

1. OBJETIVOS GENERALES						
Objetivo estratégico	Objetivo operacional	Acciones	Responsable Coordinador	Plazo	Indicadores	Observaciones
<b>1.1 Servicios</b>  <b>1.1.1 Mejora de la atención de usuarios</b>	<b>1.1.1.1 Estudio de las necesidades de usuarios Focus Group</b>	Selección y composición de grupos  Confección del temario  Desarrollo de las reuniones  Informe y propuestas de mejora  Encuesta general al PDI	Ana B. Pérez	2017	5 grupos constituidos  5 reuniones de trabajo en grupo  Informe	<i>La encuesta general al PD se inspirará en las conclusiones del Focus Group</i>
	<b>1.1.1.2 Actualización y homologación de la Carta de Servicios</b>	Análisis de resultados  Propuestas de mejora  Aprobación del proyecto  Gestiones para su aprobación por la UPM	Luis Catalán Coordinadores de Sección	Octubre a diciembre	Carta revisada	
<b>1.1 Servicios</b>  <b>1.1.2 Formación y asesoramiento de usuarios</b>	<b>1.2.1.1 Propiedad Intelectual</b>	Eventos informativos sobre el convenio CEDRO_VEGAP y Propiedad Intelectual  Difusión del material informativo elaborado por CRUE, CEDRO y VEGAP  Formación del personal del Gabinete (plan de formación)  Estudio de un posible servicio de consultoría sobre propiedad intelectual	Luis Catalán	Enero a junio	1 jornada general  5 actos informativos  Informe	<i>En posible colaboración con el Servicio de Biblioteca Universitaria</i>  <i>Las acciones formativas del GATE específicas figuran en las Secciones respectivas</i>

<p><b>1.1 Servicios</b></p> <p><b>1.1.3 Difusión de prestaciones y proyectos. Comunicación externa</b></p>	<p><b>1.1.3.1 Publicaciones electrónicas</b></p>	<p>Publicación de artículos en la Web UPM</p> <p>Publicación de entradas en el Observatorio del GATE</p> <p>Publicación de entradas en redes sociales</p> <p>Estudio de uso e impacto del canal de las TIC educativas del GATE</p>	<p>Ana A. Blázquez</p>	<p>2017</p>	<p>15 items</p> <p>15 items</p> <p>1500 entradas</p> <p>75.000 visitas</p>	
	<p><b>1.1.3.2 Eventos presenciales</b></p>	<p>Presentaciones presenciales de difusión en Escuelas y Departamentos</p> <p>Promoción de la participación como ponentes del personal en jornadas y congresos</p>	<p>Luis Catalán</p>	<p>2017</p>	<p>5 eventos</p> <p>5 participaciones</p>	
	<p><b>1.1.3.3 Organización del IV SeminarioGATE</b></p>	<p>Selección de tema y fechas</p> <p>Selección de ponentes</p> <p>Organización y difusión</p> <p>Realización</p> <p>Informe</p>	<p>Ana A. Blázquez</p>	<p>Abril a junio</p>	<p>100 inscripciones</p> <p>Informe</p>	
	<p><b>1.1.3.4 Imagen de marca del GATE</b></p>	<p>Identificación de elementos identificativos (gráficos e impresos)</p> <p>Diseño homogéneo</p> <p>Incorporación al protocolo de comunicación</p>	<p>Ana A. Blázquez</p>	<p>Julio a diciembre</p>	<p>Diseños</p> <p>Protocolo actualizado</p>	

