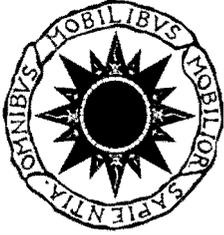


CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNED Y EL CENTRO  
ASOCIADO DE TUDELA PARA LOS AÑOS 2010 Y 2011

## **MANTENIMIENTO, DESARROLLO Y MEJORA CONTINUA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN EFQM**



En Madrid, a 6 de marzo de 2010,

**INTERVIENEN:**

Por parte de la UNED, D. Juan A. Gimeno Ullastres, Rector Magnifico

Por parte del Centro Asociado D. Luis Jesús Fernández Rodríguez, Director del Centro de Tudela

**ACUERDAN:**

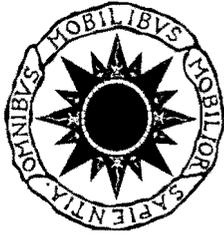
Dar conformidad al presente Contrato Programa para los años 2010 y 2011, así como comprometerse al cumplimiento establecido en sus cláusulas a efectos de alcanzar los objetivos, modelo de gestión y evaluación prevista en el mismo.

Juan A. Gimeno Ullastres

Rector Magnifico de la UNED

Luis J. Fernández Rodríguez

Director Centro Asociado de Tudela



## EXPOSICIÓN

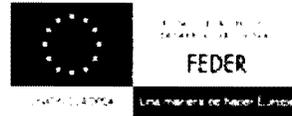
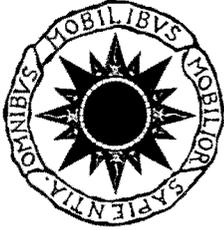
El presente Contrato Programa es un instrumento estratégico y de gestión que se caracteriza por el establecimiento de unos objetivos de mejora a medio plazo entre la Universidad Nacional de Educación a Distancia y el Centro Asociado de Tudela.

Las líneas estratégicas del Plan Director 2010-2013 de la UNED establecen “la consolidación del Funcionamiento en Red de la Universidad y sus Centros Asociados”, que tienen como objetivo la extensión y homogeneización de la red Territorial de Campus (v. Campus Global) así como el fomento de mecanismos de cooperación con diversas instituciones y vinculado a este propósito la extensión del sistema de calidad al conjunto de la Universidad y sus Centros Asociados. Este Contrato Programa está expresamente excluido de la aplicación de las normas vigentes para la contratación en el sector público (art. 4.1.c L.C.S.P.), se acoge al soporte legal previsto tanto en el ámbito general (art. 68 de la LGP) como en el específico ámbito universitario, de manera preferente en el art. 82.1 de la LOU y en el art. 221 de los Estatutos de la UNED.

Los contratos programa pueden establecer objetivos generales y financieros, como el que la UNED tiene suscrito con el Ministerio de Educación (Administración Educativa) que contiene el cambio introducido desde el 2006 en la financiación plurianual de la Universidad a través del mecanismo de las transferencias presupuestarias y subvenciones que ahora están vinculadas al cumplimiento de los objetivos previstos en el Plan Estratégico y de Gestión que se caracteriza por los resultados y mejoras a obtener en la docencia, investigación, gestión u organización interna y responsabilidad social.

Estos Contratos Programa de ámbito general o completo requieren operatividad, y dinamismo y para ello se instrumentan convenios o contratos programa parciales con la finalidad de alcanzar objetivos concretos en el ámbito interno de la Universidad, y además de comprometer a sus servicios y centros dependientes o vinculados al acuerdo general entre el Ministerio de Educación y la Universidad.

En este contexto la Universidad Nacional de Educación a Distancia estableció con el Centro Asociado de Tudela un sistema de gestión con tecnología asociada en el marco del modelo EFQM de calidad que conlleva ahora el mantenimiento, desarrollo y mejora continua de aplicaciones informáticas que han sido ya implantadas en el 50% de los Centros Asociados, a través del master de calidad en gestión con la finalidad de seguir impulsando proyectos innovadores de gestión en red y desarrollo tecnológico como garantía de calidad. Consecuentemente este Contrato Programa pretende garantizar la sostenibilidad y el desarrollo innovador de la Gestión en Red con el necesario soporte tecnológico de la actividad específica de la información y de las comunicaciones, ello implica:



- Situar al estudiante en el eje de las actuaciones a llevar a cabo
- Garantizar a la gestión el soporte de calidad que demanda el Contrato Programa con el Ministerio de Educación (MEC) y (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) ANECA, en el Espacio Europeo de Educación Superior
- Potenciar la presencia y responsabilidad social de la UNED

## CLAUSULAS

**PRIMERA. Naturaleza:** este Contrato Programa de carácter interno y sectorial, se establece como desarrollo específico del Plan Estratégico de la UNED-Plan Director y del Convenio – Contrato Programa que con carácter general el Ministerio de Educación tiene establecido con la Universidad Nacional de Educación a Distancia y por el que se determinan las líneas estratégicas y los objetivos institucionales para el período 2010-2013 a lograr por la Universidad.

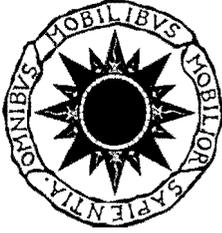
**SEGUNDA. Derechos y Obligaciones de las Partes:** el Centro Asociado de Tudela se compromete al mantenimiento de los programas y mejora continua de las herramientas implantadas en el Master de Calidad en la Gestión de Centros Asociados.

