



**CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL
CENTRO ASOCIADO DE BARBASTRO PARA EL
PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO DE
2014 HASTA DICIEMBRE DE 2015**



En Barbastro, 15 de enero de 2014

Intervienen

De una parte D. Antonio Cosculluela Bergua, Presidente de la Fundación 'Ramón J. Sender' que sostiene al centro de la UNED en Barbastro, en representación de la Fundación, de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Por otra D. Alejandro Tiana Ferrer, Rector Magnífico de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en representación de la Universidad, de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Ambas partes se reconocen la capacidad legal necesaria para formalizar este acto y

Exponen

PRIMERO. La incorporación al EEES obliga a una nueva y más exigente redefinición del entorno y las aplicaciones informáticas, que permita afrontar con garantías de éxito las exigencias de este nuevo espacio y alcanzar los objetivos de la Universidad en esta nueva y crucial etapa.

SEGUNDO. Con fecha veintisiete de mayo de mil novecientos noventa y ocho la UNED y el Centro de Barbastro firmaron un convenio de colaboración en materia TIC para la implantación y soporte de una red corporativa de comunicaciones de la Universidad, en particular en 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. Desde el ejercicio 2007 esta colaboración se regula mediante contrato programa.

TERCERO. 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 determina la financiación pública específica para las universidades. Para los ejercicios 2014-2015 se establece este mecanismo de colaboración con el Centro de Barbastro.

CUARTO. Los proyectos que se derivan del presente contrato programa están dentro del Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado por el fondo FEDER, el "Contrato-programa suscrito entre la UNED y el Centro Asociado de Barbastro" se encuentra incluido en la Operación aprobada por Resolución rectoral de fecha 28 de julio de 2008, "Servicios y aplicaciones para la gestión de la Universidad" correspondiente al eje 1, Tema prioritario 13: Servicios y aplicaciones para el ciudadano, que se desarrollará durante los ejercicios comprendidos entre 2009 y 2013. La Operación beneficia a todos los alumnos de la Universidad.

QUINTO. La financiación de las acciones previstas en el contrato programa queda supeditada al cumplimiento de los objetivos agrupados en tres áreas: soporte tecnológico al procedimiento de Pruebas Presenciales, soporte y nuevo desarrollo Akademos y soporte y mantenimiento general de otras aplicaciones en uso, a través de los indicadores que permitan conocer el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Los indicadores serán aprobados anualmente por la Comisión de Seguimiento del contrato programa.

ACUERDAN

En desarrollo del convenio del punto segundo, suscribir, entre la UNED y el Centro de Barbastro el presente contrato programa que fija los principales objetivos estratégicos, los desarrollos a acometer y los servicios a proporcionar en 2014-2015, sin perjuicio de las competencias que correspondan al Consejo de Gobierno de la UNED y de las modificaciones que, por causa justificada, pueda introducir en el ejercicio de dichas competencias. De mutuo acuerdo, se acepta el contenido de dicho contrato programa, quedando ambas instituciones vinculadas a las obligaciones y compromisos que se especifican en su contenido.

El presente contrato programa podrá renovarse a su término actualizando los compromisos y objetivos así como la compensación correspondiente.



1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para garantizar el seguimiento y control del proyecto suscrito mediante el presente contrato se establecerán los siguientes mecanismos:

1.1 Comisión de Seguimiento

La Comisión de Seguimiento de este contrato programa estará compuesta por los siguientes miembros:

- Gerente de la Universidad
- Vicerrector de Centros Asociados de la Universidad
- Vicerrector de Medios y Tecnología de la Universidad
- Director del Centro UNED de Barbastro
- Vicesecretaria de la Fundación 'Ramón J. Sender'

Eventualmente y en función de los temas a tratar podrán asistir a las reuniones de la comisión personas relacionadas con dichos temas.

Corresponderá a la comisión de seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del contrato programa, modificar las actuaciones a realizar (siempre que dicha modificación no altere de manera sustancial el objeto de este contrato programa), verificar su cumplimiento, definir los indicadores y evaluación de los resultados.

La Comisión de Seguimiento se reunirá, como mínimo, una vez al año y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen.

