

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

Para el desarrollo del Grado en Química están disponibles las infraestructuras generales de la Universidad de Alicante, incluidas las asignadas a la Facultad de Ciencias de forma preferente para el ejercicio de la docencia. Dichas dependencias se encuentran distribuidas en 10 edificios, situados todos ellos en el Campus Universitario de Sant Vicent del Raspeig.

A continuación se relacionan los medios e infraestructuras existentes que darían soporte a las necesidades que conllevaría la implantación del nuevo Grado en Química.

7.1.1.1 Dotaciones generales de la UA.

Aulas. La Universidad de Alicante cuenta con un total de 302 aulas disponibles para la docencia, equipadas en su gran mayoría con videoprojector, retroprojector y, en muchos casos, PC fijo. La utilización de las aulas e instalaciones generales dedicadas a la docencia es gestionada de forma centralizada por el Negociado de Gestión de Espacios, de acuerdo con las solicitudes de los centros. La Tabla 7.1 resume la información referente al número de aulas por tramos de capacidad, así como su accesibilidad.

Bibliotecas. El sistema de bibliotecas de la UA dispone de Servicios Centrales, ubicados en la Biblioteca General, así como bibliotecas de centro. El Servicio de Información Bibliográfica y Documental (SIBID) de la Universidad de Alicante obtuvo en 2006 la Certificación de Calidad de la ANECA, lo que avala la adecuación de sus medios humanos y materiales. Su plantilla la integran cerca de 150 trabajadores, de los que más del 40% son personal técnico. Las siete bibliotecas universitarias existentes ocupan una superficie de 19934 m² y cuentan con 3542 puestos de lectura. Las dotaciones en bibliotecas incluyen cobertura WIFI, puestos de carga eléctrica para portátiles, servicio de reprografía, salas de estudio (incluyendo alguna de apertura ininterrumpida), etc.

Tabla 7.1. Descripción de las aulas disponibles para docencia en la Universidad de Alicante.

Tipo aula	Número	Aulas que cumplen los criterios de accesibilidad y diseño para todos (%)
Aulas informática capacidad hasta 30 puestos	13	100%
Aulas informática capacidad 30-60 puestos	14	100%
Aulas capacidad hasta 30 puestos	28	67.86%
Aulas capacidad 30-60 puestos	63	93.65%
Aulas capacidad 60-90 puestos	83	100%
Aulas capacidad 90-120 puestos	44	100%
Aulas capacidad 120-150 puestos	23	100%
Aulas capacidad 150-180 puestos	23	100%
Aulas capacidad 180-210 puestos	2	100%
Aulas capacidad 210-240 puestos	4	50%
Aulas capacidad 240-270 puestos	4	100%
Aulas capacidad superior a 270 puestos	1	100%
Total	302	92.06%

En cuanto a fondos bibliográficos, el SIBID cuenta en su catálogo, accesible electrónicamente,²⁶ con más de 375000 títulos distintos, que totalizan más de 580000 copias disponibles. Además, se puede acceder a más de 10000 libros en formato electrónico. Las suscripciones periódicas ascienden a 22811 títulos, de los que cerca de 21000 son accesibles *on-line*. El número de bases de datos disponibles es de 118. Adicionalmente, la biblioteca facilita el acceso a fondos no disponibles en la UA, mediante el servicio de préstamo interbibliotecario, que gestiona anualmente del orden de 9000 peticiones de documentos. Otro servicio del sistema de bibliotecas es el apoyo a la creación de nuevos materiales bibliográficos y la adopción de nuevos formatos. Para ello pone a disposición de los autores tanto equipos como programas informáticos,

²⁶ <http://www.ua.es/es/bibliotecas/index.html>

así como personal especializado (documentalistas, informáticos, etc.) que permiten abordar tales proyectos.

Aulas de Informática y salas de ordenadores. La Universidad de Alicante cuenta con 27 salas de informática destinadas a la docencia, con capacidad entre 20 y 60 puestos de trabajo (ver Tabla 7.1), dotado cada uno de ellos con un PC. El mantenimiento de las aulas de Informática es realizado por los técnicos del Servicio de Informática, que se ocupan de la instalación y soporte de los sistemas operativos y programas necesarios para la realización de prácticas con ordenador. La Universidad de Alicante realiza convocatorias periódicas para la adquisición de programas destinados a uso docente, a partir de peticiones del profesorado.

