

MEMORIA JUSTIFICATIVA

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS SOCIOSANITARIOS

FUNDACIÓN UPACESUR ATIENDE
FUNDACIÓN AYESA
junio de 2022

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. DATOS GENERALES.....	5
1.2. PERSONA DE CONTACTO	5
2. ANTECEDENTES	6
3. PLAN DE DIGITALIZACIÓN	7
3.1. PÁGINA WEB	9
3.1.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO	10
3.1.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	10
3.1.3. DISEÑO WEB.....	12
3.1.4. OPTIMIZACIÓN SEO	13
3.1.5. MIGRACIÓN DE DATOS.....	14
3.2. PORTAL DE DONACIONES	15
3.2.1. PASARELAS DE PAGO.....	15
3.2.2. DISEÑO WEB.....	16
3.2.3. PROCESO DE DONACIÓN	17
3.2.4. DONACIONES.....	18
3.2.5. CAMPAÑAS Y PROYECTOS	19
3.2.6. DONANTES.....	19
3.2.7. INFORMES.....	20
3.3. TIENDA ONLINE	20
3.3.1. PRODUCTOS	20
3.3.2. CATEGORIAS	20
3.3.3. CLIENTES	20
3.3.4. PEDIDOS.....	21
3.3.5. NOTIFICACIONES.....	22
3.3.6. INVENTARIO.....	22
3.3.7. PASARELA DE PAGO.....	23
3.4. PLATAFORMA DE FORMACIÓN.....	24
3.5. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	27
3.5.1. MÓDULO DE BENEFICIARIOS.....	29
3.5.2. MÓDULO DE PROGRAMAS	30
3.5.3. MÓDULO DE CENTROS.....	31
3.5.4. MÓDULO DE EMPLEADOS.....	32

3.5.5.	MÓDULO DE FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD	33
3.5.6.	IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	35
3.6.	APP FAMILIAS	36
3.7.	TECHSOUP	37
3.8.	INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES EN LA NUBE	38
3.9.	CUMPLIMIENTO REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	39
3.10.	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES UTILIZACIÓN DE COOKIES	40
4.	CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES	41
6.	SOPORTE TÉCNICO, SEGURIDAD Y ACTUALIZACIONES.....	42
7.	EJECUCIÓN ECONÓMICA	46

Tabla de Ilustraciones

Ejemplo de pantalla de donación	18
Ejemplo donaciones por proyectos solidarios	19
Ejemplo proceso de un pedido	22

1. INTRODUCCIÓN

En esta memoria se describe el alcance de los trabajos para el proyecto de DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS SOCIO SANITARIOS de la entidad UPACESUR.

1.1. DATOS GENERALES

Entidad	FUNDACIÓN UPACESUR ATIENDE
Concepto	DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS SOCIO SANITARIOS
Inicio actuaciones	01 enero 2022
Fin actuaciones	30 junio 2022
Periodo de ejecución	6 meses

1.2. PERSONA DE CONTACTO

Para cualquier aclaración o información adicional en relación con el contenido del presente informe, se indican a continuación los datos de la persona de contacto:

Carlos Rodríguez de Medina Campoy

Técnico Proyectos. Fundación Upacesur Atiende

ayudas-subsenciones@upacesur.org. Tlf: 856 055 704

Avda. Puerta del Sur, 13 – 11408

Jerez de la Ftra. (Cádiz)

www.upacesur.org

2. ANTECEDENTES

El proyecto de transformación digital de UPACESUR trata de desarrollar una **actuación de carácter transversal** que compagine una adecuada atención sociosanitaria presencial a personas con pluridiscapacidad de la institución, con una intervención integral de carácter telemática que fomente la modernización de los servicios sanitarios y asistenciales de la organización.

Si algo ha venido a demostrar la pandemia de la COVID-19 es que, en general, las organizaciones de atención a personas con discapacidad están ancladas en métodos del siglo XX que no van acordes a los avances tecnológicos del siglo XXI, y que no están preparadas para hacer frente a situaciones extraordinarias como la expuesta. Exceptuando honrosas excepciones, la mayoría solo ofrecen como posibilidad de atención real a estas personas la asistencia presencial en sus centros sociosanitarios o, en todo caso, la atención presencial domiciliaria cuando las circunstancias lo requieren.

La organización pretende dar un salto de calidad en los servicios que ofrece y transitar hacia un modelo de atención integrador, que se adapte a cualquier circunstancia, sea la que fuere. Las nuevas tecnologías permiten integrar socialmente tanto a personas con discapacidades severas (y sus familias) como a las que viven en ámbitos rurales alejados de las grandes urbes.

Con este proyecto, quieren ponerse a la vanguardia, utilizar las herramientas del siglo XXI. Quieren mejorar la calidad de vida de las personas con pluridiscapacidad y sus familias, promocionando su autonomía personal y ofreciendo a estas una atención sociosanitaria y rehabilitadora accesible cualquiera que fuese la circunstancia que rodee a las mismas.

3. PLAN DE DIGITALIZACIÓN

Se entiende la digitalización como un **proceso de innovación y cambio en la organización** derivado de la integración de tecnologías y servicios digitales, ya sea mediante la automatización de procesos con tecnologías ya existentes como mediante un proceso de innovación basado en la introducción de tecnologías más disruptivas, y del uso y explotación intensiva de los datos.

El proceso de digitalización en la organización ha de adaptarse a sus **circunstancias concretas**, partiendo necesariamente de una estrategia que tiene en cuenta el **nivel de madurez de partida y el objetivo**, que identifica las prioridades de actuaciones las inversiones necesarias y la financiación, así como la hoja de ruta de digitalización o plan de digitalización con el que afrontar el desarrollo y despliegue. Las tecnologías digitales son una herramienta para alcanzar los objetivos estratégicos de transformación, no un fin en sí mismo.

En este sentido, se han identificado los siguientes objetivos de mejora:

- ✓ **Mejorar la imagen de la organización y de su marca en internet**, así como transmitir de forma correcta los servicios y actividades que realiza en función del colectivo que atendido, ofreciendo servicios online como la **posibilidad de realizar donaciones o compra de productos y servicios**.
- ✓ **Mejorar la relación con las familias y asociados**. Ya sea mejorando la comunicación, como facilitando los trámites con la organización mediante servicios digitales.
- ✓ **Mejorar la gestión interna de la organización**, a nivel administrativo y de contabilidad.
- ✓ **Mejorar y potenciar la formación, tanto interna como externa** ofreciendo un modelo de formación online a distintos niveles.
- ✓ **Ir hacia un modelo de papel 0**, reduciendo el uso de papel impreso y gestiones no digitales.

A continuación, se muestra un esquema de las tecnologías digitales empleadas para cubrir los objetivos anteriores y una descripción pormenorizada de cada una de ellas.

Página web

- Wordpress
- Diseño web responsive
- SEO
- Migración datos
- Autogestionada

Portal de donaciones

- Pasarela de pago
- Donaciones
- Campañas
- Donantes
- Donaciones periódicas
- Informes

Tienda online

- Productos
- Clientes
- Pedidos
- Notificaciones
- Inventario
- Pasarela de pago

Plataforma de formación

- Cursos
- Inscripciones
- Informes
- Exámenes
- Integración Zoom
- Actividades

Sistema de Gestión Integrado

- Facturación
- Contabilidad
- Migración datos
- Beneficiarios
- Empleados

App Familias

- Citas
- Información beneficiario
- Mensajería
- Notificaciones

3.1. PÁGINA WEB

Se han llevado a cabo los trabajos necesarios para el rediseño y desarrollo de la nueva página web de **UPACESUR**, que sirva como canal de comunicación con los usuarios y medio para hacer visibles las actividades y los servicios prestados por la organización.

Se han diseñado cada una de páginas las páginas necesarias, además de la home o página principal, donde disponer de secciones y páginas como: sobre nosotros, contacto, servicios, prestaciones, actividad, transparencia, tablón de oportunidades, trabaja con nosotros, etc.

Además, se genera **contenido dinámico** como noticias, blogs o eventos. Dispone igualmente de un área privada para editores de contenido y administradores.

Permite añadir **sliders de cabecera** a cualquier página y la posibilidad de modificarlos posteriormente para destacar contenido. Además, las noticias son igualmente destacadas en la página, haciéndolas más **visuales y atractivas a la lectura**.

Se incluye una sección de contacto con la información de las sedes, incluyendo un **mapa común de localización**, así como información en el pie de página.

Por otro lado, la página está **integrada con las redes sociales de UPACESUR**, no solo referenciándolas desde la web, sino incluyendo el contenido de éstas en la propia página modo de widgets. Se puede incluir contenido de Youtube, Facebook, Twitter o Instagram.

Se ha llevado a cabo la definición de la nueva estructura de la web y de la organización de la información contenida en ésta, de forma que sea fácil encontrar el contenido que se busque y fácil navegar por la página, permitiendo además al visitante, entender la estructura organizacional de UPACESUR y de los servicios prestados.

3.1.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

A continuación, se muestran las diferentes fases en el desarrollo de la página web, donde cada paso ha estado validado por el cliente antes de pasar al siguiente:



3.1.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica elegida sobre la que se ha diseñado la nueva web proporciona la **capacidad** necesaria para albergar y ofrecer toda la información que precise la entidad, sea del tipo que sea (páginas, noticias, imágenes, vídeos o contenidos de redes sociales). Proporciona la **flexibilidad** necesaria para crear páginas dinámicas y permite modificarlos contenidos, la disposición de estos y su diseño de forma sencilla y sin grandes conocimientos técnicos. A su vez, dispone de un **diseño funcional y usable** que retiene al usuario y facilita la navegación y el acceso a la información. Y, por último, proporciona un **buen rendimiento y adaptabilidad a cualquier tipo de pantalla**, de forma que éstase adapte dinámicamente en función del dispositivo desde el que se accede.