La acometida de todo nuevo desarrollo deberá ser previa y expresamente autorizada por el vicerrector de Medios y Tecnología.

1.2 Equipo técnico

El director de Tecnología de la UNED y el director del Centro de la UNED de Barbastro coordinarán al personal de ambas instituciones,



con objeto de asegurar la plena disponibilidad de los sistemas y bases de datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

Con el objeto de asegurar la plena disponibilidad de los sistemas y bases de datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, El Director de Tecnología de la Uned designará un responsable técnico de este contrato y el Director del Centro Asociado de Barbastro designará un Jefe de Proyecto que coordinarán a sus equipos de trabajo respectivos.

1.3 **LOPD. Tratamiento de datos personales por el Equipo de Barbastro**

Para llevar a cabo las encomiendas objeto del contrato programa, el Centro de Barbastro tiene acceso a datos de carácter personal e información cuyo tratamiento está sujeto al régimen de protección prescrito en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999. Consecuentemente el Centro, como encargado del tratamiento, queda vinculado, con la firma de este contrato-programa, al cumplimiento de los preceptos contenidos en las normas citadas que le son de aplicación y a las instrucciones y mandatos que para desarrollo de los mismos, emanen de la UNED como responsable final del fichero y de su tratamiento.

1.4 **Entorno tecnológico y Plan de Calidad**

La arquitectura tecnológica y de comunicaciones facilitará la comunicación y traspaso de información entre aplicaciones. Oracle V11.g es la herramienta para la gestión de Bases de Datos.

La acometida de todo nuevo desarrollo deberá ser previa y expresamente autorizada por el Vicerrector de Medios y Tecnología.

Para el desarrollo de los mismos, se seguirá el Plan de calidad del Centro de Tecnología de la UNED (versión 2.0, febrero 2013).

En el caso de no ser suficiente se utilizará, adicionalmente, la siguiente documentación:

- Apertura de Proyecto (AP)
- Análisis de Requisitos (AR)
- Análisis funcional del Sistema (AS)
- Diseño técnico del sistema -plataforma tecnológica- (DS)
- Plan de pruebas -Manual de Test- (MT)
- Manual de usuario (MU)
- Cierre de proyecto (CP)

Para todos los documentos indicados se han definido plantillas, de forma que se asegure la identidad corporativa, se establezca el modelo de texto y se asocie a los documentos que lo necesiten: la autoridad de revisión, la autoridad de aprobación, la lista de distribución (personal interesado en su publicación), el histórico de cambios, código, versión y datos generales del documento.

1.5 **Espacio Web de información y comunicación**

El equipo del Centro de Barbastro mantendrá operativa la herramienta *Web de proyectos* para la información y comunicación con los centros y otros usuarios de las aplicaciones, y los miembros de la Comisión de Seguimiento, que contenga:

- Información sobre el equipamiento de centros con un listado de las últimas versiones de todas las aplicaciones, funciones y servicios disponibles (descargables).
- Acceso a foros de discusión sobre las aplicaciones
- Espacio para comunicados o noticias de interés
- Espacio para realizar peticiones de cambio
- Espacio para realizar consultas, sugerencias o propuestas de mejora

1.6 **Control de riesgos, gestión del cambio y gestión de errores**

En este sentido, el Centro de Barbastro se compromete a utilizar las herramientas de Ticketing para la Gestión común de Incidencias que defina la UNED, así como integrar su nivel 2 de servicio en el conjunto del CAU (Centro de Atención al Usuario).



2 OBJETIVOS Y MODELO DE FINANCIACIÓN

2.1 Objetivos a alcanzar

Los objetivos a alcanzar se encuadran en la actuación estratégica de los centros en el funcionamiento de la Universidad y en garantizar el funcionamiento de las aplicaciones que mejoren los procesos de gestión, de acuerdo con las directrices de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, agrupados en tres áreas:

- ✓ Soporte tecnológico al procedimiento de Pruebas Presenciales y a las aplicaciones afectadas.
- ✓ Soporte y nuevo desarrollo Akademos
- ✓ Soporte y mantenimiento general de otras aplicaciones en uso

El grado de cumplimiento anual global del Contrato Programa será evaluado por la Comisión de Seguimiento al finalizar el ejercicio.

