

Nuevas formas de trabajo en la UOC

Hacia la ubicuidad del personal a través de la nube

Antoni Roure

[Junio] [2023] Àrea de Tecnologia

Jornadas de RedIRIS

[INT] ¿Qué pretendemos con esta presentación?

- Explicar la solución tecnológica para lograr un entorno de trabajo móvil, que permita al personal de la universidad desempeñar sus tareas en igualdad de condiciones independientemente de su ubicación.
 - Tratar aspectos clave como la gestión de cambio y la logística.
-

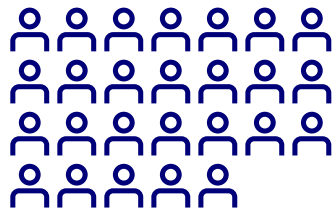
[INT] ¿Quiénes somos?

Una red global de conocimiento

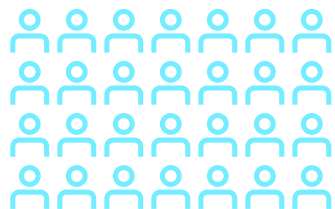
- La primera universidad en línea del mundo,
- la única (universidad en línea) que tiene 25 años de experiencia,
- más de 104.500 graduados y graduadas,
- especialistas en e-learning y sociedad del conocimiento.

Formamos a personas a lo largo de la vida

- Una comunidad de más de 200.000 personas (profesores, tutores, estudiantes, graduados y graduadas),
- en más de 138 países,
- con un modelo educativo singular



87.000 Estudiantes



104.500 Graduados y
graduadas



8.066 Profesorado
propio, profesores
colaboradores y
tutores

[CONTEXTO]

Propósito de la iniciativa

[CONTEXTO] Antecedentes y marco global

Antecedentes, antes del COVID

- Trabajamos la mayor parte del tiempo en una mesa asignada y con equipo de sobremesa.
- Seguridad basada en control físico, el PC está conectado por cable a la LAN (administración de los equipos y acceso a las aplicaciones de gestión).

Marco global

- Nuevas formas de trabajo, reflexión estratégica.
- Migración de todos los sistemas al cloud, proyecto que finaliza el agosto 21.
- Nuevos edificios en la UOC constituyen un campus físico en el distrito del 22@ en Barcelona.
- Teletrabajo generalizado como consecuencia del COVID-19.

Gran oportunidad de modernizar la tecnología de punto de trabajo en la UOC.

[CONTEXTO] Premisas y pilares de diseño

La **propuesta** inicial del **nuevo punto de trabajo** que se basó en las siguientes **suposiciones**:

- Debemos dar respuesta a la situación de teletrabajo generalizado, que debe convertirse en nuestra "nueva normalidad".
- El uso de espacios comunes se enfoca en el trabajo en equipo y en una utilización de los puntos de trabajo diferente a la asignación nominal que teníamos hasta el momento.

Por otro lado, los **pilares de diseño** del nuevo punto de trabajo son los siguientes:

- **Trabajar de forma ubicua: la UOC va con nosotros**, de manera que **en casa deberíamos trabajar igual que en las oficinas** en términos de prestaciones, atención y seguridad (minimizamos las limitaciones dentro de lo posible).
- **Situar en el centro las necesidades de las personas que trabajamos en la UOC**: diseñamos el punto de trabajo en función de esas necesidades.
- **El punto de trabajo como parte de la marca UOC**: en ausencia de presencialidad, es nuestro principal punto de contacto con la institución.

[OBJ]

Objetivos de la iniciativa

[OBJ] Objetivos de la iniciativa

Objetivos de negocio

- Driver primario: **Trabajar de manera ubicua: la UOC va con nosotros**, de forma que en casa deberíamos trabajar igual que en la oficina en términos de prestaciones, atención y seguridad.
- Driver secundario: Facilitar el **trabajo en equipo y la transversalidad**.
- Driver terciario: Fomentar el **sentimiento de pertenencia a la Universidad** y potenciar la **marca UOC** en el personal propio.

