

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2017 Página 1 de 4 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

## Introducción

Se analiza en este primer informe de seguimiento el desarrollo de las acciones de mejora que se especifican en el *Plan mejora de Estudiantes*<sup>1</sup>, ed.4, v.1 de 1/09/16 para el curso 2016-2017, con los datos de que se dispone hasta el momento.

## Desarrollo

### Mejora en el Servicio de librería del Centro y las Aulas.

- Página web específica de compra online.
- Descuentos del 5%.
- Recogida en el centro en un amplio horario, o envío domicilio gratuito a partir de 60 €.

Los objetivos que se busca alcanzar con esta mejora son:

- Incrementar satisfacción con servicio librería (ítem 32, 82% 2014; 87,16% 2015, 90,18 % 2016, obj. 2017, 91%)
- Mantener ventas como parte significativa de los recursos propios del Centro

El coste de esta mejora ha sido de 1500 €, superior al previsto debido a que se ha construido una nueva página de librería con todos los libros de la bibliografía básica de la Uned que ha supuesto un trabajo significativo, así como la estructura de árbol de búsqueda de los libros y el sistema de pago online.

Como puede comprobarse con los resultados de las encuestas de satisfacción especificados más arriba, los estudiantes del centro y de las aulas han considerado de forma positiva las mejoras que durante cursos anteriores ha ido realizando el centro.

Se aspira a continuar en la misma línea y para ello el centro propuso la puesta en marcha de la librería virtual.

El proceso se inició como una mejora propuesta en la reunión de EM5, 16-06-17 y que, al considerarse ventajosa, acabó estableciéndose como un área de mejora en *el Gráfico de Priorización* tras la realización de la autoevaluación (6-07-16).

A partir de ese momento se fue trabajando en esta mejora hasta convertirse en una realidad a finales del mes de agosto<sup>2</sup> y se hizo operativa durante el mes de septiembre.

<sup>1</sup> Se decidió en N39, 13-09-16 que, aunque en la Guía del Nivel Consolidación el Plan aparecía con el nombre de *Plan de Mejora de Atención a los estudiantes* y que ya no era necesario incluir ni indicadores ni objetivos, mantener el que el centro ya había redactado y que incluía estos conceptos.

<sup>2</sup> La evolución puede seguirse a través de las actas de equipo de dirección N32, N35, N36, N37, N38, N39, correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2017 Página 2 de 4 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

El Centro mantiene el 5% de descuento en la venta de material didáctico y ofrece un amplio horario de recogida de 9-20, de lunes a viernes y sábados de 9:30 a 13:30.

Además, como uno de los compromisos de la Carta de Servicios, el centro se compromete a disponer en la librería de los libros editados por la UNED y editoriales privadas en el plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente.

Durante el primer cuatrimestre no se ha recibido ninguna queja específica sobre el servicio de librería. Se recuerda que en la Carta de Servicios aparece como medida del compromiso “5 incidencias en un curso académico”.

### Mejora en el Servicio de biblioteca

- Horario ampliado, 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales (9.00-20.00, incluido sábados y domingos).
- Se cambia la iluminación a Led y se realiza expurgo específico de Derecho para actualizar bibliografía básica y códigos.

El objetivo es atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Incrementar la satisfacción del estudiante con los servicios de biblioteca (ítem 23, 78,2% 2014; 79,9% 2015; 86,8% 2016, obj. 87%, 2017)

El centro ha ampliado el horario de la biblioteca a partir del día 8 de enero y hasta el día 10 de febrero en horario ininterrumpido de nueve de la mañana a nueve de la noche<sup>3</sup>.

El coste de apertura de la biblioteca durante cinco fines de semana es aproximadamente de 665 €.

Esta mejora, que también aparece en los compromisos de la Carta de servicios, se completa con el compromiso de *Gestionar el préstamo de libros de la biblioteca, en un plazo de 48h, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la web*. Se busca un objetivo del 87% de estudiantes satisfechos con biblioteca

Durante el primer cuatrimestre se han realizado desde la biblioteca del centro de Mallorca 11 préstamos al Aula de Ibiza; 9 al Aula de Menorca y se recibieron 6 desde Madrid. Seis de los préstamos anteriores se extendieron al ser demandados por otros centros receptores.

Todos los envíos se realizaron el mismo día o al día siguiente de la petición.