2.2 Modelo de financiación

La cantidad comprometida por la UNED para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de 445.681 € para 2014, con un incremento que se podrá o no determinar en función de las tareas establecidas para el año 2015. De esta cantidad el 90%, se transferirán directamente al centro asociado de Barbastro mediante 3 pagos cuatrimestrales, condicionando el resto a un pago a final de año en función del cumplimiento de los hitos marcados anualmente, según los mecanismos de valoración de la Comisión de Seguimiento.

El sistema para medir el cumplimiento del contrato a final de ejercicio consistirá en verificar que se hayan alcanzado todos los hitos anuales definidos para cada uno de los objetivos (punto 2.1), cuantificándolos según el siguiente cuadro de ponderaciones:



Soporte tecnológico procedimiento Pruebas Presenciales	70%
Soporte y nuevo desarrollo Akademos	20%
Soporte y mantenimiento general otras aplicaciones en uso	10%

Se adjunta Anexo I en el que se especifican las tareas previstas y el procedimiento de pruebas presenciales.

Los desarrollos, resultado de la ejecución del presente contrato programa, serán propiedad de la UNED.



El Presidente de la Fundación



El Rector de la UNED

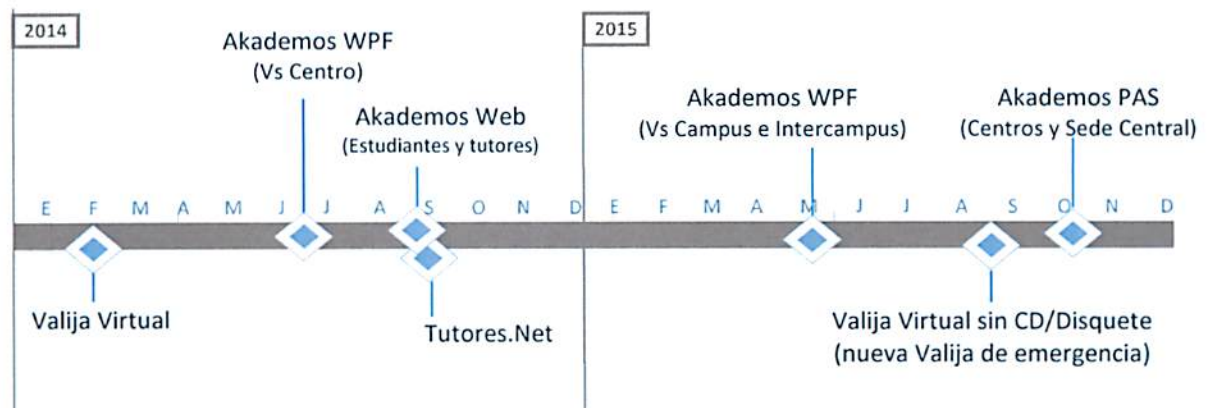
3 ANEXO

3.1 ANEXO 1: Descripción de hitos

Anexo nº 1 al contrato programa entre la UNED y el Centro de Barbastro para el año 2014.

Relación de Tareas

Escala de tiempos.



SISTEMAS Y APLICACIONES

VALIJA VIRTUAL – PRUEBAS PRESENCIALES.....	10
AKADEMOS.....	12
SOPORTE Y RESTO DE APLICACIONES.....	14



1.- VALIJA VIRTUAL – PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS PRESENCIALES

La valija virtual es la herramienta informática que facilita las distintas tareas relacionadas con la celebración de exámenes en la UNED, desde la impresión, a la entrada de las aulas y previa identificación del alumno, de los propuestos por los profesores, hasta la recogida de las respuestas y su puesta a disposición de los profesores y equipos docentes, pasando por la ubicación de los alumnos en el aula, la gestión de incidencias, la entrega de certificados a los alumnos y la elaboración de las actas.

La valija es, en definitiva, un complejo sistema al que se le exige un alto grado de flexibilidad para adaptarse a muy distintos entornos y a cambios, relativamente frecuentes, impulsados por los equipos docentes, cambios que, sin embargo, no siempre son absorbibles por el sistema y obligan en no pocas ocasiones a importantes modificaciones de código.

