

# Plan de Calidad del CTU

Centro Tecnológico de la UNED (CTU)

Versión: v1.0

Fecha: Octubre de 2012

# Plan de Calidad del CTU

La Norma ISO9000 describe el término “**Calidad**” como *el conjunto de normas y directrices que se deben llevar a cabo en un proceso para estandarizar sus actividades por medio de la documentación, disminuir tareas redundantes, incrementar su eficiencia para el logro de sus objetivos y reducir incidencias*”.

Dentro del proceso de modernización tecnológica de la UNED, el CTU ha desarrollado su propio **Plan de Calidad** con el fin de servir de modelo de referencia para todas sus actividades. Con el despliegue de este Plan de Calidad en su Organización, la Dirección del CTU confía poder dar a la UNED un servicio de calidad mejorado.

De forma resumida, el **Plan de Calidad del CTU** describe todos los documentos que serán de uso **obligatorio** y de uso **opcional**, su **nomenclatura** y la **carpeta destino** donde ubicar cada uno de ellos. El Plan incorpora un último capítulo con **recomendaciones** y buenas prácticas para las Áreas Técnicas del CTU.

El **objetivo** de esta presentación es el de **explicar** este **Plan de Calidad** y **facilitar su comprensión** mediante un contenido práctico, incorporando **guías y resúmenes** que sirvan de ayuda en todos los aspectos de mayor interés, y formando en el uso de todas las plantillas y herramientas comentados.

# Plan de Calidad del CTU

## 1- Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

- ❖ Áreas de Gestión y Administración
- ❖ Área de Soporte
- ❖ Área de Desarrollo
- ❖ Área de Sistemas
- ❖ Resumen de documentos del Plan de Calidad
- ❖ Nomenclatura de los documentos

## 2- Formación en Procesos y documentos de Soporte (Pdte. definir)

- 2.1- Documentos obligatorios, según el volumen de proyecto
- 2.2- Recomendaciones y buenas prácticas de la gestión de proyectos
- 2.3- Formación sobre los documentos opcionales de Soporte

# Plan de Calidad del CTU

## 3- Formación en Procesos y Documentos de Desarrollo

### 3.1- Documentos obligatorios, según el volumen de proyecto

- ❖ Fase I - Iniciación
- ❖ Fase II – Ejecución y Seguimiento
- ❖ Fase III – Cierre
- ❖ Resumen y plantillas documentos de Desarrollo

### 3.2- Recomendaciones y buenas prácticas de la gestión de proyectos

### 3.3- Formación sobre los documentos opcionales de Desarrollo

- ❖ Fase I - Iniciación
- ❖ Fase II – Ejecución y Seguimiento
- ❖ Fase III – Cierre

# Plan de Calidad del CTU

## 4- Formación en Procesos y documentos de Sistemas

### 4.1- Documentos obligatorios, según el volumen de proyecto

- ❖ Fase I - Iniciación
- ❖ Fase II – Ejecución y Seguimiento
- ❖ Fase III – Cierre
- ❖ Resumen y plantillas documentos de Sistemas

### 4.2- Recomendaciones y buenas prácticas de la gestión de proyectos

### 4.3- Formación sobre los documentos opcionales de Sistemas

- ❖ Fase I - Iniciación
- ❖ Fase II – Ejecución y Seguimiento
- ❖ Fase III – Cierre