		Seguimiento de uso				
<p><i>1.2 Personal</i></p> <p><b>1.2.1 Plantilla suficiente y adecuada</b></p>	<p><b>1.2.1.1 Propuestas de reforma de la RPT</b></p>	<p>Informes requeridos por el Vicerrector</p> <p>Propuestas de mejora</p>	Luis Catalán	2017	Informes y propuestas	<i>Pendiente la reposición de la Secretaría del GATE, vacante por jubilación</i>
	<p><b>1.2.1.2 Promoción del personal</b></p>	<p>Propuestas según previsión plurianual</p> <p>Propuesta de jornadas partidas</p>	Luis Catalán	2017	Propuestas de promoción y de jornada	
	<p><b>1.2.1.3 Estabilización del personal</b></p>	<p>Contratación indefinida por la FGUPM del puesto actual de la OTT</p> <p>Contratación por la FGUPM de parte de los becarios como personal laboral temporal</p> <p>Renovación de becas del resto según Reglamento de Becarios 1991</p>	Luis Catalán	Enero	1 contrato  3 contratos temporales  7 becas	
<p><i>1.2 Personal</i></p> <p><b>1.2.2 Formación permanente</b></p>	<p><b>1.2.2. 1 Plan anual de formación</b></p>	<p>Selección anual de líneas o áreas según funciones y objetivos</p> <p>Selección o identificación de acciones formativas y formadores, tanto internas como externas</p> <p>Impartición</p> <p>Difusión interna según normativa del Servicio sobre asistencia a cursos y jornadas.</p>	Luis Catalán Coordinadores de Sección	Enero a abril  2017	Propuesta de plan  4 cursos o acciones formativas  8 asistentes	<i>Con la previa conformidad del Vicerrector</i>

	<b>1.2.2..2 Promover la asistencia del equipo en congresos y jornadas profesionales</b>	<p>Priorización de los eventos anotados previamente en el registro específico</p> <p>Envío de las convocatorias conocidas</p> <p>Resolución según normativa interna</p> <p>Informe escrito y oral de cada asistencia</p>	Ana A. Blázquez Luis Catalán	2017	5 jornadas 7 asistentes	
<b>1.3. Métodos de trabajo. Organización</b>	<b>1.3.1.1 Grupos de calidad y mejora continua</b>	<p>Identificación de los temas objeto de revisión y mejora</p> <p>Debate y propuesta de acciones de mejora</p> <p>Implementación</p>	Luis Catalán Coordinadores de Sección	2017	4 grupos constituidos Propuestas Acciones implementadas	
<b>1.3.1 Grupos de calidad</b>	<b>1.3.1.2 Experimentar la metodología de “espacio abierto” para el trabajo de la unidad</b>	<p>Proyecto</p> <p>Acondicionamiento de pizarras</p> <p>Plan de amortización de equipos fijos en segundo semestre</p> <p>Ensayo piloto</p>	Jorge García	Enero a junio	Proyecto inicial Informe de ejecución Encuesta de satisfacción	
<b>1.3 Métodos de trabajo. Organización</b>	<b>1.3.3.1 Estudio de servicios externos de nuestro mismo ámbito de actuación.</b>	<p>Revisión del trabajo realizado por el grupo transversal</p> <p>Benchmarking</p> <p>Difusión interna y priorización de actividades seleccionadas</p>	Grupo transversal	Enero a junio	Procedimiento 3 informes cuatrimestrales	
<b>1.3.3 Estudio de experiencias externas</b>						
<b>1.4 Cooperación. Redes y alianzas</b>	<b>1.4.1.1 Creación de la unidad para colectar y distribución la</b>	Determinación de los objetivos de la unidad	Grupo transversal	Julio a diciembre	Documento de procedimiento	