Infraestructuras informáticas

a. Red inalámbrica: Con cobertura del Campus, es accesible a todos los miembros de la comunidad universitaria, previa descarga de un certificado digital. Dicha red está integrada dentro del proyecto EDUROAM, que permite el uso inmediato de las infraestructuras de red de las diferentes universidades y centros de investigación adheridos al proyecto por cualquier miembro de la comunidad universitaria en posesión de un certificado digital adecuado. También es posible la conexión temporal para invitados, asistentes a congresos,...

b. Salas de videoconferencia: La UA dispone actualmente de 6 salas de videoconferencia, ubicadas en distintos edificios del campus.

c. Servicio de videostreaming: Permite la retransmisión, previa petición, de archivos multimedia a través de Internet, a velocidad acorde con el ancho de banda del solicitante. Su uso se dedica a emisiones de actos en directo (desde cualquiera de los salones de actos del campus) y a la distribución de archivos multimedia pregrabados.

d. Préstamo de equipos audiovisuales: Con el objetivo de apoyar las actividades académicas de los docentes, en la Mediateca (sita en la Biblioteca General) se dispone de diferentes equipos: ordenadores portátiles, cámaras de vídeo (tanto de registro en cinta como en formato digital), y cámaras fotográficas digitales (compactas y réflex). En la Facultad de Ciencias se dispone también de servicio de préstamo de retroproyectores y ordenadores portátiles.

f. Campus Virtual: Es un servicio de complemento a la docencia y a la gestión académica y administrativa, cuyo entorno es Internet. Está dirigido tanto al profesorado como al alumnado y al personal de administración de la

Universidad de Alicante. En cuanto al uso docente, proporciona funcionalidades pensadas para facilitar algunas tareas docentes, de evaluación y de gestión, así como la información y la comunicación relativas a la docencia. Entre muchas otras posibilidades,²⁷ permite:

✓ La obtención por parte del profesor de listados y la visualización de información sobre los alumnos, resultados docentes, estadísticas, ...

✓ La comunicación con el alumnado mediante publicación de datos sobre ubicación de despachos, horarios de tutorías, datos de contacto del profesor, etc., así como la emisión y notificación de anuncios y convocatorias. El sistema permite la realización de tutorías virtuales, debates, y encuestas.

✓ La publicación de materiales y recursos de aprendizaje en formato electrónico: apuntes, presentaciones, hojas de problemas, bibliografía, dudas frecuentes...

✓ La gestión y archivo de resultados de evaluación, incluyendo la elaboración de preactas.

✓ La publicación de la ficha de la asignatura, que contiene, entre otra información, horarios, temario, metodología docente y de evaluación, etc.

✓ La realización de pruebas objetivas de evaluación y autoevaluación.

✓ Además, existe otro grupo de funcionalidades en Campus Virtual que, aun no estando diseñadas ex profeso para facilitar los procesos de enseñanza / aprendizaje, sí permiten su utilización en los mismos con diferentes finalidades:

- Trabajo en grupo. Conjunto de funcionalidades que permite la gestión de grupos de trabajo cooperativo.
- SMS. Envío de SMS al alumnado.
- Disco Virtual. Permite almacenar y compartir información.

- **RUA:** El Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante (RUA), iniciado en 2007, es gestionado por la Biblioteca Universitaria. Cuenta en la actualidad con más de 6500 documentos de interés para la docencia y la investigación, que se ponen a disposición de todo el mundo, en abierto y de forma gratuita, a través de Internet.²⁸
- **OCW-UA:** El movimiento OpenCourseWare (OCW) se puso en marcha en 2001 por el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) en colaboración con la Fundación William and Flora Hewlett y la Fundación Andrew W. Mellon. Sus objetivos son: proporcionar vía Internet un acceso libre, sencillo y coherente a los materiales docentes para educadores, estudiantes y autodidactas de todo el mundo; y crear un

