

Oficinas para TI-Estudiantes

Proyecto de creación de Oficinas para TI para atender cuestiones, problemas o consultas de estudiantes relacionados con el acceso a recursos informáticos de la UCM

Documento adaptado a los recursos disponibles para el curso

Septiembre de 2013



Oficinas para TI-Estudiantes

Motivación

La Universidad Complutense contaba con 86.144 alumnos matriculados para el curso 2012-13, de los cuales 77.396 se encontraban cursando estudios en facultades y el resto (8.748) en centros adscritos.

La Universidad cada vez dispone de más recursos en formato electrónico al alcance de los estudiantes, como los servicios de la nube @UCM, el campus virtual, Gea, recursos bibliográficos, etc, accesibles tanto desde ordenadores de la UCM como desde sus propios dispositivos móviles (portátiles, tablets, smartphones) a través de wifi, o desde casa con el nuevo servicio de acceso remoto a través de VPN. Por el contrario, no existe una estructura ni unos procedimientos de atención que soluciones las consultas o problemas que este colectivo pueda tener a la hora de acceder a los mismos.

Los problemas que impiden el acceso a aplicaciones o servicios a los estudiantes pueden ser de muy diversa índole y abarcan aspectos no únicamente informáticos o técnicos, sino también derivados de actuaciones sobre la matriculación, la definición de grupos en campus virtual por parte del profesor, etc. En la actualidad, la resolución de los problemas planteados no es sencilla porque implica el conocimiento y coordinación de actuaciones tanto de técnicos de diferentes departamentos de los Servicios Informáticos como de otros colectivos de índole administrativa o docente a nivel de centros o servicios centrales.

Esta situación provoca descontentos frecuentes por la sensación de que nadie atiende al estudiante con sus problemas y comienzan a llamar a diferentes teléfonos y a personarse en diferentes ventanillas o departamentos en busca de quien pueda atenderle. Es especialmente preocupante el caso de la admisión, cuando el estudiante todavía no tiene una vinculación a un centro, desconoce el funcionamiento de la Universidad, y en muchos casos se encuentra fuera de la ciudad.

Desde los Servicios Informáticos lanzamos la propuesta de creación de las Oficinas para TI-Estudiantes con el objetivo de poder atender las cuestiones y problemas técnicos de los estudiantes en el acceso a los recursos de índole informático que la UCM pone a su disposición, derivando los casos que presente una problemática administrativa o docente a los departamentos que tengan la competencia en su resolución, conforme a los procedimientos que se establezcan entre los diferentes departamentos intervinientes.

Alcance

El proyecto de creación de Oficinas para TI Estudiantes tiene su competencia en el ámbito del Vicerrectorado de Innovación, dentro del Área de Apoyo al Usuario de los Servicios Informáticos de la UCM.

El servicio de atención será de carácter técnico, para resolver cuestiones y problemas de índole informática con el acceso a los servicios y aplicaciones disponibles para los estudiantes.

Se establece como primer nivel de soporte en las fases previas a la matriculación del estudiante, cuando éste todavía no se encuentra adscrito a ningún centro de referencia y como segundo nivel de soporte técnico a los estudiantes, completando la atención que se realiza en las aulas informáticas de las facultades con los Técnicos especialistas de aulas informáticas.

Para cuestiones relacionadas con temas de índole administrativa, la Oficina de Información canalizará las necesidades que requieran actuaciones de este tipo de manera que sean atendidas por el departamento competente.

Objetivos

Los objetivos de las Oficinas para TI-Estudiantes son:

- Ampliar el catálogo de servicios en Tecnologías de la Información de la UCM, para atender al colectivo de estudiantes.
- Acercar y personalizar la atención de los recursos y servicios en Tecnologías de la Información (TI) disponibles en la UCM para dicho colectivo.
- Servir de punto de conexión entre las necesidades de los estudiantes en materia de TI y los recursos administrativos, docentes e informáticos de la UCM relacionados con las TI.
- Crear un modelo eficiente con bajo coste en mantenimiento y gestión.

Catálogo de servicios

Desde las Oficinas para TI-Estudiantes se atenderán las consultas y problemas de los estudiantes en los siguientes aspectos relacionados con las TI:

- Correo electrónico @ucm.es
- Aplicaciones y recursos en la nube@ucm
- Conexión wifi a la red UCM
- Campus Virtual
- Web UCM
- Acceso a recursos multimedia de docencia
- Acceso a recursos UCM para estudiantes (UCMNet-GEA, VPN, etc)
- Herramientas informáticas de uso en la UCM para el colectivo de estudiantes

- Atención básica para consultas de configuración de equipos informáticos y dispositivos personales, software, drivers, antivirus, etc.