Las tareas más importantes a llevar a cabo durante el próximo año tienen que ver, necesariamente, con la consolidación, en la medida de lo posible, de la aplicación, haciéndola más robusta, intuitiva e independiente del nivel de conocimiento que sobre su funcionamiento tenga el usuario, atendiendo al mismo tiempo las peticiones y sugerencias formuladas por los órganos competentes, es decir, por la mesa de cambios, los servicios de secretaría general a cargo de las pruebas presenciales y el servicio de inspección, una vez que dichas peticiones o sugerencias hayan sido aprobados por el órgano competente que, en este caso, será el vicerrector de tecnología de la universidad.

Las tareas aprobadas inicialmente por la comisión de seguimiento, son las siguientes.

Año 2014

El objetivo principal del 2014 es la definición y concreción del procedimiento de pruebas presenciales. El procedimiento se inicia con la virtualización de los exámenes y termina con el acceso, por parte de los docentes, a los ejercicios realizados para su calificación. El servicio incluye la concreción de las actividades basadas en tecnología del procedimiento de Pruebas presenciales, el soporte, los mecanismos de prevención de incidencias y el control y seguimiento.

Actividades:

- ❖ Definir el procedimiento según el ejemplo que se facilita en la página siguiente.
- ❖ Concretar cada tarea e indicar las que se basan en tecnología, con la aplicación tecnológica y/o infraestructura utilizada, el soporte técnico de primer y segundo nivel.
- ❖ Identificar, para cada tarea, el responsable, el que ejecuta, a quién se debe consultar antes de ejecutarla y a quien se debe informar una vez ejecutada (R.E.C.I.)

- ❖ Formar al soporte de primer y segundo nivel que forman parte del servicio.
- ❖ Dotar de los medios necesarios para dar soporte a todos los actores de este servicio.
- ❖ Proponer los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- ❖ Control y seguimiento.

Procedimiento de soporte de pruebas presenciales:

	SOPORTE TÉCNICO	2º NIVEL DE SOPORTE	APLICACIÓN INF.	RESPONSABLE	EJECUTA	CONSULTA	INFORMA
Procedimiento de Envolvado							
Envolvado de exámenes por equipo docente (ordinario)	TIF		VALIJA	?	Docente	-	?
Envolvado de exámenes por equipo docente (extraordinario antes de las pruebas presenciales)	TIF		VALIJA	?	Docente	-	?
Captura de exámenes por parte del CABB	-		-	CABB	CABB	-	-
CABB remite exámenes a todos los Centros Asociados dónde se realizan exámenes	-		-	CABB	CABB	-	-
Procedimiento preparación y realización de Pruebas Presenciales							
PRUEBA CERO	CA/CTU ?		-	Director Centro	CAB	-	Director Centro / VRT / VR Centros
Arrancar PC	CA		-	Director Centro	CA	-	-
Arrancar lector (alumnos)	CA		-	Director Centro	CA	-	-
Encender escaner	CA		-	Director Centro	CA	-	-
Encender impresora	CA		-	Director Centro	CA	-	-
Comprobar conexión antes de la realización de cada prueba presencial (4 al día) por parte del CTU	-		-	Responsable de Comunicaciones	Responsable de Comunicaciones	-	-
Emitir informe desde CTU de errores de conexión detectados (4 al día)	-		-	Responsable de Comunicaciones	Responsable de Comunicaciones	-	Director Centro, CABB, VR PP, VRT
Comprobar conexión con central para autenticación tarjeta UNED (tribunal)	CA	CTU	-	Director Centro	CA	-	-
Autenticación para iniciar aplicación (tribunal)	Técnico CA	CTU	SSO UNED, Sorteo de Tribunales ?	Tribunal	Tribunal	-	-
Iniciar Aplicación Valija BB	Técnico CA	CABB	Valija BB	Tribunal	Tribunal	-	-
Estudiante se autentica con el lector y se le entrega examen impreso	Técnico CA	CABB	Valija BB	Tribunal	CA	-	-
El tribunal escanea el examen entregado por el estudiante	Técnico CA			Tribunal	Tribunal	-	-
Emisión del informe de escaneado de exámenes e incidencias	Técnico CA	CABB	Valija BB	Tribunal	Tribunal	-	VR PP
Escaneado de los exámenes con incidencias en el informe	Técnico CA			Tribunal	Tribunal	-	VR PP
Valija de retorno							
Recopilación de exámenes escaneados en CCAA y almacenado en BB	-	-	Valija BB	CABB	CABB	-	Director Centro, VR Centros, VR PP, VRT
Emisión del informe de escaneado de exámenes e incidencias	-	-	Valija BB	CABB	CABB	-	VR PP, VRT
Solicitud de escaneado a los CCAA de los exámenes con incidencias	-	-	Valija BB	CABB	CA	-	CA, VR PP, VRT
Escaneado de los exámenes con problemas de visualización desde CABB	-	-	Valija BB	CABB	CABB	-	VR PP, VRT
CABB remite un email a todos los equipos docentes comunicando que el procedimiento está finalizado para que puedan comenzar a calificar	-	-	-	CABB	CABB	-	Equipos docentes, VR PP
CABB remite un informe a los equipos docentes con las incidencias y cómo solucionarlas	-	-	Valija BB	CABB	CABB	-	Equipos docentes
PROCEDIMIENTOS EXCEPCIONALES							
Procedimiento de Modificación de exámenes envolvados con Pruebas Presenciales en curso	CABB		Valija BB	VR PP	CABB	-	Centros Asociados
Procedimiento de admisión de estudiantes no adscritos al centro	Técnico CA		Valija BB	CA	Tribunal	-	-
Procedimiento cuando la autenticación del tribunal no se puede realizar con tarjeta UNED/DNI electrónico	Técnico CA	CABB	Valija BB	CA	Tribunal	-	-
Procedimiento cuando la aplicación de valija no funciona y se utiliza la valija de emergencia	Técnico CA	CABB	Valija BB	CA	Tribunal	-	-
Procedimiento cuando hay que utilizar el CD	Técnico CA	CABB	Valija BB	CA	Tribunal	-	-

