	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 1 de 11	

1. OBJETIVO

Facilitar el conocimiento de las TIC's mediante un proceso de aprendizaje básico, no formal; dirigido a las comunidades sin distinción de nivel económico, académico o de edad, involucrando en el proceso conceptos y criterios que generen valores a fin de propiciar el beneficio general, la integración comunitaria, el uso productivo del tiempo y un mejor capital social.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la divulgación de los cursos los cuales están clasificados en dos categorías (Internos, externos) que a su vez pueden ser dictados en dos modalidades (presencial, virtual):


Categoría cursos internos. En este caso se continúa con la pre- inscripción y posterior inscripción al momento que se cumpla con el mínimo de requisitos, pasando por el desarrollo del curso y finalizando de acuerdo a la modalidad con cierre, clausura y/o envío del certificado de participación en formato digital.

Categoría cursos externos. Estos se ajustan a las necesidades y condiciones requeridas por el cliente, que pueden incluir la modalidad presencial o virtual, duración, temáticas y certificaciones.


3. DEFINICIONES

- ✓ **EQUIPOS INFORMÁTICOS:** Unidad de trabajo compuesta por el Hardware y el Software básico que puede ser utilizado de modo autónomo o en red.
- ✓ **RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Equipos digitales livianos de uso personal que complementan a los equipos informáticos. Dentro de los cuales se encuentran los equipos portátiles, tabletas y celulares. Los cuales adicionalmente admiten comunicación inalámbrica y son muy prácticos en ambientes de internet.
- ✓ **HARDWARE:** Todos los elementos físicos que intervienen para la correcta funcionalidad de la sala de capacitación incluyendo tanto los equipos informáticos como los demás recursos físicos, técnicos y didácticos que se requieren para una efectiva labor docente.
- ✓ **SOFTWARE:** Conjunto de programas que incluyen sistemas operativos y aplicaciones requeridos para garantizar la correcta funcionalidad de los equipos informáticos y para impartir las capacitaciones requeridas.
- ✓ **LICENCIAS:** Respaldo formal que garantiza la autenticidad y legalidad de los recursos de Software disponibles en los equipos informáticos.
- ✓ **CTC:** (*Centro de Tecnología Comunitario*). Sala habilitada para clases de informática en modalidad presencial, que obedece a un convenio establecido entre la Fundación Niño Jesús y Microsoft con el propósito de capacitar, integrar y mejorar el capital social.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Programa	Cargo: Coordinador de Programa	Cargo: Directora
Fecha: 13/01/2015	Fecha: 14/01/2015	Fecha: 17/06/2019

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 2 de 11	


- ✓ **TIC's:** (*Tecnologías de la información y de la comunicación*) Son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de dispositivos informáticos, ordenadores y programas o Aplicaciones (App) que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.
- ✓ **RED:** Infraestructura tecnológica que permite la comunicación de los equipos informáticos, habilitando la posibilidad de transferencia de archivos y el uso compartido de recursos como impresoras e Internet.
- ✓ **INTERNET:** Servicio de acceso a la red mundial de datos con fines didácticos y docentes.
- ✓ **EDUCACIÓN NO FORMAL:** La educación no formal es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos para la educación formal, y está regulada por la Ley 115 de 1994 y los Decretos 114 de 1996 y 3011 de 1997.
- ✓ **CURSO BÁSICO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL:** En la modalidad presencial: Primer nivel propuesto de aprendizaje dirigido a personas que desconocen por completo el uso de las TIC's, y deja al usuario en condición de hacer uso de una cuenta de correo electrónico. En la modalidad virtual: El primer nivel aborda la comunicación remota mediante dispositivos y aplicaciones como Zoom, Google meet, etc.
- ✓ **NIVELES COMPLEMENTARIOS:** En la modalidad presencial: Cursos de formación propuestos para las personas que se han alfabetizado digitalmente entre los cuales se incluyen las herramientas de Microsoft Office como Word, Excel, PowerPoint, y servicios de internet como paginas sociales, correo, y todo lo que sea de interés de los participantes que este en relación con estos temas como uso del celular, tabletas, OneDrive, chat, etc. En la modalidad virtual: Los cursos complementarios se enfocan principalmente en Aplicaciones que puedan ser ejecutadas en el celular y en servicios de internet, para garantizar que todos los participantes tienen acceso a una información y servicios estándar.
- ✓ **PARTICIPANTE:** Persona que se inscribe formalmente en el programa y que participa en la capacitación de manera presencial o virtual.
- ✓ **INSCRIBIR:** Apuntar algo o el nombre de alguien en una lista o registro para un fin determinado.
- ✓ **PERSONA MAYOR:** Hace referencia a la población de personas mayores de 60 años.
- ✓ **DIVULGACIÓN INTERNA:** Información suministrada a las personas que mantienen una relación directa con la Fundación ya sea porque forman parte del equipo de colaboradores, son participantes o son aliados de alguno de sus programas.
- ✓ **DIVULGACIÓN EXTERNA:** Información encaminada a divulgar el programa en grupos objetivo que no tienen relación directa actual con la Fundación niño Jesús ni con ninguno de los programas que adelanta.
- ✓ **FRANJA FLEXIBLE:** Sección de la clase destinada a dar respuesta a las inquietudes e intereses de los participantes que no están incluidas en el planeador de la capacitación.

