



CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE TELE-EDUCACIÓN

1. - INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

A. MISIÓN

El Gabinete de Tele-Educación (GATE) es un servicio universitario de apoyo a la docencia para la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la enseñanza de la Universidad Politécnica de Madrid, a través de la *gestión y administración de la Plataforma Institucional de Telenseñanza UPM*, la *prestación de servicios audiovisuales para las actividades educativas*, el servicio de *laboratorios virtuales para la oferta de prácticas docentes* en un entorno virtual, así como el *estudio, promoción, orientación e implementación de las tecnologías educativas en la docencia*.

B. SERVICIOS

La oferta de los servicios que presta el GATE es la siguiente:

B.1 Gestión y Administración de la Plataforma Institucional de Tele-educación de la UPM (Servicio de Telenseñanza)

1. Administración y gestión técnica de los espacios virtuales en la Plataforma para:
 - las asignaturas oficiales (grado, postgrado o doctorado), de cualquier tipo (troncal, obligatoria, optativa) y en cualquier modalidad de telenseñanza (completamente a distancia o semipresencial).
 - los cursos propios de postgrado: cursos de formación continua, experto, especialización y máster.



2. Formación y orientación de usuarios en el manejo de la Plataforma Institucional de Telenseñanza (como Moodle), en diversos niveles de especialización.
3. Elaboración de manuales de uso y guías de consulta.
4. Administración y gestión técnica de los espacios virtuales de otras plataformas educativas: Punto de Inicio, Puesta a Punto, OpenCourseWare, Plataforma iMOOC, Plan de Formación, Formación Externa, Cursos de Verano y cualesquiera otras que pudieran crearse en el futuro.

B.2 Servicios Audiovisuales para las Actividades Educativas

1. Grabación y producción audiovisual de actividades docentes: clases, experimentos de laboratorio, prácticas, etc.
2. Grabación de eventos institucionales conforme a las normas del servicio.
3. Difusión en directo y/o en diferido de las grabaciones.
4. Teleclases: realización técnica de las clases retransmitidas en directo. Las sesiones se graban y se ponen a disposición de los alumnos para su visualización en diferido.
5. Apoyo al profesorado para la realización de contenidos audiovisuales docentes.
6. Publicación en el servidor del Servicio de contenidos audiovisuales que se puedan invocar desde las plataformas de telenseñanza.
7. Realización y soporte de multiconferencias sobre equipos de sala o con equipos personales.



8. Publicación en el Canal Institucional de la UPM en YouTube del material audiovisual generado en nuestra Universidad, fruto de su actividad docente, investigadora, social e institucional.
9. Publicación en el Canal iTunes U de la UPM de contenidos propiamente docentes como resultado de la actividad académica en la Universidad.

B.3 Servicio de Laboratorios Virtuales UPM

1. Asesoramiento y soporte técnico a los profesores en el diseño, implementación y uso de las prácticas virtuales.
2. Administración de la plataforma de laboratorios virtuales y resolución de incidencias.
3. Ayudas, mediante personal becario cualificado, a los proyectos de laboratorios virtuales seleccionados en la convocatoria pertinente.
4. Difusión del servicio y participación en eventos y redes de aplicaciones virtuales en la docencia.

B.4 Servicio de Tecnologías Educativas (eduTic)

1. Cursos presenciales y online sobre el uso de las tecnologías educativas (redes sociales, trabajo colaborativo, creación de contenidos digitales, etc.)
2. Apoyo y asesoría personalizada en la aplicación de las TIC a proyectos educativos concretos.
3. Servicio de análisis bajo demanda sobre el uso técnico de herramientas de Moodle en las asignaturas y propuesta de mejoras.



4. Servicio *UPM[Blogs]* para la creación y mantenimiento de blogs educativos y/o de investigación.
5. Apoyo y asesoramiento en la elaboración de Cursos Online Masivos en Abierto (MOOC).

B.5. Atención de usuarios: consultas e incidencias formuladas de manera presencial, electrónica o por teléfono.

C. - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos

1. Recibir información sobre los servicios y procedimientos GATE.
2. Utilizar todos los servicios que el GATE oferta, conforme a las normas y procedimientos establecidos.
3. Recibir el soporte y asesoramiento técnicos necesarios en relación con los servicios y prestaciones del Gabinete.
4. Recibir cursos de formación, en las condiciones y requisitos previstos.
5. Conocer el estado de tramitación de los servicios solicitados.
6. Recibir información del plazo orientativo de entrega o provisión.
7. Formular quejas y sugerencias y ser contestado en el plazo de dos días hábiles así como conocer en todo momento su estado de tramitación.
8. Presentar sus valoraciones y evaluaciones respecto de los servicios recibidos.



9. Obtener las constancias documentales sobre su participación formal en las plataformas de telenseñanza.
10. Conocer los datos e informaciones que pudieran afectarles.
11. Derecho al carácter reservado, en los términos legalmente previstos, de los datos particulares sobre los contenidos de las asignaturas, actividades desarrolladas y servicios demandados.

Deberes

1. Solicitar los servicios del Gabinete conforme a los procedimientos y plazos establecidos.
2. Prestar la atención así como suministrar los datos y documentos necesarios para el correcto desarrollo de los trabajos técnicos del Gabinete.
3. Asegurar las condiciones y prestar el soporte técnico necesarios para el desarrollo de los servicios audiovisuales solicitados.

D.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los usuarios del Gabinete de Tele-Educación pueden dirigir sus **consultas, incidencias, quejas y sugerencias** a través de:

- Correo electrónico
- Centro de Atención de Usuarios (CAU)
- Teléfono
- Correo postal



- o Redes sociales

Así mismo, los profesores participantes en las plataformas educativas pueden intervenir en los **foros temáticos** respectivos para exponer sus opiniones y valoraciones.

Por último, los usuarios disponen de **cuestionarios de evaluación** de todos nuestros servicios. Los resultados nos permiten detectar los puntos débiles y las áreas de mejora con el fin de optimizar nuestras prestaciones de forma continua.

E. - NORMATIVA

- o Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid (aprobados por Real Decreto 74/2010, de 15 de noviembre).
- o Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- o Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- o Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos.
- o Normativa de las Enseñanzas Propias de la Universidad Politécnica de Madrid (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 25 de abril de 2013).
- o Bylaws of OpenCourseWare Consortium Incorporated (2008).



2. - COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Compromiso 1			
Responder de forma personalizada a las consultas, solicitudes, incidencias y sugerencias formuladas por escrito en un plazo no superior a 2 días hábiles.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Tiempo de respuesta a las consultas, solicitudes, incidencias y sugerencias	2 días hábiles	Anual	CAU (Centro de Atención de Usuarios) y correo electrónico clasificado

Compromiso 2			
Prestar un servicio de atención a usuarios permanente de 12 horas diarias, de lunes a viernes, en los servicios de telenseñanza y servicios audiovisuales.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Nº de horas diarias en que se presta el servicio	12 horas diarias	Anual	Control horario

Compromiso 3			
Crear los espacios virtuales de las plataformas de telenseñanza en un plazo no superior a 2 días hábiles a partir de la fecha de petición.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Tiempo de creación de espacios virtuales	2 días hábiles	Anual	Tabla de alta de asignaturas y cursos



Compromiso 4			
Migrar anualmente la versión del software Moodle de la plataforma de telenseñanza a la versión más estable y actualizada existente en el mercado.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Actualización de Moodle	Sí	Una vez cada curso académico	Versión de software instalada y en producción

Compromiso 5			
Proporcionar los videos de las actividades docentes y de otros eventos, coherentes con la misión de la Universidad y del Gabinete, en un plazo no superior a 3 meses desde la fecha de grabación			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Tiempo de entrega de las producciones audiovisuales	3 meses	Anual	Canal UPM en YouTube y Canal iTunes U

Compromiso 6			
Publicar en los servidores correspondientes los videos docentes e institucionales ya producidos, previa autorización de los propietarios de los derechos de autor, en el plazo de 2 días hábiles horas desde su recepción.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Tiempo en el que se aloja en los servidores correspondientes los videos docentes e institucionales ya producidos	2 días hábiles	Anual	CAU (Centro de Atención de Usuarios) de Servicios Audiovisuales