## 5- Formación en Procesos y documentos de Administración (Pdte. definir)

### 5.1- Documentos obligatorios, según el volumen de proyecto

### 5.2- Recomendaciones y buenas prácticas de la gestión de proyectos

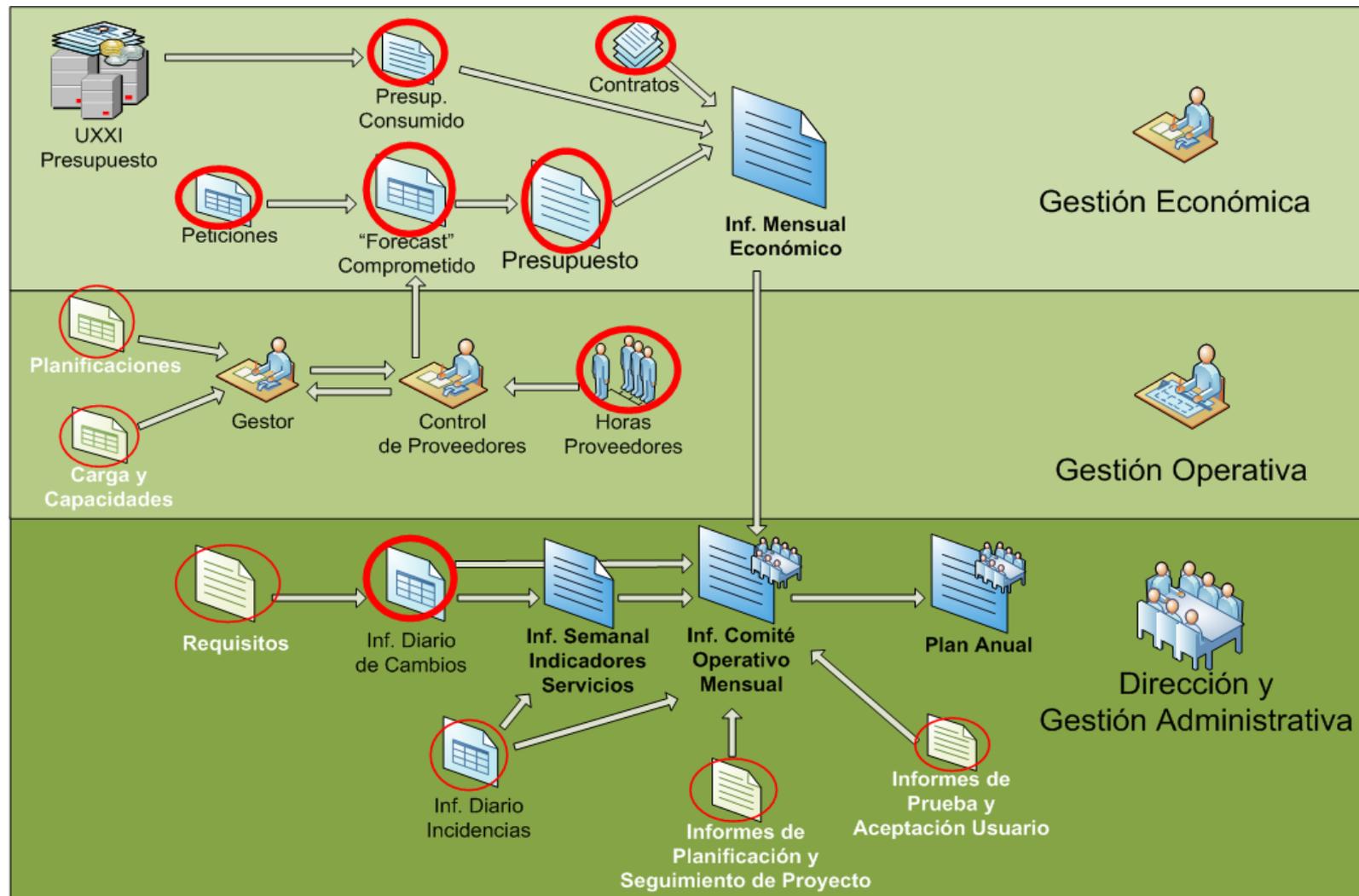
### 5.3- Formación sobre los documentos opcionales de Administración