<sup>3</sup> ED1, 4-01-16

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2017 Página 3 de 4 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

### Mejora en la **disponibilidad de medios tecnológicos**

- Actualización de equipos informáticos y audiovisuales en el Centro y Aulas, en aulas AVIP y seguridad informática

El objetivo es atender sugerencias y proceder a la sustitución y mantenimiento de ordenadores en aula de informática para incrementar la satisfacción en la disponibilidad de los medios tecnológicos (ítem 26; 79,8% 2014; 75,8% 2015, 78,26% 2016, obj 78% 2017).

El coste de la mejora se calcula en 24.000 € aproximadamente, tal como se establece en el Plan tecnológico en el que se detallan las medidas a adoptar y se analizan las acciones que se han llevado a cabo durante el primer cuatrimestre.

La inversión realizada por el centro durante este cuatrimestre asciende a 6.110,42€, distribuidos de manera similar entre las tres islas<sup>4</sup>.

### Mejora en el **Desarrollo de Pruebas presenciales**

- Facilitar a los estudiantes realizar exámenes de desarrollo en mesas y sillas con espacio suficiente en el salón de actos.
- Asegurar el silencio en el aula de examen.

Insistir a los tribunales que las personas con examen de desarrollo y/o con material de apoyo utilicen mesas.

Evitar ruidos en las aulas de examen.

Utilización de dos aulas de examen para evitar que haya personas que se encuentren incómodas. Incrementar/mantener satisfacción desarrollo pruebas presenciales (ítem 40; 89,3%, 2014; 88,4%, 2015; 97,5% 2016, 95% obj 2017)

En las tres islas se han renovado los ordenadores de las pruebas presenciales de tribunal e incorporado nuevos SAI para asegurar el correcto funcionamiento ante cualquier incidencia de corte de fluido eléctrico.

Así mismo se han adquirido tres ordenadores portátiles, uno en cada isla, para una mayor eficacia en el desarrollo de la valija de emergencia<sup>5</sup>.

Como compromiso de la carta de servicios, ed6, v.2 de octubre de 2016 el centro se compromete a Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el centro y las Aulas.

A la hora de cumplimentar este informe, ya se han desarrollado las pruebas presenciales de la primera semana de la primera convocatoria sin ninguna incidencia.

<sup>4</sup> Puede consultarse el ISCGE Informe de seguimiento del Plan tecnológico.

<sup>5</sup> Ídem nota anterior.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2017 Página 4 de 4 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

### Mejora en el **Mantenimiento, equipos e instalaciones**

- Mejorar las instalaciones del centro en cuanto a los lavabos, zonas comunes y biblioteca.

Se toman como referencia las sugerencias de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y se establecen como mejoras concretas la sustitución de depósitos de agua de aseos por pulsadores, el pulido y abrillantado de suelos zonas comunes y aseos, la sustitución del seca manos en desuso y la pintura en zonas comunes.

Con un coste aproximado de 5.000 €, se intenta aumentar los resultados de las encuestas de satisfacción en el ítem 24 “Las aulas clases (espacio, tamaño, equipamiento tecnológico y estado de conservación) son adecuadas” (85,34% 2016, obj 87% 2017).

Durante el primer cuatrimestre las acciones que se han llevado a cabo en el centro han sido:

- el tratamiento de pavimentos de las zonas comunes, biblioteca, escalones y de los aseos que se realizó durante el periodo no lectivo del verano para no entorpecer el correcto desarrollo de la actividad académica,
- la sustitución de depósitos de agua por pulsadores en los aseos.

El coste de estas actuaciones ha ascendido a 1.976,54 € el apartado de tratamiento de pavimentos, y 450,24 € en la acción de fontanería.

Se está concretando la adquisición de nuevos secamanos en la actualidad y las acciones de pintura se realizarán a partir de la primavera.

Si bien es cierto que no aparece en el Plan, el centro, atento a las sugerencias que los estudiantes transmiten a través de la página web del centro, ha instalado, en el mes de enero, un dispositivo que permite aparcar las bicicletas de aquellos estudiantes que se desplazan mediante este medio al centro, con un coste aproximado de 120 €, incluida la instalación.

También y como sugerencia transmitida en el mes de enero a través de la Delegación de estudiantes, el centro ha “encolado” las grabaciones de las clases tutorías realizadas desde principios de curso, para que los estudiantes dispongan de ellas en formato mp4 con mayor celeridad de la habitual.

### **Conclusión**

El seguimiento de las acciones desarrolladas ponen de manifiesto la aplicación de las distintas mejoras aprobadas y la ejecución parcial y/o total de las mismas. En el segundo semestre se completarán aquellas mejoras pendientes y se incorporaran, si procede, nuevas aportaciones de la Delegación de estudiantes y o estudiantes.