

CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL CENTRO ASOCIADO DE BARBASTRO PARA EL AÑO 2007


Madrid, 19 de Octubre de 2007

Intervienen

De una parte el Ilmo. Sr. D. Antonio Cosculluela Bergua, Presidente de la Fundación "Ramón J. Sender", en su nombre y representación y de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Por otra parte parte, el Exmo. y Magnífico Sr. Rector D. Juan Antonio Gimeno Ullastres de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en su nombre y representación y de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Exponen

A handwritten blue mark consisting of several intersecting lines, resembling a stylized signature or initials, is located to the left of the text.

PRIMERO.- El sistema universitario se encuentra actualmente en una fase cambiante y compleja. No sólo se están produciendo cambios en los ámbitos normativos y económicos, sino también en el contexto internacional. Así pues, la actual situación requiere un esfuerzo de adaptación del sistema universitario en general, y de la UNED en particular, para afrontar los nuevos retos como oportunidades de mejora.

SEGUNDO.- Con fecha veintisiete de Mayo de mil novecientos noventa y ocho el Centro de Barbastro y la Universidad UNED firmaron un Convenio de colaboración en materia TIC para la implantación y mantenimiento de una red

corporativa de comunicaciones de la Universidad, en particular a aspectos relacionados con la gestión de Centros Asociados así como las contraprestaciones a abonar por la Universidad en concepto de compensación a la Fundación por los gastos ocasionados por dicha cooperación. En el Convenio se indica que tendrá carácter anual y será prorrogable tácitamente si no se indica lo contrario. La compensación económica a percibir, de acuerdo con lo previsto en el punto 4 del citado convenio la debe fijar anualmente la comisión de seguimiento y control.

TERCERO.- Con fecha 6 de Octubre de 2006 se reúne en Barbastro la comisión de seguimiento y control que cifra la compensación económica para el 2007 en 338.000 € (TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO)

CUARTO.- Los proyectos que se derivan del presente contrato-programa están integrados en la medida 2.76 del Programa Operativo de la Sociedad de la Información 2000-2006, en tanto que supone la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la mejora de los procesos de la UNED y en la actividad de enseñanza-aprendizaje.

QUINTO.- La aprobación de la LOU y la consiguiente aprobación de los nuevos Estatutos de la UNED van a perfilar el nuevo marco jurídico. El ámbito económico está determinado por los cambios introducidos en la financiación de las universidades. A partir de ahora se trata de que parte de la subvención que reciban las universidades esté ligada al cumplimiento de objetivos que obedezcan a planteamientos estratégicos de las políticas universitarias, y queda vinculada a la firma de contratos programa.

SEXTO.- Los contratos programa son instrumentos estratégicos y de gestión que se caracterizan por el establecimiento de unos objetivos de mejora a medio plazo entre la Administración y la Universidad que la Universidad transmite en

cascada a los organismos y entidades que dependen de ella o con los que se relaciona. El grado de cumplimiento de estos objetivos, surgidos del acuerdo entre la Administración y la Universidad y transmitido a sus organismos y entidades determina la financiación pública específica para las universidades.

Acuerdan

Establecer como forma de relación institucional en materia TIC entre la UNED y el Centro Asociado de Barbastro en desarrollo del Convenio del punto SEGUNDO del expositivo para el año 2007, el presente contrato programa que fija los principales objetivos estratégicos de los desarrollos a acometer y servicios a proporcionar, sin perjuicio de las competencias que corresponden a la Comisión Delegada de Innovación Tecnológica y del Consejo de Gobierno de la UNED. De mutuo acuerdo, ambas instituciones aceptan el contenido de dicho contrato programa, quedando vinculadas a las distintas obligaciones y compromisos que se especifican en el contenido del presente acuerdo.

El presente contrato – programa podrá renovarse anualmente, actualizando los compromisos y objetivos así como la compensación que corresponda.

PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN

“RAMÓN J. SENDER”

Fdo: Antonio Cosculluela Bergua



RECTOR DE LA UNED

Fdo: Juan A. Gimeno Ullastres



El contenido del Contrato Programa está organizado del siguiente modo:

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y PRIORIDADES

MODELO DE FINANCIACIÓN

ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

ANEXO II: ESTÁNDAR TECNOLÓGICO

ANEXO III: DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES

INTRODUCCIÓN

La educación a distancia nació con el objetivo básico de permitir el acceso no discriminatorio a la educación. Pero el rápido desarrollo de la tecnología ha provocado que la enseñanza a distancia haya pasado de ser un servicio para unos pocos ciudadanos a ser un servicio básico que utilizan más de ochenta millones de personas a lo largo de todo el mundo y una de las claves del éxito de ciudadanos y empresas en la Sociedad del Conocimiento.

Por ello la UNED ha definido su misión para el periodo 2007-2010 en base a aprovechar las fortalezas actuales de la UNED para convertirse en una universidad de vanguardia en una sociedad dominada por las tecnologías de la información y la comunicación:

- o que sitúe al estudiante en el eje de sus actuaciones
- o que colabore decididamente al desarrollo no discriminatorio de ciudadanos y empresas

Para llevar a cabo esta misión es necesario hacer un esfuerzo en el área de las tecnologías de la información y comunicaciones y para garantizar la correcta

ejecución de estas inversiones se están reorganizando las actividades tecnológicas de la Universidad en torno a las siguientes grandes áreas:

- Innovación, para ser capaces de integrar los resultados de los grupos de investigación de la UNED en su actividad habitual
- Definición, para conseguir atender a las necesidades reales de la UNED
- Desarrollo, para poner en marcha los proyectos necesarios atendiendo a criterios de eficiencia y oportunidad, contando con el apoyo de los centros asociados
- Implantación y cultura del cambio, para conseguir integrar adecuadamente la tecnología en los servicios de la UNED
- Explotación y soporte de calidad para garantizar el nivel de servicio adecuado

El esquema de funcionamiento se recoge en el siguiente gráfico:



Las líneas claves de la estrategia en materia TIC en procedimientos de gestión de la Universidad son las siguientes:


1. Ser capaces de incorporar la innovación tecnológica como un elemento de diferenciación. Para ello se cuenta con la experiencia de la Escuela de Informática y de sus grupos de investigación que deben aportar las ideas innovadoras en el área TIC. Para ello se establecerán mecanismos adecuados que faciliten esa transferencia de innovación a las áreas de gestión, tanto en los servicios centrales y facultades como en los centros asociados.
2. Tener claras las necesidades a satisfacer y los servicios a proporcionar a los diferentes colectivos que componen la comunidad universitaria. La tecnología no es un fin en si mismo sino un medio para conseguir proporcionar un servicio eficiente y de calidad a la comunidad universitaria y particularmente a los estudiantes, destinatarios últimos de nuestras actuaciones. Es por ello que establecer mecanismos que nos permitan determinar claramente los servicios a desarrollar es una de las claves principales del éxito en materia TIC. Esto es especialmente importante en los centros asociados, donde por su dispersión y especificidades, se deben consensuar adecuadamente los servicios a proporcionar. El centro asociado de Barbastro liderará la definición de servicios para los centros asociados en las materias descritas en el anexo I. Para ello deberá gestionar las peticiones de cambio y mejora de las aplicaciones y servicios proporcionando un sistema de control de cambios que permita generar informes sobre las peticiones de los centros, prioridades y versiones. Igualmente se gestionará un espacio web con foros e información sobre la informática de centros y las distintas aplicaciones, funciones y servicios disponibles.
3. Desarrollar una arquitectura tecnológica robusta, flexible y eficiente que constituya un estándar dentro de la Universidad. Los desarrollos, tendrán que converger progresivamente hacia ese estándar, según se define en el anexo II.

