oficina jurídica, en las instalaciones de la UFPSO.

2.4 Marco Teórico

La vinculación laboral de personas con discapacidad debería ser un proceso con objetivos definidos, pues su fin principal debe ser el empleo integrado, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, salarios y horarios que el de cualquier otro trabajador. Actualmente se han visto grandes avances a nivel legislativo en el reconocimiento de los derechos que tienen las personas con discapacidad, además de los avances tecnológicos que ayudan y apoyan a las empresas a fortalecer los procesos de contratación en este tipo de población.

2.4.1 Teoría De La Gobernanza. La teoría de la gobernanza se ha establecido como un medio en el cual los agentes de una sociedad toman decisiones sobre los objetivos fundamentales y circunstanciales y las formas de cooperación que se llevan a cabo para ejecutar acciones a través de la alta dirección. Esto conlleva, que la importancia del gobierno en sí solo no es, sino la función de gobernar, administrar y ejecutar que trasciende en función de lo que hacen para y desde otros escenarios ya sean sociales, familiares o económicos. Quintero Castellanos (2017, p. 79)

Como exponen en su artículo Díaz-Barrios, Pereira-Burgos y Suárez-Amaya (2018), la gobernanza como modelo de gestión de organizaciones, ha evolucionado a lo largo del tiempo, pasando de una conceptualización simple a una compleja, consolidando su esencia, como

gobierno compartido entre la tríada de actores gobierno, empresa, y sociedad civil. En este sentido, diferentes disciplinas, como la filosofía, la política, la economía o la educación, la han estudiado desde su óptica y entorno relevante, aplicándola a sus espacios de influencia. En el ámbito gerencial, la gobernanza requiere indagar sus modelos representativos a lo largo del tiempo, a través del pensamiento administrativo distintivo de la postmodernidad, aportando elementos para la comprensión de las organizaciones, como la descentralización, eficacia, eficiencia, participación, visión estratégica y sustentable de la sociedad.

2.4.2 Teoría De La Seguridad De La Información. El concepto que se aborda sobre la norma ISO-27000, propone que es una política en la que se encuentra embebida un como un acuerdo general, con una dirección e intención definida. Una política de seguridad de la información expresa un compromiso sensato de la forma como una empresa o institución de debe administrar e implementar un sistema de gestión de la seguridad de la información.

El concepto de política de seguridad que presenta la Norma ISO-2700, consideran que la protección de la seguridad de la información, a través de políticas, debe tener una perspectiva tecnológica, debido a que muchos estudios realizados en este tema demuestran que es necesario que haya dentro de las organizaciones un enfoque interdisciplinario, donde el talento humano juega un papel fundamental. Altamirano-Yupanqui y Bayona-Oré (2017).

De este modo, los directores o gerentes de las empresas deben adoptar por darle una orientación dirigida hacia la mejora del personal los procesos y tecnología para generar nuevas

opciones que en comunidad puedan ser respaldadas por un análisis en conjunto con la supervisión de la alta dirección. La tecnología, sola no garantiza un entorno seguro donde se pueda salvaguardar la información, es necesario entrelazar aspectos humanos a la seguridad de la información. De este modo, las amenazas que surgen al entorno de la información pueden prevenirse, evitarse, detectarse o eliminarse.

La información es el activo más importante dentro de las empresas, pero a su vez se vuelve lo más vulnerable. Las brechas de datos, las ciber amenazas y los fraudes son cada vez más frecuentes. Estas amenazas en combinación de errores humanos, exponen debilidades que abren puertas a los grandes hackers. Según, Cano (2009, P.a. 20-23) expone que “la inseguridad es y continuará siendo la constante en un mundo interconectado, la mente de los atacantes y apasionados por la inseguridad informática continuará produciéndose y avanzando constantemente”. Hablar de hacker, es ir más allá de lo establecido, de lo visible en los manuales, de lo “no documentado”, de la realidad que está inmersa en las soluciones de informática que aún no se descubre.

2.4.3 Teoría De La Inteligencia Múltiple. La Teoría de la Inteligencia Múltiple, fue desarrollada en 1983 por Howard Gardner, en la que pone de manifiesto que la inteligencia humana tiene diferentes dimensiones y donde se describe la inteligencia como una capacidad mental general o conjunto de capacidades.

En la teoría, se concibe la inteligencia como un conjunto de capacidades que se pueden mejorar con la práctica y la experiencia. No se trata, de aptitudes estáticas sino de la naturaleza dinámica del intelecto humano. Gardner (1998, p.70)

Según Nadal (2015), establece que la concepción de la inteligencia tiene diversas formas en que una persona puede manifestarla y que todos somos inteligentes en una disciplina. De esta manera, cada individuo puede visualizar de manera completa la concepción del ser humano como ser pensante y razonante, dando perspectivas que permiten conocer características epistémicas en lo procesos de enseñanzas y aprendizajes.

2.4.4 Teoría Reticular. Marín-Casanova (2016), afirma que la inteligencia cognitiva como condición de la mente nace de la nueva realidad emergente del creciente hiperconectivismo en los distintos sectores de nuestra sociedad. En este sentido se hace oportuno reflexionar sobre las implicaciones antropológicas, estéticas, éticas, políticas, retóricas y experienciales que conforman este sector de la sociedad gnoseológicas y praxeológicas.

Burgos y Faure (2018), aseguran que las funciones neuronales interfieren en los procesos cognitivos del ser humano, mejorando o empeorando sus capacidades de aprendizaje. Las estructuras neuronales, el metabolismo celular y los aspectos proteicos del sistema nervioso central, son la clave para conocer las discapacidades individuales y como poder llegar a mejorarlas.

Según Piaget (1978), las nociones de equilibración han llevado a significativas diferenciaciones en la forma como se expone el concepto y el modelo explicativo que propone a partir de hallazgos que van surgiendo en las investigaciones realizadas sobre la estabilidad emocional de las personas. Es aquí donde se debe suprimir el modelo probabilístico y dar una orientación en torno a ideas que propongan una autorregulación, enmarcando una continuidad entre lo biológico y lo cognitivo.

2.5 Marco Legal

2.5.1 Marco Legal Nacional- Disposiciones Constitucionales. Las leyes colombianas protegen a las personas con discapacidad, en la Constitución Política de Colombia de 1991, se aborda el tema de Discapacidad en los siguientes artículos:

Artículo 13. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (Const., 1991, art.13).

Artículo 47: El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (Const.,1991, art. 47).

Artículos 48: En el cual se prescribe que la seguridad social es un servicio público, obligatorio y a la vez un derecho irrenunciable de todos los habitantes, además “Se garantiza a

todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud” (Cost, 1991, art. 48).

Artículo 54: Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud. (Const, 1991, art. 54).

Artículo 68: La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado (Const, 1991, art. 68).

LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013 (febrero 27)

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Artículo 1°. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad. (LEY 1618 , art. 1)

Artículo 3°. Principios. La presente ley se rige por los principios de dignidad humana, respeto, autonomía individual, independencia, igualdad, equidad, Justicia, inclusión, progresividad en la financiación, equiparación de oportunidades, protección, no discriminación, solidaridad, pluralismo, accesibilidad, discapacidad, respeto, aceptación de las diferencias y participación de las personas con discapacidad, en concordancia con. (LEY 1618, art.3)

Artículo 4°. Dimensión normativa. La presente ley se complementa con los pactos, convenios y convenciones internacionales sobre derechos humanos relativos a las Personas con Discapacidad, aprobados y ratificados por Colombia. (LEY 1618, art. 4)

2.5.2 Norma técnica colombiana ntc-iso 9999.

AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN. (NTC-ISO 9999, 2007)

- a) Incapacidad: cualquier restricción o falta de habilidad (resultante de una deficiencia) para llevar a cabo una actividad en la forma o dentro de los límites considerados normales para un ser humano.
- b) Impedimento: desventaja de una persona, como resultado de una deficiencia o
- c) Incapacidad, que lo limita o le impide el cumplimiento de una actividad que es normal (dependiendo de la edad, sexo y factores socio-culturales) para esa persona
- d) Persona con limitación: persona con una o más incapacidades o impedimentos o diferentes deficiencias, incapacidades o impedimentos.
- e) Ayuda técnica (para personas con limitación): cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico utilizado por una persona con limitación, fabricado especialmente o

disponible en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar la deficiencia, incapacidad o impedimento.

f) Clasificación: un sistema de conceptos o un conjunto estructurado de conceptos, establecidos conforme a las relaciones mutuas, cada concepto siendo determinado por un código sistemático y por su posición dentro del sistema de conceptos.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

La metodología en un proyecto de investigación es importante debido a que permite tener una adecuada organización de las diferentes etapas a seguir con el fin de alcanzar los objetivos; sin dicha organización, los investigadores no tendrían esa hoja de ruta que permita obtener resultados confiables y conclusiones apropiadas.

3.1 Tipo De Investigación

La investigación es un proceso sistemático de resolución de interrogantes y búsqueda de conocimiento que tiene unas reglas propias, es decir, un método. Según, Campos Ocampo (2017) el método es el camino que sigue toda investigación para producir conocimiento sobre el objeto. En el presente trabajo se utilizará una investigación cuantitativa, donde se analizarán datos estadísticos de diferentes procesos dentro de la Universidad.

3.1.1 Investigación cuantitativa. La investigación cuantitativa es secuencial y probatoria. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, se puede redefinir alguna fase, de acuerdo a la investigación; dicho análisis además se centra en cantidades numéricas, según lo afirma Hernandez sampieri, Collado, & Bautista Lucio (2014). Este trabajo proporcionará una serie de datos que mostrarán las condiciones del personal con algún tipo de discapacidad que se encuentra laborando dentro de la Universidad.

El alcance de la investigación es descriptivo, porque implica la descripción de los componentes del Modelo de Gobierno de TI, que se quiere desarrollar, sin llegar a realizar correlaciones entre variables.

3.2 Seguimiento metodológico del proyecto

Tabla 1. Matriz de Objetivos

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ACTIVIDADES POR OBJETIVO	INDICADOR POR ACTIVIDAD
Obj 1. contextualizar las estrategias de TI, modelos de TI, políticas, normas o leyes, que se ajusten mejor a los objetivos estratégicos de la UFPSO respecto a los procesos de contratación de personal con discapacidad.	Act 1. Selección de Estándares, modelos, normas, políticas y leyes aplicables al proceso de contratación	Ind 1. Cuadro comparativo de Estándares y categorías definidas.
	Act 2. Definición de categorías aplicables	Ind 1. Categorías definidas
	Act 3. Revisión documental a partir de las categorías sobre los estándares, modelos, normas, políticas y leyes aplicables	Ind 2. Documento revisado
Obj 2. Diagnosticar la situación actual del personal contratado con problemas de discapacidad en la UFPSO	Act 1. Diseño de instrumentos de recolección de información adecuados.	Ind 1. Instrumentos diseñados
	Act 2. Aplicación de los instrumentos de recolección de información	Ind 2. Instrumentos aplicados
	Act 3. Análisis de Resultados	Indi 3. Documento de análisis
Obj 3. Diseñar un modelo de gobierno de tecnologías de la información que esté acorde con los parámetros encaminados a los procesos de contratación de personal discapacitado dentro de la UFPSO.	Act 1. Integración de los componentes en un modelo de Gobierno de TI a través de un mapa.	Ind 1. Modelo de TI
	Act 2. Validación del modelo por parte de pares.	Ind 2. Resultados de la Validación.

Fuente: Autora del proyecto

3.3 población

Según Arias Gómez, Villasís Keever, y Miranda Novales (2017), la definición de la población está dada por el conjunto de casos, que se encuentra definido, limitado y asequible, que esto permite la elección de la muestra y que cumple con ciertos criterios determinados.

En este proyecto la población a analizar consiste en los empleados de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, de acuerdo al tipo de contrato al que están vinculados. Lo contratos que se tendrán en cuenta para estudios son: Contrato por prestación de servicios (OPS), Contrato por prestación de servicios profesionales (OPSP) y Contrato a término definido. La UFPSO cuenta con un total de trabajadores de 405. Además, se tomarán grupos focales de Administrativos (oficina de personal), trabajadores con alguna discapacidad, personal de apoyo psicológico.

3.4 Muestra

Para el tamaño de la muestra, se tendrá en cuenta las bases de datos del personal para realizar el análisis estadístico preliminar, y los grupos focales estarán conformados de 2 a 5 personas.

3.5 Técnicas de recolección de la información

Para la realización del proyecto, que se realizará en las instalaciones de la Universidad, se pretende utilizar la entrevista al personal indicado, como técnica de recolección de información e instrumentos como cuestionarios, tales como Listas de Chequeos que serán aplicados a los trabajadores de las diferentes oficinas.

Capítulo 4. Modelo de gobierno de TI para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

Para el desarrollo del Modelo de Gobierno de TI para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, usando como base de estudio a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se parte del primer objetivo donde se van a resolver las actividades propias de los componentes que forman el objetivo, de ahí se continua con el segundo objetivo y sus actividades correspondientes y por último se concluye el capítulo con el tercer objetivo el cual permite tener claridad del propósito del proyecto. Cabe destacar, que dentro del programa de la maestría se han proyectado modelos como el Modelo de Gobierno de TI en el mundo globalizado, como lo menciona Velásquez Pérez, Castro Silva, & Camargo Barbosa (2020) y se han estructurado elementos de datos personales además, se han considerado diferentes estándares y buenas practicas como hace referencia, Velásquez Pérez, Castro Silva, & Castro Márquez (2020).

4.1. Contextualización de Estándares y normas aplicables a la contratación de personal con discapacidad.

En la siguiente sección se tratarán temas relacionados con la selección de estándares y modelos que se representarán mediante cuadros compartidos y mapeos definidos, además se delimitarán las categorías que sean aplicables en relación al Modelo Cobit 2019.

4.1.1. Contextualización de modelo, estrategia, política o norma de TI que se ajusta con los objetivos estratégicos de la UFPSO. Para el desarrollo de esta etapa se realizaron las siguientes actividades: Se realizó una serie de lecturas, donde se llega a dos modelos que pueden dar cumplimiento al objetivo específico del proyecto. Se estableció la comprensión de la norma NTC-ISO/IEC 38500 y de la guía de buenas prácticas COBIT 2019, con el propósito de conocer la estructura de ambos modelos e identificar los principios principales que se puedan adaptar a los objetivos estratégico de la UFPSO.

Relación entre la Norma ISO / IEC 38500 y el Marco de Referencia COBIT 2019

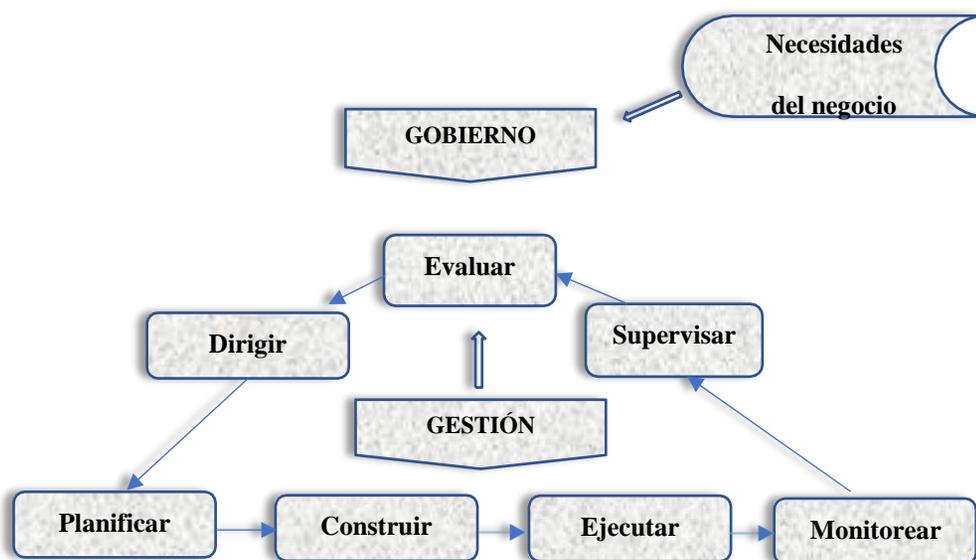


Figura 1. Áreas de Gobierno y Gestión, adaptación autora del proyecto

Fuente. Marco de Referencia COBIT 2019.

Con la gráfica anterior, se puede observar la relación entre la norma y el marco de trabajo, donde se establecen los principios y las tareas fundamentales que se deben seguir para establecer un buen gobierno de TI.

Se realiza una validación sobre los 5 principios estudiados, atendiendo a las recomendaciones que la Norma ISO / IEC 38500 proporciona y los catalizadores del Marco de Referencia COBIT 2019, para esto se compararon las estructuras de cada modelo y se identificaron los requisitos como se presenta a continuación:

Tabla 2. Adopción Norma ISO / IEC 38500 y COBIT 2019

PRINCIPIOS	Marco de Referencia COBIT 2019	Norma ISO / IEC 38500
<i>Responsabilidad</i>	Los catalizadores para gobierno de TI, involucran a los stakeholders. Ayudan a mejorar el desempeño de las tecnologías de la información, y brindan ayuda en la supervisión y evaluación del desempeño.	Las tareas establecidas se deben realizar con responsabilidad y ser valoradas por un comité evaluador que supervise el uso de las tecnologías de la información.
<i>Estrategia</i>	Los catalizadores que pertenecen al dominio APO (Alinear, Planificar, Orientar), declaran los procesos para una eficaz gestión de recursos y brindan apoyo a las metas de la organización, asimismo alinean las metas corporativas con las de tecnología de la información.	Brinda la importancia necesaria y oportuna a los proyectos del negocio, los cuales deben ser flexibles y configurables de acuerdo al entorno de la organización.
<i>Adquisición</i>	Los procesos del dominio EDM (Evaluar, Dirigir, Monitorear) orienta al negocio acerca de la adquisición e inversiones. Los procesos de dominio APO orientan acerca de la planificación	Las Adquisiciones tecnológicas deben soportar y trabajar con los procesos existentes y con la infraestructura de la organización. La implementación depende de

	para adquisiciones, riesgos y calidad de proyectos. Los procesos BAI brindan orientación sobre soluciones a procesos de adquisición. Los procesos MEA (Supervisión, Evaluación y Valoración) orientan los procesos para la supervisión y evaluación de las adquisiciones.	los cambios y la forma como esta se adapte al cambio.
Conformidad	Los procesos catalizadores del dominio MEA (Supervisión, Evaluación y Valoración) brindan una guía para emplear los procesos de control que ayuden a amortizar las necesidades de conformidad tanto internos como externos.	La alta dirección debe conocer las leyes y reglamentos regulatorios con el fin que la confidencialidad, privacidad y la seguridad, sean prioridad y así se logre que la conformidad de las partes involucradas sea aceptable.
Factor Humano	Todos los procesos catalizadores de Cobit, exponen cómo es posible organizar el desempeño del talento humano con las metas del negocio. De este modo da orientación a la hora de definir los roles y las responsabilidades.	Los cambios en las organizaciones requieren compromisos de adaptación, tanto de comportamiento como cultural, todo esto va por parte del talento humano de la organización y también de sus usuarios.

