



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

PLATAFORMA PILOTO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONALIZADA  
DE LOS SERVICIOS DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE  
GRANADA

**TWINX**

CLAUDIO LÓPEZ CARRASCOSA

Trabajo Fin de Grado  
Grado en Ingeniería Informática

**Tutora**  
Rosana Montes Soldado

E.T.S. INGENIERÍAS INFORMÁTICA Y DE TELECOMUNICACIÓN

*Granada, a 18 de noviembre de 2020*

---

## AUTORIZACIÓN

---

---

## AGRADECIMIENTOS

---

---

## ÍNDICE GENERAL

---

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1.	Motivación . . . . .	6
1.2.	Alcance . . . . .	7
1.3.	Objetivos generales . . . . .	8
2.	CASO DE ESTUDIO: OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA	10
2.1.	Sobre la oficina . . . . .	10
2.2.	Servicio al estudiantado . . . . .	11
2.2.1.	Estudiantes salientes o <i>outcoming</i> . . . . .	11
2.2.2.	Estudiantes entrantes o <i>incoming</i> . . . . .	11
2.3.	Servicios al profesorado (PDI) . . . . .	12
2.4.	Coordinación con la Oficina de Relaciones Internacionales de la UGR (ORI) . . . . .	12
2.5.	La base de datos TWINS . . . . .	13
2.5.1.	El modelo de datos . . . . .	14
2.5.2.	Funciones implementadas . . . . .	15
2.5.3.	La interfaz de usuario . . . . .	16
2.6.	Estudio de necesidades de la ORI-FyL . . . . .	22
3.	TWINX	26
3.1.	Desarrollo de twinX . . . . .	26
3.1.1.	Diseño centrado en el usuario . . . . .	26
3.1.1.1.	Pautas de Accesibilidad . . . . .	27
3.1.1.2.	Encuesta SUS . . . . .	27
3.1.2.	<i>Design Thinking</i> , DT . . . . .	28
3.1.2.1.	Las fases del DT . . . . .	28
3.1.2.2.	Herramientas del DT . . . . .	29
3.1.3.	Aplicación de las metodologías . . . . .	30
3.2.	Personas ficticias . . . . .	30
3.3.	Entrevistas . . . . .	31
3.4.	Malla receptora de la información . . . . .	31
	Glosario	38

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

---

1.	Convenios . . . . .	13
2.	Login de TWINS . . . . .	17
3.	Calendario de TWINS . . . . .	17
4.	Avisos de TWINS . . . . .	18
5.	Eventos sin procesar de TWINS . . . . .	19
6.	Menú principal de TWINS . . . . .	20
7.	Tablas implicadas en consultar convenios en TWINS . . . . .	20
8.	Menú de cambio de DNI . . . . .	22
9.	Vista de alumnos en TWINS . . . . .	23
10.	Consentimiento de datos en TWINS . . . . .	23
11.	Vista de información de asignaturas en TWINS . . . . .	24
12.	Persona #1 . . . . .	33
13.	Persona #2 . . . . .	34
14.	Persona #3 . . . . .	35
15.	Malla receptora de la información . . . . .	36

---

## ÍNDICE DE CUADROS

---

1.	Estadísticas de TWINS . . . . .	14
----	---------------------------------	----

---

## INTRODUCCIÓN

---

Desde hace muchos años, las herramientas que hay para gestionar la información en oficinas y secretarías no son –por suerte– las mismas que antes. Y es que, por pequeña que sea la cantidad de información a manejar, hay cada día más y más formas de hacer las cosas mejor y teniendo en cuenta detalles y elementos que intervienen en la actualización haciendo, por lo general, el proceso más efectivo, eficiente y seguro.

Con este trabajo pretendemos dar un empujón a una solución que fue creada para hacer gestiones, pues estas han ido poco a poco tomando forma de problema. Cada vez hay más información que almacenar, se tiene que disponer de la misma de manera más efectiva y, en general, las exigencias van elevándose conforme pasa el tiempo. Por ello, con este trabajo, vamos a proponer una alternativa a modo de punto de partida, no solo para un ámbito en concreto, sino para muchas otras situaciones en que se tengan preámbulos parecidos al que describiremos.

### 1.1 MOTIVACIÓN

La Facultad de Filosofía y Letras es, con 14 enseñanzas de grado y 2000 asignaturas, una de las facultades con mayor volumen de información de la Universidad de Granada. En el curso 2018/2019 se encuentra en cuarto lugar en cantidad de estudiantes con un total de 4733 [dGdlCUdDEeI19]. Es más, se tiene un registro de unos 517 estudiantes entrantes y otros 236 salientes hacia y desde España, haciendo algún programa de movilidad durante el curso 2019/2020 en dicha facultad [dFyL19].

Resulta obvio pensar en que la relación del tamaño de una entidad con la cantidad de datos que maneja es directamente proporcional. Centrándonos en los datos relacionados a todos los estudiantes que realizan algún programa de movilidad, sería impensable hoy en día manejar semejante cantidad de información sin la ayuda de alguna herramienta que nos permitiera conocer el estado de los mismos (tanto los que vienen del extranjero como los que van a otro país). No obstante, lo cierto es que hasta hace tan solo unos años, desde la Coordinación de Movilidad de la facultad comenzaron con el tratamiento de los datos mediante anotaciones de todo tipo y en cualquier lugar que pudiera parecer seguro y de la forma más organizada posible (si cabía): desde documentos físicos hasta digitales, haciendo casi imposible la reali-

zación de numerosas tareas como son la clasificación, búsqueda y selección de estos datos.

Por ello, trataron de aproximarse a lo que comúnmente se utiliza en estos casos: un sistema de información. Hoy en día disponen de una herramienta que si bien les ha hecho reducir el tiempo de trabajo de semanas a unas pocas horas, sigue teniendo muchas limitaciones que no permiten adaptar la forma natural de interaccionar con la información y, por tanto, con el sistema que la alberga de manera total, poniendo en riesgo la consistencia de los datos, su seguridad y su accesibilidad, dificultando al mismo tiempo su integridad y su distribución.

Así, nace la idea de **twinX**. Se trata de una propuesta cuyo objetivo es, en cierto modo, replicar la funcionalidad de la herramienta actual creada para la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras (ORI-FyL), conocida como **TWINS**. Será necesario establecer una serie de propuestas de rediseño (a nivel interno y al de la interfaz de usuario), un cambio de plataforma a la web y la ampliación de su alcance a la totalidad (o la mayoría) de usuarios que interaccionan con el sistema, entre otras cosas.

## 1.2 ALCANCE

La necesidad de una herramienta como la que ya ha sido creada para albergar la información en la actualidad no es una novedad. Son numerosas las facultades que tienen el mismo problema (aunque quizás no al mismo nivel de dificultad, pues posiblemente manejen una menor cantidad de datos), pero es desde luego una labor que no puede llevarse a cabo con directorios, archivos y demás elementos que complican mucho esta serie de tareas para cualquier cantidad de datos, teniendo en cuenta que el tratamiento que se da a veces no es simple, ni mucho menos.

Son varias las facultades que han mostrado interés por implementar TWINS. La Facultad de Ciencias Políticas trabaja en la actualidad con la herramienta y las facultades de Ciencias Económicas y Empresariales y de Bellas Artes están en ello también. En sus comienzos, la importación de datos era algo bastante tedioso y que llevó tiempo para su adaptación. Sin embargo, poco a poco, han notado una gran mejoría respecto a su anterior ritmo de trabajo.

No obstante, twinX no tiene un objetivo tan cerrado a nivel institucional. Se pretende hacer llegar una solución para la gestión de la mayor parte de la información referente a los procesos de movilidad a toda la Universidad de Granada, estableciendo las menores limitaciones posibles, de modo que pueda incluso llegar a usarse en otras universidades que no dispongan de los medios suficientes para organizar y disponer la información tal y como se espera hacer con la herramienta que proponemos.

Es más, algo que dota de atractivo a twinX es acercar la interacción con los datos a la mayor cantidad de usuarios posible que forman parte de los procesos de movilidad estudiantil, lo que presenta probablemente una alternativa muy razonable a las



posibles soluciones que las distintas facultades de otras universidades puedan poseer para llevar a cabo sus gestiones en el mismo ámbito.

### 1.3 OBJETIVOS GENERALES

Este proyecto no es otra cosa que un camino hacia la posibilidad de transportar las gestiones que actualmente están teniendo lugar a una plataforma web.

Se trata de dejar atrás una aplicación enlazada a una base de datos local, todo ello realizado con Microsoft Access® y obtener a cambio una alta disponibilidad, un buen funcionamiento y una mejora en la forma de gestionar el trabajo; es decir, se pretende llevar el actual TWINS al navegador, para que se pueda facilitar la posibilidad de acceso desde distintos sitios en lugar de tener los datos centralizados en un único archivo que tiene una infinidad de riesgos de ser borrado, modificado por error, corrompido, etc; todo ello, en aras de mejorar la labor de las distintas oficinas de relaciones internacionales de cualquier universidad.

No es más que la intención de mejorar y perfeccionar lo ya existente: poder consultar la información de una manera más rápida y efectiva, con una mayor comprensión de los menús por los que se pasa en el curso de la interacción con la aplicación, simplificar totalmente la vista, hacerla más atractiva y adaptarla a los sistemas web de hoy en día.

Para poder partir de lo que ya se tiene, se habrá de implementar al menos la misma funcionalidad de TWINS casi al completo. Dejando a un lado los procesos que se consideren redundantes o de poca utilidad, se habrá de incluir aquellos que sean de mayor importancia o representen un mayor manejo de los flujos de información con respecto a la totalidad de la aplicación y se incluirán otros o se modificarán los ya existentes para automatizar el intercambio de datos entre los mismos. Entre todos ellos, cabe mencionar:

- Gestión de [Convenios](#) entre universidades.
- [Acuerdos de estudios](#).
- Expedientes<sup>1</sup> de los estudiantes y sus datos personales.
- Información sobre los [Tutores académicos](#) y su gestión con respecto a los acuerdos de estudios.
- [Alteración de matrícula](#) para [Estudiantes Incoming](#).
- Comunicaciones masivas, tanto al estudiantado como a los [Socios](#) (ver: [Nominación](#)).

Y con ello, los demás procesos derivados de estos siete módulos principales que se basan en la modificación, supresión y creación de la información que intercambiarán los distintos procesos de twinX.

---

<sup>1</sup> Con « expedientes » aquí nos referimos más bien a las etapas del estudiante en su proceso de movilidad y no al expediente académico universitario que alberga sus calificaciones.

Junto a esto y centrándonos en el día a día de la labor de una secretaría de internacionalización, hay un gran trabajo que hacer en cuanto a los acuerdos de estudios. Durante la confección de los mismos se intercambian muchas versiones de estos documentos entre los tutores académicos y los estudiantes que planean su movilidad, y es por ello que proponemos junto con twinX una nueva forma de hacer esto. La idea no es otra que permitir que mediante una identificación, tanto por parte del tutor como por la del interesado/a en hacer una movilidad se pueda confeccionar un acuerdo de estudios online, requiriendo los elementos necesarios para dicho fin y pudiendo, de forma mucho más cómoda, intercambiar las versiones.