4. Desarrollar un Sistema de Gestión de calidad del software para tender hacia la certificación según ISO 9001:2000. Lo que se certifica en estos casos es que el Centro está organizado y sigue una metodología que, con una alta probabilidad, dará lugar a un servicio (software) de calidad. Se certifica, en definitiva, el método con el que el Centro desarrolla el producto final, en este caso, la aplicación informática.
5. Poner a disposición de la comunidad universitaria los servicios acordados en base a diferentes estrategias de desarrollo: interno, subcontratado, etc. Dentro de esta estrategia juegan un papel importante algunos centros asociados, y muy en particular el de Barbastro, por su capacidad para abordar los desarrollos relacionados en el Anexo I.
6. Disponer de una infraestructura TIC escalable, eficiente y de calidad que permita ofrecer un acuerdo de nivel de servicio adecuado a las necesidades de la UNED. Para ello, será la UNED quien dispondrá de un CPD dotado de procedimientos de alta disponibilidad en el que se albergarán los servicios críticos. La tendencia será a que las aplicaciones y servicios de los centros asociados se encuentren alojados en dicho CPD de la UNED.
7. Garantizar la adecuada implantación de los servicios TIC en la vida habitual de la organización. Ello exige gestionar cuidadosamente el proceso de cambio y particularmente las actividades de formación e implantación. Ello afectará especialmente a los centros asociados donde la dispersión introduce un factor adicional de complejidad. Por ello el centro asociado de Barbastro participará en la definición y puesta en marcha de la estrategia de implantación de los servicios desarrollados descritos en el Anexo I.
8. Garantizar el nivel de servicio de los productos puestos a disposición de la UNED mediante un esquema de explotación profesional que

garantice la correcta operatividad de los servicios, la monitorización preactiva de los mismos y la resolución rápida de los problemas que surjan. El centro asociado de Barbastro desempeñará el papel de centro de soporte de nivel 2 en las condiciones definidas en el presente acuerdo sobre las aplicaciones descritas en el Anexo I.

9. Garantizar el soporte adecuado a los usuarios para que puedan desempeñar su trabajo cotidiano sin que la tecnología se convierta en un problema para ellos. En este sentido, el centro asociado de Barbastro actuará como un nivel 2 de soporte en las aplicaciones descritas en el Anexo I.

Por tanto, una serie de centros asociados, entre ellos el centro asociado de Barbastro, van a jugar un papel destacado en el desarrollo de la estrategia TIC de la UNED gracias a su participación en la definición de los servicios, desarrollo de los mismos y garantizar su correcta implantación, puesta en servicio, explotación y soporte.


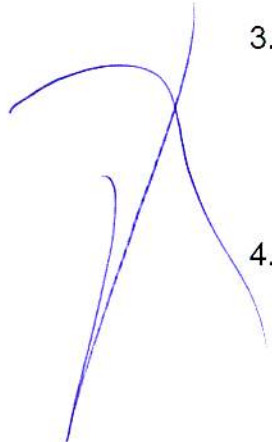
El presente contrato programa establece el nivel de financiación para el desarrollo de estas actuaciones y el establecimiento de los indicadores que valoren la correcta ejecución de las mismas.

OBJETIVOS Y PRIORIDADES

Este contrato programa compromete al centro asociado de Barbastro en la mejora del servicio que la UNED presta a la sociedad y a los estudiantes, garantizando el uso eficiente de los recursos públicos que recibe, a través de la puesta a disposición de la comunidad universitaria de una serie de servicios TIC. Al mismo tiempo, implica también el compromiso de la UNED de cooperar para el cumplimiento de ese gran objetivo.

Las actuaciones en las que va a participar el centro asociado de Barbastro, y descritas en el Anexo I, se han seleccionado teniendo en cuenta algunos de los principales objetivos institucionales definidos en el Plan Estratégico 2006-2009 recientemente aprobado.

