BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

AppCRUE: una aplicación móvil común para todas las universidades españolas

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Cada universidad española debe hacer frente al desarrollo de plataformas para teléfonos móviles donde volcar toda la información relativa a su funcionamiento: servicios académicos, administrativos y extracurriculares, comunicación institucional, notificaciones personales, etc. Este desarrollo implica que cada centro debe desarrollar desde cero un programa propio o externalizar esta tarea, asumiendo su coste. Además, hay que considerar que algunos centros aún no cuentan con este canal para comunicarse con sus alumnos y empleados.

Por otra parte, en sus aplicaciones para teléfonos móviles, las distintas universidades ofrecen menús de navegación e información diferente y no estandarizada para procesos que son comunes a todas las universidades españolas (becas, formación, servicios, etc).

SOLUCIÓN GLOBAL:

El desarrollo tecnológico y su adopción generalizada posibilitan nuevos canales de comunicación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos. En este contexto, la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (en adelante CRUE), propone la creación de una aplicación móvil (*app*) para smartphones, donde las universidades pueden volcar toda la información relevante para los alumnos: servicios académicos, administrativos y extracurriculares, comunicación institucional, notificaciones personales, servicios generales de la CRUE, etc. La *app* complementa y amplía los canales de comunicación hasta ahora utilizados, facilitando el acceso y la información con el alumno.

Además, el lanzamiento de esta aplicación por parte de la CRUE tiene como propósito estandarizar la información que reciben todos los estudiantes, independientemente de su universidad. Así, la *app* contiene contenidos comunes que facilitan la información compartida, si bien permiten introducir información

específica de cada universidad, nuevas funcionalidades, personalizar la apariencia corporativa de la aplicación e incluso cambiar el nombre para cada centro. Este modelo colaborativo no es nuevo, ya que las universidades ya utilizan este sistema en las principales herramientas de e-learning (Moodle y Sakai).

COSTE APROXIMADO:

El coste aproximado del desarrollo de la aplicación es de 75.000 €, con un coste anual de mantenimiento estimado en 35.000 €. El Banco Santander asume estos costes, en parte mediante la publicidad de sus servicios financieros en dicha aplicación.

El convenio permite a Banco Santander extraer datos anonimizados del uso, meramente académico, de la *app*. Para acceder al apartado comercial, los estudiantes deben aceptar unas condiciones de uso adicionales, aceptando la cesión de sus datos personales y académicos al Banco Santander.

TERRITORIO:

Estatal. Todas las universidades españolas, tanto públicas como privadas, que formen parte de la CRUE pueden adoptar la aplicación, personalizarla y contribuir con sus aportaciones.

PÚBLICO DESTINATARIO:

En primera instancia, su público destinatario son las 76 universidades españolas que componen la CRUE (50 públicas y 26 privadas). Dentro de cada universidad, los destinatarios que se benefician de este servicio son diversos: alumnos, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

El impulsor de esta iniciativa es la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). Esta entidad sin ánimo de lucro fundada en 1994 es el principal interlocutor de las universidades con el Gobierno Central, desempeñando un papel clave en todos los desarrollos normativos relacionados con la Educación Superior en España. También están entre sus objetivos: promover iniciativas de distinta índole para fomentar las relaciones con el tejido social y productivo, fomentar las relaciones institucionales (nacionales e internacionales) y trabajar para poner en valor la universidad española.

Este proyecto se sacó a concurso para que diversas empresas ofrecieran sus propuestas para el desarrollo de

la aplicación. Durante esta fase, concurrieron en plazo y forma tres empresas. El Banco Santander realizó la propuesta ganadora y desde junio de 2016 es la empresa encargada de desarrollar y coordinar con las universidades la aplicación móvil.

Para desarrollar el proyecto *AppCRUE*, se ha creado un Comité de Gobernanza encargado de velar por la ejecución de la aplicación y fomentar su implantación y uso en las universidades. Este comité está compuesto por:

- Representante de la Secretaría General de la CRUE Universidades Españolas.
- Representantes del Banco Santander.
- Representantes de la parte técnica de las universidades.
- Representantes de los distintos comités sectoriales de CRUE:
    - Representante de la Sectorial Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
    - Representante de la Sectorial Gerentes.
    - Representante de la Sectorial Comunicación.

Las Comisiones Sectoriales de CRUE son grupos de trabajo de la institución especializados en una materia concreta, que aportan conocimientos técnicos específicos en el desarrollo de este proyecto.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

AppCRUE es una aplicación móvil desarrollada por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) que pretende satisfacer la demanda del conjunto de universidades españolas que la componen.

De manera colaborativa, se ha diseñado esta aplicación móvil, que evita que cada centro tenga que desarrollar una herramienta propia y que permite acceder a información estandarizada sobre procedimientos comunes. Todo el desarrollo tecnológico del proyecto es colaborativo, compartido y libre de licencia para las universidades pertenecientes a la CRUE, con el fin de que una mejora pueda ser aplicable a todas ellas.

El Banco Santander, como desarrollador de la aplicación, podrá recabar datos anonimizados del uso académico de la misma, así como datos personales y académicos de los estudiantes que acepten las condiciones de uso del apartado comercial.

Esta aplicación, que ya está en funcionamiento en 30 universidades españolas, sigue mejorándose, incorporando información y extendiendo su uso a todas aquellas que quieran adoptar este funcionamiento.