Esta plataforma está basada en el CMS de software libre **Wordpress**.



Se utiliza Wordpress como base para el desarrollo de la nueva web corporativa

Wordpress es una de las plataformas más utilizadas para la construcción de sitios web multipropósito, desde blogs personales, tiendas online, aplicaciones web, hasta los mayores sitios de noticias online. Se estima que el 30% de las Webs usa Wordpress. Además, es código abierto bajo licencia GPL, lo que proporciona la libertad necesaria para personalizarlo y crear cualquier tipo de aplicación o web basada en él.



Wordpress es un producto maduro y estable que **proporciona una base sólida de funcionalidades sobre las que desarrollar la web**. Es una aplicación en sí misma, sobre la que es posible construir aplicaciones más complejas, utilizando sus características y arquitectura.

De forma general podemos destacar:

- ✓ Diseño completamente personalizable
- ✓ Adaptado a móviles (diseño responsive)
- ✓ SEO friendly
- ✓ Fácil de utilizar, haciendo una especial atención en la facilidad de uso, la velocidad y una cómoda experiencia en al usuario final.
- ✓ Dispone de un sistema de gestión de usuarios que permite limitar y controlar el nivel de acceso a partes sensibles
- ✓ Gestión de datos adjuntos y archivos multimedia
- ✓ Generación automática de contenidos a medida que se publica
- ✓ Categorización de contenidos
- ✓ Buscador de contenidos
- ✓ Programación en la publicación de contenidos
- ✓ Bloques de funciones específicas en base a widgets
- ✓ Actualizaciones automáticas
- ✓ Varios estados para los contenidos: Publicado, Borrador, Esperando revisión, Privado o Protegido.



Wordpress es multiplataforma, está escrito en PHP y utiliza como motor de base de datos MySQL

Wordpress posee una gran comunidad activa, que es el corazón de cualquier proyecto open source. Está diseñado para ser extendido en base a plugins, existiendo actualmente unos 45.000 plugins disponibles para ampliar las funcionalidades básicas del producto y adaptarlos a las necesidades concretas de cada sitio.

3.1.3. DISEÑO WEB

Un elemento fundamental es la de disponer de la flexibilidad y facilidad necesarias para **proporcionar interfaces usables, accesibles, responsive y funcionales**, que faciliten la navegación y el acceso a la información y retengan al usuario en el sitio.

En este sentido, Wordpress dispone de un sistema basado en “Temas”, esto nos permite separar el contenido del diseño y **personalizar completamente cada sitio desarrollado con esta tecnología**. Existen multitud de temas disponibles para su uso, así como la posibilidad de construir uno propio. La estructura y diseño visual del sitio depende del sistema de temas, independientemente del contenido, que pueden tener varias opciones de personalización.

El proyecto ha contemplado la **construcción y diseño de un tema específico para la nueva web de UPACESUR**, de forma que sea posible diseñar y construir páginas de forma visual, intuitiva y rápida.

Las principales ventajas son:

- ✓ **Diseño flexible y profesional.** Se dispone de un gran número de opciones de personalización. Además, se puede construir cada página de forma independiente y a medida. Esto se hace utilizando el sistema Drag & Drop, de una manera visual, intuitiva y sencilla, arrastrando y soltando bloques hasta conseguir la disposición deseada.
- ✓ Dispone de una **gran cantidad de componentes personalizables** que aceleran el desarrollo de la web, reduciendo las necesidades de desarrollo.
- ✓ **Adaptación a diferentes tipos de pantalla.** Permite elegir y configurar los diferentes módulos en función de si la web se visualiza desde el escritorio, una Tablet o el móvil.



Figura 1. La nueva web se adapta al tipo de dispositivo desde el que se acceda

- ✓ Se trata de un **tema responsive**, es decir, se adapta a dispositivos móviles como tablets o smartphones. Un aspecto fundamental hoy en día, no solo por el número creciente de accesos a través de estos dispositivos, sino también por ser un elemento a tener en cuenta en el posicionamiento SEO.
- ✓ Dispone de un conjunto de módulos prediseñados y configurables que se pueden utilizar en la construcción de las páginas como: galería, botón, contadores, deslizantes, etc.

3.1.4. OPTIMIZACIÓN SEO

La optimización SEO son técnicas utilizadas para **mejorar el posicionamiento de nuestra web en los resultados de los buscadores**. Se basan en la interpretación de los algoritmos de los motores de búsqueda como Google, Bing, etc. y en cómo éstos analizan y posicionan los resultados de ante una búsqueda determinada. En este sentido, la web se ha diseñado con el propósito de mejorar el posicionamiento en buscadores (Optimización SEO), para lo cual, entre otros puntos, se tendrán en consideración los siguientes:

- ✓ **Diseño web responsive**. Esto, no sólo mejora la experiencia del usuario que accede desde dispositivos móviles, sino que influye (mejora) el posicionamiento de la web, ya que es un parámetro valorado en los algoritmos de posicionamiento.
- ✓ Prestar especial atención a que la **web sea funcional**, fácil de acceder y que capte la atención del usuario.

- ✓ Hacer la web lo más **accesible** posible, mediante la identificación de palabras claves, con Urls amigables, incluyendo metadatos y asegurando que no existen enlaces rotos.

Además, se han proporcionado recomendaciones para la optimización del SEO en la creación futura de contenidos como:

- ✓ Elegir bien el título del contenido
- ✓ Asignar una única palabra clave a los contenidos
- ✓ Incluir la palabra clave en la descripción del contenido
- ✓ Incluir imágenes

El proyecto ha contemplado el diseño de una web SEO friendly, es decir, optimizada desde el punto de vista SEO. Sin embargo, **no se ha incluido el servicio de posicionamiento SEO**, el cual requiere de una estrategia y de la aplicación de un conjunto de técnicas y acciones para mejorar su posición y su visibilidad en las páginas de resultados de los principales navegadores.

3.1.5. MIGRACIÓN DE DATOS

El proyecto ha contemplado la migración de datos desde la página web actual al nuevo sistema basado en Wordpress. Esto ha permitido incorporar el histórico de datos de la entidad a la nueva página web. Para ello, se ha desarrollado un módulo de migración que ha permitido realizar la carga automática del contenido a la nueva web.

3.2. PORTAL DE DONACIONES

El proyecto incluye la incorporación de un sistema de donaciones integrado en la web cuyos objetivos son:

- ✓ Ofrecer un **medio fácil e intuitivo para recibir donaciones** a través de la web y mediante tarjeta de crédito, Paypal, Bizum o transferencia bancaria.
- ✓ Ofrecer un **diseño atractivo y responsive (adaptado a móviles)** que ofrezca una imagen de modernidad y mejore la usabilidad de la web.
- ✓ Gestionar de forma efectiva las **donaciones recibidas y los donantes** de la entidad
- ✓ Disponer de informes para el análisis de las donaciones, así como soporte a la toma de decisiones para futuras campañas

3.2.1. PASARELAS DE PAGO

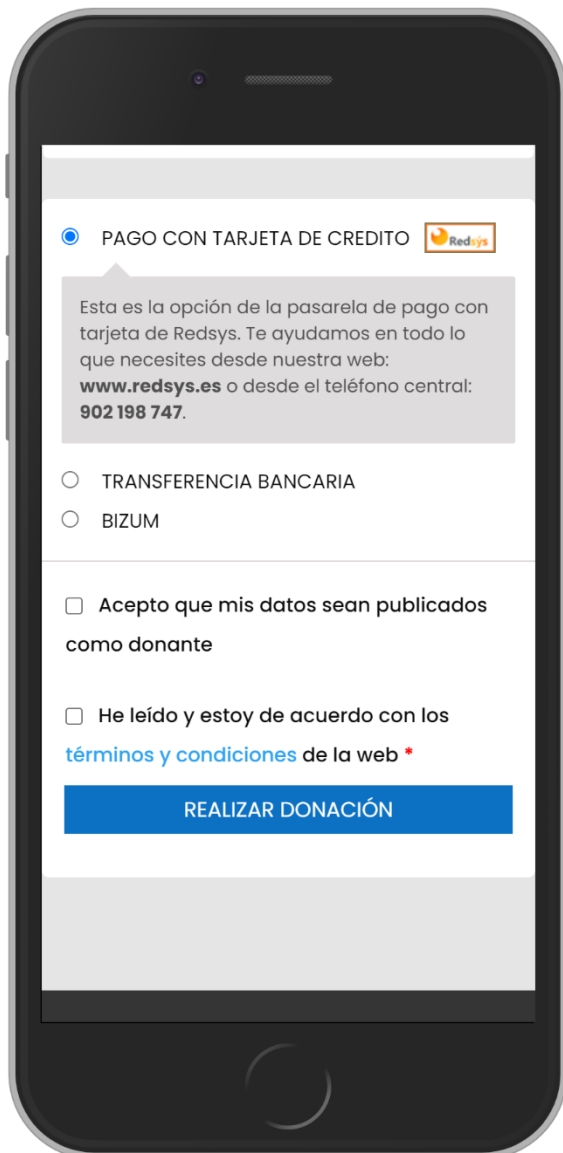
Las pasarelas de pago permiten aceptar métodos de pago a través de tus formularios de donación. El sistema implementado es compatible con PayPal¹ y Redsys², los cuales son pasarelas de pago seguras que permiten recibir pagos mediante tarjetas de crédito.



