	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 1 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Introducción

Se analiza en este segundo informe de seguimiento el desarrollo de las acciones de mejora que se especifican en el *Plan mejora de Estudiantes*¹, 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:

- Atender sugerencias recibidas y encuestas de satisfacción con servicio de librería.
- 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

Una vez concluido el curso, puede hacerse balance de los resultados asociados con esta mejora.

Desde el mes de septiembre de 2016 a junio de 2017, ambos incluidos, se han atendido un total de 153 pedidos, de los cuales se han entregado en el domicilio del comprador, 28. Solo en 4 casos el comprador ha tenido que asumir el gasto de los portes.



Para comparar los resultados de la implantación de este servicio, veamos primero el comportamiento de las ventas de librería en general durante el segundo cuatrimestre de los años que se comparan:

¹ 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.

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016
Julio	1224,63	1621,3	5715,82	3328,85
Agosto	1.901,34	3.757,79	4.749,28	3.741,51
Septiembre	53.396,32	47.228,73	40.290,90	39.145,76
Octubre	112.051,62	102.565,75	74.470,73	78.890,86
Noviembre	30.858,59	25.797,58	27.370,7	24.974,01
Diciembre	7.915,17	8.319,14	9.667,96	4.948,55
TOTAL	207.347,67	189.290,29	162.265,39	155.029,54

Durante el primer semestre de estos mismos años y teniendo en cuenta el servicio de librería virtual, notamos como el descenso en las ventas sigue siendo menor que en relación con otros años:

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016	2017
Enero	7.157,43	1.0497,9	7.059,04	5.488,94	6.438,94
Febrero	37.026,58	38.632,65	34.502,17	31.929,51	28.618,49
Marzo	15.876,79	9.873,16	13.499,08	11.105,91	10.747,88
Abril	3.360,87	3.003,11	2.942,50	2.848,84	3.583,64
Mayo	1.339,67	1.387,27	1.953,25	1.026,35	1.439,63
Junio	959,05	1011,64	3994,95	1422,83	1.850,52

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 3 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

TOTAL	65.720,39	64.405,73	63.950,99	53.822,38	52.679,10
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Si comparamos resultados de ventas en el segundo cuatrimestre:

Segundo Cuatrimestre	SIN LIBRERÍA VIRTUAL	De febrero a junio 2015	56.891,95
		De febrero a junio 2016	48.333,41
	CON LIBRERÍA VIRTUAL	De febrero a junio 2017	46.240,16

También relacionado con el servicio de librería, se halla el compromiso 18 de la Carta de Servicios: Disponer en la librería del material bibliográfico de la UNED y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por cliente (5 incidencias en un Curso Académico).

Durante el primer cuatrimestre se recibieron 471 pedidos² y se registraron dos incidencias (un estudiante recibió un libro deteriorado; otro estudiante recibió un libro equivocado) que fueron subsanadas por el centro³.

Durante el segundo cuatrimestre, el número de pedidos ha ascendido a 132.

El número total de incidencias durante el curso académico ha sido de 4, por lo que se ha alcanzado el objetivo fijado.

Tras lo expuesto, la evolución de los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el servicio de librería se muestra a continuación:



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%)

Hay que decir que el ítem que durante los últimos años había servido de referencia se ha modificado en los cuestionarios de este curso académico y se formula así:

Valore el servicio que ofrece la librería (ítem 21): resultado 75,59% / sobre una media de 77,45%

² Se ha mantenido el 5% de descuento.

³ Este dato no pudo agregarse al primer informe de seguimiento porque a la hora de su redacción todavía no se habían cerrado los registros de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 4 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

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).

Ya durante el primer cuatrimestre, el centro amplió 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 noche⁴. Durante el segundo cuatrimestre la ampliación del horario se extendió desde el 2 de mayo al 9 de junio, incluidos sábados y domingos, de 9:00 a 21:00h, también en horario ininterrumpido.

Se cumplió, así con el compromiso nº16 de la Carta de servicios.

El coste de apertura de la biblioteca durante este tiempo ha sido de 1800 €, aproximadamente.



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 SEGUNDO cuatrimestre se han realizado desde la biblioteca del centro de Mallorca 17 préstamos al Aula de Ibiza; 25 al Aula de Menorca y se recibieron 18 préstamos desde Madrid, 1 desde Valencia y 1 desde Bizkaia.