Adicionalmente y relacionado con la pruebas presenciales se realizaran las siguientes actividades

- Implantar Valija Virtual en:
 - Marbella
 - Centros europeos (Londres, París y Berlín).
 - Hierro y La Gomera
- Implantar Valija de "No retorno" en:
 - Málaga, Calatayud y Plasencia
 - Ruta 7 de valija (Soria, Tudela, Bergara y Vitoria)
 - Ruta 8 de valija (Segovia, Palencia, Burgos, Cantabria, Gijón y Zamora)

Una vez evaluados los resultados obtenidos, se estudiará la posible generalización del sistema para la convocatoria de junio.



- Evitar que continúe la corrección automática de un examen de tipo Test con incidencia. (Solicitado por el Servicio Inspección)
- Visualizar la foto del estudiante (entrada, salida y mapa del aula).
- Generalizar el uso del descifrado con tarjeta.
- Actualizar el cálculo de las previsiones.
- Ampliar la información para los profesores en la Web del Retorno.
- Mejorar la visibilidad de la información sobre posibilidad de usar materiales en el aula de exámenes.
- Test de la corrección digital de exámenes de desarrollo, que podría ser encomendada a un grupo de profesores, voluntarios, con objeto de evaluar el funcionamiento de dicha herramienta e introducir en su caso las modificaciones necesarias para conseguir un uso más generalizado de la misma.

Año 2015

- Sustituir el CD y el diskette de des encriptación por un pen-drive, USB o similar. Desarrollar una nueva Valija de Emergencia en el mismo soporte.

2.- AKADEMOS

AkademOS es un sistema integral para la gestión académica de los Centros de la UNED, estrechamente relacionada con la gestión de tutores por parte de la Universidad y con los sistemas de matrícula a través de Internet, de donde toma los datos de alumnos. En poco más de dos años, AkademOS ha pasado de tener un alcance local, a nivel de Centro, a tener un alcance global, con objeto de atender las nuevas necesidades derivadas de la incorporación al EEES y a la implantación de tutorías a nivel de Campus o incluso nacional.

