



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17

Curso: 2017-2018

Página 1 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

CENTRO ASOCIADO UNED LES ILLES BALEARS. PLAN MEJORA ESTUDIANTES. CURSO 2017-2018 <sup>1</sup>							
MEJORA	OBJETIVO	SOPORTE	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	RECURSOS	RESULTADOS	INFORMES DE SEGUIMIENTO
<b>Servicio de librería del Centro y Aulas.</b> Página Web específica de compra online (ágil y segura). Descuentos del 5%. Recogida en el centro en un amplio horario, o envío domicilio gratuito a partir de 50 €.	Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente. 5 incidencias en el Curso Académico en el Centro y en las Aulas.  Incrementar satisfacción con servicio librería (Valore el servicio que ofrece la librería, ítem 21: resultado 75,59% / sobre una media de 77,45%) Mantener ventas como parte	Página web del centro	Personal de librería/Dirección del centro	Septiembre de 2017 a junio 2018	Coste 600 €	Junio 2018	Enero y junio

<sup>1</sup> Los Planes de mejora recogen las aportaciones que los distintos colectivos que forman el centro pueden comunicar a través de contacto directo con la dirección, reuniones de Consejo y de Claustro, las encuestas de satisfacción y el buzón de sugerencias en la web del centro.



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17

Curso: 2017-2018

Página 2 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

	significativa de los recursos propios del Centro						
<b>Servicio de biblioteca</b> con horario ampliado, al menos, 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales (9.00-20.00, incluido sábados y domingos). Se actualiza con nuevas publicaciones/ediciones y se realiza expurgo, servicio de préstamo diligente, renovación ordenadores disponibles en biblioteca).	Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Ampliar el horario, de biblioteca del Centro en época de exámenes, de 9.00 a 20.00 h, todos los días de la semana. 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales. Gestionar el préstamo de libros de la biblioteca, en un plazo de 48 h, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la Web. 5 incidencias en el Curso Académico. Incrementar la satisfacción del estudiante con los servicios de biblioteca (En los cuestionarios del curso 16-17 se han desglosado en los siguientes ítems: Nº8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los	Biblioteca del centro	Gestor Biblioteca / Dirección del centro	Septiembre de 2017 a junio 2018	Coste 2.200 €	Junio 2018	Enero y junio



### PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL  
Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17  
Curso: 2017-2018  
Página 3 de 6  
Responsable: Dirección/Personal administrativo

#### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

	<p>estudios que estoy realizando: 69,07% / 70,55%</p> <p>Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 75,62% / 75,44%</p> <p>Nº10- El número de puestos de lectura: 67,69% / 69,81%</p> <p>Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 68,21% / 67,64%</p> <p>Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 79,54% / 80,79%)</p>						
<p><b>RECURSOS:</b></p> <p>- Incorporar la información de la Web en un servidor "Cloud" que permita una rápida navegación y una segura actualización.</p> <p>Actualización diaria de la Web.</p>	<p>Atender sugerencias recibidas</p> <p>Mantener actualizada la página Web del Centro, e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 3 incidencias mensuales de media.</p>	Aulas AVIP	Coordinador Tecnológico / Dirección	Septiembre de 2017 a junio 2018	12.500 €	Junio 2018	Enero y junio 2018



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17

Curso: 2017-2018

Página 4 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

<p>- Realizar un seguimiento del servicio de Wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos. Incorporar nuevos equipos informáticos (5 Mallorca, 2 Menorca, 2 Ibiza) y los correspondientes SAIs de protección</p>	<p>- Ofrecer Wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.</p>						
<p><b>Desarrollo de Pruebas Presenciales</b></p> <p>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 con los tribunales que las personas con examen de desarrollo y/o con material de apoyo utilicen mesas.</p>	<p>Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas</p> <p>Incrementar/mantener satisfacción desarrollo pruebas presenciales (La valoración de los estudiantes en el ítem 18 Valore la organización de las Pruebas Presenciales ha sido de 80,54% / 80,91%).</p>	<p>Salón de actos y aulas de examen</p>	<p>Dirección del centro</p>	<p>Septiembre de 2017 a junio 2018</p>	<p>Coste 0</p>	<p>Junio 2018</p>	<p>Enero y junio 2018</p>



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17

Curso: 2017-2018

Página 5 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

<p>Evitar ruidos en las aulas de examen. Utilización de dos aulas de examen para evitar que haya personas que se encuentren incómodas.</p>							
<p><b>MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES</b> a) Impermeabilizar terrazas edificio principal del Centro b) Pintar las clases tutorías, despachos y espacios comunes del Centro y de las Aulas c) Sustituir equipos de climatización antiguos por otros más eficientes del Centro. Sustituir fluorescentes clásicos por otros LEDs en el Centro y en las Aulas.</p>	<p>Se ha detectado por parte de las personas del centro humedades y grietas en distintas aulas, así como manchas en paredes de espacios comunes. Aparatos de climatización del edificio principal de 1999 realizan mucho ruido y no se controla bien la temperatura. a y b) Ausencia de goteras y humedades en el edificio principal en el curso 2017-2018. c) Disminución del consumo eléctrico de un 5%. Los resultados de valoración para el ítem 13 Las aulas clases del</p>	<p>Instalación del Centro y de las Aulas</p>	<p>Dirección</p>	<p>Septiembre-Diciembre 2017</p>	<p>50.000 €</p>	<p>Enero 2018</p>	<p>Enero 2018</p>



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 5, V.: 1, Fecha: 1/09/17

Curso: 2017-2018

Página 6 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

	centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.) ha sido de 77,35% / 70,39%.						
--	---	--	--	--	--	--	--