Compromiso 7			
Emitir el informe de evaluación de la asignatura sobre el uso de las herramientas de la Plataforma de Telenseñanza, a petición del profesor responsable, en el plazo de 30 días			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Tiempo en el que se proporcionan los informes de evaluación de asignaturas sobre el uso de la Plataforma de Telenseñanza	30 días	Semestral	Hoja de Registro

Compromiso 8			
Creación de blogs educativos y/o de investigación en la plataforma UPM[<i>Blogs</i>] en un plazo no superior a 2 días hábiles a partir de la fecha de petición			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Creación de blogs en la plataforma UPM[<i>Blogs</i>]	2 días hábiles	Anual	Tabla de registro de la plataforma

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, el usuario podrá presentar una queja o reclamación por los medios antes descritos, especificando el compromiso que se considera incumplido. El GATE UPM dará respuesta a esa queja o reclamación en un plazo no superior a 48 horas, indicando las medidas establecidas en el ámbito de sus competencias.

4.- INFORMACIÓN DE CONTACTO

DIRECCIÓN

Gabinete de Tele-Educación (GATE)



POLITÉCNICA



Gabinete de Tele-Educación
Vicerrectorado de Servicios Tecnológicos

Vicerrectorado de Servicios Tecnológicos.
Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid, Edificio A
Calle Ramiro de Maeztu, nº 7
Ciudad Universitaria
28040 Madrid (España)
www.upm.es/gate

ACCESOS Y TRANSPORTE PÚBLICO

Mapa de localización: [Ver mapa](#)

Autobús: Líneas 132 y F

[Página Web Empresa Municipal de Transportes de Madrid \(EMT\)](#)

Metro: Línea 6 (Estación Metropolitano)

[Página Web Metro de Madrid](#)

TELÉFONOS

General: (+34) 91 336 4679

Telenseñanza: extensión 31435

Audiovisuales: extensión 21432

Laboratorios Virtuales: extensión 21428

eduTic: extensión 21431 y 21446-8

Videoconferencia IP: 138.100.225.6

DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO

General y Telenseñanza: gate@upm.es


Audiovisuales: audiovisuales.gate@upm.es

Laboratorios Virtuales: laboratorios.virtuales@upm.es

EduTic: asesoramiento.gate@upm.es

REDES SOCIALES

 Facebook (página): [gateupm](#)

 Twitter: [@gateupm](#)



5.- AÑO DE PUBLICACIÓN Y REVISIÓN

Esta Carta entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Anualmente, se evaluará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y se actualizará su contenido.

6. RESULTADOS/LOGROS OBTENIDOS

Se proporcionan los datos de tres ejercicios: cursos académicos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015. Aunque en algunos apartados se facilita la información correspondiente al curso 2015-2016, en general, la información de este año académico se procesará en el último trimestre de 2016.

Indicadores vinculados al Compromiso 1

Tiempo de respuesta a las consultas, solicitudes, incidencias y sugerencias.

Estándar: 2 días hábiles

a) Servicio de Telenseñanza:

Consultas y respuestas	2012-13	2013-14	2014-15
NÚMERO DE CONSULTAS E INCIDENCIAS	2796	2541	1948
NUMERO DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	2756	2470	1917
PORCENTAJE DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	98,6%	97,2%	98,4%



b) Servicios Audiovisuales:

Consultas y respuestas	2012-13	2013-14	2014-15
NÚMERO DE CONSULTAS E INCIDENCIAS	57	354	406
NUMERO DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	56	343	393
PORCENTAJE DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	98,3%	96,8%	96,8%

c) Laboratorios Virtuales:

Consultas y respuestas	2014-15
NÚMERO DE CONSULTAS E INCIDENCIAS	156
NUMERO DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	154
PORCENTAJE DE RESPUESTAS EN < = 2 DÍAS	98,7%

Indicadores vinculados al Compromiso 3

Tiempo de creación de los espacios virtuales desde la fecha de petición.

Estándar: 2 días hábiles

Curso académico	Promedio de días transcurridos
CURSO 2012-2013	0,8
CURSO 2013-2014	0,7
CURSO 2014-2015	0,7

La actividad de la plataforma principal, Estudios Oficiales, se refleja en la siguiente tabla:



DATOS DE USO	ESPACIOS VIRTUALES	USUARIOS ACTIVOS	ACCESOS TOTALES	ACCIONES REGISTRADAS
2012-2013	3.823	38.574	7.395.483	45.614.566
2013-2014	4.431	38.779	7.126.578	47.456.372
2014-2015	4.911	39.464	7.556.213	54.175.910

Indicadores vinculados al Compromiso 4

Migración anual de la versión de Moodle a la versión más estable y moderna.
Estándar: una migración cada curso académico.

