

7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

7.1. Disponibilidad y adecuación de recursos materiales y servicios

7.1.1. Justificación de que los medios materiales y servicios disponibles son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas

A continuación se incluyen los espacios disponibles en la Universidad de Alicante para el desarrollo de actividades formativas [no se incluyen los espacios gestionados por departamentos y centros a disposición de las titulaciones]:

Aulas informática capacidad hasta 30 puestos		
Sin medios audiovisuales fijos		0
Retroproyector		0
Videoprojector		12
Vídeoprojector + retroproyector		1
Armario PC fijo + videoprojector		0
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector		0
TOTAL		13
Aulas informática capacidad 30-60 puestos		
Sin medios audiovisuales fijos		0
Retroproyector		0

	Videoprojector	9
	Vídeoprojector + retroprojector	5
	Armario PC fijo + videoprojector	0
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	0
	TOTAL	14
Aulas capacidad hasta 30 puestos		
	Sin medios audiovisuales fijos	10
	Retroprojector	2
	Videoprojector	0
	Vídeoprojector + retroprojector	1
	Armario PC fijo + videoprojector	6
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	9
	TOTAL	28
Aulas capacidad 30-60 puestos		
	Sin medios audiovisuales fijos	0
	Retroprojector	0
	Videoprojector	16
	Vídeoprojector + retroprojector	7
	Armario PC fijo + videoprojector	15
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	25
	TOTAL	63
Aulas capacidad 60-90 puestos		

Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	0
Vídeoprojector + retroproyector	2
Armario PC fijo + videoprojector	7
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector	74
TOTAL	83
Aulas capacidad 90-120 puestos	
Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	3
Vídeoprojector + retroproyector	0
Armario PC fijo + videoprojector	4
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector	37
TOTAL	44
Aulas capacidad 120-150 puestos	
Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	1
Vídeoprojector + retroproyector	0
Armario PC fijo + videoprojector	2
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector	20

TOTAL	23
Aulas capacidad 150-180 puestos	
Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	1
Vídeoprojector + retroproyector	0
Armario PC fijo + videoprojector	2
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector	21
TOTAL	24
Aulas capacidad 180-210 puestos	
Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	0
Vídeoprojector + retroproyector	0
Armario PC fijo + videoprojector	0
Armario PC fijo + videoprojector + retroproyector	2
TOTAL	2
Aulas capacidad 210-240 puestos	
Sin medios audiovisuales fijos	0
Retroproyector	0
Videoprojector	0
Vídeoprojector + retroproyector	0

	Armario PC fijo + videoprojector	1
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	3
	TOTAL	4
Aulas capacidad 240-270 puestos		
	Sin medios audiovisuales fijos	0
	Retroprojector	0
	Videoprojector	0
	Vídeoprojector + retroprojector	0
	Armario PC fijo + videoprojector	0
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	4
	TOTAL	4
Aulas capacidad superior a 270 puestos		
	Sin medios audiovisuales fijos	3
	Retroprojector	0
	Videoprojector	0
	Vídeoprojector + retroprojector	0
	Armario PC fijo + videoprojector	0
	Armario PC fijo + videoprojector + retroprojector	0
	TOTAL	3
	TOTAL	305

En la siguiente tabla se muestra un resumen del inventario anterior atendiendo a criterios de accesibilidad:

Tipo aula	nº	% aulas que cumplen los criterios de accesibilidad y diseño para todos
Aulas informática capacidad hasta 30 puestos	13	100,00%
Aulas informática capacidad 30-60 puestos	14	100,00%
Aulas capacidad hasta 30 puestos	28	67,86%
Aulas capacidad 30-60 puestos	63	93,65%
Aulas capacidad 60-90 puestos	83	100,00%
Aulas capacidad 90-120 puestos	44	100,00%
Aulas capacidad 120-150 puestos	23	100,00%
Aulas capacidad 150-180 puestos	23	100,00%
Aulas capacidad 180-210 puestos	2	100,00%
Aulas capacidad 210-240 puestos	4	50,00%
Aulas capacidad 240-270 puestos	4	100,00%
Aulas capacidad superior a 270 puestos	1	100,00%
TOTAL	302	92,06%