Los programas implantados en los Centros, como consecuencia de la adjudicación del citado Master de Calidad, requieren de recursos técnicos y humanos tanto para el mantenimiento de su servicio operativo como para su mejora continua. Dichos recursos serán aportados por el Centro Tecnológico de la UNED de Tudela conforme a las directrices y pautas establecidas en el Anexo de contenidos, realizándose los trabajos de mantenimiento y mejora de las aplicaciones informáticas en la propia Sede del Centro de Tudela.

La UNED se compromete a cooperar en el cumplimiento de los objetivos del programa y garantizar el uso eficiente de los recursos públicos que se destinen a su ejecución conforme al modelo de financiación que se establece en el Anexo y vinculado al cumplimiento de los objetivos que se prevén en el Anexo de Contenidos.

**TERCERA. Destinatarios:** la comunidad universitaria y singularmente los Centros Asociados son los principales destinatarios de los servicios y programas objetivo de mantenimiento y mejora

**CUARTA. Plazo de Vigencia y Precisiones de Financiación:** el plazo de vigencia del presente Contrato Programa tendrá carácter bienal, prorrogable tácitamente por iguales periodos si



no se comunica por una de las partes su resolución dos meses antes del plazo de finalización del contrato, o en su caso, de la correspondiente prórroga.

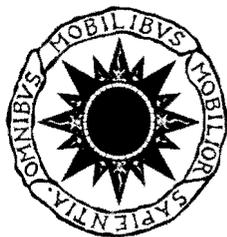
La resolución del presente contrato no exime a las partes del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo durante el periodo de vigencia del mismo.

Los créditos presupuestarios a que se imputan los gastos que originen las actividades previstas en este contrato se consignarán en el presupuesto de la universidad.

Para los siguientes ejercicios, en el supuesto de que no se procediera a la resolución del presente contrato, las cantidades a transferir por la UNED al Centro de Tudela serán determinadas junto con los objetivos a alcanzar en los correspondientes Anexos de Contenidos que se redactarán sucesivamente con vistas a actualizar los compromisos de las partes.

**QUINTA. Comisión Mixta de Seguimiento:** llevará a cabo las tareas de seguimiento y será la competente para solventar las cuestiones de interpretación que, en su caso se susciten.

**SEXTA. Contenido:** las cláusulas aquí establecidas se explicitan y desarrollan en el "Anexo de Contenidos" que forman parte integrante de este Contrato Programa.



## **“PROPUESTA” DE MANTENIMIENTO, DESARROLLO Y MEJORA CONTINUA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN EFQM MEDIANTE UN CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL CENTRO ASOCIADO DE TUDELA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO 2010 HASTA DICIEMBRE DE 2011**

### **Contexto**

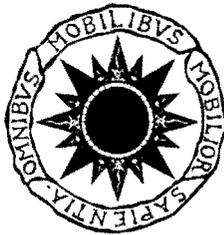
En el contexto del Espacio Europeo de Educación y en el marco del contrato programa de la UNED con el Ministerio de Educación y ANECA se proponen el impulso de sistemas de gestión de garantía de calidad para la UNED.

Desde hace unos años, la UNED de Tudela lleva desarrollando sistemas de gestión con tecnología asociada en el marco del modelo EFQM de Calidad, obteniendo la certificación 400+ de Excelencia. Parte de esas aplicaciones y conocimientos de gestión han sido implantados en un grupo de Centros Asociados de la UNED a través de la adjudicación del Máster de Calidad en la Gestión de Centros Asociados. El centro sigue trabajando en la innovación en modelos de gestión y tecnología, considerando que ambas tienen que evolucionar con una dirección común y única.

Asimismo, la UNED de Tudela, a través de la Cátedra de Calidad “Ciudad de Tudela” y su Centro Tecnológico, pretende impulsar proyectos innovadores de gestión en red con alcance nacional e internacional de alta utilidad para la UNED en su conjunto. La apuesta por la innovación y el desarrollo tecnológico en la gestión es un factor crítico de éxito para la UNED y los Centros Asociados.

### **Propuesta**

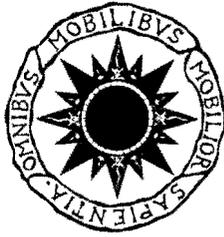
- El trece de diciembre de dos mil siete, el Centro Asociado de Tudela y la UNED firmaron, con motivo de la adjudicación del concurso público n.º 33/2007 convocado por la Sede Central, un contrato de “asistencia técnica para la implantación de un sistema de gestión de calidad en los Centros Asociados de la UNED”, cuyo plazo de ejecución se ha realizado en los años 2008 y 2009.
- La documentación técnica presentada por el Centro Asociado de Tudela, con motivo de dicho concurso, figuraba como propuesta de mejora la posible utilización de herramientas informáticas ya preexistentes y que fueron diseñadas para la gestión integral. En concreto, la propuesta de mejora consistió en la cesión no exclusiva, a través del propio Centro de Tudela y por parte de sus autores (licenciantes y titulares



de los derechos de propiedad intelectual de la obra), del derecho a que la UNED hiciera uso, sin límite temporal, de las siguientes herramientas que forman parte del software denominado "Paquete Quid".