Los objetivos que servirán para evaluar el grado de cumplimiento del centro asociado de Barbastro se han seleccionado teniendo en cuenta las líneas claves de la estrategia TIC. Dichos objetivos son los siguientes:

- 
1. Elaborar un documento de especificación de requisitos de los servicios descritos en el Anexo I. Incluye una guía rápida y un manual de usuario por cada servicio. Consensuar dicho documento con el Director del CSI o persona en quien él delegue la UNED y con los centros asociados. También se incluye el proporcionar una herramienta de gestión de versiones, peticiones y control de cambios y un espacio web de informática en los centros.
 2. Converger, al menos una de las aplicaciones (akademos), hacia el estándar definido en el anexo II.
 3. Converger, hacia la certificación ISO 9001. Es importante el compromiso desde la Dirección (Comisión de Seguimiento) a la hora de definir la Política de Calidad que se va a seguir en este proyecto, así como los objetivos en materia de calidad que se quieren alcanzar.
 4. Desarrollar los servicios descritos en el Anexo I.
- 

5. Instalar las aplicaciones y servicios desarrollados en el CPD de la UNED.
6. Elaborar un plan de implantación de los servicios desarrollados descritos en el Anexo I, que incluirá, al menos, un plan de formación y de gestión del cambio.
7. Proporcionar un soporte de nivel 2 (e inicialmente de nivel 1 hasta que no se ponga en marcha este servicio desde la sede central) sobre las aplicaciones descritas en el Anexo I. El nivel 2 incluirá monitorización proactiva de las aplicaciones y servicios y un tiempo de atención a incidencias según la siguiente tabla (tiempo medido en horas laborales).

Criticidad	Alta	Media	Baja
Tiempo de respuesta	inmediato	2 horas	8 horas
Tiempo de resolución	Inmediato	8 horas	Publicación de la siguiente versión

Alta: Se incluyen en este apartado las incidencias que afecten al normal desarrollo de las pruebas presenciales y la matrícula en los centros (períodos críticos).

Media: Incidencias que impidan el desarrollo de actividades o procesos no incluidos en el apartado anterior (Ejemplo: No poder realizar ventas en la aplicación de Librería).

Baja: Errores que afectan a una funcionalidad secundaria (Ejemplo: No poder cambiar el nombre de un autor en la aplicación de Librería).

8. Proporcionar un centro de atención a usuarios de nivel 2 encajado en la estructura de soporte del SATU de la UNED. La atención que se debe proporcionar es de 8x5 excepto en aquellos servicios que se determine otro nivel.

La cuantificación de los objetivos está basada en un conjunto de indicadores que son susceptibles de comparación y que permiten definir un sistema orientado a valorar el grado de avance y cumplimiento de cada uno de los objetivos asumidos.

Paralelamente a la selección de indicadores, es necesario establecer el sistema de ponderaciones. El presente Contrato Programa incide inicialmente en las áreas bajo las que se desarrollan los indicadores, esto es, las áreas de definición, desarrollo y explotación. Los valores finales de estas ponderaciones serán:

- Definición y arquitectura: 35% (O1, O2 y O3)
- Desarrollo: 30% (O4)
- Implantación y explotación: 35% (O5, O6, O7 y O8)

Los indicadores aparecen definidos en el Anexo III.



Tabla 1. Resumen de los objetivos e indicadores seleccionados

DEFINICIÓN Y ARQUITECTURA (35 %)	Especificación de requisitos de los servicios a consensuar entre la UNED y los Centros Asociados.	15 %	O1	Elaboración de un documento que especifique los requisitos de los servicios descritos en el Anexo I y los manuales de usuario asociados. Herramienta de gestión de peticiones y control de cambios y espacio web.
	Converger la arquitectura de las aplicaciones hacia un modelo unificado en la UNED y en sus Centros Asociados.	10%	O2	Convergencia de, al menos, una aplicación (akademos) al modelo descrito en el Anexo II.
	Converger, hacia la certificación ISO 9001.	10%	O3	Definición de la política de calidad y los objetivos de calidad Implantación de metodologías de calidad de software. Aseguramiento de la Calidad Convergencia hacia la certificación ISO 9001
DESARROLLO (30 %)	Desarrollar los servicios descritos en el Anexo I.	30 %	O4	Desarrollo de los servicios acordados en el Anexo I
IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN (35 %)	Instalar las aplicaciones y servicios desarrollados en el CPD de la UNED.	5 %	O5	Instalación de las aplicaciones en el CPD de la UNED descritas en el Anexo I
	Elaborar un plan de implantación de los servicios desarrollados descritos en el Anexo I, que incluirá, al menos, un plan de formación y de gestión del cambio.	16 %	O6	Implantación de los servicios, incluyendo la elaboración de los planes de formación y de gestión del cambio necesarios descritos en el Anexo I
	Proporcionar un soporte de nivel 2 sobre las aplicaciones	7 %	O7	Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio
	Proporcionar un centro de atención a usuarios de nivel 2 encajado en la estructura de soporte del SATU de la UNED.	7 %	O8	Encuestas de satisfacción de los usuarios con nota mayor a 3,5 (1-5)

