Experiencias en Onboarding Digital en la Universidad de Murcia

Daniel Sánchez Martínez (danielsm@um.es)

Inmaculada Marín López (inmaml@um.es)

Lidia Pinazo Sánchez (lidia.pinazo@ticarum.es)

Agenda

- Contexto
- Hitos alcanzados
    - Actualización de normativa
    - Implantación de herramienta de onboarding digital
    - Ejecución de primeros pilotos
- Siguientes acciones
- Lecciones aprendidas y vías futuras
- Ruegos y preguntas

Contexto

Motivación

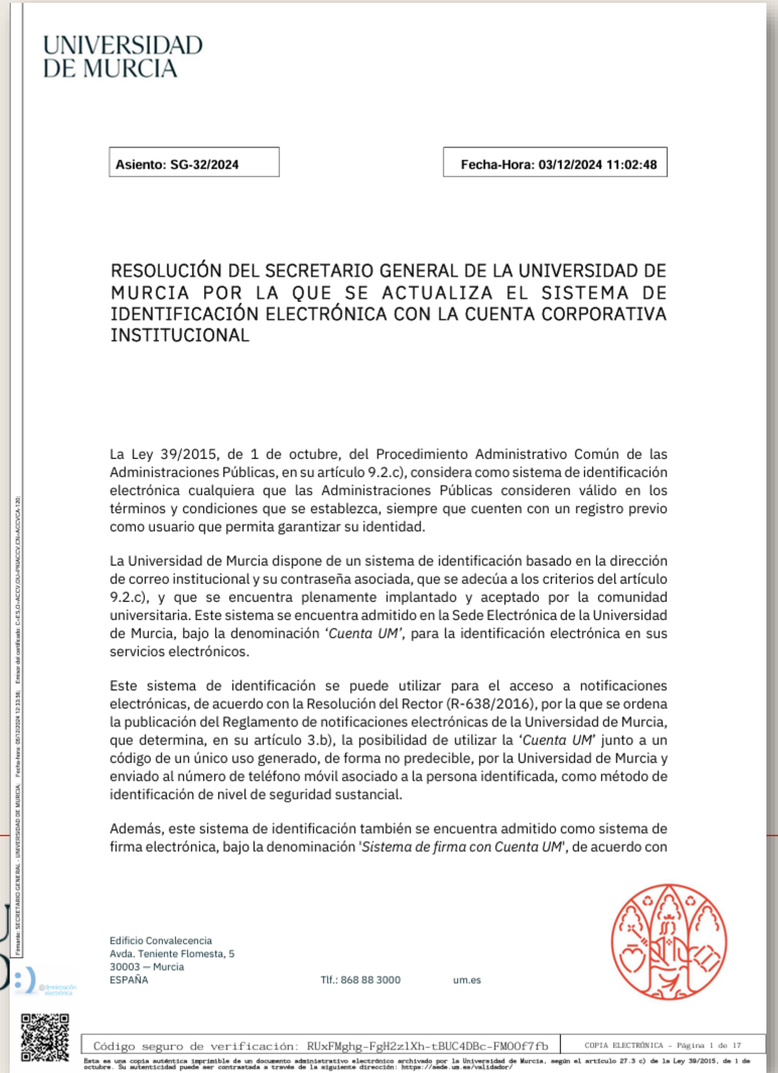
- Sistema de identificación de la UM basado en **claves concertadas** y **códigos de un solo uso**.
- Proceso de registro previo exclusivamente **presencial**.
- Necesidad de disponer de procedimientos de registro remoto:
  - COVID 19.
  - Aumento de enseñanzas no presenciales.
  - Aumento de servicios para colectivos cuya relación con la Universidad es esporádica.
- Definición de nuevo proyecto: **Onboarding Digital** (cartera proyectos TIC 2025):
  - Objetivo:
    - Facilitar un procedimiento de **registro remoto** de usuarios mediante **videoidentificación**, con una seguridad equivalente a la presencia física.
  - Alcance:
    - Pilotos y matrícula en estudios de máster y doctorado.

Hitos alcanzados

Actualización de Normativa

Actualización de la normativa sobre el sistema con cuenta UM

- Incorporación del **onboarding** como método **de registro de usuarios**.
- Resolución SG-30/2024, por la que se actualiza el sistema de identificación electrónica con la cuenta corporativa institucional.



UNIVERSIDAD
DE MURCIA

Asiento: SG-32/2024

Fecha-Hora: 03/12/2024 11:02:48

RESOLUCIÓN DEL SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA POR LA QUE SE ACTUALIZA EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CON LA CUENTA CORPORATIVA INSTITUCIONAL

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 9.2.c), considera como sistema de identificación electrónica cualquiera que las Administraciones Públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.

La Universidad de Murcia dispone de un sistema de identificación basado en la dirección de correo institucional y su contraseña asociada, que se adecúa a los criterios del artículo 9.2.c), y que se encuentra plenamente implantado y aceptado por la comunidad universitaria. Este sistema se encuentra admitido en la Sede Electrónica de la Universidad de Murcia, bajo la denominación *'Cuenta UM'*, para la identificación electrónica en sus servicios electrónicos.