<p><b>1.4.1 Unidad de Cooperación</b></p>	<p><b>información sobre oportunidades de colaboración</b></p>	<p>Creación de la unidad Ensayo de trabajo Revisión y elaboración de documento de procedimiento</p>				
<p><i>1.4 Cooperación. Redes y alianzas</i> <b>1.4.2 Desarrollo de proyectos con otras unidades de la UPM</b></p>	<p><b>1.4.2.1 Desarrollo de proyectos conjuntos con Departamentos</b></p>	<p>Selección de posibles proyectos Propuesta a los Departamentos Seguimiento de proyectos Implementaciones</p>	<p>Oriol Borrás</p>	<p>2017</p>	<p>3 proyectos</p>	
	<p><b>1.4.2.2 Desarrollo de proyectos conjuntos con otras unidades y servicios</b></p>	<p>Selección de proyectos Coordinación y distribución de roles Informe</p>	<p>Luis Catalán</p>	<p>2017</p>	<p>Participaciones documentada</p>	
<p><i>1.4 Cooperación. Redes y alianzas</i> <b>1.4.3 Desarrollo de proyectos con entidades externas</b></p>	<p><b>1.4.3.1 Proyectos de colaboración con organismos y redes institucionales</b></p>	<p>Propuesta de servicio de eLabs para colegios e institutos madrileños Elaboración de videos para el GCAM-CRUE Ingreso y participación en la comunidad Moodle org Otros posibles</p>	<p>Luis Catalán Coordinadores de Sección</p>	<p>2017</p>	<p>Propuesta 5 vídeos 1 bug o mejora propuesta, 20 cadenas de texto traducidas, 5 páginas de ayuda editadas, 5 tests de la versión 3.X realizados</p>	
	<p><b>1.4.2.2 Proyectos de</b></p>	<p>Propuestas de colaboración</p>	<p>Luis Catalán</p>	<p>2017</p>	<p>Propuestas</p>	

	<b>colaboración con empresas</b>	con Telefónica para proyectos en el ámbito de las actividades del Gabinete Contactos con grandes empresas para conocer sus necesidades formativas	Coordinadores de Sección			
<b>2. SERVICIO DE TELESEÑANZA</b>						
<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Objetivo operacional</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable Coordinador</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observaciones</b>
<b>2.1 Servicios</b>  <b>2.1.1 Ampliar la oferta académica</b>	<b>2.1.1.1 Incremento de la oferta de asignaturas oficiales pertenecientes al RD 1393/2007</b>	Acciones de difusión Acciones de formación Acciones de orientación	Juan Vidal Conde	2017	300 nuevos espacios 400 nuevas asignaturas	
	<b>2.1.1.2 Soporte a las Actividades Acreditables</b>	Estudio de la normativa vigente Estudio de la oferta actual Propuesta interna de soporte Propuesta a los profesores, dependiente	Alberto Hermiz	2017	Propuesta	
	<b>2.1.2.3 Promover los másteres online</b>	Reuniones preliminares con Departamentos Soporte a másteres piloto Convocatoria anual [dependiente] Evaluación	Luis Catalán	Enero a junio	2 másteres alojados  Informe	
<b>2.1 Servicios</b>  <b>2.1.2 Proporcionar servicio a nuevas</b>	<b>2.1.2.1 Gestión de la plataforma iMOOC</b>	Administración y configuración Mantenimiento y resolución de consultas	Juan Vidal Conde	2017	Cursos impartidos  Número de consultas	

<p><b>experiencias formativas</b></p>		<p>Evaluación</p>			<p>Informe</p>	
<p><b>2.1 Servicios</b></p> <p><b>2.1.3 Formación y asesoramiento de usuarios</b></p>	<p><b>2.1.2 Estudio preliminar de colaboración/relación con grandes empresas</b></p>	<p>Contactos institucionales con grandes empresas sobre sus necesidades formativas</p> <p>Identificación o selección previa de posibles servicios de la UPM</p> <p>Contactos institucionales con PDI</p> <p>Informe</p>	<p>Luis Catalán</p>	<p>Julio a diciembre</p>	<p>Informe</p>	
	<p><b>2.1.3.1 Renovar la oferta de cursos presenciales e impartición</b></p>	<p>Revisión y actualización de programas y contenidos</p> <p>Oferta semestral</p> <p>Oferta en las instalaciones de los Departamentos</p> <p>Impartición</p> <p>Evaluación</p>	<p>Juan J. Moreno</p>	<p>Febrero y octubre</p>	<p>9 modalidades de curso</p> <p>2 ediciones generales</p> <p>100 asistentes</p> <p>Índice de satisfacción 4.2 (sobre 5)</p>	
	<p><b>2.1.3.2 Formación de los nuevos alumnos en los Actos de Acogida</b></p>	<p>Oferta a las Direcciones de los Centros</p> <p>Participación</p> <p>Actualización y envío de la guía básica a alumnos y profesores</p>	<p>Jorge García</p>	<p>Septiembre</p>	<p>10 Centros</p>	
<p><b>2.2 Actualización tecnológica</b></p> <p><b>2.2.1 Actualización de la plataforma</b></p>	<p><b>2.2.1.1 Migración a la versión 3.2</b></p>	<p>Estudio de la nueva versión</p> <p>Documento de novedades</p> <p>Actualizar manual</p>	<p>Juan Vidal Conde</p>	<p>Enero a junio</p>	<p>8 plataformas actualizadas</p> <p>Manual y ayudas actualizadas</p>	

