



**PROCEDIMIENTO N° 16**

**OPERATIVOS DE VALIJA**

**VIRTUAL Y DE RETORNO**

**DEL CENTRO ASOCIADO DE**

**LA UNED DE MADRID**

**(CAMA)**

**( febrero 2 0 1 8 )**

**V 3**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE VALIJA VIRTUAL Y DE RETORNO EN EL CENTRO ASOCIADO DE LA UNED DE MADRID (CAMA)**

**V3 (febrero 2018)**

El Centro Asociado de Madrid da cobertura a más de treinta mil estudiantes de Grado, Máster y CUID que deben realizar sus pruebas presenciales. Debido al enorme volumen de estudiantes que se manejan, los procedimientos de valija virtual son excepcionales y atípicos en comparación con otros Centros asociados. En este sentido, este manual de procedimiento recoge los puntos de control básicos que se aplican en todas y cada una de las convocatorias de examen.

### **LICITACIÓN DE EMPRESAS**

---

Durante el mes de octubre-noviembre se oferta pliego de condiciones técnicas a empresas informáticas que den cobertura a los centros de examen que se establezcan. En el mes de diciembre se resuelve la adjudicación, quedando la empresa adjudicataria obligada al cumplimiento del contrato a lo largo del curso.

### **CUALIFICACIÓN DEL ADJUDICATARIO**

---

El adjudicatario deberá demostrar experiencia fehaciente en servicios de asistencia y soporte informático. Se valorará su capacidad de ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades del CAMA.

Todo el personal técnico dispuesto a disposición del CAMA para la prestación del servicio deberá:

- Estar en posesión de titulación adecuada que le habilite para el ejercicio de la actividad solicitada (FP grado medio o enseñanza universitaria superior).
- Acreditar familiarización con los entornos y aplicaciones necesarias para el manejo del sistema de valija virtual y de retorno, que garantice la plena operatividad y resolución de potenciales incidencias. En concreto:
- Conocimiento de protocolos de redes informáticas y aplicaciones cliente-servidor.
- Instalación, desinstalación y configuración de cliente Oracle.
- Conocimientos de equipos de microinformática y SO Windows: instalación, configuración y puesta en marcha de PC, periféricos (impresoras, lectores de códigos, escáneres, lectores de tarjetas inteligentes y certificados de usuario, sticks de memoria, etc.); instalación de software y configuración de drivers.
- Dado que el servicio que se oferta es crítico para el normal desarrollo de las pruebas presenciales en el CAMA, el técnico deberá disponer de capacidad de reacción y resolución casi inmediata ante potenciales eventualidades.

## PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO

---

El personal técnico puesto a disposición por el adjudicatario en cada uno de los centros de zona deberá actuar conforme a los siguientes criterios generales:

- Instalación de equipos (control y tribunal) y realización de la **prueba cero**, con notificación de resultados a Barbastro y a la Subdirección de Calidad y Tecnología del CAMA.
- Apoyo *in situ* al Tribunal examinador supervisando el funcionamiento técnico del sistema en su conjunto, con especial atención a las aperturas y cierres de sesión, escaneado de carnés, impresión y recogida de exámenes, emisión de actas y cualesquiera otras actuaciones inherentes al uso del sistema.
- Resolver cualquier incidencia siguiendo los protocolos de actuación dictados por los gestores de valija virtual y de retorno (Centro Asociado de Barbastro/CTU de la UNED), registrarla y transmitirla a su vez al responsable del servicio de la empresa adjudicataria.
- Cumplir las normas o disposiciones propias del CAMA que pudieran serle de aplicación para la realización de los trabajos propios de la asistencia.
- Con objeto de garantizar un conocimiento experto en los diversos centros de zona afectados por los exámenes, y por normas de seguridad establecidas por el CAMA, se deberá asegurar una rotación de los técnicos entre sedes en las diversas convocatorias.

## SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

---

Corresponde a la Subdirección de Calidad y Tecnología (o unidad análoga) la supervisión de la prestación del servicio, para lo cual designará un responsable técnico que velará por el cumplimiento del mismo y emitirá las certificaciones parciales al respecto.

La dirección de las tareas de los técnicos corresponderá siempre al CAMA quien también establecerá los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control de calidad del servicio prestado. El seguimiento y control del servicio contemplará, al menos, los siguientes procedimientos:

- Con anterioridad a la celebración de los exámenes, el adjudicatario deberá notificar al CAMA la persona que actuará como “jefe de proyecto”.
- Cualquier incidencia que haya precisado de una intervención atípica en cualquiera de los centros afectados deberá ser puesta en conocimiento de forma inmediata por el jefe de proyecto al responsable técnico del CAMA.

- Se realizarán reuniones de seguimiento del jefe de proyecto (por parte del adjudicatario), y del responsable técnico (por parte del CAMA), al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, así como la resolución de incidencias.
- En las reuniones de seguimiento, se evaluarán todas aquellas incidencias en la prestación de la asistencia que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.
- Tras las reuniones de seguimiento, el responsable técnico del CAMA podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no superasen los controles de calidad acordados.

### **VALORACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO DE EXÁMENES**

---

El CAMA, finalizadas las semanas de exámenes, remite un cuestionario al tribunal participante en el mismo, en el que se valora su grado de satisfacción con los siguientes items:

- Carta informativa del CAMA respecto a infraestructuras de cada edificio, aparcamientos, cafeterías y restauración.
- Infraestructura del centro: aulas, capacidad, accesos y conservación.
- Colaboración de la comisión de apoyo formada por tutores y PAS.
- Colaboración del PAS del centro.
- Colaboración del personal técnico de valija
- Adecuación del número de miembros del tribunal.

### **CENTROS AFECTADOS Y NÚMERO DE EQUIPOS DE VALIJA VIRTUAL**

---

En el CAMA existen cinco centros de zona afectados por la realización de exámenes:

Las Tablas  
Escuelas Pías  
Gregorio Marañón  
Jacinto Verdaguer  
Pozuelo de Alarcón

En total, el número de equipos instalados (control y tribunal) es de sesenta puestos, entre controles, tribunal y equipos de reserva.

### **CONTROL DE ELECTRÓNICA DE VALIJA**

---

La Subdirección de Calidad y Tecnología mantiene plenamente actualizado un registro de electrónica de valija virtual para cada centro afectado por exámenes, en donde se detalla el número de equipos, inventario, las intervenciones sobre potenciales reparaciones y cualesquier otra observación que se considere oportuna y afecte al servicio.