Adicionalmente, esta la propuesta ha contemplado la recepción de donaciones por Bizum y transferencia bancaria. En estos dos últimos casos, una vez seleccionado alguno de ellos, se mostrará la información necesaria para realizar la donación al usuario, ya sea el número de cuenta bancaria o el código de Bizum. En cualquier caso, la verificación del pago deberá realizarse de forma manual.

¹ Las comisiones por transacción hoy son 1,9% +0,35€.

² Se ha dispuesto un TPV Virtual contratado con una entidad bancaria compatible con Redsys



3.2.2. DISEÑO WEB

Un elemento fundamental es la de disponer de la flexibilidad y facilidad necesarias para **proporcionar interfaces usables, accesibles, responsive y elegantes**, que faciliten la navegación y el acceso a la información.

El proyecto ha contemplado el diseño de **una plataforma web de donaciones**, con un diseño mejorado a nivel visual y de usabilidad, adaptado a dispositivos móviles y haciendo el proceso de donación más atractivo visualmente y usable. Manteniendo siempre la vinculación con la imagen corporativa de UPACESUR.

3.2.3. PROCESO DE DONACIÓN

Se ha adaptado el proceso de donación para contemplar las siguientes opciones:

- ✓ Permitir elegir si se desea recibir certificado de donación
- ✓ Solicitud de datos personales solo para aquellos que lo deseen o superen la cantidad de 100€
- ✓ Información al donante de las obligaciones legales respecto a las donaciones y la entidad que las recibe.

A continuación, se muestra un diagrama conceptual del proceso de donación que ha sido implementado en la web:



3.2.4. DONACIONES

Gestión de todas las donaciones recibidas, con información del donante, de la fecha y cantidad entre otros campos. Posibilidad de acceder al detalle de cada una para revisar el resto de información.

Posibilidad de crear cantidades fijas de donación (ejemplo: 10€, 20€, 50€, ...), así como de indicar la cantidad personalizada que se quiere donar.

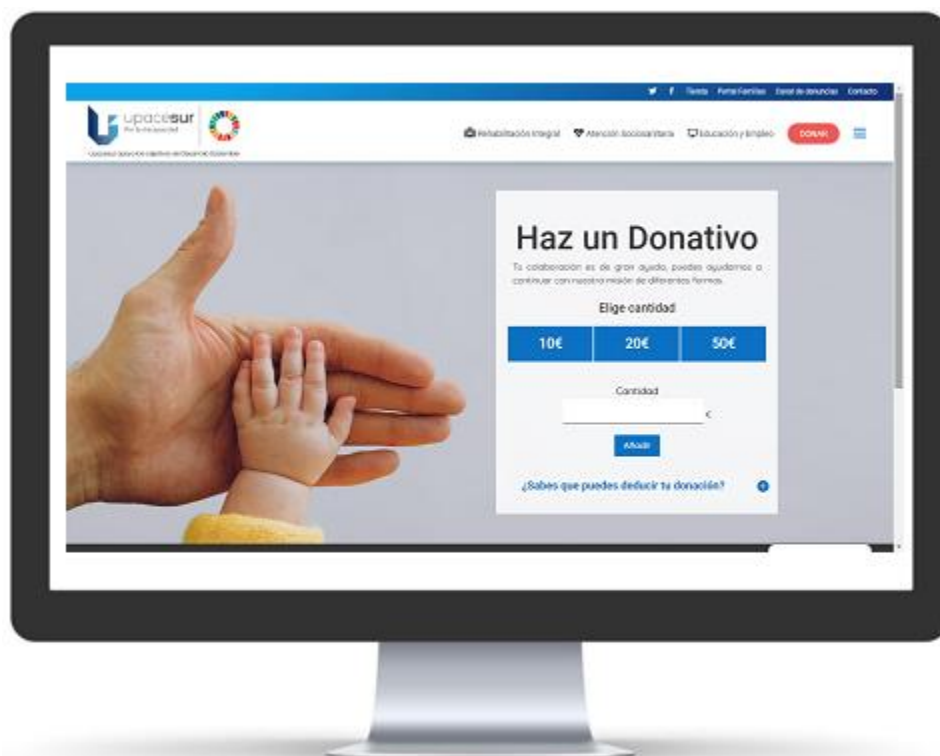


Ilustración 1 Ejemplo de pantalla de donación

3.2.5. CAMPAÑAS Y PROYECTOS

Se podrán crear proyectos o campañas de donación, de forma que las donaciones puedan ir dirigidas a alguno de los proyectos de la entidad o de las campañas que se habiliten.

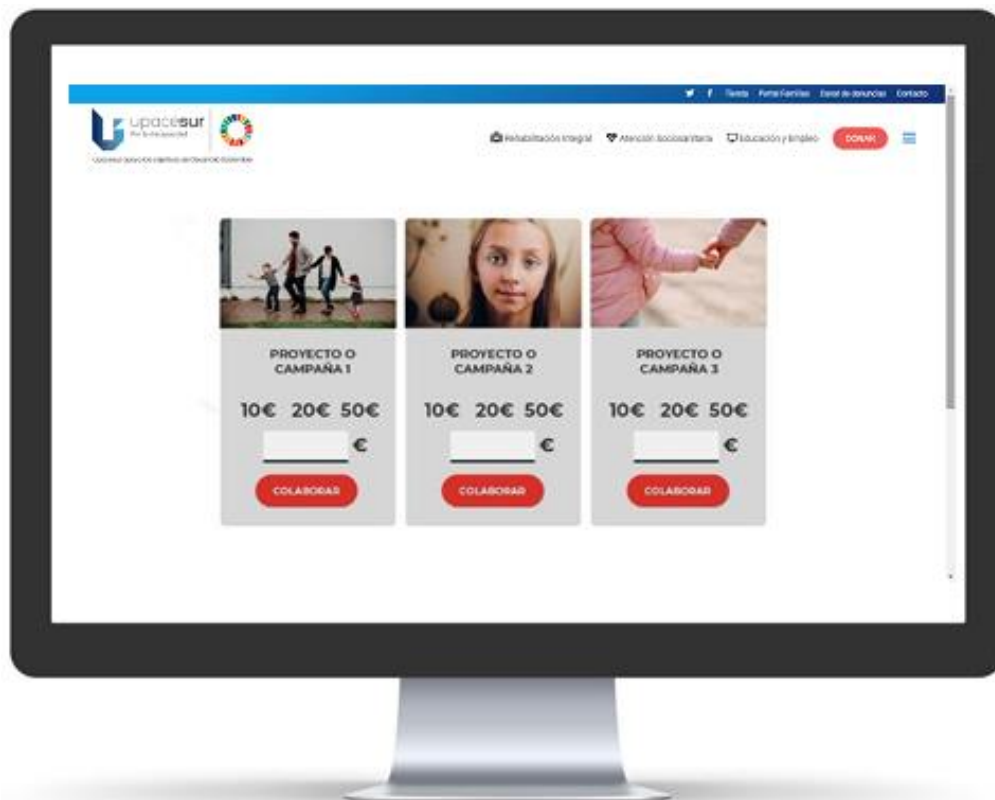


Ilustración 2 Ejemplo donaciones por proyectos solidarios

3.2.6. DONANTES

Registro de donantes e información general de todas sus donaciones como: número de donaciones, cantidad total donada o el registro completo de todas las donaciones realizadas con fecha y cantidad.

3.2.7. INFORMES

Informe de donaciones por fecha, por producto, por categoría. Incluyendo el total de las donaciones recibidas, el promedio diario de donación, el número de donaciones o el número de productos de donación adquiridos.

Además, se proporcionará un Informe de donantes y el listado completo de los mismos.

3.3. TIENDA ONLINE

Se ha habilitado una tienda online completamente integrada en el sitio web, usando la misma tecnología y entorno. Las funcionalidades con las que cuenta la nueva tienda online son las siguientes:

3.3.1. PRODUCTOS

Permite gestionar el **catálogo de productos** de forma sencilla, incluyendo el **stock** de estos. Para cada uno de los productos, se puede definir la cantidad de existencias disponibles.

Cuando se realicen los pedidos en la tienda online, se detraerán las cantidades oportunas de cada producto del stock

3.3.2. CATEGORIAS

Para una mayor usabilidad, los productos han sido organizados por **categorías** a diferentes niveles, lo que facilita la búsqueda y localización de dichos productos al usuario.

3.3.3. CLIENTES

Los **clientes** pueden registrarse en la tienda a través de la propia web y la entidad también puede darlos de alta en el sistema. Éstos, una vez registrados, pueden acceder a su cuenta de usuario para revisar sus pedidos recientes, gestionar sus direcciones de facturación y

envío, así como otra información de su cuenta como el correo electrónico, la contraseña, etc.

