

TICAL2021 Y 5° ENCUENTRO DE E-CIENCIA

30 DE AGOSTO AL 2 DE SEPTIEMBRE - EN LÍNEA



Arquitectura de Servicios de Tecnología Educativa de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY)



Pedro Antonio Poot Flores

Carmen Humberta de Jesús Díaz Novelo

Universidad Autónoma de Yucatán

Sesión Paralela | TICAL: Mejorando la experiencia de aprendizaje en línea

31 de agosto 2021

Arquitectura de Servicios de Tecnología Educativa (ASTE)

Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) y su modelo educativo dada su importancia y la relación de los servicios de Tecnología Educativa.



MODELO EDUCATIVO PARA
LA FORMACIÓN INTEGRAL

UADY
VIRTUAL

Sistemas de Gestión
del Aprendizaje



TICAL
2021

e.ciencia
Encuentro Latinoamericano 2021



- 5 Campus
- 15 Facultades
- 2 Escuelas Preparatorias
- 1 Unidad Multidisciplinaria
- 1 Centro de Investigación
- 1 Unidad Académica con Interacción Comunitaria
- 3 Programas Educativos de Bachillerato
- 45 Programas Educativos de Licenciatura
- 2 Programas Educativos de Licenciatura Modalidad Virtual
- 63 Programas Educativos de Posgrado
- +26,000 Estudiantes

Arquitectura de Servicios de Tecnología Educativa (ASTE)

La necesidad de un servicio integral de Tecnología Educativa

Demanda de entornos virtuales de aprendizaje

Evolución de servicios de TE

Servicios de calidad para las necesidades de profesores y alumnos.

Mejorar la experiencia del aprendizaje en línea

Condiciones para la oferta educativa en línea incluyendo educación continua.