- Durante el plazo de ejecución del contrato, los Servicios Informáticos del Centro Asociado de Tudela han ido adaptando las herramientas anteriormente citadas y que forman parte del software denominado "Paquete Quid" a las necesidades de los distintos Centros Asociados de la UNED. Asimismo, durante ese tiempo, se han venido encargando del mantenimiento de la plataforma y de proporcionar el correspondiente soporte técnico a los Centros beneficiarios.
- Por la UNED se estima necesario continuar garantizando a todos los Centros Asociados el mantenimiento y soporte técnico de dichas herramientas informáticas, encaminadas a la gestión de los diferentes servicios que aquellos ofertan, e implantadas como consecuencia del citado contrato de asistencia técnica.
- El 20 de octubre de 2009, se han reunido en Madrid la Gerencia de la UNED y la Dirección del Centro Asociado de Tudela al objeto de estudiar los costes que supondrían realizar, durante los años 2010 y 2011, las labores de mantenimiento y asistencia técnica de las herramientas que integran el "Paquete Quid", cifrándose la compensación económica por dichos servicios en 193.449 € durante el año 2010 y dicha cantidad incrementada en el IPC durante el ejercicio 2011.
- La UNED desea promover la participación de los Centros Asociados en la definición, desarrollo y puesta en marcha de soluciones tecnológicas aplicables a la propia Universidad ya que los proyectos y servicios objeto del presente documento están integrados en el Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado con el fondo FEDER, en tanto que supone la incorporación de Tecnologías usables y adecuadas para la integración y homogenización de escenarios de trabajo y gestión en la Universidad, así como encaminadas a fortalecer la conectividad entre la red de Centros Asociados. Consecuentemente, los bienes y servicios deberán marcarse con el logo FEDER indicando que son objeto de cofinanciación por la Unión Europea.
- Como consecuencia de lo anterior, las partes estiman adecuado proponer la firma de un contrato programa al objeto de ofrecer soporte técnico para el mantenimiento y mejora continua de las aplicaciones informáticas de gestión desarrolladas en el marco EFQM y aportadas por la UNED de Tudela a raíz de la firma del citado contrato de "asistencia técnica para la implantación de un sistema de gestión de calidad en Centros Asociados de la UNED".

**SR. RECTOR MAGNÍFICO DE LA UNED.**



## **“PROPUESTA” DE MANTENIMIENTO, DESARROLLO Y MEJORA CONTINUA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN EFQM MEDIANTE UN CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL CENTRO ASOCIADO DE TUDELA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO 2010 HASTA DICIEMBRE DE 2011**

### **Contexto**

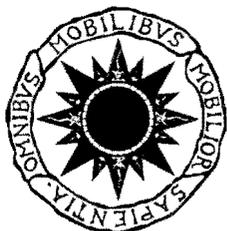
En el contexto del Espacio Europeo de Educación y en el marco del contrato programa de la UNED con el Ministerio de Educación y ANECA se proponen el impulso de sistemas de gestión de garantía de calidad para la UNED.

Desde hace unos años, la UNED de Tudela lleva desarrollando sistemas de gestión con tecnología asociada en el marco del modelo EFQM de Calidad, obteniendo la certificación 400+ de Excelencia. Parte de esas aplicaciones y conocimientos de gestión han sido implantados en un grupo de Centros Asociados de la UNED a través de la adjudicación del Máster de Calidad en la Gestión de Centros Asociados. El centro sigue trabajando en la innovación en modelos de gestión y tecnología, considerando que ambas tienen que evolucionar con una dirección común y única.

Asimismo, la UNED de Tudela, a través de la Cátedra de Calidad “Ciudad de Tudela” y su Centro Tecnológico, pretende impulsar proyectos innovadores de gestión en red con alcance nacional e internacional de alta utilidad para la UNED en su conjunto. La apuesta por la innovación y el desarrollo tecnológico en la gestión es un factor crítico de éxito para la UNED y los Centros Asociados.

### **Propuesta**

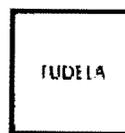
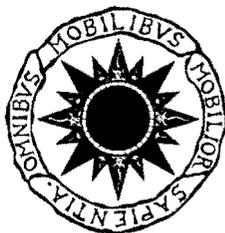
- El trece de diciembre de dos mil siete, el Centro Asociado de Tudela y la UNED firmaron, con motivo de la adjudicación del concurso público n.º 33/2007 convocado por la Sede Central, un contrato de “asistencia técnica para la implantación de un sistema de gestión de calidad en los Centros Asociados de la UNED”, cuyo plazo de ejecución se ha realizado en los años 2008 y 2009.
- La documentación técnica presentada por el Centro Asociado de Tudela, con motivo de dicho concurso, figuraba como propuesta de mejora la posible utilización de herramientas informáticas ya preexistentes y que fueron diseñadas para la gestión integral. En concreto, la propuesta de mejora consistió en la cesión no exclusiva, a través del propio Centro de Tudela y por parte de sus autores (licenciantes y titulares



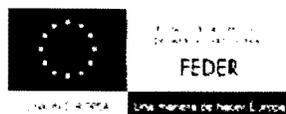
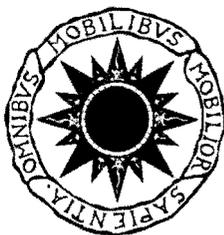
de los derechos de propiedad intelectual de la obra), del derecho a que la UNED hiciera uso, sin límite temporal, de las siguientes herramientas que forman parte del software denominado "Paquete Quid".