Objetivo estratégico	Objetivo operacional	Acciones	Responsable Coordinador	Plazo	Indicadores	Observaciones
		Migración según calendario			Documento de novedades publicado	
	<b>2.2.1.2 Revisión y ampliación de la documentación complementaria de ayuda</b>	Identificación de los recursos que deben ser actualizados  Programa de nuevas guías y videotutoriales  Elaboración de guiones y redacción de textos  Grabación  Publicación y difusión	Pablo Muñoz	Junio a diciembre	10 producciones	
<b>2.2 Actualización tecnológica</b>	<b>2.2.2.1 Implantación de servicio VISH</b>	Oferta del servicio  Asesoramiento técnico	Juan J. Moreno	Enero a Junio	20 usuarios estables	<i>Condicionado a la ejecución del objetivo 2016</i>
<b>2.2.2 Integración de nuevos módulos y servicios. Optimización</b>	<b>2.2.2.2 Analíticas de aprendizaje</b>	Estudio de herramientas  Elaboración de guía para el profesor	Jorge García	2017	Guía para el profesor	
	<b>2.2.2.3 Instalación de programa antiplagio</b>	Selección de ofertas  Adjudicación y contratación  Instalación y pruebas  Difusión y formación del usuarios	Juan Vida Conde Luis Catalán	2017	Programa en uso   10 eventos formativos	<i>En posible colaboración con el Servicio de Biblioteca Universitaria</i>
<b>3. SERVICIOS AUDIOVISUALES</b>						
<b>3.1 Servicios</b>	<b>3.1.1.1 Cobertura de los</b>	Gestión de solicitudes	Sección de Audiovisuales	2017	450 videos	



<p><b>3.1.1 Garantizar y mejorar los niveles de servicio</b></p>	<p><b>servicios de grabación de actividades docentes e institucionales</b></p>	<p>Grabación Postproducción Publicación</p>			<p>producidos  550 horas de grabación</p>	
<p><b>3.1.1.2 Cobertura del servicio de videoconferencia</b></p>		<p>Gestión de solicitudes Realización de las sesiones</p>	<p>Juan F. Ramírez</p>	<p>2017</p>	<p>30 sesiones</p>	
<p><b>3.1 Servicios</b> <b>3.1.2 Formación y asesoramiento</b></p>	<p><b>3.1.2.1 Creación de videotutoriales (edición de video, audio y otros)</b></p>	<p>Elaboración del guion Grabación, edición y postproducción Difusión</p>	<p>Sonia Linio</p>	<p>Julio a diciembre</p>	<p>3 videotutoriales</p>	
<p><b>3.2 Actualización tecnológica</b> <b>3.2.1 Dotación de equipos y recursos</b></p>	<p><b>3.2.1.1 Actualización del banco de recursos (imágenes fijas, audio y video)</b></p>	<p>Elaboración de recursos propios Adquisición y colecta de recursos externos Clasificación y registro Compartición</p>	<p>José Pozo</p>	<p>Enero a junio</p>	<p>100 recursos</p>	
<p><b>3.2 Actualización tecnológica</b> <b>3.2.2 Actualización y mejora de servicios y proyectos</b></p>	<p><b>3.2.2.2 Actualización de las pautas de estilo uniforme</b></p>	<p>Revisión de las pautas actuales Elaboración de grafismos en 2D y 3D Documentación</p>	<p>Laura Martinez</p>	<p>Enero a septiembre</p>	<p>Diseños aprobados Material audiovisual</p>	
<p><b>3.2 Actualización tecnológica</b> <b>3.2.2 Actualización y mejora de servicios y proyectos</b></p>	<p><b>3.2.2.1 Selección de aplicaciones para grabación y edición de vídeos mediante dispositivos móviles</b></p>	<p>Informe de las experiencias realizadas en el curso anterior Guías y recomendaciones Difusión</p>	<p>Alberto Jiménez</p>	<p>Enero a junio</p>	<p>Informe 2 guías</p>	