²⁷ <https://cv1.cpd.ua.es/webcv/default.asp?p=1C>

²⁸ <http://rua.ua.es>

movimiento flexible basado en un modelo eficiente que otras universidades puedan emular a la hora de publicar sus propios materiales pedagógicos generando sinergias y espacios de colaboración. La Universidad de Alicante puso en marcha el OCW-UA en el año 2007 y en la actualidad cuenta con más de medio centenar de asignaturas.²⁹

- **BlogsUA:** La Universidad de Alicante puso en marcha en 2007 la herramienta blogsUA,³⁰ plataforma de publicación para que la comunidad universitaria pueda tener y mantener sus propios blogs. Se pretende con ello fomentar el hábito de compartir opiniones, conocimientos y experiencias con los demás, aprovechando las características de interactividad y de herramienta social de los mismos.
- **Otras Herramientas:** Aunque la plataforma de formación institucional es Campus Virtual, el profesorado que lo desea, puede tener su asignatura en Moodle, siendo el acceso desde Campus Virtual y no necesitando una nueva autenticación por parte de los actores implicados (profesorado y alumnado).

7.1.1.2 Servicios y programas de apoyo a la movilidad de los estudiantes:

a. *Información y asesoramiento:* La Oficina de Movilidad³¹ informa al alumnado (principalmente a través de correo electrónico y Campus Virtual) sobre los diferentes programas y convocatorias de movilidad y sus calendarios, gestiona las ayudas y orienta en los trámites que debe realizar el estudiante. Se realizan reuniones informativas antes y después de la apertura de las convocatorias para los estudiantes propios (*outgoing*) y semana de orientación con reuniones informativas para los estudiantes acogidos (*incoming*).

b. *Medios virtuales (Web y Universidad Virtual):* La página Web de la Oficina de Movilidad se actualiza con regularidad para que el alumnado pueda encontrar información sobre los diferentes programas y ayudas. Desde el curso 2007-08 se ha puesto en marcha un programa para que nuestros estudiantes se puedan inscribir *on-line*, a través de su Campus Virtual, a las diferentes convocatorias.

La inscripción *on line* se puso en marcha en el curso 2003-04 para los enviados del Programa Erasmus. A partir de ahí, se ha ido ampliando la gestión de los programas a través del campus virtual de la siguiente forma: en el 2004-05 se implantó la inscripción *on line* para los enviados SICUE; en 2005-06, para

²⁹ <http://ocw.ua.es>

³⁰ <http://blogs.ua.es>

³¹ http://www.ua.es/es/presentacion/vicerrectorado/vr.ric/sec_movilidad

los acogidos Erasmus; en 2006-07, para los Coordinadores; y en 2008-09, para el Programa No Europeo.

c. Herramientas de Comunicación: En lo que a la interacción profesorado alumnado se refiere, en Campus Virtual existen varias herramientas para facilitarla.

d. Tutorías: A través de esta opción el profesorado puede recibir y contestar las dudas de su alumnado, incluyendo entre sus usuarios a los acogidos Erasmus, los Coordinadores, y los participantes en el Programa No Europeo.

e. Cursos de Idiomas: Desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación y el Secretariado de Programas Internacionales y Movilidad se han puesto en marcha varios proyectos para fomentar el aprendizaje de lenguas extranjeras entre el alumnado de la UA. En el curso 2007-08 se introdujo el requisito lingüístico obligatorio para optar a solicitar una plaza Erasmus. A partir del curso 2008-09, todo el alumnado que quiera optar a la beca Erasmus, y que no pueda demostrar sus conocimientos de idiomas extranjeros a través de títulos oficiales según la tabla publicada en la página Web de Movilidad, tendrá que presentarse a una prueba de lengua (nivel B1 según normativa de la agencia Erasmus). Quienes no alcancen el nivel, se matricularán en cursos del idioma elegido que son financiados por el Secretariado de programas Internacionales y Movilidad. Las clases de idioma extranjero son impartidas por el profesorado de A.U.L.A.S.³² de la Sociedad de Relaciones Internacionales de la UA.

f. Negociado de Prácticas en Empresa del Servicio de Alumnado: Encargado de la coordinación administrativa de las distintas unidades de prácticas de los centros de la Universidad de Alicante.