Fuente: Autora del proyecto

4.1.2. Definición de categorías aplicables. Se realizó una matriz RACI sobre el catalizador APO07 para la gestión de los recursos humanos. A continuación, se relaciona la descripción del proceso, los objetivos, metas, metas del proceso y métricas y la estructuración de la matriz de roles y responsabilidades.

MATRIZ RACI: APO07 Gestionar los Recursos Humanos

La cual es la asignación sugerida del nivel de responsabilidad para prácticas de proceso a diferentes roles y estructuras. Los distintos niveles de roles están indicados a continuación:

R(responsable): Hace referencia a los roles que se encargan de la actividad principal.

A (responsable de que se haga): Asigna la responsabilidad de consecución de la tarea (donde termina la responsabilidad). Para activar la potenciación de la empresa, la responsabilidad de rendir cuentas se descompone con la mayor granularidad posible.

C(consultado): Corresponde a los roles responsables para obtener información de otras unidades o, también de, interesados externos.

I(informado): Estos son los roles que son informados de los logros y/o entregables de las tareas.

Descripción del proceso:

Proveer una estrategia organizada y estructurada que proporcione y garantice una óptima, ubicación, estructuración, capacidades de decisión, roles y habilidades de los recursos humanos.

Objetivos:

Mejorar las competencias y habilidades del talento humano para cumplir los objetivos de la organización.

Metas de TI:

Alineación de TI y la estrategia del negocio

Porcentaje de las metas y requerimientos estratégicos de la empresa soportado por las metas estratégicas para TI.

Nivel de satisfacción de las partes interesadas con el alcance del portafolio de programas y servicios planeados.

Personal del negocio capacitado y motivado

Porcentaje del personal cuyas habilidades de son suficientes para las competencias requeridas para su función.

Metas del proceso y métricas

La estructura organizacional y las relaciones de TI son flexibles y dan respuesta ágil.

Nivel de satisfacción de los ejecutivos con la toma de decisiones.

Los recursos humanos son gestionados eficaz y efectivamente.

El personal contratado es el indicado para ejecutar el cargo.

Matriz de Roles y Responsabilidades: APO07 Gestionar los Recursos Humanos

Tabla 3. Matriz RACI del proceso APO07 de COBIT 2019

PRÁCTICA CLAVE DE GOBIERNO	Jefe de Recursos Humanos	Encargado de dotaciones y utilidades	Encargado de las operaciones de selección de personal	Encargado de los procedimientos jurídicos	Jefe encargado de los procedimientos Normativos	Jefe encargado de Calidad	Encargado de prestar servicios de TI
APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada	R	A					
APO07.02 Identificar personal clave de TI	R		C	I			
APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.			R	C	A		
APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados.	R		A				
APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio.					A	A	R
APO07.06 Gestionar el personal contratado.	R			C	A	R	

Fuente: Autora del proyecto

A continuación, se describen las actividades referentes a la Matriz RACI del proceso catalizador APO07:

APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuado

Evaluar las necesidades de personal de forma regular, dotar al personal con recursos suficientes para apoyar de manera adecuada y apropiada las metas y objetivos institucionales.

Mantener los procesos de contratación del personal de acuerdo a los lineamientos institucionales, siempre que se enruenen a las políticas y procedimientos que las leyes de contratación de personal estipulen.

APO07.02 Identificar personal clave de TI

Minimizar la dependencia de una sola persona en la realización de alguna función específica, esto debe darse mediante procedimientos documentados, orientación al personal, la planificación y el respaldo del personal.

Tomar acciones pertinentes con respecto a cambios en los puestos de trabajo.

APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal

Definir las habilidades y competencias necesarias del personal contratado, para lograr los objetivos de la empresa, de TI y de los procesos.

Proporcionar las capacitaciones necesarias para apoyar el desarrollo de competencias y habilidades.

Desarrollar y ejecutar programas de capacitaciones periódicas, basadas en el conocimiento institucional, control interno, calidad de los procesos, conducta ética y seguridad en el trabajo.

APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados

Considerar los objetivos institucionales como base para establecer las metas individuales.

Mantener actualizadas las bases de datos de los empleados, para los procesos de evaluación y vinculación laboral.

Proporcionar retroalimentación sobre el desempeño individual.

APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio

Realizar seguimientos periódicos al personal contratado.

Actualizar las políticas de contratación, basados en leyes pertinentes que permitan apoyar el logro de los objetivos institucionales.

APO07.06 Gestionar el personal contratado

Implementar políticas y procedimientos que describan las actividades que se deben realizar al momento de contratar personal para la institución.

Proporcionar al personal contratado una definición clara de sus funciones y responsabilidades, basados en normas y formatos previamente estipulados.

4.1.3 Revisión documental a partir de las categorías sobre los estándares, modelos, normas, políticas y leyes aplicables a la institución universitaria. Para esto se realizó un análisis del plan de acción institucional, donde se tomaron aquellos elementos estratégicos de la Universidad, que permiten dar cumplimiento a la utilización de la metodología del Marco de Referencia COBIT 2019, se realizó un mapeo en el que se alinean los objetivos de la institución con los objetivos del negocio de COBIT. Del anterior análisis se observan los siguientes procesos:

Tabla 4. Mapeo alineación de los objetivos de la institución con los objetivos del negocio de COBIT.

<i>Dominio/Descripción</i>	<i>Proceso catalizador</i>	<i>Descripción entorno a la empresa/UFPSO</i>
APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada.	Planes de desarrollo de competencias y de carrera	Descripciones de puestos y planes de contratación de personal
	Descripciones de puestos y planes de contratación de personal	
APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Evaluaciones de requisitos de contratación	Políticas y procedimientos de RR. HH. de la empresa Metas y objetivos empresariales
		Directrices sobre vacantes
APO07.03 Mantener las habilidades y las competencias del personal.	Matriz de habilidades y competencias	Planes de desarrollo de competencias del personal contratado
	Conocimiento de concienciación y planes de capacitación	Planes de desarrollo de competencias del personal a contratar. Metas y objetivos empresariales.
		Informes relacionados con procesos de contratación
APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento	Objetivos de rendimiento de RR. HH alineados	Objetivos de rendimiento de RR. HH alineados a los objetivos misionales
	Resultados de revisión del rendimiento de RR. HH.	Evaluaciones del rendimiento del personal contratado

laboral de los empleados.	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y TI.	Descripción del recurso humano del negocio y de TI	Análisis de recursos
	APO07.06 Gestionar al personal contratado.	Comunicación de estrategias de gestión de recursos Requisitos de recursos y roles	Revisiones de acuerdos contractuales
			Políticas de contratación de personal

Fuente: Autora del proyecto

4.2 Diagnóstico de la situación actual del personal contratado con problemas de discapacidad en la UFPSO.

4.2.1 Diseño de instrumentos de recolección de información adecuados. Los datos para el desarrollo del diagnóstico se tomaron del manual Cobit 2019, se partió de la matriz de Operacionalización (Anexo 1) de variables de la cual se creó un guión de preguntas (Ver Anexo 2y 3), donde se consideran los dominios, procesos y los objetivos de control, este cuestionario fue aplicado a la oficina de personal y la oficina de secretaria general para verificar el cumplimiento de los procesos de contratación en relación a lo que indica la metodología Cobit.

4.2.2 Aplicación de los instrumentos de recolección de información. Se envió con antelación un guión de preguntas a los jefes de áreas encargados de cada proceso, para obtener la información necesaria para esta investigación. Posteriormente se analizaron las respuestas obtenidas de cada área y se estableció una clasificación de acuerdo a los niveles que presenta el marco de trabajo Cobit 2019.

A continuación, se muestran los resultados de las entrevistas realizadas a la jefe de personal y a la secretaria general de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Se estableció una tabla donde se muestran la equivalencia los niveles de Madurez que corresponden a los porcentajes de maduración de cada proceso:

Tabla 5. *Equivalencia los niveles de Madurez*

Nivel de Madurez	Porcentaje Equivalente al Nivel de Madurez
0	0%
1	20%
2	40%
3	60%
4	80%
5	100%

Fuente: Autora del proyecto

4.2.3 Análisis de resultados. Teniendo en cuenta la entrevista realizada a la jefe de personal (Anexo 2), se observó que, en la oficina de personal, existen procedimientos para la contratación de personal (sin considerar la discapacidad), pero no existen acuerdos, procedimientos o documentos especialmente para personal con algún tipo de discapacidad.

Se realizó un análisis del dominio Alinear, Planificar y Organizar, donde se tuvo en cuenta el proceso y los objetivos de control de dicho proceso.

Análisis Estadística del Proceso APO07—Gestionar los recursos humanos

Del estudio realizado a dicho proceso, se detallan en el siguiente gráfico el nivel obtenido en las preguntas de cada objetivo de control y la apreciación que se obtuvo con base en las evidencias recolectadas y analizadas.

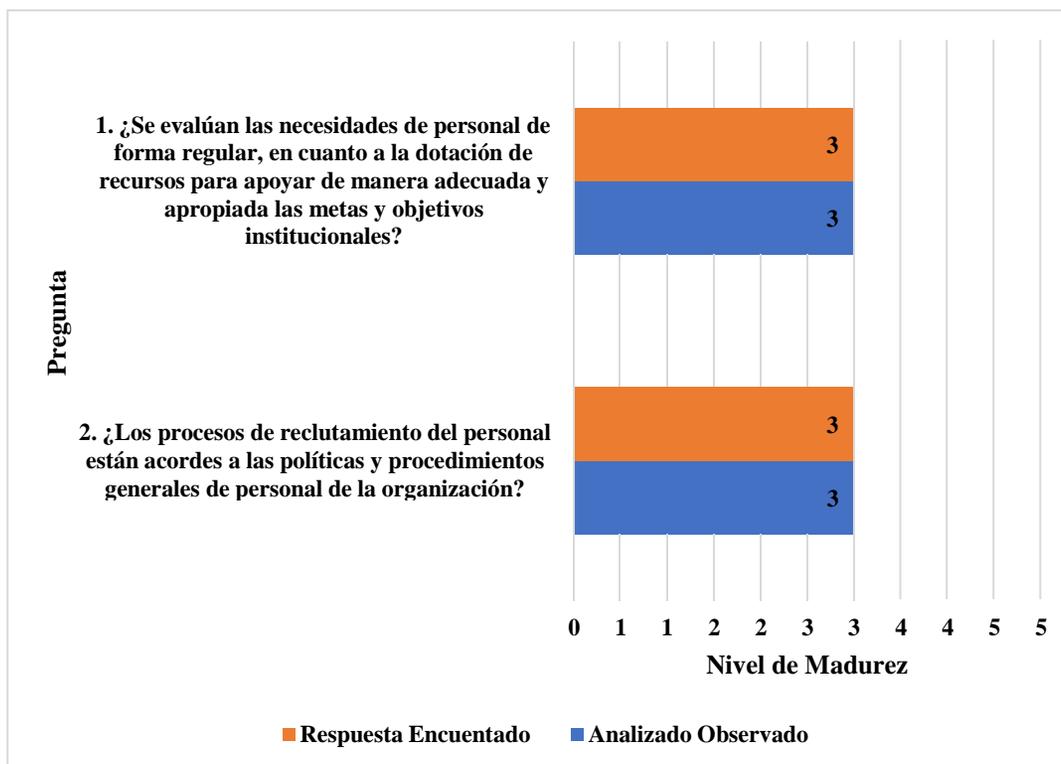


Figura 2. APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada.

Fuente: Autora del proyecto

Se puede observar que la universidad en el objetivo de control mencionado se encuentra en el nivel 3, lo que equivale a un 60%. La oficina de personal evalúa de forma periódica las necesidades del personal contratado, esto se realiza por medio procedimientos internos, pero no existen formatos establecidos; en cuanto al reclutamiento de personal, la universidad se basa en las políticas establecidas, haciendo pública las convocatorias.

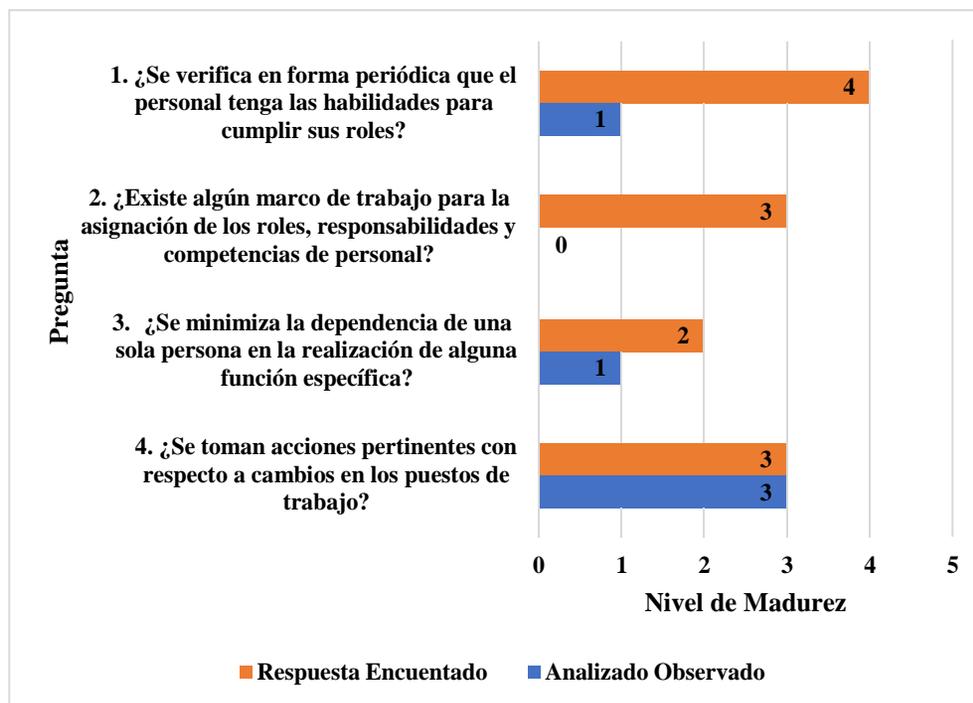


Figura 3. APO07.02 Identificar personal clave de TI.

Fuente: Autora del proyecto

De acuerdo a las respuestas dadas por el encuestado, se puede analizar que para el proceso Identificar personal clave de TI: la universidad presenta un nivel 3 de madurez en dicho proceso; sin embargo según lo observado en la recolección de evidencias, se analizó que la universidad, no cumple con la verificación periódica de desempeño de roles, no existe un marco de trabajo establecido para asignación de roles y respecto a los posibles cambios en los puesto de trabajo, se realizan procedimientos de acuerdo a estructuras establecida; en la actualidad solo se notifica al personal por medio de correo electrónico debido a la contingencia sanitaria presentada por el COVID-19, pero anteriormente, se realizaba una llamada donde se citaba en la oficina de personal para ser notificado del cambio de puesto que se va a asignar. Por esta razón, según lo

observado se presenta un Nivel 1 que equivale al 20% para dicho proceso respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

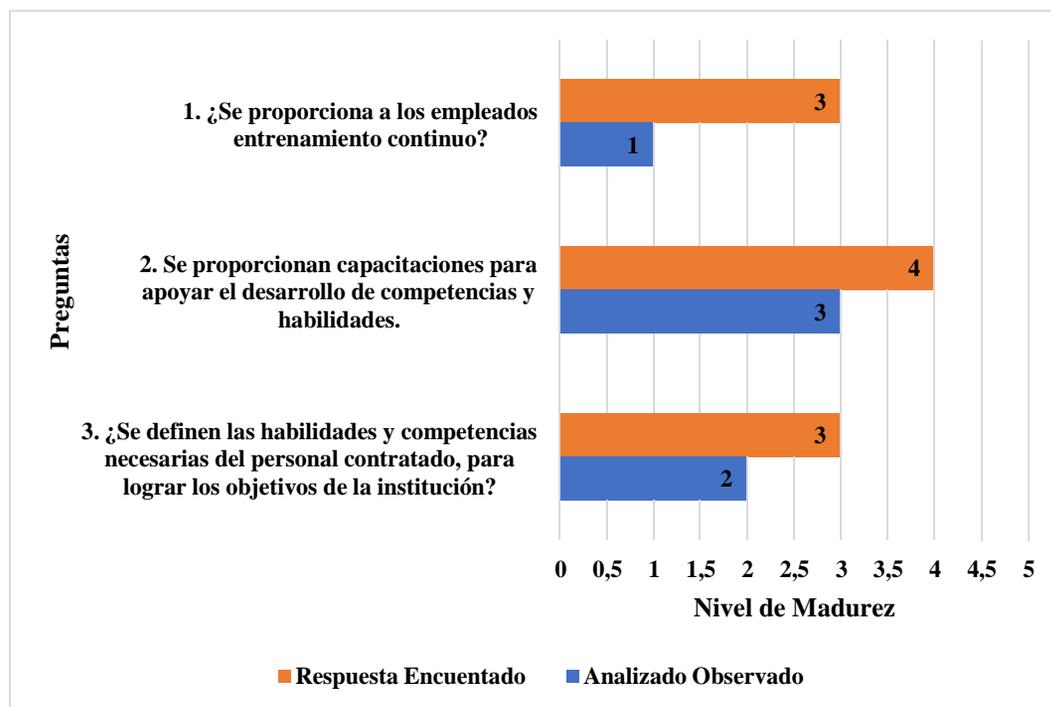


Figura 4. APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal

Fuente: Autora del proyecto

Se puede observar, que de acuerdo a las respuestas dada por el encuestado los procesos de capacitación, definición de habilidades y entrenamiento, otorgan un nivel de madurez adecuado a la institución; sin embargo, en los hallazgos obtenidos, se observó que en la institución no se cumple con lo estipulado ya que no se proporciona de manera adecuada y continua entrenamiento a los empleados contratados, impidiendo el desarrollo de competencias y habilidades. Por esta razón, según los hallazgos se presenta un Nivel 2 para dicho proceso.