3.3.4. PEDIDOS

Se ha habilitado un entorno para la **gestión de los pedidos** recibidos. Éstos pueden estar en varios estados, en función de las acciones llevadas a cabo:

- ✓ Pendiente de pago. Se ha registrado el pedido en el sistema, ya sea por la tienda online o por otro canal, pero aún no se ha procesado el pago. Opcionalmente, se podrán reservar los productos en el inventario durante x minutos antes de realizar el pago.
- ✓ Procesando. El pago se ha procesado y verificado, el pedido está en almacén pendiente de ser procesado y enviado.
- ✓ En espera. Se registra el pedido y se descuentan los productos del inventario, pero aún no se ha recibido el pago.
- ✓ Completado. El pedido se ha completado, no son necesarias más acciones.
- ✓ Cancelado. Cancelado por un administrador o cliente.
- ✓ Reembolsado. Estado aplicado por el administrador.
- ✓ Fallido. El pago ha fallado o se ha rechazado

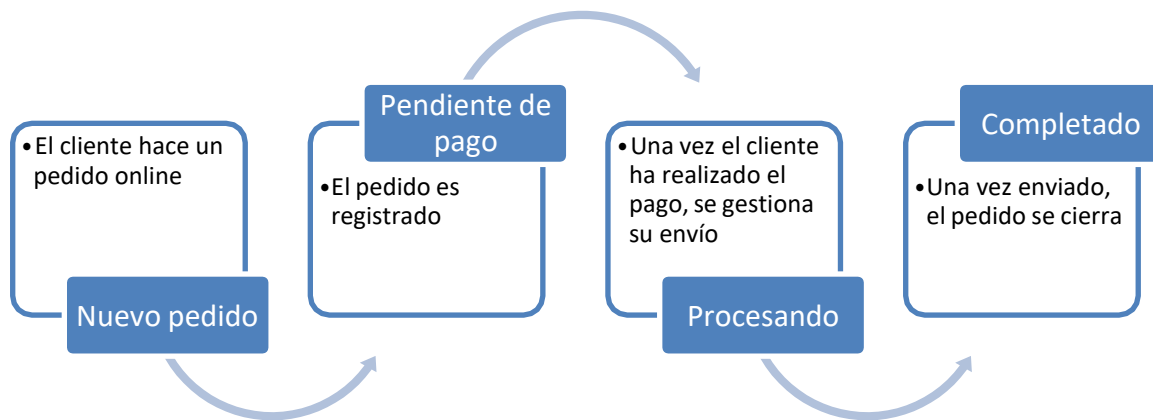


Ilustración 3 Ejemplo proceso de un pedido

3.3.5. NOTIFICACIONES

Por otro lado, se pueden configurar **notificaciones automáticas** a través de correos electrónicos, cuando los pedidos cambien de estado. De esta forma, el personal de gestión podrá estar informado cuando deban preparar un nuevo pedido, emitir la factura para un pedido, etc. De igual modo, a través de este medio, la entidad podrá informar a los clientes informándoles del estado de su pedido.

A cada pedido se le podrán agregar **anotaciones** acerca del mismo, las cuales podrán ser internas o estar dirigidas al cliente, en cuyo caso se le enviará un correo electrónico al mismo con la información contenida en la anotación.

3.3.6. INVENTARIO

El sistema permitirá realizar una completa **gestión del stock** de los productos de la entidad, descontando automáticamente las cantidades a medida que se reciben los pedidos.

El inventario podrá ser configurado de forma que se permita:

- ✓ Activar avisos de pocas existencias o de inventario agotado, con objeto de que llegue un correo electrónico a un destinatario avisando de tal circunstancia, de modo que pueda gestionar la adquisición de nuevas unidades del producto.
- ✓ Cambiar el formato de visualización del inventario: no mostrando nunca la cantidad de unidades existentes; mostrando el número de unidades solo cuando el inventario es bajo y, en otro caso, indicando "Hay existencias"; o mostrando siempre el número de unidades del inventario.
- ✓ Configurar si desea que se muestren los productos agotados en el catálogo de productos. En todo caso, si un producto estuviera agotado, el sistema no permitiría la compra de este por parte de un cliente.

3.3.7. PASARELA DE PAGO

La tienda online se ha integrado con una pasarela de pago segura y rápida, que permita el pago de los pedidos realizados por los usuarios de la tienda mediante las principales tarjetas bancarias (Visa y Mastercard). Este pago se realiza a través de un **TPV virtual ofrecido por una entidad bancaria**³, y el pedido no se confirmará al usuario hasta que no se haya completado dicho pago.

Asimismo, se podrán configurar otros medios de pago, tales como: realizar el pago contra reembolso una vez recibido el pedido, mediante transferencia bancaria, a través de PayPal, Bizum, etc.

³ La contratación del TPV virtual ha corrido a cargo del cliente

3.4. PLATAFORMA DE FORMACIÓN

En este informe se expone el alcance de los trabajos para la puesta en marcha de la plataforma de formación online para la UPACESUR.

Los objetivos que se persiguen con esta propuesta son:

- ✓ Ofrecer un **medio moderno, ágil y usable** para impartir formación online
- ✓ Permitir **transmitir en directo** a los profesores su formación, controlando la retransmisión del vídeo o material formativo de apoyo (presentaciones), así como la participación ordenada de los alumnos o asistentes.
- ✓ Disponer de una **herramienta de soporte para la gestión de la formación** en cuanto a inscripciones, temario, documentación, exámenes, ejercicios o emisión de certificados.

La plataforma de formación propuesta está basada en Moodle como LMS (Learning Management System). La plataforma Moodle gira en torno a los cursos. Los cursos son los espacios de Moodle donde los docentes añaden materiales para el aprendizaje de sus alumnos. Los docentes pueden entonces añadir el contenido y reorganizarlo de acuerdo con sus propias necesidades, pudiendo controlar multitud de opciones como la fecha de inicio y fin, la visibilidad, los alumnos inscritos, descripción y resumen, secciones, apariencia, diseño, archivos, contenidos, etc.



Se permite, entre otras funcionalidades:

- ✓ Gestionar usuarios, accesos y roles
- ✓ Diseñar la estructura pedagógica de las acciones formativas
- ✓ Gestionar recursos didácticos y actividades de formación

- ✓ Controlar y llevar el seguimiento del proceso de aprendizaje de los alumnos
- ✓ Evaluar a los alumnos
- ✓ Generar informes
- ✓ Comunicación entre profesores y alumnos
- ✓ Crear espacios de aprendizaje colaborativo

Además de esto, la plataforma ofrece una gran cantidad de opciones para la gestión, seguimiento y aprendizaje online como:

- ✓ **Inscripción.** Los alumnos pueden darse de alta y de baja de la plataforma. Una vez que se haya dado de alta en la plataforma, el alumnado podrá inscribirse a los cursos que deseen del listado de cursos ofrecidos. También se proporciona la posibilidad de ofertar cursos para que los alumnos puedan participar en el curso como invitado, sin necesidad de darse de alta en la plataforma. Igualmente, el personal de gestión puede matricular a cualquier alumno que estimen oportuno.
- ✓ **Actividades y herramientas colaborativas** como foros para habilitar espacios de colaboración en torno a la formación.
- ✓ **Calendario.** Herramienta de calendario muy completa que permite mantener al día el calendario académico personal o el de la entidad, fechas de entrega dentro del curso, reuniones grupales y otros eventos personales.
- ✓ **Encuestas.** Para recolectar datos de los estudiantes, para ayudarle a los docentes a conocer sus alumnos y reflexionar sobre su enseñanza.
- ✓ **Notificaciones.** Los usuarios pueden recibir alertas automáticas acerca de nuevas tareas y fechas para entregarlas, publicaciones en foros y también pueden mandarse mensajes privados entre ellos.
- ✓ **Monitoreo del progreso.** Los docentes y alumnos pueden monitorear el progreso y el grado de finalización a nivel de actividad o curso.

- ✓ **Tareas.** Les permite a los profesores calificar y hacer comentarios sobre archivos subidos y tareas creadas en línea y fuera de línea.
- ✓ **Chat.** Les permite a los participantes tener una discusión sincrónica en tiempo real
- ✓ **Exámenes.** Para la evaluación del seguimiento se dispondrá de un sistema de preguntas/respuestas, así como una recolección de eventos y actividades del alumnado. A partir de estos datos, se podrán generar informes y estadísticas de participación, actividad y evaluación para facilitar el seguimiento y la progresión del alumnado.
- ✓ **Diseño.** Personalización y adaptación de la interfaz a los estilos corporativos, Incluyendo el logo, los colores y la interfaz de la plataforma y los cursos.
- ✓ **Tiempos de conexión.** Trazabilidad sobre tiempos de conexión de los alumnos en la plataforma.
- ✓ **Asistencias.** Permite a los profesores mantener un registro en-línea de la asistencia, permitiendo marcar a los estudiantes como Presentes, Retardos, Ausentes o Justificados y también pueden permitirles a los estudiantes que ellos mismos registren sus asistencias.
- ✓ **Trazabilidad uso.** Trazabilidad sobre los contenidos y recorrido realizado por el itinerario formativo.
- ✓ **Certificados.** Generación de Certificados de cursos.
- ✓ **Creación de categoría de cursos.** Que permita diferenciar los cursos en función de su ámbito, temática o público objetivo.
- ✓ **Videoconferencias.** Esta plataforma ha sido integrada con sistema externo de videoconferencia Zoom⁴ para realizar clases virtuales online en directo.

El proyecto ha contemplado la personalización y configuración del LMS en base a la formación impartida por el UPACESUR, mediante las funcionalidades ofrecidas por Moodle o los plugins disponibles.

⁴ Upacesur dispone de una cuenta PRO de Zoom

3.5. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fundación Ayesa dispone de un sistema de gestión especialmente diseñado para facilitar la gestión a las **Entidades Sin Ánimo de Lucro**. Esta aplicación o sistema de gestión cubre las necesidades comunes a todas las entidades del sector, optimizando sus procesos y mejorando la productividad de sus empleados. Mientidad.com ha sido diseñada en estrecha colaboración con varias entidades del tercer sector.