Este sistema de identificación se puede utilizar para el acceso a notificaciones electrónicas, de acuerdo con la Resolución del Rector (R-638/2016), por la que se ordena la publicación del Reglamento de notificaciones electrónicas de la Universidad de Murcia, que determina, en su artículo 3.b), la posibilidad de utilizar la *'Cuenta UM'* junto a un código de un único uso generado, de forma no predecible, por la Universidad de Murcia y enviado al número de teléfono móvil asociado a la persona identificada, como método de identificación de nivel de seguridad sustancial.

Además, este sistema de identificación también se encuentra admitido como sistema de firma electrónica, bajo la denominación '*Sistema de firma con Cuenta UM*', de acuerdo con

Edificio Convalecencia
Avda. Teniente Flomesta, 5
30003 – Murcia
ESPAÑA

Tlf.: 868 88 3000 um.es

Código seguro de verificación: RUxFMghg-FgH2z1Xh-tBUC4DBc-FM0Of7fb

COPIA ELECTRÓNICA - Página 1 de 17

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Procesos de registro

- Presencial
- Remoto mediante videoidentificación
- Remoto mediante certificado cualificado

Niveles de seguridad

- Autenticación de nivel bajo
- Autenticación de nivel substancial

Procesos de gestión

- Activación
- Contraseña
- Modificación de datos personales
- Baja.

Medidas de seguridad y Gobernanza

- Identificación
- Requisitos de acceso
- Mecanismo de autenticación
- Gobernanza multinivel

Hitos alcanzados

Implantación de herramienta de onboarding digital integrada en la Sede Electrónica

Contratación de herramienta de registro remoto mediante videoidentificación

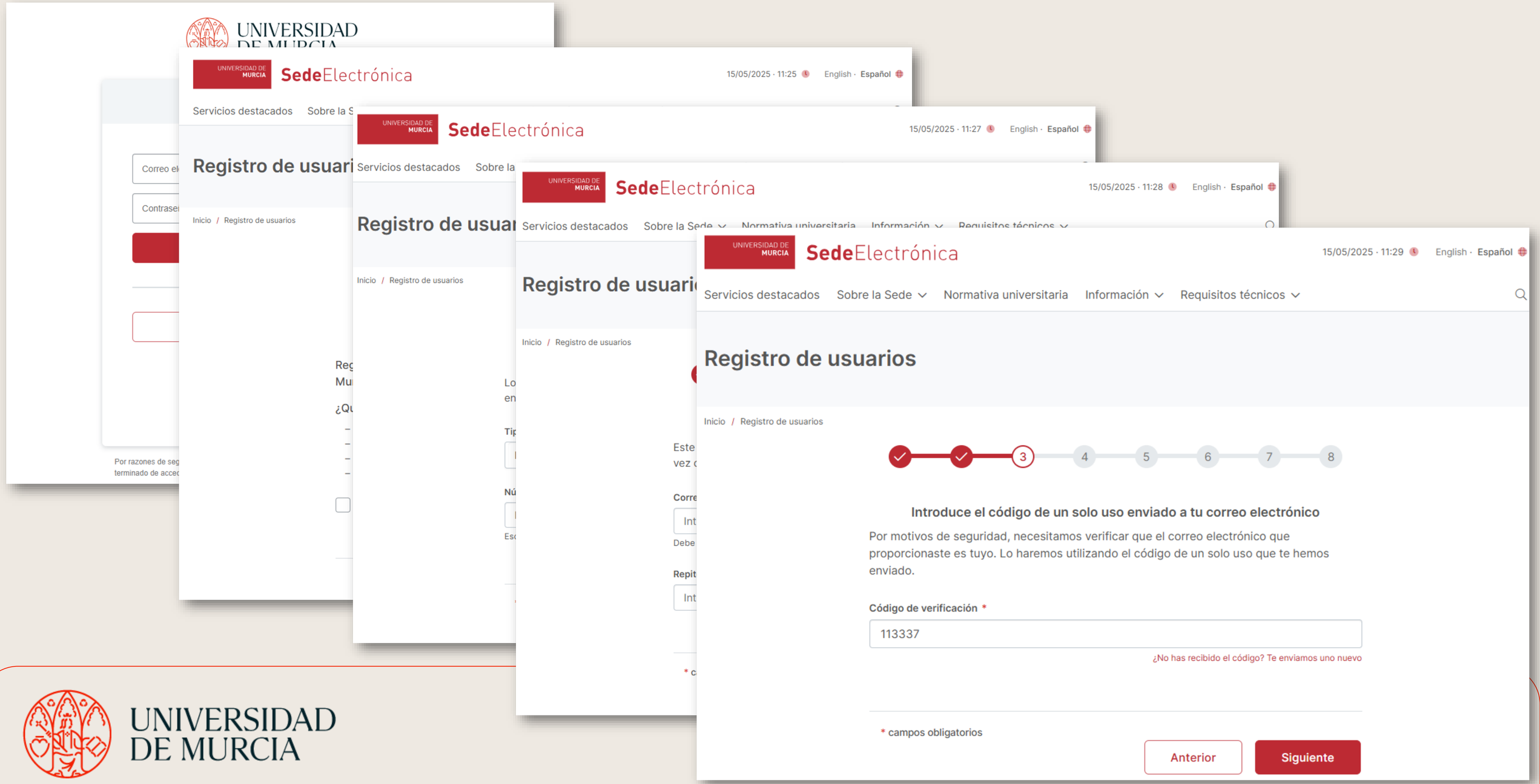
- Producto seleccionado para la fase piloto: MobbScan de la empresa Mobbeel.
- Características principales:
  - Nivel **alto** en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
  - Conforme a estándares de seguridad en la normativa española y europea.
  - Permite validar documentos de identidad (DNI/NIE/Pasaporte).
  - Tecnología propia desarrollada desde cero.
  - Biometría facial para comprobar coincidencia entre persona y documento.
  - Inteligencia artificial para detectar intentos de fraude.
  - Portal web para revisión y validación de evidencias por agente autorizado.

