

Como otra Buena Práctica se presenta la Red de Kioskos multimedia de los Centros Asociados de la UNED

La UNED gracias a su extensa red de Centros Asociados ha podido implantar un modelo de educación a distancia que permite ofrecer a sus estudiantes la máxima cercanía y apoyo. En este modelo, son claves el trabajo de los profesores tutores y de sus equipos con amplia experiencia docente e investigadora, así como las plataformas virtuales y audiovisuales que se han diseñado en la universidad siempre con el objetivo con el que nació hace 40 años: acercar la educación universitaria a todos, superando su ubicación geográfica, su disponibilidad temporal y sus circunstancias. Este es el objetivo con el que se puso en marcha este proyecto, acercar a la comunidad educativa toda aquella información que necesita, así como brindarle la posibilidad de realizar todas aquellas gestiones vinculadas a ésta, su Universidad.



La red de Kioscos Multimedia Multifuncionales consiste en la instalación de 3 tipos de puntos de información en los centros asociados de la UNED a los que tanto estudiantes como personal de administración y servicios como tutores del centro pueden acceder. Incluso, potenciales estudiantes que sin serlo aún se acercan a nuestros centros para recabar información sobre las posibilidades que la UNED les ofrece. A través de ellos, y dependiendo de la tipología del kiosco, el usuario podrá realizar diversas gestiones y acceder a distintas informaciones de interés para él.

Estos puntos de acceso también permiten realizar gestiones de Administración Electrónica, enmarcadas en el Proceso de Implantación de la Administración Electrónica en la Universidad según lo establecido en la LAECSP 11/2007.

El "Proyecto de Administración electrónica de la UNED" se encuentra incluido en la Operación "Servicios y aplicaciones para la gestión de la Universidad" que se ha desarrollado durante los ejercicios comprendidos entre 2009 – 2013, aprobada por Resolución rectoral de fecha 28 de julio de 2008, dentro del Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, FEDER, en el que la UNED participa en el eje 1, Tema prioritario 13, Servicios y aplicaciones para el ciudadano.

Este proyecto se incluye dentro del alcance del Objetivo 1, Actualización de la infraestructura informática básica de los Centros Asociados, establecido dentro del Plan ATECA de la UNED iniciado en el 2006 y financiado a través de FEDER.

Cabe destacar, que cada Centro Asociado puede elegir entre instalar terminales de los 3 tipos, de uno o de dos, ya que su funcionamiento es independiente. De igual modo, cada centro puede escoger los contenidos que se ofrecen en esos puntos dentro de las posibilidades ofertadas por el proyecto.

El proyecto se basa en un servidor de aplicaciones que permite mantener la configuración de todos los kioscos configurados en la red de la UNED de manera centralizada, sin tener que acceder uno a uno a cambiar su configuración. Se ha implementado un esquema de perfiles por Centro Asociado de forma que cada Centro Asociado tiene acceso solamente a la configuración de sus Kioscos, para programarlos según le convenga en función de las necesidades y las particularidades de su centro.

Tipología.

Como hemos comentado, existen 3 tipos de kioscos que comparten características comunes pero que se distinguen por las funcionalidades que ofrecen a los usuarios. De esta forma, los kioscos de Bienvenida permiten acercar la información relevante de la UNED a sus estudiantes y a aquellas personas que todavía no lo son, gracias a la solución de marketing dinámico que incluyen, mostrarles videos divulgativos, información sobre cursos, tutorías, etc.



Por su parte, los kioscos denominados para trámites ofrecen a la comunidad educativa el interface o medio a través del cual poder acceder a los servicios públicos electrónicos de la UNED, situándose como "canalizador" de la información entre el usuario y la administración pública electrónica, a modo de

Servicio de Ventanilla de Registro, como por ejemplo, envío de solicitudes con registro de entrada para los departamentos o secciones administrativas de la UNED.

Mientras que desde los Kioscos de Mediateca se ha dado acceso a contenidos audiovisuales, libros, apuntes etc..., de la UNED.

Es común a los tres tipos, tanto el diseño como los materiales que se han utilizado en el mismo. Aunque sus funciones son bien distintas, ya que cada uno está pensado para ofrecer un servicio distinto a sus usuarios, comparten como denominador común que desde cualquiera de ellos se puede acceder al Portal UNED. En él, los usuarios de la UNED podemos encontrar todo tipo de información útil dado que alberga más de 20.000 páginas que ofrecen información sobre todos los aspectos de la Universidad.

