

7.1- Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles

La información sobre la disponibilidad y la adecuación de los recursos materiales y servicios propios de la UNED se especifica en varios apartados:

- 1. Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles.**
- 2. Servicios y medios materiales disponibles para asegurar la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.**
- 3. Mecanismos para garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios.**

1. Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles

Todos los estudios de la UNED se desarrollan conforme a la modalidad de enseñanza a distancia.

La Universidad pone a disposición del estudiante un conjunto de medios y recursos que facilitan el desarrollo de un aprendizaje autónomo.

1.1. Infraestructuras de la UNED

La UNED está integrada por la Sede Central radicada en Madrid, por una red de 61 Centros Asociados distribuidos por el territorio nacional y por 11 Centros en el exterior.

1.1.1. La Sede Central

Está constituida por los Servicios Centrales, por 9 Facultades y por 2 Escuelas. En los primeros, están integrados una serie de servicios relacionados con la producción de medios y de apoyo a los equipos docentes y a los estudiantes. Entre ellos destacan:

- Editorial UNED**

Es responsable de la producción y edición de materiales didácticos.

- IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia)**

Se encarga de la evaluación de los materiales didácticos.

- CTU (Centro de Tecnología de la UNED)**

Se crea en el 2010 para integrar todas las iniciativas tecnológicas de la UNED que incluyen:

– **CSI** (Centro de Servicios Informáticos). Da soporte a los usuarios (estudiantes, PDI y PAS) y a los procesos administrativos de la UNED a través de las diferentes aplicaciones informáticas y de servicios e infraestructuras comunes (Centro de Procesamiento de Datos).

– **CEMAV** (Centro de Producción de Medios Audiovisuales). Responsable desde 1991 de la producción de medios audiovisuales, radio y TV educativas y vídeo educativo. Sus programas se difunden a través de varias cadenas de radio y televisión públicas, así como en el portal *CanalUNED*.

– **CInDeTec** (Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico). Desde 1999 da soporte a la comunidad educativa de la UNED mediante la creación de herramientas educativas virtuales (*e-learning*), la elaboración de CDs, DVDs y eBooks, y la consultoría y la edición de contenidos académicos para los cursos virtuales.

– **InTecCA** (Innovación Tecnológica en Centros Asociados). Con base en el Centro Asociado de Ponferrada, se trabaja, desde el 2005, en la mejora e innovación tecnológica de los Centros Asociados, a través de la herramienta AVIP (Aulas de Videoconferencia IP) que permite la interconexión mediante videoconferencia y pizarras virtuales entre profesores y alumnos de varios centros.

– **DICUB** (Departamento de Informática del Centro de la UNED en Barbastro). Responsable de desarrollar desde 1998 el sistema de Valija Virtual para facilitar el control de acceso en las pruebas presenciales. A partir de 2009, la Valija Virtual se extiende a todo el país.

– **qInnova** (Centro Tecnológico de Innovación). Vinculado al Centro Asociado de Tudela, se trabaja en el desarrollo de aplicaciones de acceso *web* con modelos de calidad en la gestión (EFQM).

– Soporte informático a las matrículas. A partir del 2010, el 100% de las matrículas de la UNED se realizan por internet.

• **Biblioteca Central de la Universidad**

Tiene entre sus funciones el apoyo a la docencia y la coordinación de la Red de Bibliotecas de los Centros Asociados.

• **Librería virtual**

Facilita la adquisición a través de Internet de todos los materiales recomendados en cada una de las asignaturas.

• **COIE (Centro de Orientación, Información y Empleo)**

Facilita a los estudiantes servicios de orientación para su incorporación a la Universidad, así como orientación para el empleo. Dispone de banco de prácticas y bolsa de empleo.

1.1.2. La red de Centros Asociados

La red de Centros Asociados de la UNED está integrada por 61 Centros, 2 centros institucionales y un centro adscrito.

• Tutoría en-línea

En el curso virtual los alumnos cuentan con el apoyo de los profesores desde cualquier lugar y de forma flexible, a través de los foros.

Los Centros Asociados ofrecen a los estudiantes los siguientes recursos de apoyo al aprendizaje:

- Orientación y asesoramiento en el proceso de matrícula.
- Aulas de informática.
- Bibliotecas.
- Laboratorios.
- Salas de Videoconferencia.
- Aulas AVIP (dotadas de sistemas de videoconferencia y pizarras interactivas).
- Servicios de Orientación para el empleo a través de delegaciones del COIE.
- Servicio de librería, que facilita la adquisición de los materiales didácticos.
- Salas de exámenes para la realización de pruebas presenciales dotadas de un sistema de valija virtual.

1.1.3. Centros en el exterior

La UNED cuenta con 11 Centros en el exterior radicados en Berlín, Berna, Bruselas, París, Londres, Buenos Aires, Caracas, Lima, México, Sao Paulo, y Guinea (Bata y Malabo). En estos Centros los estudiantes reciben orientación para la matrícula, acceso a servicios telemáticos y enseñanza virtualizada, y realización de pruebas presenciales.

Asimismo, existen seis puntos de examen en el extranjero donde se llevan a cabo pruebas presenciales y se da apoyo e información a los estudiantes en el proceso de matriculación: Frankfurt, Roma, Múnich, Nueva York, Bogotá, y Santiago de Chile.