Con la idea anterior y en aras de reducir el papeleo al menor posible, una parte importante está en los estudiantes que vienen a estudiar a la UGR o estudiantes *incoming*, como también se les conoce. Tienen que hacer saber a la secretaría qué asignaturas desean cursar y, tras ello, esperar la retroalimentación por parte de la oficina, quien determina si existen plazas disponibles para las asignaturas seleccionadas. Todo ello se haría mucho más fácil si los datos de cada uno de los estudiantes no tuvieran que ser importados a la aplicación, sino que ya existieran en ella misma directamente, pudiendo incluso dar indicaciones a los interesados sobre disponibilidad de plazas y derivados. En el mismo ámbito cabe mencionar los demás documentos que han de entregarse para justificar el fin de estancia en un país de destino, la modificación de los acuerdos de estudios o el [Consentimiento de cesión de datos](#): todo ello se vería reducido a la interacción con la plataforma twinX, ofreciendo a los usuarios una visión general y compacta del curso de los eventos que marcan los procesos de movilidad.

Es más, una de las tareas que más tiempo requiere es la localización de los distintos usuarios que registra TWINS y que se han puesto en contacto con la oficina, de modo que los moderadores que administran la información de los estudiantes tienen que buscar en distintos sitios según sea la naturaleza de la petición que tengan que atender. Por ello, y dado que el correo electrónico -dando por hecho que éste es el medio de comunicación habitual- es un servicio aislado de la aplicación, proponemos una unificación para simplificar no sólo el curso de las operaciones que el usuario tenga que desempeñar, sino también la consistencia de la información y la visualización de la misma, poniendo ante la vista una perspectiva más genérica aún del estudiante, lo que terminaría haciendo más efectivo el trabajo.

Todo ello ha de estar respaldado por una capacidad de la plataforma de albergar una cierta cantidad de conexiones al mismo tiempo. Si bien es verdad que no se contempla soportar una elevada carga de peticiones simultáneas debido a que los accesos se condensarán al comienzo y al final de un cuatrimestre académico, se ha de tener en cuenta que se ha de servir la plataforma a tantos estudiantes como deseen acceder a la misma.

---

## CASO DE ESTUDIO: OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

---

Para poder realizar un trabajo efectivo y poder tener en cuenta todas las necesidades, hemos de hacer un previo análisis sobre el caso que nos ocupa. Es por ello por lo que tenemos que comprender cuál es su labor, qué servicios prestan al estudiantado, al profesorado, de qué herramientas disponen, cuáles son sus necesidades y

### 2.1 SOBRE LA OFICINA

La labor principal de la oficina es encargarse de la gestión de los programas de intercambio y la movilidad de los estudiantes e incluso de profesores. Como no podía ser de otra manera, proporcionan la información necesaria para los interesados en estos programas, tanto de fuera de la UGR como desde universidades extranjeras. Es más, también revisan convenios existentes con éstas y hacen otros nuevos para ofrecer cada vez más alternativas para poder mejorar nuestra formación.

En su día a día, atienden peticiones y dudas de los estudiantes que participan en alguno de los citados programas; es más, se dedican a asesorar y mostrar todas las alternativas de las que disponen cuando se nos presenta alguna situación complicada, de modo que podamos resolverlo de la forma en que más nos beneficie. Trabajan, en definitiva, con el futuro de los estudiantes, pues la movilidad la desarrollamos con el objetivo de complementar nuestra formación, algo fundamental y abrumador al mismo tiempo cuando se cruzan fronteras y se quiere seguir en el camino de la educación en una universidad que no es la de casa.

La oficina se sitúa junto a la secretaría, en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Granada, en el Campus de Cartuja, y en ella trabajan alrededor de cuatro personas. Es, dadas las cifras que se tienen, una gran cantidad de información las que tan sólo unas pocas personas tienen que manejar con una herramienta que ha sido creada sobre la marcha para facilitar su importante labor; un trabajo que no puede parar ni tolera fallos, pues los estudiantes de movilidad son uno de los pilares fundamentales de la institución.

## 2.2 SERVICIO AL ESTUDIANTADO

### 2.2.1 *Estudiantes salientes o outcoming*

En relación con los estudiantes salientes, en la oficina se encargan de coordinar a los tutores académicos, que son quienes revisan los acuerdos de estudios que los candidatos proponen para iniciar su movilidad. Una vez éstos les han dado el visto bueno, en la oficina revisan cada uno de los mismos para asegurarse de que todo está en orden. Una vez iniciada la movilidad puede darse el caso en que los estudiantes deseen hacer alguna modificación a su acuerdo, debido a algún cambio imprevisto o a que alguna asignatura no fuera como se esperaba, todo ello en el destino. En ese caso, el proceso sería el mismo: tendrían que volverse a revisar de nuevo los documentos para comprobar que todo está en orden.

También escuchan casos de estudiantes con problemas particulares y que deben ser examinados con detenimiento, para ofrecer la mejor alternativa, ya sea hablando con los coordinadores de los destinos internacionales o arreglando algún dato en los convenios que haya causado algún inconveniente en la movilidad de algún(a) estudiante. De este modo, las futuras movilizaciones podrán hacerse con una mayor posibilidad de éxito, sobre todo cuando se trate de convenios nuevos. Son múltiples los casos en que se deba necesitar asistencia: una lengua de impartición de las asignaturas distinta a la esperada, un nivel requerido en un idioma que no se había comunicado al estudiante, etc.

Una vez los estudiantes vuelven de su movilidad, se inicia el proceso de reconocimiento de créditos, para el cual se establecen unas correspondencias entre las calificaciones obtenidas en el destino y las que se van a especificar en su expediente en la UGR. Para ello, esta información debe estar reflejada en un documento oficial y que la secretaría pueda aceptar, por lo que en muchos casos el personal tiene que ponerse en contacto con los responsables en el destino y solicitar los certificados que sean precisos. De esta manera, se puede tener la certeza de que es alguien de confianza quien los remite, ya que se ha tomado muy en serio la veracidad de los mismos.

### 2.2.2 *Estudiantes entrantes o incoming*

En cuanto a los *incoming*, el proceso es distinto. Si bien es verdad que se les atiende para problemas similares a los que los estudiantes salientes podrían tener, este grupo viene a la UGR con un acuerdo de estudios previo ya hecho, de modo que es entonces cuando precisan del visto bueno extra de la Oficina, quien les confirma que las asignaturas a las que quieren acceder según lo que establezcan sus acuerdos de estudios tienen plazas disponibles. Es entonces cuando se podrían matricular de las mismas.

Este proceso es conocido como [Alteración de matrícula](#) en el ámbito de la movilidad y se hace de manera manual según las plazas que establece la facultad para cada asignatura. Es gracias a la ayuda de TWINS que puedan no sólo ver estas asignaciones

de una mejor manera, sino que también tienen la posibilidad de generar los horarios para los estudiantes, algo fundamental y que les preocupa mucho cuando vienen a hacer su movilidad a la UGR. Pensemos que el simple hecho de que dos asignaturas tengan lugar en la misma hora supone un cambio inminente. Para ello, los interesados tienen que estudiar cuáles son las alternativas de que disponen, atendiendo al número de plazas restantes en las demás asignaturas, no dejando de lado si la franja horaria en la que se imparte clase es compatible con su horario final.

Como es lógico, tendrán que reportar estos cambios que hagan a sus universidades de destino tal y como éstas establezcan, pues al fin y al cabo el proceso para ellos será el mismo por lo general cuando vuelvan a casa.

### 2.3 SERVICIOS AL PROFESORADO (PDI)

Al igual que los estudiantes, el Personal Docente Investigador tiene posibilidad de participar en programas de movilidad; es decir, hay convenios que contemplan la acogida del profesorado.

Es en la Oficina de Relaciones Internacionales de la facultad donde gestionan y registran estos convenios. Una vez hay constancia de ellos, el personal puede solicitar un programa al igual que los estudiantes; no obstante, es la Oficina de Relaciones Internacionales central quien se encarga de sus gestiones a lo largo de la movilidad. Esto es, no establecen una interacción directa con la oficina de la facultad.

En su caso no tienen un acuerdo de estudios, sino que tienen un acuerdo de movilidad o *mobility agreement*, donde se pone de manifiesto la intención y los objetivos del/de la interesado/a con el programa que desea hacer.

### 2.4 COORDINACIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UGR (ORI)

Todo comienza cuando la ORI envía los datos de las adjudicaciones de las plazas de movilidad a la secretaría de la facultad. Es entonces cuando comienzan los trámites administrativos: se registra a cada estudiante de acuerdo a su destino para comenzar a confeccionar su expediente en base a su acuerdo de estudios, documentos firmados y demás información necesaria. Todo ello tendrá que quedar en conocimiento de la ORI una vez acabe la movilidad.

Establecen una estrecha comunicación también cuando se tratan asuntos económicos en relación a las becas. Con la confirmación de las fechas de llegada al destino y vuelta al origen se hace un contraste con la información presente en el convenio, que es otro acuerdo que los estudiantes se comprometen a cumplir. Se tiene en cuenta si el interesado/a ha realizado la movilidad durante la totalidad del periodo para la cual estaba prevista. De no ser así, la cantidad económica final tendrá que ser distinta a la prefijada para la ayuda a recibir por los estudiantes.

OUT	IN	NEW	CONVENIO	UNIVERSIDAD	AREA	TIPO MOV.	F. NOM.	MODIF.
0	0	0	0	A GRAZ01/08.1	KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ / AUSTRIA	08.0 / Humanities	ERASMUS	28/07/2020
0	0	0	0	A INNSBRU01/03.2	UNIVERSIDAD / PAIS	03.2 / Music and Musicology	ERASMUS	13/12/2019
1	1	1	1	A SALZBUR01/09.0	UNIVERSITÄT SALZBURG / AUSTRIA	09.0 / Languages and Philology	ERASMUS	13/12/2019
0	0	0	0	A WIEN01/1	UNIVERSITÄT WIEN / AUSTRIA	1 / General INCOMING	ERASMUS	27/02/2020
0	0	1	1	B ANTWERP01/09.0	UNIVERSITEIT ANTWERPEN / BÉLGICA	09.0 / Languages and Philology	ERASMUS	26/03/2020
0	0	4	4	B LIEGE01/09.0	UNIVERSIDAD DE LIEJA / BÉLGICA	09.0 / Languages and Philology	ERASMUS	03/03/2020
0	0	0	0	CH BERN01/09.1	UNIVERSITÄT BERN / SUIZA	09.1 / Modern EC Languages	ERASMUS	17/12/2019
0	0	0	0	CH FRIBOUR01/08.3	UNIVERSITY OF FRIBOURG / SUIZA	08.3 / History	ERASMUS	09/03/2020
0	0	0	0	CH GENEVE01/03.6	UNIVERSITÉ DE GENÈVE / SUIZA	03.6 / History of Art	ERASMUS	09/03/2020
0	0	0	0	CZ BRNO05/1	MASARYKOVA UNIVERZITA / REPÚBLICA CHECA	03.2 / Music and Musicology	ERASMUS	10/03/2020
0	0	2	2	CZ CESKE01/09.0	UNIVERSITY OF SOUTH BOHEMIA IN CESKE BUDEJOVICE / REPÚBLICA CHECA	09.0 / Languages and Philology	ERASMUS	09/03/2020
0	0	2	2	D BONN01/09.1	RHEINISCHE FRIEDRICH-WILHELMS-UNIVERSITÄT BONN / ALEMANIA	09.1 / Modern EC Languages	ERASMUS	09/03/2020
0	0	0	0	D ESSEN04/1	UNIVERSITÄT DUISBURG-ESSEN / ALEMANIA	1 / General INCOMING	ERASMUS	11/03/2020
0	0	2	2	DK ARHUS01/09.1	AARHUS UNIVERSITET / DINAMARCA	09.1 / Modern EC Languages	ERASMUS	04/03/2020
0	0	1	1	DK KOBENH01/14.7	UNIVERSITY OF COPENHAGEN / DINAMARCA	14.7 / Anthropology	ERASMUS	04/03/2020
0	0	1	1	F ANGERS01/08.3	UNIVERSITE D'ANGERS / FRANCIA	08.3 / History	ERASMUS	09/03/2020
0	0	0	0	F ARRAS12/08.0	UNIVERSITE D'ARTOIS / FRANCIA	08.0 / Humanities	ERASMUS	2020/2021
1	1	1	1	F BORDEAU03/09.1	UNIVERSITE MICHEL DE MONTAIGNE - BORDEAUX3 / FRANCIA	09.1 / Modern EC Languages	ERASMUS	04/03/2020
0	0	1	1	F BREST01/09.1	UNIVERSITE DE BRETAGNE OCCIDENTALE / FRANCIA	09.1 / Modern EC Languages	ERASMUS	09/03/2020

Figura 1: Vista de Convenios

Por tanto, es de gran importancia guardar toda la información referente al proceso, pues al fin y al cabo la ORI tiene que coordinar que los distintos programas se están llevando a cabo sin incidencias, ya que, al fin y al cabo, es otro organismo asegurador del buen funcionamiento de esta alternativa al estudio continuado en la universidad que tanta importancia tiene hoy en día y que cada vez está más en auge.