Internacionalización de la práctica docente

Solución implementada

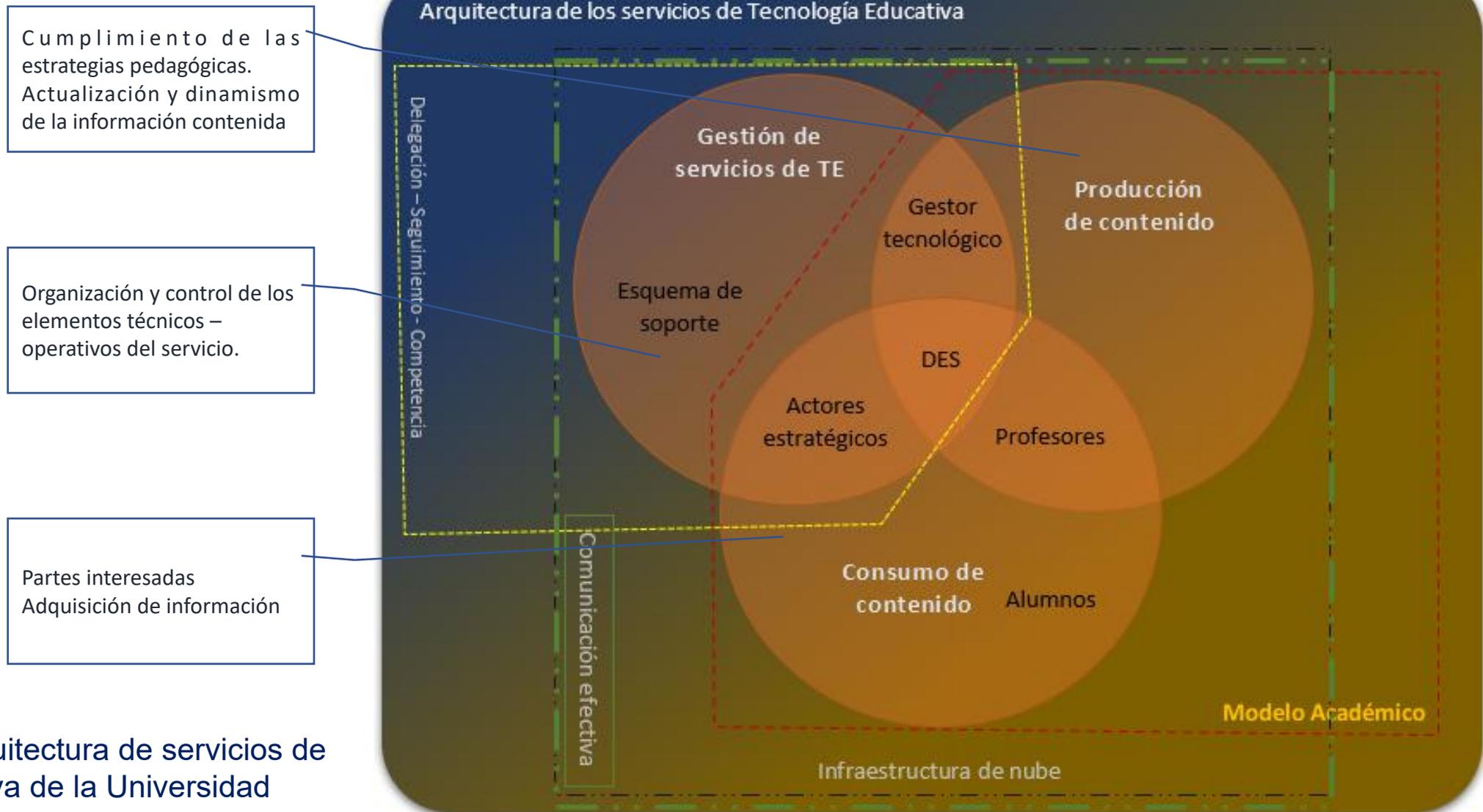
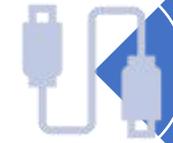
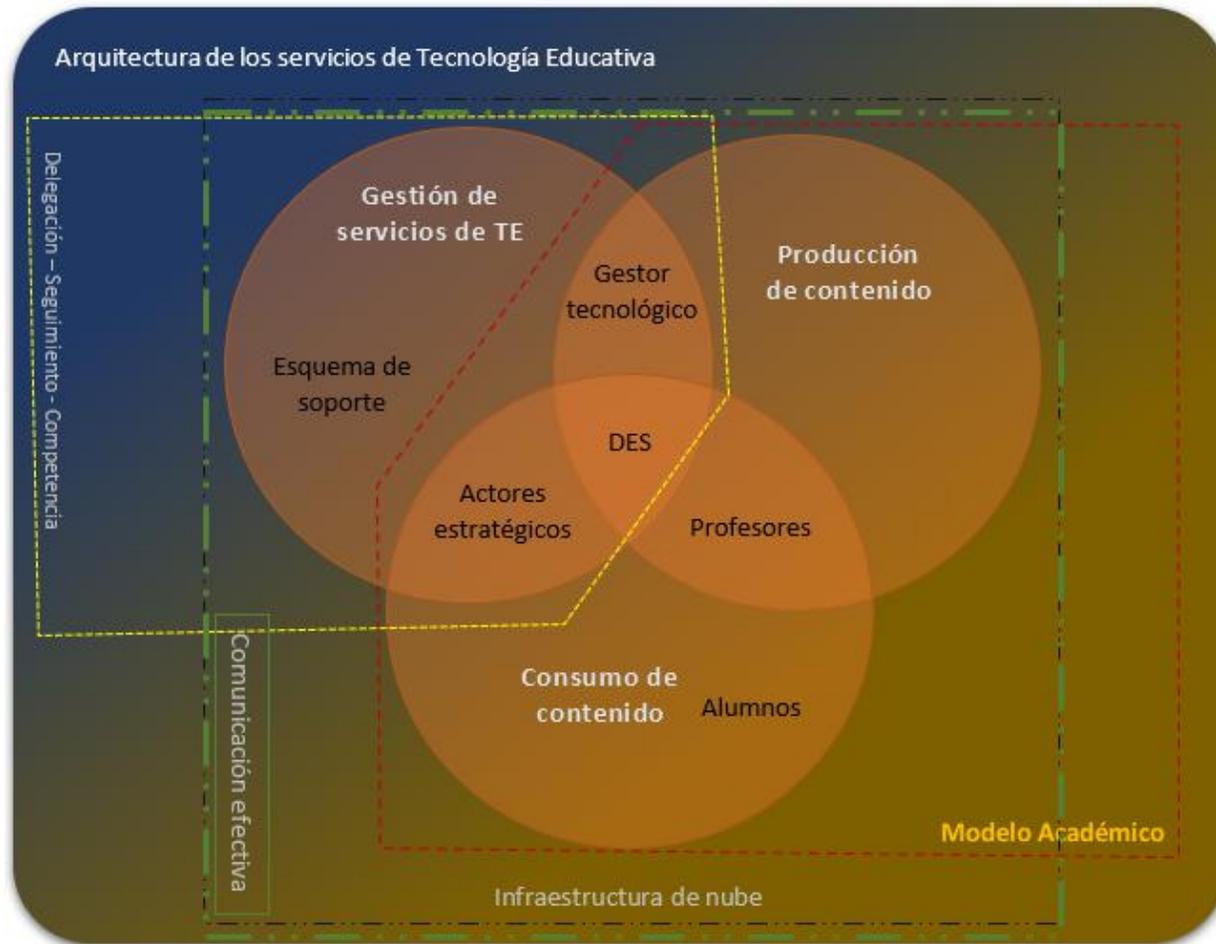