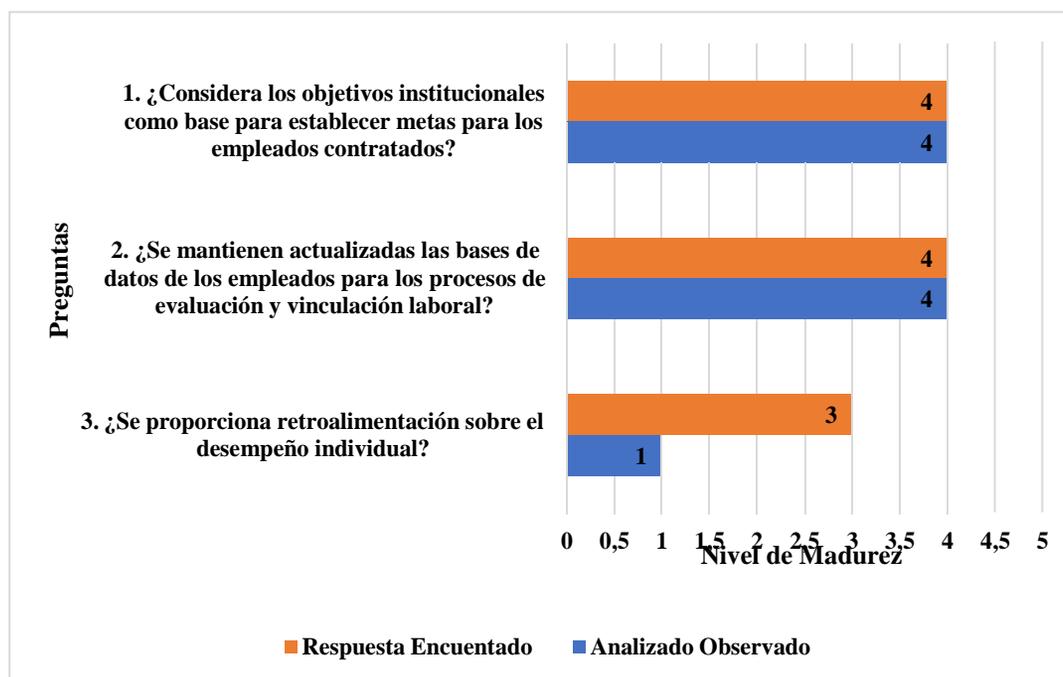


Figura 5. APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados.

Fuente: Autora del proyecto

Se Observa, que en la oficina de personal los objetivos institucionales son la base para alcanzar las metas, además se mantiene actualizado el banco de datos de los empleados permitiendo de una manera más eficaz los procesos de evaluación y vinculación personal. Por tal razón, según lo observado dicho objetivo de control, se encuentra en un Nivel 4 de madurez que equivale al 80% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

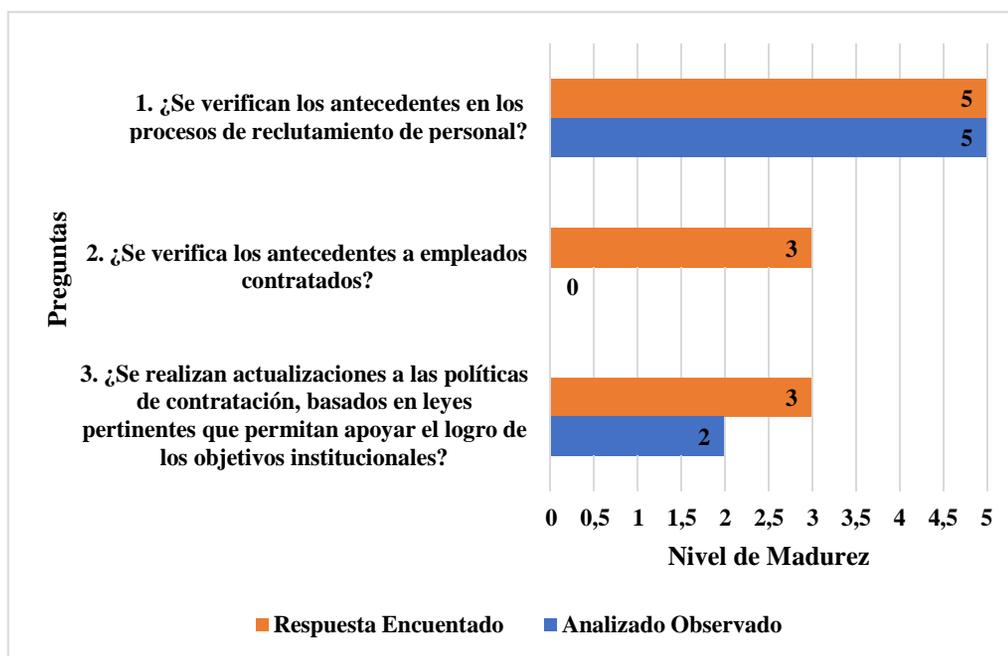


Figura 6. APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio.

Fuente: Autora del proyecto

Se puede observar que, en la oficina de personal, los procesos de vinculación de personal se realizan de acuerdo a las normativas que estipula las leyes donde se verifican los antecedentes del nuevo personal; sin embargo, no existen registros en cuanto a la verificación de antecedentes periódicos de personal contratado. Tales hallazgos permiten definir, que dicho objetivo de control se encuentra en un Nivel 2 de madurez equivalente a un 60% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

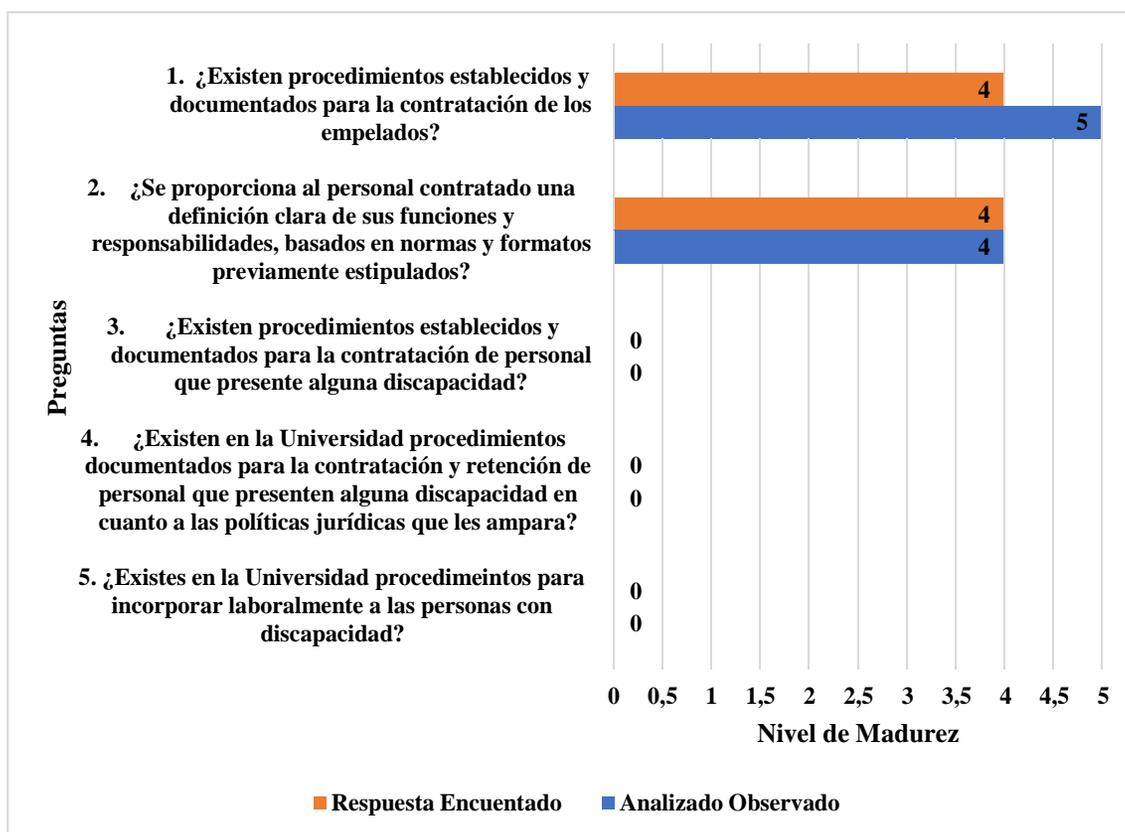


Figura 7. APO07.06 Gestionar el personal contratado.

Fuente: Autora del proyecto

Se observa, que la universidad en cuanto a la contratación de personal cuenta con procedimientos documentados en formatos donde se establecen que funciones debe ejercer cada empleado, pero en cuanto a la contratación de personal con condiciones de discapacidad, no hay formatos especiales o procedimientos que permitan el ingreso de este tipo de población. Dichos hallazgos permiten definir, que para el objetivo de control se establezca un Nivel 2 de madurez equivalente a un 40% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

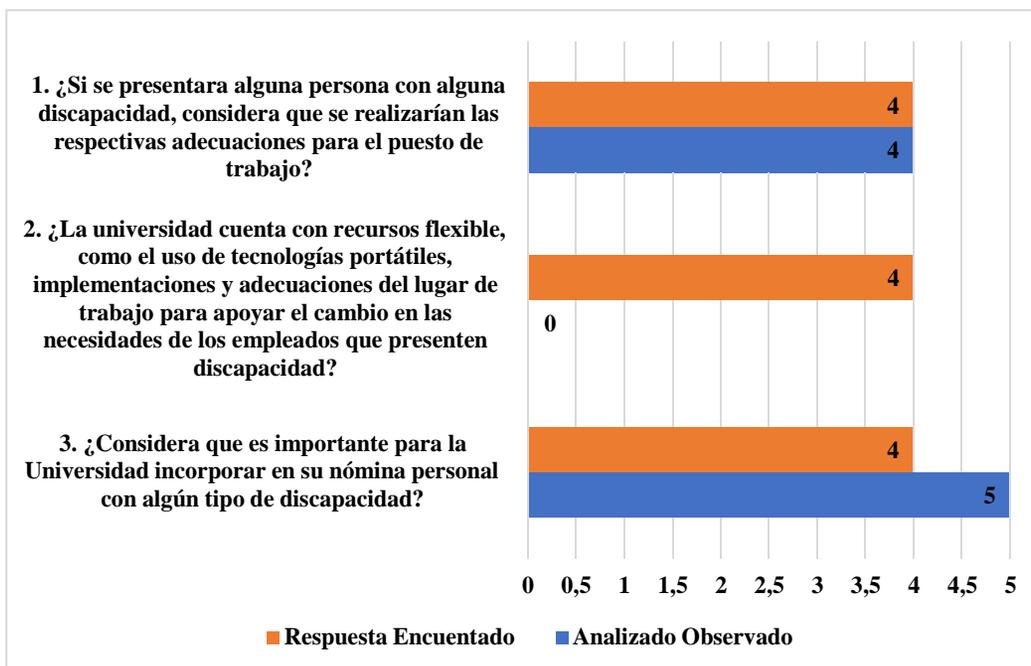


Figura 8. Análisis Estadístico Plan de acción institucional.

Fuente: Autora del proyecto

Se puede observar que la universidad, no cuenta con recursos apropiados para contratar personal con discapacidad, no existen formatos, procedimientos ni infraestructura necesaria para habilitar puesto de trabajo para este tipo de población. En cuanto al plan institucional, se puede decir que a pesar que cuenta con lineamientos que hacen mención a la inclusión, no están definidas políticas o procedimientos que ayuden a mejorar los procesos de contratación y lleven a la universidad a un mejor nivel respecto a este tema. Dichos hallazgos permiten establecer un Nivel 2 equivalente a un 40% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

A continuación, se muestra una gráfica donde se puede observar el nivel de madurez de cada objetivo de control establecido, según los hallazgos encontrados por la autora del proyecto.

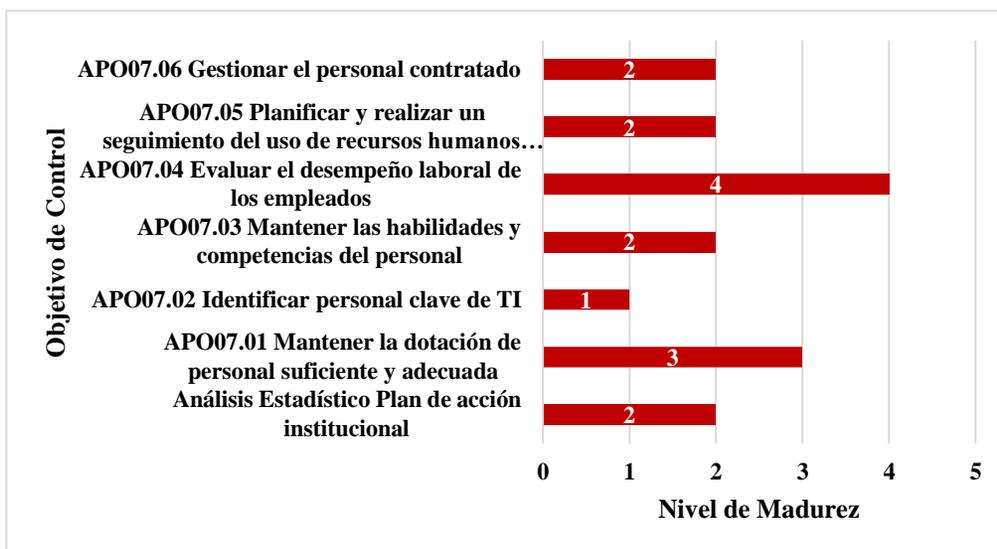


Figura 9. Análisis entrevista a la secretaria general

Fuente: Autora del proyecto

Teniendo en cuenta la entrevista realizada a la secretaria general (Anexo 3) se observa en el análisis de cumplimiento que, en la oficina de secretaria general se tiene claro los procedimientos, procesos y documentos que son básicos para el desarrollo institucional, pero se evidencia que no existen procedimientos relacionados con la contratación de personal con discapacidad.