# Plan de Calidad del CTU

## 1- Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

# Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

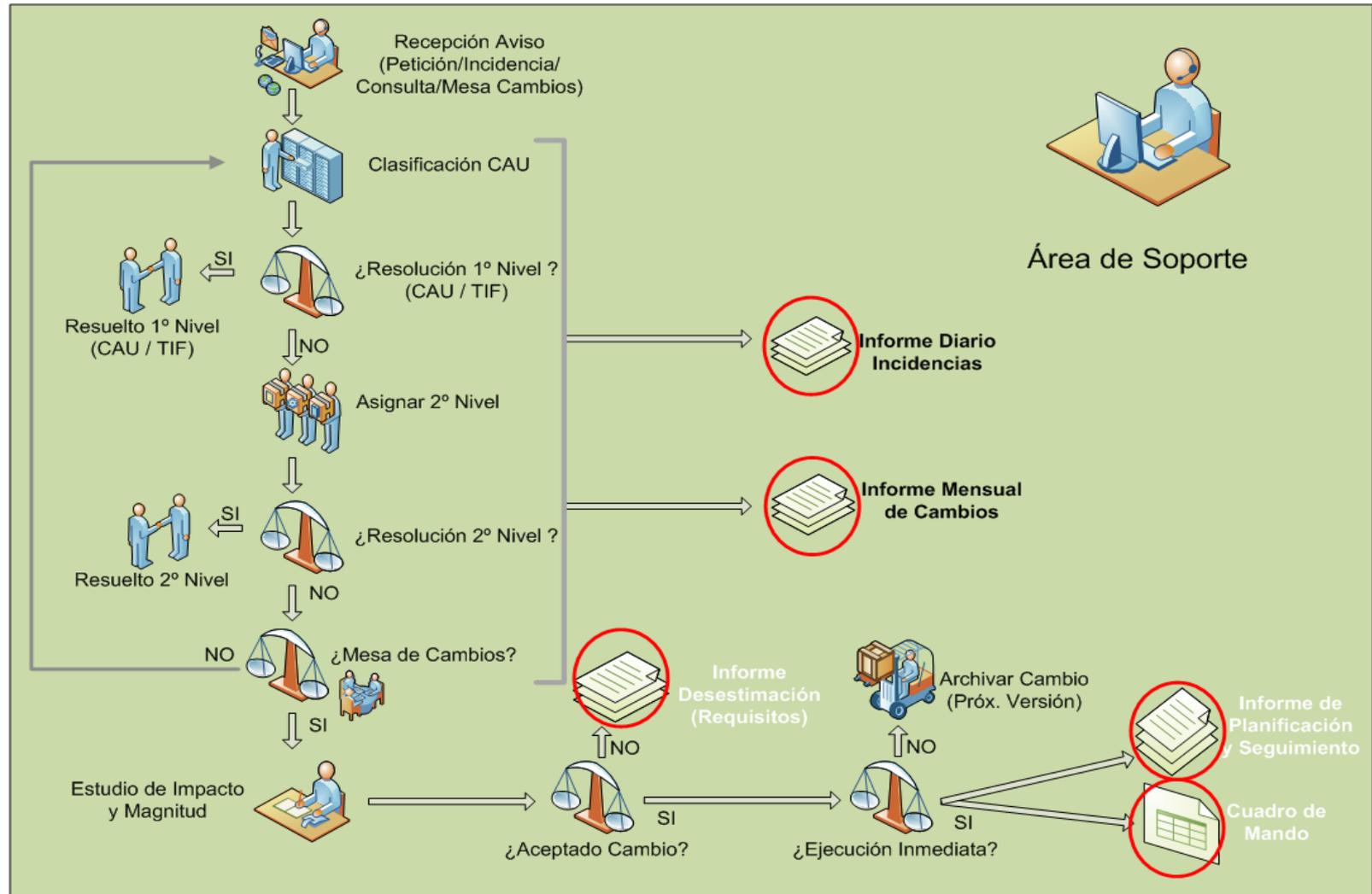
## Áreas de Gestión y Administración



 **Documentos Obligatorios**

# Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

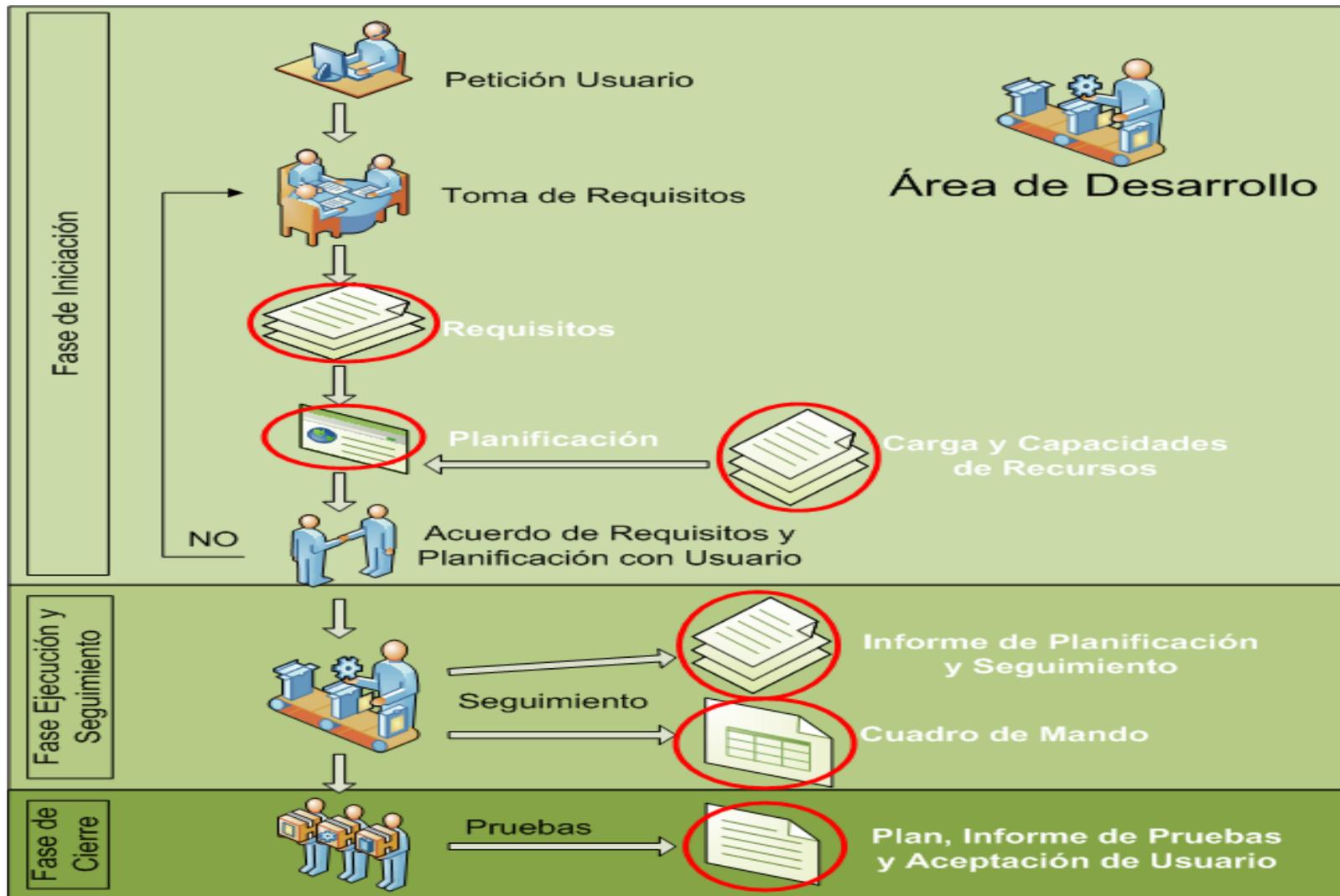
## Área de Soporte



 **Documentos Obligatorios**

# Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

## Área de Desarrollo



**Documentos Obligatorios**

# Descripción de los Mapas de Procesos del CTU

## Área de Sistemas



 **Documentos Obligatorios**

# Procesos del Plan de Calidad del CTU

## Resumen Documentación Obligatoria del CTU

Documentos de Desarrollo	Obligatorio	Ubicación (Accesos)
1. <a href="#">Documento de Requisitos, Funcional y Aceptación de Usuario</a>	SI	/CS.....
2. <a href="#">Cuadro de Mando</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
3. <a href="#">Informe de Planificación y Seguimiento</a>	SI	/CS.....
4. <a href="#">Planificación de Proyecto</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
5. <a href="#">Carga y capacidad de Recursos</a>	SI	/CS.....
