

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 1 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

## Introducción

Se analiza en este segundo informe de seguimiento el desarrollo de las acciones de mejora que se especifican en el *Plan de mejora de atención a los estudiantes*, ed.5, v.1 de 1/09/17 para el curso 2017-2018. También se incluyen los datos globales del curso.

## Desarrollo

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

- 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 €.

Los objetivos que se busca alcanzar con esta mejora son:

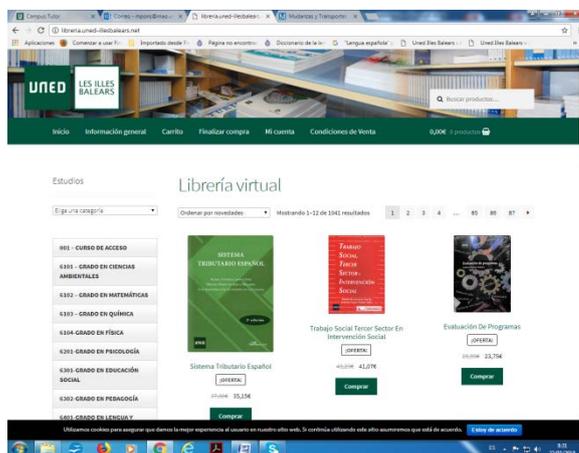
- Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente. 5 incidencias en el Curso Académico en el Centro y en las Aulas (Compromiso nº18 CS).
- Incrementar 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 significativa de los recursos propios del Centro

El coste de esta mejora se estima en 600€.

El Centro mantiene el 5% de descuento en la venta de material didáctico y ofrece un amplio horario de recogida de 9-13 y de 16-20, de lunes a viernes y sábados de 9:30 a 13:30. Venta por las tardes y sábados por la mañana.

Toda la información se halla en la página web del centro y se ha revisado la bibliografía para que aparezca siempre actualizada.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 2 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |



El número de accesos a la página web del servicio de librería se muestra en el siguiente cuadro comparándolo con el del curso anterior:

|              | Número de visitas |               |
|--------------|-------------------|---------------|
|              | 2017              | 2018          |
| Enero        | 2.296             | 2.719         |
| Febrero      | 2.481             | 3.666         |
| Marzo        | 1.740             | 2.452         |
| Abril        | 1.216             | 1.757         |
| Mayo         | 1.280             | 1.805         |
| Junio        | 1.095             | 1.438         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10.108</b>     | <b>13.837</b> |

Durante el segundo cuatrimestre no se ha registrado queja específica del servicio de librería. Se recuerda que en la Carta de Servicios aparece como medida del compromiso “5 incidencias en un curso académico”. Todos los pedidos han sido servidos y el plazo ha sido el establecido, salvo en aquellos libros agotados que se ha tenido que esperar a la disponibilidad de los mismos. Se ha realizado un número reducido de devoluciones por material didáctico agotado o no disponible. En cuanto a las ventas, los ingresos obtenidos durante el segundo cuatrimestre por este concepto se muestran a continuación:

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 3 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
|   |  | <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>   |

| LIBRERÍA       | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             |
|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Febrero</b> | 34.502,17        | 31.929,51        | 28.618,49        | 24.456,7         |
| <b>Marzo</b>   | 13.499,08        | 11.105,91        | 10.747,88        | 7.862,11         |
| <b>Abril</b>   | 2.942,50         | 2.848,84         | 3.583,64         | 2.962,92         |
| <b>Mayo</b>    | 1.953,25         | 1.026,35         | 1.439,63         | 1.633,55         |
| <b>Junio</b>   | 3.994,95         | 1.422,83         | 1.850,52         | 1.942,98         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>56.891,95</b> | <b>48.333,44</b> | <b>46.240,16</b> | <b>38.858,26</b> |