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 3 de 11	

- ✓ **CURSO INTERNO:** Los cursos internos se dictan ajustados a la propuesta académica propia de la Fundación.
- ✓ **CURSO EXTERNO:** Van dirigidos a entidades interesadas en capacitaciones personalizadas que requieren un alcance y una duración específica.
- ✓ **CURSO PRESENCIAL:** Los cursos se dictan de modo convencional en una ubicación convenida, con los equipos informáticos acordados y contando con la presencia física de los participantes y del instructor.
- ✓ **CURSO VIRTUAL:** Los cursos no requieren de una ubicación física convencional, se admiten diversos recursos tecnológicos (desktop, laptop, Tablet, celular) no se requiere el desplazamiento físico de los participantes ni del instructor ya que utilizan aplicaciones de video conferencia ejecutándose en modo remoto mediante proveedores de servicio de internet.
- ✓ **CRITERIO DE ACEPTACION:** Condición mínima requerida en el participante y en sus recursos tecnológicos que le permite participar activamente en el programa de Alfabetización Digital.
- ✓ **CRITERIO DE NEGACION:** Condición del participante que impide su participación o carencia de los recursos tecnológicos requeridos en el programa de Alfabetización Digital

4. GENERALIDADES

- ✓ El CTC constituye un recurso de la infraestructura de la Fundación Niño Jesús el cual es utilizado por el programa de Alfabetización Digital destinándolo a la capacitación informal en modalidad presencial que fomenta el buen uso del tiempo libre mediante el acceso a las TIC's.
- ✓ Los cursos internos tienen un enfoque eminentemente práctico, se ajustan de acuerdo al rendimiento y capacidad de los participantes.
- ✓ La oferta de cursos internos se coordina con la Dirección, teniendo en cuenta la modalidad requerida, la disponibilidad del CTC, las necesidades de la población beneficiaria y el punto de equilibrio económico que garanticen la viabilidad del programa.
- ✓ La edad del participante no está restringida, pero si está vinculada con una categoría de costo. Las personas adultas que superan los cincuenta (50) años tienen una tarifa preferencial. La Fundación de modo excepcional brinda a personas en condiciones de vulnerabilidad o discapacidad que nos resulte manejable, la posibilidad de participar en el programa con la tarifa preferencial de los adultos mayores.
- ✓ Los cursos internos deben contar con un mínimo de participantes que es establecido por la FNJ para garantizar la viabilidad del proyecto, tanto en la modalidad presencial como virtual. De otra manera la Fundación se reserva el derecho de reprogramar y reajustar horarios y grupos a fin de garantizar la viabilidad del programa.
- ✓ El curso básico del programa da derecho a los participantes a recibir el certificado de asistencia el cual está avalado tanto por la Fundación Niño Jesús como por Microsoft Solidario.