7.1.1.3 Instalaciones asignadas a la Facultad de Ciencias

Comprende diez edificios en los que se encuentran ubicados los 16 departamentos de la Facultad, que totalizan más de 350 profesores. En todos los edificios se dispone de despachos, laboratorios docentes y de investigación. Los profesores que imparten docencia en la titulación de Química pertenecen a departamentos ubicados en los edificios Fase I y II de la Facultad de Ciencias. No existen barreras arquitectónicas que impidan a personas con discapacidad física acceder a las dependencias de la Facultad y de los departamentos que imparten docencia en la titulación.

³² <http://www.sri.ua.es/Aulas/default.asp>

Aulas. Se cuenta con 12 aulas de tamaños entre 80 y 160 puestos en las que tiene preferencia la Facultad de Ciencias para su uso en la docencia de sus titulaciones. Todas las aulas están equipadas con pizarra, pantalla de proyección fija, retroproyector, videoprojector, ordenador y punto de conexión a la red informática. En algunas aulas se cuenta con un equipo multimedia que comprende videoprojector, ordenador, video, etc. Además, en las conserjerías de los edificios se dispone de videoprojectores, y ordenadores portátiles para ser utilizados en cualquier espacio de la Facultad previa solicitud. El mobiliario es móvil en 9 de las 12 aulas y el acondicionamiento puede considerarse en general correcto. El tipo, número y calidad de las aulas de que se dispone se ajusta razonablemente a las necesidades de las clases que actualmente se desarrollan en la Facultad de Ciencias.

Salas de trabajo y estudio. Asimismo, se dispone de una sala de trabajo con 30 puestos, dos salas de ordenadores de libre acceso con 15 equipos, cada una, conectados a la red informática, y una sala de estudio con 160 puestos (Biblioteca).

Aulas de informática. Se dispone de cuatro aulas de informática equipadas con 25 puestos de trabajo cada una. Además, cabe la posibilidad de solicitar antes del comienzo de curso la asignación de docencia en otras aulas de informática de la Universidad. Algunos departamentos han dotado de ordenadores espacios propios, generalmente cerca de sus laboratorios docentes, al objeto de compaginar el uso de ordenadores con prácticas de laboratorio. Existen un total de cuatro aulas de este tipo.

Seminarios. En las dependencias asignadas a los departamentos con docencia en la titulación de Química hay un total de 11 espacios habilitados para cursos de doctorado, asignaturas optativas y seminarios de clases prácticas. La mayoría cuenta con una pequeña biblioteca que sirve además como lugar de reunión, celebración de consejos de departamento, etc. La utilización de seminarios y bibliotecas de departamento es gestionada por el propio departamento, teniendo prioridad las actividades desarrolladas por sus profesores. Sin embargo estos espacios están a disposición de la Facultad en el horario restante.

Laboratorios. Los departamentos de la Facultad que impartirían docencia en el nuevo Grado en Química cuentan con 64 laboratorios, con capacidades comprendidas entre 10 y 64 alumnos, que totalizan una superficie cercana a los

4000 m². La tabla 7.2 recoge la distribución por departamentos, con sus respectivas superficies. Cada departamento debe distribuir en sus laboratorios los créditos prácticos de las asignaturas de las distintas titulaciones en las que imparte docencia dentro o fuera de la Facultad de Ciencias. Desde el punto de vista de su funcionalidad, los laboratorios están adecuados a las necesidades.

Tabla 7.2. Dotaciones de laboratorios en los departamentos que impartirán docencia en la titulación.

Departamento	Número	Superficie (m ²)
Biología	2	118.76
Agroquímica y Bioquímica	2	299.21
Ciencias de la Tierra y del Medio Ambiente	1	94.95
Ecología	1	109.01
Física Aplicada	4	407.00
Ingeniería Química	26	716.86
Química Analítica, Nutrición y Bromatología	4	475.71
Química Física	7	738.20
Química Inorgánica	6	421.99
Química Orgánica	11	587.28
Total	64	3968.97

Hay que destacar que también se dispone de *plantas piloto* en las que se desarrollan algunas prácticas docentes en las áreas de Química Física, Química Orgánica, Química Inorgánica e Ingeniería Química. Por otra parte, los equipos instrumentales de los *Servicios Técnicos de Investigación*, que se encuentran situados en el edificio Fase II, se utilizan ocasionalmente para la docencia práctica de asignaturas optativas.