6. <a href="#">Acta de Reunión</a>	Si hay Usuarios interesados	/CS.....
7. <a href="#">Plan, Informe de Pruebas y aceptación de Usuario</a>	SI	/CS.....
Documentos de Sistemas	Obligatorio	Ubicación (Accesos)
1. <a href="#">Cuadro de Mando</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
2. <a href="#">Informe de Planificación y Seguimiento</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
3. <a href="#">Planificación de Proyecto</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
4. <a href="#">Carga y capacidad de Recursos</a>	No, salvo decisión Gestor	/CS.....
5. <a href="#">Acta de Reunión</a>	Si hay Usuarios interesados	/CS.....
6. <a href="#">Manual de Operaciones</a>	SI	/CS.....

# Procesos del Plan de Calidad del CTU

## Resumen Documentación Obligatoria del CTU

Documentos de Soporte	Obligatorio	Ubicación (Accesos)
1. Informe Diario de Incidencias	SI	/CS.....
2. Informe Mensual de Cambios	SI	/CS.....

Documentos de Gestión y Administración	Obligatorio	Ubicación (Accesos)
1. Informe Diario de Cambios	SI	/CS.....
2. Informe Horas Proveedores	SI	/CS.....
3. Informe Peticiones	SI	/CS.....
4. Informe Presupuesto Consumido	SI	/CS.....