Durante los meses del curso que van de septiembre a junio los resultados de las ventas han sido:

|              | 2016-2017         | 2017-2018         |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Septiembre   | 39.145,76         | 33.482,51         |
| Octubre      | 78.890,86         | 65.275,65         |
| Noviembre    | 24.974,01         | 21648,83          |
| Diciembre    | 4.948,55          | 5.133,39          |
| Enero        | 6.438,94          | 5.669,37          |
| Febrero      | 28.618,49         | 24.456,7          |
| Marzo        | 10.747,88         | 7.862,11          |
| Abril        | 3.583,64          | 2.962,92          |
| Mayo         | 1.439,63          | 1.633,55          |
| Junio        | 1.850,52          | 1.942,98          |
| <b>TOTAL</b> | <b>200.638,28</b> | <b>164.934,62</b> |

El volumen de ventas online desde julio de 2017 a junio de 2018:

| LIBRERÍA ON LINE | Pedidos | Envíos a domicilio | Pagan portes | No pagan portes | Envíos fuera de Illes Balears |
|------------------|---------|--------------------|--------------|-----------------|-------------------------------|
| <b>Mallorca</b>  | 424     | 155                | 38           | 117             |                               |
| <b>Menorca</b>   | 22      | 11                 | 0            | 11              |                               |
| <b>Ibiza</b>     | 32      | 19                 | 3            | 16              |                               |
| <b>TOTAL</b>     | 478     | 185                | 41           | 144             | 4                             |

En total, de estos pedidos, se han recogido directamente en las sedes:

Mallorca: 269

Menorca: 11

Ibiza: 13

El número de pedidos a la librería online, durante el segundo cuatrimestre, ha sido de:

| Mes            | Pedidos de clientes 2017-2018 |
|----------------|-------------------------------|
| <b>Febrero</b> | 72                            |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 4 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

|       |    |
|-------|----|
| Marzo | 28 |
| Abril | 12 |
| Mayo  | 5  |
| junio | 15 |

En los resultados de las encuestas de satisfacción se ve el cambio en el sistema de cómputo de las valoraciones:

| Resultados cuestionarios satisfacción               | 2015-2016  | 2016-2017  | 2017-2018   |
|---|--|--|---|
| Valore el servicio que ofrece la librería (ítem 21) | 90.18% / (media de los centros participantes 93.47%) | 75.59% / (media de los centros participantes 77.45%) | 76.46% / (media de los centros participantes 78.2%) |

#### 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) (Compromiso nº16 CS).
- Se actualiza con nuevas publicaciones/ediciones y se realiza expurgo, servicio de préstamo diligente, renovación ordenadores disponibles en biblioteca).

Los objetivos son:

- Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción.
  - o 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 (compromiso nº16).
  - o 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 (Compromiso nº17 CS).
- Incrementar la satisfacción del estudiante con los servicios de biblioteca.

El coste estimado es de 2.200€.

El Objetivo establecido para 2018 en el CMI es 72, en base al resultado anterior = 71.1

Los resultados en los cuestionarios de satisfacción han sido:

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 5 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

| ÍTEM   | RESULTADO/ MEDIA |             |
|--|------------------|-------------|
|  | 2016- 2017       | 2017-2018   |
| 8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando              | 69.07/70,55      | 68.36/71.41 |
| 9- El servicio de préstamo de la biblioteca  | 75,62/75,44      | 75.81/76.06 |
| 10-El número de puestos de lectura   | 67,69/69,81      | 70.40/70.91 |
| 11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.) | 68,21/67,64      | 72.67/68.79 |
| 12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca   | 79,54/80,79      | 84.25/81.07 |

El centro ha ampliado el horario de la biblioteca en la convocatoria de mayo-junio de 2018 y lo ha comunicado a través de la página web. La misma acción se desarrolló durante el primer cuatrimestre.



El coste de apertura de la biblioteca, en el primer cuatrimestre, durante cinco fines de semana y los medio días de las 13 a las 16 horas es aproximadamente de 1.096€ (137h abierta). En el segundo cuatrimestre, cinco fines de semana, un día festivo y los medios días de las 12 a las 16 horas, el coste es aproximadamente de 1.488 €(186 horas abierta).