Los laboratorios y plantas piloto están dotados con los elementos indispensables en materia de seguridad y salud. Los residuos tóxicos generados en las prácticas se guardan en recipientes específicos y los técnicos de laboratorio gestionan su almacenamiento y recogida dentro de un plan integral de la UA para la recogida y tratamiento de residuos que gestiona el Servicio de Prevención.

Biblioteca. La Biblioteca de Ciencias cuenta con una superficie de 409 m², 148 puestos de lectura, 7 puestos informatizados, 29433 monografías, 5111 libros electrónicos, 123 suscripciones a revistas en papel, 2056 suscripciones a revistas on-line, y acceso a 13 bases de datos informatizadas. Los alumnos disponen, tanto en la Biblioteca de la Facultad como en la Biblioteca General, de manuales de la bibliografía recomendada por el profesorado de las distintas asignaturas.

Salones de actos. La Facultad dispone de una Sala de Juntas con capacidad para 60 personas, dotada con un equipo multimedia y pizarra táctil. Dicha sala se utiliza para todo tipo de actividades (comisiones permanentes de la Facultad, lectura de tesis doctorales, conferencias, reuniones del equipo decanal, etc.), previa solicitud de reserva en la Secretaría del Centro por cualquier miembro de la Facultad. El elevado número de actividades y el reducido aforo de la sala hacen que sea insuficiente para cubrir las necesidades actuales. En el edificio de Óptica, adscrito a la Facultad de Ciencias, se dispone de un salón de actos con capacidad para 200 personas. Recientemente se ha habilitado una nueva sala de reuniones con capacidad para 20 personas.

Dependencias de gestión y administrativas. Existen espacios destinados a los responsables académicos del programa formativo, que permiten realizar adecuadamente la gestión del mismo. La Secretaría de la Facultad dispone de un total de 306.44 m² distribuidos en 12 estancias, espacio suficiente para el desarrollo de las funciones del personal administrativo.

Se ha habilitado un espacio para las reuniones de las distintas asociaciones de alumnos de la Facultad y para la delegación de alumnos.

Recientemente se ha acondicionado un espacio para albergar la OPEMIL que proporciona una atención individualizada a los alumnos. Esta oficina presta, entre otros, los siguientes servicios:

A. Convenios con empresas e instituciones para la realización de prácticas externas.

La Universidad de Alicante ha formalizado convenios con diferentes empresas privadas e instituciones públicas, para la realización de prácticas externas por parte del alumnado de la Licenciatura en Química que así lo solicite. Dichas prácticas son supervisadas por un tutor académico. El programa de prácticas externas está en funcionamiento desde el año 2000 e integra un total de 89 empresas e instituciones públicas, que se relacionan en

el Anexo 2. Desde el curso 2003-2004 hasta el pasado curso 2007-2008 han realizado prácticas externas 131 alumnos de la licenciatura en Química.

B. Convenios con universidades para intercambio de estudiantes (Erasmus, SICUE, otros ...)

El alumnado de la titulación en Química de la Universidad de Alicante disfruta de la posibilidad de participar en programas de intercambio académico con numerosas universidades, dentro de los programas Erasmus, SICUE, Aitana y DRAC. Entre los cursos 2003-2004 y 2007-2008 han disfrutado de becas Erasmus 28 alumnos, que han realizado estancias en alguna de las 25 universidades europeas con las que se han desarrollado convenios (Anexo 3) Asimismo existen convenios en vigor con 26 universidades españolas (SICUE), y 16 para el programa de intercambio no europeo.

Institutos Universitarios de Investigación. En la Universidad de Alicante existen varios institutos universitarios orientados a la investigación en Química y materias afines, en los que participan profesores e investigadores de la Facultad de Ciencias: Instituto Universitario de Síntesis Orgánica, Instituto Universitario de Materiales, Instituto Universitario de Electroquímica, Instituto del Agua, etc. Estos institutos ocuparán próximamente un nuevo edificio diseñado específicamente para satisfacer las necesidades investigadoras de los grupos. Dichas instalaciones e infraestructuras podrán ser utilizadas de forma puntual en las enseñanzas de grado, en particular en relación con asignaturas optativas y realización de trabajos de fin de grado.