Análisis Estadístico del Proceso APO07—Gestionar los recursos humanos

A continuación, se realiza un análisis del objetivo de control APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal y del plan de acción institucional mencionados:

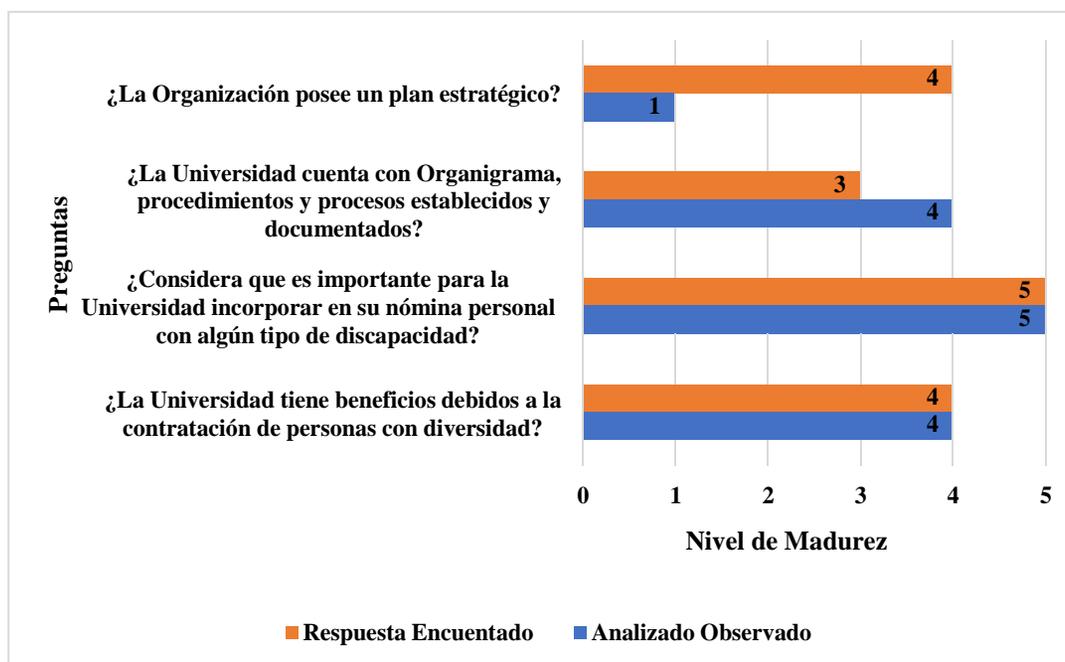


Figura 10. Análisis Estadístico del Proceso APO07—Gestionar los recursos humanos

Fuente: Autora del proyecto

Se observa, que existen algunos procedimientos establecidos para el mejoramiento institucional. En cuanto al plan estratégico, existen ejes estratégicos definidos y un plan estratégico piloto que falta por implementar, además se observa el conocimiento que tiene la oficina acerca de los beneficios que traería para la institución la contratación de personal con discapacidad. Por tal razón, se establece un Nivel 3 equivalente al 60% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

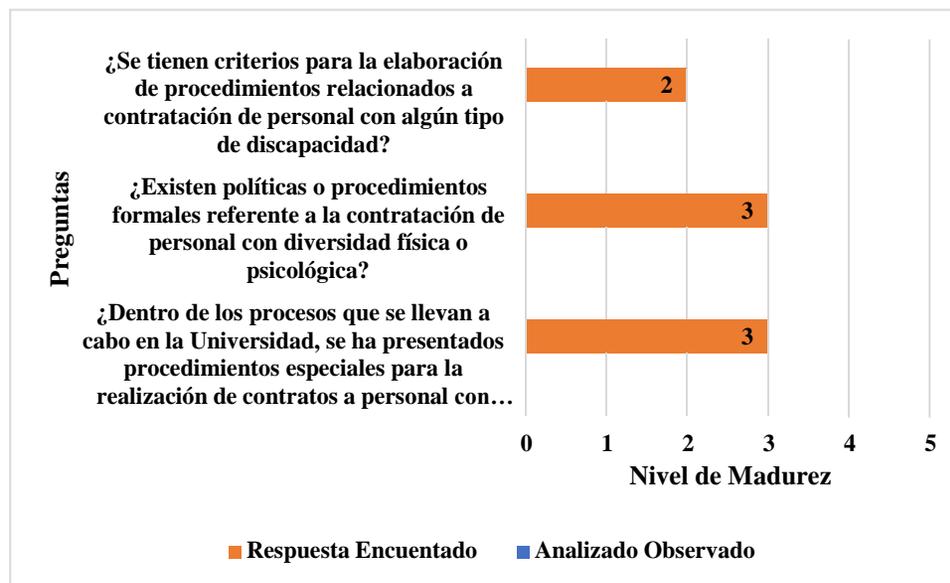


Figura 11. Análisis Estadístico Plan de acción institucional:

Fuente: Autora del proyecto

Se Observa que la institución cuenta con procedimientos formales para la contratación de personal, según lo expresado por el encuestado. Pero, al realizar el análisis respectivo sobre contratación en la universidad, se halló que no existen procedimientos o formatos documentos sobre contratación de personal con discapacidad que soporten este tipo de información. Por esta razón, se establece un Nivel 0 equivalente al 0% respecto al porcentaje de maduración asignado al proceso.

En seguida, se presenta una gráfica donde se muestra el nivel de madurez de cada proceso analizado, según los hallazgos encontrados por la autora del proyecto.

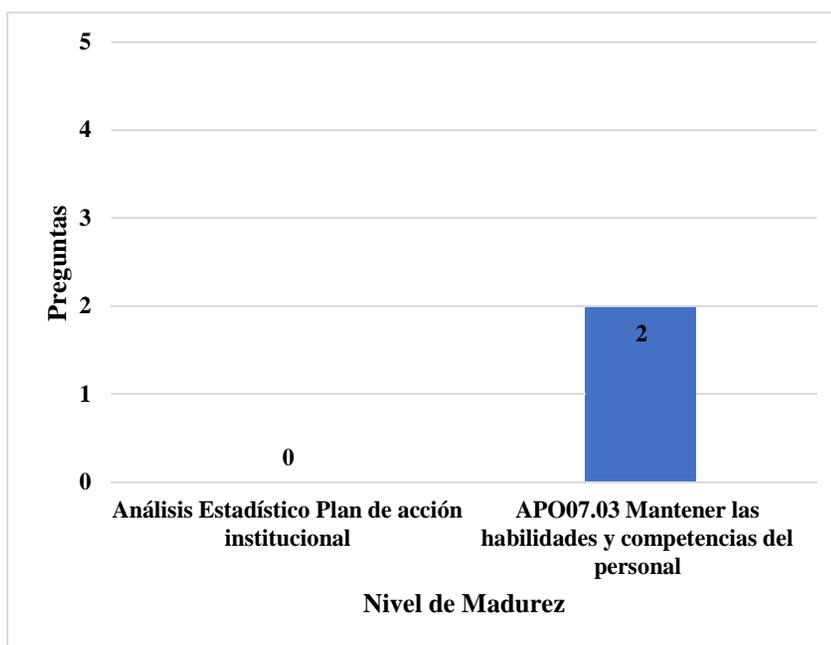


Figura 12. Nivel de madurez de cada proceso analizado

Fuente: Autora del proyecto

Se concluye que la universidad tiene debilidad en el tema de la inclusión de personas con discapacidad, ya sea por desconocimiento del tema o por falta de asesoría por parte de los directivos. Se deberían proporcionar capacitaciones sobre temas de inclusión a los empleados para que también reciban conocimientos sobre el tema; a pesar de que los lineamientos institucionales están encaminados al mejoramiento continuo, incluyendo en sus documentos institucionales temas de inclusión por discapacidad como lo muestra el plan de acción institucional 2020, no hay establecidos formatos o procedimientos claros en el tema. Es necesario proporcionar espacios dentro de la institución para que la inclusión de personal discapacitado sea una realidad, máxime cuando deben existir condiciones de meritocracia para la asignación de los cargos teniendo en cuenta que cada nuevo empleado puede realizar eficientemente su labor sin importar si es discapacitado o no. En el marco de la pandemia del

Covid-19, se han abierto espacios para la realización de labores mediante teletrabajo, lo cual puede ser una oportunidad para aquellos empleados que su discapacidad le dificulte el trasladarse hacia la institución, pero que tengan todas las capacidades necesarias para la realización de su trabajo.

4.3. Modelo de gobierno de TI para la inserción laboral en personal con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña norte de Santander.

Este apartado concluye la investigación realizada en la estructuración de un modelo con buenas prácticas de gobierno de TI para la inserción laboral en personas con condiciones de discapacidad, considerando elementos indispensables para la situación actual mundial en el marco de la emergencia sanitaria. De igual manera se plantea una guía de implementación para la institución de educación superior más representativa de la ciudad de Ocaña como lo es la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

4.3.1. Integración de los elementos que componen el modelo de gobierno de TI para la inserción laboral con condiciones de discapacidad en el sector de educación superior de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

Instituciones de Educación superior en Ocaña:

Se realizó un sondeo en las universidades públicas y privadas de Ocaña, con lo cual se pretendía verificar, como se manejan los procesos de contratación para inserción laboral en casos especiales relacionados con temas de discapacidad. Pero, no se recibió respuesta de parte de las universidades a las que se le envió las solicitudes de información.

PROCESO GESTION HUMANO

Caracterización proceso de gestión humana:

El objetivo del proceso es asegurar condiciones de bienestar integral del Talento Humano, con miras al alcance de los objetivos de la Institución y de las normas legales vigentes aplicables, en forma eficaz y oportuna, permitiendo tanto la pertinencia, como la efectividad en el servicio, bajo el control de riesgos en materia de peligros ergonómicos y físicos, mediante el uso adecuado de los recursos que inciden en el medio ambiente. El proceso tiene como alcance, la adecuada planificación de las necesidades en función de la prestación del servicio hasta la evaluación del desempeño laboral. SIG -ufpso (2021).

A continuación, se presenta un diagrama del ciclo PHVA del proceso de gestión humana de la UFPSO donde se presentan las entradas y las actividades del proceso que se llevan a cabo.

CICLO PHVA DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

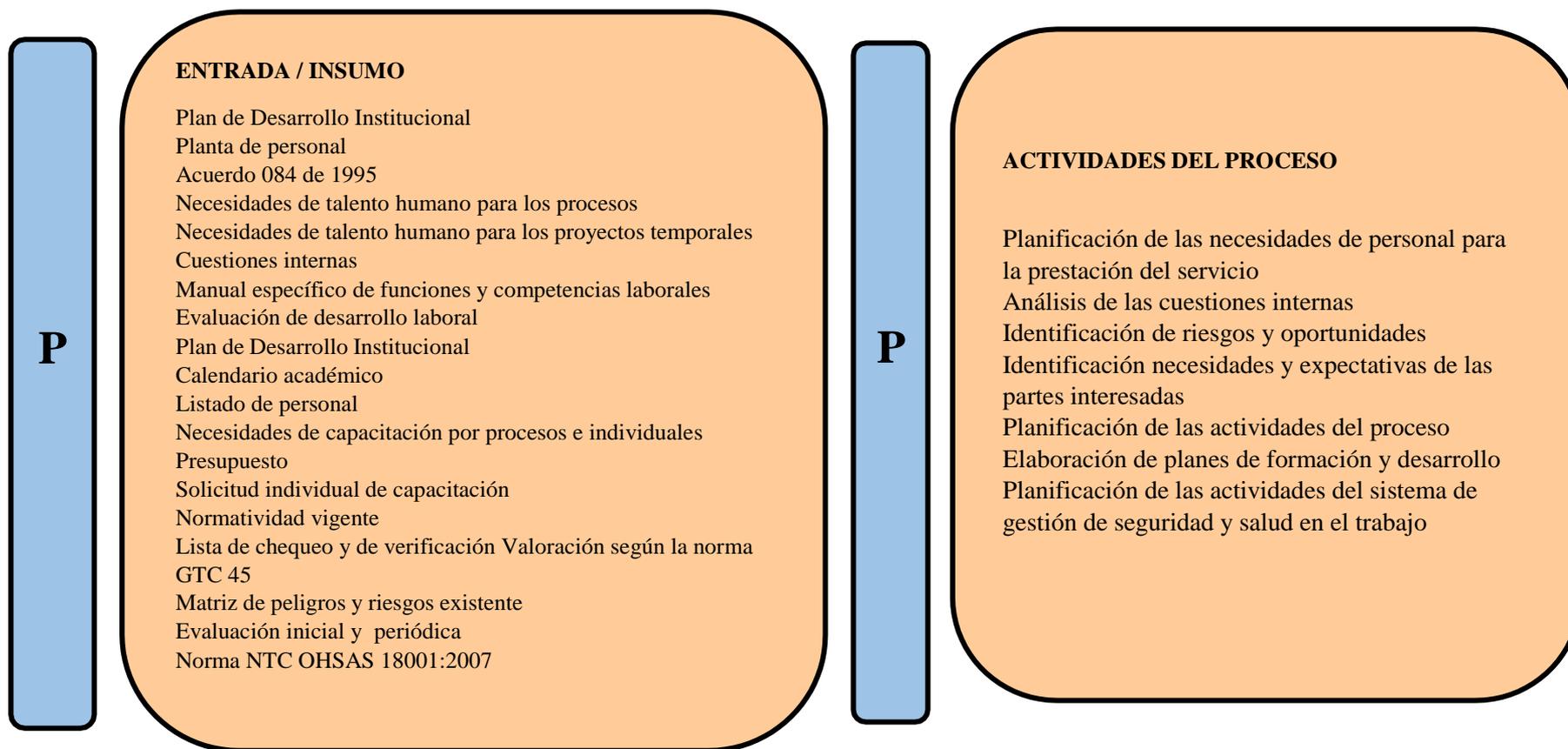


Figura 13. Ciclo Phva del proceso de gestión humana

Fuente: Autora del proyecto

H**ENTRADA / INSUMO**

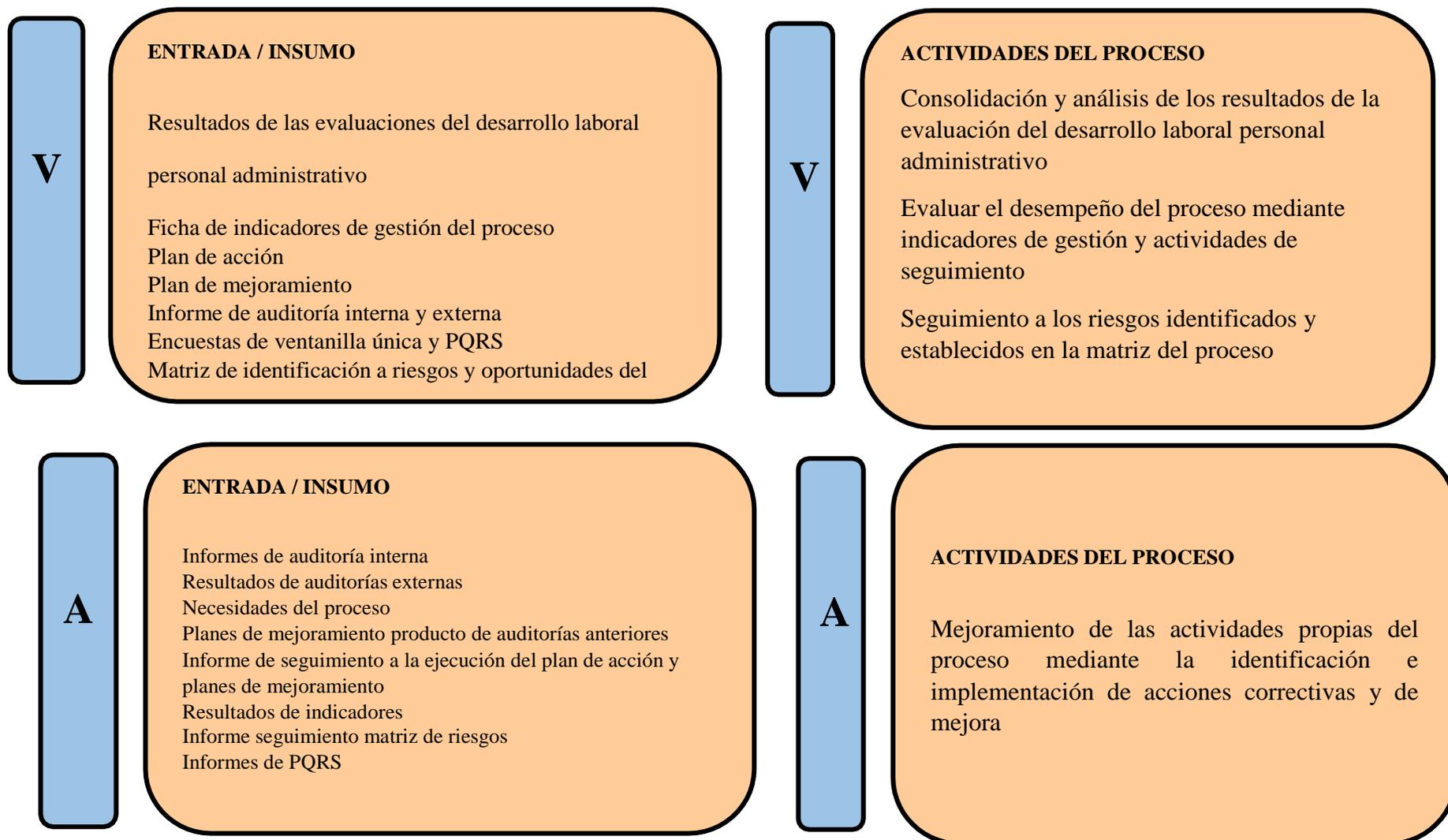
Manual de específico de funciones y competencias laborales
 Hojas de vida
 Convocatorias para Docentes de Planta
 Plan de acción
 Cronograma para la evaluación del desarrollo laboral
 Formato de evaluación del desarrollo laboral personal administrativo
 Relación de personal que labora en la institución por proceso y/o dependencia
 Organigrama institucional
 Encuesta de clima organizacional Organigrama institucional
 Plan de desarrollo institucional
 Manual de específico de funciones y competencias laborales
 Código de ética
 Gestión documental
 Sistemas de gestión institucional
 Relación del personal de planta. Relación de personal con contrato a término fijo inferior a un año. Relación de personal con órdenes de prestación de servicios profesionales
 Relación de personal con órdenes de prestación de servicios.
 Disponibilidad presupuestal Novedades de nómina

H**ACTIVIDADES DEL PROCESO**

Administración de personal
 Concurso público de méritos para Docentes
 Medición y evaluación del clima organizacional
 Evaluaciones de desarrollo laboral
 Fortalecer el bienestar integral del personal.
 Ejecución del Plan institucional de capacitación.
 Inducción ubicación y entrenamiento en el puesto de trabajo y reinducción del Personal.
 Análisis y control del ausentismo laboral.
 Administración de las historias laborales.

Atención a solicitudes de encargos, comisiones, renuncias, permisos, año sabático, licencias y jubilaciones
 Elaboración de constancias laborales

Respuestas de quejas, reclamos y sugerencias
 interpuestas a la dependencia



Objetivos de gobierno y gestión de ti

Contextualización de Estándares y normas aplicables a la contratación de personal con discapacidad.

Se tomaron los principios y se definieron respecto a la norma COBIT 2019 y la Norma ISO/IEC 38500. A continuación, se relaciona cada principio:

Principio Responsabilidad: Respecto al *Marco de Referencia* COBIT 2019, se evidencia el grado de responsabilidad de los catalizadores para gobierno de TI, involucrando a su vez a los stakeholders. Dichos actores contribuyen a la vigilancia y calificación del desempeño de las tecnologías de la información, y brindan ayuda en la supervisión y evaluación del desempeño. Con respecto a la Norma ISO / IEC 38500, se observa que las tareas establecidas se deben realizar con responsabilidad y ser valoradas por un comité evaluador que supervise el uso de las tecnologías de la información.

Principio Estrategia: Respecto al *Marco de Referencia* COBIT 2019, es posible apreciar que los catalizadores que hacen parte del dominio APO (Alinear, Planificar, Orientar), declaran los procesos para una eficaz gestión de recursos y brindan apoyo a las metas de la organización, asimismo contribuyen a la alineación de las metas corporativas con las de tecnología de la información. Con respecto a la Norma ISO / IEC 38500, se observa que Brinda la importancia

necesaria y oportuna a los proyectos del negocio, los cuales deben ser flexibles y configurables de acuerdo al entorno de la organización.