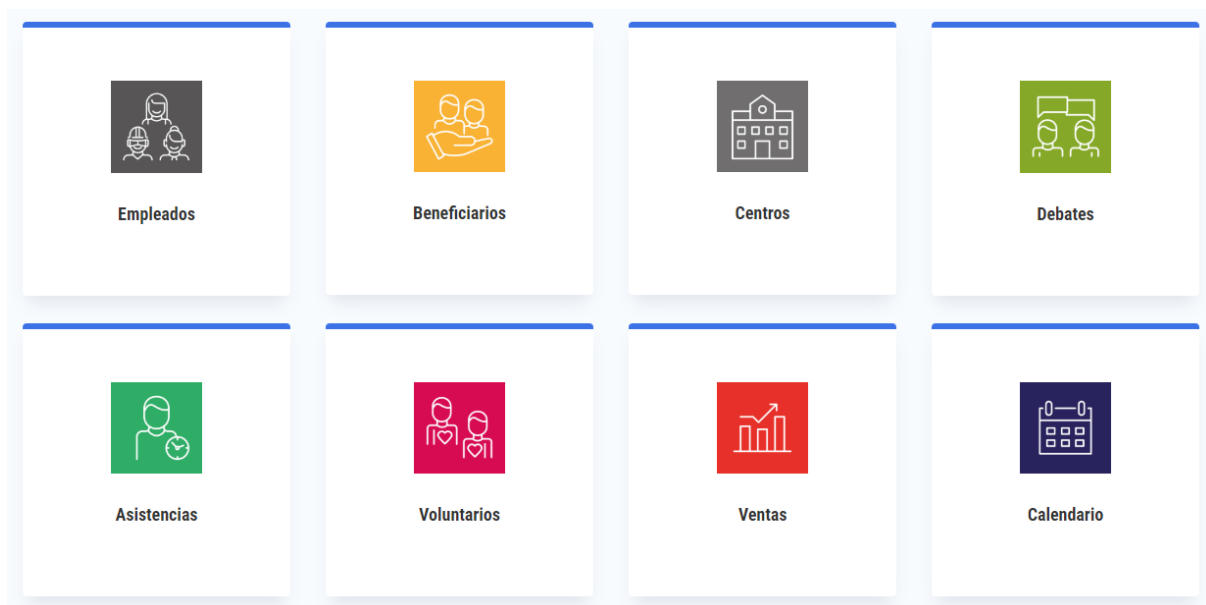
<https://www.fundacionayesa.org/mientidad/>

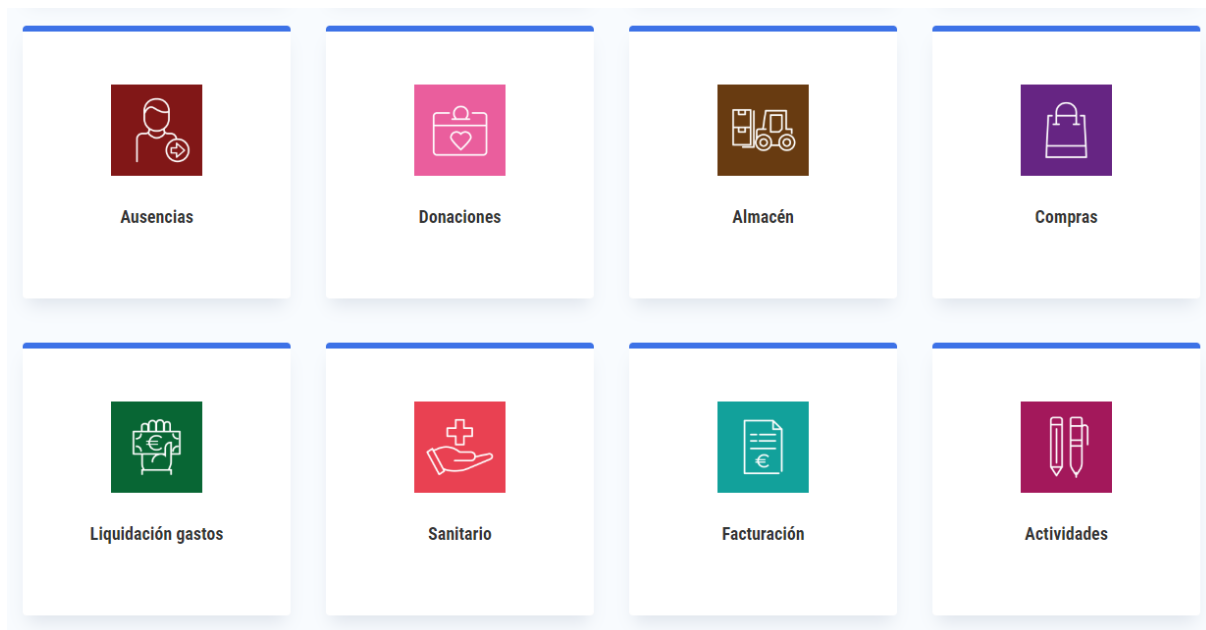
Se han tenido en cuenta las necesidades principales del tercer sector para ofrecer una solución especialmente adaptada, como la gestión del voluntariado, la declaración de donaciones, el historial del beneficiario o la gestión de programas y actividades, entre otros.

Mientidad proporciona las siguientes ventajas a las entidades:

- ✓ Seguro y siempre actualizado.
- ✓ Sin instalación, se accede desde cualquier lugar a través de internet.
- ✓ Centralización de toda la información que maneja la entidad en un solo sistema.
- ✓ Control de la información que puede ver cada empleado.
- ✓ Extrae información clave que permite mejorar.
- ✓ Ahorra tiempo en la gestión.
- ✓ Mejora la productividad de los empleados.
- ✓ Mejora la relación con los usuarios y la calidad de los servicios prestados.
- ✓ Sin necesidad de contratar un hosting

Se ha diseñado de forma modular, extensible y personalizable, permitiendo utilizar sólo aquellos módulos que se necesiten o añadiendo y realizando las adaptaciones que sean necesarias.





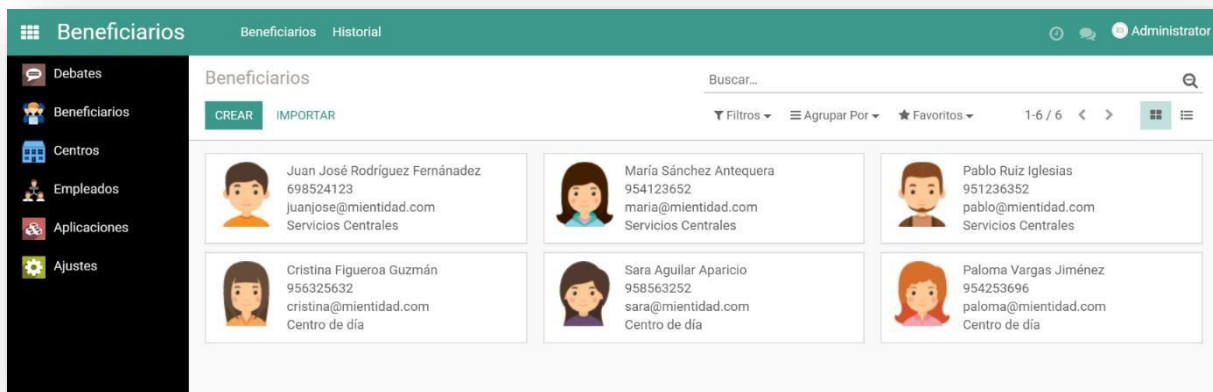
A continuación, se describen los módulos implementados en el proyecto de Upacesur:

3.5.1. MÓDULO DE BENEFICIARIOS



Ficha completa para registrar los datos de los beneficiarios

- ✓ Información personal y de contacto
- ✓ Registro de altas y bajas
- ✓ Familiares
- ✓ Discapacidad
- ✓ Atención por parte de sus responsables



3.5.2. MÓDULO DE PROGRAMAS



Permite llevar el control y planificar el desarrollo individual de las personas usuarias o beneficiarias. En concreto, nos permite:

- ✓ Definir los planes de intervención a nivel de entidad, por cada uno de los centros
- ✓ Definir el catálogo de objetivos y asociarlos al plan
- ✓ Definir los resultados esperados y asociarlos a cada objetivo
- ✓ Definir y gestionar las actividades y asociarlas al plan
- ✓ Programar las sesiones para cada una de las actividades en las que participe
- ✓ Registrar los programas y las actividades asociadas
- ✓ Asignar un plan de intervención individual para cada persona usuaria
- ✓ Evaluar el plan individual de las personas usuarias
- ✓ Informe de intervención por cada persona usuaria

Beneficiarios / Beneficiario 1 / Plan de Intervención / Plan autonomía personal

EDITAR CREAM Imprimir Adjunto(s) Acción

EXPORTAR Programas Actividad(es)

Plan autonomía personal

Fecha de inicio 01/04/2021 Centro Centro de día
Fecha de fin 30/04/2021 Tipo de plan Plan