La Universidad de Murcia impulsa su transformación digital con la implantación de un nuevo servicio de onboarding digital

26/02/2025

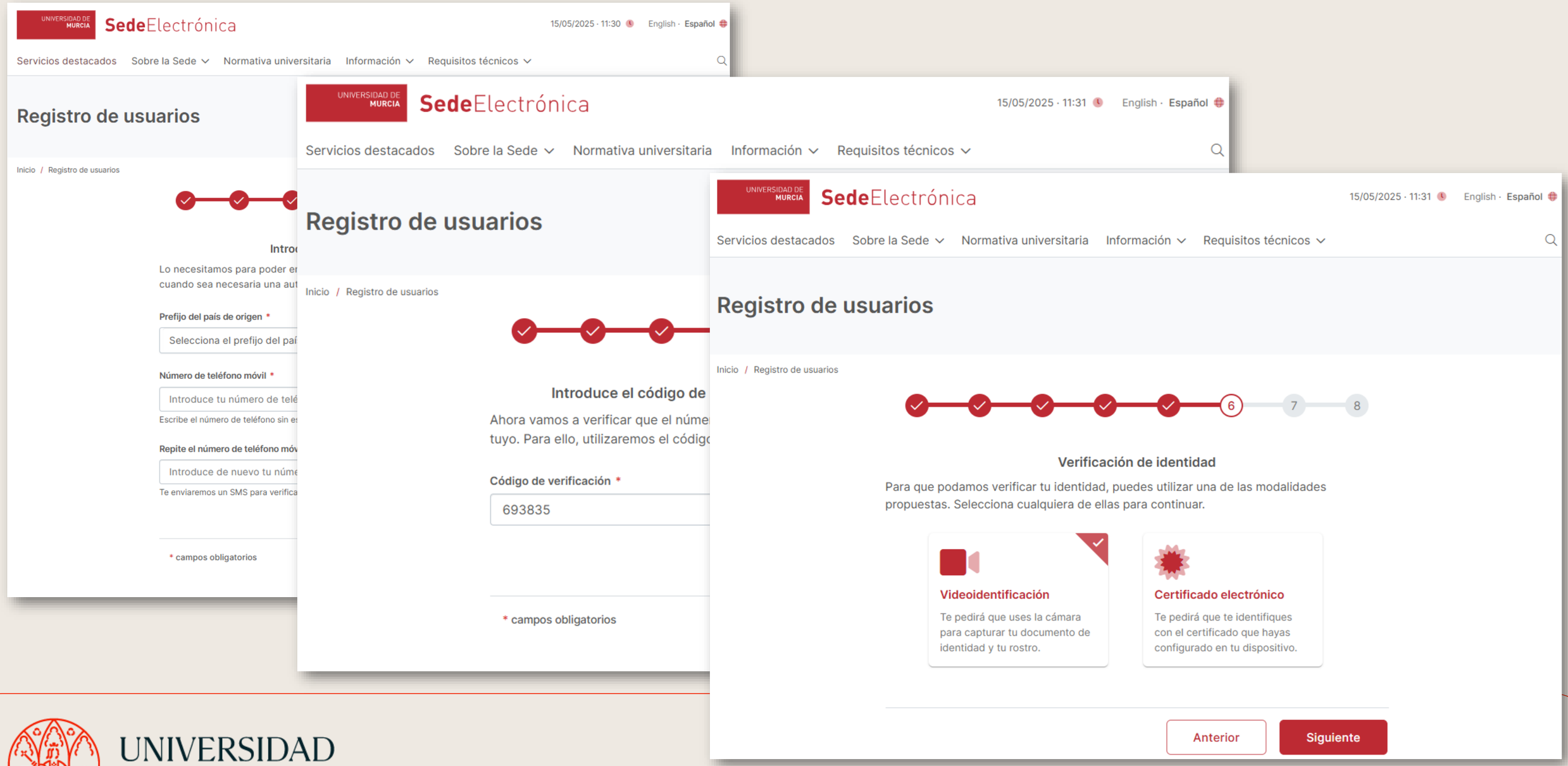
La UMU continúa avanzando en la digitalización de trámites y procesos, tras la aprobación de la normativa por la que se actualiza el sistema de identificación electrónica con la cuenta corporativa institucional ...