	<b>3.2.2.2 Selección de equipo básico para grabaciones autónomas en Departamentos y Centros</b>	Estudio de equipos Presupuestos Informe	Fernando Villanueva Iván García del Castillo	Julio a diciembre	Informe	
	<b>3.2.2.3 Uso de video en 360º</b>	Estudio preliminar Ensayos [dependiente] Propuesta de usos	Juan F. Ramírez	Julio a diciembre	Propuesta	
<b>4. SERVICIOS EDUTIC</b>						
<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Objetivo operacional</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable Coordinador</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observaciones</b>
4.1 Servicios  4.1.1 Herramientas 2.0 en la docencia: soporte	<b>4.1.1.1. Servicio UPM [Blog]</b>	Creación de nuevos blogs Asesoramiento y asistencia Seguimiento y promoción	Cristina Martín	2017	15 blogs nuevos	
	<b>4.1.1.2 Realidad aumentada</b>	Investigación de nuevas herramientas Documentación Integración en futuros cursos al PDI	Ana A. Blázquez	2017	5 aplicaciones evaluadas  1 manual de uso	
	<b>4.1.1.3 Recopilación de apps educativas</b>	Estudio de apps educativas Selección de aplicaciones Realización de base de datos Testeo Asesoramiento de usuarios	Cristina Martín	Enero a junio	50 apps descritas	

<p><b>4.1 Servicios</b></p> <p><b>4.1.2 Herramientas colaborativas y de comunicación</b></p>	<p><b>4.1.2.1 Instalación y puesta en producción de herramienta de trabajo colaborativo y de gestión colectiva del conocimiento</b></p>	<p>Formación previa</p> <p>Identificación de canales institucionales</p> <p>Servicio CESVIMA para el archivo de documentos</p> <p>Experiencia piloto en el GATE</p> <p>Formación y asesoramiento de usuarios</p> <p>Migración del GATE desde Politécnica 2.0</p> <p>Asistencia a las comunidades actuales en Politécnica 2.0 para su posible migración</p>	<p>Oriol Borrás</p>	<p>Enero a abril</p> <p>Mayo a diciembre</p>	<p>Manual de uso</p> <p>Documentos de ayuda: guías y videotutoriales</p> <p>Cursos y eventos informativos</p> <p>Consultas atendidas</p>	<p><i>Comenzará en 2016</i></p>
<p><b>4.1 Servicios</b></p> <p><b>4.1.3 Asesoramiento técnico-pedagógico</b></p>	<p><b>4.1.3.1 Estudio de asignaturas en Moodle bajo demanda</b></p>	<p>Convocatorias semestrales</p> <p>Evaluación</p> <p>Informes confidenciales</p> <p>Evaluación de resultados</p>	<p>Ana B. Pérez</p>	<p>Febrero a marzo</p> <p>Junio a agosto</p>	<p>30 asignaturas evaluadas</p>	
<p><b>4.1 Servicios</b></p> <p><b>4.1.4 Formación de usuarios</b></p>	<p><b>4.1.2 Impartir el curso MOOC sobre herramientas 2.0 en la docencia</b></p>	<p>Revisión de contenidos</p> <p>Edición y actualización</p> <p>Oferta</p> <p>Impartición</p> <p>Evaluación</p>	<p>Ana B. Pérez</p>	<p>Mayo a Junio</p> <p>Octubre a diciembre</p>	<p>2.000 alumnos matriculados</p>	
	<p><b>4.1.3 Impartir cursos presenciales sobre herramientas 2.0</b></p>	<p>Revisión de programas</p> <p>Ampliación de la oferta con un curso sobre LinkedIn</p>	<p>Cristina Martín</p>	<p>Marzo</p> <p>Octubre</p>	<p>10 modalidades de curso ofertados</p>	

