	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCCL Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 1 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

Introducción

En este segundo informe de seguimiento del Plan de Mejora de Estudiantes se revisan las acciones de mejora propuestas y se incluyen los resultados con que se cuenta hasta ahora referidos a las mejoras planteadas.

Desarrollo

Servicio de librería.

Disponibilidad de libros de todos los estudios oficiales que ofrece el Centro. Venta online o presencial con un 5% descuento.

Horario amplio de venta presencial de 14-20; horario más amplio de recogida de 9-20, de lunes a viernes y sábados de 9:30 a 13:30.

El centro establece la acción de “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” como uno de los compromisos de su Carta de Servicios (Ed.5).

El objetivo fijado para el 2016 es del 87%. En el siguiente cuadro se muestran los resultados obtenidos en los últimos cursos, en el Cuestionario de valoración de servicios del centro asociado:



Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
El servicio de librería donde adquirir los textos de la bibliografía básica es satisfactorio (ítem 32)	80.30% / (media de los centros participantes 85.39%)	87.16% / (media de los centros participantes 88.45%)	90.18% / (media de los centros participantes 93.47%)

Se han registrado tres incidencias respecto al servicio de librería que se han solventado de forma adecuada (registro público carta de servicios)

Servicio de biblioteca

El centro ha mantenido en el segundo cuatrimestre el compromiso de ampliación del horario especialmente en las proximidades de las pruebas presenciales, con un horario ininterrumpido de 9h a 20h de lunes a domingo.

Se recuerda que el objetivo establecido para el 2016 (CMI) es del 81%, tras las valoraciones generales obtenidas del 2014: 78% y 2015: 79'9%. Todavía no se dispone del resultado.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 2 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

En los cuestionarios de satisfacción por ítem, la evolución de los resultados se refleja en este cuadro:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Globalmente estoy satisfecho con la biblioteca de mi centro (ítem 23)	83,46 / (media de los centros participantes 86,09%)	83,87 / (media de los centros participantes 84,80%)	86.84% / (media de los centros participantes 89.31%)

Se detecta una mejoría de la satisfacción de los estudiantes respecto al curso anterior, si bien el resultado es ligeramente inferior a la media.

Disponibilidad de medios tecnológicos

El centro ha seguido trabajando durante el segundo cuatrimestre en la mejora de los medios tecnológicos de las aulas AVIP, los de los cursos de extensión y los de las pruebas presenciales. Se espera alcanzar un resultado en el 2016 del 80% (resultado del 2015 = 75.8%), si bien es cierto que el centro sabe que es una cifra difícil de conseguir, ya que, en muchas ocasiones, lo que entienden los estudiantes por “recursos tecnológicos disponibles” no corresponde a lo que en realidad es propio del centro.



En los cuestionarios de satisfacción por ítem, la evolución de los resultados se refleja en este cuadro:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Los recursos tecnológicos (...) son satisfactorios (ítem 26)	71,94 / (media de los centros participantes 74,30%)	65 / (media de los centros participantes 73,17%)	78.26% / (media de los centros participantes 76.83%)

El centro considera que, a pesar de que en los cuestionarios no se ha alcanzado el objetivo, las medidas emprendidas son correctas, ya que tras unos años con una valoración por debajo de la media de centros participantes, en esta ocasión, la media se ha superado. Hay que considerar la renovación de ordenadores del aula de informática y la actualización de otros equipos informáticos disponibles en la biblioteca, así como nuevos accesos de wifi.

Desarrollo de Pruebas presenciales

Además de las medidas que se expusieron en el primer informe de seguimiento, hay que señalar una acción de mejora propuesta por el Equipo de Mejora con el registro nº 10 y que, por distintos motivos, se ha retrasado hasta las pruebas presenciales de septiembre. Esta acción de mejora que tiene por objetivo mejorar la imagen que se ofrece de las aulas donde se desarrollan

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCCL Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 3 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

las pruebas presenciales y que consiste en la señalización de las filas y columnas con un sistema permanente/semipermanente no ha podido ser valorada en los resultados que se presentan a continuación y ya se analizará, junto con otras que se puedan emprender, para el curso 2016-2017.

El objetivo establecido para el 2016 de 90%, tras haber obtenido un 88.4% en el curso 2014-2015.

Respecto a los cuestionarios de satisfacción se muestra a continuación la evolución de los resultados:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La organización de pruebas presenciales es satisfactoria (ítem 40)	89,44 / (media de los centros participantes 91,80%)	87,65 / (media de los centros participantes 90,53%)	97,50 / (media de los centros participantes 94,75%)

Se ha de señalar que en este curso se han actualizado los equipos informáticos de los puestos de control, lo que ha generado una mayor rapidez en la entrada del aula del examen. Así mismo se ha incorporado un nuevo escáner. Por otra parte, se ha insistido en el aula de examen que los alumnos que lo han solicitado se les acomode en una mesa en lugar de butaca para facilitar la escritura en un examen de desarrollo y/o con materiales.

Conclusión

Respecto al *Plan de Mejora de Estudiantes* del curso 2015-2016, el centro considera que los resultados han sido muy satisfactorios por el incremento en la valoración de los servicios de biblioteca y de librería y, en especial, por los incrementos muy significativos en la valoración de los medios tecnológicos y en el desarrollo de pruebas presenciales.