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 4 de 11	

- ✓ A los participantes en el curso básico del programa de Alfabetización Digital se les aplicará de ser posible la valoración de impacto (OP-FT-15) del indicador de impacto al momento de iniciar y finalizar el curso, con el propósito de medir el impacto del programa en los participantes. En caso de presentarse condiciones que no permiten la medición inicial o de entrada, se realizara por lo menos la medición de salida.
- ✓ Los cursos externos pueden ser evaluados a través de diferentes estrategias como: la encuesta del indicador de impacto de entrada y salida, a fin de medir el impacto de la capacitación o según lo convenido con el cliente y/o aliado como garantía del servicio prestado.
- ✓ Los participantes antiguos pueden renovar su inscripción en forma periódica con carácter indefinido.
- ✓ La secuencia temática de los cursos se sugiere a los grupos, pero eventualmente puede ser ajustada directamente con los participantes de acuerdo con sus intereses y necesidades de aprendizaje.
- ✓ Las capacitaciones de carácter interno a la FNJ o dirigidas a participantes de otros programas de la FNJ tienen carácter especial y como tal pueden incluir temáticas y alcances diferentes a los convencionales del programa de Alfabetización Digital, pues se diseñan de acuerdo con las necesidades de los participantes y del alcance y profundidad que determine la Fundación Niño Jesús.
- ✓ Los participantes de las capacitaciones virtuales deben contar por lo menos con un Smartphone con la App de WhatsApp y servicio de internet o navegación.

5. RESPONSABILIDAD

5.1 DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN

- ✓ Gestiona la destinación de recursos presupuestales para la ejecución del programa de alfabetización digital.

5.2 COORDINADOR ADMINISTRATIVO


- ✓ Coordina y hace seguimiento a las actividades de mantenimiento a la infraestructura y equipos del CTC, además de sus licencias de mantenimiento.
- ✓ Define y acuerda con los aliados la disponibilidad de la sala acorde a los convenios establecidos.

5.3 COORDINADOR OPERATIVO

- ✓ Realiza la validación de la prestación del servicio del programa.
- ✓ Revisa los informes de gestión.

5.4 COORDINADOR DEL PROGRAMA

- ✓ Es responsable de la elaboración del cronograma, planes de trabajo (contenidos de curso), indicadores, informes, novedades de equipos y sala.

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 5 de 11	

- ✓ Operar el programa tanto para los grupos de participantes independientes que se inscriban, como para los participantes internos o de los programas de la Fundación.
- ✓ Relacionamiento interinstitucional cuando la Dirección así lo requiera.
- ✓ Colaborar en el uso adecuado y cuidado de los recursos físicos disponibles informando novedades que pueden afectar la correcta funcionalidad de la sala del CTC.
- ✓ Mantener contacto permanente con la Coordinación Operativa para informar la oferta de cursos e identificar participantes de cartera morosa.
- ✓ Realizar las encuestas de satisfacción e Impacto y reportar a la Dirección mensualmente los indicadores de gestión del programa de Alfabetización Digital.
- ✓ Reportar los elementos olvidados por el participante (bolsos, gafas, paraguas, USB). En caso de encontrar dichos elementos olvidados por sus propietarios serán entregados al coordinador Administrativo y se colaborará en su posterior devolución.

5.4 APRENDIZ (APÓYO ADMINISTRATIVO)

- ✓ Realizar la preinscripción de participantes, solicitando sus datos de contacto e inscribiéndolos en la lista de espera
- ✓ Brindar toda la información del programa y resolver inquietudes que pueda tener el interesado, como horario, fechas, costos, requisitos.
- ✓ Contactar telefónicamente al preinscrito y matricularle, recibiendo el dinero del trámite y elaborando el recibo que respalda la inscripción del participante.
- ✓ Mantener contacto permanente con el coordinador del programa para conocer la oferta de cursos e informar novedades de participantes.

6. DESARROLLO

6.1 DIVULGACIÓN

Es el proceso que nos permite establecer una estrategia y un alcance de la promoción del programa de Alfabetización Digital.


Se usan dos tipos de Divulgación:

DIVULGACIÓN INTERNA:

La estrategia parte de promover el servicio dentro de los colaboradores de la institución, y personas vinculadas directa o indirectamente a los programas de la Fundación a fin de obtener referidos que puedan estar interesados en el servicio y que se ajusten al perfil de los participantes esperados.

Esto incluye los siguientes grupos objetivo:

- Colaboradores de las diversas sedes y programas sociales.
- Participantes de los programas sociales de la Fundación.

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 6 de 11	

- Particulares activos o que han participado en el programa de Alfabetización Digital.
- Personal que visita la Fundación Niño Jesús.

Los grupos aquí referidos son contactados de diversas formas:

- ✓ Información directa o personal
- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Correos masivos
- ✓ Grupos de Whatsapp
- ✓ Material publicitario Impreso ubicado estratégicamente

DIVULGACIÓN EXTERNA

A nivel externo se utilizarán medios de difusión que tienen amplia cobertura de público y que pueden generar expectativa en personas que cumplen el perfil y tienen la necesidad de capacitarse.