		Propuesta de estos cursos como actividades acreditables			100 asistentes	
		Oferta				
		Impartición				
		Evaluación				
<b>4.2 Actualización tecnológica</b> <b>4.2.1 Estudio y práctica de nuevas metodologías docentes</b>	<b>4.2.1. Estudio y aplicación de gamificación en la UPM</b>	Estudio y aplicación de badges: Proyectos existentes, Asociado a competencias, Plataformas y Guía  Estudio de aplicación en Blogs: Metodología, Plugins y Guía	Oriol Borrás	Abril a diciembre	2 Guías  1 aplicación en una asignatura	
<b>4.2 Actualización tecnológica</b> <b>4.2.2 Servicio de ensayo de TIC educativas</b>	<b>4.2.2.1 Acuerdo de colaboración con empresa para el uso experimental de su producto</b>	Selección de productos y empresas  Propuesta de colaboración. Convenio  Ensayo  Informe de resultados y propuesta de usos	Luis Catalán	Julio a diciembre	Propuestas de colaboración  1 producto o herramienta ensayada	Objetivo experimental
<b>5. SERVICIO DE LABORATORIOS VIRTUALES</b>						
<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Objetivo operacional</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable Coordinador</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observaciones</b>
<b>5.1 Servicios</b> <b>5.1.1 Desarrollo de</b>	<b>5.1.1.1 Convocatoria 2017 de nuevos proyectos docentes</b>	Redacción de la convocatoria  Publicación	Luis Catalán	2017	2 proyectos ejecutados	

nuevos proyectos académicos		Selección de proyectos				
		Desarrollo				
	5.1.1.2 Establecer una forma de trabajo estandarizada en el desarrollo de nuevos proyectos	Estudio y análisis de los distintos modelos Adaptación y asignación de roles Implantación del modelo	Daniel Fdez-Avilés	Enero a marzo	Documento de procedimiento	
	5.1.1.3 Finalización de los proyectos iniciados en 2016	Proyecto TOPlab Proyecto Regulación y Control Proyecto salas virtuales Difusión y actualización del Paseo Virtual Elaborar nuevos videos promocionales	Arturo Formariz	Enero a junio	4 proyectos en uso	
	5.1.1.4 Estudio de usabilidad e implementación de las mejoras derivadas	Mejoras de usabilidad en los laboratorios Mejoras de usabilidad en las prácticas docentes Mejoras de usabilidad en las prácticas libres	Daniel Fdez-Aviles	Enero a junio	5 laboratorios	
	5.1.1.5 Gamificación del servicio	Selección de los mecanismos de gamificación para cada laboratorio Implementación	José C. Salazar	Julio a diciembre	5 laboratorios	
5.1 Servicios	5.1.2.1 Ensayo de servicio a colegios e institutos de Madrid	Selección de las prácticas Propuesta y selección de centros	Arturo Formariz	Julio a diciembre	Laboratorios replicados en uso	
5.1.2 Servicios externos y en abierto						