Desde las Oficinas para TI Estudiantes se generará y mantendrá actualizada la información técnica de interés para los estudiantes accesible desde los recursos de información de Servicios Informáticos (faq.ucm.es y en la web de los servicios informáticos)

Acceso al servicio

Los estudiantes podrán ser atendidos:

- Presencialmente, personándose en cualquier Oficina para TI-Estudiantes
- A través de Correo Electrónico oti_estudiantes@ucm.es

Dado el elevado número de usuarios potenciales de dicho servicio y la necesidad de optimizar los recursos disponibles, se hace imprescindible el uso de herramientas que permitan canalizar las solicitudes de manera adecuada.

Para ello, los estudiantes dispondrán de una aplicación web denominada **SITIO-Estudiantes** (Sistema de Incidencias para Tecnologías de la Información OnLine para Estudiantes) a la que accederán con su cuenta de correo electrónico, y donde podrán seleccionar el servicio para el cual necesitan atención. (Prevista para enero de 2014)

La creación de incidencias mediante SITIO-Estudiantes permitirá planificar la atención de la manera más adecuada en cada caso. Un técnico de la Oficina para TI-Estudiantes resolverá la solicitud contactando con el usuario a través de teléfono, por correo electrónico o concertando cita para la atención en las Oficinas para TI-Estudiantes.

La atención a futuros estudiantes (aquellos que se encuentran en fases previas a la formalización de la matrícula y que todavía no disponen de una cuenta de acceso para los servicios, por lo que no pueden abrir incidencia en SITIO-Estudiantes), se realizará con un formulario electrónico que permita disponer de todos los datos necesarios para su atención y que se gestionará desde oti_estudiantes@ucm.es.

Se evaluará la conveniencia de disponer de presencia en redes sociales.

Modelo de servicio

El personal de la Oficina para TI-Estudiantes, depende funcionalmente del Área de Apoyo al Usuario de los Servicios Informáticos, y se coordinará con la infraestructura de primer nivel de atención de los Servicios Informáticos: Centro de Atención a Usuarios de los Servicios Informáticos (CAU-SSII) y las Oficinas para TI de apoyo a Docencia.

La Oficina para TI-Estudiantes será el primer punto de contacto con el estudiante en el acceso a los servicios en línea de la UCM en los periodos previos a la matriculación. Asimismo, atenderán las cuestiones de estudiantes que puedan llegar canalizadas por el personal de las aulas informáticas de los centros y que requieran de su intervención.

En los casos de Facultades ubicadas en emplazamientos urbanos, el personal del Área de Apoyo al Usuario de servicio en dichos centros, realizará un primer nivel de atención a estudiantes, en los horarios de atención que se concretarán en cada caso, derivando a la Oficina para TI Estudiantes aquellos casos que no puedan ser resueltos desde allí.

Inicialmente, se pone en marcha en octubre 2013 una primera Oficina con ubicación en el edificio Multiusos.