- Durante el plazo de ejecución del contrato, los Servicios Informáticos del Centro Asociado de Tudela han ido adaptando las herramientas anteriormente citadas y que forman parte del software denominado "Paquete Quid" a las necesidades de los distintos Centros Asociados de la UNED. Asimismo, durante ese tiempo, se han venido encargando del mantenimiento de la plataforma y de proporcionar el correspondiente soporte técnico a los Centros beneficiarios.
- Por la UNED se estima necesario continuar garantizando a todos los Centros Asociados el mantenimiento y soporte técnico de dichas herramientas informáticas, encaminadas a la gestión de los diferentes servicios que aquellos ofertan, e implantadas como consecuencia del citado contrato de asistencia técnica.
- El 20 de octubre de 2009, se han reunido en Madrid la Gerencia de la UNED y la Dirección del Centro Asociado de Tudela al objeto de estudiar los costes que supondrían realizar, durante los años 2010 y 2011, las labores de mantenimiento y asistencia técnica de las herramientas que integran el "Paquete Quid", cifrándose la compensación económica por dichos servicios en 193.449 € durante el año 2010 y dicha cantidad incrementada en el IPC durante el ejercicio 2011.
- La UNED desea promover la participación de los Centros Asociados en la definición, desarrollo y puesta en marcha de soluciones tecnológicas aplicables a la propia Universidad ya que los proyectos y servicios objeto del presente documento están integrados en el Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado con el fondo FEDER, en tanto que supone la incorporación de Tecnologías usables y adecuadas para la integración y homogenización de escenarios de trabajo y gestión en la Universidad, así como encaminadas a fortalecer la conectividad entre la red de Centros Asociados. Consecuentemente, los bienes y servicios deberán marcarse con el logo FEDER indicando que son objeto de cofinanciación por la Unión Europea.
- Como consecuencia de lo anterior, las partes estiman adecuado proponer la firma de un contrato programa al objeto de ofrecer soporte técnico para el mantenimiento y mejora continua de las aplicaciones informáticas de gestión desarrolladas en el marco EFQM y aportadas por la UNED de Tudela a raíz de la firma del citado contrato de "asistencia técnica para la implantación de un sistema de gestión de calidad en Centros Asociados de la UNED".

**SR. RECTOR MAGNÍFICO DE LA UNED.**

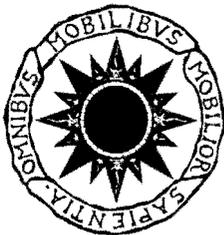


## **ANEXO DE CONTENIDOS: Índice y desarrollo**



## Contenido

1. Objetivos y prioridades.....	3
1.1 Misión.....	3
1.2 Objetivos a alcanzar .....	3
Diseño innovador .....	4
Implantación y explotación .....	4
Servicio técnico .....	4
Integración con sede central.....	4
Personas .....	4
1.3 Acciones relacionadas con los objetivos .....	5
Diseño innovador .....	5
Implantación y explotación .....	5
Servicio técnico .....	6
Integración con sede central.....	6
Personas .....	7
2. Modelo de financiación .....	9
2.1 Sistema de ponderaciones.....	9
3. Organización .....	10
3.1 Planificación .....	10
3.2 Sistema de coordinación.....	10
3.3 Control de riesgos .....	12
4. Seguimiento y control.....	13
4.1 Espacio Web de información y comunicación.....	13
4.2 Herramienta para la monitorización.....	13
5. ANEXOS.....	14
Anexo 1: Aplicaciones en uso que son objeto de mantenimiento y soporte.....	14
Anexo 2: Servicios .....	14
Anexo 3: "Líneas estratégicas en materia TIC de la UNED" .....	18



## 1. Objetivos y prioridades

Este contrato programa compromete al Centro Asociado de Tudela 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 UNED y 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 objetivo. Las actuaciones en las que va a participar el Centro Asociado de Tudela se han seleccionado teniendo en cuenta algunos de los principales objetivos institucionales definidos en el Plan Estratégico de la Universidad.

Los objetivos que servirán para evaluar el grado de cumplimiento del Centro Asociado de Tudela se han agrupado según las siguientes líneas estratégicas definidas para el centro:

- **Diseño innovador**
- **Implantación y explotación**
- **Servicio técnico**
- **Integración con la sede central**
- **Organización de personas**

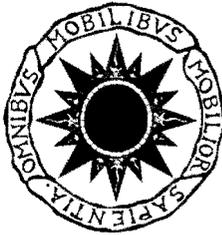
### 1.1 Misión

La misión del Centro Asociado de Tudela en el presente contrato es:

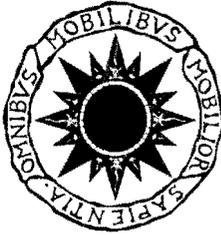
**Desarrollar y mantener aplicaciones informáticas de gestión de acceso universal para la comunidad universitaria alineado con la estrategia TIC de la UNED.**

### 1.2 Objetivos a alcanzar

Los objetivos que servirán para evaluar el grado de cumplimiento del Centro de Tudela durante el tiempo de vigencia del presente contrato programa, se han seleccionado teniendo en cuenta las líneas claves de la estrategia (los objetivos son anuales):



