



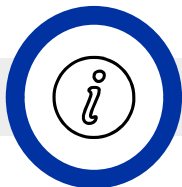
*Ibermática*  
EMBRACING THE FUTURE



## Premios Socinfo Digital: UNIVERSIDADES TIC

Servicio de Soporte Técnico a  
Usuarios y Alumnos de la UNED

# Contenido



**Descripción del proyecto**



**Repercusión para el ciudadano y las Administraciones**



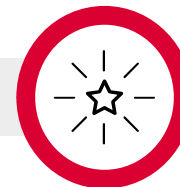
**Equipo de desarrollo y proveedores**



**Valoración económica**



**Plazos de cumplimiento**



**Aspectos diferenciales del servicio**

# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

## Descripción general



El objetivo perseguido en el ámbito del contrato es la prestación de un servicio para el soporte técnico al personal de la UNED y a sus estudiantes, con las siguientes características:



Que sea flexible, adaptable y orientado a las necesidades de la UNED.



Que consiga la satisfacción del usuario.



Que incluya la información y trazabilidad de los avisos, y que permita incorporar nuevos servicios.



Que gestione la reducción de los costes comprometidos en el contrato.

## Componentes del servicio

**Soporte remoto e in-situ: Asistencia técnica y funcional al Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), estudiantes y centros asociados.**

Los **canales de entrada** de las peticiones, incidencias y consultas que se reciben son:



teléfono



correo



portal web



chat



Hay tres **grupos de soporte especializados** cuya cobertura es la siguiente:



Personal de Administración y Servicios (PAS) Sede Central y CA  
3.000 usuarios



Personal Docente e Investigador (PDI) y tutores de CA  
9.000 usuarios



Estudiantes:  
200.000 estudiantes y  
3.000.000 potenciales  
alumni

# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

## Áreas de actuación



### Servicio de Soporte Técnico a Usuarios y Alumnos de la UNED



**Soporte Microinformático** a los PAS y PDI sede central y PAS y tutores de centros asociados.



**Soporte funcional a las aplicaciones de actividades docentes y administrativas en las facultades y escuelas:** envalijado virtual de exámenes, apoyo al proceso de calificaciones, gestión de matrícula, plataforma docente, administración electrónica, Office 365, etc.



**Soporte funcional a estudiantes:** admisión, matrícula, plataforma docente, exámenes, calificaciones, revisión de exámenes, Office 365, etc.



**Soporte al portal de la UNED:** soporte especializado para resolver las incidencias en primer nivel del portal de la UNED.



**Soportes especializados:** administración de sistemas de Bases de Datos y portal, administración de Sistemas Linux, administración de Sistemas Windows y administración de SER/DevOps.

## Auditorías

Durante la ejecución del servicio, Ibermática realiza auditorías con un doble objetivo:



Demostrar que los **procesos fijados** entre la Dirección de la UNED e Ibermática se aplican de forma correcta en la gestión del servicio.



Demostrar el **cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio fijados**.



## Soporte a la comunidad universitaria

El **soporte a estudiantes** se centra en las aplicaciones que utilizan durante todo el ciclo educativo: registro en la UNED, proceso de matriculación, pagos, certificados, acceso a sus cursos virtuales, subida de documentos y tareas, consulta de sus calificaciones y acceso a sus tutorías virtuales.

Al **personal docente** se le ofrece soporte en todos los procesos académicos, en su actividad docente e investigadora: edición y publicación de páginas webs, edición de guías de estudio, soporte en la plataforma docente, envalijado de exámenes, configuración de las calificaciones, corrección de exámenes y tutorías virtuales.

Al **personal administrativo** se le ofrece soporte en los procesos administrativos y académicos que realizan: gestión de matrícula, gestión de títulos, gestión de sorteo de tribunales, aplicación de gestión económica y recursos humanos, secretarías, portafirmas y registro electrónico de documentos.

**El soporte microinformático al personal docente y al personal administrativo es fundamental para el correcto funcionamiento de toda la actividad administrativa, académica y docente que realizan: Configuración de VPN, escritorio remoto, certificado electrónico, mantenimiento y actualización de dispositivos para optimizar su buen funcionamiento y evitar posibles problemas de seguridad que podrían afectar a toda la comunidad universitaria.**

Desde el soporte de estudiantes se atiende a alumnos con diferentes perfiles y motivaciones, alumnos que trabajan, pertenecientes a medios rurales, o ciudades donde no existen centros de enseñanza superior, con discapacidad, de UNED Senior, de centros penitenciarios, alumnos con dificultades tecnológicas, etc.