MODELO DE FINANCIACIÓN

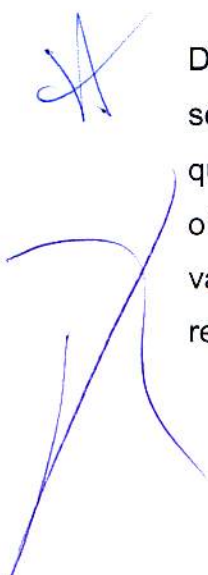
El grado de cumplimiento anual global del Contrato Programa se calculará a partir de los resultados de cada uno de los indicadores seleccionados. La evaluación de los resultados corresponde a la Comisión de Seguimiento.

La Comisión de seguimiento para el contrato programa estará constituida por 2 miembros de la UNED y 2 miembros del centro asociado de Barbastro. Uno de los miembros de la UNED actuará como secretario de la comisión.

Corresponderá a la comisión de seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del contrato programa, modificar las actuaciones a realizar, los indicadores y verificar su cumplimiento siempre que no suponga una modificación sustancial del objeto del contrato programa.

La comisión de seguimiento se reunirá, como mínimo, una vez al semestre y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen.

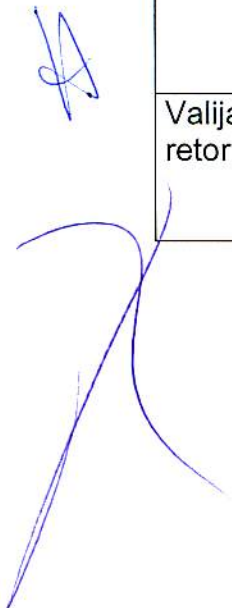
La cantidad máxima que la UNED compromete para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de 338.000 € (TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL)

 De ella, se transferirán directamente al Centro Asociado de Barbastro dos pagos semestrales del 50% del importe, reteniéndose el 10% de cada cantidad que quedará condicionado a un pago a final de año en función del cumplimiento de los objetivos definidos en el presente contrato programa según los mecanismos de valoración que se definirán en el marco de la comisión de seguimiento y que respetarán los porcentajes de distribución definidos en el apartado anterior.

ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

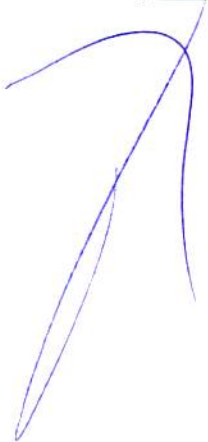
Servicio	Descripción
Matrícula	<p>Especificación de requisitos generales para el año 2007 por parte del departamento de ordenación académica.</p> <p>Implementación de los requisitos especificados.</p> <p>Estudio del cambio de la matrícula on-line por Matrícula de Internet para los centros para tener una única para todos. El informe debería incluir las especificaciones de la aplicación para la lectura óptica.</p> <p>Estudio de la posibilidad de evitar el envío de la copia del papel firmado por el alumno en papel a la central, evitando de esta forma el envío de 80,000 papeles a la central.</p> <p>Especificación de requisitos de la nueva matrícula del CUID (matrícula abierta) por parte del centro universitario de idiomas a distancia.</p>
Akademós	<p>Especificación de requisitos por parte de la UNED.</p> <p>Implementación de los requisitos especificados.</p> <p>Homogenización del acceso a la información mediante la implementación de una serie de servicios web que permitan el acceso controlado a la información deseada (tutorías, incidencias, etc.) desde diferentes aplicaciones, como las páginas web de los centros o de la sede central.</p>
Tarjeta de empleado	<p>Soporte a la instalación de infraestructura (lectores etc.) en los centros en los que se decida implantar la tarjeta. Adaptación del software de valija.</p>
Sistema económico	<p>Presentación, creación de la documentación y re-lanzamiento junto con el vicerrectorado de centros de sistema económico de soporte a los centros. Diseño de la política de formación e impartición de cursos.</p>
Kioskos	<p>Especificación de nuevas funcionalidades de la aplicación por parte de la UNED.</p> <p>Presentación del kiosco de Barbastro y sus funcionalidades en la reunión de directores de centros.</p> <p>Soporte a la instalación del mismo kiosco en los centros en los que se autorice.</p>
Centro de	<p>Instalación y soporte del software de valija en el centro de las</p>