Diseño innovador			
	Objetivo	Indicador	Objetivo
01	Cartera de programas en uso (Anexo 1)	Número de programas desarrollados en mantenimiento, soporte y mejora continua.	7
02	Innovación	Número de mejoras obtenidas del plan innovación	10
03	Actualización de diseños	Nivel gestión de Calidad de desarrollo de software según el estándar CMMi	1(2011)
Implantación y explotación			
	Objetivo	Indicador	Objetivo
04	Uso de las aplicaciones	Número de centros asociados utilizando al menos una aplicación	25
Servicio técnico			
	Objetivo	Indicador	Objetivo
05	Soporte técnico (Anexo 2)	Porcentaje de horas al año con soporte técnico al usuario.	20%
06	Feedback	Número de encuestas realizadas por año	1
07	Formación (Anexo 2)	Número de jornadas formativas / informativas por año	1
Integración con sede central			
	Objetivo	Indicador	Objetivo
08	Integración de datos con los sistemas centrales	Número de aplicaciones con integración de datos (del anexo 1)	6
09	Financiación	Créditos ejecutados / créditos presupuestados	1
10	Actualización de gestión	Nivel de gestión EFQM	200
Personas			
	Objetivo	Indicador	Objetivo
11	Productividad	Porcentaje de proyectos integrados dentro de una metodología ágil de	50%

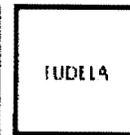
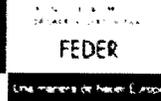
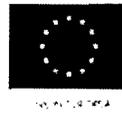
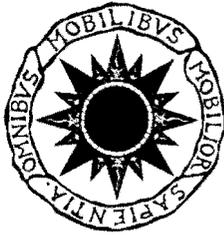


12	Formación	desarrollo Porcentaje de trabajadores del centro dentro del plan de formación y actualización	75%
----	-----------	--	-----

### 1.3 Acciones relacionadas con los objetivos

A continuación se detallan las acciones a llevar a cabo para conseguir los objetivos propuestos en el apartado anterior.

	Diseño innovador	
	Objetivo	Acciones
01	Cartera de programas en uso (Anexo 1)	Mantenimiento, soporte técnico, implantación y mejora continua según lo descrito en el <b>anexo 1</b>
02	Innovación	Desarrollo y planificación de una <b>estrategia de innovación</b> con el fin de sistematizar y controlar la gestión de la innovación. El <b>plan de innovación</b> tendrá como objetivo canalizar las ideas provenientes de distintas fuentes y someterlas a control y maduración con el fin de mejorar las aplicaciones y servicios. Además, el plan contará con <b>vigilancia</b> sistemática para adecuar el planning de desarrollo a las influencias externas.
03	Actualización de diseños	Durante el primer año se va a diseñar el plan de adecuación al modelo CMMi de Garantía de Calidad en el desarrollo de software, con el objetivo de obtener la certificación de nivel 1 durante el segundo año.
	Implantación y explotación	
	Objetivo	Acciones



#### 04 Uso de las aplicaciones

El centro fomentará el uso de las aplicaciones por parte de los centros asociados proporcionando:

- Implantación técnica
- Formación y e información a los usuarios finales
- Soporte técnico a usuarios

#### Servicio técnico

#### 05 Objetivo Servicios (Anexo 3)

#### Acciones

Se va a ofrecer soporte técnico y mantenimiento técnico, según lo descrito en el anexo 2.

Desarrollo de un **call center** (centro de llamadas) para registrar y analizar las incidencias con el fin de ofrecer un mejor servicio al usuario.

#### 06 Feedback

Se realizarán **encuestas** de satisfacción anuales a través de la propia plataforma, con el fin de obtener feedback para la mejora continua de las herramientas.

#### 07 Formación (Anexo 3)

Se organizarán jornadas anuales para dar a conocer las novedades en las aplicaciones y aprovechar para organizar cursos de formación e implantación.

Se realizarán videoconferencias para ayudar a la formación de los usuarios y resolución de dudas generales.

Se continuarán desarrollando videotutoriales de autoformación en sustitución a los tradicionales manuales escritos.

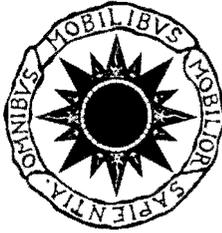
#### Integración con sede central

#### 08 Objetivo Integración de datos con los sistemas centrales

#### Acciones

El modelo actual de desarrollo e infraestructura es con base de datos MySQL, programación principalmente PHP y entorno de ejecución Linux.

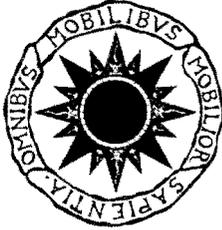
Se creará una hoja de ruta de integración y



FEDER



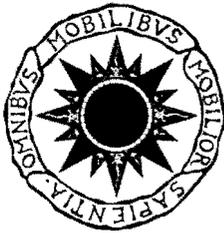
- requisitos técnicos para poder canalizar el proceso de integración.  
Durante el desarrollo del presente contrato, se irán integrando las aplicaciones con el modelo de datos preestablecido en la UNED (Oracle) intentando converger en la medida de lo posible en entornos similares.  
Se generarán los servicios necesarios para que las aplicaciones puedan interactuar bidireccionalmente con los servicios preexistentes de la UNED para aprovechar recursos mutuos.  
Es necesario establecer un equipo técnico permanente entre la Sede Central y el Centro de Tudela para coordinar la integración de los datos.
- 09** Financiación La UNED de Tudela se ajustará únicamente al gasto establecido en el presente contrato y aprovechará esos recursos para conseguir los objetivos propuestos.
- 10** Actualización de gestión Se continuará avanzando en el nivel EFQM para la gestión de los procesos.
- Personas
- 11** Objetivo Productividad Acciones
- Con el fin de aumentar la **productividad** se va a trabajar siguiendo la metodología **SCRUM** para la coordinación de equipos de trabajo y de proyectos. Este modelo permite un aumento de la productividad, la velocidad de desarrollo y la participación e involucración de los clientes en el desarrollo de los proyectos.  
Este modelo de aumento de la productividad y rendimiento se compaginará con la gestión EFQM por procesos y el modelo CMMi para la Garantía de Calidad en el desarrollo de Software.  
Se planteará un modelo en el que se



## 12 Formación

garanticen tanto la calidad (seguridad, control de errores...), como la eficacia (velocidad de desarrollo, comunicación entre las partes, adaptación al cambio...)