Descripción

Objetivos Resultados Esperados Programas Actividad(es) Evaluaciones

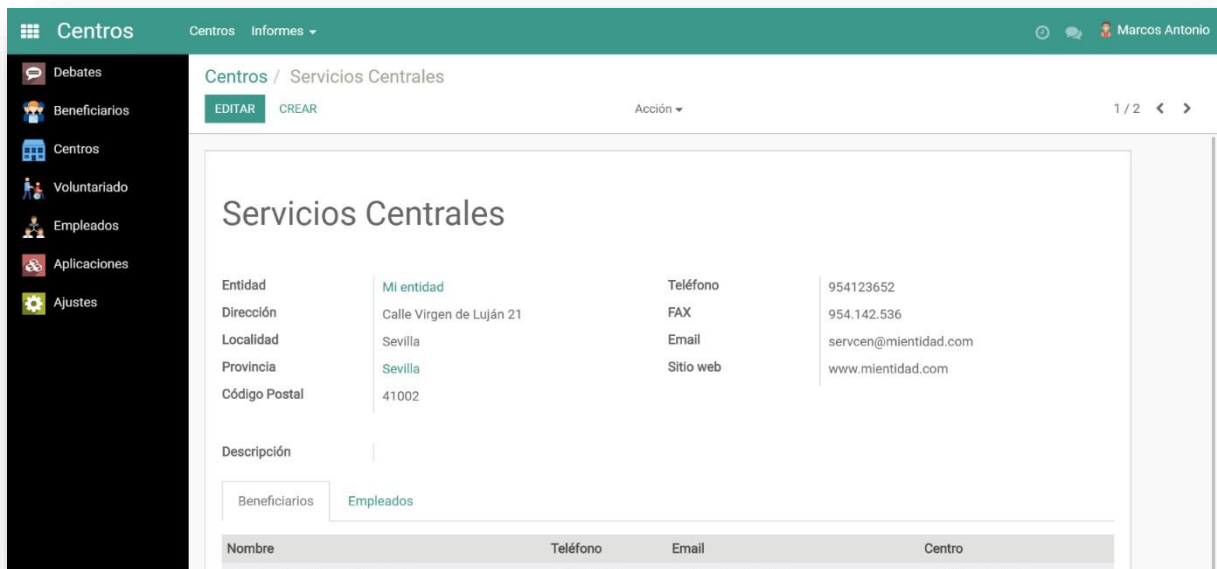
Objetivo	Descripción	Area de Intervención	Tipo Objetivos
Mejorar su autonomía			

3.5.3. MÓDULO DE CENTROS



Permite realizar una gestión multicentro y extraer información segregada.

- ✓ Registro del centro al que está adscrito el beneficiario
- ✓ Registro del centro asociado para los empleados
- ✓ Informes por centro

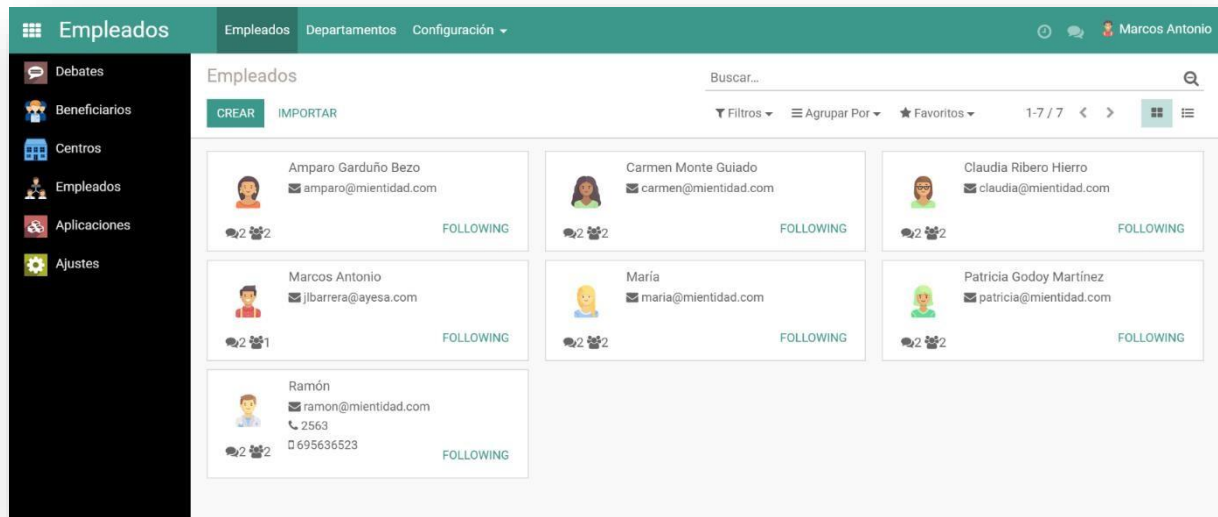


3.5.4. MÓDULO DE EMPLEADOS



Directorio completo de empleados donde se podrá consultar

- ✓ Información personal y de contacto
- ✓ Datos laborales
- ✓ Puesto de trabajo
- ✓ Currículum vitae
- ✓ Formación

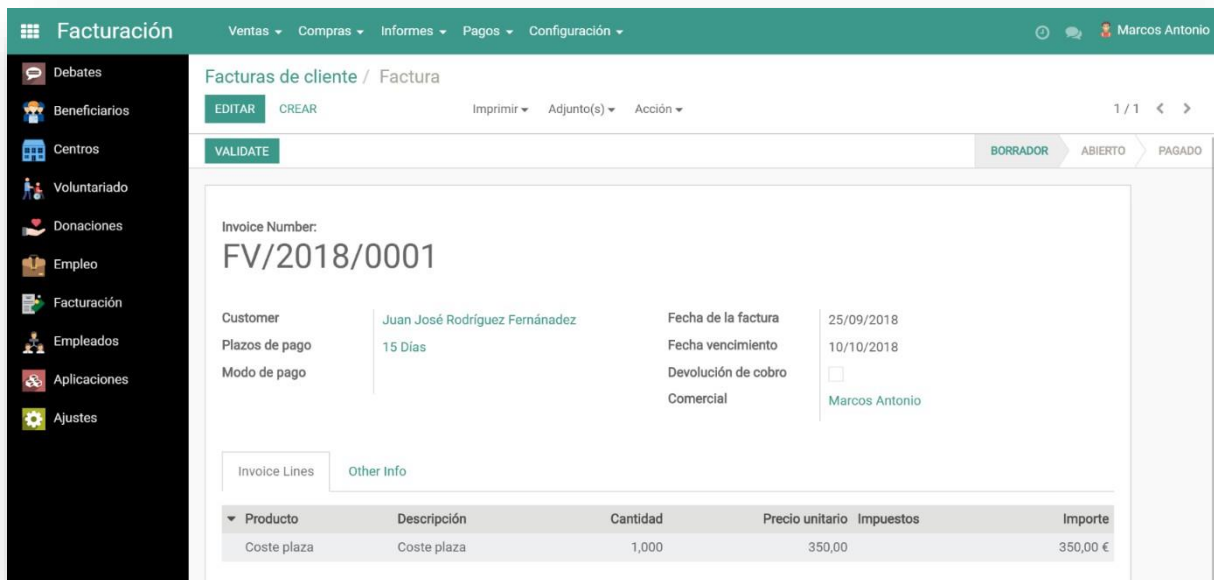


3.5.5. MÓDULO DE FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD



Facilita la tarea de facturación de los servicios prestados por la entidad a los beneficiarios, permitiendo **generar automáticamente las facturas en base al coste plaza** de cada usuario

- ✓ Generación automática de facturas
- ✓ Pago de cuota de plaza
- ✓ Envío de fichero de remesa al banco
- ✓ Gestión de devoluciones
- ✓ Facturas en diferentes estados
- ✓ Facturas rectificativas
- ✓ Envío de facturas por correo electrónico



The screenshot shows a web application interface for 'Facturación'. The main content area displays 'Facturas de cliente / Factura' with an invoice number 'FV/2018/0001'. The customer is 'Juan José Rodríguez Fernández'. The invoice date is '25/09/2018' and the due date is '10/10/2018'. The payment terms are '15 Días' and the payment mode is 'Comercial'. The invoice lines table shows one line item: 'Coste plaza' with a quantity of 1,000, a unit price of 350,00, and a total import of 350,00 €.

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
Coste plaza	Coste plaza	1,000	350,00		350,00 €

INFORMES DE FACTURACIÓN Y CONTABILIDAD

Proporciona informes personalizados en formato web que permiten acceder a los KPIs definidos:

- ✓ Balance abreviado (PGCE 2008)
- ✓ Balance completo (PGCE 2008)
- ✓ Balance PYMEs (PGCE 2008)
- ✓ Pérdidas y ganancias abreviado (PGCE 2008)
- ✓ Pérdidas y ganancias completo (PGCE 2008)
- ✓ Pérdidas y ganancias PYMEs (PGCE 2008)
- ✓ Estado de ingresos y gastos reconocidos (PGCE 2008)

INFORMES AEAT

Incorpora los datos fiscales e informes adaptados a la contabilidad española. Genera los ficheros para la presentación de modelos de hacienda

Secuencia de facturas y asientos separadas

Factura electrónica

- ✓ Modelo 111

- ✓ Modelo 115
- ✓ Modelo 123
- ✓ Modelo 130
- ✓ Modelo 216
- ✓ Modelo 296
- ✓ Modelo 303
- ✓ Modelo 347
- ✓ Modelo 349
- ✓ Modelo 390

Informe de libro de IVA:

- ✓ Facturas emitidas
- ✓ Facturas recibidas
- ✓ Desglose de IVA

3.5.6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El proceso de implantación del sistema de gestión ha abarcado las siguientes fases:

FASE 1: CONSULTORÍA Y ANÁLISIS

Mi Entidad es un sistema genérico para cualquier tipo de entidad, especialmente diseñado para entidades sociales sin ánimo de lucro. El proceso de implantación ha implicado el análisis de los procesos de la entidad para la correcta parametrización del estándar.