Servicios a estudiantes en el extranjero:

- Los estudiantes que residen fuera de España pueden acceder a la oferta educativa de la UNED a través de la Red de Centros en el extranjero.
- En los Centros en el extranjero se celebran las pruebas presenciales. El alumno también recibirá a través de los Centros indicaciones para el mejor desarrollo de sus estudios.
- Algunos Centros en el extranjero disponen de una biblioteca básica con publicaciones editadas por la UNED y libros recomendados para diferentes asignaturas (consultar con el Centro).

– La UNED ofrece también a sus alumnos la posibilidad de examinarse en Roma, Nueva York, Bogotá, Santiago de Chile, Munich y Berlín, aunque en estas ciudades no existen Centros. – Desde el curso 2008/09, los puntos de examen en Alemania son Frankfurt, Berlín y Munich.

Actualmente los Centros de Europa y América se mantienen en virtud del Convenio suscrito con la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Fruto de la colaboración con la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo) la UNED mantiene los Centros de Guinea Ecuatorial: Bata y Malabo.

Además, la UNED tiene un acuerdo marco de colaboración con el Instituto Cervantes, lo cual refuerza nuestra presencia en el exterior.

1.1.4. Infraestructura informática de comunicaciones

La Red UNED da soporte a las comunicaciones entre la Sede Central y los Centros Asociados y constituye asimismo la infraestructura de comunicaciones entre los equipos docentes y estudiantes. El Centro de Proceso de Datos dispone de un sistema de servidores (con 40 servidores físicos y 360 servidores virtuales) que dan soporte a la intranet de la Universidad y al *web* externo. El sistema dispone de atención de 24 horas, 7 días por semana.

1.2. Medios de apoyo al estudio a distancia

1.2.1. Materiales didácticos

1.2.1.1. Guías

Todas las asignaturas de Máster cuentan con los siguientes materiales obligatorios de apoyo a la docencia:

- **Guía de la asignatura en abierto**

- Disponible en la *web* de la UNED para consultas de los estudiantes unos meses antes de iniciarse el proceso de matriculación.
- Incluye la información básica sobre los contenidos de la asignatura, el equipo docente, las lecturas recomendadas y los métodos de evaluación.
- Estas guías son evaluadas por el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) y aprobadas en la Comisión Coordinadora del Máster.

- **Guía de estudio**

- Disponible en el curso virtual de cada asignatura para los estudiantes matriculados.
- Recoge las orientaciones metodológicas para facilitar el estudio a distancia: definición de las competencias y los resultados de aprendizaje, cronograma o plan de trabajo de la asignatura, y directrices para la realización de actividades formativas, pruebas de autoevaluación y actividades sumativas.

– El Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) evalúa estas guías para garantizar que el estudiante disponga de todos los elementos necesarios para que pueda llevar a cabo un aprendizaje autónomo. La Comisión Coordinadora del Máster da la aprobación final a este material.

• **Documento de orientaciones para los profesores**

- Destinado a los profesores contiene los elementos necesarios para la orientación y la coordinación de las labores de docencia.
- Incorpora el plan de trabajo, las orientaciones para el desarrollo de las actividades prácticas y los criterios para la evaluación continua.

1.2.1.2. Materiales impresos

Los materiales impresos para el aprendizaje a distancia constituyen uno de los elementos básicos de la metodología de la UNED. Estos materiales están diseñados para fomentar el aprendizaje autónomo.

Buena parte de las asignaturas cuentan con material diseñado por la UNED. El resto utilizan textos existentes en el mercado que son complementados con los elementos pedagógicos necesarios para el estudio a distancia, disponibles en los cursos virtuales.

La Editorial UNED tiene como fines el diseño, producción, difusión, comunicación pública, puesta a disposición, distribución y comercialización de las publicaciones científicas, técnicas, literarias, artísticas, didácticas y culturales que se originan en la UNED.

La Editorial UNED produce dos tipos de materiales impresos:

• **Manuales didácticos** vinculados a los estudios de:

- Grado
- Máster
- Formación continua

• **Colecciones temáticas** que incluyen obras de investigación, divulgación científica e interés social y cultural dentro de las siguientes áreas:

- Artes y Humanidades
- Ciencias
- Ciencias de la Salud
- Ciencias Sociales y Jurídicas
- Ingeniería y Arquitectura

Los materiales básicos recomendados en las diferentes asignaturas de máster son sometidos a una evaluación metodológica por parte del Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED). Para ello se han elaborado una serie de protocolos de evaluación, disponibles en la *web*, que permiten valorar la adecuación a la metodología a distancia de los textos de máster y sugerir a los autores propuestas de mejora. Estos materiales constan con la aprobación de los Departamentos, así como con el Visto Bueno de la Comisión Coordinadora del Título.

Los materiales vinculados a los Másteres y a los cursos de Formación Continua, así como las colecciones temáticas, se someten a una revisión por parte de evaluadores externos y del Consejo Editorial.

1.2.1.3. Medios audiovisuales El Centro de Medios Audiovisuales de la UNED (CEMAV) ofrece una variada selección de soportes y formatos audiovisuales con el fin de apoyar las tareas docentes e investigadoras del profesorado, facilitando a los estudiantes el acceso a contenidos audiovisuales que les puedan ser útiles en sus actividades formativas.

El CEMAV ofrece a los equipos docentes asesoramiento para la elaboración de material didáctico audiovisual y de las guías de apoyo, de acuerdo con las características de los medios y recursos que tienen a su disposición, trabajando en equipo con especialistas en medios de comunicación, responsables de la producción y realización.