A continuación, podemos conocer en detalle las funcionalidades de cada uno de los 3 modelos:

Tipo	Funcionalidad
<p data-bbox="240 1037 616 1075">Kiosco de Bienvenida</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="632 1037 1476 1176">☐ Pensado para ubicarse en la entrada de los edificios UNED. <li data-bbox="632 1198 1476 1400">☐ El panel superior está dedicado al marketing dinámico. Los Centros pueden hacer su propia publicidad de los eventos, jornadas, etc que organizan y ofrecer información relevante a los alumnos y personal del Centro. <li data-bbox="632 1422 1476 1507">☐ El panel inferior es el dedicado al Punto de Información Multimedia desde el cual se podrá acceder a las Noticias relevantes de la UNED oferta
<p data-bbox="240 1507 616 1545">Kiosco para trámites</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="632 1507 1476 1668">❖ Pensado para ubicarse en los lugares que disponga el centro para realizar los trámites habituales de matrícula, solicitudes de recursos, etc. <li data-bbox="632 1691 1476 1832">☐ Desde este punto de información se intentará guiar al usuario a aquellos enlaces dentro del Portal UNED en los trámites más habituales.

Kiosco de Mediateca



□ Pensado para ubicarse en las mediatecas, salas de estudio

y/o bibliotecas de los Centros Asociados. Estos terminales son táctiles y disponen de cascos para tener acceso al audio.

□ Desde estos puntos de información el usuario tendrá acceso a aquellos recursos multimedia que pone la UNED a disposición de la comunidad educativa relativos a videoclases, apuntes, libros digitales etc.

Implantación.

El objetivo inicial de este proyecto era hacer llegar la red de Kioscos Multimedia a todos los Centros Asociados de la UNED. Era un objetivo muy ambicioso dado que exigía no solo la aceptación por parte de los Centros, en cuanto a hacerse cargo de la gestión de los mismos, sino también el desembolso de una cuantía económica considerable.

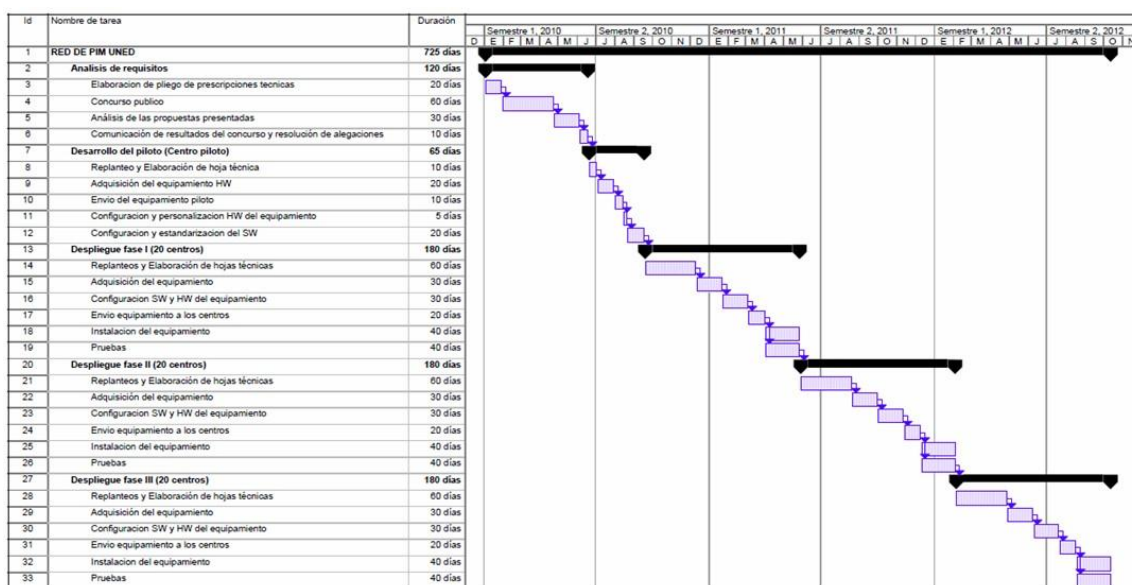


Finalmente se ha llegado a siete Centros Asociados de la UNED, con una experiencia positiva y una gran aceptación tanto por el personal de los

Centros Asociados en los que están instalados, como de los demás miembros de la comunidad educativa que los utilizan en ellos. De estos siete centros, todos, a excepción de Cantabria, son beneficiarios del Programa Operativo de Economía del Conocimiento, POEC.