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

Existe un Plan de Calidad de Prácticas de Laboratorio, financiado con una partida presupuestaria anual para la adquisición y mantenimiento del material fungible e inventariable de laboratorio.

En los últimos dos años se ha realizado un esfuerzo importante por parte del SIBYD y de la Facultad de Ciencias para garantizar la existencia de un número suficiente de manuales a disposición del alumnado. Los asuntos relativos a la dotación bibliográfica se tratan en la Comisión de Usuarios de Biblioteca, en la que están representados todos los departamentos, y cuyas funciones están reguladas. Existe además un modelo de distribución y normativa de adquisición de fondos bibliográficos. Por otra parte, el personal de

biblioteca realiza revisiones periódicas para comprobar que existen ejemplares de toda la bibliografía recomendada en las fichas del programa de las asignaturas, que los profesores introducen en el Campus Virtual antes del periodo de matrícula. Con el actual programa informático del SIBYD el profesor puede conocer, en cada momento, el número de ejemplares de cada manual recomendado a sus alumnos y el estado de las adquisiciones que ha propuesto. Es de destacar el gran avance que ha supuesto la contratación de portales electrónicos para el acceso a gran número de revistas y libros en formato electrónico. El acceso a la bibliografía se realiza a través del catálogo UNICORN entrando en la página web de la UA. Los resultados de la encuesta realizada al alumnado durante la evaluación del servicio se pueden consultar en la página web de este servicio.

Por otra parte, en el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro se dispone de los procedimientos documentados (ver apartado 9): PA06: *Gestión de los recursos materiales*; PA 07: *Gestión de los servicios* directamente relacionados con este apartado 7. A continuación se resumen los mecanismos de actualización y mantenimiento de materiales y servicios.

El Servicio de Prevención de la Universidad de Alicante asesora en lo relativo a la gestión e integración de la prevención de riesgos laborales, llevando a cabo, entre otros cometidos, evaluaciones de riesgos de las condiciones de seguridad y salud en los puestos de trabajo y dependencias utilizadas para la docencia y la investigación.

7.1.1.3 Actualización y Mantenimiento de Recursos Tecnológicos

a. 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.

b. Mantenimiento de ordenadores centrales. El hardware de los ordenadores centrales de marca IBM está en garantía o cubiertos con un contrato de mantenimiento con la empresa IBM. El resto de ordenadores centrales tienen garantía extendida. El software es mantenido por el área de sistema del Servicio de Informática de la UA.

c. Mantenimiento de ordenadores personales. Del orden de un 30% de los ordenadores personales de la UA están en la modalidad de *renting*, que incluye el mantenimiento hardware de los equipos. Para el resto 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.

d. 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.

e. 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*. Existe un servicio de soporte mediante correo electrónico³³ especialmente dedicado a estudiantes y a la red wifi. Asimismo, se ha habilitado un portal con servicios para la red inalámbrica³⁴ o también se puede consultar el área de Webs e Internet que existe en el portal central³⁵ de la Universidad de Alicante. Este servicio se complementa con un servicio presencial a cargo de becarios de informática formados en el Servicio de Informática.

f. 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 informática. Otra función de este servicio es la gestión de espacios de uso común y la coordinación de su ocupación. Otra de sus tareas es la adquisición y

³³ wireless@ua.es

³⁴ http://www.ua.es/wifi

³⁵ http://www.ua.es

mantenimiento del equipamiento docente, gestionando la base de datos del material audiovisual disponible en los diferentes espacios, gestionando las 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.

g. 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. También existen servicios de *Imprenta y Reprografía*.

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

En la actualidad en la Facultad de Ciencias de la Universidad de Alicante se imparten los estudios correspondientes a la Licenciatura en Química (los estudios de esta titulación se han podido cursar completos en Alicante desde 1975), y a la titulación de Ingeniería Química (desde 1993), por lo que se dispone de infraestructuras, dotaciones y servicios adecuados para el desarrollo de las enseñanzas correspondientes al nuevo Grado en Química. Sin embargo, y debido a la aplicación de las metodologías docentes que se proponen, podrían aparecer necesidades de redistribución de espacios docentes (división de aulas en espacios menores).