Entre los objetivos a alcanzar en el año 2014 están

1. La integración a nivel operativo, con otras aplicaciones que utilizan la información de AkademOS para garantizar la prestación del servicio de tutoría en línea –conocido como AVIP- o para dar servicio a los alumnos a través de la plataforma ALF.
2. La sustitución de la interfaz y del sistema de navegación actual por otros más intuitivos que permitan un mejor acceso a las distintas prestaciones de la aplicación.
3. La inclusión del PAS de centros y la asignación de roles, de manera que el acceso a la información disponible se autorice en función de dichos roles.

En definitiva, se trata de una aplicación basada en la actual pero en la que se introducirán novedades muy importantes para culminar su adaptación a las nuevas necesidades, introducir nuevas funcionalidades y mejorar sustancialmente su funcionamiento. La interlocución con los usuarios,

secretarios y directores de centros y personal de la sede central que utilice la aplicación estará a cargo de la Secretaria del Centro de Barbastro.

Una descripción sucinta de los distintos módulos que la compondrán y de las fechas en las que estarán disponibles es la siguiente.

		2014												2015											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
FASE 1:	AKADEMOS CENTROS	█																							
FASE 2:	AKADEMOS WEB (Tutores y estudiantes)	█																							
FASE 3:	AKADEMOS CAMPUS /AKADEMOS INTERCAMPUS												█	█	█	█	█	█							
FASE 4:	ANÁLISIS GESTIÓN PAS Y TAREAS																								

Fase 1: AKADEMOS CENTROS (Julio 2014)

- Diseño totalmente renovado de la aplicación: Interfaz, Navegación, Perfiles/acciones: validación oficial UNED, Gestión avanzada de permisos, Áreas de trabajo personalizables por el usuario
- Gestión de tutores:
 - Ficha/datos con foto, Carnet tutor, Envío comunicaciones, Gestión altas/bajas
 - Proceso de renovación guiado mediante asistente, Integración de la aplicación centros.net (calendario académico, espacios...), Gestión de horarios de tutorías
 - Registro presencia tutor, Registro de actividad virtual (ALF), Gestión convocatorias plazas tutores, Gestión correo UNED, Filtro centro/campus/intercampus
- Gestión de estudiantes:
 - Ficha/datos con foto, Datos de asistencia a tutorías (presencial/virtual)
 - Carnet estudiante, Impreso K, Envío de comunicaciones (LOPD), Titulados grados
 - Censo estudiantes
- Gestión de asignaturas: Asignaturas por alcance, Intercampus y con prácticas.
- Gestión de tutorías/horarios:
 - Interfaz visual que simplifique la distribución de horarios en función de los grados, espacios, tutores, Alcance, espacio, temporalidad, modalidad, Periodicidad flexible en los horarios de tutorías en función de las necesidades de cada centro, Recuperación de sesiones de tutorías con posibilidad de modificación de horas, días, espacios...
 - Posibilidad de combinar sesiones presenciales con sesiones virtuales, Sistema para visualización de planificaciones tutoriales, Herramienta para la planificación de prácticas
 - Registro asistencia estudiantes a tutorías (presencial/virtual AVIP), Gestión de incidencias e integración con AVIP

Fase 2: AKADEMOS WEB (TUTORES Y ESTUDIANTES) (Sep.2014)



- Herramienta web para tutores: gestión de planificaciones y prácticas, visualización de horarios, asistencias, incidencias, presencia en exámenes.
- Herramienta web para estudiantes: visualización de planificaciones, incidencias, horarios de tutorías, descarga de exámenes, fechas exámenes, convocatorias prácticas.
- Web horarios con integración de información sobre asignaturas de seguimiento.
- Rehacer tutores.net (aplicación para la gestión de tutores en la Sede Central) motivado por el cambio en la estructura de las nuevas tutorías en Akademos.

Fase 3: AKADEMOS CAMPUS/ AKADEMOS INTERCAMPUS (Julio 2015)

- Nueva versión Akademos Campus que permita la gestión de tutorías compartidas entre centros, avisos, peticiones...
- Crear versión Akademos Intercampus para Sede Central
- Herramienta para la explotación de datos (listados, estadísticas y gráficos), incluyendo la información de Centros, Campus e Intercampus.