Se identificarán las necesidades y se establecerá un plan de formación anual para alinear el plan estratégico con las capacidades del equipo.



## 2. 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, en la forma que se define en el siguiente punto (*Sistema de ponderaciones*).

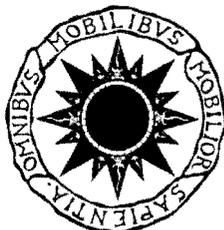
La Comisión de seguimiento para el contrato programa estará constituida por 2 miembros de la UNED y 2 miembros del Centro Asociado de Tudela. Uno de los miembros de la UNED actuará como secretario de la comisión. Corresponderá a la comisión de seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento 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 cantidad máxima que la UNED compromete para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de 193.449 € para el primer año, incrementados en el IPC de enero de 2010 a enero de 2011, para el segundo. De esta cantidad, 174.105 € se transferirán directamente al Centro Asociado de Tudela mediante 4 pagos trimestrales, condicionando los 19.344 € restantes a un pago final de año en función del cumplimiento de los hitos marcados anualmente, según los mecanismos de valoración de la Comisión de Seguimiento y respetando los siguientes porcentajes de distribución por año de vigencia.

### 2.1 Sistema de ponderaciones

El sistema para medir el cumplimiento "anual" consistirá en verificar que se hayan alcanzado todos los objetivos anuales definidos para cada una de las líneas estratégicas (punto 1.2), cuantificándolos según el siguiente cuadro de ponderaciones:

	<b>Ponderación</b>
<b>Diseño innovador</b>	<b>30%</b>
<b>01 Cartera de programas en uso (Anexo 1)</b>	<b>20%</b>



<b>02</b>	Plan de innovación	5%
<b>03</b>	Actualización de diseños (Garantía de calidad de software)	5%
	<b>Implantación y explotación</b>	<b>15%</b>
<b>04</b>	Uso de las aplicaciones	15%
	<b>Servicio técnico</b>	<b>25%</b>
<b>05</b>	Soporte técnico (Anexo 2)	15%
<b>06</b>	Feedback	5%
<b>07</b>	Formación (Anexo 2)	5%
	<b>Integración con sede central</b>	<b>20%</b>
<b>08</b>	Integración de datos con los sistemas centrales	10%
<b>09</b>	Financiación	5%
<b>10</b>	Actualización de gestión (EFQM)	5%
	<b>Personas</b>	<b>10%</b>
<b>11</b>	Productividad	5%
<b>12</b>	Formación del personal	5%

### 3. Organización

#### 3.1 Planificación

En el punto 1.2 se han establecido los objetivos a alcanzar, por año de vigencia del contrato programa, para cada uno de los objetivos.

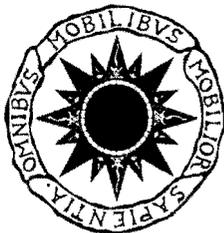
Estos objetivos podrán ser modificados y consensuados por ambas partes.

Se elaborará un documento en el que se especifiquen los requisitos de cada uno de los servicios y se establecerá un plan de acción con hitos de cumplimiento, antes de terminar el primer trimestre del vigente contrato.

Durante la vigencia del contrato se podrá modificar la planificación si han cambiado las condiciones o las demandas.

#### 3.2 Sistema de coordinación

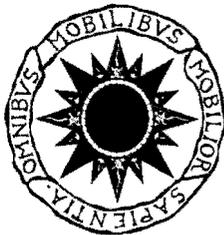
El desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos comprende un flujo de actividades que involucra a diferentes interlocutores, conocimientos e intereses que van desde la definición óptima de los servicios, adecuación tecnológica, certificación técnica, implementación y gestión eficaz de las expectativas de los usuarios, hasta el correcto inicio de los servicios, mantenimiento, soporte y formación.



Por ello, es muy importante enfocar el proyecto alineando a los implicados y comprometiéndolos de tal manera que se logre conseguir el máximo grado de eficacia y eficiencia en el desarrollo del modelo de colaboración. De esta manera aseguraremos que las aplicación resultante respondan a las necesidades de todos, consiguiendo el máximo grado de satisfacción de los usuarios finales.

Puesto que es necesaria una coordinación entre la Sede Central y el centro de Tudela, se establecerán los siguientes cauces de coordinación:

<b>Nivel</b>	<b>Sistema de coordinación</b>	<b>Sede Central</b>	<b>Tudela</b>	<b>Periodicidad mínima</b>
<b>Institucional</b>	Se establecerán reuniones para seguimiento, evaluar el rendimiento y redefinir, si se consideran necesarios, los objetivos del contrato y el plan de trabajo.	Quien designe la Sede Central como interlocutor válido	Director de la UNED de Tudela	Semestral
<b>Técnico</b>	Se establecerá un responsable técnico en la sede central y otro en el centro de Tudela, quienes serán interlocutores válidos para la toma de decisiones técnicas para la correcta ejecución del plan de trabajo previsto.	Quién designe la sede central como interlocutor válido	Responsable de Proyectos del Centro Asociado de Tudela	Mensual y en cualquier momento a petición de cualquier de las partes
<b>Operativo</b>	Este equipo de trabajo se comunicará para la asistencia técnica mutua y la ejecución del plan de trabajo previsto. Se	Equipo técnico designado por el responsable técnico de la sede central, a poder ser permanente.	Equipo técnico designado por el Responsable de Proyectos del Centro Asociado de	A petición de ambas partes.