5. Informe "ForeCast " Comprometido	SI	/CS.....
6. Informe Presupuesto	SI	/CS.....
7. Informe Contratos	SI	/CS.....

# Procesos del Plan de Calidad del CTU

## Resumen Documentación Opcional del CTU

Documentos de Sistemas	Ubicación (Accesos)
1. <a href="#">Manual de explotación.</a>	/CS.....
2. Arquitectura (Opcional en Sistemas hasta tener las migraciones finalizadas)	/CS.....
3. Inventario de versiones de SO, BBDD, (Quién mantiene qué) (Herramienta SolarWinds)	/CS.....
4. Mapas de servidores, comunicaciones, firewalls (Herramienta SolarWinds)	/CS.....
5. Manual de instalación y configuración (Herramienta SolarWinds)	/CS.....

Documentos de Desarrollo	Oblig. Externo	Ubicación (Accesos)
1. <a href="#">Análisis Técnico detallado</a>	NO	/CS.....
2. <a href="#">Manual de usuario</a>	SI	/CS.....
3. <a href="#">Pruebas Funcionales</a>	SI	/CS.....

Documentación Genérica	Ubicación (Accesos)
1. <a href="#">Agenda de una reunión</a>	/CS.....
2. <a href="#">Comunicado Interno Ámbito CTU</a>	/CS.....
3. <a href="#">Comunicado de Ámbito General</a>	/CS.....
4. <a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	/CS.....