## 2.5 LA BASE DE DATOS TWINS

TWINS alberga desde el curso 2018/2019 un volumen de datos que plasmamos en la tabla 1. Al tratarse de una base de datos en la herramienta ofimática Microsoft Access®, la aplicación consta más bien de una simple capa a modo de interfaz que permite al usuario interactuar con la base de datos. La presentación de los datos se posibilita gracias a la ejecución de consultas preestablecidas (*Query By Example*) que se almacenan y se indica en qué campos ha de mostrarse la información. Cuando se realiza alguna acción que requiera el borrado, inserción o actualización de registros se hace uso de las macros, que son trozos de código que disponen distintos flujos de información entre las tablas implicadas en dicha operación.

1 Tanto *incoming* como *outcoming*

<b>Administración</b>	
Estudiantes <sup>1</sup>	2055
Tutores	58
Convenios	607
Expedientes	5049
<b>Base de datos</b>	
Tablas	108
Relaciones	60
Macros	55
Formularios	152
Consultas QBE	343

**Tabla 1:** Estadísticas de TWINS

### 2.5.1 El modelo de datos

El modelo relacional propuesto por Codd es el elegido para el diseño de esta base de datos. Las distintas tablas de la misma se conectan mediante relaciones que establecen restricciones para mantener la consistencia entre los datos.

Las tablas son una forma característica de almacenamiento de este modelo, en contraposición con otras disposiciones de la información usadas por otros sistemas y que, al fin y al cabo, se diseñan de otro modo porque se han de satisfacer unas necesidades distintas.

En este caso, podemos entender que la herramienta TWINS fue creada en Access y, por tanto, en un modelo de datos relacional dado el fácil acceso al usuario no experto en la materia, facilitando la operatividad con las bases de datos.

Es, sin duda, el modelo que más se utiliza aún hoy en día, el cual promete una determinada efectividad siempre y cuando el volumen de información a manejar no sea excesivamente elevado. En este caso, aunque la información que se requiere manipular en la oficina no es fácilmente manejable por personas, sí que aún podemos continuar utilizando este modelo para el desarrollo de la nueva herramienta twinX. Se entiende que no se tendrán más de unos 1000 estudiantes por curso académico (en una sola facultad) y que el número de convenios y tutores no será ni mucho menos parecido, considerando, eso sí, que la cantidad de [expedientes de TWINS](#) será aproximadamente el doble que la de los estudiantes para los que se creen dichos registros.

Así pues, el modelo relacional parecer ser suficiente para las funcionalidades básicas y necesarias para trabajar en la ORI-FyL que twinX pretende implementar.

No obstante, no olvidemos la intención de extender la funcionalidad del actual TWINS para que los propios estudiantes puedan dejar atrás el constante envío de documentos entre sus tutores académicos por correo electrónico, de modo que puedan dar el salto a una plataforma que implemente una interfaz que les permita prescindir de estos documentos, como el acuerdo de estudios, y trabajar con la información directamente (aunque se posibiliten las conversiones a certificados que puedan ser impresos). En este contexto, se ha de tener en cuenta la forma de tratar los datos que se quiere realizar, que tendrá que adaptarse a este modelo de datos que va a ser usado también en twinX.

### 2.5.2 Funciones implementadas

#### ■ Funcionalidades básicas

Entre las funciones que hacen que TWINS cobre sentido, destacamos las siguientes:

- **Almacenamiento de información administrativa:** estudiantes, tutores, convenios, expedientes, etc.
- **Asociación de estudiantes con otras entidades:** estudiantes con su tutor, el convenio respecto del cual realizan su movilidad, sus expedientes, etc.
- **Alteración de matrícula:** para poder organizar a los estudiantes *incoming*
- **Envío masivo de correos electrónicos:** posibilita funciones como las **nomi-naciones** automáticas o la comunicación a los participantes en los programas de movilidad de su tutor académico.
- **Generación de documentos automática:** disposición de los distintos datos en documentos que son entregables a estudiantes para mostrarles un sumario de su situación académica
- **Creación, edición y borrado de los datos dentro de la aplicación**
- **Anotación de futuras modificaciones a documentos ajenos a la oficina:** como son, por ejemplo, los convenios, que quedan registrados en la sede de la UGR y no pueden ser modificados hasta una fecha concreta, fuera del control de la ORI-FyL.
- **Recuperación de información de otros formularios externos a la aplicación:** para el registro de nuevos estudiantes (que es hasta ahora la mejor aproximación a la automatización de dicho proceso de la que se dispone) y, por ejemplo, para registrar datos de estudiantes afectados de alguna manera por la COVID-19.

#### ■ Funcionalidades específicas

Entre las que destacan la generación de informes con fines estadísticos para la oficina, información de asignaturas o menús para gestionar formularios creados por el personal para poder posteriormente transferir la información a la herramienta TWINS.



También disponen de un sistema de alertas en relación con las tareas a realizar por el personal y con una especie de calendario donde se notifican los eventos temporales más próximos a atender.

### 2.5.3 La interfaz de usuario

Como hemos señalado en anteriores secciones, toda la aplicación yace sobre la herramienta de Microsoft®. Por ello, tanto los datos, como la presentación o vista y el control ejercido sobre los mismos no tiene separación alguna.

Al margen de esto y analizando las ventajas que el uso de Access® nos podría aportar, tenemos una manera de crear una interfaz de usuario de una manera más sencilla de lo normal. Tan sólo basta con arrastrar y redimensionar un botón con el ratón y una casilla para mostrar texto y con unas simples instrucciones tenemos una acción que, al pulsar el nuevo botón, en la casilla podría mostrarse, por ejemplo, cuántos registros almacena una determinada tabla (o varias de ellas) en la base de datos. Las consultas a la base de datos pueden almacenarse y reutilizarse según se quiera. A las interfaces se las conoce como **formularios** en Access®

También pueden programarse como si de una consulta se tratara, acciones que impliquen la modificación, borrado o creación de registros en la base de datos. A estas piezas de código funcionales se les da el nombre de *macros*.

Una vez mencionadas las posibilidades funcionales, abordemos el uso de las mismas que han hecho para construir TWINS.

Lo primero que nos encontramos tras abrir la aplicación, es una pantalla de login con los distintos usuarios que pueden acceder al sistema (figura 2)

Tras identificarnos, nos topamos, antes de llegar a la pantalla principal, con tres pantallas más:

- El calendario (figura 3) proporciona una vista genérica de todos los eventos que tienen lugar y que conciernen a la ORI-FyL o que tratan de asuntos relacionados con la misma. También se guardan plazos para realizar determinadas tareas. Los eventos del calendario<sup>2</sup> son públicos a todos los usuarios de TWINS y en la creación de las entradas en él se permite establecer un(a) encargado/a de la tarea, de modo que de un vistazo puedan verse los avisos pendientes que se tienen para un determinado evento.
- La pantalla de avisos (figura 4) nos alerta de las acciones que tenemos que realizar con mayor urgencia, dado que han sido programadas para tenerlas listas para una fecha cercana y necesitan de la atención del usuario al que se notifica. Los avisos, al igual que un mensaje cualquiera, tienen emisor y receptor;

<sup>2</sup> Nótese la especificación de « evento de calendario » o « [Evento de expedientes de TWINS](#) » en las definiciones correspondientes para establecer la diferenciación entre eventos que tienen que ver con la planificación en el calendario y los que componen los [expedientes de TWINS](#)

## ACCESO A LA APLICACIÓN



**Salir de TWINS**


Usuario	Contraseña:			Teléfono				
CHELO		Menu Principal	44009		Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
CRISTINA		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
JAVIER		Menu Principal	44065		Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
JENNIFER		Menu Principal	48956		Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
JESÚS		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
LAURA		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
MIGUEL ANGEL		Menu Principal	44016		Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
OLGA		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
ROSA		Menu Principal	20104		Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
RRII		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	
TODOS		Menu Principal			Unidad L	Bloquear	Desbloquear	

**Figura 2:** Vista del login inicial de TWINS con todos los usuarios

CALENDARIO

**Figura 3:** Vista del calendario en TWINS con los eventos existentes y visibles por todos los usuarios

Avisos y Tareas Pendientes						
<div>Nuevo Aviso</div> <div>Todos los Avisos</div>		Filtrar <input type="text"/>	Hoy es: 15/06/2020			
Creado por	Dirigido a	Descripción del Aviso		Nº Días	Fecha Aviso	Estado
MIGUEL ANGEL	CHELO	Mejoras rescate de informacion de los listados EXCEII  OUTGOING - El Nombre del alumno debe aparecer separado - Código del centro que aparezca si comillas '009' - Que aparezca el email de contacto del destino  INCOMING - Que aparezca la titulación de destino del alumno		- 10 - <b>20</b> + 10 Hipervínculo Fch. Creación 25/01/2020	05/07/2020	Pendiente Suspendido Terminado
MIGUEL ANGEL	MIGUEL ANGEL	ya se puede borrar los campos de mail tipo en titulaciones En ficha convenio, al envío de TOR 2018/2019 se hace muy mal, hay que darle una vuelta		- 10 - <b>11</b> + 10 Hipervínculo Fch. Creación 19/01/2020	26/06/2020	Pendiente Suspendido Terminado
MIGUEL ANGEL	MIGUEL ANGEL	EL BORRADO DE TITULACIONES VER LA INTEGRIDAD CON CENTROS, TB VER SI SE PUEDE ELIMINAR EL ENLACE CON EMAIL, TIPO12345678 DE SEGUIMIENTOS O DE NOMINACION INICIAL Y DE TUTORIZACION		- 10 - <b>2</b> + 10 Hipervínculo	17/06/2020	Pendiente Suspendido Terminado

**Figura 4:** Vista de los avisos en TWINS desde el usuario administrador

es decir, hay alguien que los crea y los dirige a otra persona. Cuando se añade un evento al calendario, se especifican ambos actores, de modo que cuando está próxima la fecha de alguna tarea, se crea el aviso y notifica a aquel al cual le ha sido asignada. Normalmente, un usuario solo puede visualizar los avisos que le han sido dirigidos, salvo el superusuario, quien puede ver todos los avisos de todos los usuarios aparte de los propios

Por supuesto, también se pueden crear avisos fuera del contexto de los eventos de calendario, lo que también implica la existencia de emisor, receptor y fecha de caducidad. Al margen de la importancia que se le da a la notificación del número restante de días para que una tarea caduque, esta última forma de hacer uso de los avisos podría verse como imaginando al creador, en la oficina, dejando una nota adhesiva en la mesa de su compañero/a.