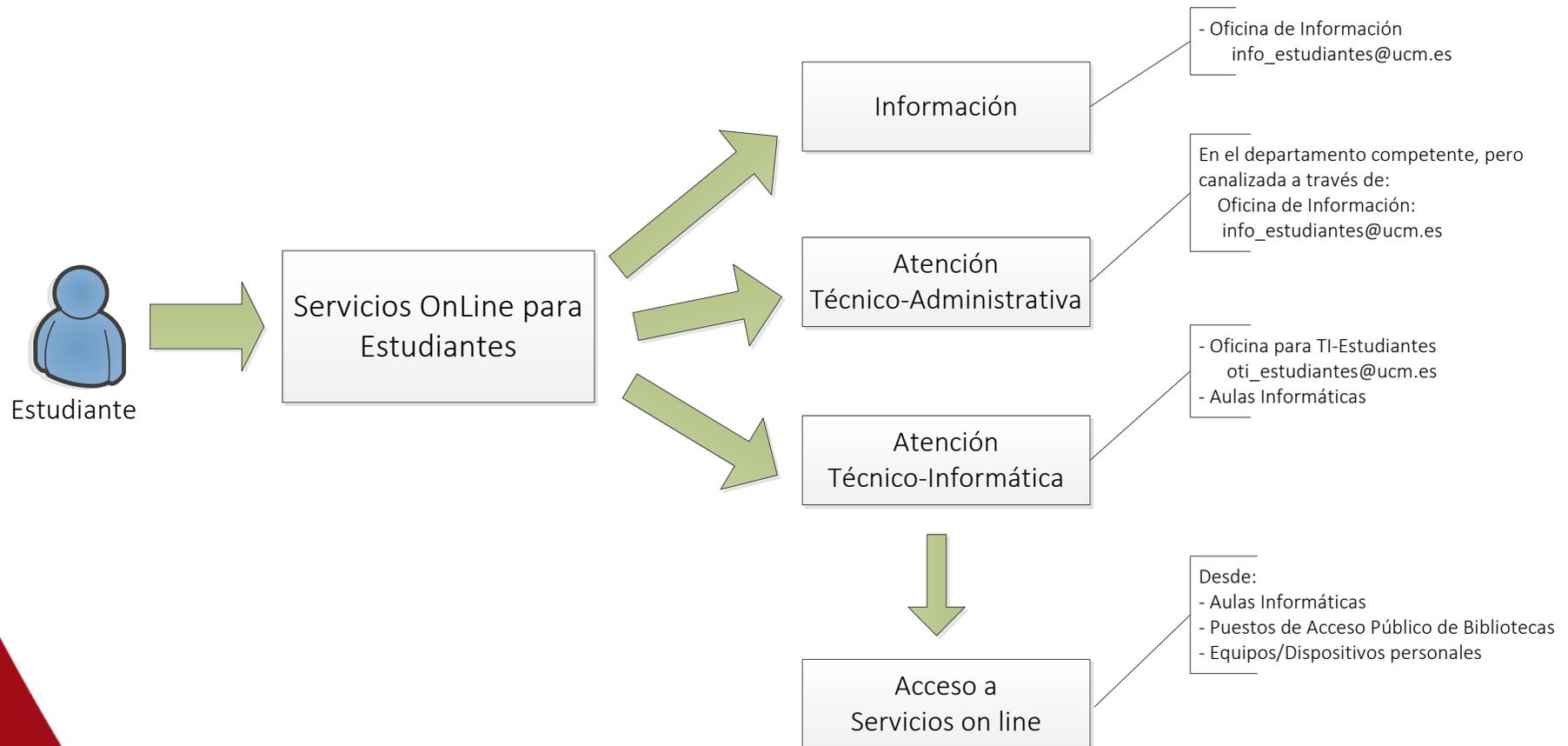
Relaciones con la oficina de información

La Oficina de Información y la Oficina para TI -Estudiantes tendrán comunicación entre sí para garantizar que entre ambos servicios se pueda realizar una atención integral al estudiante que accede a los Servicios en línea de la UCM, incluyendo los aspectos de información y gestión técnico administrativa así como los relacionados con las Tecnologías de la Información (TI).

A través de los correos electrónicos oti_estudiantes@ucm.es e info_estudiantes@ucm.es se comunicarán aquellos aspectos de interés para la atención de estudiantes.

Ambas Oficinas se intercambiarán la información, especialmente durante los procesos administrativos que impliquen un mayor número de accesos (preinscripción, admisión, etc), así como cambios o creación de nuevos servicios y siempre que sea necesario.

Atención a Estudiantes en Servicios OnLine en la UCM



Oficina para ti-estudiantes (edificio Multiusos)

La Universidad Complutense dispone de facultades repartidas en los Campus de Moncloa y Somosaguas, así como tres facultades en ubicaciones urbanas

Con el fin de poder prestar una atención integral a los estudiantes y canalizar sus peticiones, el proyecto inicial propone la creación de cuatro Oficinas para TI-Estudiantes, tres de ellas en el Campus de Moncloa y una de ellas en Somosaguas.

No obstante, atendiendo a la disponibilidad de recursos, el proyecto comienza con el inicio del curso 2013-14 con una dotación de tres personas situadas en una única Oficina para TI-Estudiantes, ubicada en el Edificio Multiusos (Aula 1006).

Adicionalmente, el personal de la Oficina para TI-Estudiantes compaginará estas tareas con la atención de las aulas informáticas dependientes del Vicerrectorado de Innovación y gestionadas por los Servicios Informáticos.

La Oficina contará con:

- Un programador, que además de las funciones técnicas será el coordinador de la Oficina, con jornada partida.
- Un Técnico especialista I Informática (C1), con jornada partida.
- Un Técnico especialista III Aulas y Servicios Informáticos con horario de tarde, compartido con un servicio de sustitución de personal de las aulas informáticas de la Facultad de Ciencias Políticas.

El horario de atención será de 10 a 18 horas de lunes a viernes, con la configuración actual. La atención será ampliada hasta las 20:30 en función de la disponibilidad de personal.

Se espera poder abrir una nueva Oficina para TI-Estudiantes a lo largo del curso en Somosaguas, con horario a determinar según el personal disponible.