- ✓ Página Internet de la Fundación Niño Jesús
- ✓ Página de redes sociales como Facebook
- ✓ Material publicitario Impreso ubicado estratégicamente

6.2 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN O NEGACIÓN


Parámetros de Aceptación

- ✓ Tener disposición de tiempo, acorde a los horarios que establezca la Fundación.
- ✓ Saber leer y escribir.
- ✓ Se pueden contemplar excepciones de ingreso de participantes con alguna limitación física siempre y cuando la Fundación cuente con las condiciones que garanticen un proceso exitoso.

Parámetros de Negación de Solicitud

- ✓ Participantes que no se ajusten al perfil académico básico que ofrece el programa de Alfabetización digital. Es el caso de personas que buscan cursos en temas avanzados.
- ✓ Participantes con discapacidad visual y auditiva total.

6.3 INSCRIPCIÓN E INGRESO

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 7 de 11	

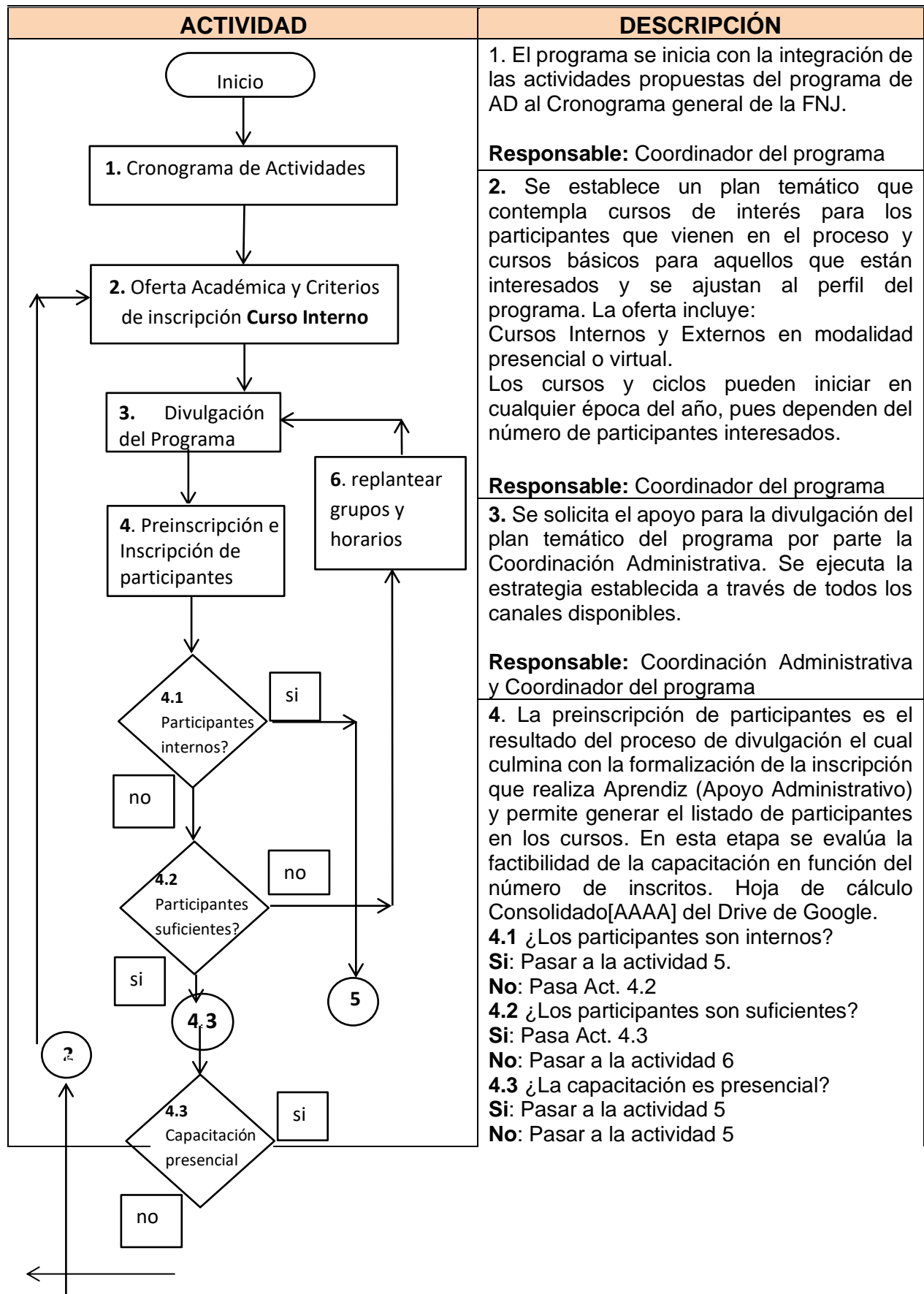
Curso Interno

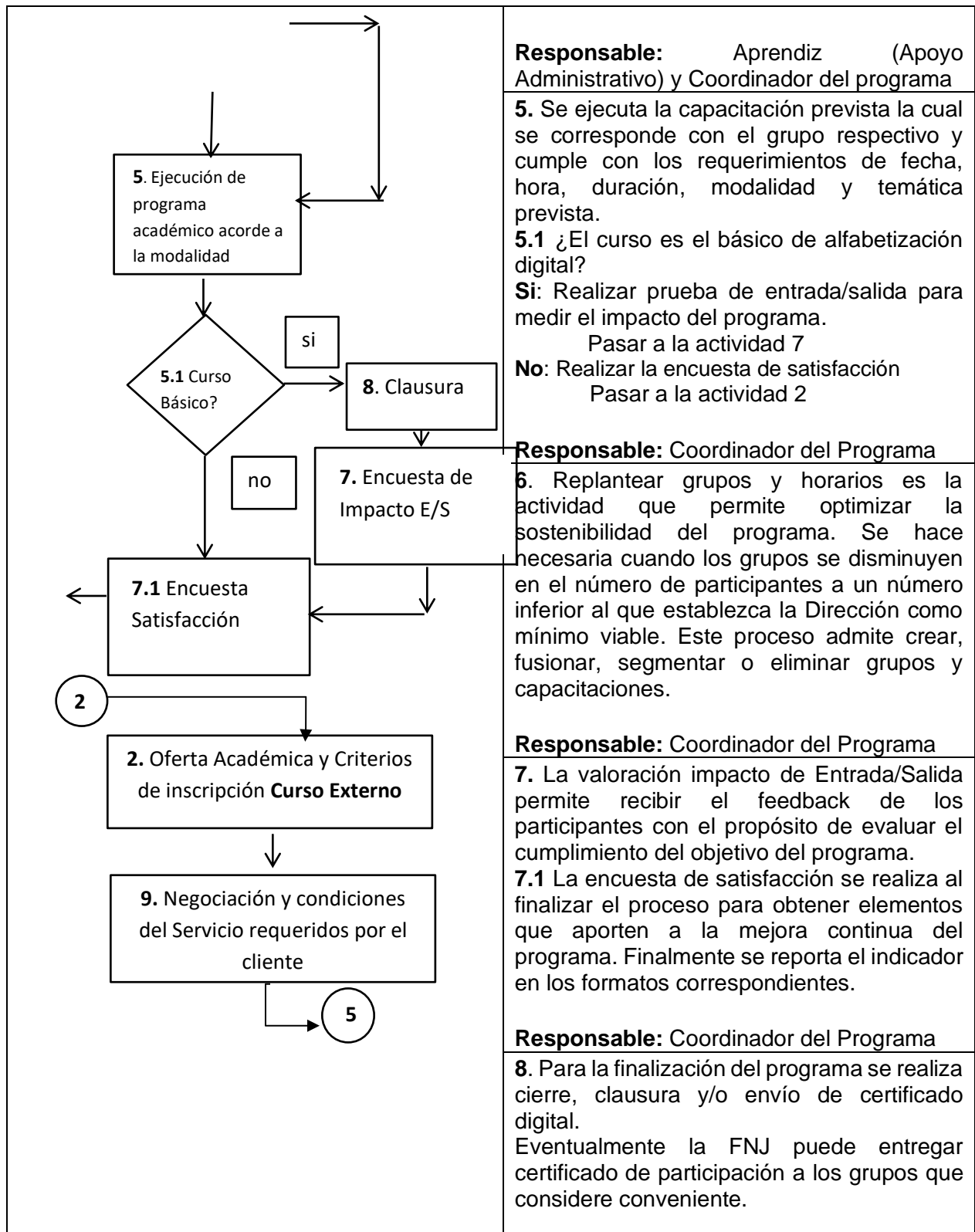
- ✓ Las personas interesadas en participar en el programa se preinscriben y quedan en lista de espera para que al momento de programar la apertura del curso se les invite a proceder con la inscripción formal.
- ✓ Cuando la lista de espera cuenta con el mínimo de participantes para abrir la convocatoria de curso el Aprendiz (Apoyo Administrativo) informa al Coordinador del programa para confirmar la disponibilidad de la oferta académica y las franjas horarias.
- ✓ El Aprendiz (Apoyo Administrativo) informa y confirma antes de realizar el proceso de matrícula que el interesado cumple con los criterios de aceptación.
- ✓ En la modalidad presencial la inscripción y el pago de las capacitaciones se realiza en las instalaciones de la Fundación Niño Jesús.
- ✓ Para la modalidad virtual el participante realiza la inscripción bajo la figura de donación.
- ✓ Se solicita al participante diligenciar y firmar el consentimiento informado de tratamiento de datos de la Fundación Niño Jesús.