Nuevo servicio de Onboarding Digital integrado en la Sede Electrónica



UNIVERSIDAD DE MURCIA

Nuevo servicio de Onboarding Digital integrado en la Sede Electrónica

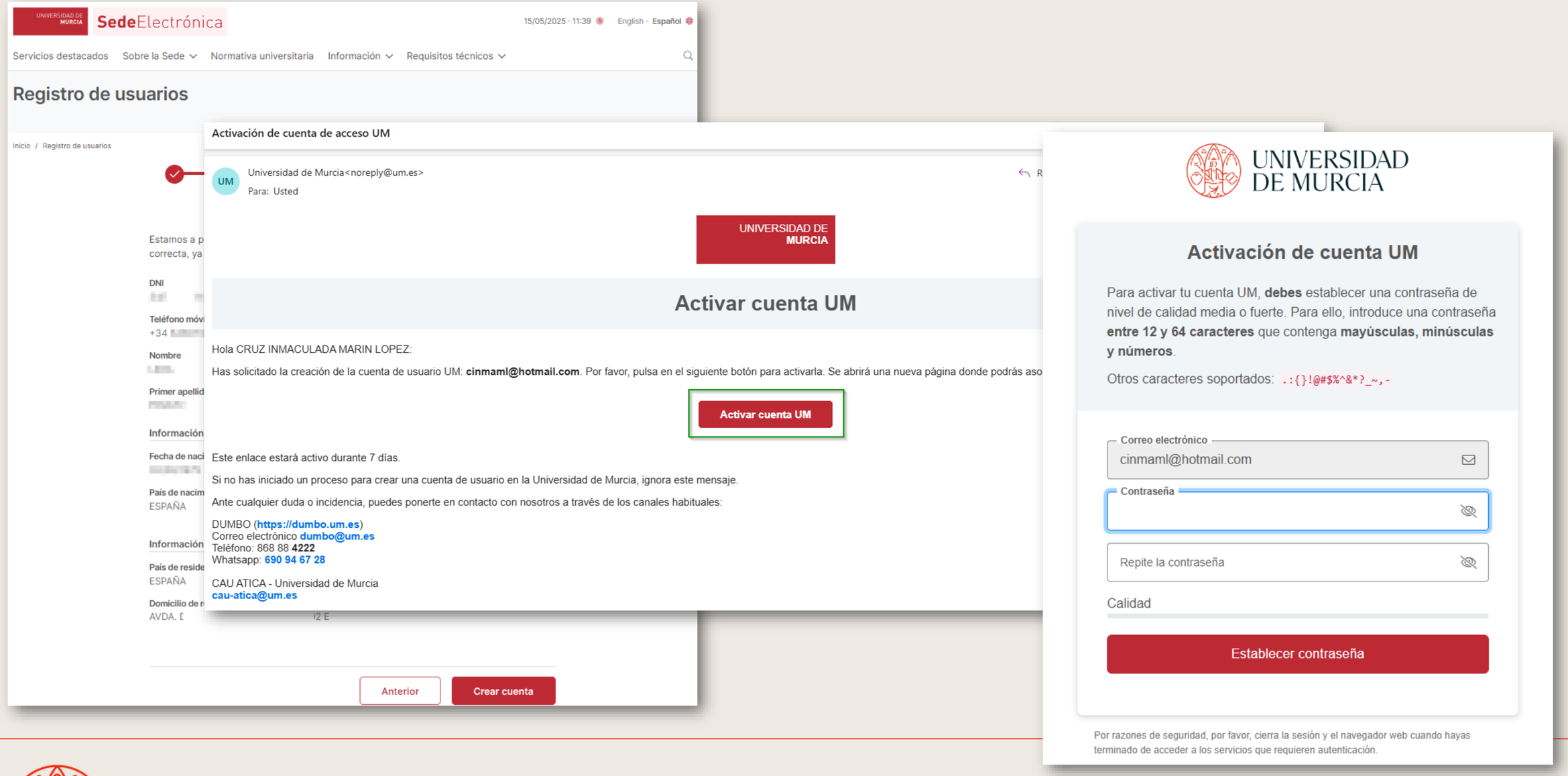


UNIVERSIDAD DE MURCIA

Nuevo servicio de Onboarding Digital integrado en la Sede Electrónica

UNIVERSIDAD DE MURCIA

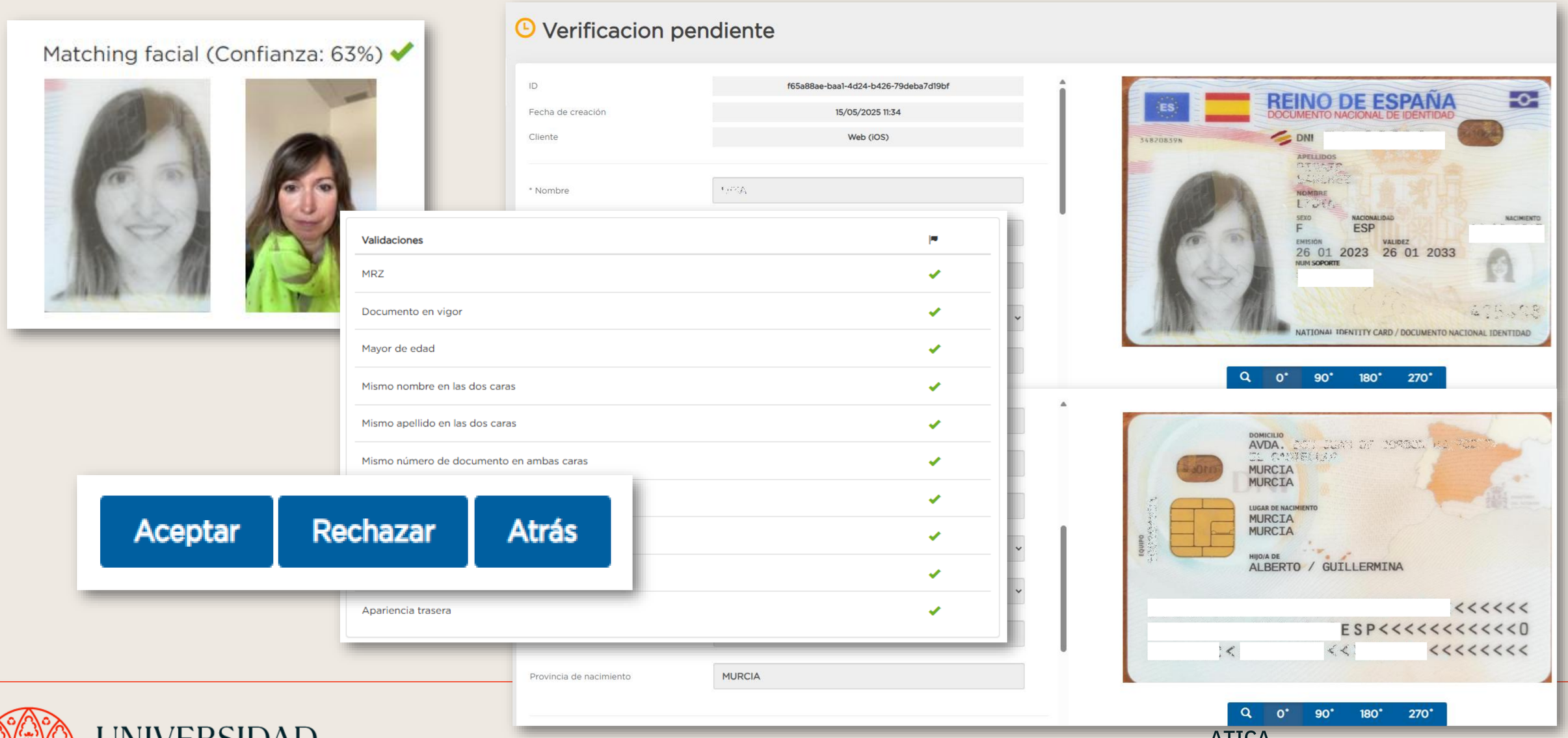
Nuevo servicio de Onboarding Digital integrado en la Sede Electrónica



UNIVERSIDAD DE MURCIA

ATICA

Nuevo servicio de Onboarding Digital integrado en la Sede Electrónica



UNIVERSIDAD DE MURCIA

ATICA

Hitos alcanzados

Ejecución de primeros pilotos

Incorporación datos de estudiantes de bachillerato con necesidades especiales para realización de PAU

- Colectivo: Orientadores de centros educativos de la Región de Murcia (relación esporádica y no presencial).
- Periodo: Noviembre 2024 – Febrero 2025