		Réplica de los laboratorios Prueba piloto			Informe de resultados	
<b>5.1 Servicios</b> <b>5.1.3 Soporte y asistencia</b>	<b>5.1.3.1 Atención de incidencias y consultas</b>	Recepción y priorización de consultas  Resolución	Arturo Formariz	2017	125 incidencias resueltas	
<b>5.1 Servicios</b> <b>5.1.4 Evaluación del uso y rendimiento de los laboratorios virtuales</b>	<b>5.1.4.1 Encuesta de satisfacción de alumnos y repositorio de informes de evaluación</b>	Análisis de los modelos de encuesta e informes de evaluación recopilados en 2016  Diseño de un modelo de encuesta tipo  Reuniones de trabajo con profesores y alumnos	Daniel Fdez-Aviles	Julio a diciembre	Informe Encuesta tipo	
<b>5.2 Actualización tecnológica</b> <b>5.2.1 Actualización de la plataforma</b>	<b>5.2.1.1 Estudio de la plataforma Unity</b>	Finalización de los trabajos relativos a la interfaz de usuario y del diseño del sistema multiusuario  Pruebas y testeo  Análisis de rendimiento	José C. Salazar	Enero a junio	Informe de rendimiento	
	<b>5.2.1.2 Duplicación en Unity de Opensim</b>	Duplicación de funcionalidades  Duplicación de mecanismos  Duplicación del entorno	José C. Salazar	Julio a diciembre	Herramientas y aplicaciones importadas	
	<b>5-2-1.3 Creación de un laboratorio piloto en Unity</b>	Diseño y configuración	José C. Salazar	Octubre a diciembre	Laboratorio instalado	

		Tests y pruebas Evaluación			Documento de evaluación	
	<b>5.2.1.4 Documentar la nueva plataforma en Unity</b>	Manual técnico o de administración general así como singulares de los nuevos proyectos  Guías de usuario generales y de los nuevos proyectos  Videos o videotutoriales generales y de los nuevos proyectos	Arturo Formariz	Septiembre a diciembre	3 manuales  3 guías  3 vídeos	

**6. SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO**

Objetivo estratégico	Objetivo operacional	Acciones	Responsable Coordinador	Plazo	Indicadores	Observaciones
<i>6.1 Servicios</i> <b>6.1.1. Atención de incidencias</b>	<b>6.1.1.1 Mantenimiento y atención de incidencias</b>	Recepción de peticiones  Priorización de peticiones  Resolución de incidencias	Santiago Moreno	2017	150 incidencias resueltas	
<i>6.1 Servicios</i> <b>6.1.2 Instalación de nuevos equipos físicos</b>	<b>6.1.2.1 Adquisición e instalación de equipos y componentes</b>	Estudio de necesidades: puntuales y de reposición periódica  Adquisición e inventario  Instalación	Santiago Moreno	2017	10 instalaciones	
<i>6.1 Servicios</i> <b>6.1.3 Instalación de nuevo software e</b>	<b>6.1.3.1 Puesta en marcha del sistema de copias SGBG</b>	Pruebas y corrección de errores del prototipo.  Instalación en los clientes	Santiago Moreno	Julio a diciembre	Sistema instalado  Sistema operando	



instalaciones lógicas		Pruebas y ensayos Documentación de la configuración			Manuales	
	<b>6.1.3.2 Servicio CESVIMA</b>	Uso como almacenamiento online Colaboración en el diseño del procedimiento automatizado de almacenamiento offline Nube de almacenamiento del personal del GATE Otros usos	Santiago Moreno	Enero a junio	Protocolos de uso Usos implementados	
	<b>6.1.3.3 Migración de la aplicación TESIS</b>	Creación de máquina virtual independiente Instalación de sistema Ruby on Rails. Migración de la aplicación y Base de Datos	Santiago Moreno	2017	Aplicación en uso	<i>Servicio desarrollado para el SBU</i>
	<b>6.1.3.4 Migración de OCW</b>	<i>Instalación de máquina virtual</i> <i>Instalación de eduCommons</i> <i>Copia de asignaturas y recursos</i>				
<b>6.2 Actualización tecnológica</b> <b>6.2.1 Estudio y puesta en producción de otras plataformas y</b>	<b>6.2.1.1 Estudio de monitorización de nuestros ordenadores y servicios</b>	Descripción de funcionalidades Estado del arte	Santiago Moreno	Julio a diciembre	Informe	





herramientas						
--------------	--	--	--	--	--	--