Curso Externo

- ✓ La lista de participantes es entregada por la entidad cliente que contrata los servicios de capacitación de la FNJ.
- ✓ La entidad cliente recibe un informe de asistencia y de indicadores de satisfacción e impacto cuando este aplique.

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO





Responsable: Aprendiz (Apoyo Administrativo) y Coordinador del programa

5. Se ejecuta la capacitación prevista la cual se corresponde con el grupo respectivo y cumple con los requerimientos de fecha, hora, duración, modalidad y temática prevista.

5.1 ¿El curso es el básico de alfabetización digital?

Si: Realizar prueba de entrada/salida para medir el impacto del programa.

Pasar a la actividad 7

No: Realizar la encuesta de satisfacción
 Pasar a la actividad 2

Responsable: Coordinador del Programa

6. Replantear grupos y horarios es la actividad que permite optimizar la sostenibilidad del programa. Se hace necesaria cuando los grupos se disminuyen en el número de participantes a un número inferior al que establezca la Dirección como mínimo viable. Este proceso admite crear, fusionar, segmentar o eliminar grupos y capacitaciones.

Responsable: Coordinador del Programa


7. La valoración impacto de Entrada/Salida permite recibir el feedback de los participantes con el propósito de evaluar el cumplimiento del objetivo del programa.

7.1 La encuesta de satisfacción se realiza al finalizar el proceso para obtener elementos que aporten a la mejora continua del programa. Finalmente se reporta el indicador en los formatos correspondientes.

Responsable: Coordinador del Programa

8. Para la finalización del programa se realiza cierre, clausura y/o envío de certificado digital.

Eventualmente la FNJ puede entregar certificado de participación a los grupos que considere conveniente.

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 10 de 11	


	Responsable: Coordinador del Programa 9. En el caso de los cursos Externos, la negociación establece las condiciones y requerimientos del cliente a partir de lo cual se procede a la ejecución del programa académico Responsable: Coordinador Administrativo y Dirección.
--	--

7. REGISTROS

- ✓ **OP-FT-04:** Control de asistencia
- ✓ **OP-FT-08:** Registro de actividades del coordinador
- ✓ **OP-FT-09:** Informe anual de actividades
- ✓ **OP-FT-10:** Base de datos
- ✓ **OP-FT-12:** Ficha de inscripción
- ✓ **OP-FT-13:** Control de Pagos
- ✓ **OP-FT-14:** Encuesta de satisfacción
- ✓ **OP-FT-15:** Valoración de Impacto
- ✓ **OP-FT-17:** Plan temático de curso

8. CONTROL DE CAMBIOS

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCION MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	Enero 13 de 2.015	Versión inicial sin cambios - Fecha de aprobación	01
2	Octubre 14 de 2.015	Se incluyen generalidades, se especifican responsables, se incluye divulgación y criterios de aceptación o negación del cupo	02
3	Febrero 8 de 2.016	Se incluye definición de franja flexible y generalidad sobre la aplicación de la prueba de impacto.	03
4	Abril 10 de 2018	Se incluye la definición de curso Interno y curso Externo. Se eliminan los nombres y firmas de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.	04
5	Junio 17 de 2019	Los ajustes reflejan la dinámica del programa de Alfabetización Digital.	05

	PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL	Código	OP-PR-04
		Versión	06
		Fecha de versión	18/05/2021
		Página 11 de 11	

6	Mayo 18 de 2021	Se ajusta el programa para reflejar las modalidades virtual y presencial, revisar responsabilidades y ajuste al flujograma	06
---	-----------------	--	----