

Caso de Éxito

La nube que cambió el panorama tecnológico de la UNED

La Universidad Estatal a Distancia es una de las instituciones gubernamentales que incrementó hasta un 69% su margen de productividad, además mejoró su comunicación interna al obtener Office 365 brindada por Consulting Group Corporación, Partner de Microsoft.

La enseñanza superior de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) nace en 1977, está ubicada en San José, Sabanilla, Montes de Oca; es una de las cinco universidades públicas de Costa Rica que tiene la mayor cobertura en el país, actualmente con una cantidad de 35.000 estudiantes y de 4200 trabajadores aproximadamente.

El método de estudio implementado es a distancia, lo que significa que los alumnos estudian fuera de la institución universitaria. Para ello, hace uso de los diversos medios tecnológicos y de comunicación social, que permiten la interactividad, el aprendizaje independiente y una formación integral, humanista, crítica, creativa y de compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Para el año 2008 inició una problemática en la institución de enseñanza superior que trajo descontentos en el ambiente laboral de la empresa, esto debido a la falta de comunicación efectiva, *“Necesitamos facilitar las herramientas de uso diario de comunicación interna, pues muchos de ellos ni siquiera se encuentran dentro de la institución, y de los aproximadamente 4200 funcionarios, 1800 se encuentran en planta, asimismo nos encontrábamos necesitados de una plataforma que facilitara las comunicaciones para las reuniones internas”*. Expresó Francisco Durán Montoya Director de Tecnología de Información y Comunicación.

Por otra parte la universidad necesitaba lograr una mayor identificación con los estudiantes, realizando invitaciones para que se involucraran en actividades agendadas como proyectos de investigación, asistencia para el festival de cines que requieren de la participación de estudiantes. Sin embargo apareció otro problema que consistía en cómo realizar dichas actividades, si el sistema pedagógico a distancia no cuenta con la presencia diaria de los estudiantes.

Caso de Éxito

La nube que cambió el panorama tecnológico de la UNED

La limitación económica era un aspecto de relevancia, debido a que no podían comprar el equipo necesario que les permitiera resolver sus problemas, por lo que se dieron a la búsqueda de un servicio que abarcara la resolución de las necesidades a un costo accesible de acuerdo con el presupuesto disponible.

Soluciones

Después de tres años, la UNED tenía claro que debía resolver su problemática de una vez, debido a las quejas recurrentes que se presentaban en el departamento de TI por parte de los empleados, de esta forma se logró el contacto con la compañía de Consulting Group Corporación como partner preferencial empresa que brinda desarrollo de software, además de soluciones y servicios tecnológicos, se analizó cada una de las necesidades de la universidad, finalizando con la solución implementada de Office 365, la cual ofrece el almacenamiento en la nube de 50 gigas, además de la facilidad de mensajería instantánea como skype for business.

El valor agregado de los servicios de Consulting Group Corporación estuvo primeramente en la asesoría para poder implementar las soluciones. *“Lo que fue el soporte, mantenimiento, actualizaciones, entre otros, nos da el servicio por sí solo y nos ayudó a evitar una inversión mayor en la compra de productos e incluso en servicios de mantenimiento de hardware”*. Comentó el Director de Tecnología de Información y Comunicación.

Además el sistema facilitó el almacenamiento que la universidad requiere para custodiar sus archivos en la nube. Definitivamente Office 365 ayudó a mejorar el trabajo en equipo y sobre todo a incrementar la productividad, la cual avanzó hasta un 69%, permitiendo una mejor calidad de comunicación interna con sus colaboradores.

Permitir a los estudiantes de la universidad ser parte de las actividades, les ayudó al incremento de 35.000 estudiantes aproximadamente cantidad que va en aumento, situación contraria en el 2008 que revelaban según encuestas por parte de la UNED una alta deserción estudiantil de un 50% al cumplir 12 meses estudiando.

Caso de Éxito

La nube que cambió el panorama tecnológico de la UNED

La limitación económica tampoco tuvo problema para que la UNED optara por los servicios de Consulting Group Corporación. *“El costo de inversión fue licenciamiento, mantenimiento, actualizaciones (se lo da el servicio por si solo), ahorro en soporte, hardware, para estudiantes”*. Afirmó el Director de Tecnología de Información y Comunicación.

Desde el año 2011 la Universidad Estatal a Distancia (UNED) empezó hacer contactos con Consulting Group Corporación, compañía que le brindó su sistema de soluciones y servicios para la evolución de la plataforma universitaria. En el 2014 la UNED logró ascender al puesto 12 en evaluaciones de sitios web a nivel de gobierno, aunque la sorpresa llegaría en el 2015 logrando obtener el tercer puesto.

“Actualmente me quedo con los servicios que ofrece Consulting, cinco años hemos trabajado fuertemente con ellos y a mí me gusta como hemos avanzado, además las asesorías que tenemos nos ayuda como ejecutar cada uno de los servicios que les compramos y a su vez nos ofrece una independencia tecnológica, por otra parte, nos hace falta un poco más pero la calidad que nos ofrece Consulting nos va ayudar a seguir evolucionando”. Expresó Francisco Montoya, Director de Tecnología de Información y Comunicación.

Elaborado por German Jarquín, Practicante de Periodismo de la Universidad Latina de Costa Rica
Julio, 2016