



Universitat Oberta
de Catalunya

Estructura organizativa y de servicios para dar soporte a la Tecnología Educativa

uoc.edu

El caso de la Universitat Oberta de Catalunya
Julio'18

Índice

- Introducción: algunos datos sobre la UOC
 - Estructura organizativa del área de Tecnología
 - Catálogo y estructura de servicios TI
 - ¿Cómo recogemos las necesidades?
 - ¿Cómo convertimos las necesidades en herramientas para el aprendizaje y la educación?
-

00

Introducción

Algunos datos sobre la UOC



Universitat
Oberta
de Catalunya

00 Introducción

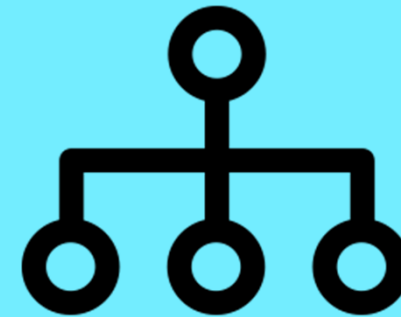
Algunos datos sobre la UOC:



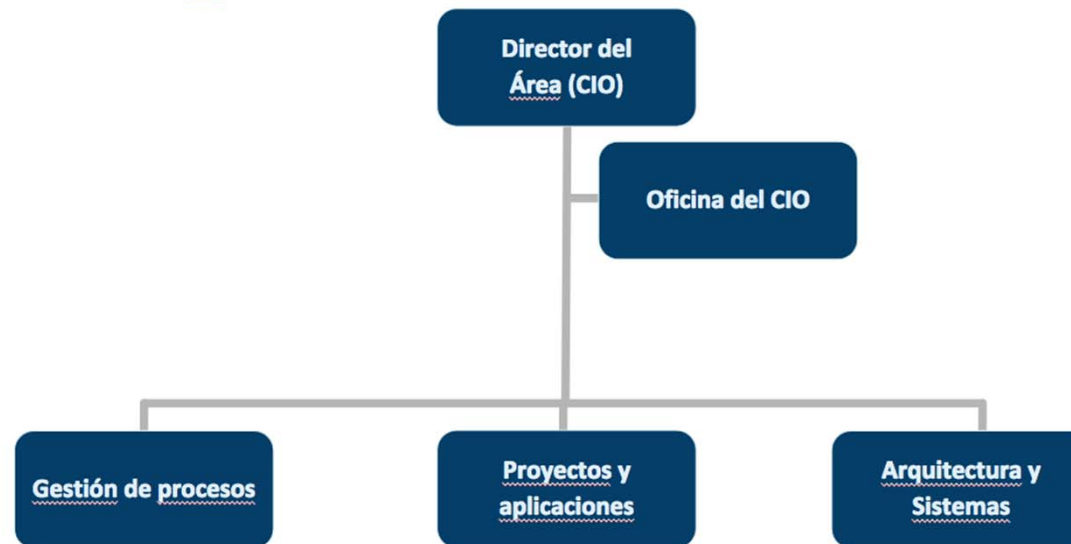
- Universidad online con aproximadamente 50000 estudiantes y 4000 profesores
- Todos los procesos se realizan online excepto la evaluación final
- Modelo educativo centrado en el estudiante y sus actividades de aprendizaje mediante evaluación continua
- Campus virtual de desarrollo propio

01

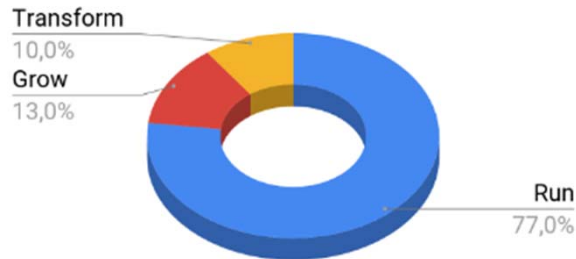
Estructura Organizativa del área de Tecnología