Fase 4: GESTIÓN PAS Y TAREAS (Octubre 2015)

- Gestión PAS: Presencia, Permisos, Vacaciones, Carnet, Censo
- Herramienta para la gestión del PAS desde la Sede Central
- Gestión tareas PAS

3.- SOPORTE Y RESTO DE APLICACIONES

La complejidad de los sistemas descritos y su carácter de aplicaciones críticas, que afecta sobre todo a la Valija Virtual pero también y en la medida en que muchas otras aplicaciones dependen de ella a Akademos, hace necesario un sistema de soporte igualmente complejo, que haga posible el funcionamiento de las aplicaciones en, casi, cualquier circunstancia. Un soporte que, por lo tanto, ha de tener también un carácter preventivo que asegure, por ejemplo, la correcta implantación en todos los centros del equipamiento y el software necesarios así como la realización de las comprobaciones previas a la realización de los exámenes. El Soporte en el Centro de Barbastro funcionará bajo la responsabilidad de la Dirección del Centro, aunque habrá un coordinador que se designará oportunamente.

Con objeto de facilitar la labor del equipo de soporte y la adecuada y eficiente tramitación de las incidencias que se produzcan, se mejorará los procedimientos actuales y el software disponible para incluir las siguientes funcionalidades.

- **Mejoras en la gestión del soporte:**

- Coordinación con los servicios de soporte establecidos por el CTU y en la medida en que resulten compatibles con el mismo o necesarios para complementarlo, las siguientes:
- Definición de personal específico para atención y ayuda a los usuarios de las aplicaciones, independiente del equipo de desarrollo.
- Base de conocimiento (preguntas frecuentes)
- Unificación de los canales de entrada de Consultas /Sugerencias /Peticiónes /Incidencias en la aplicación de gestión del soporte informático.
- Categorización de las Consultas/Sugerencias/Peticiónes/Incidencias
- Priorización de las Incidencias (errores) y Peticiónes aprobadas (cambios)
- Trazabilidad de las Consultas/Sugerencias/Peticiónes/Incidencias.
- Gestión escalada de asuntos clasificados por proyectos
- Flujo de resolución de asuntos. Histórico de los mensajes, tareas y asignados.
- Notificaciones vía email hacia las personas que están implicadas.
- Adjuntar ficheros
- Buscador de asuntos
- Estadísticas de uso

➤ **Cuadro de Mando:**

- Monitorización del estado de las tareas, asignados, objetivos y plazos de cumplimiento.
- Explotación de datos con diferentes filtros de búsqueda; estadísticas de soporte, estadísticas de tareas, indicadores, cumplimiento de objetivos, etc.

➤ **Documentación de proyectos:**

- Completar-Actualizar la documentación técnica de los proyectos-objeto del contrato programa de acuerdo con las directrices contenidas en el mismo y con la normativa establecida o que pueda ser establecida en el futuro, por la universidad.
- Cápsulas de formación (material audiovisual), sesiones formativas en, al menos, el 50% de los proyectos-objeto del contrato programa.

➤ **Formación, Soporte técnico y Mantenimiento de aplicaciones dirigidas a:**





1. PRUEBAS PRESENCIALES (Valija Virtual, E-Oral, Corrector Digital y Retorno)

En cada convocatoria de exámenes:

- Prueba Cero en todos los centros para probar los cambios de la aplicación y el equipamiento del sistema
- Jornada de formación a Profesores y PAS de la Sede Central en Madrid sobre el manejo de la aplicación (excepto en Septiembre)
- Monitorización de los servidores de todos los centros durante todos los días de exámenes
- Guardias durante todas las sesiones de exámenes (varias personas) para dar apoyo a los tribunales y al PAS durante la celebración de la Pruebas Presenciales
- Soporte a estudiantes y profesores durante el periodo de corrección de exámenes

2. AKADEMOS

Tras la implantación de cada una de las fases:

- Formación del PAS de Centros
- Soporte a usuarios
- Manual y documentación de la aplicación

3. RESTO DE APLICACIONES (Presupuestos, librería.Net, Tutores.Net)

- Soporte a usuarios

- Migración de las aplicaciones web E-Oral, Horarios de Tutorías y Akademos Web a un servidor alojado en el CTU.