# Procesos del Plan de Calidad del CTU

## Nomenclatura de los documentos

FORMATO DE NOMENCLATURA DE DOCUMENTOS:

Formato: [YYYY.MM.DD-]CTU-AAAAAAAAA-CCCC-Descripción libre [v1.0](.extensión)

Ejemplo: 2012.03.07-CTU-CALIDAD-PLNT-Plantilla de Acta de Reunión v1.0.ppt **Nota: la versión se pondrá solo cuando el archivo no va a ser almacenado en Content Server.**

ORIGEN	DESCRIPCIÓN DE ORÍGENES
AAAAAAAAA	SIGNIFICADO
CAT	Centro Asociado Tudela
CAB	Centro Asociado Barbastro
CAP	Centro Asociado Ponferrada
MATRGAIA	Matrícula GAIA
CERTIF	Certificados
RECONOC	Reconocimientos
GUIAS	Guías
EDICION	Edición de Portal
PERMISOS	Permisos de Portal
OTROSPORT	Otros proyectos de Portal
BECAS	Becas
TARJETA	Tarjeta de Empleado
CONVENIOS	Convenios
VALIJA	Valija Virtual
CENTROS	Centros
MATRICNO	Matrícula Aplicaciones NO GAIA
SELECTIV	Selectividad
SORTEOS	Sorteos de Tribunales
CALIF	Calificaciones
INVES	Investigación y Doctorado
FORMP	Formación Permanente
SECRET	Secretarías
SISTEMAS	Sistemas
COMUNIC	Comunicaciones
SEGURIDAD	Seguridad
CAU	Centro de Atención al Usuario
TIF	Técnicos de Facultad/Escuela
CONTRATOS	Contratos
PERSONAL	Personal CTU
SERVICIOS	Servicios
ECONOMICO	Gestión Económica CTU
RRHH	Recursos Humanos
EDIFICIO	Edificio CTU
OPERATIVO	Gestión Operativa CTU
AADMON	Gestión Administrativa CTU
OCU	OCU
ORG	Organización y Dirección
ALF	Plataforma Docente
GESDOC	Gestión Documental
CALIDAD	Calidad
FORMACION	Formación CTU

TIPO DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO
CCCC	SIGNIFICADO

### TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTO - PROYECTOS DE DESARROLLO Y SISTEMAS

CCCCC	Significado tipo de documento
✓ GESC	Gestión de Cambios: requisitos y aceptación de Usuario.
✓ REQF	Requisitos, funcional y Aceptación de Usuario.
✓ ANTEC	Análisis Técnico detallado.
✓ INFP	Plan, Informe de Pruebas y aceptación de Usuario.
✓ PLANS	Informe de Planificación y Seguimiento.
✓ MANUS	Manual de usuario.
✓ CARGA	Cargas y capacidades de recursos.

### TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTO - SISTEMAS

CCCCC	Significado tipo de documento
✓ MANEX	Manual de explotación.
✓ MANOP	Manual de operación.
✓ ARQU	Arquitectura.
✓ INSTR	Instrucciones de Trabajo.
✓ INVEN	Inventario de versiones de SO, BBDD, (Quién mantiene qué).
✓ MAPAS	Mapas de servidores, comunicaciones, firewalls.
✓ MANIN	Manual de instalación y configuración.

### TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTO - GENÉRICO COMÚN A PROYECTOS-SISTEMAS-ADMINISTRACIÓN

CCCCC	Significado tipo de documento
✓ ACTAR	Acta de Reunión.
✓ AGENR	Agenda de una reunión.
✓ COMIN	Comunicado Interno Ámbito CTU.
✓ COMGN	Comunicado de Ámbito General.
✓ ENCS	Encuesta de Satisfacción.

### TIPOLOGÍAS DE DOCUMENTO - GENÉRICO SÓLO ADMINISTRACIÓN

CCCCC	Significado tipo de documento
✓ INF	Informe.
✓ INVT	Inventario.
✓ MEMO	Memoria.
✓ PRDI	Procedimiento interno.
✓ PRES	Presentación.
✓ PLNT	Plantillas estandares CTU.

# Plan de Calidad del CTU

Muchas Gracias por la atención  
prestada