- Dejando atrás los plazos y los eventos del calendario, otro elemento de gran importancia y con lo que trabajan día a día en la ORI-FyL (y no sólo en un cierto momento del cuatrimestre académico) son los **eventos de expedientes de TWINS**. Pensemos que a diario surgen problemas, inconvenientes o simplemente hay que actualizar la situación de un estudiante. Por ello, la siguiente pantalla tras descartar las dos anteriores es la de eventos (de expediente) sin procesar (figura 5).

En ella, los usuarios de gestión pueden acceder a la información relacionada con el evento, como los demás eventos, los expedientes del alumno para el cual se está mostrando la información, o directamente las fichas del estudiante o el convenio en sí mismas.

**Figura 5:** Menú de eventos sin procesar en TWINS, una pantalla donde los usuarios ven fácilmente el trabajo acumulado

Finalmente, llegamos a la pantalla principal (figura 6), de donde parten todos los menús (incluso los que acabamos de ver, que se muestran automáticamente identificarse correctamente en el sistema). En ella, no vemos ninguna información como la presentada en capturas anteriores (ni indicador de notificaciones, mensajes o alertas; nada). Lo que sí podemos apreciar es una selección en la cabecera de la vista principal con la que se filtrará el contenido que aparezca tras acceder a cualquier elemento del menú. Esto es, al solicitar determinada información cuando entremos a cierto menú, sólo se nos mostrarán aquellos datos que estén especificados en dicho cuadro de filtrado. Así, las consultas que se pueden hacer a la base de datos son mucho más cómodas y accesibles a todos los usuarios que no tienen por qué tener conocimiento de estos sistemas.

Si accedemos, por ejemplo, a la vista de convenios que ya hemos mostrado con anterioridad (figura 1), el cuadro de filtrado se nos bloquea (ya hemos hecho una consulta y, para hacer otra, con otros parámetros, tendríamos que retroceder y volver a establecer nuestras preferencias de búsqueda). Se listan los convenios tal y como se han solicitado. El orden puede variarse a través de las flechas en las distintas columnas. Sin embargo y como es lógico, no se muestra toda la información de una tabla. Es más, realmente se están solicitando datos de distintas tablas (figura 7). Este es un ejemplo de cómo la herramienta de creación de formularios de Access nos permite disponer la información de una tabla de forma más concisa que mostrando la tabla en crudo.

**MENU PRINCIPAL**

MASANZ 2019/2020

Salir de TWINS

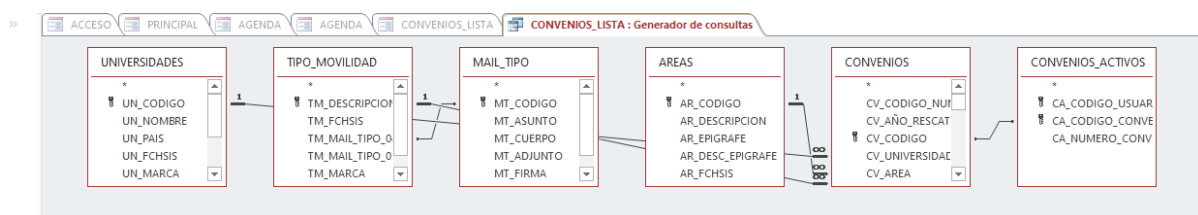
Curso	TIPO MOVILIDAD	IN / OUT	PERIODOS	TIPO BECA
2018/2019	DESCRIPCION	DESCRIPCION	DESCRIPCION	DESCRIPCION
2018/2019R	ARQUS	INCOMING	1º Cuatrimestre	NO
2019/2020	ERASMUS	OUTGOING	2º Cuatrimestre	MEC
2019/2020R	ERASMUS DI		Curso Completo	
2020/2021	ERASMUS PARTNER			
2020/2021R	INTERCAMBIO			
2021/2022	LIBRE MOVILIDAD			
2022/2023				

Plazo de AM 1 2

Facultad de Filosofía y Letras

Convenios	Convenios Por Titulación	Anotaciones CONVENIOS	Componer EMAIL Masivo
Acuerdos	Email Acuerdos Filtrados		
Expedientes	Mis Expedientes Favoritos	Seguimiento Expedientes	Eventos Sin Procesar
Alumnos	Cesión EMAIL otros Alumnos	Cambio DNI	Borrado de ALUMNO
Tutores	Asignar Titulación a Tutor	Asignar y Comunicar Tutores	
Alteración Matrícula MASIVA	Informes AM	Información Asignaturas	Menu AM
Acuerdo Inicial MASIVO	Informes Acuerdo Inicial	Información Asignaturas	Menu All AI
Informes, Estadísticas, ....			
Avisos y Tareas Pendientes			
OTROS PROCESOS			

**Figura 6:** Pantalla principal de TWINS. Desde aquí podemos acceder a todos los menús anteriormente mostrados.



**Figura 7:** Relación de tablas implicadas en la consulta realizada para listar los convenios en TWINS

Si nos fijamos en las distintas entradas de la lista en la figura 1 de nuevo, correspondiente cada una a un distinto convenio, vemos que se tienen elementos como un botón para acceder al formulario de la vista del mismo, los estudiantes *outcoming* o *incoming* que están de movilidad según ese convenio, y demás elementos que son de relevancia para la entrada en concreto.

A efectos de diseño de la interfaz, es apreciable que ciertos campos de cada entrada se presentan con un elemento de lista, también conocido como *dropdown*. No son editables hasta que no se accede a la vista del convenio, en contra de lo que puede dar a entender. Si generalizamos al resto de la aplicación, existen numerosos elementos con una disposición extraña como la que mencionamos, de modo que resultan atípicos para el usuario inexperto, lo que podría llevar a confusiones y una pérdida de confianza en el usuario que interactúe con el sistema, a pesar de que no habrá gran cantidad de gente que comience a utilizar el sistema por primera vez de forma avanzada como es la labor del personal de secretaría, quienes sí lo harán. De todos modos, no podemos dar nada por hecho y la labor de un experto en informática es, en esencia, facilitar y mejorar.

Es por ello por lo que gran parte de este proyecto se enfocará al rediseño de la aplicación de TWINS basado en técnicas de usabilidad. Esto será posible gracias a la aplicación de metodologías actuales y la realización de pruebas reales con usuarios que interaccionarán con el sistema.

Para finalizar, vamos a comentar aspectos genéricos sobre las distintas vistas de la interfaz de TWINS. Es un elemento apreciable el uso de colores vivos y que reclaman la atención del usuario. Éstos suelen ser utilizados mayormente en áreas donde se debe prestar mucha atención y se debe proceder con cuidado a la hora de hacer cambios, pues podría desencadenar a un estado de inconsistencia en el sistema difícil de revertir. Ejemplo de esto es el menú de cambio de DNI (figura 8), donde la cabecera es amarilla. La propia aplicación te impide editar el DNI si para el estudiante seleccionado se tienen registros de información. No obstante, no cabe duda de que se trata de un cambio importante, y por eso también, para acceder a dicho menú, hay que hacer doble click en el botón del menú principal (figura 6), ya que sus letras tienen un color rojo, como pasa con cualquier botón que contiene la aplicación y se resalta de esta manera.

También, como elemento en común cada vez que aparece el nombre de los estudiantes, se marca en rojo si es *outgoing* o en azul si, por el contrario, es *incoming*. Ejemplos de esto podemos encontrarlos en las figuras 9 y 10. En la primera, podemos también apreciar cómo se presenta un color verde en la columna de casillas más a la izquierda cuando el número de acuerdos de estudios activo para los estudiantes es de 0, lo que significa que « no hay peligro » al editar su información. Si por el contrario tuvieran más de uno, la aplicación mostraría la cifra en amarillo, indicando el alto riesgo de modificar sus datos en caso de hacerlo de forma descuidada. Nótese que no se muestran datos con carácter sensible debido a cuestiones de protección de datos.

**CAMBIO DNI**

MASANZ 2019/2020

Filtro  Filtrar

Curso

- 2018/2019
- 2018/2019R
- 2019/2020
- 2019/2020R
- 2020/2021
- 2020/2021R
- 2021/2022
- 2022/2023

IN / OUT

DESCRIPCION MARCA

INCOMING ☒

OUTGOING ☒

ACUERDOS

ACTIVO	TOTAL	IN OUT	NEW	CURSO	AÑO/S ACUERDO/S	APELLIDOS, NOMBRE	DNI / ID	NUEVO DNI / ID	CAMBIAR DNI
0	0	OUTGOING		2018/2019		2256 Apellidos de Prueba, 2256			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2257 Apellidos de Prueba, 2257			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2258 Apellidos de Prueba, 2258			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2259 Apellidos de Prueba, 2259			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2260 Apellidos de Prueba, 2260			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2261 Apellidos de Prueba, 2261			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2262 Apellidos de Prueba, 2262			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2263 Apellidos de Prueba, 2263			CAMBIAR DNI
1	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020	2264 Apellidos de Prueba, 2264			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2265 Apellidos de Prueba, 2265			CAMBIAR DNI
0	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020R	2266 Apellidos de Prueba, 2266			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2267 Apellidos de Prueba, 2267			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2268 Apellidos de Prueba, 2268			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2269 Apellidos de Prueba, 2269			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2270 Apellidos de Prueba, 2270			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2271 Apellidos de Prueba, 2271			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2272 Apellidos de Prueba, 2272			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2273 Apellidos de Prueba, 2273			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2274 Apellidos de Prueba, 2274			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2275 Apellidos de Prueba, 2275			CAMBIAR DNI

**Figura 8:** También existe en TWINS un menú específico para el cambio de DNI

Comentemos, en último lugar, que la disposición de estos colores e indicadores no es en vano, no ya a partir de las aclaraciones anteriores, sino también haciendo alusión a la figura 11, donde no se tienen datos importantes que modificar, tan solo se trata de una mera consulta –sin derecho a modificación– a las asignaturas registradas para los estudiantes en la base de datos, no habiendo riesgo de comprometer la consistencia de la información. Es por ello por lo que la paleta de colores, aunque de discutible empleo en toda la aplicación, es muy reducida en esta vista concretamente, pues tan solo se resalta en azul la cabecera, y el resto queda en blanco y negro.

## 2.6 ESTUDIO DE NECESIDADES DE LA ORI-FYL

En general, la Oficina de Relaciones Internacionales de la facultad dispone de una herramienta que, dado que ha sido creada por un integrante de la secretaría de la facultad con una estrecha relación laboral con los miembros de la oficina, ha sabido cumplir los requisitos operacionales del servicio. Muchas funcionalidades de la misma son muy concretas a las necesidades de la ORI-FyL (informes imprimibles con documentación específica, estadísticas, pegatinas para fundas de plástico, etc.)