A continuación, se ofrece el inventario de espacios catalogados como docencia/investigación (laboratorios,...) de acuerdo con el SIUA. No se incluyen aquellos espacios catalogados únicamente como investigación, aunque excepcionalmente puedan ser utilizados con fines docentes:

Laboratorios de docencia-investigación	Número
Hasta 25 m ²	38
Desde 25 m ² hasta 50 m ²	30

Desde 50 m ² hasta 75 m ²	8
Desde 75 m ² hasta 100 m ²	19
Desde 100 m ² hasta 125 m ²	17
Desde 125 m ² hasta 150 m ²	6
Desde 150 m ² hasta 175 m ²	6
Mayor de 175 m ²	7
TOTAL	131

El **Servicio de Información Bibliográfica y Documental** de la Universidad de Alicante obtuvo, en el año 2006, la Certificación de Calidad de la ANECA, lo que da cuenta de la adecuación de sus medios, tanto materiales como humanos, a las necesidades de sus usuarios.

Su plantilla está integrada por cerca de 150 trabajadores de los que más del 40% son personal técnico. Dispone de 3.542 puestos de lectura distribuidos en los 19.934 metros cuadrados que ocupan las siete bibliotecas que lo conforman, existiendo más de 250 ordenadores a disposición de sus usuarios. Cabe indicar que la Facultad de Educación cuenta con una Biblioteca propia, con un importante fondo bibliográfico específico educativo.

A continuación se describen con detalle las respectivas bibliotecas:

	Biblioteca de Económicas	Biblioteca de Educación	Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	Biblioteca de Geografía	Biblioteca de Ciencias	Biblioteca de Derecho	Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería	Depósito General	
Puestos de lectura	300	100	1.621	69	148	320	334		
Equipos informáticos	26	9	366	4	7	23	11		
Superficie m²	1.500	460	6.500	313	409	1.800	700		
Personal	Técnico	4	4	7	3	4	4		
	Administrativo	5	5	12	3	4	5		
Fondos Bibliográficos	Monografías	75.180	48.742	191.161	21.838	29.433	90.352	49.092	78.726
	Libros on-line	9.404	2.237	10.347	464	5.111	3.077	8.797	
	Revistas suscritas en papel	443	175	513	101	123	550	143	
	Revistas on-line	3.290	1.806	2.831	2.056	4.316	230	5.036	
	Bases de datos	26	15	32	13	19	38	17	

La dotación informática se completa con la cobertura WIFI de todas las dependencias y la existencia de puestos de carga eléctrica de ordenadores portátiles. Es un servicio cercano a sus usuarios que mantiene unos horarios de apertura extraordinariamente amplios para satisfacer adecuadamente las necesidades de la comunidad universitaria. A título de ejemplo, dispone de un servicio de sala de estudios que está abierto al público 24 horas al día, 365 días al año.

El número de títulos que incluye su catálogo supera los 375.000, existiendo más de 580.000 copias disponibles. Las suscripciones de publicaciones periódicas ascienden a 22.811 títulos, de las que más de 20.714 son accesibles on-line. La Biblioteca dispone de 118 bases de datos diferentes y 10.094 libros electrónicos. Pese a la importancia de sus fondos, la Biblioteca también procura a sus usuarios la posibilidad de acceder a fondos no integrados en su catálogo mediante el recurso al servicio de préstamo interbibliotecario que, a lo largo de cada año, viene gestionando alrededor de 9.000 peticiones.