Principio Adquisición: Respecto al *Marco de Referencia* COBIT 2019, se denota que los procesos del dominio EDM (Evaluar, Dirigir, Monitorear) proporcionan la carta de navegación para el negocio acerca de la adquisición e inversiones. Los procesos de dominio APO están enfocados hacia la planificación para adquisiciones, riesgos y calidad de proyectos. Los procesos BAI ofrecen una guía a cerca de soluciones a procesos de adquisición. Los procesos MEA (Supervisión, Evaluación y Valoración) asesoran sobre los procesos para la supervisión y evaluación de las adquisiciones. Con respecto a la Norma ISO / IEC 38500, se observa que las Adquisiciones tecnológicas deben soportar y trabajar con los procesos existentes y con la infraestructura de la organización. La implementación depende de los cambios y la forma como esta se adapte al cambio.

Principio Conformidad: Respecto al *Marco de Referencia* COBIT 2019, se observa que los procesos catalizadores del dominio MEA (Supervisión, Evaluación y Valoración) brindan una guía para emplear los procesos de control que ayuden a amortizar loa necesidades de conformidad tanto internos como externos. Con respecto a la Norma ISO / IEC 38500, se observa que la alta dirección debe conocer las leyes y reglamentos regulatorios con el fin de garantizar la priorización de los principios de la seguridad, asegurando de esta manera un nivel de conformidad aceptable para las partes involucradas.

Principio Factor Humano: Respecto al *Marco de Referencia* COBIT 2019, se observa que el marco Cobit 2019 en cuanto los procesos catalizadores, presentan la mejor forma para organizar el talento humano con las metas del negocio. De este modo da orientación a la hora de definir los roles y las responsabilidades. Con respecto a la Norma ISO / IEC 38500, se observa que los cambios en las organizaciones requieren compromisos de adaptación, tanto de comportamiento como cultural, lo anterior de parte del talento humano de la organización, al igual que sus usuarios.

Definición de categorías aplicables: Se realizó una matriz RACI sobre el catalizador APO07 para la gestión de los recursos humanos. A continuación, se relaciona la descripción del proceso, los objetivos, metas, las métricas y la estructuración de la matriz de roles y responsabilidades.

Tabla 6. Matriz de Roles y Responsabilidades: APO07 Gestionar los Recursos Humanos

PRÁCTICA CLAVE DE GOBIERNO	Jefe de Recursos Humanos	Encargado de dotaciones y utilidades	Encargado de las operaciones de selección de personal	Encargado de los procedimientos jurídicos	Jefe encargado de los procedimientos Normativos	Jefe encargado de Calidad	Encargado de prestar servicios de TI
APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada	R	A					
APO07.02 Identificar personal clave de TI	R		C	I			
APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.			R	C	A		
APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados.	R		A				
APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio.					A	A	R
APO07.06 Gestionar el personal contratado.	R			C	A	R	

Fuente: Autora del proyecto

Matriz RACI: APO07 gestionar los recursos humanos-descripción

detallada: Descripción del proceso

Brindar una estructura organizada que brinde y certifique adecuados niveles de estructuración, capacidades de decisión, roles y habilidades del capital humano.

Objetivos:

Mejorar las habilidades y competencias del talento humano para dar cumplimiento a los objetivos de la organización.

Metas de TI:

Alineación entre las Tecnologías de la Información y la estrategia del negocio.

Promedio de las metas y requerimientos estratégicos de la empresa apoyado en las metas estratégicas para TI.

Grado de satisfacción de los stakeholders con el alcance del portafolio de programas y servicios planificados.

Personal del negocio capacitado y motivado

Porcentaje del personal con suficiencia para el desarrollo de las competencias requeridas en el ejercicio de sus funciones.

Metas del proceso y métricas

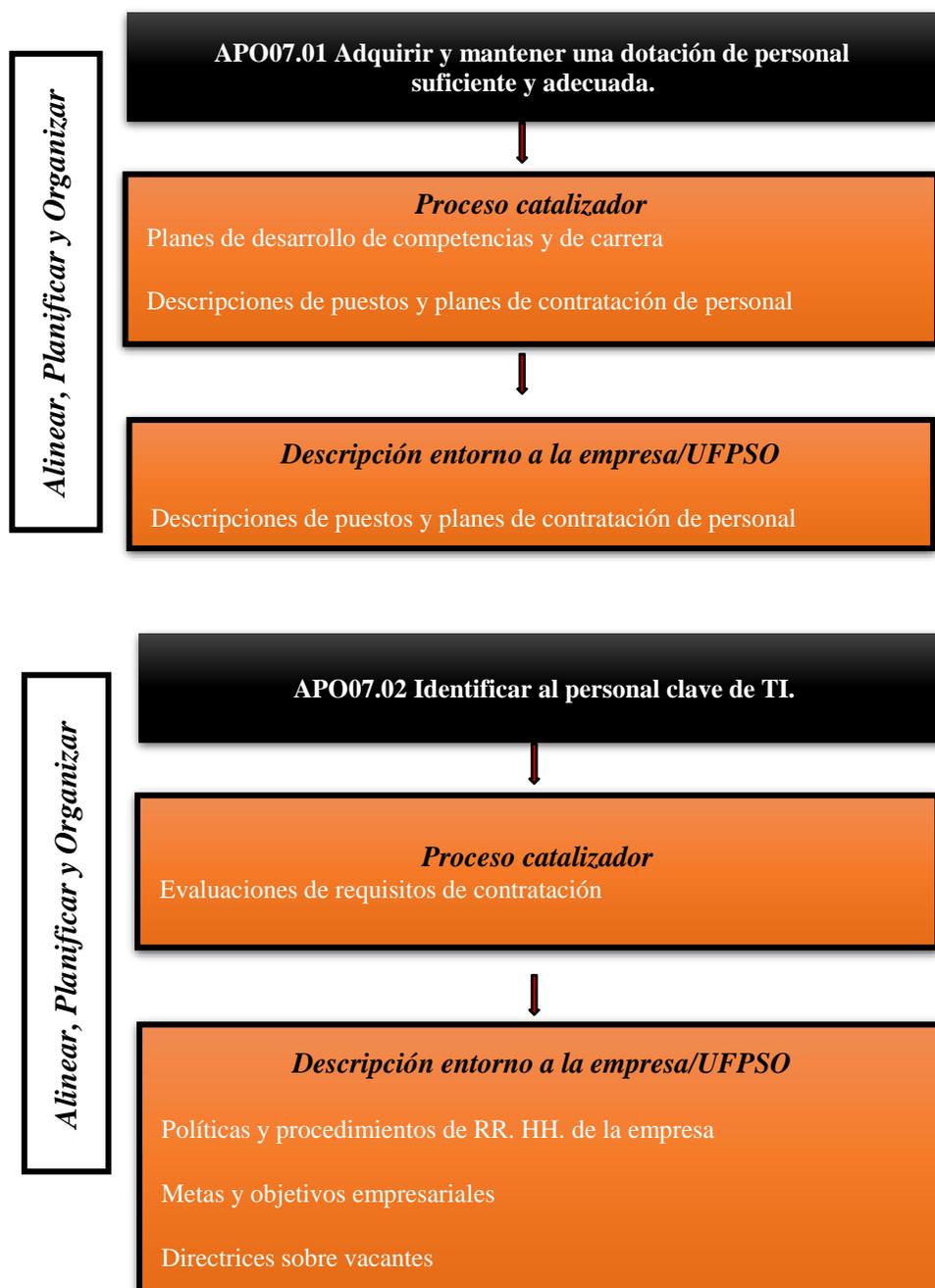
La estructura organizacional y las relaciones de TI son flexibles y dan respuesta ágil.

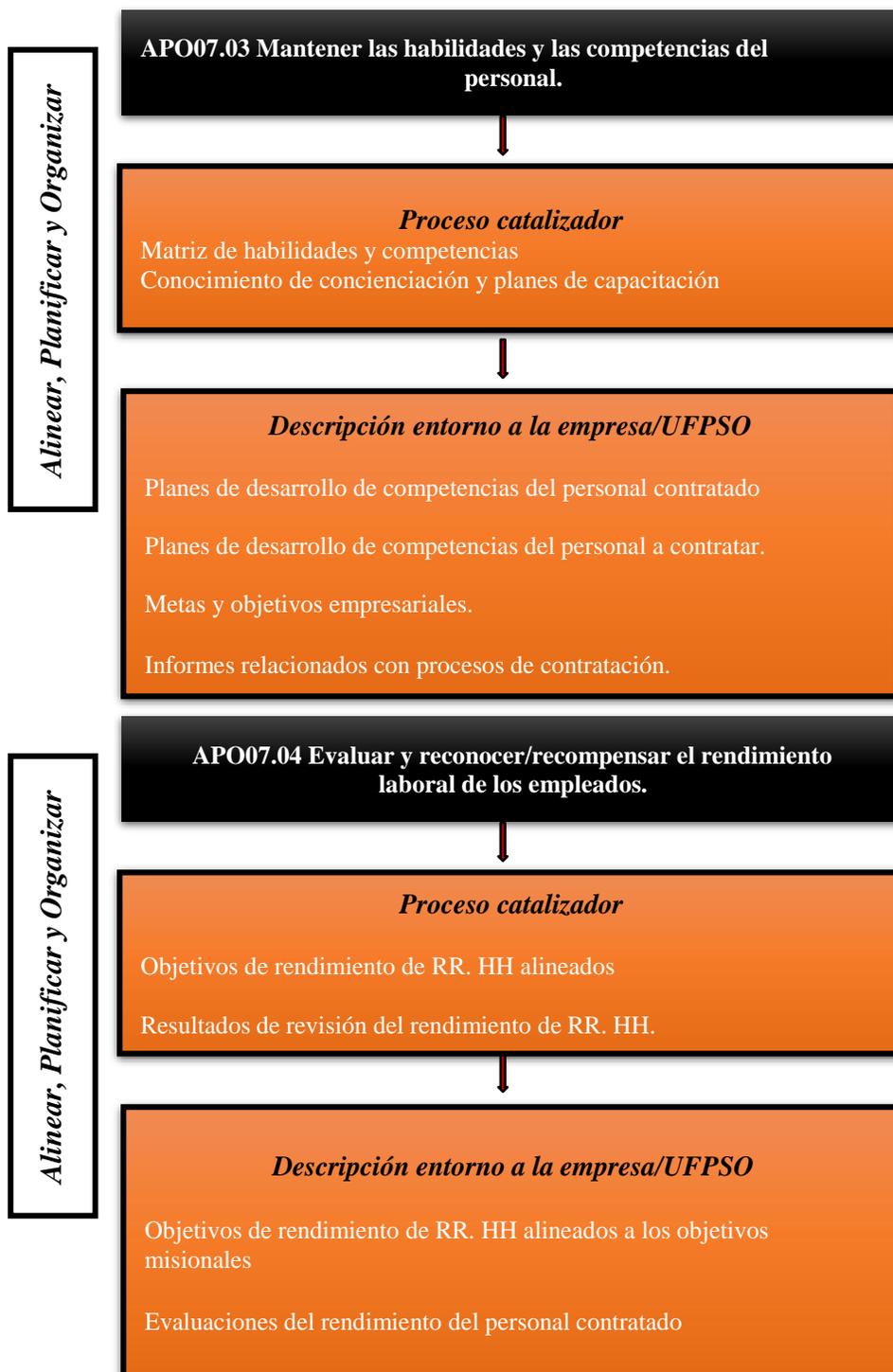
Nivel de satisfacción de los ejecutivos con la toma de decisiones.

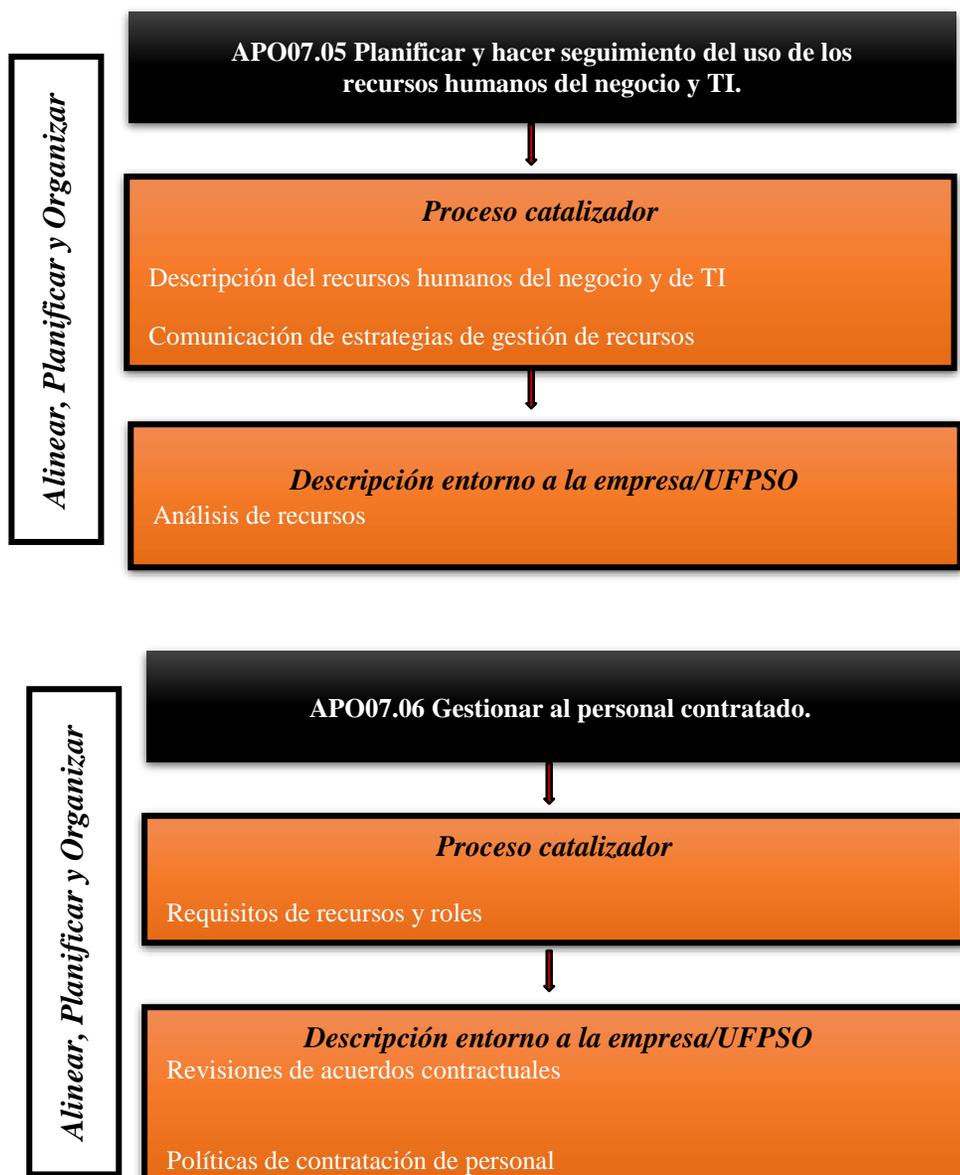
El recurso humano se gestiona eficaz y efectivamente.

El personal contratado es el indicado para ejecutar el cargo.

Se realizó un análisis del plan de acción institucional, donde se tomaron aquellos elementos estratégicos de la Universidad, que permiten dar cumplimiento a la utilización de la metodología del Marco de Referencia COBIT 2019. Se llevó a cabo la descripción del proceso catalizador y se elaboró la alineación de los objetivos institucionales de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. A continuación, se presentan unas graficas representativas de cada proceso del dominio Alinear, Planificar y Organizar.







Es posible concluir que la Universidad presenta falencias en materia de inclusión de personal con problemas de discapacidad, debido al desconocimiento en el tema. Se deben realizar formatos especiales de contratación. A pesar de que los lineamientos institucionales están encaminados al mejoramiento continuo, incluyendo en sus documentos institucionales temas de inclusión por discapacidad como lo muestra el plan de acción institucional 2020, no hay formatos establecidos donde se incluyan temas formales, organizado y estructurado de las

habilidades y roles de las personas a contratar. Es necesario destacar, que debido al problema sanitario a causa de la pandemia Covid-19, se ha abierto una amplia gama de oportunidades laborales para aquellas personas con discapacidad, debido a que se ha venido observando la posibilidad de implementación dentro de las organizaciones de espacios para el teletrabajo, actividad anteriormente rezagada.

Tabla 7. *Dominio de gobierno*

OBJETIVO DE GESTIÓN: APO07-Gestionar los Recursos Humanos	
<p><i>Descripción del proceso:</i></p> <p>Proporcionar un enfoque organizado y estructurado para proporcionar y garantizar una óptima, ubicación, estructuración, capacidades de decisión, roles y habilidades de los recursos humanos.</p> <p><i>Objetivos:</i></p> <p>Optimizar las habilidades del talento humanos para cumplir los objetivos de la organización.</p>	<p><i>Metas de TI:</i></p> <p>Alineación de TI y la estrategia del negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje de las metas y requerimientos estratégicos de la empresa soportado por las metas estratégicas para TI. ✓ Nivel de satisfacción de las partes interesadas con el alcance del portafolio de programas y servicios planeados. <p>Personal del negocio capacitado y motivado</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje del personal cuyas habilidades de son suficientes para las competencias requeridas para su función. <p><i>Metas del proceso y métricas</i></p> <p>La estructura organizacional y las relaciones de TI son flexibles y dan respuesta ágil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de satisfacción de los ejecutivos con la toma de decisiones. ✓ Los recursos humanos son gestionados eficaz y efectivamente.

APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuado

- Evaluar las necesidades de personal de forma regular, dotar al personal con recursos suficientes para apoyar de manera adecuada y apropiada las metas y objetivos institucionales.
- Mantener los procesos de contratación del personal de acuerdo a los lineamientos institucionales, siempre que se enruten a las políticas y procedimientos que las leyes de contratación de personal estipulen.

APO07.02 Identificar personal clave de TI

- Minimizar la dependencia de una sola persona en la realización de alguna función específica, esto debe darse mediante procedimientos documentados, orientación al personal, la planificación y el respaldo del personal.
- Tomar acciones pertinentes con respecto a cambios en los puestos de trabajo.

APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal

- Definir las habilidades y competencias necesarias del personal contratado, para lograr los objetivos de la empresa, de TI y de los procesos.
- Proporcionar las capacitaciones necesarias para apoyar el desarrollo de competencias y habilidades.
- Desarrollar y ejecutar programas de capacitaciones periódicas, basadas en el conocimiento institucional, control interno, calidad de los procesos, conducta ética y seguridad en el trabajo.

APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados

- Considerar los objetivos institucionales como base para establecer las metas individuales.
- Mantener actualizadas las bases de datos de los empleados, para los procesos de evaluación y vinculación laboral.
- Proporcionar retroalimentación sobre el desempeño individual.

<p>APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimientos periódicos al personal contratado. • Actualizar las políticas de contratación, basados en leyes pertinentes que permitan apoyar el logro de los objetivos institucionales.
<p>APO07.06 Gestionar el personal contratado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar políticas y procedimientos que describan las actividades que se deben realizar al momento de contratar personal para la institución. • Proporcionar al personal contratado una definición clara de sus funciones y responsabilidades, basados en normas y formatos previamente estipulados.

Fuente: Autora del proyecto

Estructura de estándares: legislación sobre la inserción laboral

Las políticas, normas y prácticas vinculadas con las personas con discapacidad están relacionadas con la idea que se tiene sobre el impedimento disfuncional de discapacidad de cada individuo. En Colombia, no ha sido ajena la lucha por el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, en los últimos años se han alcanzado logros significativos tanto a nivel jurídico como social, tanto así que, en el medio empresarial, el vincular personas con discapacidad se ha vuelto una práctica continua, elevando los principios como la responsabilidad y proyección social y organizativa, con extensiones hacia el desarrollo sostenible, la inclusión y la discapacidad.

A continuación, se presenta un Marco Normativo de la Discapacidad en Colombia:

Tabla 8. Marco Normativo de la Discapacidad en Colombia

Ley 1346 de 2009	<p>Colombia adopta mediante Ley 1346 de 2009 la Convención de Naciones Unidas promulgada por la Asamblea de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, la cual reafirma la responsabilidad del Estado de establecer mecanismos y sistemas de garantía del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, sin discriminación por motivo de su condición. El artículo 27° establece que los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con los demás.</p> <p>http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677870</p>
Ley Estatutaria No. 1618 de febrero 2013	<p>Se garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad.</p> <p>http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685302</p>
Ley 1996 de 2019	<p>Reconoce la capacidad legal de las personas con discapacidad, por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.</p>
Ley No. 361 de 1997	<p>Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con Discapacidad, y de manera especial el Capítulo IV del Título Segundo sobre la integración laboral de las personas con discapacidad.</p> <p>http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30034373</p>
Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017	<p>El cual establece el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en las entidades del sector público, y se aplica a los órganos, organismos y entidades del Estado en sus tres ramas del poder público, a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, en los sectores central y descentralizado y a los órganos autónomos e independientes.</p>

<p>Decreto 2177 del 22 de diciembre de 2017</p>	<p>http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30034338</p> <p>Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento” y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.</p> <p>http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30034373</p>
<p>Decreto 392 del 26 de febrero de 2018</p>	<p>Por el cual se establecen incentivos en los procesos de contratación a las empresas que tengan vinculadas personas con discapacidad. En los procesos de licitación pública y concurso de méritos, para incentivar el sistema de preferencias a favor de las personas con discapacidad, las entidades estatales deberán otorgar el (1 %) del total de los puntos establecidos en el pliego de condiciones, a los proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal.</p> <p>http://www.suin-juriscol.gov.co/</p>

Fuente: Autora del proyecto

Panorama de la Inclusión laboral en Colombia

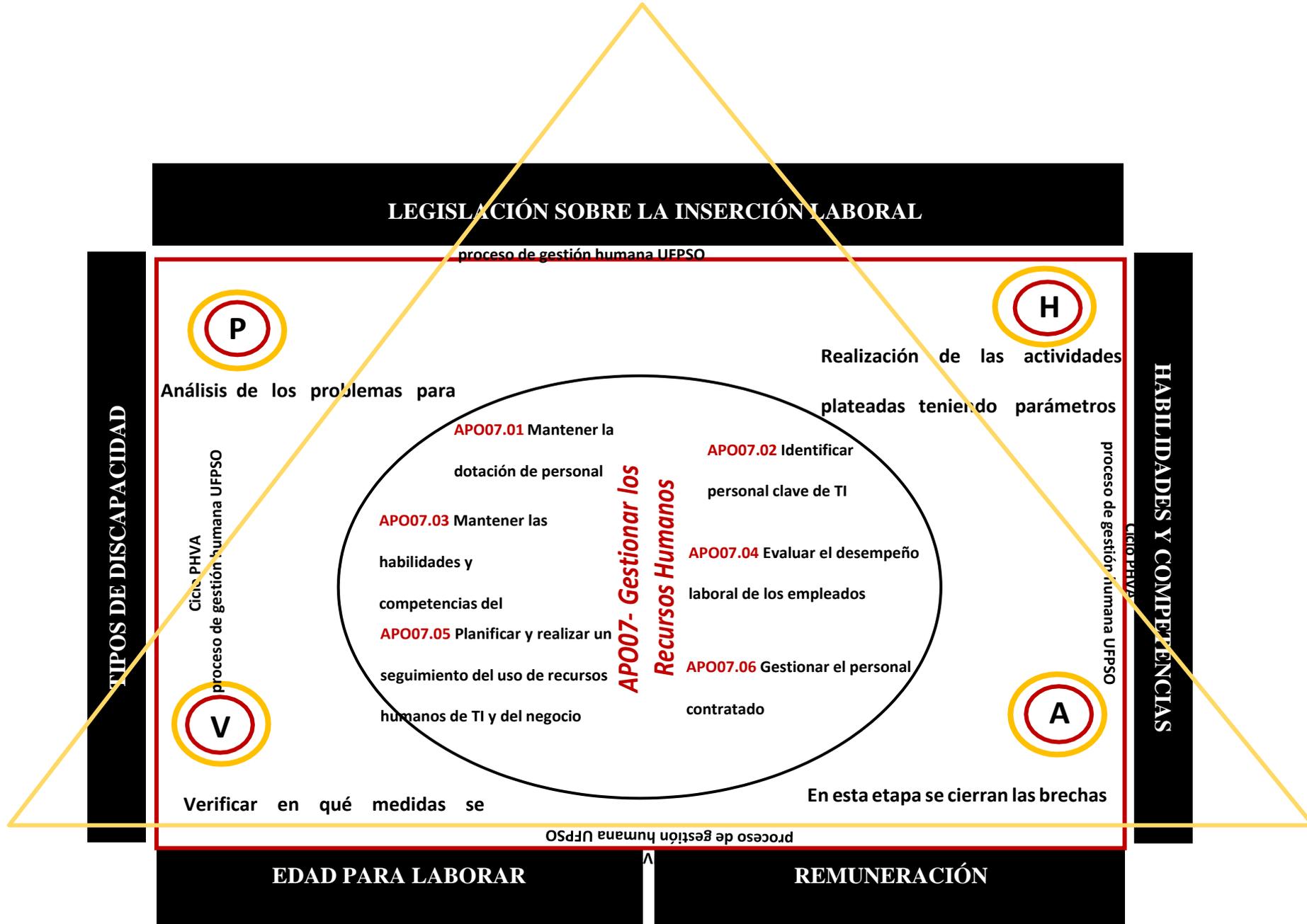
Colombia, como uno de los países que fomenta la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cuenta con el Pacto de Productividad, “Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad”, el cual tiene su origen a raíz de la alianza llevada a cabo entre la Fundación Corona, la Fundación Saldarriaga Concha, el Ministerio de Trabajo, el SENA y las cajas de compensación familiar Cafam, Comfenalco-Antioquia, Comfandi, y Comfamiliar-Risaralda. En el marco del programa se logra el diseño del modelo de inclusión laboral para este sector de la población, bajo la conceptualización de la Convención sobre los

Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, en la que se asume a la persona con discapacidad desde un enfoque de discapacidad, considerándolo un ciudadano colombiano con igualdad de derechos y deberes, que merece las mismas oportunidades de acceso a todos los servicios, que conforman la fuerza productiva para Colombia (Bancolombia, Inclusión laboral de personas con discapacidad - Ley 1996 de 2019, 2021).



Figura 14 . Panorama de la Inclusión laboral en Colombia

Fuente: Censo nacional de población y de vivienda de 2018/ ajuste de la autora



4.3.2. Guía de implementación del modelo para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. A continuación, se definen los elementos fundamentales que motivan el accionar institucional, los cuales son: La Misión, Visión, y los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional. Estos aspectos proporcionan aspectos importantes que encaminan la gestión de los objetivos misionales de la universidad.

Misión Institucional

“La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, institución pública de educación superior, es una comunidad de aprendizaje y autoevaluación en mejoramiento continuo, comprometida con la formación de profesionales idóneos en las áreas del conocimiento, a través de estrategias pedagógicas innovadoras y el uso de las tecnologías; contribuyendo al desarrollo nacional e internacional con pertinencia y responsabilidad social” (Ufpso, 2021).

Visión Institucional

“En el año 2025, seremos una universidad acreditada de alta calidad, reconocida por la excelencia y eficiencia en el ejercicio de las funciones misionales con enfoque glocal, situando en valor las potencialidades de la comunidad universitaria y participando en los cambios del entorno mediante la transferencia del conocimiento y la innovación; aportando al desarrollo sostenible de la sociedad” (Ocaña U. F., 2021).

Plan De Desarrollo Institucional

Propósito Central

Nuestro propósito institucional es ser una universidad reconocida nacional e internacionalmente por la calidad en sus procesos, académicos, administrativos y financieros visible en la formación impartida a sus estudiantes y medible con el impacto de sus egresados

Ejes Estratégicos

- Investigación y Formación Académica
- Desarrollo Físico y Tecnológico
- Impacto y Proyección Social
- Visibilidad Nacional e Internacional
- Bienestar Institucional
- Sostenibilidad Administrativa y Financiera

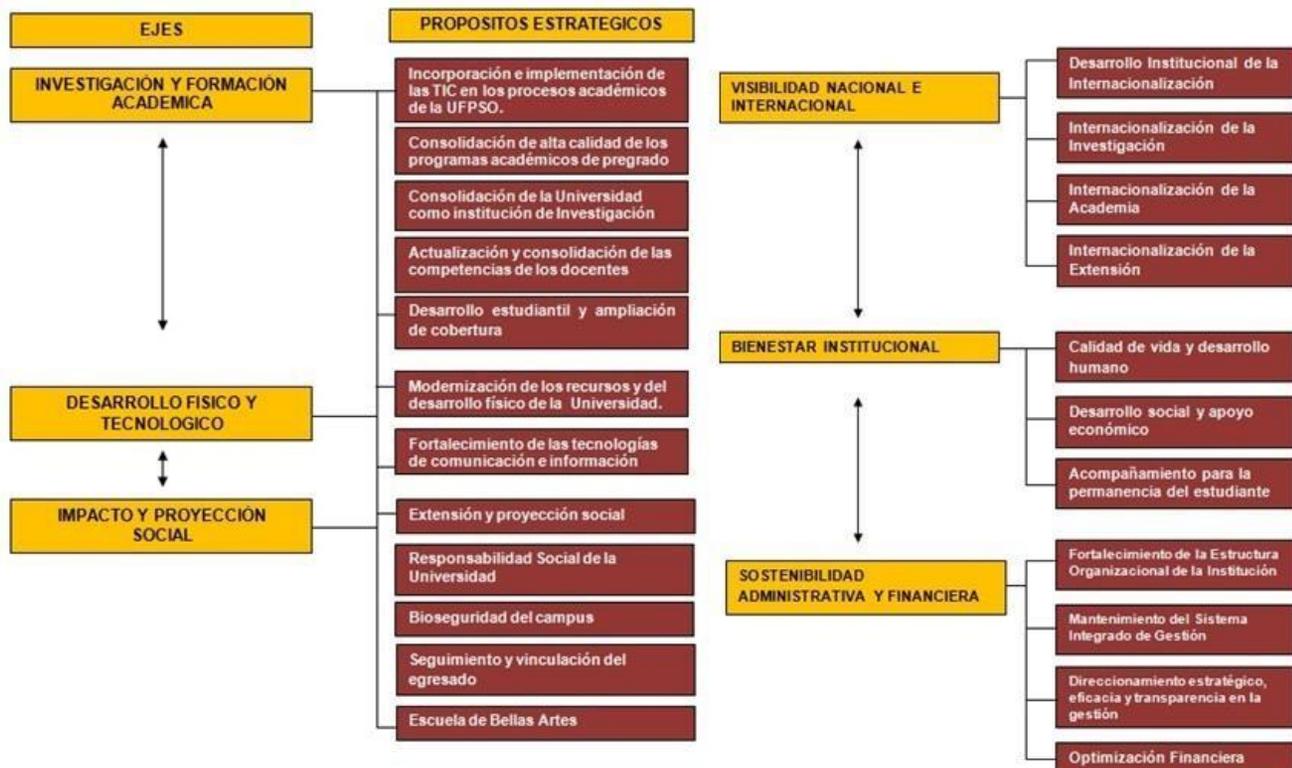


Figura 15. ejes estratégicos UFPSO

Fuente. Autora del proyecto

Proceso: Gestión Humana (UFPSO)

El objetivo del proceso es garantizar el bienestar integral del Talento Humano, hacia el cumplimiento de los objetivos de la Universidad y de las normas legales vigentes requeridas, de manera oportuna y eficaz, permitiendo la pertinencia y efectividad en el servicio, controlando peligros ergonómicos y físicos y haciendo uso adecuado de los recursos que impactan el medio ambiente (Ocaña U. F., 2021).

Ciclo PHVA- Proceso Gestión Humana

Tabla 9. Ciclo PHVA-Proceso Gestión Humana Ufpso

CARACTERIZACIÓN/Ciclo PHVA- Proceso Gestión Humana	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Direccionamiento estratégico institucional ✓ Normatividad aplicable a los sistemas ✓ MECI ✓ Normatividad interna ✓ Resultados de la revisión por la dirección ✓ Informes de auditorías internas y externas ✓ Resultados del seguimiento a la eficacia de las acciones de mejora ✓ Cuestiones internas y externas 	<p style="text-align: center;">P</p> <p>Planificación de las actividades que respondan a los requerimientos normativos del SIG en la institución</p> <p>Conformación de equipos de trabajo</p> <p>Evaluación de la política integral y los objetivos</p> <p>Responsabilidad de la dirección</p> <p>Establecer el plan de trabajo para la implementación y/o mejoramiento del sistema integrado de gestión</p> <p>Gestión de los recursos</p> <p>Análisis de contexto</p> <p>Identificación de riesgos y oportunidades</p> <p>Identificación necesidades y expectativas de las partes interesadas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes documentales ✓ Manual de indicadores ✓ Resultados de Auditorías internas ✓ Planes de mejoramiento de los procesos ✓ Plan de trabajo para la medición, análisis y mejora ✓ Procedimientos del proceso 	<p style="text-align: center;">H</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar y controlar la documentación del sistema integrado de gestión requerida por las normas que lo soportan y por la institución ✓ Acompañamiento a los demás sistemas de gestión ✓ Controlar los registros del sistema integrado de gestión ✓ Seguimiento a los planes de mejoramiento ✓ Orientación de lineamientos para la medición, análisis y mejora en los procesos institucionales

- ✓ Planes de mejoramiento de los procesos
- ✓ Plan de trabajo para la medición, análisis y mejora
- ✓ Informe de revisión por la dirección
- ✓ Informe de satisfacción del cliente
- ✓ Resultados de la medición de los objetivos de gestión
- ✓ Matriz de identificación a riesgos y oportunidades del proceso

- ✓ Informe de satisfacción del cliente
- ✓ Informes de auditorías internas
- ✓ Informes de PQRS por procesos
- ✓ Informes de salidas no conformes por procesos
- ✓ Informe de revisión por la dirección
- ✓ Resultado de los indicadores del proceso
- ✓ Resultado de los objetivos de gestión
- ✓ Resultado de la eficacia de las acciones de mejora
- ✓ Impacto de las capacitaciones desarrolladas por el SIG
- ✓ Actualización de los estándares implementados
- ✓ Resultados de la gestión del riesgo del proceso

V

A

- ✓ Medición de la satisfacción del cliente
- ✓ Identificar las salidas no conformes
- ✓ Divulgación, socialización y capacitación a los procesos sobre los sistemas de gestión
- ✓ Acompañamiento a los procesos y programas
- ✓ Análisis de datos de la medición de indicadores del proceso y satisfacción del cliente
- ✓ Verificación de la eficacia de las acciones de mejora
- ✓ Seguimiento a la ejecución del plan de acción del proceso y planes de trabajo
- ✓ Revisión y actualización permanente del listado maestro de documentos
- ✓ Encuestas de satisfacción del cliente y pertinencia del SIG
- ✓ Revisiones eventuales
- ✓ Seguimiento a los riesgos del proceso
- ✓ Definición de acciones de mejoramiento para los hallazgos que afecten el cumplimiento de los objetivos del proceso
- ✓ Elaborar e implementar acciones correctivas y de mejora
- ✓ Seguimiento a las acciones resultantes de la revisión por la dirección
- ✓ Socialización, capacitación y acompañamiento a los procesos
- ✓ Diseño de herramientas para el mejoramiento de la gestión

Mapa de Procesos

En la siguiente figura es posible observar el mapa de procesos, el cual sintetiza mediante un esquema integrado cada uno de procesos misionales de la institución; al igual que el grado de interacción de los mismos dentro del Sistema Integrado de Gestión, lo que se ve reflejado en la caracterización de clientes internos y externos. En dicho esquema, se se señala como entradas factores tales como las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, los tipos de procesos y la interacción de los mismos y se tiene como salida el nivel de satisfacción del cliente y partes interesadas.