las Rozas	Rozas. Coordinación del hardware y condiciones necesarias para su utilización (valija de emergencia, sai, impresora, ...)
Aplicación de tutores	Especificación de nuevas funcionalidades de la aplicación por parte de la secretaría de profesores-tutores de Bravo Murillo. Implantación de los cambios solicitados.
PAS de centros	Estudio de la creación de una base de datos de PAS de centros, y la correspondiente aplicación de gestión (el CSI lo necesita para poder darles acceso a impresos K, etc.).
Valija	<p>Modificación de la aplicación para adaptarla al CUID. Este cambio supone modificar toda la aplicación.</p> <p>En la convocatoria del próximo mes de Junio ya estarán incluidos en el CD de la valija los exámenes del CUID, pero manteniendo la actual estructura de la base de datos.</p> <p>Queda pendiente para el próximo curso diseñar una nueva estructura de datos y una nueva aplicación para contemplar el "tipo de estudios" como concepto en la valija virtual. Este concepto hasta ahora no se contemplaba al pertenecer todas las asignaturas al mismo tipo de estudios.</p> <p>Desde la aplicación de secretarías se permite introducir un número ilimitado de programas por asignatura. Se debería realizar una adaptación de la valija a la existencia de más de nueve programas por asignaturas (posiblemente para el curso que viene dado el cambio que implica). En el nuevo diseño de la base de datos se contemplaría esta ampliación.</p> <p>Adaptación de la aplicación de la valija virtual para automatizar el proceso de descifrado con tarjeta criptográfica.</p>
Valija de retorno	Desarrollo y soporte a la instalación del software de lectura óptica, y del hardware asociado (escáner) tanto a los centros como al CSI. Desarrollo y coordinación. Piloto en los 3 centros de Aragón y Portugaleta en Junio.



ANEXO II: ESTÁNDAR TECNOLÓGICO

<ul style="list-style-type: none">○ Migración de las bases de datos a Oracle
<ul style="list-style-type: none">○ Convergencia, en los casos que sea posible, a una arquitectura de servicios web para facilitar la interoperabilidad entre aplicaciones y sistemas de información. (Se comenzará con la aplicación de Akademos).
<ul style="list-style-type: none">○ Se potenciará el paso de la arquitectura de cliente servidor actual a una arquitectura web con un modelo Vista Controlador (3 capas realizadas preferentemente en Java independientes del sistema operativo del servidor). Cada capa tendrá un API documentado y consensuada con los informáticos de los otros CCAA y la Sede Central. Se empezará con Akademos y se deberá seguir con todo el software proporcionado por el Centro de Barbastro.
<ul style="list-style-type: none">○ La interfaz de usuario deberá tender al usar tecnología Web 2 que cumpla las normas de accesibilidad, se puede usar en la mayoría de los navegadores Web y sea independiente del sistema operativo del cliente.