Estos alumnos pueden formarse en diferentes tipos de estudios gracias a la UNED y, desde nuestro servicio, aportamos la ayuda y el soporte tecnológico que necesitan. Este soporte fue especialmente importante durante la pandemia porque no podían acceder a sus centros asociados de referencia para recibir sus tutorías y realizar sus exámenes.



**Ayudando en el manejo de plataformas virtuales** para realizar sus tutorías: Intecca y Teams.



**Facilitando ayuda, orientación y soporte en la realización de los exámenes en línea (AvEx)** que la UNED puso en marcha para que los estudiantes pudieran examinarse on-line en las convocatorias de junio y septiembre de 2020 y febrero, junio y septiembre de 2021.

# REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

## Volumetría de incidencias, peticiones y consultas atendidas (últimos 4 años)



La oferta formativa de la UNED es de las más heterogéneas, ofreciendo Grados, másteres, doctorado, formación permanente, idiomas, Cursos de Verano, UNED Senior, poniendo el foco en múltiples colectivos: estudiantes tradicionales, estudiantes de segundas carreras, profesionales que quieren mejorar sus capacidades, personas mayores que quieren mantenerse activos, todo ello con un modelo exitoso, modelo a distancia y delegado en una red de centros que cumple ahora 50 años. Este alcance es un reto para el servicio de soporte técnico, que se mantiene permanentemente formado y actualizado.

**Con más de 218.000 tickets atendidos el pasado curso, de los cuales más de 150.000 son consultas, el CAU de la UNED es uno de los referentes en España.**

Tipo	Solicitante	2018	2019	2020	2021
Incidencia		19.717	19.665	37.186	35.860
Petición		26.505	28.409	27.040	31.746
Consulta		88.433	78.079	131.940	151.207
<b>TOTAL</b>		<b>134.655</b>	<b>126.153</b>	<b>196.166</b>	<b>218.813</b>

# REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

## Adaptación del servicio para cubrir las necesidades derivadas de la pandemia



En los datos de volumetría de incidencias, se observa claramente un aumento desde marzo de 2020, fecha en la que se inició la pandemia del COVID-19. A partir de esa fecha, hubo que modificar el servicio a fin de adaptarlo a la volumetría, al soporte 100% remoto y al tipo de incidencias, peticiones y consultas que se atendían.



Los **técnicos in-situ** pasaron a formar parte del **servicio de soporte remoto**, atendiendo y resolviendo las incidencias, consultas y peticiones telefónicamente.



Hubo que adaptar los **tiempos de las intervenciones y los horarios** para poder atender y solucionar un mayor número de peticiones diarias.



Se realizó la **configuración de escritorio remoto** en los equipos de los despachos y de **VPN** en los equipos de los domicilios del personal administrativo para que pudieran seguir realizando sus funciones con la misma funcionalidad.



Se han realizado **instalaciones y configuraciones de software corporativo** y aplicaciones en los dispositivos necesarios.



Se ha colaborado en la **renovación de certificados** de empleado público online.

# EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

## Excelencia en la calidad del servicio

El servicio es prestado por un equipo de profesionales altamente cualificado, especializado, con amplia experiencia y conocimientos en el servicio de atención al usuario, el ámbito académico y la propia UNED. Esto garantiza la excelencia en la calidad del servicio, lo que a su vez redonda en una mejor experiencia y satisfacción del usuario. Dicho equipo está compuesto por los siguientes perfiles:

### Equipo del servicio



Coordinación  
técnicos in-situ



Coordinación equipo  
de sistemas y base de datos



Coordinación equipo  
soporte PAS



Coordinación equipo  
soporte PDI



Coordinación equipo  
soporte estudiantes



Técnico de  
Office 365



Técnico de  
contenidos digitales



Técnicos de  
BBDD



Técnico de Sistemas  
Windows y Linux



Técnicos in-situ  
(Tif)



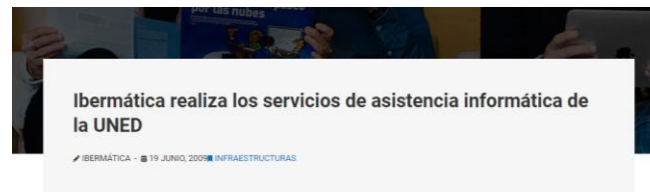
Técnicos de servicio de  
soporte remoto  
(PAS, PDI y estudiantes)



### Ibermática y la UNED van a cumplir más de quince años colaborando en el ámbito informático, tras una nueva renovación de los servicios de asistencia técnica que comenzaron a desplegarse en 2006.

El contrato en curso se firmó en el año 2017, el cual le fue adjudicado mediante concurso público por un importe de 5.201.271,60 € (IVA NO INCLUIDO), y un plazo de ejecución del 4 de mayo de 2017 al 31 de mayo del 2020. Desde entonces, bien vía prórroga o a través de su última renovación, Ibermática ha continuado como prestataria.