[OBJ] Objetivos de la iniciativa. Contenido

Requisitos incluidos

- REQ1. Distribuir los nuevos portátiles entre el personal propio de la UOC.
- REQ2. Gestionar todos los equipos de trabajo desde la nube en modo SaaS.
- REQ3. Equipar y conectar tecnológicamente los nuevos edificios de la UOC.
- REQ4. Implementar un nuevo modelo de atención en el punto de trabajo
- REQ5. Gestionar el cambio interno: área de tecnología y proveedores de servicios
- REQ6. Gestionar el cambio: personal propio con sus especificidades (gestión, docencia e investigación) y personal de proveedores.
- REQ7. Reforzar y actualizar la infraestructura WiFi.
- REQ8. Garantizar el rendimiento y la seguridad en el acceso a las aplicaciones de gestión.

Requisitos excluidos

- REQ9. Equipamiento adquirido para proyectos de investigación.
- REQ10. Equipamiento de trabajo para colaboradores externos.
- REC11. Todo lo que queda fuera del alcance del Área de Tecnología (mobiliario, ...).

[OBJ] Objetivos de la iniciativa. Beneficios

Beneficios

Aumento de la movilidad y el trabajo en equipo.

Toda la academia, docencia e investigación, en el mismo campus

Mejora de la seguridad

Refuerzo y actualización de la red WiFi

Definition of done

Todo el personal UOC con portátil

Nuevos edificios equipados tecnológicamente.

Todos los ordenadores personales gestionados desde el cloud.

Todos los espacios con cobertura wifi 6, garantía de 2 Mbps para todo dispositivo.

[SOL]

Solución tecnológica

[SOL] Solución tecnológica. Equipo personal

Equipo estándar

- portátil + ratón inalámbrico.
- monitor para casa de 24" o 19" (optativo) + cable
- auriculares con micrófono (optativo)
- teclado (optativo)
- webcam (para el monitor, optativo)

La política actual con respecto al uso de dispositivos móviles no alcanza a todos. Para el resto del personal de la UOC, se les proporcionarán softphones para poder atender y realizar llamadas desde el mismo portátil proporcionado por la UOC, servicio SaaS prestado por IThink UPC.



[SOL] Solución tecnológica. Equipo personal

Configuraciones de portátil

- i3 8GB RAM 256 disco SSD windows
- i5 16GB RAM 512 disco SSD windows
- i7 32GB RAM 1TB disco SSD windows
- M1 16GB RAM 512 disco SSD MacOS