No obstante, debido a las limitaciones de la metodología escogida para posibilitar estas gestiones, se ha llegado a un punto en que es muy complicado realizar modificaciones y extensiones a la misma, entre las que podemos destacar la existencia de un portal directamente conectado a la aplicación principal que posibilite la realización



**CAMBIO DNI**

MASANZ 2019/2020

Filtro  Filtrar

Curso

2018/2019  
2018/2019R  
2019/2020  
2019/2020R  
2020/2021  
2020/2021R  
2021/2022  
2022/2023

IN / OUT

DESCRIPCION MARCA

INCOMING ☒

OUTGOING ☒

ACUERDOS

ACTIVO	TOTAL	IN / OUT	NEW	CURSO	AÑO/S ACUERDO/S	APELLIDOS, NOMBRE	DNI / ID	NUEVO DNI / ID	
0	0	OUTGOING		2018/2019		2256 Apellidos de Prueba, 2256			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2257 Apellidos de Prueba, 2257			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2258 Apellidos de Prueba, 2258			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2259 Apellidos de Prueba, 2259			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2260 Apellidos de Prueba, 2260			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2261 Apellidos de Prueba, 2261			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2262 Apellidos de Prueba, 2262			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2263 Apellidos de Prueba, 2263			CAMBIAR DNI
1	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020	2264 Apellidos de Prueba, 2264			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2265 Apellidos de Prueba, 2265			CAMBIAR DNI
0	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020R	2266 Apellidos de Prueba, 2266			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2267 Apellidos de Prueba, 2267			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2268 Apellidos de Prueba, 2268			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2269 Apellidos de Prueba, 2269			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2270 Apellidos de Prueba, 2270			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2271 Apellidos de Prueba, 2271			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2272 Apellidos de Prueba, 2272			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2273 Apellidos de Prueba, 2273			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2274 Apellidos de Prueba, 2274			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2275 Apellidos de Prueba, 2275			CAMBIAR DNI

Figura 9: Vista de alumnos en TWINS

**CAMBIO DNI**

MASANZ 2019/2020

Filtro  Filtrar

Curso

2018/2019  
2018/2019R  
2019/2020  
2019/2020R  
2020/2021  
2020/2021R  
2021/2022  
2022/2023

IN / OUT

DESCRIPCION MARCA

INCOMING ☒

OUTGOING ☒

ACUERDOS

ACTIVO	TOTAL	IN / OUT	NEW	CURSO	AÑO/S ACUERDO/S	APELLIDOS, NOMBRE	DNI / ID	NUEVO DNI / ID	
0	0	OUTGOING		2018/2019		2256 Apellidos de Prueba, 2256			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2257 Apellidos de Prueba, 2257			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2258 Apellidos de Prueba, 2258			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2259 Apellidos de Prueba, 2259			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2260 Apellidos de Prueba, 2260			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2261 Apellidos de Prueba, 2261			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2262 Apellidos de Prueba, 2262			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2263 Apellidos de Prueba, 2263			CAMBIAR DNI
1	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020	2264 Apellidos de Prueba, 2264			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2265 Apellidos de Prueba, 2265			CAMBIAR DNI
0	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020R	2266 Apellidos de Prueba, 2266			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2267 Apellidos de Prueba, 2267			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2268 Apellidos de Prueba, 2268			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2269 Apellidos de Prueba, 2269			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2270 Apellidos de Prueba, 2270			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2271 Apellidos de Prueba, 2271			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2272 Apellidos de Prueba, 2272			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2273 Apellidos de Prueba, 2273			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2274 Apellidos de Prueba, 2274			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2275 Apellidos de Prueba, 2275			CAMBIAR DNI

Figura 10: Menú de gestión del consentimiento de cesión de datos de los estudiantes salientes en TWINS



**CAMBIO DNI**

MASANZ 2019/2020

Filtro  Filtrar

Curso

- 2018/2019
- 2018/2019R
- 2019/2020
- 2019/2020R
- 2020/2021
- 2020/2021R
- 2021/2022
- 2022/2023

IN / OUT

DESCRIPCION MARCA

INCOMING ☒

OUTGOING ☒

ACUERDOS

ACTIVO	TOTAL	IN OUT	NEW	CURSO	AÑO/S ACUERDO/S	APELLIDOS, NOMBRE	DNI / ID	NUEVO DNI / ID	CAMBIAR DNI
0	0	OUTGOING		2018/2019		2256 Apellidos de Prueba, 2256			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2257 Apellidos de Prueba, 2257			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2258 Apellidos de Prueba, 2258			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2259 Apellidos de Prueba, 2259			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2260 Apellidos de Prueba, 2260			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2261 Apellidos de Prueba, 2261			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2262 Apellidos de Prueba, 2262			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2263 Apellidos de Prueba, 2263			CAMBIAR DNI
1	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020	2264 Apellidos de Prueba, 2264			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2265 Apellidos de Prueba, 2265			CAMBIAR DNI
0	2	OUTGOING		2018/2019	2018/2019 2019/2020R	2266 Apellidos de Prueba, 2266			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2267 Apellidos de Prueba, 2267			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2268 Apellidos de Prueba, 2268			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2269 Apellidos de Prueba, 2269			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2270 Apellidos de Prueba, 2270			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2271 Apellidos de Prueba, 2271			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2272 Apellidos de Prueba, 2272			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2273 Apellidos de Prueba, 2273			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2274 Apellidos de Prueba, 2274			CAMBIAR DNI
0	1	OUTGOING		2018/2019	2018/2019	2275 Apellidos de Prueba, 2275			CAMBIAR DNI

**Figura 11:** Menú de información de las asignaturas en TWINS (en la universidad local, de destino, de cara a los estudiantes entrantes)

de gestiones por parte de los estudiantes. De este modo, tanto el estudiante como el personal de secretaría ahorrarían tiempo y su interacción no sería íntegramente en el correo electrónico. Esto es también extensible al papel de los tutores académicos.

Actualmente se ha hecho uso de herramientas auxiliares como los Formularios de Google® que permiten volcar datos al formato de hoja de cálculo, con lo que permite a TWINS reconocer la información y que pueda, a través de macros, crear nuevos registros en la base de datos para almacenarlos. Sin embargo, se precisa de la interacción humana para dicha tarea, al igual para muchas otras que se puedan querer automatizar o adaptar, como por ejemplo:

- **Adaptar la mensajería** e implementarla dentro de la aplicación para llevar un mejor control de los casos de los estudiantes.
- **Automatización del seguimiento de las nominaciones** teniendo un portal externo donde otras universidades puedan nominar a sus estudiantes en la UGR.
- **Portal con vista para el estudiante entrante**, posibilitando que haga su propio registro en la plataforma y pueda ver su información en ella.

Al margen de las nuevas características a incluir, no podemos dejar de lado la necesidad de reconstruir un sistema desde cero, para que sea consistente, estable, con alta disponibilidad y fiabilidad y que pueda adaptarse a las necesidades tanto del personal de la oficina como a las del estudiantado. Es por tanto por lo que debemos

descartar seguir utilizando la herramienta de Access® por sus limitaciones, expuestas en la sección [2.5.1](#)

---

## TWINX

---

Una vez hemos analizado el material ya existente y desde el que partiremos para la construcción de twinX, vamos a ponernos manos a la obra con su desarrollo. Si bien es cierto que no se parte desde cero en cuanto a requisitos, sí que se va a reconstruir la herramienta desde cero, para poder aportar un gran significado a todos los módulos que vayan a formar parte de twinX y así podamos cohesionarlos de una mejor manera.

### 3.1 DESARROLLO DE TWINX

Vamos a comenzar estableciendo las ideas principales del proyecto, reafirmando el propósito y viéndolo desde otras perspectivas que, aunque parecen obvias, no siempre se tienen en cuenta. Ello nos permitirá asentar las bases del producto software final y dotarlo de calidad.

#### 3.1.1 *Diseño centrado en el usuario*

Esta disciplina, conocida también como *User-Centered Design* o UCD, destaca por basar las fases del proceso de diseño estableciendo un enfoque constante en aprender del sujeto que utilizará el producto final. Es decir, para la consecución de los objetivos, es necesario tener una retroalimentación constante por parte del usuario final, que será quien vaya orientando nuestros avances según sea su interacción con lo que vayamos desarrollando.

El proceso dispone de unas fases a seguir, como son:

- **Especificación del contexto de uso:** quiénes usarán el producto, para qué y bajo qué condiciones lo harán.
- **Especificación de requisitos:** identificar los objetivos que tienen que cumplirse para dejar a los usuarios satisfechos.
- **Crear soluciones de diseño:** en distintas etapas, desde un concepto poco definido hasta un diseño completo.

- **Evaluación de los diseños:** a través de las pruebas con los usuarios, de forma ideal.

#### 3.1.1.1 *Pautas de Accesibilidad*

El no atender a causas de accesibilidad sería no aplicar correctamente, de alguna forma, el tipo de diseño escogido para el desarrollo del producto. Cuando se hacen pruebas, el objetivo no es otro que adaptar el producto para que pueda ser bien utilizado por el mayor número de usuarios posible y de la forma satisfactoria para ellos. Es por ello por lo que tenemos que abrir el abanico y contemplar que pueden ser numerosos los usuarios que necesiten adaptaciones para interaccionar correctamente con el contenido web.

Para ello, se propone la utilización de los recursos especificados en *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) [wca05]. Con ello, podemos hacer que la experiencia en el sitio web pueda ser mínimamente satisfactoria para todo usuario que necesite hacer uso de la misma. Para ello, se deberán emplear una serie de técnicas, especificadas en su web, para que twinX sea adaptable. Entre ellas, destacamos la posibilidad de interacción con el teclado, un texto descriptivo para las posibles imágenes que se puedan incluir, regular el contraste, etc. Con este proyecto, la intención es alcanzar el nivel AA (segundo más exigente), para que la gran mayoría de personas con necesidades especiales puedan usar la plataforma sin problema alguno.

#### 3.1.1.2 *Encuesta SUS*

La encuesta SUS o *System Usability Scale* es una de las encuestas que se pueden utilizar para evaluar la usabilidad de una cantidad de productos o servicios.

Sus únicos 10 enunciados es una de las cosas que más atractiva la hacen, puesto que hace que los usuarios la rellenen de manera rápida y fácil. También destaca por ser de denominación común y tener un bajo coste, además de poder corregirse inmediatamente después de terminar la encuesta. Es más, es una encuesta que puede aplicarse a casi cualquier tipo de interfaz de usuario, por lo que es muy versátil. Finalmente, cabe destacar la facilidad de entender los resultados, puesto que vienen dados en forma de una puntuación en el rango de 0 a 100.

Sobre los enunciados de la encuesta, tienen una escala de 1 a 5 cada uno, siendo 1 el indicador de mayor desacuerdo y el 5 el de mayor acuerdo. También se suele aportar unas pequeñas instrucciones a los candidatos a tomar la encuesta, indicando la necesidad de contestar todas las preguntas y de no pensarse mucho la respuesta a las mismas.

Para probar la eficacia de esta herramienta como elemento conductor en la creación de una interfaz de usuario a la hora de hacer pruebas y recibir *feedback*, se hizo un experimento con una escala con adjetivos y no con números. Los resultados del análisis ([Ban09]) vieron una mayor desviación de los resultados a la hora de expresar

un mayor desacuerdo (adjetivos como «horrible» o «peor que lo imaginable» con números más próximos al 1). No obstante, en general, y gracias a análisis como el mencionado, se tiene evidencia que asegura que este tipo de encuestas es una buena herramienta a tener en cuenta a la hora de recibir información acerca de cuán bueno es nuestro diseño para los usuarios.

Por todo ello, esta será una de las herramientas que utilizaremos en las pruebas para constatar que los objetivos del proyecto se cumplen y cuáles pueden ser las conclusiones.