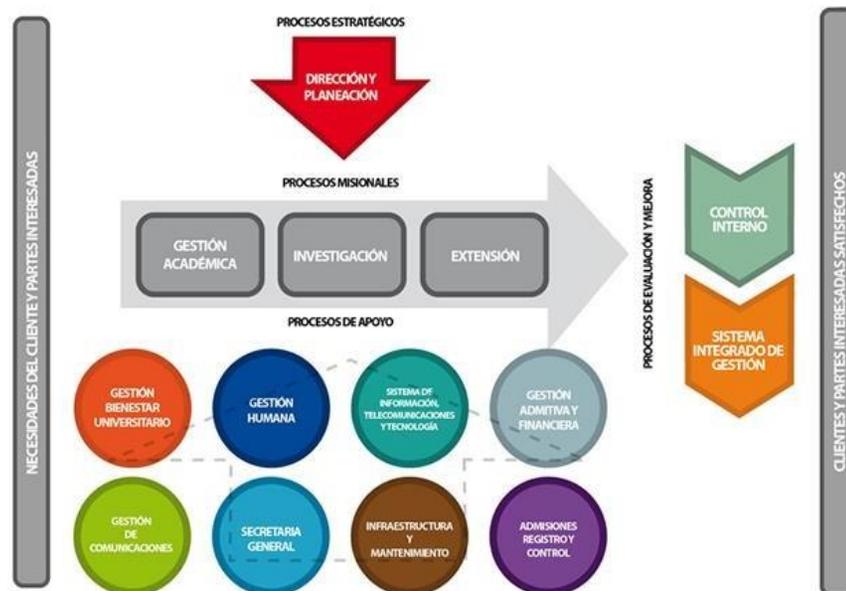


Figura 16. Mapa de procesos UFPSO

Fuente. Autora del proyecto

Procesos de Apoyo

Esta fase está conformada por procesos requeridos en el suministro de los recursos, soporte y actividades complementarias indispensables en el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, de evaluación y mejora continua en la institución.

Tabla 10. *Procesos de Apoyo*

PROCESO	OBJETIVO
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Organizar, promover y apoyar el bienestar de la comunidad universitaria, mediante el desarrollo de programas orientados a preservar el bienestar físico, mental, espiritual y social de los estudiantes, docentes, egresados, jubilados y personal administrativo, de manera pertinente, logrando el desarrollo integral de los mismos, considerando los lineamientos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo aplicables.
GESTIÓN HUMANA	Asegurar el bienestar integral del Talento Humano, con miras al cumplimiento de los objetivos de la Universidad y de las normas legales vigentes requeridas, de forma eficaz y oportuna, proporcionando la pertinencia y efectividad en el servicio, controlando peligros ergonómicos y físicos, mediante el uso adecuado de los recursos que impactan el medio ambiente.
SECRETARIA GENERAL	Administrar y ejercer control sobre los procesos asociados a la formalización, custodia, refrendación, notificación y gestión documental de los actos administrativos que expidan los organismos de dirección y gobierno universitario, de la documentación generada al interior de la institución y de aquella que se radica a través de la ventanilla única, acorde con los requerimientos legales, garantizando su disponibilidad a la comunidad en general, teniendo en cuenta los lineamientos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo aplicables.

Fuente: https://ufpso.edu.co/sig/procedimientos_sig

Tipos De Contratación

Existen gran variedad de contratos para la vinculación de un trabajador en una empresa, que se ajustan a los requerimientos y las necesidades del empleador.

✓ **Contrato a término fijo (Art. 46 del Código Sustantivo de Trabajo y Art. 28 de la Ley 789 de 2002)**

Este tipo de contrato laboral define claramente el tiempo límite temporal estipulado en el contrato. Puede ser reemitido indefinidamente, excepto en los casos en los cuáles el plazo acordado sea inferior a un año.

✓ **Contrato a Término Indefinido (Art. 47 del Código Sustantivo de Trabajo)**

El contrato a término indefinido no cuenta con una fecha de finalización estipulada o pactada entre el empleado y el empleador, cuya duración no está determinada por la naturaleza de la labor contratada. Puede elaborarse por escrito o de forma verbal.

✓ **Contrato civil por prestación de servicios**

Este tipo de contrato se elabora en mutuo acuerdo entre una empresa y una persona (natural o jurídica). El salario se establece entre las partes interesadas y la organización no está en obligación de pagar prestaciones sociales

✓ **Contrato de aprendizaje (Art. 30 de la Ley 789 de 2002)**

Este tipo de contrato tiene una vinculación especial dentro de una empresa y está encaminada a la formación de practicantes, donde se les brindan herramientas académicas y teóricas prestadas por una entidad autorizada ya sea universidad o instituto.

Procedimientos de contratación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

La División de Personal de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es la oficina que tiene como misión asegurar el cumplimiento de la política para el desarrollo del talento humano, en ella se contemplan los mecanismos que buscan garantizar el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, se incorporan los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción, evaluación del desarrollo laboral y de seguridad y salud en el trabajo (Ocaña U. F., 2021).

Se adopta la Política de Gestión Humana, que está encaminada en proporcionar la realización de procesos permanentes orientados a la capacitación, aplicación de estímulos, evaluación del personal; optimizando las condiciones que beneficien el bienestar y la seguridad del talento humano de la universidad.

Dentro de la oficina de personal se hallan una serie de formatos y procedimientos para llevar a cabo el cumplimiento de los procesos de contratación, sea a término fijo inferior a un año, contratos por prestación de servicios (opsp, ops), aprendices Sena, contratos a docentes en las diferentes modalidades (cátedra, docente ocasional, docente planta), pero no existen formatos formales especiales para la vinculación de personal con discapacidad, en caso de haber alguna convocatoria y que se presenten personas con condiciones de discapacidad.

Modelo de Inclusión Laboral

En el marco de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cada sector ya sean las instituciones educativas, los institutos que prestan asesorías y servicios, el sector empresarial, los gremios que luchan por los beneficios de personas con discapacidad y las entidades gubernamentales del Estado, tienen responsabilidades y obligaciones frente a los procesos de discriminación (Bancolombia, Bancolombia/Negocios, 2021).

De este modo, el compromiso que se ha ido labrando para mejorar la productividad dentro de las empresas han ido mejorando el panorama a través del intercambio de experiencias entre las entidades ya sean públicas o privadas y que sus intereses se relacionen con la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Los principales actores en cuanto a la inclusión laboral son las empresas y las personas. En tal sentido, es conveniente que las empresas y las instituciones tomen a las personas con algún tipo de discapacidad como parte fundamental que tienen necesidades, potencialidades y competencias para laborar y que son parte de la fuerza pujante del país.

Legislación: La Inserción Laboral un compromiso estatal

Las políticas, normas y prácticas vinculadas con las personas con discapacidad están mediadas por la idea que se tiene sobre la discapacidad inicial de cada uno. En Colombia, no ha sido ajena la lucha por el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, en

los últimos años se han alcanzado logros significativos tanto a nivel jurídico como social, tanto así que, en el medio empresarial, el vincular personas con discapacidad se ha vuelto una práctica continua, elevando los principios como la responsabilidad social y corporativa, con extensiones sociales hacia el desarrollo sostenible, la inclusión y la discapacidad.

El Ministerio del Trabajo realizó, mediante una guía para la inclusión laboral (Trabajo, Guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad, 2020), una serie de precisiones referentes a los beneficios legales y tributarios que ofrece la ley para los empleadores que opten por contratar personas en condición de discapacidad (PCD).

Incentivos para motivar a las empresas a que contraten personas con discapacidad:

Actualmente existen diversos incentivos que pretenden motivar a las organizaciones en la vinculación laboral de personal con discapacidad (oiss, 2010):

Fundamentación	Beneficio	Condiciones
Legal		
Ley 361 de 1997		
Artículo 24	<p>a) Preferencias en igualdad de condiciones en los procesos de licitación, adjudicación y celebración de contratos, sean estos públicos o privados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Tener por lo menos un mínimo del 10% de sus empleados en condiciones de discapacidad, certificados en la oficina de trabajo de la respectiva zona. ◆ Que hayan sido contratados por lo menos con anterioridad a un año. ◆ Que permanezcan en la empresa por un lapso igual al de la contratación.
	<p>b) Prelación en el otorgamiento de créditos o subvenciones del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Si orienta esos créditos y subvenciones a programas que den empleo a PCD.
Artículo 31	<p>a) Deducción en el impuesto de renta del 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o período gravable.</p> <p>b) Disminución del 50% en la cuota de aprendices que está obligado a</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ A trabajadores con más del 25% de la limitación, mientras esta vinculación laboral sea vigente. ◆ Que el empleador esté obligado a presentar declaración de renta y complementarios. ◆ Contratar aprendices que sean (PCD) comprobados en una
Ley 1429 de 2010	<p>a) Descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Para los empleadores que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad.
Artículo 10		

Tabla 11. *Tipos de Discapacidad*

TIPOS DE DISCAPACIDAD	EJEMPLOS
<p>Discapacidad física</p>	<p>Implica una disminución de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo (Adecco RSE y Cilsa ONG por la integración, s.f.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monoplejia/paresia: una sola extremidad. • Hemiplejia/paresia: el brazo y la pierna del mismo lado. • Diaplejia/paresia: dos partes correspondientes situadas en lados opuestos del organismo; por ejemplo, ambos brazos. • Paraplejia/paresia: están comprometidas ambas piernas. • Cuadriplejia/paresia: afecta a las cuatro extremidades.
<p>Discapacidad mental o psicosocial</p>	<p>Afectación moderada o severa del funcionamiento personal, laboral, social y familiar. Produce limitaciones Funcionales en actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquizofrenia. • Bipolaridad. • Estrés postraumático. • Distintos trastornos.

	importantes de la vida (Ministerio de Ciencia e Innovación, 2009).	
Discapacidad intelectual y/o del desarrollo	Se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, manifestada en habilidades prácticas, sociales y conceptuales (Luckasson et al., 2002, citado en Verdugo, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> • Hipoxia cerebral. • Síndrome de Down. • Asperger. • Autismo.
Discapacidad sensorial	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye la discapacidad visual y auditiva. • Discapacidad visual. Se manifiesta por una disminución total o parcial de la visión. • Discapacidad auditiva. Se manifiesta por la pérdida o disminución de la capacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ceguera. • Baja visión. • Sordera. • Hipo acústico.

Múltiple	<p>de oír (Adecco RSE y Cilsa ONG por la integración, s.f.).</p> <p>Más de una limitación relacionada con las limitaciones anteriormente definidas; por tanto, incluye descripciones relativas a dos o más limitaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sorda ceguera. • Parálisis cerebral - Discapacidad intelectual.
-----------------	--	--

Fuente: Cuadro tomado de la Guía para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Tabla 12. *Objetivo de Gestión: APO07-Gestionar los recursos humanos*

<p>Dominio: Alinear, planificar y organizar /APO07-Gestionar los recursos humanos</p>	
<p>El propósito es proporcionar un enfoque estructurado para asegurar una contratación/adquisición, planificación, evaluación y desarrollo de recursos humanos óptimos (tanto interna como externamente).</p>	<p>El propósito es Optimizar las capacidades de recursos humanos para satisfacer los objetivos de la empresa</p>

	Jefe de Recursos Humanos	Encargado de dotaciones y utilidades	Encargado de las operaciones de	Encargado de los procedimientos jurídicos	Jefe encargado de los procedimientos	Jefe encargado de Calidad	Encargado de prestar servicios de TI
APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada	R	A					
APO07.02 Identificar personal clave de TI	R		C	I			
APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.			R	C	A		
APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados.	R		A				
APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio.					A	A	R

APO07.06 Gestionar el personal contratado.	R	C	A	R
---	---	---	---	---

Fuente: marco de referencia Cobit 2019/ ajustado al proyecto de la autora.

Proceso catalizador y descripción del dominio

APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada.

- Planes de desarrollo de competencias y de carrera
- Descripciones de puestos y planes de contratación de personal

APO07.02 Identificar al personal clave de TI.

- Evaluaciones de requisitos de contratación

APO07.03 Mantener las habilidades y las competencias del personal.

- Matriz de habilidades y competencias
- Conocimiento de concienciación y planes de capacitación

APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.

- Objetivos de rendimiento de RR. HH alineados
- Resultados de revisión del rendimiento de RR. HH.

APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y TI.

- Descripción de los recursos humanos del negocio y de TI
- Comunicación de estrategias de gestión de recursos

APO07.06 Gestionar al personal contratado.

- Requisitos de recursos y roles

Conclusiones

El Marco de Gobierno de Cobit 2019, posibilita la dirección y control del recurso humano dentro de la institución, contribuyendo al mejoramiento y cumplimiento de las metas institucionales propuestas. Es así, que a través de esto se va a poder crear e implementar formatos y procedimientos que requiere la universidad para dar paso a la contratación de personal con algún tipo de discapacidad PcD.

En la UFPSO no se cuenta con recursos apropiados para contratar personal con discapacidad, no existen formatos, procedimientos ni infraestructura necesaria para habilitar un puesto de trabajo para este tipo de población. En cuanto al plan institucional, se puede decir que a pesar de que cuenta con lineamientos que hacen mención a la inclusión, no están definidas políticas o procedimientos que ayuden a mejorar los procesos de contratación y lleven a la universidad a un mejor nivel respecto a este tema. Dichos hallazgos permiten establecer un Nivel 2 de madurez, el cual permite observar en qué medida se encuentra el proceso de contratación, según lo estructura el Marco de Gobierno Cobit 2019.

Respecto al marco de la pandemia del Covid-19, se ha visto que ha traído nuevas alternativas a diversos grupos poblacionales, incluyendo la población vulnerable por discapacidad, se han generado espacios para la realización de labores mediante teletrabajo, lo cual puede ser una oportunidad para aquellos empleados que su discapacidad le dificulta el trasladarse hacia las instituciones, pero que tengan todas las capacidades necesarias para la realización de su trabajo.

Recomendaciones

Es necesario proporcionar espacios dentro de la institución para que la inclusión de personal discapacitado sea una realidad, principalmente cuando deben existir condiciones de meritocracia para la asignación de los cargos teniendo en cuenta que cada nuevo empleado puede realizar eficientemente su labor sin importar si es discapacitado o no.

Se aconseja realizar capacitaciones al personal contratado para facilitar el entendimiento referente al Marco de referencia Cobit 2019, en busca de generar resultados favorables en cuanto al conocimiento de las metas catalizadoras o de los procesos que pueden beneficiar a la Universidad.

Debido que las tecnologías de la información es un tema cambiante, se recomienda estar al día en lo referente a las mejores prácticas, normas y estándares que son temas emergentes para los procesos de contratación dentro de la universidad.

Para luchar contra la discriminación y fomentar acciones por la inserción laboral de las personas con discapacidad, es necesario desarrollar programas y acciones que contrarresten dichas percepciones, dentro de la institución.

Desde la parte académica, como lo es la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se puede trabajar en la elaboración de foros donde se presenten a las empresas de la ciudad todos los beneficios que les brinda el Estado si contratan este tipo de personal. Además, permitirles a las empresas que tengan personal discapacitado vinculado laboralmente, mostrar sus experiencias con respecto a este tipo de vinculación, con esto se lograría una proyección social donde se sensibilizaría y apoyaría a esta población que es discriminada laboralmente por su condición de discapacidad.

Referencias

- Altamirano yupanqui , j., & bayona oré, s. (2017). Políticas de seguridad de la información: revisión sistemática de las teorías que explican su cumplimiento. Lima-perú: revista ibérica de sistemas y tecnologías de información.
- 166, c. N. (2013). Política pública nacional de discapacidad e inclusión social. Obtenido de https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/la_entidad/dependencias/grupo_gestion_salud/area_rehabilitacion_funcional_24247/29416
- Adecco, i. F. (2017). Tecnología y discapacidad . España.
- Arias gómez, j., villasís keever, m., & miranda novales, m. G. (2017). El protocolo de investigación iii: la población de estudio. Revista alergia méxico.
- Baca urbina, g. (2016). Introducción a la seguridad informática. México: grupo editorial patria.
- Bancolombia, g. (06 de 06 de 2021). Bancolombia/negocios. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/legal-y-tributario/inclusion-laboral-personas-con-discapacidad-ley-1996-2019!/ut/p/z1/jdbrc4jadafwt-njbqdlv29nb6fhyfhzxkldlsg8mev69olfejs0t43ff4wbqqruxldmxvwmizhv-i05o2s68tisz-a4tocymseciyh>
- Bancolombia, g. (19 de 05 de 2021). Inclusión laboral de personas con discapacidad - ley 1996 de 2019. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/legal-y-tributario/inclusion-laboral-personas-con-discapacidad-ley-1996-2019>
- Blázquez peinado, m., & biel portero, i. (2012). La perspectiva de derechos humanos de la discapacidad. Valencia: tirant monografías.
- Burgos, c., & faure, r. (2018). Estructuras reticulares en los modelos metodológicos de las disciplinas proyectuales. Revista chilena de diseño, creación y pensamiento.