El catálogo de servicios disponibles para las universidades está compuesto por diferentes servicios divididos en 6 grandes bloques funcionales:

- Comunicación institucional: información corporativa, noticias oficiales, eventos universitarios, localización y contacto de sedes y edificios de las universidades, etc.

- Servicios ERP universitario: Los servicios ERP se refieren a los sistemas de planificación de recursos, herramienta que proviene de la gestión empresarial. Los servicios recogidos en este apartado son: académicos (consulta de notas, horarios, biblioteca, aula virtual, etc.), investigación (revista de investigación, convocatorias, etc.), personal (nóminas, vacaciones, permisos, comisiones de servicio, etc.), económicos (gastos, monedero universitario, etc. y extracurriculares (reservas, estado instalaciones, deportes, etc.).

- Notificaciones personales: consulta de todas las notificaciones al usuario (notas, fechas de examen, próximas reservas, libros disponibles, etc.), avisos del profesorado o de la institución.

- Identificación universitaria: identificación de los miembros desde el teléfono móvil, identificación física (apertura de instalaciones, aparcamientos, etc.), como online.

- Promociones: Promociones y descuentos de los universitarios por formar parte del centro.

- Servicios CRUE: Son comunes a todas las universidades que componen CRUE: guía de titulaciones, pruebas de acceso y admisión, Becas SICUE, Becas Santander, acreditación de idiomas, etc.

Además de estos bloques comunes a todos los centros, cada universidad podrá:

- Elegir qué servicios de los disponibles pone en marcha y personalizarlos.
- Personalizar totalmente la imagen visual de forma sencilla (colores, logos, iconos, nombres, idiomas, etc.)

- Desarrollar nuevos servicios si lo desea y compartirlos en el catálogo de servicios CRUE.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

En general, apenas ha habido obstáculos en el desarrollo y extensión de *AppCRUE*. Desde la asignación del proyecto en junio de 2016, se estableció un plan detallado de las fases a seguir para configurar la plataforma.

Se puede considerar como obstáculo las posibles reticencias de los centros que aún permanecen con sus antiguas *apps* y se resisten a adoptar *AppCRUE* como aplicación. No obstante, cada vez más centros apuestan por esta plataforma y casi la mitad de las universidades que componen CRUE ya operan con ella.

IMPACTO:

Paulatinamente, cada vez más centros han ido adoptando *AppCRUE* como plataforma de *smartphone*. En la actualidad, 30 universidades españolas ya tienen sus servicios e información alojados en la aplicación y se prevé la implantación en el presente curso escolar en cuatro universidades más. Por tanto, al término del curso escolar 2018-2019, 34 de las 76 universidades que forman parte de CRUE operarán con esta aplicación móvil y se espera que este número aumente en años sucesivos.

AppCRUE además ha sido galardonada en dos certámenes nacionales en el último año:

- Premio CNIS 2018 al mejor proyecto de colaboración entre Universidad y Administración Pública. El Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS) es el foro de encuentro de los responsables públicos más interesados en la modernización y la innovación en sus áreas de trabajo. Los premios CNIS son la referencia para las administraciones de los distintos niveles que están transformando sus servicios introduciendo mejoras tecnológicas, principalmente, a través de la administración electrónica.

- En los 10º Premios de Comunicaciones Hoy en la categoría de Educación. Estos premios reconocieron a los mejores productos, soluciones y proyectos tecnológicos de 2017. Están organizados por Interempresas Media y organizados por Saviat (Agencia de Marketing y Comunicación).

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

En 2015 CRUE decidió desarrollar la aplicación móvil y optó por sacar a concurso el proyecto para que diversas empresas realizaran sus propuestas de desarrollo y elegir la más apropiada.

En junio de 2016 el Banco Santander resultó ganador del proceso *Request for Proposal*, fase en la que dos empresas más aportaron sus propuestas para que CRUE determinara la más adecuada para el desarrollo de la aplicación.

Desde ese momento, comenzó el desarrollo de *AppCRUE* y su posterior implantación en los distintos centros, asumiendo la coordinación el Comité de Gobernanza. Actualmente una treintena de universidades cuentan con la aplicación y se prevé su difusión a más centros en los próximos cursos, si bien es difícil determinar el número total que se acogerán al programa. Aunque ya instaurada, esta plataforma continuará mejorándose e incorporando nuevas funcionalidades constantemente.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

- Página específica sobre la información de la App CRUE: http://tic.crue.org/app-crue/
- Resumen del proyecto: http://tic.crue.org/wp-content/uploads/2016/06/appCRUE-Presentaci%C3%B3n-rectores.pdf
- Buenas prácticas para la puesta en marcha en una universidad: http://tic.crue.org/wp-content/uploads/2016/06/App-Crue-Buenas-pr%C3%A1cticas-y-recomendaciones-para-la-puesta-en-marcha-v1.pdf
- Pasos para la puesta en marcha de la App CRUE en una universidad: http://tic.crue.org/wp-content/uploads/2016/06/App-Crue-Pasos-para-la-puesta-en-marcha-en-una-universidad-v1.pdf
- Artículo de Eldiario.es sobre la aplicación y el uso de datos personales: https://www.eldiario.es/tecnologia/universidades-Santander-personales-academicos-profesores_0_823817816.html