ANEXO III: DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES

INDICADORES DEL ÁREA DE DEFINICIÓN Y ARQUITECTURA

O1. Elaboración de un procedimiento de trabajo para recoger las necesidades de los centros asociados

Descripción: Este indicador especificará la adecuación de los servicios proporcionados a los requisitos de los usuarios.

Para valorar su cumplimiento se determinará:

- La existencia de documentos de especificación de requisitos, manuales de usuario y guías rápidas por cada servicio.
- Puesta en marcha de un procedimiento de gestión de versiones
- Puesta en marcha de un procedimiento de recogida de peticiones e incidencias y control de cambios
- Puesta en marcha de un entorno web de relación con los centros

Estos documentos, procedimientos y herramientas se deben consensuar con la UNED y con los Centros Asociados.



O2. Convergencia de aplicaciones

Descripción: Es un indicador que medirá la convergencia tecnológica y metodológica de las aplicaciones de la UNED, con la que se pretende convertir dichas aplicaciones, al estándar definido en el anexo II. Al menos se deberá converger en la aplicación de akademos y preferiblemente en alguna otra.

O3. Certificación ISO 9001 en, al menos, una aplicación informática

Descripción: Los indicadores para la convergencia hacia un estándar de calidad ISO, los marca la propia norma, a través de la aplicación de un conjunto de técnicas de calidad, como son las Auditorías internas, las Técnicas Estadísticas y las Revisiones por la Dirección (Comisión de seguimiento).

A continuación se expone un ejemplo tipo de aplicación ISO.

ETAPAS / MESES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
DIAGN. INICIAL Y DEF. ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN	■											
REUNIÓN INICIAL CON EL EQUIPO DIRECCIÓN	■											
ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN	■	■										
CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN ISO		■	■	■	■	■						
FORMACIÓN CONTINUA EN CALIDAD		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ELABORACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
AUDITORÍA INTERNA				■	■	■	■	■	■	■	■	■
VISITA PREVIA ENTIDAD CERTIFICADORA							■	■	■	■	■	■
AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN										■	■	■
CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000												■

O4. Desarrollo de las aplicaciones y servicios TIC.

Descripción: En este indicador se valorará el grado de cumplimiento de los objetivos de desarrollo marcados al centro asociado de Barbastro, particularmente de las aplicaciones enumeradas en el Anexo I.

El grado de cumplimiento se determinará en función del nivel de desarrollo alcanzado en las aplicaciones.

O5. Instalación de las aplicaciones

Descripción: El objetivo de este indicador es valorar como se lleva a cabo la instalación de las aplicaciones y servicios desarrollados en su entorno de explotación definitivo, previsiblemente el CPD de la UNED.

El grado de cumplimiento vendrá dado por el número de aplicaciones implantadas en el CPD.

INDICADOR DEL AREA DE IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN

06. Elaboración del Plan de implantación de los servicios desarrollados

Descripción: El éxito de la puesta en marcha de los servicios TIC depende en gran medida de la integración con el conjunto de la organización. Por ello se elaborará un plan de implantación de cada uno de los servicios descritos en el Anexo I, que incluirá al menos un plan de formación y de gestión del cambio.

Para valorar su cumplimiento se determinará:

- La existencia de una estrategia de implantación, formación y gestión del cambio para cada servicio.

07. Servicios de incidencias y monitorización proactiva

Descripción: Este indicador proporcionará una valoración del soporte de nivel 2 sobre las aplicaciones descritas en el Anexo I.

El nivel 2 incluirá monitorización proactiva de las aplicaciones y servicios y un tiempo de atención a incidencias.

La valoración del cumplimiento se hará en base al tiempo medio de respuesta según la tabla descrita anteriormente.

08. Centro de atención al usuario

Descripción: Este indicador proporcionará un centro de atención a usuarios de nivel 2 encajado en la estructura de soporte del SATU de la UNED.

La atención que se debe proporcionar es de 8x5 excepto en aquellos servicios que se determine otro nivel.

La valoración de este indicador se hará mediante la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios. El valor mínimo aceptable será de 3,5 en una escala de 1 a 5.