[SOL] Solución tecnológica. Mesa equipada

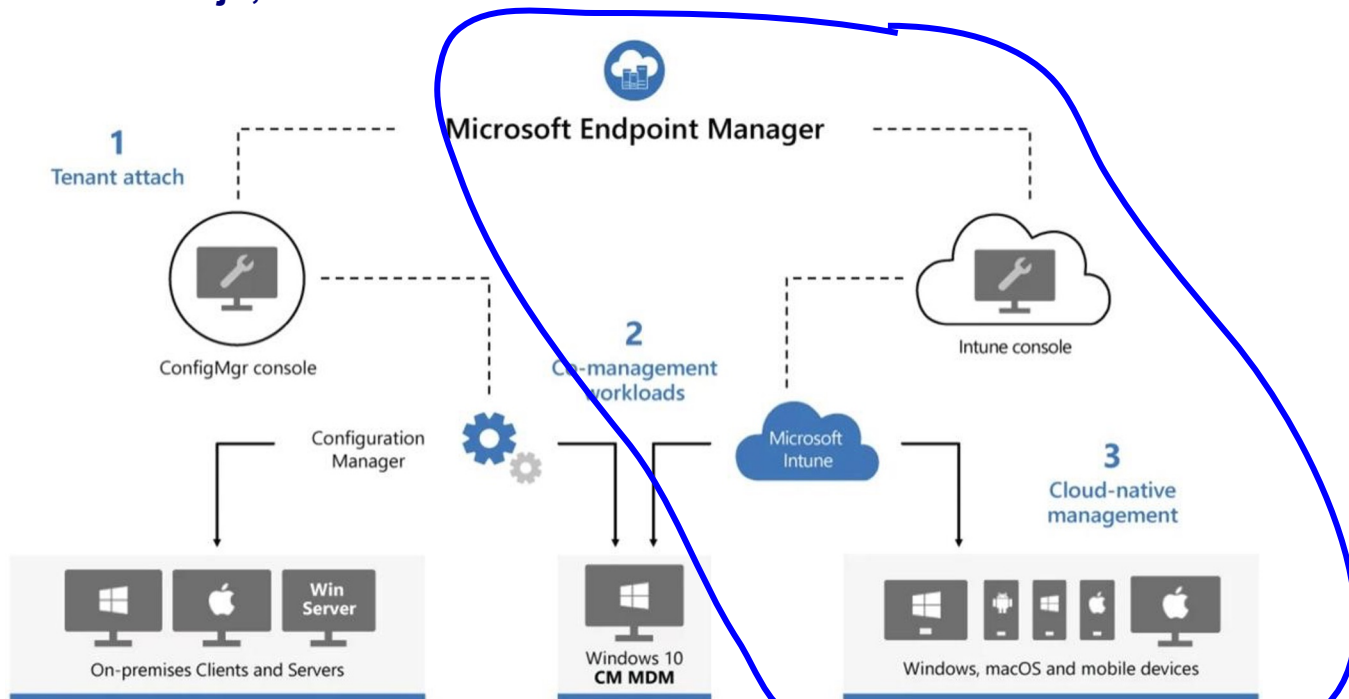
Equipo de mesa

- Concentrador de puertos
- Monitor de 24 pulgadas
- Teclado



[SOL] Solución tecnológica. Gestión en el cloud

El puesto de trabajo, la solución d'administración



[Proyecto] Claves para el éxito de la iniciativa

[Proyecto] El portátil como parte de la marca



#TreballemDiferent

#TrabajemosDiferente #WorkDifferently



[Proyecto] La gestión del cambio.

- Comunicación y formación: Desconexión digital, Reuniones on-line, reporting, seguridad, privacidad y protección de datos, ...
- Servicio de soporte al usuario. Corner de atención bien visible.
- Orden en que se realiza el despliegue. Escoger bien a los usuarios en cada momento.
- Encuesta una vez finalizada la primera ola de entregas, resultado sobresaliente.



[Proyecto] La logística.

- El primer grupo de portátiles, 300, los desplegamos de forma tradicional con imágenes.
- Equipos previos al proyecto los convertimos en híbridos con una GPO.
- Las siguientes compras las hemos hecho con Windows Autopilot, los portátiles llegan enrolados en Intune de fábrica.