### 3.1.2 *Design Thinking, DT*

El « Pensamiento de Diseño » o *Design thinking* es una técnica de desarrollo que se centra en el usuario, pudiendo detectar y reaccionar ante cambios repentinos en el entorno de los usuarios y sus comportamientos. El objetivo está, mayormente, en abordar problemas con una pobre definición o que no se conocen a fondo para situar al usuario en el centro de todo y poder así enfocar el problema desde otras perspectivas, de manera que se pueda poner la atención en aquello que resulte de mayor importancia para los usuarios.

#### 3.1.2.1 *Las fases del DT*

El proceso tiene unas fases no necesariamente secuenciales, de modo que puedan adaptarse lo mejor posible al proyecto, teniendo incluso la posibilidad de ejecutarse al mismo tiempo.

- **Empatizar**, tratar de adoptar un conocimiento lo más empático posible del problema que se pretende resolver. Este es un elemento esencial, pues posibilita a los desarrolladores a descartar sus propias primeras conclusiones –erróneas a menudo– y a entrar en materia con la realidad del cliente y sus necesidades.
- **Definir** las necesidades de los usuarios y sus problemas. Es la fase donde se reúnen y ordenan los elementos obtenidos como resultado de la fase anterior. A partir de entonces, se sintetizan para definir los problemas esenciales que se identifican, los cuales dan pie a la creación de *personas*; esto es, la construcción de perfiles humanos en los cuales centrar el desarrollo.
- **Idear** y hacer frente a lo que se da por hecho, creando formas alternativas de ver y tratar el problema con soluciones innovadoras, a partir de lo estudiado en las dos fases anteriores.
- **Prototipado** de las soluciones pensadas, una fase experimental cuyo objetivo es el de encontrar la mejor solución para cada uno de los problemas encontrados. Los desarrolladores han de producir una versión de bajo coste del producto para investigar cuál es el resultado de haber llevado las ideas a la práctica.
- **Pruebas** con lo obtenido, para analizar si realmente se ha llegado a un buen resultado o, si por el contrario, se ha de retroceder a otra fase para redefinir uno o más problemas.

Como hemos indicado, las fases no siempre siguen el mismo orden. Hay veces que se toman decisiones como la de saltar de la primera fase de empatía a la penúltima de prototipado, probablemente para aclarar las ideas y poder hacer una mejor definición, a través de la muestra de material al cliente que pueda animarlo a dar una mayor retroalimentación. Del mismo modo, si el prototipado no ha ido bien, se puede volver a la tercera y anterior fase, la de construcción de ideas. Incluso podría darse el caso que haciendo pruebas, los desarrolladores nos demos cuenta de que no se ha llevado a cabo una buena ejecución del proceso y sea preciso volver a la segunda etapa de definición de los problemas. Siempre es mejor ir hacia atrás en lugar de comenzar la casa por el tejado, así que toda maniobra que sea apropiada para una mejor construcción del producto y que lo dote de calidad siempre es bienvenida.

### 3.1.2.2 Herramientas del DT

Hay una serie de actividades o técnicas que nos pueden resultar útiles para llevar a cabo el trabajo de desarrollo con eficacia y que suelen tener éxito. Destacamos las siguientes:

- **Creación de personas:** perfiles ficticios de los distintos usuarios que utilizarán el producto software. Creadas en la fase de definición, no solo se especifica el propósito específico de interacción con el producto a mejorar o la necesidad por que exista el software que se quiere desarrollar. Describimos el contexto del personaje, sus inquietudes y, en definitiva, lo que hay detrás de esa persona en más ámbitos que puedan ayudar a comprender por qué es necesario que se tengan en cuenta ciertas cosas a la hora del desarrollo.
- **Brainstorming:** también conocida como nube de ideas que radican alrededor de un concepto central. Se trata de escribir conceptos que vengan a la cabeza de los intervinientes en la creación del esquema, sin importar los análisis o el futuro que puedan tener en el proceso. Cualquier cosa que tenga que ver con lo que se está tratando es válida, pues lo que aparentemente resulta absurdo podría en muchos casos resolver parcialmente el problema o ayudar a enfocarlo. Así, cuantas más propuestas, mejor se lleva a cabo este proceso, que tiene lugar en la fase de ideación.
- **Prototipado en papel:** la creación de prototipos (en la cuarta fase de prototipado) con un material del que todos disponemos es extremadamente sencilla a la par que útil. Cuando las cosas se plasman en un folio, podemos apreciar matices que no nos venían a la cabeza cuando la idea era tan solo un concepto. Si bien es cierto que depende de las dotes artísticas de la persona que dibuja el prototipo, el hacerlo con papel y lápiz ayuda a volcar la concentración de una manera diferente a como se hace cuando se programa o se diseña con herramientas informáticas.
- **Mapas de experiencia de usuario:** también conocidos como *Customer Journey Maps*, sirven para representar la experiencia de un usuario a lo largo del tiempo. En ellos plasmamos la forma en que un diseño cubre o no las necesidades de

un usuario utilizando un producto o servicio. Es justo por eso por lo que estos mapas han de ser lo más descriptivos posibles, representando con gran detalle las acciones y subtareas que tiene que desempeñar un usuario al usar el sistema.

### 3.1.3 *Aplicación de las metodologías*

En relación con las fases del DT, podemos diferenciar a través de las cuales ya hemos ido pasando. El comienzo del proyecto vino acompañado de una serie de reuniones que se incluyen en los anexos. En este contexto, la fase de **empatización** se correspondería con las dos primeras reuniones, donde se establecieron un primer contacto y las bases del proyecto, atendiendo al testimonio de los usuarios reales de TWINS, lo que actualmente se está usando para resolver los problemas a los que se tienen que enfrentar en la ORI-FyL. Es más, en la segunda reunión ( 3.4) se habló de algunas características ideales y que está costando implementar en el actual escenario, lo que podríamos englobar dentro de la **ideación**. Por último, ya en la tercera reunión, se tiene la **definición** de todos los conceptos necesarios para comprender el funcionamiento de TWINS y de la oficina en general. No obstante, a lo largo de esta sección, vamos a continuar esta fase con la definición de más elementos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de twinX.

Con esas tres fases cubiertas, se puede dar comienzo a las otras dos: la de **prototipado** y **pruebas**, que serán desarrolladas de forma más extensa en las secciones ?? y ??.

## 3.2 PERSONAS FICTICIAS

Tal y como hemos comentado en la sección 3.1.2.2, una de las herramientas que nos permiten definir el alcance y las necesidades de la aplicación es la creación de perfiles de personas ficticias, candidatos a utilizar twinX en un futuro. De esta forma, tanto por la parte del desarrollo como por la del interesado en el producto final, pueden no solo hacerse una mejor idea de los objetivos del mismo, sino también justificar su creación.

Vamos a tratar de crear tres personalidades lo más variopintas posibles en aras de hacer esta herramienta lo más útil posible, de modo que podamos abarcar por completo el entorno de influencia del problema. (Herramienta: [UXP])

En definitiva, podemos apreciar que estas tres personas, con sus perfiles, podrían estar usando cualquier aplicación para el desarrollo de cualquiera de sus actividades. Es por ello por lo que podemos tomar estos perfiles ficticios como válidos, pues no están «hechos a medida» para nosotros, de modo que podamos describir el prototipo de persona «perfecta» a usar nuestro producto. Gracias a ello, podemos adaptar el desarrollo a una serie de necesidades y/o conflictos que pueden generar en otras personas al mismo tiempo, obligándonos a buscar una solución homogénea para todos, funcional y, no menos importante, que resuelva el problema como es debido y dadas las necesidades.

### 3.3 ENTREVISTAS

Las reuniones con las personas que pueden entenderse como «el cliente» del producto software, han sido esenciales para el desarrollo del mismo. En primer lugar, se establecieron las bases y se definieron los problemas. Una vez lograda la comprensión, nos pusimos manos a la obra a definir cómo podríamos abordar el problema de forma que se pudiera aportar una solución de valor; si bien no definitiva y que resolviera el problema por completo, pero sí un buen comienzo como pretendemos alcanzar con este proyecto.

Como decimos, el valor de las reuniones es muy alto. Sin ir más lejos, dependía de la interacción con el creador de TWINS, Miguel Ángel Sanz, de la comprensión de los procesos implicados y de la cesión del acceso al material para la realización del proyecto. No de menos importancia son las reuniones utilizadas para la realización de pruebas, ya que durante el proceso de desarrollo el enfoque estaba en simplificar y tratar de plasmar el núcleo de TWINS para construir twinX, lo que podría llevar a futuros problemas de conceptos o de carencias no detectadas a tiempo, para lo que es fundamental el contacto con los verdaderos usuarios finales de la aplicación –o al menos en sus primeras fases–.

Sin estas entrevistas, hubiera sido muy complicado llegar a hacer un producto que pueda servir a la ORI-FyL, el que era un objetivo implícito, pero el cual tiene prioridad como el que más, pues de nada serviría realizar un proyecto para crear un producto que nadie pudiera llegar a utilizar. Por tanto, las aportaciones de los participantes en las entrevistas han sido las que han capacitado al desarrollo al dar como resultado una pieza de valor.

### 3.4 MALLA RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN

A las técnicas expuestas en [Herramientas del DT](#), podemos sumar la creación de una malla que nos permita definir las partes claves de nuestro proyecto. Si bien es cierto que la *Feedback Capture Grid* es mayormente utilizada para potenciar el aprendizaje tras las sesiones de pruebas, podríamos plasmar en ella los elementos que cualquier



persona podría hacerse, sean o no actores que interactuarían o no con el producto final. [Foua]

Su creación consiste en la división en cuatro cuadrantes de una hoja de papel, por ejemplo. En los diferentes espacios, empezando en orden de izquierda a derecha y por la parte superior, se toma nota de las buenas ideas que se han percibido tras conocer el producto, los problemas o las críticas que se le pueden encontrar, las preguntas que pueda haber y, por último, las ideas para la mejora del software que se pudieran tener, a modo de trabajos futuros.

En nuestro caso, hemos efectuado la malla (figura 15) para definir, a grandes rasgos, lo bueno que supone twinX ante TWINS, los impedimentos que tiene esta primera aproximación o proyecto piloto, las preguntas que podrían surgir por varias personas a la hora de conocer el producto (personal de administración, estudiantes, tutores...) y, por último, una serie de propuestas que se desarrollarán en la sección de trabajos futuros.

