



appCrue

Buenas prácticas para la puesta en marcha
en una universidad



Descripción

Nombre del documento:	Buenas prácticas para la puesta en marcha en una universidad
Autor:	Comité de Gobernanza de la App CRUE
Destinatario:	Universidades Españolas
Versión actual:	1.0
Fecha modificación:	21/12/2016

Control de versiones

Ver.	Fecha	Autor	Cambios
1.0	16/12/2016	Comité de Gobernanza App Crue	Versión inicial

Contenido

1	Introducción.....	3
2	Pasos a seguir para la puesta en marcha.....	3
3	Seguimiento de la implantación	5
4	Indicadores de implantación y uso de la app	6
5	Comité de Universidades de App Crue	6
6	Más información del proyecto.....	6



1 Introducción

A continuación se describen unas recomendaciones y buenas prácticas realizadas por el Comité de Gobernanza de la App Crue, para facilitar la puesta en marcha de la App Crue en una universidad

2 Pasos a seguir para la puesta en marcha

1. **Firma de un convenio** con el Banco Santander (o de una adenda si ya se dispone de un convenio de colaboración general) donde se regule el soporte y apoyo del Banco Santander a la implantación de la App Crue en la universidad y el compromiso necesario por parte de la universidad para su puesta en marcha.

2. **Presentación al rector/a**

Presentación del proyecto al rector/a de la universidad y a las personas que el considere oportunas para que lideren el proyecto dentro de la universidad.

3. **Constitución formal del equipo de trabajo** para la implantación de la app en la universidad.

Recomendaciones sobre el equipo de trabajo:

- Este equipo de trabajo deberá de ser mixto entre la universidad y el Banco Santander.
- Definición formal de un **responsable único** por parte de la universidad, encargado de liderar el proyecto. Este responsable único formará posteriormente parte del “Comité de Universidades AppCrue”
- Es necesaria la participación de personal técnico de tecnología y comunicación por parte de la universidad.
- Recomendable la implicación de la Gerencia y de los Vicerrectorados con competencias en comunicación, estudiantes y tecnología.
- Se considera necesario definir interlocutores técnicos tanto del Banco Santander como de la universidad para la comunicación directa en cada área específica (TI y comunicación).

4. **Reunión inicial de formación y de intercambio de información** entre todo el equipo de trabajo.

En dicha reunión deberá participar tanto la parte funcional como la parte de TI y de comunicación necesarios.

Algunas consideraciones para dicha reunión:



- Banco Santander facilitará toda la documentación tanto funcional como técnica de integración para el conocimiento de la universidad. Esta información estará registrada en un portal de la App Crue disponible para todas las universidades.
- Si la universidad dispone de una aplicación móvil propia que desea sustituir por la App Crue, debe de indicar qué servicios quiere migrar de su antigua app a la nueva App Crue, y será responsabilidad de la universidad adaptar los desarrollos existentes a los nuevos requisitos técnicos de la plataforma de App Crue. Para ello el Banco Santander le facilitará toda la documentación necesaria para tal efecto.

5. Creación de una hoja de ruta

Una vez que la universidad ya conoce tanto las capacidades funcionales de la plataforma App Crue como los documentos técnicos para su integración es el momento de definir una hoja de ruta detallada para la puesta en marcha del proyecto.

En la hoja de ruta se recomienda definir:

- Servicios a incluir en la app para su lanzamiento y servicios que se dejan para fases posteriores.
- Tareas por cada uno de los integrantes del equipo, indicando para cada tarea, responsable y fecha.

En estas tareas hay que incluir:

- Tareas del área TI de la universidad: tareas globales para la puesta en marcha de la app, tareas específicas de integración para cada uno de los servicios, etc.
- Tareas relacionadas con el plan de comunicación del proyecto.
- Tareas relacionadas con información institucional que se necesita para cargar en la app.
- Tareas de validación y pruebas por parte de los responsables funcionales de los servicios que se ponen en marcha en la app.
- Una fecha objetivo de puesta en marcha realista, teniendo en cuentas las tareas incluidas en la hoja de ruta y la dedicación del personal del equipo de trabajo.

6. Plan de comunicación del proyecto

a. Plan de comunicación interno en la universidad

Para el correcto funcionamiento del proyecto es necesario crear un plan de comunicación para la correcta acogida de la app por todos los colectivos afectados y principalmente por los estudiantes.