La gestión de este servicio pretende implicar al conjunto de la comunidad universitaria en la toma de sus decisiones a través de las denominadas comisiones de usuarios en las que, junto al personal propio del servicio, participan los representantes del alumnado y del personal docente e investigador. La Biblioteca Universitaria ha emprendido una adaptación de sus funciones para atender los nuevos servicios que le reclama la comunidad universitaria. Desde esta perspectiva, la Biblioteca participa de forma más activa en la elaboración y difusión de nuevos materiales relacionados tanto con la docencia como con la investigación.

En relación con los **recursos tecnológicos** y con el fin de potenciar al máximo el uso generalizado de las herramientas TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la Universidad de Alicante pone a disposición de toda la comunidad universitaria la Infraestructura Informática que se describe a continuación.

- **Red inalámbrica:** El Campus de la Universidad en Alicante dispone de cobertura wifi. Todos los miembros de la comunidad universitaria se pueden descargar desde el Campus Virtual un certificado digital que los identifica y les da acceso a la red. Existe también la posibilidad de certificados temporales para invitados que no dispongan de identificación wifi en su universidad de origen o no pertenezcan al mundo académico así como la posibilidad de habilitar una red wifi especial de forma temporal para el desarrollo de congresos o eventos que tengan lugar en el campus.

La red inalámbrica de la Universidad de Alicante participa en el proyecto EDUROAM. Este proyecto pretende conseguir un espacio único de movilidad para todas las universidades y centros de investigación adheridos al proyecto. Iniciado en Europa, en estos momentos existen dos confederaciones, la Europea y la de Asia-Pacífico. Gracias a este proyecto, cualquier miembro de la UA que se desplace a una universidad acogida a EDUROAM dispone de conexión a la red inalámbrica inmediatamente, sin mediar procedimiento alguno por parte del usuario y viceversa, cuando nos visitan miembros de universidades adheridas a este sistema disponen de acceso instantáneo a nuestra red inalámbrica.

- Equipamiento tecnológico en aulas genéricas: Se dispone en todas las aulas de la Universidad de cañón de proyección de video instalado de forma permanente y de un armario con computador personal. Adicionalmente, se dispone de armarios móviles de 25 computadores portátiles que permiten convertir cualquier aula en un aula de ordenadores. Aulas de informática: Actualmente para poder impartir docencia, la Universidad de Alicante cuenta con 49 aulas de Informática repartidas en los diferentes edificios del Campus, con una media de unos 25 ordenadores por aula, lo que hace un total de alrededor de 1250 ordenadores. Además, para poder facilitar a los estudiantes el acceso a equipos informáticos, se dispone de alrededor de 600 ordenadores en salas de acceso libre, ubicadas en el aulario I, la Biblioteca General y la Escuela Politécnica Superior.
- Salas de videoconferencia y servicio de videostreaming: La videoconferencia es la técnica que permite a un grupo de dos o más personas ubicadas en lugares distantes llevar a cabo reuniones como si estuvieran en la misma ubicación física frente a frente. Los participantes pueden escucharse, verse e interactuar en tiempo real con lo que la calidad de la comunicación respecto a la que sólo utiliza audio incrementa considerablemente. Actualmente, la Universidad de Alicante cuenta con 6 salas de videoconferencia, ubicadas en distintos edificios del campus, que permiten satisfacer la demanda de este servicio.
- Por otro lado, el videostreaming es la tecnología que permite la retransmisión de archivos multimedia a través de Internet. Mediante el videostreaming, el

servidor, previa demanda, comienza a enviarnos fragmentos del archivo en el mismo momento que lo solicitemos y a una velocidad acorde con el ancho de banda de nuestra conexión a Internet (desde casa, desde la Universidad, etc.). El videostreaming puede usarse en 2 escenarios:

- Emisiones de actos en directo. En el mismo momento que se está desarrollando un acto desde alguna sala de la Universidad, este, se emite por Internet. Cualquier persona con conexión a Internet podrá seguirlo en directo.
- Distribución de archivos multimedia pregrabados. El servidor almacena archivos multimedia los cuales podrán ser consultados en cualquier momento por cualquier persona que tenga conexión a Internet. De esta forma se pueden crear bibliotecas multimedia que pueden servir como materiales de apoyo o complementación a la docencia. Campus Virtual cuenta con una opción para poder incluir este tipo de archivos como materiales.