Con el objetivo de mejorar continuamente el servicio al ciudadano, la UNED ha reformulado el servicio, y ha demandado nuevas propuestas que ofrezcan un servicio más flexible y dinámico, proporcionando novedades y mejoras, manteniendo la estructura de funcionamiento y el nivel de calidad existente. La propuesta de Ibermática, una vez más, ha sido la escogida como la óptima para atender a la comunidad universitaria y llevar a cabo este reto durante los 2 próximos años a partir de junio.



Alumnos y profesionales se beneficiarán diariamente de la atención IT

La UNED ha confiado nuevamente a Ibermática la cobertura de la gestión y coordinación de sus servicios de atención informática. Hasta finales de 2010, la consultora ampliará los acuerdos de asistencia que ya venía ofreciendo a la Universidad Nacional de Educación a Distancia, presente en los campus y unidades de su sede central en Madrid, y sus centros asociados.



Los alumnos y los profesionales de la UNED se beneficiarán de un [servicio de atención](#) en tiempo real para la resolución informática de sus necesidades y sus incidencias del "día a día". Para ello, Ibermática ha proporcionado la infraestructura necesaria para la ejecución, gestión y coordinación del servicio, que resolverá las dudas de los usuarios y consultas de forma inmediata.

Además, la consultora ha puesto a disposición de la universidad un equipo de técnicos especializados para que den soporte in situ a las solicitudes y garantice la calidad del servicio en cualquier situación. A estos profesionales se les ha dotado de equipamiento tecnológico portátil para la realización de su labor, que les permite la movilidad entre los edificios dentro de los campus y las diferentes sedes de la UNED.

Centro de Atención a Usuarios  
Ibermática dará la cobertura del servicio integral de atención a usuarios (CAU), mediante el soporte informático especializado. El objetivo es superar las barreras de tiempo y espacio en la gestión de los recursos implantados en aras a una efectiva unificación tecnológica de la universidad.

# PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

## Una larga trayectoria

Recientemente hemos resultado adjudicatarios del contrato de renovación del servicio por dos años (2022-2024), lo que certifica la calidad de nuestra metodología de operación, así como nuestro modelo de gestión.



# ASPECTOS DIFERENCIALES DEL SERVICIO

## Qué nos hace diferentes

### MEJORA CONTINUA:

En Ibermática nos apoyamos en mecanismos de gestión ágiles que ayudan en el proceso de mejora continua del servicio. Para ello, nos basamos en nuestra experiencia en las metodologías Lean IT e ITIL, orientadas a la mejora de procesos. Hoy en día somos una de las compañías con mayor número de profesionales certificados en Lean IT e ITIL de todo el mundo.

### HERRAMIENTA DE SERVICIO:

Actualmente el servicio se gestiona a través de la herramienta JIRA Service Management, herramienta que la UNED decidió implantar y que, junto con Ibermática, se puso en marcha en octubre de 2019. Esto supuso una revolución en la gestión del servicio por su agilidad, capacidad de monitorización, seguimiento e integración de procesos. Se integró con JIRA Software, actual gestor de proyectos en el CTU de la UNED, con excelentes resultados.



### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:

Toda la documentación del servicio se gestiona y actualiza en Confluence, otra de las herramientas con las que se integra JIRA Service Management. Los técnicos que atienden el servicio tienen acceso directo y sencillo a la documentación esencial, lo que asegura la rapidez y la calidad en la respuesta del soporte.

### FORMACIÓN CONTINUA:

Tenemos dos responsables de formación en el servicio que se encargan de formar a las nuevas incorporaciones en períodos de refuerzo. Pero, sobre todo, realizan una labor de formación permanente, actualizando los conocimientos de los técnicos de manera preventiva, adelantándonos a los períodos críticos y preparando a los técnicos ante cualquier situación.

### CULTURA ORGANIZATIVA:

Son fundamentales en el servicio la importancia del desarrollo de competencias emocionales, como eje para empatizar y favorecer la resolución de conflictos, y el ejercicio en todos los niveles de un liderazgo auténtico, con orientación a las personas, creando relaciones que se caracterizan por su alto nivel de respeto, afecto positivo y confianza, e incrementan la motivación y el compromiso en la consecución de los objetivos.



# Ibermática

EMBRACING THE FUTURE



Gracias

**Pedro Crespo**

**Director del CTU UNED**

[pcrespo@pas.uned.es](mailto:pcrespo@pas.uned.es)

Teléfono +34 607 64 45 27

**Patricia Fernández Navas**

**KAM Educación**

[p.fernandez.navas@Ibermatica.com](mailto:p.fernandez.navas@Ibermatica.com)

Teléfono +34 695 867 969