FASE 2: CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA

Realización de las configuraciones necesarias en la herramienta, dentro de los parámetros de configuración permitidos, en base a las necesidades detectadas.

FASE 3: MIGRACIÓN

El proyecto ha incluido la migración de los datos e información desde el software actual (GSBASE) de beneficiarios (personas usuarias) y empleados al nuevo sistema.

FASE 4: FORMACIÓN

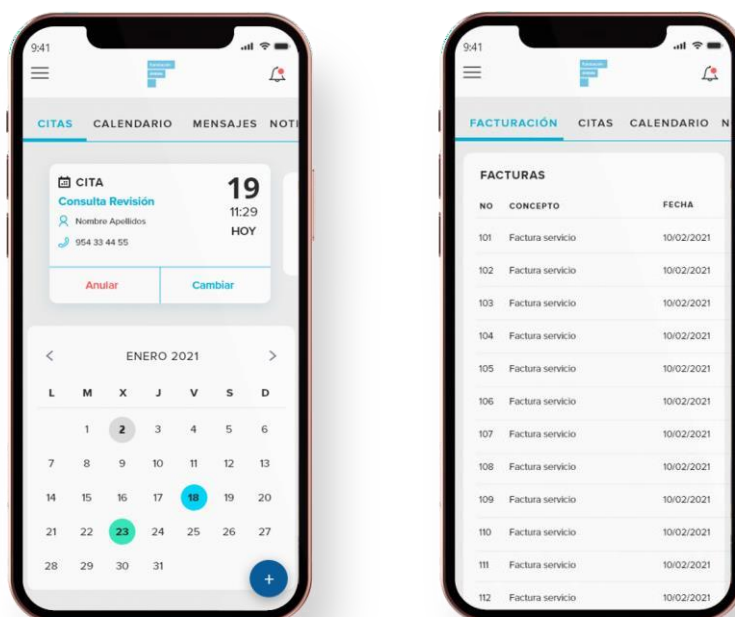
El proyecto ha incluido 2 horas de formación para administradores y responsables, donde se ha explicado el funcionamiento del software, de las principales funcionalidades y de los casos de uso habituales.

FASE 5: SOPORTE A LA PUESTA EN MARCHA

El proyecto contempla el soporte y acompañamiento posterior a la puesta en marcha del software. Se resolverán las dudas y dificultades encontradas por los usuarios durante el proceso de adaptación.

3.6. APP FAMILIAS

La relación con las familias y asociados se va a llevar a cabo a través de una app que puede ser instalada en sus dispositivos móviles a través de las tiendas de aplicaciones Google Play o Apple Store, así como acceder a través del área privada de la página web.



Los servicios que se incluirán en esta app serán:

- ✓ **Gestión de citas.** Permitirá a las familias pedir, anular o cambiar citas con los profesionales de UPACESUR.
- ✓ **Información del usuario.** Historial e informes de usuarios/as
- ✓ **Registro de documentos.** Posibilidad de que las familias proporcionen documentación desde la app.
- ✓ **Mensajería.** Posibilidad de intercambiar mensajes con las familias a través de la app.
- ✓ **Altas/Bajas.** Posibilidad de registrarse a través de la app, incluso de darse de baja.
- ✓ **Notificaciones.** Envío de notificaciones, comunicaciones y noticias a las familias mediante notificaciones en la app.
- ✓ **Quejas y reclamaciones.** Enviar quejas y reclamaciones a la entidad.

Esta app, requiere el uso de identidad como sistema de gestión, sobre el cual se gestionan los datos que estarán disponibles para las familias.

3.7. TECHSOUP

Las entidades del tercer sector como UPACESUR pueden beneficiarse de un **acceso a la tecnología a costes mucho menores (incluso gratuitos)** que el resto de las organizaciones. Por ello, se han hecho las gestiones necesarias para reconocer a UPACESUR como entidad beneficiaria del programa de donaciones de tecnología de Techsoup.

Techsoup⁵ es una organización sin fines de lucro con la misión de ayudar a las entidades del tercer sector en su proceso de transformación digital, poniendo su alcance la tecnología de las empresas líderes a precios mucho más económicos.

⁵ <https://techsoup.es/>

3.8. INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES EN LA NUBE

En la actualidad se están quedando atrás los servidores físicos, ubicados en los centros de los clientes, desde donde se alojan y sirven las aplicaciones empresariales. En su lugar, la nube pública está adquiriendo un gran peso, gracias a sus ventajas, entre las que se encuentran:

- ✓ No hay necesidad de invertir en infraestructura, solo pagas por los servicios usados.
- ✓ El mantenimiento de los equipos es llevado a cabo por el proveedor.
- ✓ Es flexible, permite empezar con unos recursos menores que se pueden ir adaptando a la carga que vayan teniendo las aplicaciones.
- ✓ Fiabilidad ante fallos. Los proveedores de nube pública aseguran un tiempo de actividad de al menos el 99% del tiempo.

En particular se ha apostado por el uso de la nube pública **AWS (Amazon Web Services)**⁶.



La nube de AWS dispone de gran cantidad de recursos y servicios, ofreciendo pagar solo por el uso que le demos a dichos recursos, así como escalar éstos de la manera que necesitemos.

Es posible hacer copias completas de los recursos usados en AWS, pudiendo establecer políticas de respaldos diferenciadas en días, semanas e incluso meses. Las copias de seguridad se realizan automáticamente, en función de la política que se decida. La restauración de una copia de seguridad es un proceso rápido y sencillo.

AWS dispone de servidores en Europa, asegurando así un correcto tratamiento de los datos personales en cuanto a la ley de protección de datos europeas, sin enviar datos a servidores externos a la Unión Europea.

En cuanto a seguridad, los recursos de AWS tienen deshabilitado el acceso externo, pudiendo filtrar el tráfico y permitiendo solo aquel que venga por los canales adecuados. Por ejemplo, permitiendo el acceso a la página web y al frontend de la aplicación de usuarios,

⁶ <https://aws.amazon.com/es/>

pero no permitiendo acceso directo a la base de datos. Esto añade un nivel extra de seguridad, añadido al propio sistema de control que implementen los recursos por si mismos (como el firewall del sistema operativo).

Los servidores de AWS son utilizado para el hosting de los diferentes servicios como la página web, la plataforma formación, el sistema de gestión integrado, así como para cualquier otro servicio ofrecido por UPACESUR.

El programa de créditos de Amazon Web Services (AWS) para organizaciones sin ánimo de lucro proporciona créditos promocionales de AWS ("créditos") para servicios en la nube a organizaciones sin ánimo de lucro y bibliotecas públicas que reúnan los requisitos. En concreto, actualmente se puede solicitar una subvención de \$ 1,000 en créditos de AWS por año fiscal (del 1 de julio al 30 de junio).

3.9. CUMPLIMIENTO REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS



La RGPD es la nueva normativa que regula la protección de los datos de los ciudadanos que vivan en la Unión Europea, la cual es de obligado cumplimiento desde el 25 de mayo de 2018. Todas aquellas organizaciones o entidades públicas o privadas y profesionales que manejen datos personales de terceros están obligados a cumplir el RGPD. La RGPD está diseñada para dar a los ciudadanos europeos el control sobre cómo se almacenan y utilizan sus datos personales. Es obligatorio para todas las entidades, independientemente de su tamaño o sector y están previstas multas millonarias por su incumplimiento.

El proyecto ha contemplado la revisión y las tareas necesarias en la web para **cumplir con los requisitos de la RGPD.**

3.10. CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES UTILIZACIÓN DE COOKIES

El proyecto contempla las modificaciones necesarias para que la web cumpla con las obligaciones legales impuestas por la normativa en materia de cookies. Para ello, se aplicarán las últimas indicaciones publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Estas obligaciones son dos:

- ✓ **Transparencia.** Debe facilitar a los usuarios información clara y completa sobre la utilización de los dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos. Y, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos. Asimismo, la información sobre cómo revocar el consentimiento y eliminar las cookies deberá de estar a su disposición de forma accesible y permanente.
- ✓ **Consentimiento.** Para la utilización de las cookies no exceptuadas será necesario en todo caso obtener el consentimiento del usuario. Este consentimiento podrá obtenerse mediante fórmulas expresas, como haciendo clic en un apartado que indique "consiento", "acepto", u otros términos similares. También podrá obtenerse infiriéndolo de una inequívoca acción realizada por el usuario, en un contexto en que a éste se le haya facilitado información clara y accesible sobre las finalidades de las cookies y de si van a ser utilizadas por el mismo editor y/o por terceros, de forma que quepa entender que el usuario acepta que se instalen cookies. En ningún caso la mera inactividad del usuario implica la prestación del consentimiento por sí misma.

4. CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES

Este proyecto de transformación digital impacta desde el punto de vista cultural, personal, corporativo, estratégico y operativo y obliga a cambiar la forma de relacionarse, de trabajar, de liderar, de pensar, de planificar e, incluso, de conciliar la vida profesional y personal.

Por este motivo es fundamental tener personas preparadas para este cambio. No basta con proporcionar tecnología de última generación a la organización y hacer una adecuada comunicación interna. El cambio es mucho más profundo y debe tener en cuenta a las personas como punto de partida de todas las decisiones que adopte la organización en este asunto.