Para ello la universidad deberá definir un plan de comunicación del proyecto. El Banco Santander apoyará en este plan aportando su conocimiento de otras implantaciones si la universidad lo ve conveniente.

Es necesaria la coordinación con el área de comunicación de Crue para imágenes o branding donde aparezca la marca Crue Universidades Españolas.



Si la universidad ya dispone de una app y esta va a ser sustituida por la App Crue, es importante que en el plan de comunicación los usuarios vean el cambio como una evolución que les va a permitir interactuar mejor con la universidad.

b. Plan de comunicación externo a la universidad

Si la universidad quiere poner en marcha VENTAJAS para sus colectivos dentro de la aplicación, deberá de definir un plan estratégico con las empresas de su entorno para que estas conozcan cómo es el proceso para publicar descuentos en las apps. REHACER PARA INCLUIR CUALQUIER SERVICIO EXTERNO

7. Gestión de incidencias

Se recomienda definir un canal para la recepción de incidencias por parte de los usuarios de la app. Lo ideal es utilizar los canales habituales que cada universidad tiene para sus servicios y para ello es necesario formar al personal de los Centros de Atención a Usuarios (CAUs) de la existencia de la app y de los principales problemas que puede tener un usuario tanto para el acceso como por limitaciones de los dispositivos móviles.

También es muy importante la revisión periódica de los comentarios incluidos por los usuarios en los markets y a ser posible la contestación de estos comentarios para que los usuarios vean que se tienen en cuenta y que es un canal de comunicación que sirve y está activo.

3 Seguimiento de la implantación

Para el seguimiento de la hoja de ruta marcada para la implantación y para disminuir los posibles problemas que pueden surgir en cualquier proyecto es recomendable:

- Definir un calendario de reuniones de seguimiento.
- Revisar que el personal definido en el grupo de trabajo y los interlocutores técnicos de universidad y Banco Santander conocen su función y tienen disponibilidad en su carga de trabajo para abordar el proyecto correctamente.
- Poner objetivos y fechas realistas no intentando abarcar más de lo que se puede, y sobre todo poniendo el foco en los servicios que más van a ser utilizados.

Si la universidad o el Banco Santander lo consideran conveniente, el Comité de Gobernanza de la App Crue podrá mediar y colaborar en cualquier momento de la implantación o de la ejecución del proyecto para resolver las cuestiones que consideren.



4 Indicadores de implantación y uso de la app

Es necesario definir una serie de indicadores para que el equipo de trabajo conozca la evolución del uso de la app una vez se haya puesto en marcha.

Desde el Comité de Gobernanza de la App Crue se recomienda como mínimo los siguientes indicadores:

- N° de descargas de la app en cada market (iOS y Android)
- N° de usuarios activos con la app en Android (iOS actualmente no facilita dicha información).
- Uso de cada servicio puesto en marcha (usuarios y sesiones).

El Comité de Gobernanza de la App Crue solicitará periódicamente estos datos al responsable del proyecto en la universidad, para conocer el grado de uso de los servicios de la App Crue en todas las universidades y así detectar qué servicios son los más demandados para priorizar la mejora y evolución de estos.

Con la información unificada de todas las universidades el Comité de Gobernanza generará un informe global con todos los datos que será facilitado a todas las universidades. Nunca se publicarán ni se harán públicos los datos de cada universidad.

Estos indicadores, aunque siempre deseables son “voluntarios” y queda al criterio de cada Universidad su remisión al “Comité de Gobernanza App Crue”.

5 Comité de Universidades de App Crue

Se creará un “Comité de Universidades de App Crue “ constituido por el actual Comité de Gobernanza AppCrue y por los responsables únicos del proyecto de cada universidad que tenga implantada la App Crue.

Este comité de Crue Universidades Españolas se reunirá periódicamente, para analizar todos los puntos de mejora que considere convenientes, líneas futuras de trabajo en la App Crue, evoluciones, acuerdos comerciales, etc.

Es responsabilidad del Comité de Gobernanza convocar y organizar dichas reuniones de trabajo, las cuales se realizarán como mínimo una vez al año.

6 Más información del proyecto

Puede encontrar toda la información sobre la App Crue en la siguiente dirección:

<http://tic.crue.org/app-crue/>