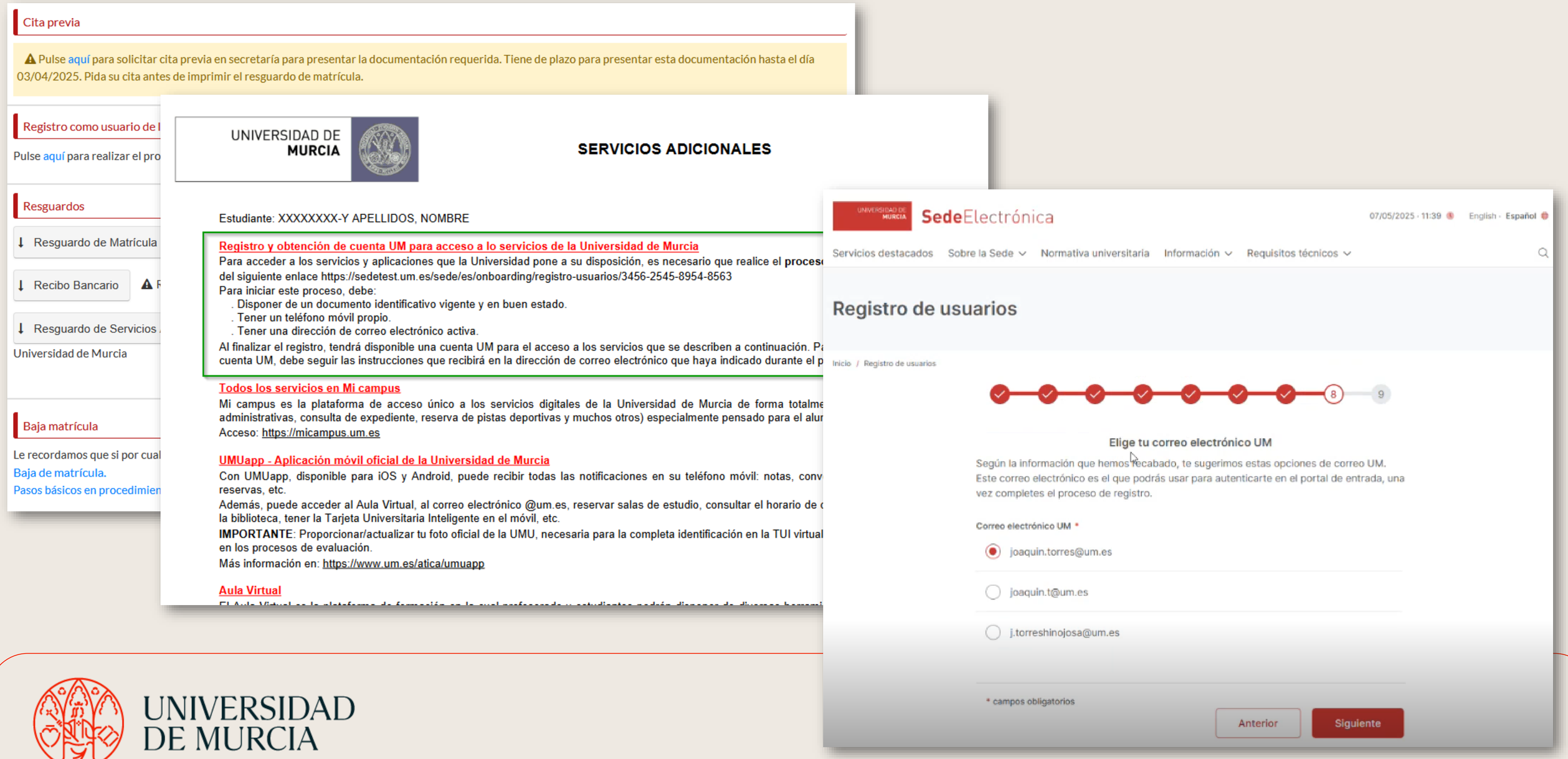
Matrícula en exámenes y cursos de idiomas

- Colectivo: Cualquier interesado (relación esporádica).
- Periodo: Enero 2025 – Junio 2025
- 40 actividades (28 cursos y 12 exámenes de idiomas)

Matrícula en estudios oficiales y propios de máster y doctorado

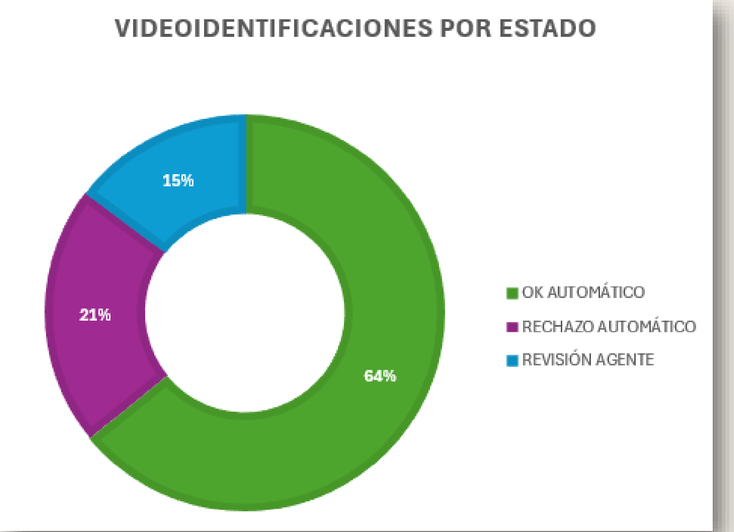
- Primera fase:
  - Periodo de matrícula del 6/05 al 15/05.
  - Máster Universitario en Bioética (modalidad on-line).