- Campos ocampo, m. (2017). Métodos de investigación académica: fundamentos de investigación bibliográfica. Costa rica.
- Cano, j. (2009). Computación forense: descubriendo rastros informáticos. México: alfaomega grupo editorial, s.a de c.v .
- Ceres, r., pons, j., calderón , l., & moreno, j. (2008). La robótica en la discapacidad. Desarrollo de la prótesis diestra de extremidad inferior manus-hand. Revista iberamericana de automática e informática industrial, 5(2), 8.
- Constitución política de colombia [const]. (1991). Artículo 54 [capitulo 2]. Santa fé de bogotá: de los derechos sociales, economicos y culturales.
- Constitución politica de colombia [const]. (1991). Artículo 68 [capitulo 2]. Santa fé de bogotá: de los derechos sociales, economicos y culturales.
- Constitución política de colombia [cost]. (1991). Artículo 48 [capitulo 2]. Santa fé de bogotá: de los derechos sociales, economicos y culturales.
- Cosntitución política de colombia [const]. (1991). Artículo 13 [título ii]. Santa fé de bogotá: capitulo 1 - de los derechos fundamentales.
- Costitución política de colombia [const]. (1991). Artículo 47 [capitulo 2]. Santa fé de bogotá: derechos sociales, economicos y culturales.
- Cruz romero, r. (2018). Gobernanza digital: un análisis de propuestas para costa rica. Costa rico: e-ciencias de la información.
- Dane. (junio de 2018). Proyección registro para la localización y caracterización de personas con discapacidad-rlcpd. Obtenido de obtenido de ministerio de salud y protección social oficina de promoción social:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/ps/sala-situacional-discapacidad-junio-2018.pdf>

- De la fuente-robles, y., & hernández-galán, j. (2014). Las tecnologías de la información y la comunicación como entorno de convergencia tecnológica el design thinking aplicado a la discapacidad intelectual. *Revista internacional de sociología (ris)*, 20.
- Díaz-barrios , j., pereira burgos, m., & suárez amaya, w. (2018). *Gobernanza: una visión desde la teoría administrativa*. Maracaibo: revista de ciencias humanas y sociales .
- Galán villamizar, j., & portillo sánchez, e. Y. (2011). *La vinculación laboral de las personas con discapacidad motriz leve - parapléjicas - en el municipio de san jose de cucuta* . Cucutá.
- García camino, m. (2015). *Teletrabajo y discapacidad*. Madrid: uned, universidad nacional de educación a distancia.
- Gardner, h. (1998). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica* . Barcelona: paidós.
- Giralgo gutiérrez, f. L. (2017). *Racionalidad tecnológica en el uso y consumo de tecnología*. Medellín: fondo editorial itm.
- Gómez , l., verdugo , m., & arias, b. (2010). Calidad de vida individual: avances en su conceptualización y retos emergentes en el ámbito de la discapacidad. *Behavioral psychology/psicología*, 18(3), 19.
- Gómez-aristizábal, l., avella-tolosa, a., & morales, l. (2015). Observatorio de discapacidad de colombia. *Rev. Fac. Nac. Salud pública* , 273.
- Gustavo. (2010). *Amorcito*. 10.
- Hernandez sampieri, r., collado, c., & bautista lucio, p. (2014). *Matodología de la investigación*. Mexico: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. De c.v.
- Hernández sampieri, r., fernández collado, c., & baptista lucio, m. (2014). *Metodología de la investigación*. México d.f.: derechos reservados © 2014, respecto a la sexta edición por mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. De c.v.
- Huilcapi-masacon , m., jácome-lara, g., & castro-lópez, g. (2017). Motivation: theories and their relationship in the business environment. *Dominios de las ciencias* , 3(2), 23.

- Isaca. (10 de 10 de 2019). Cybersecurity nexus. Obtenido de cybersecurity professional from isaca: <https://www.isaca.org/about-isaca/history/espanol/pages/default.aspx>
- Koon, r., & de la vega, m. (2016). El impacto tecnológico en las personas con discapacidad. *Saltmethos*, 19.
- Ley estatutaria 1618 . (2013). Artículo 1 [titulo i]. Santa fé de bogotá.
- Ley estatutaria 1618. (2009). Artículo 3 [capitulo i]. Bogotá.
- Ley estatutaria 1618. (2013). Artículo 4 [capitulo i]. Bogotá.
- Luque, l., brandão, l., kira, e., & f. Brandão, a. (2018). On the inclusion of learners with visual impairment in computing education programs in brazil: practices of educators and perceptions of visually impaired learners. *Journal of the brazilian computer societ*, 12.
- Marín casanova, j. A. (2016). La innovación epistémica reticular: de la transferencia del conocimiento al conocimiento. 80.
- Melendez valdés, r. (2016). Sobre discapacidad y derechos. Madrid.
- Minitrabajo. (s.f.). Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>
- Mussida , c., & sciulli, d. (2016). Disability and employment across central and eastern european countries. *Journal of labor & development*, 5(4), 24.
- Nadal, m. (2015). Las inteligencias múltiples como una estrategia didáctica para atender a la diversidad y aprovechar el potencial de todos los alumnos. *Revista nacional e internacional de educación inclusiva* , volumn 8, número 3.
- Ntc-iso 9999. (2007). Norma técnica para personas con limitación. España: aenor.
- Ocaña, u. F. (03 de 06 de 2021). <https://ufpso.edu.co/>. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/personal/presentacion>
- Ocaña, u. F. (01 de 06 de 2021). <https://ufpso.edu.co/>. Obtenido de https://ufpso.edu.co/sig/procedimientos_sig#arbol_procesos

- Ocaña, u. F. (19 de 06 de 2021). <https://ufpso.edu.co/>. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/mision-vision>
- Oiss. (08 de 06 de 2010). Organización iberoamericana de seguridad social. Obtenido de http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/oiss_estudio_sobre_medidas_promocion_de_empleo-2.pdf
- Pattison , d., & waldron, h. (2013). Growth in new disabled-worker entitlements, 1970–2008. *Social security bulletin*, 73(4), 13.
- Piaget, j. (1978). *La equilibración de las teorías cognitivas: problemacentral del desarrollo*. España: e.d. Siglo xxi.
- Quintero manosalva, s. (2012). *Diseño de una estrategia comunicativa que incentive la inclusión social de los niños con síndrome down en ocaña, norte de santander*. Ocaña.
- Quintero castellanos, c. (2017). *Gobernanzas y teorías de las organizaciones*. España: perfiles latinoamericanos.
- Trabajo, m. D. (18 de 06 de 2020). *Guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/guia+para+el+proceso+de+inclusion+laboral+de+pcd.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcdf7?version=1.0>
- Trabajo, m. D. (10 de 05 de 2020). *Inclusión laboral de personas con discapacidad*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>
- Ufpso. (19 de 06 de 2021). <https://ufpso.edu.co/>. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/mision-vision>
- Ufpso. (11 de 05 de 2021). https://ufpso.edu.co/sig/procedimientos_sig#arbol_procesos. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/>
- Ufpso. (s.f.). <https://ufpso.edu.co/historia>. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/historia>
- Ufpso. (s.f.). <https://ufpso.edu.co/personal>. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/personal>

Universidad francisco de paula santander ocaña. (09 de 05 de 2020). Obtenido de <https://ufpso.edu.co/>

Uppal, s. (2006). Impact of the timing, type and severity of disability. *Social science & medicine*, 63(2), 14.

Velásquez pérez, t., & rodriguez chinchilla, a. (2019). Government of information technology and organizational culture in application of management and management processes. *Journal of physics: conference series*, 6.

Velásquez pérez, t., castro márquez, d., & castro silva , h. (2018). Integración de seguridad y gestión de servicios en el gobierno de las tecnologías de la información. *Revista colombiana de tecnologías de avanzada*, 32.

Velásquez pérez, t., castro silva, h., & camargo barbosa, j. (2020). *Modelo de gobierno de ti en el mundo globalizado: análisis en la industria colombiana*. Bogotá: ecoe ediciones limitada.

Velásquez pérez, t., castro silva, h., & castro márquez, d. (2020). *Estándares y buenas prácticas de tecnologías de la información para el sector asegurador en colombia*. Bogotá: ecoe ediciones limitada.

Zunzunegui, m. V. (2011). Evolución de la discapacidad y dependencia. *una mirada internacional*. *Gac sanit*, 20.

Apéndice

Apéndice 1. MATRIZ DE OPREACIONALIZACIÓN

PROPOSITO	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
Diagnosticar la situación actual del personal contratado con problemas de discapacidad en la UFPSO	Discapacidad es la restricción o falta debido a alguna deficiencia, que puede tener una persona para realizar alguna actividad en la forma que un ser humano pueda hacerla normal. Las limitaciones comprenden a las funciones que una persona al realizar una actividad le resulte en una deficiencia, Hernández Ríos (2015). Gestión Humana se encarga de los procesos relacionados con el personal contratado y las políticas y acciones que los encierran.	Catalizador	Métricas para el logro de objetivos	Partes interesadas Objetivos Ciclo de vida Buenas practicas Pag 46 en adelante
		APO07. Gestionar los recursos humanos	APO01- APO06	Metas de TI Elementos Claves Métricas de TI
		Procedimientos de Secretaria General	Radicación de resoluciones tomadas en los comités de la UFPSO	Ciclo de vida (PHVA) Actividad Resultado Estructura Orgánica

Apéndice 2. Entrevista Jefe de personal UFPSO

Empresa:		UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
Entrevistado:		JEFE DE PERSONAL							
<p>INTRODUCCION: El siguiente guión de preguntas está dirigido a la oficina de personal la cual es la encargada de los procesos administrativos de contratación, ésto como soporte del trabajo de grado denominado Modelo de Gobierno de TI para la Inserción Laboral en personas con condiciones de discapacidad en el sector de Educación Superior de la ciudad de Ocaña Norte De Santander.</p> <p>OBJETIVO: Evaluar el estado actual de los procesos de contratación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.</p> <p>INSTRUCCIONES: Por favor diligenciar la presente encuesta escogiendo con una X la calificación que crea conveniente para cada pregunta, siendo 0 cuando no existe el documento y/o no se cumple la situación planteada, y 5 cuando se cumple completamente con lo establecido en cada pregunta; por tanto, las puntuaciones intermedias 1, 2, 3 y 4 las puede escoger de acuerdo al nivel en que se encuentre lo dicho en cada interrogante.</p>									
Dominio	Proceso	Objetivos de control	PREGUNTA	RESPUESTA					
Alinear, Planificar y Organiza	APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuada	1. ¿Se evalúan las necesidades de personal de forma regular, en cuanto a la dotación de recursos para apoyar de manera adecuada y apropiada las metas y objetivos institucionales?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
			2. ¿Los procesos de reclutamiento del personal están acordes a las políticas y procedimientos generales de personal de la organización?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
	APO07.02 Identificar personal clave de TI	1. ¿Se verifica en forma periódica que el personal tenga las habilidades para cumplir sus roles?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	
				Por qué?					
				Por qué?					
				Por qué?					

APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal		2. ¿Existe algún marco de trabajo para la asignación de los roles, responsabilidades y competencias de personal?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?					
		Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5														
		Por qué?																			
		3. ¿Se minimiza la dependencia de una sola persona en la realización de alguna función específica?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?					
		Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5														
Por qué?																					
4. ¿Se toman acciones pertinentes con respecto a cambios en los puestos de trabajo?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?							
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5																
Por qué?																					
1. ¿Se proporciona a los empleados entrenamiento continuo?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?							
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5																
Por qué?																					
2. Se proporcionan capacitaciones para apoyar el desarrollo de competencias y habilidades.	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?							
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5																
Por qué?																					
3. ¿Se definen las habilidades y competencias necesarias del personal contratado, para lograr los objetivos de la institución?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td><td>Nivel 1</td><td>Nivel 2</td><td>Nivel 3</td><td>Nivel 4</td><td>Nivel 5</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="6">Por qué?</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5							Por qué?							
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5																
Por qué?																					

	APO07.04 Evaluar el desempeño laboral de los empleados	1. ¿Considera los objetivos institucionales como base para establecer metas para los empleados contratados?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									
		2. ¿Se mantienen actualizadas las bases de datos de los empleados para los procesos de evaluación y vinculación laboral?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									
		3. ¿Se proporciona retroalimentación sobre el desempeño individual?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									
	APO07.05 Planificar y realizar un seguimiento del uso de recursos humanos de TI y del negocio	1. ¿Se verifican los antecedentes en los procesos de reclutamiento de personal?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									
		2. ¿Se verifica los antecedentes a empleados contratados?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									
		3. ¿Se realizan actualizaciones a las políticas de contratación, basados en leyes pertinentes que permitan apoyar el logro de los objetivos institucionales?	<table border="1"> <tr><td>Nivel 0</td></tr> <tr><td>Nivel 1</td></tr> <tr><td>Nivel 2</td></tr> <tr><td>Nivel 3</td></tr> <tr><td>Nivel 4</td></tr> <tr><td>Nivel 5</td></tr> </table>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0									
Nivel 1									
Nivel 2									
Nivel 3									
Nivel 4									
Nivel 5									

		APO07.06 Gestionar el personal contratado						
Plan de acción instit		1. ¿Existen procedimientos establecidos y documentados para la contratación de los empelados?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
			Por qué?					
		2. ¿Se proporciona al personal contratado una definición clara de sus funciones y responsabilidades, basados en normas y formatos previamente estipulados?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
			Por qué?					
		3. ¿Existen procedimientos establecidos y documentados para la contratación de personal que presente alguna discapacidad?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
		Por qué?						
	4. ¿Existen en la Universidad procedimientos documentados para la contratación y retención de personal que presenten alguna discapacidad en cuanto a las políticas jurídicas que les ampara?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	
		Por qué?						
	5. ¿Existes en la Universidad procedimientos para incorporar laboralmente a las personas con discapacidad?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	
		Por qué?						
		Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	

			1. ¿Si se presentara alguna persona con alguna discapacidad, considera que se realizarían las respectivas adecuaciones para el puesto de trabajo?	Por qué?						
			2. ¿La universidad cuenta con recursos flexible, como el uso de tecnologías portátiles, implementaciones y adecuaciones del lugar de trabajo para apoyar el cambio en las necesidades de los empleados que presenten discapacidad?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Por qué?
			3. ¿Considera que es importante para la Universidad incorporar en su nómina personal con algún tipo de discapacidad?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Por qué?
ENTREVISTADOR			JEFE DE PERSONAL ENTREVISTADO							

Apéndice 3. Entrevista al jefe de la secretaría general de la UFPSO

Empresa:		UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA							
Entrevistado:		SECRETARIA GENERAL							
<p>INTRODUCCION: El siguiente Guion de preguntas está dirigido a la oficina de secretaría general, la cual es la encargada de agilizar los procesos académicos y administrativos de forma oportuna y eficiente entre las diferentes dependencias y procesos de la Universidad, esto como soporte del trabajo de grado denominado Modelo de Gobierno de TI para la Inserción Laboral en personas con condiciones de discapacidad en el sector de Educación Superior de la ciudad de Ocaña Norte De Santander.</p> <p>OBJETIVO: Evaluar el estado actual de los procesos de contratación en la Universidad francisco de paula Santander Ocaña.</p> <p>INSTRUCCIONES: Por favor diligenciar la presente encuesta escogiendo con una X la calificación que crea conveniente para cada pregunta, siendo 0 cuando no existe el documento y/o no se cumple la situación planteada, y 5 cuando se cumple completamente con lo establecido en cada pregunta; por tanto, las puntuaciones intermedias 1, 2, 3 y 4 las puede escoger de acuerdo al nivel en que se encuentre lo dicho en cada interrogante.</p>									
Dominio	Proceso	Objetivos de control	PREGUNTA	RESPUESTA					
Alinear, Planificar y Organiza	APO07—Gestionar los recursos humanos	Plan de acción institucional	1. ¿La Universidad cuenta con Organigrama, procedimientos y procesos establecidos y documentados?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
			2. ¿La Organización posee un plan estratégico?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
<p>Por qué?</p> <p>La estructura orgánica no se encuentra actualizada</p>									

				Por qué?						
			3. ¿Dentro de los procesos que se llevan a cabo en la Universidad, se ha presentados procedimientos especiales para la realización de contratos a personal con algún tipo de discapacidad?	<table border="1"> <tr> <td>Nivel 0</td> <td>Nivel 1</td> <td>Nivel 2</td> <td>Nivel 3</td> <td>Nivel 4</td> <td>Nivel 5</td> </tr> </table> <p>Por qué?</p> <p>No tengo conocimiento</p>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5					
			4. ¿Existen políticas o procedimientos formales referente a la contratación de personal con discapacidad física o psicológica?	<table border="1"> <tr> <td>Nivel 0</td> <td>Nivel 1</td> <td>Nivel 2</td> <td>Nivel 3</td> <td>Nivel 4</td> <td>Nivel 5</td> </tr> </table> <p>Por qué?</p> <p>No tengo conocimiento</p>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5					
			5. ¿Se tienen criterios para la elaboración de procedimientos relacionados a contratación de personal con algún tipo de discapacidad?	<table border="1"> <tr> <td>Nivel 0</td> <td>Nivel 1</td> <td>Nivel 2</td> <td>Nivel 3</td> <td>Nivel 4</td> <td>Nivel 5</td> </tr> </table> <p>Por qué?</p> <p>Lo estipulado por la normativa nacional</p> <p>Los recursos institucionales</p>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5					
			6. ¿La Universidad tiene beneficios debidos a la contratación de personas con discapacidad?	<table border="1"> <tr> <td>Nivel 0</td> <td>Nivel 1</td> <td>Nivel 2</td> <td>Nivel 3</td> <td>Nivel 4</td> <td>Nivel 5</td> </tr> </table> <p>Por qué?</p> <p>Beneficios tributarios</p>	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5					

			7. ¿Considera que es importante para la Universidad incorporar en su nómina personal con algún tipo de discapacidad?	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
				Por qué?					
ENTREVISTADOR			SECRETARIA GENERAL ENTREVISTADO						