La Universidad de Alicante ofrece a toda la comunidad la posibilidad de retransmitir en directo a través del servicio de videostreaming desde todos los salones de actos del campus. Complementariamente, para los sitios de la Universidad donde no haya instalado un equipo fijo de emisión, se cuenta con un equipo móvil.

- Préstamo de equipos audiovisuales: Este servicio tiene como objetivo apoyar las actividades académicas de los docentes, para lo cual se ponen un conjunto de recursos a disposición del profesorado. El préstamo se realizará en el mostrador de la Mediateca, situada en la planta baja del edificio de la Biblioteca General. En estos momentos se dispone de los siguientes equipos: ordenadores portátiles, cámaras de video (cinta), cámaras de video (CD), cámaras fotográficas digitales compactas y una cámara fotográfica digital réflex.
- Campus Virtual: Campus Virtual es un servicio de complemento a la docencia y a la gestión académica y administrativa, cuyo entorno es Internet y está dirigido tanto al profesorado como al alumnado y al personal de administración de la

Universidad de Alicante. Ha sido desarrollado de forma íntegra con recursos y personal propio y en él participa, en mayor o menor medida, toda la organización universitaria. En cuanto al uso docente, las funcionalidades de la herramienta están pensadas para facilitar algunas tareas docentes y de gestión.

A continuación se expondrán, brevemente, aquellas herramientas relacionadas directamente con los procesos de enseñanza-aprendizaje:

- **Herramientas de Gestión:** Para la gestión de su docencia el profesorado dispone de una serie de herramientas para: obtener listados de su alumnado con diferentes formatos y visualizar la ficha de cada uno de ellos individualmente. Esta ficha incluye sus datos personales, datos académicos, estadísticas de utilización de las diferentes herramientas de Campus Virtual, etc; organizar los datos de su ficha (ficha del profesor/a) que visualizará el alumnado. En la ficha, el profesor/a puede incluir su horario de tutorías, datos de contacto, horario de clases, localización del despacho, etc; gestionar las pre-actas de las asignaturas que imparte: consulta y cumplimentación; crear y administrar los grupos de prácticas de aquellas asignaturas que posean créditos prácticos; extraer informes de las asignaturas que imparte relativos a la actividad global de la misma: tutorías recibidas y contestadas, materiales puestos a disposición del alumnado, debates abiertos, test, controles, etc.
- **Recursos de Aprendizaje:** Se dispone de una gran diversidad de herramientas tanto para la exposición de información como para la utilización y reutilización de los recursos electrónicos disponibles de la UA: ficha de la asignatura; materiales; dudas frecuentes; bibliografía; enlaces; tutorías; debates y sesiones.

7.1.2. Mecanismos para realizar o garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios en la Universidad de Alicante y en las instituciones colaboradoras, así como los mecanismos para su actualización

El Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro dispone de los procedimientos documentados: PA06: Gestión de los recursos materiales; PA07: Gestión de los servicios directamente relacionados con este apartado 7. Recursos materiales y servicios. A continuación se resumen los mecanismos de actualización y mantenimiento de los materiales y servicios:

Mantenimiento de la red

La responsabilidad del mantenimiento de la red local (cableada y wifi) de la Universidad de Alicante recae en el Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa, y dentro de éste, en su parte técnica, la responsabilidad forma parte de las competencias del Servicio de Informática de la Universidad de Alicante. El Servicio cuenta con un área especializada en redes y trabajan en ella tres técnicos. Este grupo está dirigido por un funcionario de la Escala Técnica, grupo A, Analista de Sistemas. Dependen de él dos funcionarios de la Escala Técnica, grupo B, Analista-Programador de Sistemas. Esta área de red dispone de otros recursos humanos tales como empresas subcontratadas para el mantenimiento de la red (Cesser y NextiraOne) y para instalaciones (UTE Electro Valencia - HUGUET Mantenimiento S:L). Asimismo es el Vicerrectorado quien asegura, a través de sus presupuestos anuales, los recursos financieros necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la red.