Curso académico:	Versión
2013-2014	2.6
2014-2015	2.8
2015-2016	3.0

Indicadores vinculados al Compromiso 5

Tiempo de entrega de los los videos de las actividades docentes y de otros eventos.
Estándar: 3 meses.

Aunque aún no está computado formalmente el grado de cumplimiento de este compromiso, puede resultar ilustrativa la siguiente tabla como reflejo de actividad:

Datos del Canal YouTube	2013	2014	2015 (1)
VÍDEOS ALOJADOS	2.479	2.894	3.486
REPRODUCCIONES	4.925.280	6.527.015	8.580.093
SUSCRIPTORES	8.814	14.518	21.954
VÍDEOS FAVORITOS	7.355	8.770	19.202



COMENTARIOS Y MENSAJES	2.980	3.946	5.205
------------------------	-------	-------	-------

(1) Datos a 30 de octubre de 2015

Indicadores vinculados al Compromiso 7

Tiempo de emisión de los informes sobre el uso de herramientas de la Plataforma de Telenseñanza en las asignaturas.

Estándar: 30 días.

Curso académico:	Número de informes	Promedio de días transcurridos
2012-2013	66	35
2013-2014	148	44
2014-2015	75	20

Indicadores vinculados al Compromiso 8

Tiempo de creación de blogs educativos y/o de investigación en la plataforma UPM[*Blogs*] desde la fecha de petición

Estándar: 2 días hábiles

Curso académico	Número de blogs	Promedio de días transcurridos
2013-2014	32	1,1
2014-2015	54	1,1
2015-2016	59	1,1

Encuestas de satisfacción de los usuarios (1-5)

a) Servicio de Telenseñanza:



Plataforma y usuarios	2012-13		2013-14		2014-15	
	Encuestas	Índice	Encuestas	Índice	Encuestas	Índice
ESTUDIOS OFICIALES - ALUMNOS	934	3.6	1041	3,7	678	3,7
ESTUDIOS OFICIALES - PROFESORES	372	4.0	391	4,0	246	4,0
ESTUDIOS PROPIOS - ALUMNOS	12	4.2	21	3.8	9	4,0
ESTUDIOS PROPIOS - PROFESORES	3	4.4	9	3.8	11	3,9
OTRAS PLATAFORMAS - ALUMNOS	5	4.6	30	4,0	3	4,0

b) Servicios Audiovisuales:

Índice de satisfacción	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
ENCUESTAS	20	14	23	13	31
INDICE	4,5	4,1	4,7	4,7	4,8

Cursos de formación de usuarios

ACCIONES FORMATIVAS	Telenseñanza (Presenciales)	eduTIC (Presenciales)	eduTIC (MOOC)
2012-2013			
CURSOS	22		
ALUMNOS	154		
2013-2014			
CURSOS	22		
ALUMNOS	100		
2014-2015			
CURSOS	21	4	3
ALUMNOS	159	72	13.963



Difusión de los servicios

Noticias y mensajes	2012-13	2013-14	2014-15
ARTÍCULOS EN LA WEB UPM	14	14	17
ARTÍCULOS EN e-POLITECNICA EDUCACIÓN	17	11	19
ENTRADAS EN EL OBSERVATORIO DEL GATE	30	12	22
ENTRADAS EN FACEBOOK	312	511	312
ENTRADAS EN TWITTER	685	1357	1333

Visitas a los portales y seguidores	2014-2015
VISITAS A LA PÁGINA WEB DEL GATE	18.836
VISITAS A LA PÁGINA DEL PORTAL DE LABORATORIOS VIRTUALES	106.030
NÚMERO DE SEGUIDORES EN FACEBOOK	803
NÚMERO DE SEGUIDORES EN <i>TWITTER</i>	621

Datos a 21 de octubre de 2015

Artículos y ponencias del personal del GATE	Número
Curso 2012-2013	3
Curso 2013-2014	7
Curso 2014-2015	15