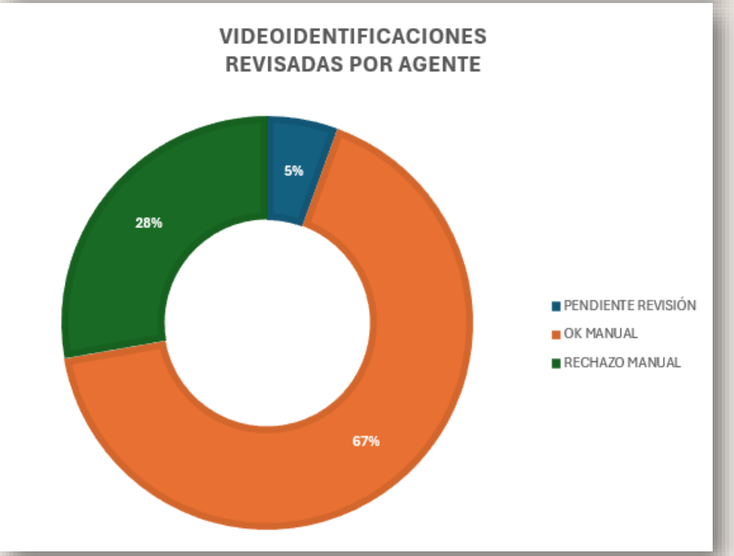
Matrícula en estudios oficiales y propios de máster y doctorado para el curso 2025/26 (en proceso)