Mantenimiento de ordenadores centrales

En cuanto al hardware los ordenadores centrales de marca IBM están en garantía o cubiertos con un contrato de mantenimiento con la empresa IBM. El resto de ordenadores centrales están con garantía extendida.

El software es mantenido por el área de sistema del Servicio de Informática de la UA.

Mantenimiento de ordenadores personales

Del orden de un 30% de los ordenadores personales de la UA están en la modalidad de renting, por tanto está incluido el mantenimiento hardware de los equipos. Para el resto se existe un contrato de mantenimiento con la empresa CESSER.

El soporte y asistencia técnica in situ es atendido por un equipo mixto de la UA (siete técnicos) y una contrata externa (dos técnicos). En casos puntuales se refuerza este servicio con técnicos de una empresa externa. También existe un servicio telefónico de atención de incidencias.

Campus Virtual

Campus Virtual ha sido desarrollado de forma íntegra con recursos y personal propio y en él participa, en mayor o menor medida, toda la organización universitaria.

Tanto el desarrollo como el mantenimiento de Campus Virtual dependen funcionalmente del Servicio de Informática y orgánicamente del Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa.

El área de Innovación Tecnológico-Educativa, dentro del Servicio de Informática, es la que se encarga del soporte, formación de usuarios, asistencia básica y personalizada, filtrado de sugerencias de los usuarios y comunicación de novedades.

Soporte a usuarios

Existe un servicio telefónico de atención a usuarios de 9 a 21h los días laborables. Este servicio se complementa con el descrito anteriormente de soporte y asistencia técnica in situ.

Especialmente dedicado a los alumnos y la red wifi existe un servicio de soporte mediante correo electrónico en la dirección de wireless@ua.es Así mismo se ha

habilitado un portal con servicios para la red inalámbrica accesible desde <http://www.ua.es/wifi> o también puede consultar el área de Webs e Internet que existe en el portal central de la universidad de Alicante <http://www.ua.es>. Este servicio se complementa con un servicio presencial a cargo de becarios de informática formados en el Servicio de Informática.

Respecto a la actualización y mantenimiento general:

Servicio de Gestión Académica

Este servicio se encarga de la actualización de la información referente a la capacidad y denominación de los espacios docentes en los correspondientes sistemas de gestión informático.

Otra función de este servicio es la gestión de espacios de uso común y de la coordinación de su ocupación.

Otra de sus tareas es la adquisición y mantenimiento del equipamiento docente, gestionando la base de datos del material audiovisual disponible en los diferentes espacios, gestionando solicitudes de nuevos materiales docentes y estableciendo un mantenimiento básico, preventivo y reparador del equipamiento docente. Asimismo, asesora al personal docente y de conserjerías sobre el funcionamiento de los equipos con sesiones formativas, individuales o colectivas.

Servicios Generales

La Universidad de Alicante cuenta con un Servicio de Mantenimiento para atender las reparaciones de tipo genérico que puedan surgir durante el curso: pequeñas obras, albañilería, fontanería, carpintería, electricidad, climatización, etc., así como un Servicio de Limpieza que afecta a la totalidad de las instalaciones interiores. Igualmente se cuenta con un Servicio de Jardinería para el cuidado y mantenimiento de las zonas externas y con un Servicio de Seguridad. Todos estos servicios son externalizados y adjudicados mediante concurso público.

7.2. En el caso de que no se disponga de todos los recursos materiales y servicios necesarios en el momento de la propuesta del plan de estudios, se deberá indicar la previsión de adquisición de los mismos

Se cuenta con los recursos, materiales y servicios necesarios para el desarrollo de este máster.