



Universitat Oberta  
de Catalunya

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

[uoc.edu](http://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:

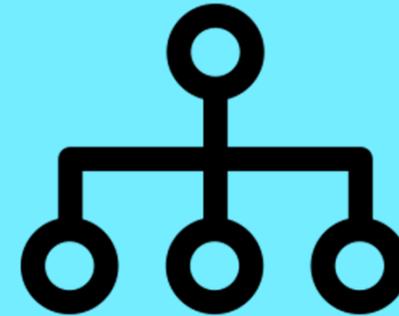


- Universidad online con aproximadamente 50000 estudiantes y 4000 profesores
- Todos los procesos se realizan online excepto la evaluación final
- Modelo educativo centrado en el estudiante y sus actividades de aprendizaje mediante evaluación continua
- Campus virtual de desarrollo propio

---

**01**

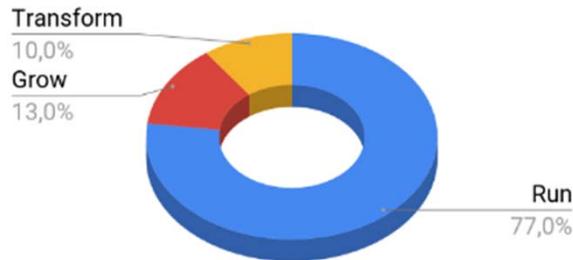
# Estructura Organizativa del área de Tecnología



# 01 Estructura organizativa del área de Tecnología



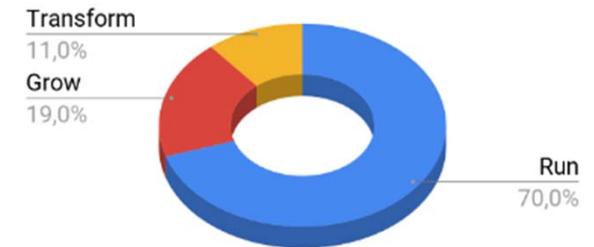
# Distribución media del presupuesto TI\*



**Educación**



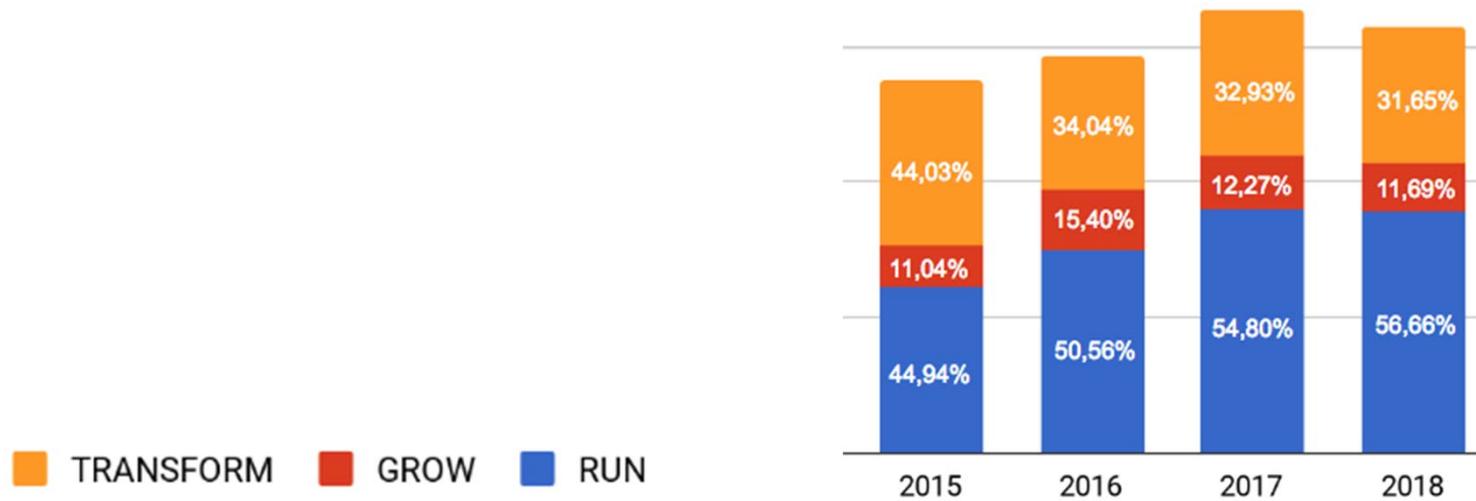
**Empresa Digital**



**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:*

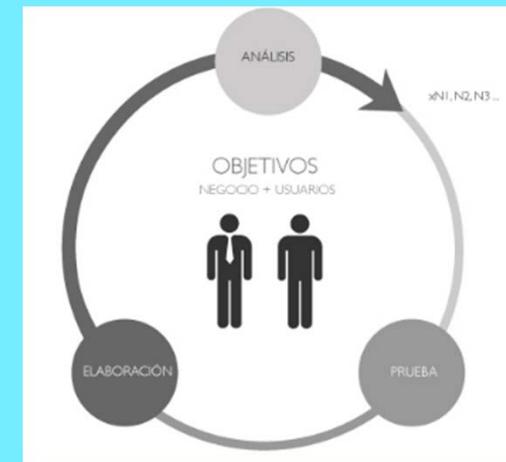
- Comisión de profesorado
- Criterios estratégicos
- Criterios operativos
- Dirección de la UOC

*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