En el año 2010 se inició el desarrollo de la plataforma Software que permite gestionar de forma centralizada la información que se muestra en los kioscos. Una vez validada por los responsables del Vicerrectorado de Tecnología de la UNED se inicia la puesta en marcha de la plataforma Hardware en varios Centros Asociados.

La planificación inicial se muestra en el siguiente diagrama de Gantt aunque, por razones principalmente presupuestarias, no se realizó el despliegue en todos los Centros Asociados a los que se pretendía llegar.



El montante del coste elegible de este proyecto son 190.479 euros para el periodo 2010-2014, con una tasa de cofinanciación por parte de FEDER del 80%.

Se considera una Buena Práctica porque dicha Actuación ha tenido:

Elevada Difusión entre los Beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

Desde el Vicerrectorado de Tecnología en todos los actos y las presentaciones relacionadas con dicho Vicerrectorado se ha hecho

hincapié en los diferentes proyectos que comprende el Plan ATECA/ETiCA, uno de estos proyectos es el correspondiente a los Kioscos multimedia o Puntos de Información Multimedia. Igualmente, se ha mencionado la importancia de la contribución de FEDER para llevar a cabo este proyecto.



Además los kioscos multimedia se han colocado en lugares estratégicos de los Centros Asociados (hall de entrada, acceso a aulas...) siendo lugares muy visibles para toda la comunidad educativa. Se ha tenido muy en cuenta la visibilidad de la imagen del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), por lo cual todos los terminales están convenientemente marcados con la identificación de los citados fondos. El diseño de los puntos de atención además se ha ajustado a la actual imagen corporativa de la UNED, incorporando su logotipo y color corporativo.

A continuación pueden verse varios ejemplos en las siguientes imágenes:



La actuación incorpora elementos innovadores.

La actuación en sí misma es innovadora al ofrecer a los usuarios de la comunidad educativa una solución que les permite acercarse a la universidad y agilizar sus gestiones administrativas. Además el proyecto se apoya en un servidor, creado expresamente para él, que mantiene dos aplicaciones:

o Aplicación UNED PIMS (Punto de Información Multimedia), es aquella que permite configurar las opciones que se desean presentar en cada punto de información (kiosco), en base al uso que se le quiera dar a cada uno:

- Información de Bienvenida.
- Información para Trámites.
- Mediateca.

O Aplicación de Cartelería Digital (anblick). La cual permite configurar la parrilla de programación que queremos emitir en la pantalla de marketing dinámico de los kioscos de Bienvenida.



Esquema de la solución



Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos.

La entrada en vigor de la LAECSP supuso un hito en cuanto a la obligación por parte de las Administraciones de poner a disposición de los ciudadanos los servicios públicos de Administración electrónica. La red de Kioscos Multimedia permite a la UNED ofrecer este servicio a su comunidad educativa. La adaptación a esta normativa por parte de la UNED fue uno de los objetivos del proyecto cuando se planteó su creación y se ha cumplido con la implantación de los Kioscos para Trámites.

Además del anterior, la red de Kioscos Multimedia ha cumplido el otro gran objetivo que se marcó cuando se planteó: permitir a la comunidad educativa el acceso a información académica y extra académica de diversa índole:

- Información académica para alumnos (expediente, fechas de exámenes...)
- Información sobre tutorías presenciales: aula, tutor, hora.
- Últimas noticias sobre la UNED o sobre su oferta educativa.
- Servicios de Gestión Académica: Matrícula on-line para alumnos.
- Control de acceso tutores.
- Oferta extensión universitaria en el centro (cursos de verano, cursos de formación, etc).
- Descarga de video-clases.
- Acceso a servicios web de la UNED (serviweb, webmail...).
- Presentación de encuestas para alumnos y tutores, a fin de mediante estadísticas de mejorar la enseñanza.
- Reserva de recursos disponibles en el Centro Asociado (laboratorios, aulas informática...).
- Acceso a la biblioteca (e-spacio) para descarga de artículos y otra documentación.

Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional.

La red de Kioscos Multimedia de la UNED se implantó en 6 centros del noroeste de nuestro país. Dos de ellos en Galicia, uno en Cantabria y otros dos en Castilla León. Además de los cuales, hay un séptimo centro ubicado en la

zona este de la península ibérica, concretamente en Extremadura, que se unió a esta red. Galicia, Extremadura y Castilla León son tres de las regiones beneficiarias de FEDER. En estas 3 regiones se han señalado como canales para mejorar sus debilidades aquellos que vayan encaminados a mejorar la formación de su capital humano.

En el caso de Galicia se recomienda reactivar el mercado laboral con un incremento y mejora en los niveles formativos. Esta premisa es compartida por las otras dos regiones que han destacado su debilidad en temas de empleabilidad y ponen de manifiesto su necesidad de favorecer el acceso y permanencia en el mercado laboral a través de una mejor cualificación. También a partir de la educación superior se intenta frenar el problema de la exclusión social y favorecer la igualdad de oportunidades entre sexos y con colectivos como el de las personas con discapacidad. De este modo, una mejora en el acceso a la educación se traduciría en una mejor cualificación por parte del capital humano de la región y por tanto aportaría una mayor competitividad a estas zonas.

El amplio abanico de titulaciones que ofrece la UNED, que abarca desde 27 grados hasta 600 cursos de formación permanente y que incluye incluso cursos de idiomas a través de su Centro Universitario de Idiomas a Distancia (CUID) permite ampliar y mejorar la oferta formativa en estas regiones, así como hacerla aún más accesible a sus habitantes dadas las facilidades de organización que les ofrece el modelo de educación a distancia.

De igual modo, la versatilidad de este modelo permite a los estudiantes conciliar sus estudios con su vida familiar y no tener que renunciar a una mejor formación al formar una familia, mejorando la igualdad entre hombres y mujeres.

Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.

Dada la ubicación de los kioscos en los Centros Asociados, siempre en zonas de paso y de la mayor visibilidad (tales como el hall) el grado de cobertura alcanzado es muy alto puesto que no han podido pasar desapercibido entre las personas que acuden habitualmente a los centros, bien porque trabajan allí, porque sean estudiantes o porque quieran información para serlo.

Además, la versatilidad y diversidad de los contenidos que ofrecen, según su tipología, ha fomentado su uso entre la población a la que se dirige permitiendo

que los propios usuarios hayan sido prescriptores de esta solución a otros públicos potenciales de esta acción.



Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y sostenibilidad ambiental.

Dado que es una solución basada en un servidor de aplicaciones la respuesta ante cambios y configuraciones es más rápida y eficiente. Un cambio realizado en el servidor se muestra en todos aquellos kioscos que el administrador de los mismos desee, sin tener que ir máquina a máquina configurando los equipos. Además son elementos versátiles, sencillos de configurar y con amplias posibilidades de configuración y ampliación de dispositivos y periféricos. El hecho de que los contenidos se ofrezcan al usuario a través de la pantalla en vez de en papel ha supuesto un ahorro económico pero también un importante beneficio para la sostenibilidad ambiental.

Los kioscos tienen un diseño integrado en chasis de acero que permite diferentes tipos de personalizaciones y evite el vandalismo, partiendo de una configuración básica a la que se podrán ir incorporando elementos adicionales. Se ha mantenido en su personalización la identidad corporativa de la UNED y se ha incluido una pegatina identificativa del Fondo Europeo de Desarrollo Regional para hacer visible a sus usuarios la aportación europea a este proyecto.

Los kioskos multimedia han sido diseñados para que sean accesibles y permitan su uso a personas con discapacidad, teniendo en cuenta la altura de sus componentes, para su uso desde una silla de ruedas, utilización de trackballs para personas con discapacidades físicas, etc. Estas características adicionales no pueden ofrecerse desde otros terminales más comunes. En resumen, su diseño y movilidad, están pensados para la accesibilidad de personas con discapacidad, ya que deben servir como punto de información así como punto de recogida y emisión de documentación.



Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

El Plan ATECA (Arquitectura de Tecnológica Educativa para los Centros Asociados) se apoyó principalmente en directrices que se referían a la estructura y funcionamiento de los Centros Asociados, a su financiación y al desarrollo tecnológico. Tuvo vigencia durante el periodo 2006-2009 y desarrolló los siguientes proyectos:

1. Actualización de la infraestructura informática básica de los Centros Asociados con el que se revisó la dotación existente y se suplió las insuficiencias de dotación informática de acuerdo con un modelo de infraestructura básica imprescindible. En este apartado se incluye el Subproyecto referido a la Red de Kioscos Multimedia.
2. Instalación y configuración de una red inalámbrica en los Centros Asociados en la que se ha extendido la cobertura de la red inalámbrica llevada a cabo en la Sede Central a todos los Centros.
3. Desarrollo de la herramienta docente Audio -Visual IP (AVIP) para la Tutoría Telemática a Distancia con la que se ha creado una

plataforma docente que integra tecnología síncrona/asíncrona. De esta forma la oferta docente (videotutorías en tiempo real) de los Centros alcanza cualquier zona geográfica, así como una utilización más amplia de las sesiones y materiales de apoyo generados desde los propios Centros.

4. Preparación de un sistema de gestión de contenido para páginas Web de los Centros Asociados, que ha permitido unificar la información que se mostraba de los Centros a la comunidad universitaria. Se ha procurado mantener la estética de la Web principal de la UNED, www.uned.es, facilitando plantillas a los Centros Asociados con la imagen corporativa.
5. Control y Desarrollo de software para Centros Asociados con el que se ha implantado un modelo de desarrollo de software en los centros con sus correspondientes mecanismos de control y calidad. En el periodo se han consolidado la firma de tres Contratos Programa con los Centros Asociados de Barbastro, Tudela y Ponferrada. Con dichos centros se establecen reuniones de seguimiento y control y se establecen hitos prioritarios para la UNED, coordinando de esta forma los centros periféricos con el CTU (Centro Tecnología UNED).

Posteriormente en el periodo 2009-2012 se han llevado a cabo internamente varios Planes ETiCA que constituyeron la continuación básica de los proyectos iniciados en el año 2006 y que se detallan en los siguientes apartados.

- Plan ETiCA I. La operación se denominó Equipamiento Tecnológico e Infraestructuras Informáticas para Centros Asociados de la UNED (ETiCA) y comprende las acciones a llevar a cabo en cuarenta y uno de los Centros Asociados que tienen condición de beneficiarios del POEC (Programa Operativo de Economía del Conocimiento).

El conjunto de estas actuaciones cumple plenamente los criterios de selección establecidos por el comité de seguimiento - POEC - en el que la UNED participa en el Eje I Tema prioritario 13: Servicios y aplicaciones para el ciudadano y Desarrollo de la Economía del Conocimiento (I+D+i, Educación, Sociedad de la Información y TIC). Este plan es fruto de acuerdo rectoral de Marzo de 2009.

- Plan ETiCA II. Dado que el Plan ETiCA I supuso un notable movimiento del número de acciones que se estaban realizando, fue necesario completar las actuaciones con una segunda fase que pretendía alcanzar las previsiones a realizar hasta la finalización del programa operativo en 2013 de acuerdo con la distribución económica por autonomías en donde radican las sedes de los Centros Asociados para cumplir las finalidades previstas en este fondo regional y del Plan Operativo asociado. Este segundo plan fue aprobado por el Rector en Julio de 2009.

- Plan ETiCA III. Con el fin de reprogramar las previsiones iniciales contenidas en los Planes ETiCA I y II y de esta forma permitir completar las acciones que se estaban llevando a cabo principalmente en Castilla y León y Murcia, se alcanzó así el acuerdo rectoral para el desarrollo de la parte III del Plan ETiCA en Octubre de 2011.

Además de en estos procesos internos, el proyecto de los Kioscos Multimedia se encaja en el proceso de modernización de las Administraciones Públicas como dictamino la LAECSP 11/2007 donde se recogía la obligación por parte de las Administraciones de poner a disposición de los ciudadanos los servicios públicos de Administración electrónica.