Desde el CEMAV se ofrecen todos aquellos servicios de diseño y producción de contenidos audiovisuales para diversos canales de difusión:

- **Radio** (Radio 3 - Radio 5 y Radio Exterior de España).
 - **TV** (La 2 de TVE, Canal Internacional de TVE y algunas cadenas de TV local).
 - **Internet** (CanalUNED, TeleUNED, RTVE-UNED, Youtube-UNED y otros Web colaboradores).
 - **UNED Editorial** (autorías de DVD educativos, libros electrónicos, etc.).
- El CEMAV potencia las actuales líneas de producción como respuesta a la demanda del EEES mediante los servicios que se detallan a continuación.

• **Radio educativa**

Los programas de radio de la UNED tienen carácter divulgativo y se dirigen a todos los interesados en ampliar su formación en el ámbito de la educación permanente, sin descuidar el apoyo al estudiante y a la comunidad universitaria. La UNED difunde su producción en CanalUNED y en tres cadenas de Radio Nacional de España.

Los temas tratados buscan el referente de la actualidad y cuentan con la colaboración del profesorado de la UNED e invitados de reconocido prestigio en las distintas áreas del conocimiento.

• **Televisión educativa**

Uno de los principales medios de difusión divulgativos para la UNED es a través de las cadenas públicas La 2 y TVE Internacional. La colaboración de la UNED y RTVE se alarga desde el año 1993, y en todo este tiempo se han difundido cientos de horas de divulgación científica en el marco de una televisión pública educativa.

El CEMAV produce un programa semanal de una hora de duración. Todos los programas emitidos pasan a formar parte del repositorio de RTVE “a la carta”, desde donde se pueden volver a visionar y descargar en cualquier momento.

La programación semanal detallada de televisión educativa se informa a la comunidad universitaria a través del BICI de la UNED y también en el apartado "Boletín" de la *web*.

• **Vídeo Educativo**

EL CEMAV realiza, produce y edita contenidos educativos audiovisuales, trabajando en equipo con los docentes interesados en el soporte vídeo digital.

Las videoclases se pueden utilizar en línea para cursos virtuales, sitios *web* específicos, *blogs* o cualquier otra plataforma de difusión docente.

También se realizan vídeos reproducidos en soportes interactivos (CD-ROM o DVD de autoría) o más recientemente aplicaciones para plataformas móviles (principalmente *tablets* con sistemas operativos *ios* o *android*) para una adquisición y consulta independiente.

• **CanalUNED**

En el año 2008, el CEMAV creó su propio portal IP desde el que se puede acceder a toda la producción audiovisual generada desde los inicios del Departamento en el siguiente enlace: <http://canal.uned.es/>.

CanalUNED cuenta con un repositorio de más de 13.000 contenidos, agrupados en diferentes categorías: recursos educativos, destacados TV, destacados radio, teleactos y noticias.

1.2.2. Biblioteca de la UNED

La Biblioteca de la UNED es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

Las bibliotecas de la Sede Central cuentan con unas instalaciones de 9.517 m². Están formadas por:

- 1 Biblioteca Central.
- 1 Hemeroteca de Derecho (en edificio de la Facultad de Derecho).
- 1 Biblioteca de Campus Norte: agrupa los fondos documentales de Educación, Psicología, Ingenierías, Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED).
- 1 Biblioteca del Instituto Universitario Gutiérrez Mellado (IUGM).

Los servicios bibliotecarios de la UNED se prestan, de forma coordinada, a las bibliotecas de la Sede Central y a las bibliotecas de los Centros Asociados.

A. Fondos bibliográficos

El catálogo colectivo agrupa los fondos documentales de las bibliotecas de la Sede Central y de las bibliotecas de los Centros Asociados. Está integrado por las siguientes colecciones:

Materiales impresos

- Monografías: Bibliotecas de la Sede Central: 422.319
Bibliotecas de Centros Asociados: 846.660
TOTAL: 1.268.979
- Títulos de publicaciones periódicas impresas: 5.789 (2.211 en curso – 3.578 cerradas)
- Prensa
- Tesis, Memorias de investigación y Proyectos fin de carrera: 5.956

Recursos electrónicos

Desde la Biblioteca de la UNED se proporciona acceso en línea a una importante colección de recursos multidisciplinares: 53.754 libros electrónicos y 25.901 títulos de revistas electrónicas y 47 bases de datos en línea.

La Biblioteca ofrece toda la *bibliografía recomendada en formato electrónico* que publica la UNED, accesible a todos los estudiantes desde el campus virtual.

Material audiovisual

- Vídeos y DVDs: 8.091
- Registros sonoros: 11.303
- Títulos de colecciones de microformas: 8.091
- CD-ROMs: 839

B. Servicios

La Biblioteca da acceso a los estudiantes de la UNED a una amplia gama de servicios, tanto presenciales como a distancia:

Portal de acceso a los recursos electrónicos Linceo+

Herramienta de búsqueda integrada de las colecciones electrónicas que suscribe la Biblioteca que proporciona acceso a los textos completos mediante una caja de búsqueda común para todas las colecciones en la página de inicio de nuestra web. Este portal incluye también la búsqueda de los fondos impresos provenientes del catálogo colectivo y del repositorio institucional.