De nada sirve facilitar a los profesionales una intranet, herramientas colaborativas en red, crear actividades e-learning o gestión online de sus procesos si las personas no están preparadas para ello.

Tampoco resultaría coherente pretender iniciar un proceso de transformación digital únicamente con tímidas iniciativas de formación a los profesionales en este tipo de competencias sin dotarles de las herramientas necesarias.

Por ello, el proyecto ha contemplado un **plan de capacitación para los trabajadores** a través de sesiones formativas en las diferentes tecnologías, así como una serie de recursos formativos para la distribución y uso por parte de los trabajadores.

5. GARANTIA

Las ejecuciones de los trabajos descritos en el presente proyecto tienen una garantía debido a defectos en el software entregado de **1 año** a contar desde su puesta en producción. Esta garantía incluye la resolución de cualquier problema atribuible a un defecto del software, garantizando en cualquier caso y en el menor tiempo posible el buen funcionamiento del sistema proporcionado.

6. SOPORTE TÉCNICO, SEGURIDAD Y ACTUALIZACIONES

Fundación Ayesa pone a disposición de la entidad un soporte estándar para la resolución de incidencias y dudas concretas en el uso del sistema. Este soporte incluye la resolución y ayuda personalizada.

Se garantizará la existencia y calidad de los servicios de soporte técnico, así como una comunicación personalizada, con técnicos especialistas o directamente involucrados en el desarrollo del proyecto.

Este soporte se realizará a través de los siguientes canales de atención y soporte técnico:

EMAIL Y TELÉFONO.

Canal de comunicación para todas las comunicaciones entre UPACESUR y Fundación Ayesa. Se habilitará una aplicación para permitir la creación de tickets de soporte con las dudas, incidencias o consultas que se deseen realizar. A su vez, se pondrá a disposición un teléfono y un email de asistencia.

Los datos de asistencia técnica y resolución de incidencias serán facilitados a todos los usuarios dentro de la Aplicación Informática y vía email.

TICKET, TELÉFONO, EMAIL Y VIDEOCONFERENCIA.

Canales de comunicación salientes, es decir, usados por nuestros técnicos en caso de que sean necesarios para solucionar, resolver y/o atender a UPACESUR.

Fundación Ayesa se compromete a responder todos los tickets en un plazo no superior a dos días laborables, 48 horas. La resolución de incidencias, dudas y/o consultas se hará durante el horario laboral del personal de asistencia técnica, garantizando un servicio mínimo de 40 horas semanales distribuidas de la siguiente forma:

- ✓ Lunes a Jueves: mañana y tarde.
- ✓ Viernes: mañana.

La resolución de las incidencias leves o medias se harán en tiempos inferiores a 48 horas. Las incidencias de carácter críticas por no acceso a los sistemas se resolverán en tiempos inferiores a 24 horas.

Asimismo, a partir de la finalización de los trabajos, se dispone de un servicio de mantenimiento anual en el cual se incluyen los siguientes conceptos:



Disponibilidad del servicio. Aseguramiento de la disponibilidad del servicio, resolución de incidencias en caso de que el servicio deje de estar disponible por cualquier motivo: picos de tráfico, sobrecarga de recursos, caída del servicio, etc. Se habilitará un servicio de monitorización en tiempo real para que podamos detectar los fallos de disponibilidad en el menor tiempo posible.

Este servicio consiste en monitorizar el sistema de manera automática, comprobando que está activa cada minuto. Si el sistema no responde, porque esté caído o tenga algún problema, Fundación Ayesa recibe una notificación y un técnico revisa manualmente que esté todo ok y realiza las acciones que sean necesarias para volver a activarlo lo antes posible. Esto permite reducir el tiempo que el sistema pueda estar no disponible.



Copias de seguridad. Mantenimiento de copias de seguridad de la información. Se asegurará que se realizan las copias de seguridad pertinentes de forma periódica para cada uno de los servicios. Se establecerá una política de copia y borrado en función de la criticidad y actualización de los contenidos de cada servicio.

El tiempo de realización de las copias de seguridad se ajusta en función de varios factores como la frecuencia en la creación de contenido y las posibilidades del hosting. Suele ser habitual una diaria y otra semanal.



Recuperación de desastres. Restauración de copias de seguridad en caso de ser necesario. Se incluye la restauración completa de los servicios afectados desde las copias de seguridad, por cualquier causa que produzca la pérdida de información, como podría ser: fallos del proveedor, hackeo del sitio, ataques indiscriminados, etc.

Este servicio se trata de recuperar el sistema a partir de una copia de seguridad si ocurre un desastre. Se entiende como desastre: que el sistema es hackeado o le entra un virus, que el hosting donde está alojado el sistema tiene un problema y éste se pierde, etc. En definitiva, cualquier problema que resulte en una pérdida del sistema y que obligue a restaurarlo desde una copia de seguridad.



Actualizaciones. Actualización del servicio a las últimas versiones, aprovechando las mejoras y parches de seguridad. Siempre que sea posible y, no implique refactorizar las aplicaciones, se actualizarán los componentes de software a las últimas versiones.



Seguridad. Garantizar la seguridad de las aplicaciones web. Es habitual recibir ataques indiscriminados a los servicios que están publicados en internet y en menor medida, también pueden recibirse ataques dirigidos. Ningún servicio está exento de ser comprometido, sin embargo, las probabilidades se reducen drásticamente aplicando medidas que minimicen este riesgo de hacking y ataques, analizando las amenazas y tomando las medidas que se consideren oportunas, como por ejemplo el bloqueo de direcciones IP maliciosas, bloqueo de tráfico web desde determinados países, aplicación de reglas de cortafuegos o el bloqueo de ataques conocidos.



Optimización del servidor. Realizar ajustes en el servidor para optimizar los tiempos de carga. Inicialmente, los servidores donde estarán alojadas las aplicaciones serán dimensionados en función de las necesidades iniciales; de esta forma, se consigue ajustar los costes de cada servidor a la demanda. Si fuese

necesario, se realizarían tareas de ajuste del servidor para que no se vean deteriorados los tiempos de carga de las páginas. También se incluyen otros ajustes como la ampliación del espacio en disco.

Este servicio contempla la optimización del servidor en el caso de que fuera necesario. Algunos ejemplos que pueden producirse: Se queda sin espacio en disco, el sistema va lento y hay que aumentar las capacidades del servidor, el sistema tiene más recursos de los necesarios y se pueden reducir para reducir el coste, o la base de datos alcanza el tamaño máximo permitido por el hosting, entre otros.



Actualización de certificados. Actualización y renovación de los certificados digitales utilizados para la firma o cifrado de las comunicaciones.



Informes de mantenimiento. Envío de informes de mantenimiento mensual sobre las actuaciones realizadas y los problemas o incidencias detectadas.

7. EJECUCIÓN ECONÓMICA

A continuación, se desglosa la ejecución económica del proyecto:

PARTIDA	IMPORTE (con IVA)
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, incluye: <ul style="list-style-type: none"> ✓ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO <ul style="list-style-type: none"> ○ FACTURACIÓN ○ CONTABILIDAD ○ BENEFICIARIOS ○ PROGRAMAS ○ CENTROS ○ EMPLEADOS ○ MIGRACIÓN DE DATOS ✓ APP FAMILIAS ✓ PÁGINA WEB ✓ PORTAL DONACIONES ✓ TIENDA ONLINE ✓ PLATAFORMA DE FORMACIÓN ✓ REGISTRO EN TECHSOUP 	46.585,00€⁷

Financiación del proyecto:

BBVA	35.000,00€
Parlamento de Andalucía	10.000,00€
Fundación Upacesur Atiende.....	1.585,00€

⁷El pago de los trabajos se ha realizado en tres plazos dentro del periodo de ejecución del proyecto, el primero al inicio de los trabajos por importe del 25% del total, el segundo a los 4 meses por el 25% y el último a la entrega de los trabajos por el 50% restante.

<p>SOPORTE TÉCNICO, SEGURIDAD Y ACTUALIZACIONES de los sistemas anteriores, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ticket, teléfono, email y videoconferencia ✓ Disponibilidad del servicio ✓ Monitorización ✓ Copias de seguridad ✓ Recuperación de desastres ✓ Actualizaciones ✓ Seguridad ✓ Optimización del servidor 	<p>2.758€/año⁸</p>
---	--------------------------------------

COSTE HOSTING O SERVIDORES

El coste anual de los servidores que soporten a los sistemas anteriores podrá ser subvencionado mediante el programa de créditos de AWS para organizaciones sin ánimo de lucro. AWS proporciona **\$1.000 en créditos anuales para cubrir los costes de los servidores** para soportar la actividad de la organización. Se estima que estos créditos deberían ser suficientes para cubrir los costes de los servidores necesarios.

- ✓ La adquisición de estos créditos tiene una tasa administrativa de 82€ que deberá ser abonada anualmente en cada renovación.
- ✓ La concesión de estos créditos está supeditada al reconocimiento de la elegibilidad por parte de Techsoup.
- ✓ Los servidores serán propiedad de UPACESUR y serán contratados directamente al proveedor AWS. Fundación Ayesa no aplica ningún coste o comisión adicional al coste del proveedor AWS.

⁸ La forma de pago es anual, en un único pago realizado durante el mes de enero de cada año. Si el servicio se inicia en un mes diferente a enero, el importe será proporcional al precio anual. No se incluye el coste del hosting o servidores que soporten los sistemas.

El cliente puede darse de baja del servicio en cualquier momento. Esta baja surtirá efectos el último día del año en la que se solicite.