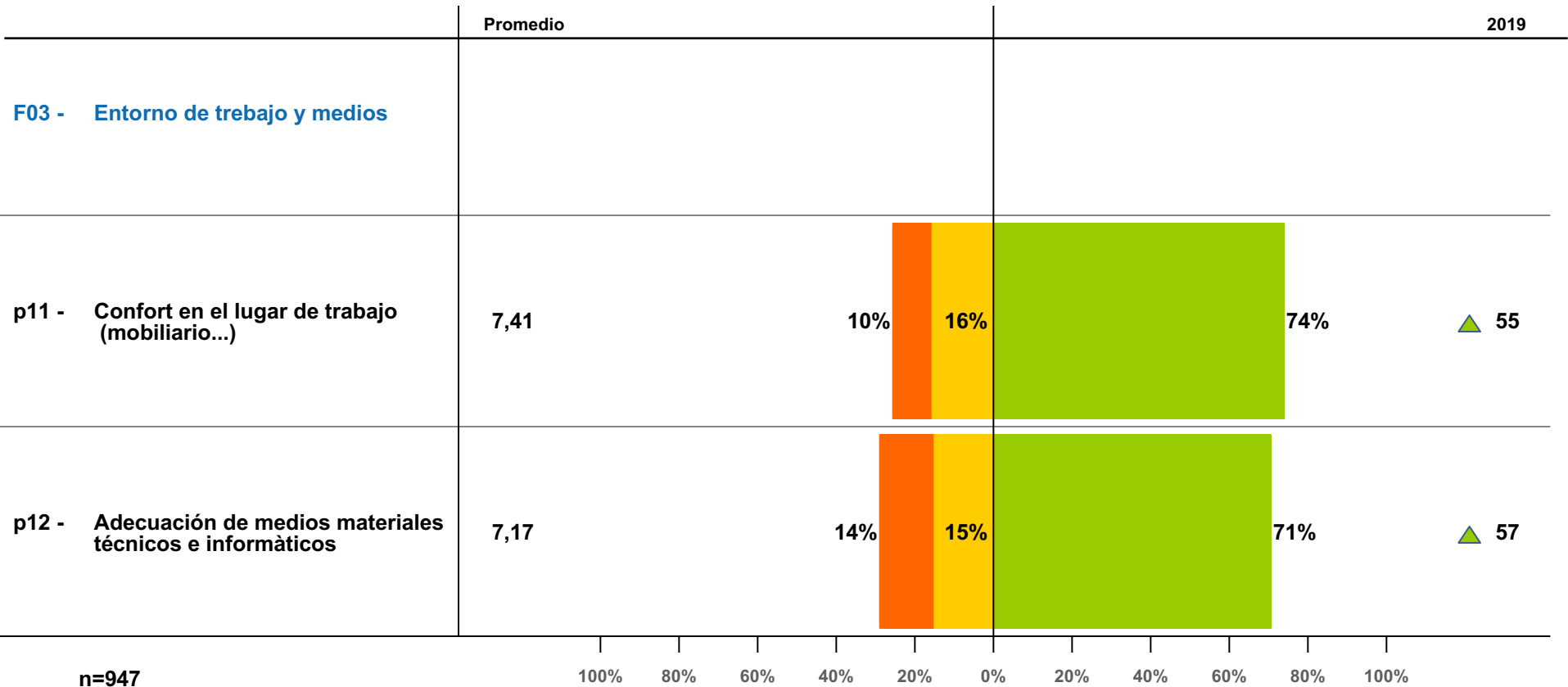


[CON]

**Conclusión, resultado del
proyecto**

[CON] Resultados y lo que hemos aprendido

- Entregamos 1.176 portátiles, con los 170 previos, alcanzamos a la totalidad de trabajadores con contrato indefinido. A los temporales los equipamos con dispositivos usados. 89% estándar, 11% necesidades especiales. Total de trabajadores de la universidad 1.371 personas.
- Un 7% de portátiles no desplegados correctamente en un primer momento (guardados en un cajón, errores, ...).
- Microsoft Endpoint Manager/Intune es una herramienta eficaz para gestionar los equipos desde la nube, hemos logrado actualizar políticas y prestar soporte sin presencialidad. El Autopilot es de gran ayuda para la logística de grandes despliegues.
- Impacto evidente en la encuesta de satisfacción y compromiso profesional. Incrementa un 14% el número de trabajadores que valoran positivamente los medios materiales, técnicos e informáticos cuando llevamos repartidos la mitad de portátiles



[Proyecto] Claves para el éxito de la iniciativa

A

La experiencia de usuario

B

La seguridad bien resuelta

C

Gestión del cambio acompañando al trabajador y de modelo operativo de atención al usuario.

D

Transversalidad: en cooperación con RRHH y Servicios Generales

E

Logística en la entrega de los equipos

F

Infraestructura bien preparada dimensionada

[ANEX]

**Anexo, apuntes sobre la
reflexión estratégica**

[Anexo] Apuntes sobre la reflexión estratégica

Autonomía

en la elección del lugar desde donde se trabaja

- Organización del trabajo prioritariamente por teletrabajo
- Presencialidad de valor
- Autonomía para decidir cuando teletrabajar

Flexibilidad

En los horarios

- Presente desde hace años

Igualdad




en oportunidades, participación, acceso a recursos y a personas

- Independientemente del lugar de trabajo, la cantidad de teletrabajo y la flexibilidad de horarios

Antes: Favorable al teletrabajo	Ahora: Trabajo abierto
Se permite el teletrabajo	Se fomenta el teletrabajo proporcionando las herramientas necesarias para teletrabajar de manera eficaz. Presencialidad de valor
Se prioriza la comunicación síncrona	La sincronía debe aportar valor, se prioriza la comunicación asíncrona
Casi todas las reuniones son presenciales , algunas completamente virtuales	Casi todas las reuniones son virtuales o híbridas
Los procesos y las herramientas se orientan hacia el trabajo presencial	Los procesos y las herramientas se diseñan para incluir de manera igualitaria a las personas, independientemente de su presencialidad
Las personas y la información son más accesibles para quienes trabajan de forma presencial.	Las personas y la información son accesibles de manera igualitaria para todos, independientemente de su presencialidad
Las decisiones clave se toman en reuniones presenciales	Las decisiones clave se debaten online , incluyendo a todas las personas relevantes
Existe un sesgo a favor de las personas con mayor presencialidad	Igualdad de oportunidades de promoción, independientemente del nivel de presencialidad

Universitat Oberta
de Catalunya

UOC

 UOC.universitat
 @UOCuniversitat
 UOCuniversitat