Catálogo en línea (OPAC)

Portal personalizado de consulta de colecciones impresas y prestación de servicios, con múltiples funcionalidades donde se puede consultar la bibliografía recomendada por las titulaciones, la ficha de usuario, renovar préstamos, reservar documentos, consultar las nuevas adquisiciones y hacer solicitudes de compra, búsquedas bibliográficas y sugerencias, todo con interfaces sencillas y formularios electrónicos.

Obtención de documentos

- Préstamo, renovaciones y reservas.
- Estación autopréstamo.
- Préstamo interbibliotecario a través de las bibliotecas de sus Centros Asociados.
- Desideratas.
- Reprografía.

Apoyo a los estudiantes

- Materiales sobre competencias informacionales básicas incluidos en los campus virtuales de los másteres.
- Cursos en abierto sobre competencias informacionales (OCW, COMA).
- Guías de uso, tutoriales y polimedias de diferentes herramientas y recursos de información en la página web de Biblioteca y del Canal YouTube de Biblioteca.
- Guías de uso de las bibliotecas de la Sede Central.
- Bibliografías recomendadas por asignaturas de todas las titulaciones con enlaces al catálogo.
- Presencia en redes sociales: Facebook, Twitter, Pinterest, blogs.
- Enlaces a exámenes y soluciones.
- Enlace a la librería virtual de la UNED.

Servicios presenciales de apoyo al aprendizaje

- Servicio de consulta en sala con 640 puestos de lectura. Gran parte del fondo documental está en libre acceso en todas las bibliotecas de la Sede Central.
- Ordenadores para consulta de Internet y para realización de trabajos.
- Préstamo de ordenadores portátiles para su uso en la Biblioteca.
- Salas de trabajo en grupo.
- Aula AVIP con 20 puestos de trabajo.
- Fotocopiadoras en régimen de autoservicio.
- Servicios adaptados (por ejemplo, para usuarios con discapacidad).
- Apertura extraordinaria de la Biblioteca en época de exámenes durante los fines de semana.

Repositorio de materiales en línea

- La Biblioteca de la UNED cuenta con un repositorio institucional (<http://e-spacio.uned.es/>) que gestiona, conserva y difunde los contenidos digitales resultantes de la actividad científica y académica de nuestra universidad. El número de objetos en el repositorio es de 55.975 con 656.700 consultas y 976.562 descargas de documentos en 2013.
- Asimismo, mantiene redes de colaboración y cooperación con otras bibliotecas universitarias mediante su pertenencia a las siguientes redes y consorcios:
 - Consorcio Madroño
 - REBIUN
 - DIALNET
 - DOCUMAT

La red de bibliotecas de la UNED cuenta con 85 puntos de servicio conectados al sistema de gestión integrada, donde se incluyen las bibliotecas de la Sede Central y la inmensa mayoría de los Centros Asociados y muchas de sus extensiones.

1.2.3. Medios tecnológicos al servicio de la atención académica de los estudiantes

Tutoría y asistencia telefónica

Desde sus orígenes, la UNED dispone de un servicio de atención telefónica por parte de los equipos docentes. A través de este medio los equipos, en horarios previamente establecidos, están a disposición de los estudiantes para facilitar orientaciones y resolver dudas sobre las materias.

Aunque actualmente todos los cursos disponen de un espacio virtual y la mayoría de los estudiantes contactan con los equipos docentes por esta vía, el servicio de asistencia telefónica se mantiene para aquellos estudiantes que deseen hablar directamente con el equipo docente.

Sitio web UNED

Desde 1995, la UNED dispone de un sitio *web*. Inicialmente el *Portal Web UNED* daba sólo soporte a utilidades de información (páginas *web* de Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros Asociados, titulaciones, biblioteca, etc.) y de comunicación (correo electrónico). Sin embargo, actualmente da soporte a la mayor parte de sus actividades académicas, como se explica a continuación:

A. Campus virtual

Desde el curso 1999-2000, la UNED inició un plan progresivo de virtualización que se ha ido extendiendo a todas las enseñanzas regladas. Esto ha proporcionado a la Universidad la experiencia y capacidad para ofertar una serie de servicios de apoyo en línea a los estudiantes que se complementan con los disponibles en los Centros Asociados.

La UNED cuenta con un campus virtual que da servicio a más de 220.000 estudiantes, 1.300 profesores y aproximadamente 6.000 tutores. Asimismo, mantiene más de 3.000 asignaturas (1.193 en Grados, 1.717 en Posgrados, 17 en Doctorados, 27 en acceso y 56 en el CUID) y programas formativos.

El campus virtual que da servicio a los másteres de la Universidad está sustentado por un conjunto de servidores de alta capacidad que se encuentran alojados en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) del Centro de Tecnología de la UNED (CTU). De esta manera, se asegura la robustez frente a cualquier incidencia *hardware* y disponibilidad 99,99%, además de un ancho de banda garantizado, capaz de soportar la creciente demanda de servicios tecnológicos.

El campus virtual del PDI y del estudiante se ha transformado en un área personalizada. Se ha pasado así de disponer de enlaces generales a cursos virtuales o a la plataforma de gestión académica, a enlaces personalizados a los cursos virtuales en los que se está implicado (tanto el PDI como los estudiantes).

Los estudiantes reciben al matricularse una cuenta de usuario y una contraseña que les da acceso a todos los servicios en línea de la Universidad, acceso a los cursos virtuales y enlaces a las matrículas.