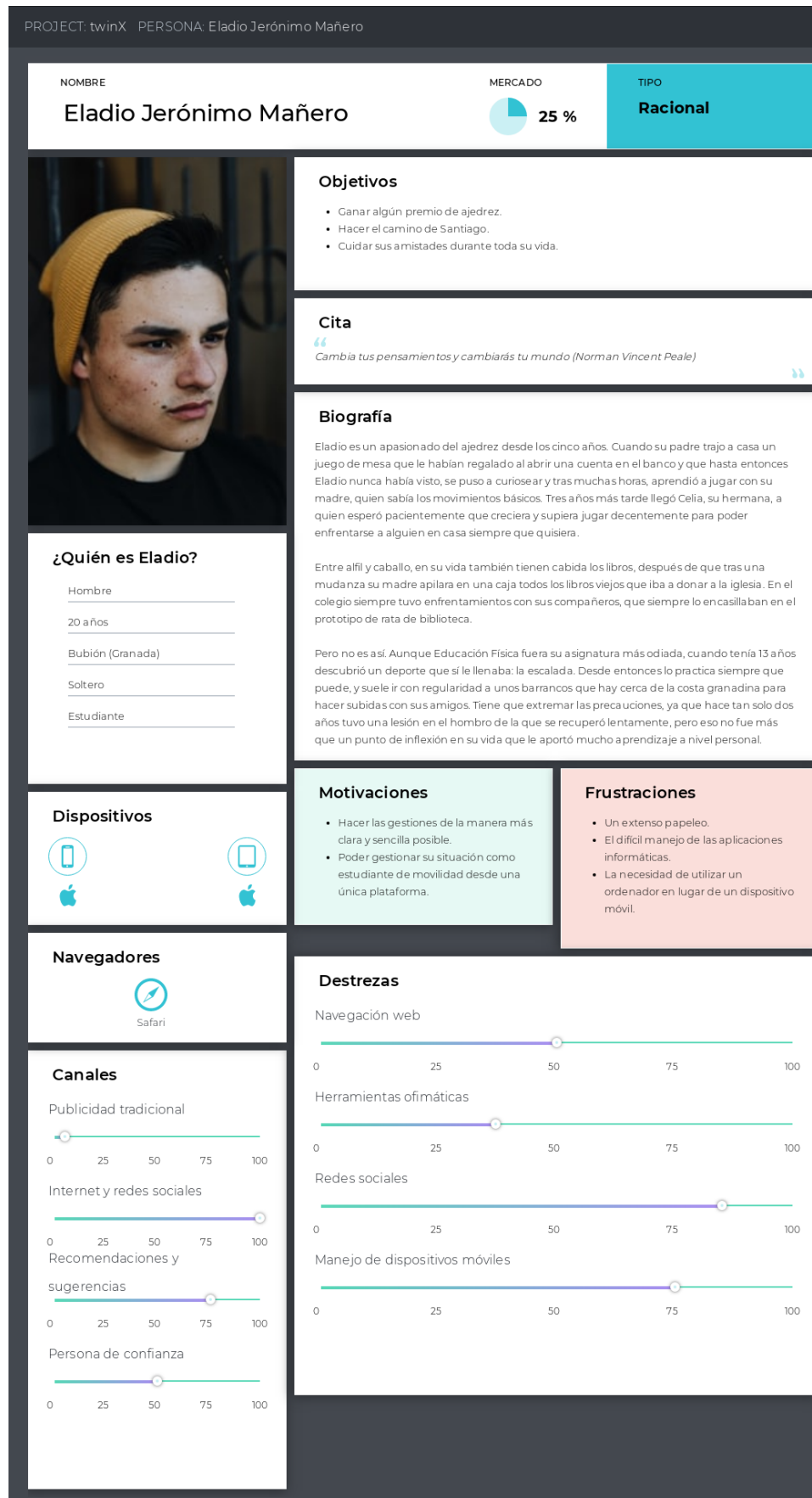


Figura 12: Persona #1: Eladio

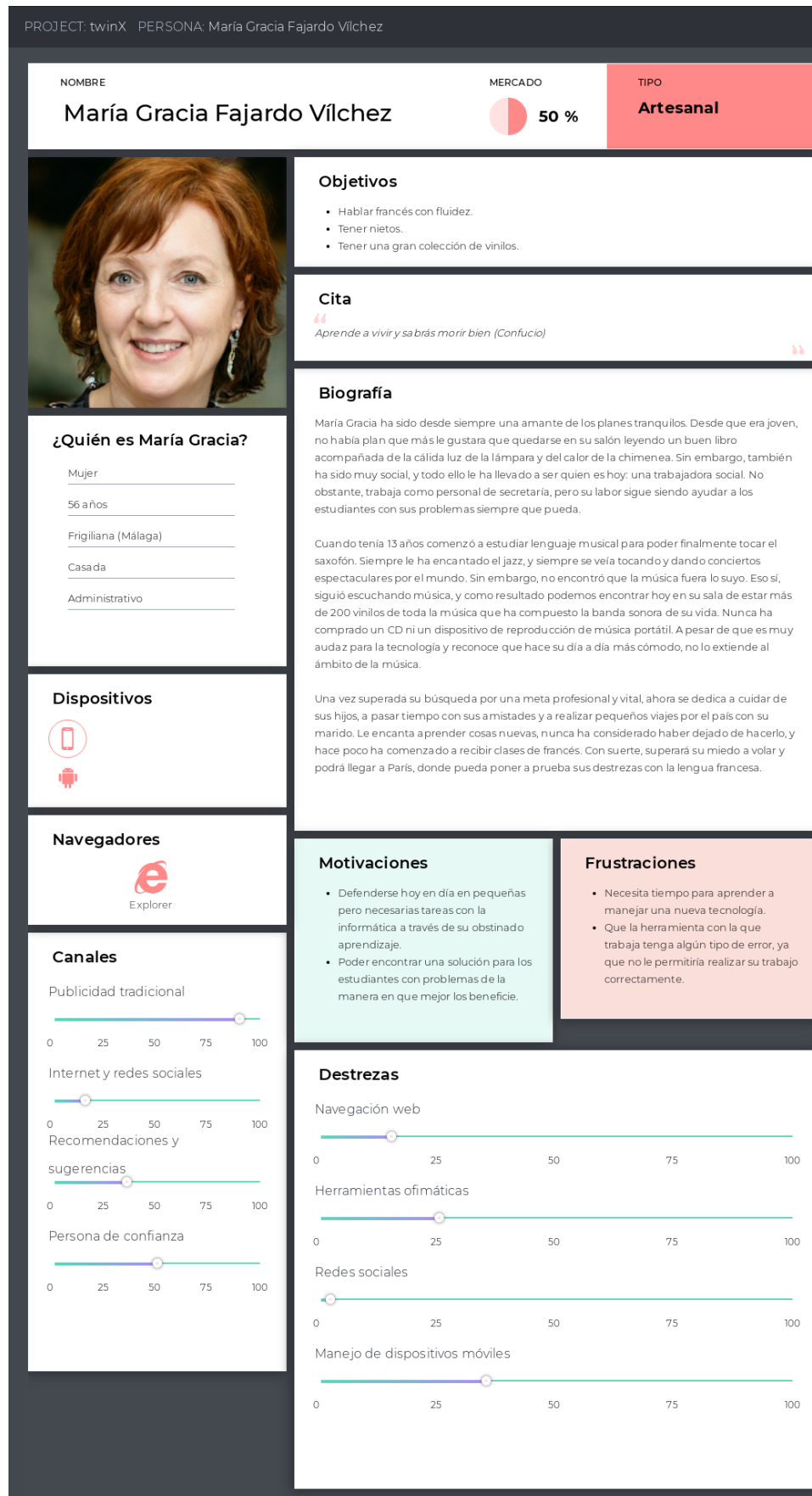



Figura 13: Persona #2: María Gracia

PROJECT: twinX PERSONA: Marketa Haluza

NOMBRE

Marketa Haluza


MERCADO



25 %

TIPO

Idealista



Objetivos

- Ganar competiciones de equitación.
- Ser una de las mejores levantadoras de peso de su país.
- Concursar en un reality show.

Cita

“No hay que ir para atrás ni para darse impulso (Lao Tsé)”

Biografía

Marketa es una chica muy activa que vive en el corazón de Eslovaquia. Le encanta el campo, que conforma gran parte de su país, y por eso le encanta estar siempre fuera de casa, desde muy, muy pequeña.

Ha tenido varias aficiones a lo largo de su vida: fútbol, baloncesto, ballet, pilates... No para quieta. Lleva alrededor de ocho años montando a caballo por ocio, pero desde hace dos entrena en el club de equitación que hay cerca de su municipio. Tiene que invertir mucho tiempo y dinero que sus padres no pueden proporcionarle, por lo que estudia y trabaja al mismo tiempo. Sin embargo, esta situación no es su ideal, puesto que cada vez hay más cosas fuera de la universidad que la llenan más que estar sentada durante más de 20 horas semanales escuchando cómo sus profesores leen las diapositivas.

Está ansiosa por empezar su vida y llenarla de excursiones, de Crossfit y de emplear el tiempo que todas las actividades que hace le requieren y no puede dedicar a sus amistades. Es más, abandonado la facultad, podría pasar de trabajar de media jornada a jornada completa. La administración de empresas no ha sido lo suyo, y sirviendo mesas se lo pasa pipa: es muy social y sus clientes la adoran. Su jefe está contentísimo con ella, pues últimamente fideliza bastantes clientes y está haciendo del negocio algo verdaderamente próspero.

¿Quién es Marketa?

Mujer




21 años

Janice (Eslovaquia)



Soltera

Estudiante y hostelera

Dispositivos

Navegadores

Canales

Publicidad tradicional

Internet y redes sociales

Recomendaciones y sugerencias

Persona de confianza

Destrezas

Navegación web

Herramientas ofimáticas

Redes sociales

Manejo de dispositivos móviles





Motivaciones

- Realizar pocas tareas que requieran poco tiempo.
- Tener todo bajo control.
- Escoger la alternativa más provechosa para ella.
- Saber que está haciendo lo correcto.

Frustrations

- Perder oportunidades de maneras estúpidas (p. ej. solicitudes fuera de plazo).
- Dedicar tiempo a distintas tareas pero que tienen un mismo fin durante un prolongado periodo de tiempo.

Figura 14: Persona #3: Marketa

<p><b>Positivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor diseño de la interfaz gráfica.</li> <li>• Mayor facilidad de acceso: ya no se tendrá que disponer del archivo de configuración y el de datos, sino que twinX se alojará en un servidor web, accesible desde cualquier equipo.</li> <li>• Reconstrucción de la base de datos, mejorando la consistencia y eliminando la redundancia de los datos.</li> <li>• Posibilidad de extensión, de adición de características de manera sencilla y potente a través de la continuación en el desarrollo web</li> </ul> 	<p><b>Crítico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La herramienta no contará con todas las características en su primera versión y la ORI-FyL no podrá hacer una migración inmediata.</li> <li>• Se tendrán que adaptar ciertas formas de interactuar con el sistema y habrá que hacer modificaciones constantes hasta encontrar el método óptimo</li> <li>• Se precisará de un equipo de desarrollo capaz de mantener la aplicación.</li> <li>• La información con la que tratar es de carácter muy sensible y no se toleran pérdidas o corrupciones de la misma.</li> </ul> 
<p><b>Preguntas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podrán los estudiantes confeccionar su acuerdo de estudios desde la plataforma?</li> <li>• ¿Podrán los coordinadores extranjeros nominar a sus estudiantes desde la plataforma?</li> <li>• ¿Se podrán enviar mensajes desde la plataforma?</li> <li>• ¿Podrán las OORRII de otras facultades utilizar twinX?</li> <li>• ¿Podrán revisarse los acuerdos de estudios de los estudiantes que se vayan de movilidad desde el portal? ¿Tendrá que ser mediante el intercambio (subida y descarga) de documentos?</li> </ul> 	<p><b>Ideas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los estudiantes extranjeros podrían elegir sus asignaturas en la plataforma directamente, donde puedan ver las plazas libres y demás información relevante.</li> <li>• Podría existir un bot de Telegram que informara de las actualizaciones del progreso de movilidad de los estudiantes, para que puedan recibir la información de forma instantánea y en su teléfono móvil, de forma sencilla.</li> <li>• La elección de destinos podría estar también incluida en twinX.</li> <li>• twinX podría estar disponible en varios idiomas, mayormente para la parte de los estudiantes y coordinadores externos.</li> </ul> 

**Figura 15:** Malla receptora de la información

---

## BIBLIOGRAFÍA

---

- [Ban09] A. Bangor. Determining what individual sus scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3):114–123, 2009.
- [dFyL19] Decanato de Filosofía y Letras. Memoria de gestión 2019. Facultad de filosofía y letras, 2019.
- [dGdlCUdDEel19] Oficina de Gestión de la Comunicación. Unidad de Documentación Edición e Información. Memoria académica. Anexo estadístico, 2019.
- [Ela] Elastic. ¿Qué es Elasticsearch?
- [Foua] Interaction Design Foundation. Test your prototypes: how to gather feedback and maximize learning.
- [Foub] Interaction Design Foundation. What is Design Thinking? | Interaction Design Foundation.
- [Ser] U.S. General Services Administration | Technology Transformation Services. Usability.gov | Improving the user experience.
- [UXP] UXPressia®. Customer & User Journey Map (CJM) | Customer Experience Mapping Tool - UXPressia.
- [wca05] Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview, julio 2005.