Diagrama de la arquitectura de servicios de Tecnología Educativa de la Universidad Autónoma de Yucatán.

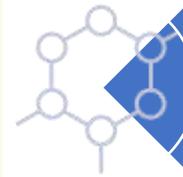
Componentes de la Arquitectura de Servicios de Tecnología Educativa (ASTE)



Infraestructura de nube



Plataforma tecnológica del EVA



Proceso de provisión de los servicios de TE



Esquema de atención a usuarios y soporte



Mejora de la experiencia del alumno

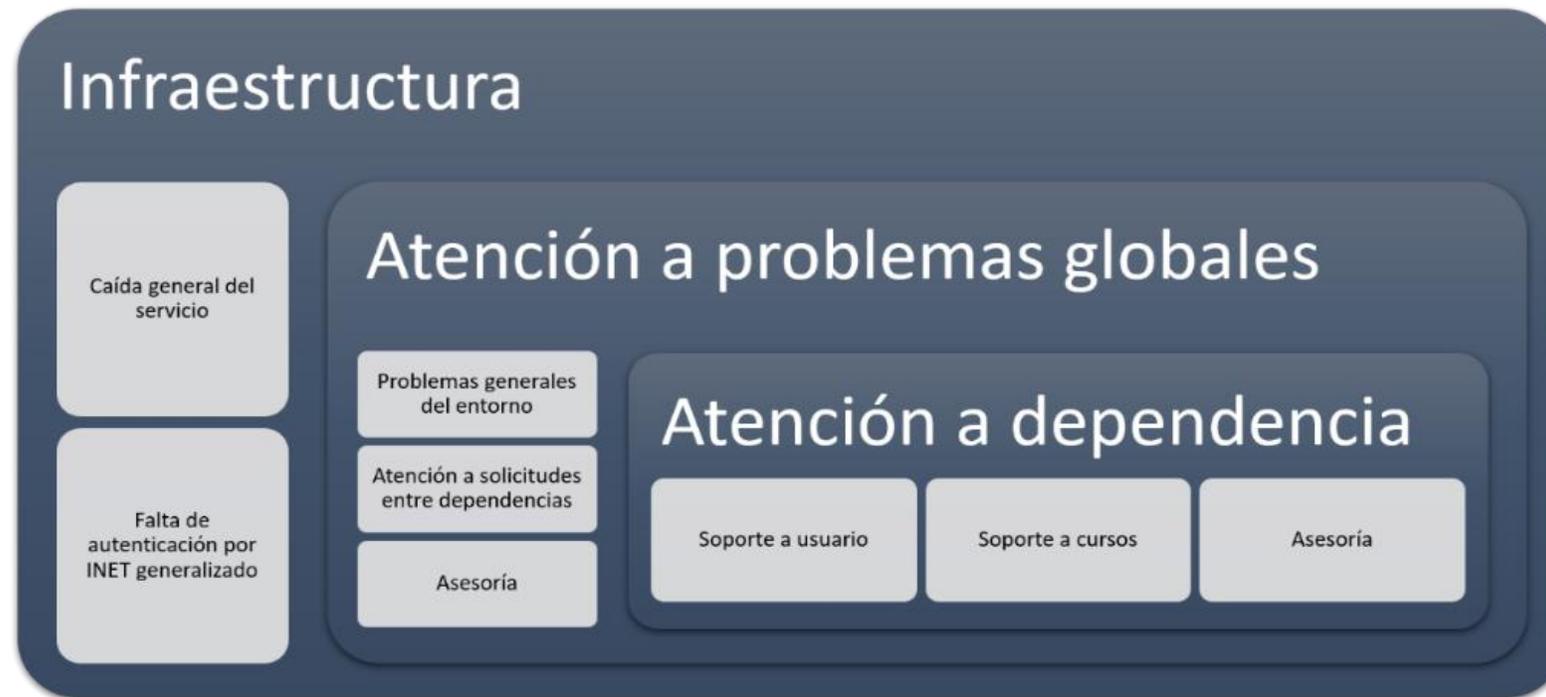
Componentes de los servicios de tecnología educativa.