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

Los datos que manejaba hasta ahora el centro en relación al servicio de biblioteca son los que se muestran a continuación:

⁴ ED1, 4-01-16

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 5 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

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%)

En los cuestionarios del curso 16-17 se han desglosado en los siguientes ítems:

Nº8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando: 69,07% / 70,55%

Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 75,62% / 75,44%

Nº10- El número de puestos de lectura: 67,69% / 69,81%

Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 68,21% / 67,64%

Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 79,54% /80,79%

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 35.263,57€⁵.



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.

⁵ Puede consultarse el **ISCGE Informe de seguimiento del Plan tecnológico**.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 6 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

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)

A la información facilitada en el primer informe de seguimiento, hay que añadir los resultados de los registros correspondientes al seguimiento del compromiso nº 13 “Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas (5 incidencias en un curso académico)⁶.

Durante las pruebas presenciales de enero se registraron una incidencia en cada una de las sedes. La de Mallorca se produjo en el fallo de un escáner. Se revisó, reinició el sistema y funcionó correctamente. En Menorca, la interrupción momentánea de la conexión a internet en el momento de entregar los exámenes a los estudiantes en una sesión, obligó a la utilización de la valija de emergencia. En Ibiza, también se utilizó la valija de emergencia para poder sacar los exámenes de una sesión vespertina por la interrupción del fluido eléctrico y de internet.

Durante las pruebas presenciales de junio no se ha producido ninguna incidencia ni en el centro ni en las aulas.

La valoración e los estudiantes en el ítem 18 *Valore la organización de las Pruebas Presenciales* ha sido e 80,54% / 80,91%.

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 segundo cuatrimestre, las acciones de mejora relacionadas con este proceso han sido desarrolladas por los Equipos de Mejora del centro y pueden consultarse de forma más detallada en 5.2.1. ISCPE Informe de seguimiento de equipos de mejora. Se enumeran las desarrolladas:

⁶ Se consideran **incidencias** aquellas situaciones que conciernen tanto al espacio en donde se desarrollan las pruebas presenciales como a los medios tecnológicos que se necesitan para su desarrollo y que dependen directamente del Centro y de las Aulas.

El número de incidencias admitidas por curso académico (cinco) se extienden a cada una de las sedes del CA donde se desarrollan pruebas presenciales.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:4 v.:1 Fecha: 1/09/16 Curso: 2016-2017 Nº de Informe: SEGUNDO, JULIO 2017 Página 7 de 7 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

- Elaboración de un Plan de Mantenimiento equipos e instalaciones adaptado a cada una de las sedes.
- Creación de zonas de ocio-estudio en la sede de Mallorca
- Mejora de las instalaciones con la impermeabilización de la cubierta del edificio antiguo de la sede de Mallorca en las zonas situadas encima de las aulas y pasillos comunes.
- Colocación en la escalera del salón de actos del aula de Menorca de una barandilla que se ajuste a la normativa de seguridad.
- Creación de una zona de estudio fuera de la biblioteca que permita a los estudiantes reunirse en grupos.

Los resultados de valoración para el ítem 13 *Las aulas clases del centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.)* ha sido de 77,35% / 70,39%.

Conclusión

La puesta en marcha de la Librería virtual ha supuesto un decrecimiento significativo en la pérdida de ingresos, de manera que en el primer semestre, se ha producido una disminución de ventas de tan solo un 0,2%, de manera aproximada. Las ventas de librería siguen contribuyendo de manera significativa en el 29% de los ingresos propios del centro. El 5% de descuento y el envío gratuito son dos aspectos importantes en mantener las ventas. El servicio de biblioteca también se ha ampliado de acuerdo con lo establecido en la carta de servicios, más de quince días antes del inicio de las pruebas presenciales se ha ampliado todo el día y el servicio de préstamo se ha atendido con normalidad. El desarrollo de las pruebas presenciales en la segunda convocatoria ordinaria ha carecido de incidencias. Mediante los equipos de mejora se han incorporado mejoras en las instalaciones del centro, como espacios comunes de descanso y de estudio. En Menorca con la incorporación de pasamanos en la escalera de acceso al salón de actos también se han incorporado mejoras.