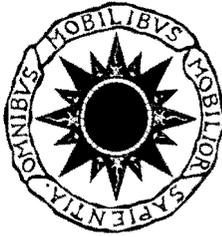


	habilitará una herramienta colaborativa para que todos los miembros del equipo puedan coordinarse de forma adecuada.		Tudela	
<b>Implantación y explotación</b>	Para cada servicio se generará un documento con la planificación para una correcta implantación y explotación y se definirán los actores implicados en las fases de testeo, pruebas piloto, comunicación, implantación y formación.	Quienes designe la sede central	Responsable de Proyectos del Centro de Tudela	En función de la planificación del servicio

### 3.3 Control de riesgos

Otro aspecto muy importante será analizar y definir los posibles riesgos del proyecto en general (no disponibilidad de información o sistemas implicados, modificaciones sustanciales de los requisitos iniciales y alcance del proyecto durante la fase de construcción una vez validados por los responsables, problemas de rendimiento de la plataforma actual para soportar las nuevas funcionalidades, problemas de integridad de los datos suministrados por otras bases de datos, etc.), de forma que se puedan establecer acciones de respuesta a los distintos riesgos, identificados como de gran impacto por los proyectos.

El Centro de Tudela definirá los posibles riesgos que puedan afectar a las fechas de entrega de los requisitos y se indicarán para cada uno de ellos las acciones correctoras asociadas.



#### 4. Seguimiento y control

Para garantizar el seguimiento y control del proyecto suscrito mediante el presente contrato, además de las reuniones entre los diferentes grupos con la periodicidad fijada por cada uno de ellos en el punto 3.2, se establecerán los siguientes mecanismos:

##### 4.1 Espacio Web de información y comunicación

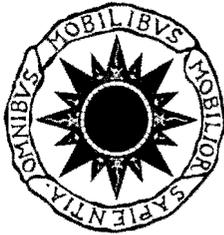
El equipo del Centro de Tudela construirá una herramienta para la comunicación con los centros y usuarios de las aplicaciones, que contenga:

- Información sobre la informática de centros con un listado de las últimas versiones de todas las aplicaciones, funciones y servicios disponibles.
- Espacio para comunicados o noticias de interés
- Espacio para realizar consultas, sugerencias o propuestas de mejora
- Espacio para realizar encuestas de satisfacción sobre los aplicativos disponibles

##### 4.2 Herramienta para la monitorización

Para el control de la correcta operatividad del servicio, se construirá una herramienta de monitorización que contenga:

- Estadísticas del uso y rendimiento de los servicios, con indicadores que hagan saltar una alarma cuando se llegue a un punto especificado.
- Área de colaboración para la Comisión de Seguimiento (documentos compartidos, actas, calendario de reuniones, etc.)
- Acceso, con perfil de administrador, al espacio Web de información de centros (resultados de las encuestas, gestión de los cambios propuestos, publicación de noticias, administración de los foros, estado y versión de las aplicaciones, etc.)



## 5. ANEXOS

Anexo 1: Aplicaciones en uso que son objeto de mantenimiento y soporte

**Mantenimiento, soporte, implantación y mejora continua de las siguientes aplicaciones para centros asociados:**

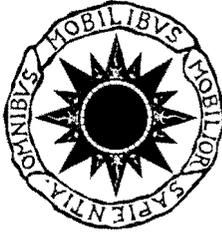
- Manual Virtual de Gestión
- qBenchmarking
- qIndicadores
- qProcesos
- qImplantación
- qWebEx (Gestión de Extensión Universitaria y UNED Senior)
- qDocente (Gestión Docente)
- qTareas (Gestión de Tareas)
- qPersonal (Gestión de incidencias del personal)
- Generador de la Carta de Servicios
- Otras herramientas (Gestión y valoración conjunta de proveedores, gestor de boletines de noticias)

Anexo 2: Servicios

A continuación se muestran los servicios ofrecidos por el centro:

### **Consultoría técnica**

- Elaboración de pliegos técnicos en relación con los servicios prestados.
- Asesoramiento para el análisis y programación de proyectos informáticos de gestión y el estudio de sus soluciones.
- Divulgación de contenidos técnicos de interés sobre las herramientas.
- Estudios de integración de sistemas entre aplicaciones preexistentes en la UNED.



- Asistencia técnica para facilitar la ampliación y programación de extensiones que amplíen las capacidades de los servicios prestados.
- Divulgación de mecanismos de importación-exportación de datos entre aplicaciones.

### **Desarrollo TIC**

- El centro desarrollará y programará las aplicaciones explicitadas en el presente contrato.
- El centro programará todas las modificaciones necesarias en las aplicaciones preexistentes para la mejora continua siguiendo el plan de innovación.
- La posibilidad de programación a medida de nuevos proyectos informáticos y la colaboración en proyectos paralelos que pudieran surgir, será valorada económicamente y tendrá que acordarse por ambas partes.

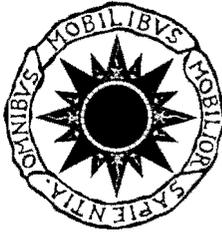
### **Implantación de aplicaciones**

- Además del soporte técnico y la formación, explicado más adelante, el centro ejecutará todas las acciones técnicas necesarias para que una aplicación pase a encontrarse en explotación operativa por parte de los usuarios finales.