B. Cursos virtuales

A través de los cursos virtuales los estudiantes:

- Acceden a la Guía de estudio de la asignatura.
- Tienen a su disposición materiales de estudio, tanto básicos como complementarios.
- Contactan con el equipo docente de la asignatura mediante foros específicos para resolución de dudas y orientaciones.
- Contactan con los profesores responsables del seguimiento de su proceso de aprendizaje y de la corrección de pruebas de evaluación continua.
- Entregan las tareas de evaluación continua y reciben sus calificaciones.
- Reciben el apoyo de compañeros a través de foros restringidos al intercambio entre estudiantes.
- Disponen otros servicios como acceso a la Biblioteca, Tablón de Anuncios, exámenes anteriores, glosario, preguntas frecuentes, etc.

La plataforma que actualmente da servicio a los másteres de la UNED está basada en código abierto, dotLRN, y se denomina **aLF**. Esta plataforma ha sido adaptada a las necesidades metodológicas requeridas por el EEES, dotándola de herramientas específicas docentes de comunicación, evaluación y seguimiento, tanto de estudiantes como de profesorado, siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad e Internacionalización.

La sostenibilidad y desarrollo de la plataforma aLF está basada en componentes abiertos y actualmente centrados en la incorporación de los estándares de educación (IMS, SCORM, OK, etc.). En concreto, dotLRN, el núcleo de la aplicación que soporta el desarrollo de aLF, está siendo utilizado por instituciones y universidades de reconocido prestigio como Massachusetts Institute of Technology (MIT, USA), Universität Heidelberg (Alemania), Cambridge University (UK), University of Sydney (Australia) y Universidad de Valencia (España).

Desde el punto de vista del usuario, aLF proporciona una gran variedad de herramientas organizadas en torno a tres espacios de trabajo claramente diferenciados: comunidades, cursos y área personal (usuarios). Los servicios ofrecidos, por tanto, dependen del entorno en el que se desenvuelve la interacción del usuario.

• Comunidades

Se facilita la organización de grupos de trabajo de distinta índole (equipos docentes, proyectos de investigación, asociaciones varias, departamentos, facultades, etc.). Para ello, se ofrecen diversas herramientas de comunicación (foros con servicios de notificación en correo electrónico, noticias y *chat*), de gestión del trabajo (documentos compartidos con control de versiones y derechos

de acceso, enlaces de interés del grupo y encuestas), y de secuenciación de tareas (agenda con citas y planificación semanal de tareas).

• **Cursos**

Además de los servicios generales ya mencionados para las comunidades, se incluyen: gestión de documentación (tareas, resúmenes, apuntes, guía del curso y preguntas más frecuentes), planificación de actividades (planificación semanal integrada con las tareas del curso) y recursos varios (enlaces y ficheros compartidos del curso, importación y edición de páginas *web* con los contenidos del curso, pruebas de evaluación continua, exámenes, gestión de alumnos y calificaciones, etc.).

• **Usuarios**

Todos los usuarios de aLF poseen una agenda, espacio de documentos, enlaces de interés y páginas personales en el área de trabajo de cualquier usuario/alumno/profesor, que se integra con el resto de los servicios ofrecidos en las distintas comunidades o cursos a los que pertenezca el usuario. Por otro lado, se proporcionan utilidades para distintos tipos de usuarios. Así, los administradores y profesores cuentan con herramientas específicas para el seguimiento del trabajo realizado por cada tipo de usuario. Por ejemplo, se puede acceder a las estadísticas por valores y por usuario en el uso de las encuestas en cualquier comunidad o curso.

Los profesores que imparten las enseñanzas del máster tienen amplia experiencia en la utilización de aLF. Además, desde el curso 2006/2007, la UNED, en su búsqueda de la excelencia académica y de la renovación de las metodologías docentes, viene convocando *Redes de Investigación para la Innovación Docente* con el objetivo de potenciar la capacidad del profesorado para desarrollar e implementar en sus cursos virtuales nuevas ideas acordes al EEES. En la VII Convocatoria para el curso 2012/2013, se aprobaron 205 proyectos.

C. Unidades de apoyo a la docencia

Dentro del Centro de Tecnología de la UNED (CTU) existen dos unidades de apoyo a las actividades docentes y gestión del campus virtual:

- *Unidad de Soporte a Proyectos y Cursos.* La misión de esta unidad es gestionar el campus virtual garantizando el correcto acceso de los usuarios a sus recursos y dar apoyo técnico a los docentes para la realización de materiales y actividades acordes con las directrices del EEES.
- *Unidad de Contenidos.* Da apoyo a la producción de materiales complementarios para los cursos virtuales.

D. Red de videoconferencia

Desde el año 1994, la Universidad ha desplegado una red de videoconferencia educativa sobre RDSI que está implantada en todos los Centros de la UNED. A fecha de enero 2014, las 286 aulas de videoconferencia de los Centros están dotadas de equipos de videoconferencia con cámaras motorizadas. También disponen de cámaras, de documentos y ordenadores.

1.2.3.3. Información y servicios administrativos en línea para los estudiantes

El sitio *web* de la UNED proporciona a los estudiantes de los másteres una serie de medios de apoyo que incluyen:

A. Orientación e información previa a la matrícula: Acogida de nuevos estudiantes

A través del espacio denominado *Futuros estudiantes* se ofrece información sobre la metodología de la UNED y los medios y recursos que la Universidad pone a disposición de los estudiantes. En dicho espacio existen diferentes guías orientadas a la adquisición de las competencias que requiere el aprendizaje a distancia: organización del tiempo, estudio autorregulado, técnicas de estudio, así como guías para el manejo de los recursos en línea y cursos virtuales.