01 Estructura organizativa del área de Tecnología



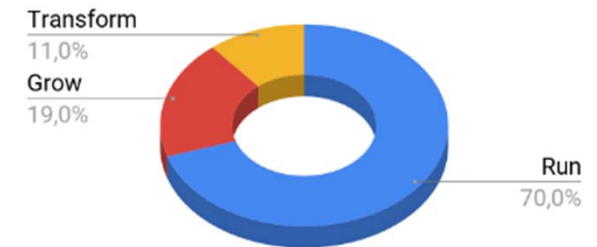
Distribución media del presupuesto TI*



Educación



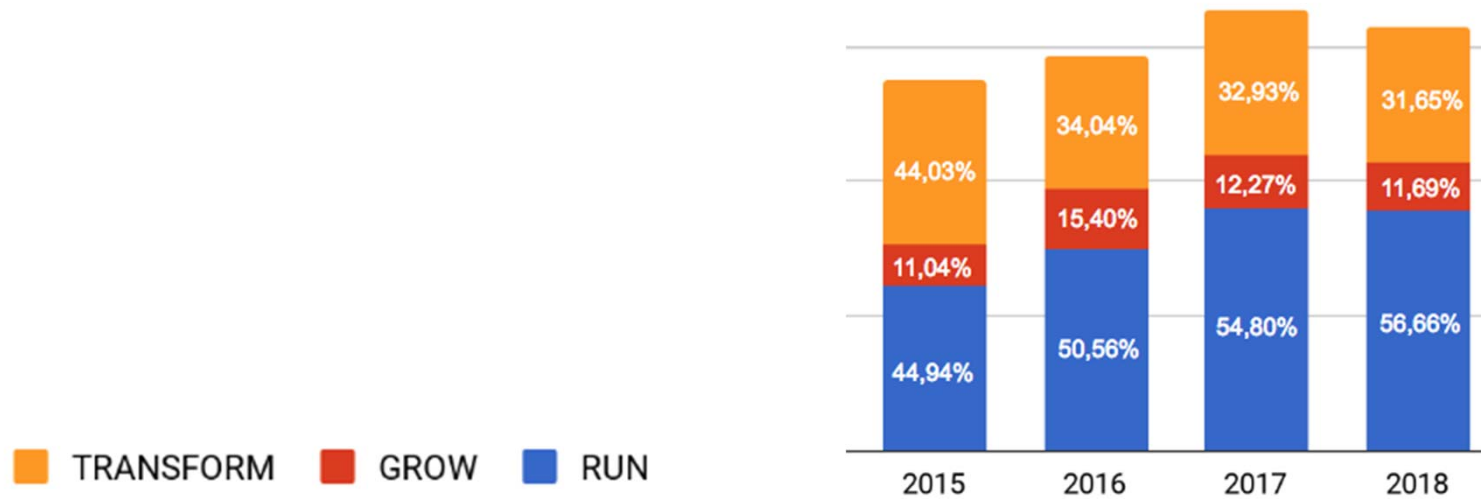
Empresa Digital



Cross-Industry

* Gartner (2016)

Distribución del presupuesto TI en UOC



02

Catálogo y estructura de servicios TI



02 Catálogo y estructura de servicios TI (I)

Agrupación de servicios	Servicio	Responsable de negocio	Criticidad	RTO	RPO	Horario del servicio
Enseñanza y aprendizaje	Aula Virtual (plan docente, actividades i RA)	Profesorado	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Diseño del aula	Profesorado	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Plan docente	Servicios Académicos	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Visualización de los recursos de aprendizaje	Biblioteca	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Servicios de evaluación	Servicios Académicos	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Herramientas docentes: herramientas de comunicación (síncrona y asíncrona), herramientas colaborativas, herramientas multimedia, portafolio, herramientas de simulación	Profesorado	Muy alta	2 horas	24 horas	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Control de plagio	Profesorado	Alta	4 horas	N/A	7x24
Enseñanza y aprendizaje	Herramientas de traducción automática	Servicios lingüísticos	Media	2 horas	24 horas	7x24

02 Catálogo y estructura de servicios TI (II)

Shift Left

Optimize Help Desk and Service Desk **Costs**



Shift Left to reduce cost, decrease resolution time and increase satisfaction

03

¿Cómo recogemos las necesidades?



03 ¿Cómo recogemos las necesidades?

Diferentes inputs cómo:

- Profesores
 - Profesores colaboradores
 - Estudiantes (a través del servicio de atención)
 - Servicio de atención
 - eLearn Center
 - Vicerrectorado de Docencia
-

¿Cómo priorizamos?

En base a:

- Comisión de profesorado
- Criterios estratégicos
- Criterios operativos
- Dirección de la UOC

Y diferenciando:

- Proyectos de crecimiento
 - Proyectos de transformación
 - Pequeñas mejoras
-

04




¿Cómo convertimos las necesidades en herramientas para el aprendizaje y la educación?



04 ¿Cómo convertimos las necesidades en herramientas para el aprendizaje y la educación?

- Poniendo al estudiante en el centro
 - Aplicando Diseño centrado en el Usuario
 - Aplicando diferentes metodologías de desarrollo de proyectos (ágil, scrum...)
 - Aplicando métodos de gestión del cambio (especialmente en la integración de productos externos)
-

Universitat Oberta
de Catalunya

 [UOC.universitat](https://www.facebook.com/UOC.universitat)
 [@UOCuniversitat](https://twitter.com/UOCuniversitat)
 [@uocuniversitat](https://www.instagram.com/uocuniversitat)

UOC