---

## GLOSARIO

---

***Transcript of Records*** Documento expedido por la universidad de destino tras la finalización de la movilidad de un estudiante en el que se establece la lista de asignaturas en el destino realizadas por el estudiante en cuestión y la calificación obtenida en las mismas [1](#), [37](#), [38](#)

**Acuerdo de estudios** Documento de validez legal que recoge, previa movilidad, la relación de asignaturas que el estudiante va a realizar en su universidad de destino junto a la equivalencia con las asignaturas existentes en su facultad para su grado. Es el documento marco acordado entre el estudiante y su [Tutor\(a\) académico/a](#) académico para poder posteriormente realizar el reconocimiento de créditos del estudiante, junto con el *Transcript of Records* [1](#), [8](#), [38](#)

**Alteración de matrícula** Proceso mediante el cual se conceden una serie de asignaturas -comúnmente a [Estudiantes Incoming](#)- mediante periodos de adjudicación donde se tienen en cuenta diferentes baremos en los que basar las distintas asignaciones [1](#), [8](#), [11](#), [15](#)

**Consentimiento de cesión de datos** Expresión por parte del estudiante de su voluntad en que sus datos, tales como nombre y correo electrónico, sean facilitados a otros futuros interesados en hacer un programa de movilidad en el mismo destino [1](#), [9](#)

**Convenio** Documento en el que se establece el acuerdo de dos universidades en países distintos de acoger a un número de estudiantes de una universidad a cambio de que la otra acepte al mismo número de estudiantes. Entre la información que figura en él se encuentra un identificacador que suele contener alguna(s) letras que permiten identificar al país, seguido de uno o varios números, las fechas de relevancia para nominar estudiantes en el destino, la persona encargada de garantizar la validez del convenio y sus datos de contacto, los requisitos lingüísticos que se han de reunir para ser aceptado en dicha universidad, el número de meses que durará la movilidad, etc. [1](#), [8](#), [38](#)

**Estudiante *Incoming*** Estudiante extranjero que viene de acogida a la universidad local o de origen, como también se la conoce [1](#), [8](#), [37](#)

**Evento de [expedientes de TWINS](#)** Representa un estado concreto en que se encuentra el expediente de TWINS de un estudiante. Sobre éste último, se entiende que está realizando un programa de movilidad o tiene voluntad de hacerlo [1](#), [16](#), [18](#), [37](#), [38](#)

**Expediente de TWINS** En la aplicación de TWINS, representa un acontecimiento que incumbe a un estudiante, como por ejemplo, la modificación de su acuerdo de estudios. Dado que es un registro de suma importancia, se divide en [eventos](#)

de expedientes de TWINS, los cuales van acumulándose y conformando el expediente durante el trascurso del mismo. Todo expediente está iniciado y finalizado por un [Evento de expedientes de TWINS](#).

La movilidad de un estudiante podría concebirse como una línea temporal, la cual está compuesta por unos puntos que la dividen; entonces, los expedientes serían estos puntos. Del mismo modo, la línea estaría comenzada y finalizada por dos expedientes también [1](#), [14](#), [16](#), [18](#), [37](#), [38](#)

**Nominación** Proceso por el cual se da a conocer a la universidad de destino el/la estudiante o los estudiantes que han sido elegidos por la universidad de origen para realizar su movilidad de acuerdo con el convenio que previamente se ha establecido entre las mismas. Puede requerirse por las universidades de destino a modo de formulario online en alguna plataforma de éstas, por lo que ha de estar explícito en el convenio, así como las credenciales que pueden ser necesarias para loguearse en el sitio como prueba de veracidad de los datos que se les hacen llegar [1](#), [8](#), [15](#)

**Reconocimiento de créditos** Proceso administrativo realizado por el personal de secretaría en el cual se toma la relación establecida en el Acuerdo de Estudios y el *Transcript of Records* para constar efectivamente las asignaturas que ha superado el estudiante y hacerlo así constar en su expediente académico. Dependiendo del destino, se puede precisar de una carta de equivalencias que permita identificar cuál es la calificación más exacta dada la obtenida en el destino, de modo que pueda ser adaptado al sistema de calificaciones de la universidad de origen [1](#)

**Socio** Nombre genérico usado por el personal de secretaría para referirse a cualquier universidad extranjera con la que se tenga un [Convenio](#) [1](#), [8](#)

**Tutor(a) académico/a** Figura de responsabilidad para el estudiante de acuerdo con su destino que se encarga de verificar las distintas propuestas de [Acuerdos de estudios](#) que el estudiante realiza hasta que finalmente se confecciona la versión final y es aceptada por su tutor(a) [1](#), [8](#), [37](#)



---

## ANEXOS

---

### REUNIÓN DE TOMA DE CONTACTO

*18 de febrero de 2020*

*Facultad de Filosofía y Letras, Campus de Cartuja – Universidad de Granada*

Chelo Pérez presenta al resto del personal que trabaja en la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de Filosofía y Letras, a quienes pone a disposición para que se les haga consultas de cualquier tipo que tengan relación con el problema, pues todos conocen las dificultades a las que se han de enfrentar cada día. A continuación, Chelo presenta a Miguel Ángel Sanz, quien trabaja en la secretaría de la facultad. El interés en conocerlo se basa en que es quien ha diseñado una herramienta que resuelve parcialmente algunos de los problemas a los que se tienen que enfrentar a diario en la oficina mediante la creación de una base de datos en Access®.

A pesar de su interés en la reutilización de esta herramienta que tras un año de esfuerzos está posibilitando gestionar de mejor manera la información en la oficina, se les comunica que el proyecto a construir empezaría desde cero, pudiendo así adaptarlo a otras tecnologías que facilitarían sus labores diarias considerablemente, más aún de lo que la actual solución lo hace. Es más, cabe destacar la imposibilidad de utilizar un software como es Microsoft Office® en un proyecto como este, dada la privatización de la licencia y las restricciones que éste pueda poner al desarrollo, que aún no se conocen, pero siempre serán menores si no se tiene fijada una herramienta sobre la cual tenga que radicar el resto del sistema.

### REUNIÓN DE PREPARACIÓN DEL PROYECTO

*17 de marzo de 2020*

*Google Meet*

*Participan Chelo Pérez Ocaña, Claudio López Carrascosa y Rosana Montes Soldado*

La reunión da comienzo comentando lo hablado hasta ahora, tomando las partes esenciales del problema como punto de partida: gestión y almacenamiento de con-

venios, estudiantes y sus expedientes (asuntos a tratar con la secretaría). A partir de estos temas centrales, surgen aclaraciones y matices a discutir. Algunos ya se habían hablado, pero se repetían para que Rosana pudiera tomar nota y comprender el problema mejor. Otros, aunque habían sido comentados, se resalta la importancia de los mismos y se describe la forma en que se da respuesta en TWINS.

Otra cosa bastante destacable es cómo Chelo describe que al principio, el usar TWINS era un verdadero desafío, pues había muchas cosas que no funcionaban y que no habían sido del todo trasladadas a la aplicación de Access, para lo que tuvo que colaborar de forma estrecha con Miguel Ángel Sanz, su creador.

Sobre TWINS se comentan las cosas que se han llegado a conseguir tras los esfuerzos hechos, como una buena gestión de los convenios con otras universidades, los eventos que dispara en cuanto a envío de correos electrónicos automatizado –unos 2000 al día–. No menos importante es, la forma en que todas estas operaciones quedan registradas para su posterior volcado en un historial, donde se almacenan debidamente todos los cambios que se ha ido haciendo a cualquier información almacenada en la base de datos.

En general, Chelo resalta la gran ventaja que todo ello supone, pues por ejemplo, cuando antes necesitaban dedicar alrededor de un mes al proceso de nominaciones de estudiantes, con TWINS solo precisan de una hora (y porque se va ejecutando el proceso de envío de emails independiente a cada universidad). Es más, también se resaltan mejoras como, por ejemplo, la de poner formularios a disposición de los estudiantes e integrar la información en la aplicación directamente; justo lo que han tenido que buscar para procesar la información de todos los estudiantes de movilidad una vez comenzó la pandemia por la COVID-19.

Finalmente, pasamos a tratar el objetivo de mi Trabajo Fin de Grado. Con varias ideas sobre la mesa, finalmente se habla de una conversión de TWINS a la web, puesto que sería mucho más útil en cuanto a extensibilidad a otras facultades y; es más, una vez se haga el desarrollo web (con las mejoras que ya ello tiene de partida), sería más fácil integrar más servicios y añadir características. Para la realización, aparte del compromiso de Chelo para con su disponibilidad y colaboración con el trabajo, comenta la posibilidad de ceder acceso a TWINS para poder examinarlo bien y hacer un análisis completo, algo que resulta esencial para poder llevar a cabo el proyecto.

## REUNIÓN DE PRESENTACIÓN DE TWINS

*7 de abril de 2020*

*Google Meet*

*Participan Claudio López Carrascosa, Miguel Ángel Sanz Sáez y Rosana Montes Soldado*

Comienza la reunión. Miguel Ángel hace uso de la palabra para hacer una pequeña presentación de TWINS. Nos explica que su nombre vino dado tras el encargo a sus hijas gemelas del diseño del logo, quienes tras explicarles el significado de los colores rojo (estudiantes salientes) y azul (estudiantes entrantes) en el ámbito de la oficina, dieron lugar a lo que es hoy por hoy el logotipo de la aplicación. Está compuesto por la palabra «gemelas» en lengua inglesa, rotulada con los dos colores. De ambos extremos de la palabra salen dos lazos que se unen en una especie de corazón morado, simbolizando la unión entre dos universidades.

Acto seguido, nos comenta los objetivos de TWINS y por qué decidieron comenzar este proyecto: para manejar grandes cantidades de información, para la comunicación entre distintos actores y para llevar un correcto seguimiento de los casos de los estudiantes.

También destaca aspectos de la aplicación, como el filtro de búsqueda, de suma importancia para poder localizar con eficacia a los estudiantes y/o documentos que se precisen; algo tan sencillo que ya, sin más, adelanta mucho trabajo.

Terminada la presentación, comienza a hacer una demostración en directo de TWINS. Nos habla de su funcionamiento, su estructura, y nos describe todos los elementos que lo compone y que ha mencionado en la presentación.

Tras aproximadamente dos horas de presentación, concluye la reunión, tras haber ido por muchos de los detalles de la aplicación (aunque no todos, por lo que probablemente se precise de más reuniones). Con todo ello, puede hacerse un análisis y así arrancar el proyecto de twinX.