

2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES**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 con los datos de que se dispone hasta el momento. Los resultados definitivos se conocerán a final de curso.

DesarrolloServicio 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 esta acción como uno de los compromisos de su Carta de Servicios (Ed.5) el compromiso 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”.

Con esta acción se pretende atender las sugerencias recibidas y aumentar el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de librería que ha ido aumentando progresivamente, como lo demuestran los resultados de las encuestas de satisfacción de los cursos 13-14: 82% y 14-15: 87,16%. El objetivo fijado para el 2016 es del 87%.

Internamente, el centro consideró adecuado que, además del personal encargado de librería, otras personas pudiesen conocer el programa que lo gestiona por si en algún momento el personal responsable no pudiese atender el servicio. En este sentido y tras una solicitud del PAS del Mallorca (Acta Consejo, 24/06/15) se ofrecieron las nociones básicas formativas para poder cumplirlo, en la primera jornada formativa destinada a PAS y Personal colaborador, 15/09/15.

El centro ha remitido a los estudiantes, en la semana anterior a las primeras pruebas presenciales, un correo informativo en el que se anima a quienes lo consideren oportuno a realizar el encargo de los libros que necesitarán en el segundo cuatrimestre con el objetivo de que dispongan de ellos justo al inicio del mismo. Además coincidiendo con la segunda semana de exámenes y el segundo periodo de matrícula de grados/máster se elabora un cartel publicitario dando a conocer la oferta de venta de libros con descuento.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	Nº de informe: PRIMERO Fecha: ENERO 2016 Curso: 2015-2016 Autor: Dirección /Personal administrativo
2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES			

Servicio de biblioteca

La mejora se refiere a la ampliación del horario especialmente en las proximidades de las pruebas presenciales.

Esta acción también se recoge en la Carta de Servicios (Ed.5) y el horario es ininterrumpido de 9h a 20h de lunes a domingo.

El objetivo que se pretende alcanzar en el 2016 (CMI) es del 81%, tras las valoraciones generales obtenidas del 2014: 78% y 2015: 79'9%.

En las encuestas de satisfacción por ítem, el resultado obtenido en el curso 2014-2015 fue de 83,87% (sobre una media de los centros participantes de 83,61%).



Se recuerda que se ha instalado en la biblioteca un nuevo equipo de aire acondicionado, así como enchufes externos en columnas para que todas las personas asistentes puedan conectar sus dispositivos electrónicos.

Disponibilidad de medios tecnológicos

Con el objetivo de aumentar la satisfacción con medios tecnológicos, el centro ha llevado a cabo la sustitución de los 12 ordenadores del aula de Informática; ha instalado amplificadores de la señal wifi en distintas ubicaciones del centro para mejorar la accesibilidad; se siguen renovando los medios tecnológicos de las aulas AVIP y los relacionados con las pruebas presenciales (micrófonos, escáneres). Se espera alcanzar un resultado en el 2016 del 80%, 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.

Desarrollo de Pruebas presenciales

Se seguirá insistiendo a los tribunales sobre las mejoras que el centro considera básicas para el buen desarrollo de las pruebas presenciales. Entre estas acciones de mejora se encuentran la posibilidad de que los alumnos que tengan que realizar exámenes en los que se utilice material de apoyo puedan ubicarse en las mesas destinadas a este fin; que se entreguen con la mayor celeridad posible las hojas de borrador para que no se produzcan dilaciones en el inicio del examen. A pesar de ser una acción que se supone, se recordará la necesidad de mantener silencio en el aula o aulas donde se desarrollen las pruebas y la obligación de tener los teléfonos móviles desconectados.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES	Nº de informe: PRIMERO Fecha: ENERO 2016 Curso: 2015-2016 Autor: Dirección /Personal administrativo
2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES			

Para agilizar el trabajo del tribunal el centro ha incorporado un nuevo escáner y dos nuevas impresoras de certificados de bajo consumo (verdes); así mismo la impresora de color, Oki, se ha incorporado en el aula de examen para ser más diligentes en la entrega de las láminas de color a los estudiantes.

El centro pone a disposición de los examinados las aulas necesarias para ofrecer la comodidad adecuada al buen desarrollo de las pruebas. El objetivo fijado para el 2016 es el 90% de satisfacción, una cifra alta si pensamos que en el 2014-2015 el resultado fue del 88,4%.

Conclusión

El centro seguirá en la línea de mejora continua para que los estudiantes se sientan satisfechos con los servicios que se especifican en el *Plan de Mejora de Estudiantes* para el curso 2015-2016.