

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Porcentaje de asignaturas de titulaciones oficiales que usan el Entorno Virtual de Docencia Institucional.
- Porcentaje de asignaturas o proyectos que participan en convocatorias específicas para la promoción e integración de las TIC en la docencia universitaria.
- Número de convocatorias anuales destinadas a mejorar la implicación de los agentes educativos en procesos de integración de las TIC.
- Número de acciones de formación en el curso académico.
- Número de eventos anuales en los que se ha participado o que han sido organizados desde la Unidad.
- Porcentaje de solicitudes de formación atendidas por la Unidad sobre las demandas de formación de los centros de la ULL.
- Número de consultas y asesoramientos monitorizados a través del servicio de atención al usuario de la Unidad para la Docencia Virtual.
- Número de materiales audiovisuales incorporados por curso académico al repositorio de objetos de aprendizaje a ULLmedia.
- Número de materiales de formación generados por la UDV para cada curso académico.
- Grado de satisfacción con los servicios tecnológicos de apoyo a la docencia virtual ofrecidos por la UDV (escala de 1 a 5).
- Grado de satisfacción en los talleres y cursos impartidos por la UDV (escala de 1 a 5).
- Número de retransmisiones anuales de eventos institucionales.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

La Unidad para la Docencia Virtual dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre su funcionamiento y los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias presentando un escrito simple dirigido al Director/a de la Unidad para la Docencia Virtual en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación en un plazo máximo de 7 días.

También puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en las encuestas de satisfacción para conocer su opinión y que serán publicadas en la Web.

Datos identificativos

Sede Principal
Facultad de Educación. Módulo A
C/ Heraclio Sánchez, nº 37
38204 – San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife



Departamento de Dirección
Teléfono: 922 31 97 29
e-mail: dirudv@ull.es

Departamento Técnico-Área de Atención y Formación
Teléfono: 922 31 90 35
e-mail: unidov@ull.es

Sede Sección Multimedia y Audiovisuales
Facultad de Ciencias de la Información
Avd. Cesar Manrique s/n
38071 – San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Departamento Técnico-Área de Innovación
Teléfono: 922 84 54 48
e-mail: ullmedia@ull.es

Horario de Atención al público
De lunes a viernes de 9.30 a 13.00
Lunes y jueves de 16.00 a 17.00
Web: www.udv.ull.es

Unidad para la Docencia Virtual
Vicerrectorado de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones

ULL

Universidad
de La Laguna

ULL

Universidad
de La Laguna

Unidad para la Docencia Virtual



Carta de Servicios

UDV

Unidad para la
Docencia Virtual

Funciones y fines

Misión:

La Unidad para la Docencia Virtual (UDV) asume el desarrollo técnico de la oferta de docencia virtual en la Universidad de La Laguna (ULL), para satisfacer las necesidades y demandas del profesorado y alumnado, brindando soluciones y promoviendo mejoras en la práctica docente e investigadora. La UDV permite complementar y flexibilizar el modelo educativo presencial de la ULL con opciones de aprendizaje en red, con el fin de estar a la vanguardia de las nuevas exigencias de innovación y actualización académica. Es misión de la UDV, implementar las TIC en el desarrollo de las actividades de docencia, de investigación y de difusión del conocimiento. Y es por ello que la Unidad para la Docencia Virtual participa activamente en los procesos de actualización y formación continua de los docentes potenciando el ejercicio pedagógico en el aula y en las actividades de autoaprendizaje de los estudiantes. Asimismo vela por la excelencia de los servicios que presta, estando al servicio de los distintos órganos de la ULL para asistirles con los recursos técnicos y humanos disponibles en las labores que les sean encomendadas

Visión:

La UDV pretende ser un servicio que centralice la gestión de entornos virtuales orientados a la docencia, la investigación y la difusión pública del conocimiento. De este modo la ULL será un referente en los procesos de integración de recursos y herramientas TIC disponibles para la docencia en todas sus modalidades (presencial, virtual o semipresencial).

Normativa

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento de la Unidad para la Docencia Virtual de la Universidad de La Laguna (Consejo de Gobierno, 22 de febrero de 2008).
- Reglamento por el que se aprueban los elementos básicos de la identidad corporativa institucional y la producción de documentos y material impreso de la Universidad de La Laguna (BOC nº 147, de 28 de julio de 2005).
- Reglamento de Organización y funcionamiento del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (BOC nº 79, de 19 de abril de 2011).

Servicios que se ofrecen al usuario

Gestión, consultoría y soporte técnico: información, asesoramiento y resolución de incidencias relacionadas con el Campus Virtual de la ULL y otros recursos ofrecidos por la UDV.

Asesoramiento pedagógico, metodológico y organizativo: información y asesoramiento en metodologías adecuadas para la enseñanza en entornos semipresenciales, asistencia en el diseño y tutorización de cursos virtuales.

Observatorio: estudio, seguimiento y evaluación de la docencia virtual desarrollada en las titulaciones de la ULL. Informes y certificaciones relacionadas con el uso de las distintas herramientas gestionadas desde la UDV.

Formación: cubrir las necesidades de adaptación y actualización del profesorado de la ULL en el uso de las TIC, desarrollando actividades formativas en el uso de las herramientas disponibles desde la Unidad y atendiendo otras demandas específicas de formación.

Extensión UDV: convenios con agentes externos para proporcionar los servicios gestionados desde la UDV. Organización y participación en eventos destinados a la difusión del conocimiento de las TIC.

Producción de materiales: se ofrecen tres tipos de servicios diferenciados:

Producción de materiales dirigidos a la comunidad universitaria sobre el uso de los recursos TIC disponibles.

Asesoramiento y soporte al profesorado para la creación y difusión de sus materiales docentes y de investigación.

Asistencias a los órganos universitarios para el desarrollo de materiales destinados a la comunicación institucional.

Acciones para la integración de las TIC en la docencia universitaria: planificación y puesta en marcha de convocatorias específicas orientadas a la innovación educativa (Proyectos de Docencia Virtual, Open Course Ware, etc.).

Nuestros compromisos

- Garantizar que todas las asignaturas de titulaciones oficiales dispongan de un entorno virtual en la plataforma de teleformación.
- Facilitar una plataforma telemática para la docencia de las titulaciones propias de la ULL, así como para grupos de trabajo e investigación que lo soliciten.
- Promover acciones especiales para mejorar los procesos de integración de las TIC en la docencia universitaria.
- Satisfacer al menos el 80% de las peticiones de formación solicitadas por los centros educativos de la ULL.
- Dar soporte técnico y resolución de incidencias sobre los servicios prestados por la UDV.
- Prestar asesoramiento y formación para promover el uso de las herramientas TIC en la docencia universitaria.
- Crear y actualizar materiales de autoformación de la UDV.
- Asesorar al profesorado y facilitarle la infraestructura disponible para la creación y difusión de sus materiales.
- Utilización simultánea de dos platós de grabación, durante un mínimo de seis horas semanales.
- Redactar y publicar informes y evaluaciones de las actividades desarrolladas por la UDV.
- Participar en, al menos, un evento anual para la difusión del conocimiento.
- Retransmitir al menos tres eventos de la comunidad universitaria por Internet.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo inferior a siete días hábiles.