Existe además una amplia información sobre los estudios disponibles que incluyen:

- Información detallada sobre el plan de estudio y acceso a la guía de cada una de las asignaturas.
- Normativa académica que regula los diferentes tipos de estudios y vías de acceso a los mismos.

B. Secretaría Virtual

Proporciona a los estudiantes matriculados los siguientes servicios:

- Matrícula en línea.
- Consulta de calificaciones.
- Consulta de expedientes académicos.

C. Página de los Centros Asociados

Cada Centro Asociado dispone de una página *web* en la que se recoge la información del Centro sobre los servicios que presta, así como de los medios y recursos que el Centro pone a disposición de sus estudiantes.

1.2.4. Salas de informática (en Centros Asociados)

Los Centros Asociados de la UNED cuentan con salas de informática desde las que los estudiantes pueden conectarse a los cursos virtuales de las diferentes asignaturas.

2. Medios materiales y servicios disponibles para asegurar la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

La especificidad de su modelo educativo y su flexibilidad metodológica convierten a la UNED en un importante instrumento en el camino hacia la igualdad de oportunidades, la vida independiente, la no discriminación y la accesibilidad universal. Para desempeñar este papel de manera eficaz, esta Universidad ha

puesto en marcha en los últimos años un conjunto de medidas encaminadas a garantizar el acceso, la participación y el aprendizaje en estudios universitarios de las personas con discapacidad.

Estas medidas han supuesto un aumento realmente significativo de los estudiantes con discapacidad en la UNED, contando en la actualidad con cerca del 42% de los estudiantes con discapacidad del conjunto de las universidades españolas.

Entre las actuaciones que la UNED realiza en el ámbito de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, se encuentran las siguientes:

• **Exención del abono por servicios académicos a aquellos estudiantes que acreditan una discapacidad igual o superior al 33% o condición asimilada**

La UNED fue una de las primeras Universidades en España que implantó la gratuidad de los precios públicos universitarios para sus estudiantes con discapacidad. Esta medida, que se aplica en la UNED desde 1995, tiene como objetivo evitar que las circunstancias económicas incidan en el acceso a los estudios universitarios de las personas con discapacidad; y, por tanto, garantizar el derecho de estas personas a la educación, en condiciones de igualdad, a lo largo de toda la vida.

• **Adaptaciones en los procesos de Enseñanza y Aprendizaje y en la evaluación de los estudiantes con discapacidad en la UNED**

La sistematización de la gestión de las adaptaciones en los procesos de enseñanza y aprendizaje y en la evaluación a través del Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad (UNIDIS) ha favorecido la participación de los estudiantes con discapacidad en la universidad.

Estas adaptaciones, analizadas, valoradas y propuestas en función de las necesidades de los estudiantes y los diferentes sistemas de evaluación, son de índole muy diversa. Algunas son llevadas a cabo directamente por el profesorado de cada asignatura, otras por los miembros de los tribunales y otras por los Centros Asociados. Los principales tipos de adaptación son los siguientes:

- Adaptaciones en el modelo o duración del examen (adaptación a tiempo, ajuste del tipo de preguntas, exámenes tipo test, etc.).
- Adaptaciones en el soporte o el formato del examen (ampliaciones de letra o de imágenes, transcripción a Braille, exámenes grabados en CD, etc.).
- Adaptaciones en la ejecución del examen por parte del estudiante (respuestas grabadas, utilización de ordenador, etc.) y en la corrección por parte del profesorado.
- Incorporación al aula de examen de acompañantes (asistentes personales, intérpretes de lengua de signos, etc.).
- Dotación de espacios (aula aparte, ubicación cómoda, etc.), mobiliario adaptado, recursos tecnológicos o informáticos y ayudas técnicas en la realización de las pruebas aportados por los Centros Asociados

- Incorporación de ayudas y recursos técnicos aportados por el estudiante (lupas, iluminación, atriles, Máquina Perkins, etc.).
- Ayuda personal por parte del tribunal (lectura de exámenes, cumplimentación de las hojas de lectura óptica, ayudas en la escritura, etc.).
- Realización de los exámenes en el domicilio del estudiante en casos excepcionales y justificados.

• **Actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad física de los servicios y dependencias en la UNED**

En los últimos años se han diseñado diversos planes de mejora de la accesibilidad en las instalaciones de la Universidad, tanto en los edificios centrales (Facultades y Escuelas) como en su organización periférica (Centros Asociados, Extensiones y Aulas) y se han acometido importantes actuaciones de reforma y acondicionamiento de los espacios, mobiliario y recursos materiales.

En la actualidad, en la UNED, a través de UNIDIS, se siguen desarrollando estudios sobre accesibilidad física y funcional, diseñando y poniendo en marcha planes de mejora conjuntamente con entidades e instituciones relevantes.

• **Actuaciones relacionadas con la mejora de la accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación**

En consonancia con las directivas de e-inclusión, tanto europeas como españolas, la UNED trabaja desde hace años en la integración de las personas con discapacidad como miembros de pleno derecho de la comunidad universitaria, sirviéndose de las TIC como un medio de igualdad de oportunidades que permite a los estudiantes con discapacidad superar barreras, acceder a los servicios y, en definitiva, ganar en autonomía.