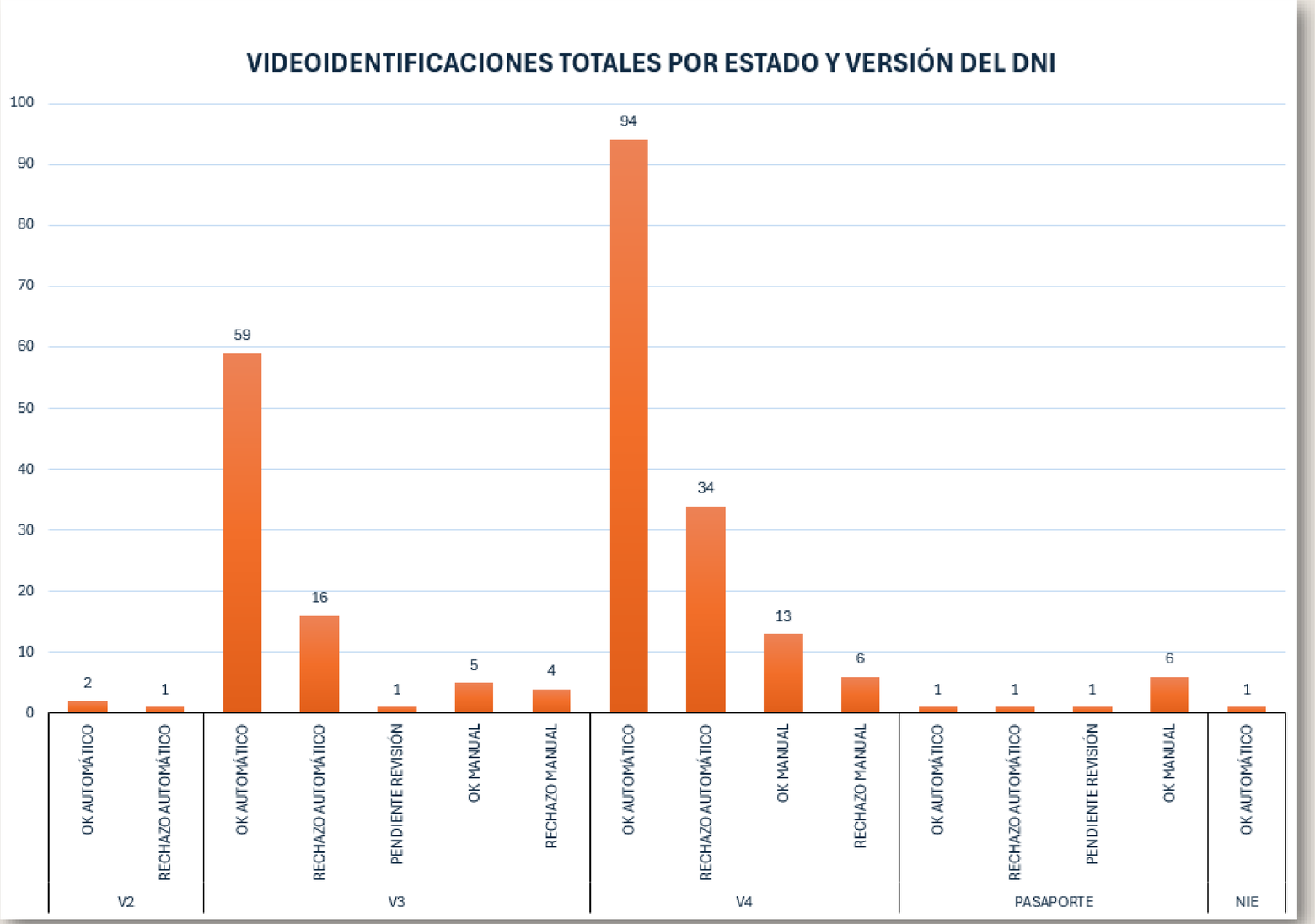


UNIVERSIDAD DE MURCIA

Algunas cifras útiles

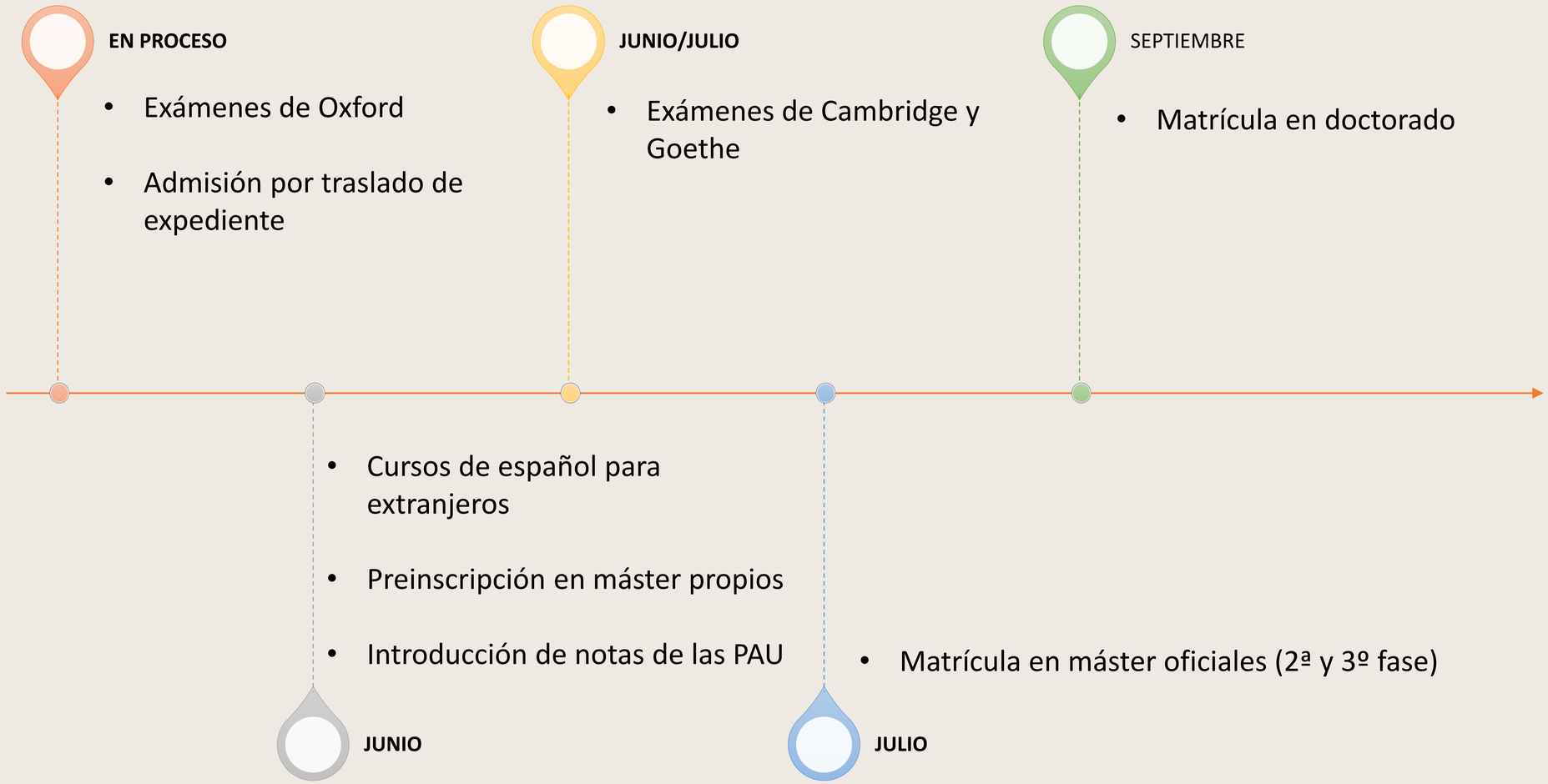






Siguientes acciones

Calendario de siguientes pilotos



Lecciones aprendidas y vías futuras

Lecciones aprendidas

- Otros posibles usos de la videoidentificación:
  - Autenticación de usuario cuando pierde o deja de tener acceso a sus credenciales.
    - Ejemplo: pérdida de teléfono móvil.
  - Registro fehaciente de datos personales no disponibles, que puedan ser usados como credenciales.
    - Ejemplo: número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico.
- Principales problemas identificados:
  - Tipos de documento.
  - Consistencia entre nombres delanteros y traseros.
  - Nombres largos, caracteres especiales, etc.

Vías futuras

- Evaluación de pilotos y toma de decisiones para siguientes ejercicios.
- Modelo de gestión para la revisión de procesos pendientes.
- Gestión y conservación de evidencias de videoidentificación.

GRACIAS

UNIVERSIDAD DE MURCIA
1272