Proceso de provisión de los servicios de TE



Componentes de los servicios de tecnología educativa.

Esquema de atención a usuarios y soporte



Componentes de los servicios de tecnología educativa.

Mejora en la experiencia del alumno.



Resultados obtenidos y su impacto

- Se desarrolló un programa de mejora y mantenimiento de las plataformas tecnológicas en coordinación con las Dependencias administrativas involucradas.
- Se optimizaron los recursos utilizados en el servicio de la nube para facilitar la administración y se redujeron costos.
- Se está elaborando un programa de habilitación tecnológica y digital para los gestores tecnológicos
- Se integraron los servicios de moodle con servicios de office@365.
- Se está desarrollando un tablero con indicadores que contengan información para la toma de decisiones sobre la utilización de los servicios.

Indicadores



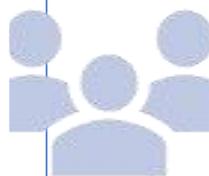
Dependencias atendidas

- Porcentaje de cobertura por la red de gestores tecnológicos.
- 100%



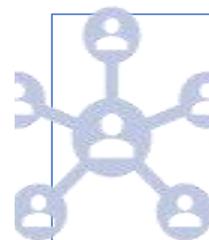
Profesores

- Cantidad de profesores usando el servicio
- 336 para Educación Media Superior
- 932 para Educación Superior



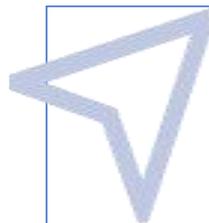
Estudiantes

- Porcentaje de estudiantes atendidos en un periodo escolar (Semestre)
- 15529 educación Superior
- 8399 educación Media Superior Es decir, un 91.43% de la matrícula total



Administración

- Servicios relacionados con UADY Virtual.



Satisfacción del usuario

- Retroalimentación a las atenciones relacionadas.



Incremento y especialización de los servicios

- Número de servicios
- Se incrementaron las solicitudes relacionadas con los Entornos virtuales de aprendizaje un 30% en comparación con trimestres anteriores

Aprendizajes obtenidos



- Desconocimiento sobre las habilidades digitales en docentes
- Falta de un diagnóstico integral sobre la Infraestructura tecnológica apropiada.
- Poca difusión de políticas sobre Servicios de TE.
- Falta de un plan de continuidad y responsabilidades de cada área involucrada.
- Insuficiente personal requerido.



- Esquema de comunicación efectiva tiene un gran impacto en el personal.
- Identificación del clima laboral.
- Esquema de atención al usuario y soporte técnico de los servicios de TE.
- Adopción de las políticas por los actores involucrados.
- Atención y soporte de calidad motiva a los usuarios.

Impactos no esperados y Conclusiones

- Soporte a la **continuidad de los programas de estudio** durante la pandemia de COVID-19
- Rápida **adopción de las herramientas de office 365**
- Cada componente de la arquitectura de los servicios de Tecnología Educativa están **alineados con las prioridades institucionales.**
- La **gestión del talento humano** como un factor clave en los servicios de TE en un ambiente eficiente y de comunicación.
- La optimización de los recursos tecnológicos acompañado de **innovación y la adopción** por parte de profesores y alumnos.