La UNED trabaja intensamente para adaptar y mejorar su metodología de aprendizaje a distancia a través de un uso generalizado de las TIC, habiéndose generalizado en los últimos años el soporte en red a todos los servicios esenciales de la Universidad. De esta manera, tanto los procesos de enseñanza/aprendizaje como los de investigación y gestión se han podido integrar y combinar, mejorando notablemente la accesibilidad y eficiencia en su desarrollo.

La accesibilidad no es algo estático, siendo necesario un proceso continuo de actualización y mejora. En la actualidad, se están valorando diferentes plataformas educativas con el fin de reemplazar la actual por una nueva plataforma que nos permita cumplir con más facilidad los requisitos mínimos de accesibilidad exigidos a esta Universidad, y que a la vez ofrezca todas las herramientas docentes requeridas por la comunidad universitaria.

Por otro lado, la UNED a través del Centro de Atención a Universitarios con discapacidad (UNIDIS) gestiona una Comunidad Virtual de estudiantes con discapacidad mediante la plataforma ALPE, basada en dotLRN, creada y mantenida por el grupo de investigación aDeNu de la UNED.

Actualmente, la UNED ha creado la Cátedra UNED-Fundación Vodafone de Tecnología y Accesibilidad, mediante un convenio de colaboración con Fundación Vodafone España que ha permitido crear acciones de voluntariado para la mejora de la accesibilidad de los materiales educativos de la UNED, y que en el futuro se pretende potenciar y ampliar. A su vez, dicha Cátedra tiene previsto realizar acciones de mejora de la accesibilidad siempre relacionadas con las tecnologías y especialmente con los dispositivos móviles.

Por otra parte, bajo la iniciativa de las Redes de Innovación Docente de la UNED, se está trabajando, con el objeto de establecer un marco de referencia para que los servicios TIC ofrecidos por nuestra Universidad sean plenamente accesibles y consideren la diversidad funcional de los estudiantes.

• **Actuaciones relacionadas con la mejora de la integración profesional de los estudiantes y titulados universitarios con discapacidad**

La UNED presenta una marcada línea estratégica orientada a la inserción laboral tanto de sus estudiantes como de sus egresados con discapacidad a través de las acciones desarrolladas por UNIDIS.

El catálogo de acciones contempla, entre otras:

- Asesoramiento individualizado sobre las posibilidades de inserción laboral.
- Gestión de la Bolsa de Empleo y prácticas en colaboración con el COIE.
- Proyecto de Prácticas Profesionales Virtuales para Estudiantes con Discapacidad.

• **Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad (UNIDIS)**

La UNED creó en el curso 2007/2008 el Centro de Atención a Universitarios con discapacidad-UNIDIS. Es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, cuyo objetivo principal es que los estudiantes con discapacidad que deseen cursar estudios en esta Universidad, puedan gozar de las mismas oportunidades que el resto de estudiantes de la UNED.

Cuenta con una dirección Técnica, un Departamento Psicopedagógico, un Departamento de Apoyo Tecnológico y Documental y personal de apoyo administrativo. El Personal de Administración y Servicios vinculado al UNIDIS se desglosa en el apartado 6.2.

Desde UNIDIS se coordinan y desarrollan una serie de acciones de asesoramiento y apoyo a la Comunidad Universitaria con discapacidad. Entre sus funciones están:

- Información, asesoramiento y orientación a los estudiantes sobre distintos aspectos relacionados con su trayectoria académica en la UNED (orientación sobre alternativas académicas; información sobre matrícula; asesoramiento sobre ayudas y adaptaciones; alternativas profesionales, etc.).
- Mediación entre el estudiante y los diferentes departamentos y servicios universitarios, tanto docentes como administrativos, para la adaptación de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de evaluación a las necesidades derivadas de la discapacidad o la diversidad funcional.
- Desarrollo de acciones de sensibilización y formación, dirigidas a la comunidad universitaria, sobre la educación sin barreras y la igualdad de oportunidades.

- Coordinación de acciones para la mejora de la accesibilidad física y de las TIC en los diferentes servicios de la UNED y sus Centros Asociados.
- Diseño de una red de voluntariado y coordinación de personas voluntarias en los diferentes colectivos que integran la Universidad.
- Desarrollo de acciones para la integración laboral de los estudiantes y titulados universitarios con discapacidad, en colaboración con el COIE.
- Promoción, participación y/o desarrollo de estudios e investigaciones relacionados con la discapacidad.
- Desarrollo de acciones de edición, difusión de información y gestión documental relacionada con Universidad y Discapacidad.
- Colaboración con instituciones y entidades relacionadas con la igualdad de oportunidades y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

3. Mecanismos para garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios

La UNED dispone de sistemas de mantenimiento y revisión de los materiales y servicios, así como de otros mecanismos para garantizar su actualización.

A. Mecanismos previstos para realizar o garantizar la revisión, mantenimiento y actualización de los recursos materiales disponibles

Según se recoge en el documento sobre los Procesos para la Gestión de Recursos Materiales del SGIC de la UNED (P-U-D5-p1-02), la tramitación económico-administrativa para la gestión de recursos materiales centralizados y descentralizados es revisada en una primera instancia, por la Auditoría Interna de la Universidad, quien emite informes periódicos sobre su adecuación a la normativa vigente y a los principios de eficacia y eficiencia, proponiendo, en su caso, las acciones de mejora que estime convenientes. Por otra parte, las Cuentas Anuales de la Universidad son remitidas al Tribunal de Cuentas, siendo auditadas previamente por la Intervención General de la Administración del Estado.