### **Mantenimiento técnico**

Las herramientas funcionan en servidores, que la UNED habilitará a tal efecto, y es necesario llevar un mantenimiento preventivo y correctivo. Este mantenimiento exige personal cualificado e implica, entre otras, las siguientes actividades:

- Mantenimiento de servidores
- Mantenimiento de redes
- Sincronización de los servidores espejo (redundancia)
- Monitorización de uso y estudio de la escalabilidad necesaria
- Actualizaciones de software
- Mantenimiento de líneas (dominios, control de anchos de banda, etc.)



- Cambio de hardware
- Control de las copias de seguridad
- Corrección de errores
- Testeo de aplicaciones y cambios para garantizar el funcionamiento correcto

### Soporte técnico

Las aplicaciones necesitan de un soporte técnico para atender las dudas y problemas de los usuarios. El soporte técnico es fundamental para completar el proceso de implantación y, adicionalmente, es una herramienta para la detección de necesidades de los usuarios.

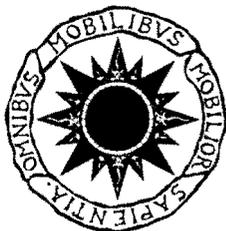
El centro ofrecería los siguientes niveles:

- **Nivel 1.** Soporte al usuario para la resolución de dudas de manejo de las herramientas y de los procesos que van asociadas a ellas. Este nivel de soporte estará atendido por el personal específico de las diferentes áreas. Por ejemplo, el soporte de nivel 1 de WebEx será atendido por personal especializado en Extensión Universitaria, para poder ofrecer apoyo tanto en el uso de la herramienta como en la parte más conceptual del uso.
- **Nivel 2.** Soporte técnico especializado. Este nivel será ofrecido por personal técnico cualificado (personal de desarrollo tecnológico y calidad) y será filtrado previamente por el Nivel 1. En este nivel se ofrecerá un soporte más específico en las posibilidades de la herramienta, se tramitarán errores y se apoyará en la integración de las herramientas (por ejemplo, que un centro tenga la necesidad de integrar un listado de WebEx en su propia web).

Las llamadas se centralizan a través de un Call Center que supone una base de conocimiento de los problemas de los usuarios y una herramienta básica para trazar las demandas de estos.

En cuanto a los canales de soporte se van a utilizar principalmente tres:

- Telefónico
- Correo electrónico
- Conexiones remotas
- A través de la propia plataforma



El soporte técnico también incluye el alta de los nuevos centros asociados, la recogida de información y la configuración necesaria para su puesta en marcha en las distintas aplicaciones.

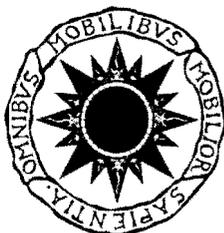
El soporte técnico se ofrecerá en la modalidad 8x5 (8 horas diarias de lunes a viernes).

### Formación

Aunque se trabaja de forma específica para que las aplicaciones requieran muy poca formación, es necesario facilitar la implantación de las aplicaciones en los distintos centros.

El plan de formación incluye lo siguiente:

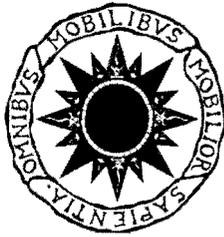
- Formación por videoconferencia (preferencial): Si se detectan necesidades específicas, se organizarán talleres por videoconferencia para formar en aspectos específicos de las herramientas o resolver dudas generales.
- Cursos de formación presencial: Se impartirán cursos de forma conjunta o en grupos más pequeños, con una intención preferentemente práctica para facilitar la implantación. Estos cursos servirán para formar a nuevos usuarios en nuevas aplicaciones, tratando de agrupar distintas aplicaciones en un mismo curso para minimizar desplazamientos.
- Formación continua: De forma periódica, una vez al año, se establecerán cursos de actualización para explicar aquellas áreas que se han mejorado y avanzar nuevas características de los programas existentes.
- Elaboración de documentación: Principalmente se va a elaborar documentación en formato videotutorial, ya que entendemos que es la mejor técnica de formación para las herramientas. También se incluye el diseño de documentación en papel, presentaciones con diapositivas y otros formatos adicionales. Esta formación se elaborará de forma conjunta entre el departamento de Calidad, Desarrollo informático y los departamentos implicados en cada caso: Extensión Universitaria, Recursos humanos, etc.



### Anexo 3: "Líneas estratégicas en materia TIC de la UNED"

Las líneas claves de la estrategia en materia TIC en procedimientos de gestión de la Universidad, reflejadas en el contrato programa 2010-2011, son las siguientes:

1. Ser capaces de incorporar la innovación tecnológica como un elemento de diferenciación. Para ellos 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 sí 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.
3. Desarrollar una arquitectura tecnológica robusta, flexible y eficiente dentro del estándar de la universidad.
4. Desarrollar un Sistema de Gestión de calidad del software propio.
5. Poner a disposición de la comunidad universitaria los servicios acordados en base a diferentes estrategias de desarrollo: interno, subcontratado, etc.
6. Disponer de una infraestructura TIC escalable, eficiente y de calidad que permita ofrecer un acuerdo de nivel de servicio adecuados 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.
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.
9. Garantizar el soporte adecuados a los usuarios para que puedan desempeñar su trabajo cotidiano sin que la tecnología se convierta en un problema para ellos.