La documentación contractual prevista en la normativa vigente se remite trimestralmente al Tribunal de Cuentas.

En lo relativo al mantenimiento de infraestructuras y tecnología, se emiten informes periódicos de Incidencias. En la revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, la Gerencia y la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) analizan si se han producido incidencias en los procesos para la gestión de los recursos materiales y, en su caso, se elaboran propuestas de mejora.

B. Mecanismos previstos para realizar o garantizar la revisión, mantenimiento y actualización de los servicios disponibles

Según se recoge en el documento sobre los Procesos para la Gestión de Recursos Materiales del SGIC de la UNED (PU-D5-p1-02), se garantiza el seguimiento y medición y en su caso mejora de los servicios que ofrece la Editorial UNED, CEMAV y el CTU a través de las comisiones establecidas a tal efecto.

C. Procedimiento para la revisión de materiales didácticos y medios de apoyo

La Universidad ha establecido un procedimiento de elaboración de materiales didácticos que incluye su revisión por la Comisión Coordinadora del Título. Esta Comisión cuenta con un informe técnico del Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED).

Se transcribe a continuación el texto del acuerdo de Consejo de Gobierno aprobado el 17 de noviembre de 2008:

ADECUACIÓN DE LOS MATERIALES

La adecuación de los materiales didácticos obligatorios será supervisada fundamentalmente por la Comisión Coordinadora del Título, como órgano responsable de la acreditación del título y, en segunda instancia, por la Comisión de Metodología y Docencia, que tiene encomendada entre sus funciones, de acuerdo con el artículo 11 de los Estatutos, “velar por la adecuación y calidad del material didáctico empleado en la universidad”. Para ello contarán con el apoyo técnico del IUED, tal y como se establece en el artículo 11 de los Estatutos de la UNED.

Los profesores recibirán del IUED el asesoramiento y el apoyo necesarios durante todo el proceso de elaboración del material, para facilitar la adecuación metodológica del mismo. Una vez finalizado el proceso, el IUED remitirá al equipo docente y a la Comisión Coordinadora del Título un informe técnico, que se limitará a los aspectos metodológicos relacionados con la enseñanza a distancia, así como a la adecuación de la extensión a la carga de trabajo de la asignatura. En ningún caso estos informes abordarán cuestiones de contenido.

El informe será remitido al equipo docente y a la Comisión de Titulación. Ambos valoran la conveniencia de que se incluyan las mejoras propuestas antes de que el material sea incluido como material básico obligatorio de una asignatura. En caso de desacuerdo, se elevarán las discrepancias a la Comisión de Metodología y Docencia.

El informe del IUED pasará a formar parte de la documentación que se utilizará en el proceso de acreditación de las titulaciones como una de las evidencias del sistema de garantía de calidad de las mismas.

Se arbitrará un procedimiento para la evaluación externa de la calidad de los contenidos por parte de aquellos equipos docentes que lo soliciten. En ningún caso esta evaluación de contenidos paralizará el proceso de edición o la puesta en marcha de las titulaciones.

Una vez que el material ha sido aprobado por la Comisión Coordinadora del Título y ha sido implantado en la asignatura, anualmente se recogen datos sobre su calidad y adecuación a través de:

- **Cuestionarios a estudiantes para evaluar la actividad docente de las asignaturas de la titulación**

Los cuestionarios que se aplican a los estudiantes incluyen los siguientes ítems:

- Los materiales de estudio exponen los contenidos con claridad.
- La extensión del temario se ajusta a la duración del curso académico.
- Los materiales de estudio complementarios (animaciones, vídeos, curso virtual) son útiles para preparar la asignatura.
- Las actividades didácticas complementarias (lecturas, recursos multimedia, radio, TV, videoconferencias) ayudan a la comprensión de la asignatura.
- Las prácticas propuestas (obligatorias y/u optativas) contribuyen a facilitar la comprensión de la asignatura.
- El equipo docente facilita pruebas de autoevaluación.
- La relación calidad/precio del material didáctico es adecuada.
- En general, los materiales didácticos de la asignatura son satisfactorios.

• **Cuestionarios a profesores para valorar las asignaturas**

La valoración de los docentes tiene una especial relevancia por tratarse de especialistas (profesores o profesionales) en la materia. Los docentes responden a las mismas preguntas que se plantean a los estudiantes.

De acuerdo con el *Manual de procesos de evaluación de la actividad docente* de la UNED, los resultados de estos cuestionarios son facilitados a los equipos docentes y publicados para toda la comunidad universitaria en el *Portal estadístico* de la UNED.

Estos equipos docentes emiten anualmente un auto-informe con propuestas de mejora en el que ha de valorar los resultados de los cuestionarios a estudiantes y profesores, junto con otros indicadores de rendimiento y plantean las acciones que consideren necesarias para mejorar la valoración de los materiales por parte de estudiantes y profesores.

Propuestas de mejora

Una vez analizados:

a) el rendimiento académico de los estudiantes a lo largo del curso, b) los resultados del cuestionario de satisfacción de los estudiantes y c) los resultados del cuestionario planteado a los profesores, el equipo docente analiza los puntos débiles y fuertes de la asignatura y elabora propuestas de mejora a través del cuestionario *Aportaciones del equipo docente para el seguimiento de las asignaturas*.