Respecto a los préstamos de libros de la biblioteca, durante este cuatrimestre, se computan mensualmente con un registro propio, que permite realizar el seguimiento del compromiso de la Carta de Servicios:

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2018<br>Página 6 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

| Préstamos biblioteca Mallorca |    |
|-------------------------------|----|
| Febrero                       | 25 |
| Marzo                         | 9  |
| Abril                         | 7  |
| Mayo                          | 2  |
| Junio                         |    |

En el registro se comprueba que se han realizado los préstamos en un plazo no superior a 48h, excepto en aquellos casos en los que se ha solicitado el material bibliográfico como préstamo interbibliotecario.

**Mejora en Recursos: página web**

- Incorporar la información de la Web en un servidor “Cloud” que permita una rápida navegación y una segura actualización. Actualización diaria de la Web.
- 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

Los objetivos son:

- Atender sugerencias recibidas.
  - o 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 (Compromiso nº19).
  - o 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 (Compromiso nº20).

El coste de la mejora se calcula en 12.500 €.

Estos objetivos se traducen en el CMI tras los resultados de los cuestionarios de satisfacción que aparecen en la última columna de este cuadro:

|   | Resultado<br>16-17 | Objetivo<br>17-18 | Resultado/media<br>17-18 |
|---|--------------------|-------------------|--------------------------|
| % Estudiantes satisfechos con web del Centro (ítem 14)                    | 72.6               | 73                | 82.66/70.89              |
| % Estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles (ítem 15) | 70.8               | 71.5              | 70.93/64.62              |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio<br>2018<br>Página 7 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal<br>administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

Aunque en ambos casos el resultado obtenido por el centro es superior al de la media de los centros participantes, solo en el primero de los ítems (nº14) se ha superado el objetivo establecido. En el número 15, aunque por poco, se ha quedado por debajo.

La página web del centro sigue teniendo aceptación entre los clientes como puede comprobarse en la evolución de las visitas que ha tenido en estos últimos años durante el segundo cuatrimestre:

| Número de visitas | 2017           | 2018           |
|-------------------|----------------|----------------|
| Febrero           | 170.713        | 188.187        |
| Marzo             | 186.749        | 192.816        |
| Abril             | 157.010        | 188.376        |
| Mayo              | 188.752        | 209.955        |
| Junio             | 135.104        | 161.007        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>838.328</b> | <b>940.341</b> |

### 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 con 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.

Los objetivos son:

- Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas (Compromiso nº13 CS)
- 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%).

Coste estimado 0€.

El indicador del CMI es % Estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales, cuyo resultado en 2016-2017 fue 80.6 y el objetivo propuesto es 81. Los resultados para este ítem han sido: 84.38% sobre una media de los centros participantes del 81.90%.

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL<br/>PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS<br/>ESTUDIANTES</b> | ISCCL<br>PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17<br>Curso: 2017-2018<br>Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2018<br>Página 8 de 8<br>Responsable: Dirección /Personal administrativo |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |  | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>  |

No solo se ha alcanzado el objetivo propuesto sino que además el resultado ha sido superior al de la media de los centros participantes.

En el momento de realizar este informe y tras la realización de las pruebas presenciales de mayo-junio, no se ha detectado incidencia alguna en las tres islas: Mallorca, Menorca e Ibiza.

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

- 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.

Los objetivos son:

a y b) Ausencia de goteras y humedades en el edificio principal en el curso 2017-2018. La impermeabilización realizada en el verano 2018 ha dado el resultado esperado. Se espera al verano del 2019 la impermeabilización de la terraza que cubre la biblioteca. Se sustituyen más de cincuenta focos Leds en el edificio nuevo y se pintan espacios comunes, despachos y aula de informática del edificio principal, así como parte de la fachada exterior.

- c) Disminución del consumo eléctrico de un 5%.

Los resultados de valoración para el ítem 13 Las aulas clases del centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.) fue en el curso 16-17 de 77,35% / 70,39%. Para el curso 2017-2018: 75.38%/67.50%.

Se estima un coste de 50.000 €.

El resultado del cuestionario de satisfacción ha sido inferior al obtenido en el curso anterior, si bien sigue estando por encima de la media.

Para conocer con más detalle las acciones de mejora que se han propuesto y desarrollado para este curso, puede consultarse el informe de seguimiento de Equipos de mejora.

### **Conclusión**

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto el desarrollo de todos los apartados del plan de mejora de estudiantes, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios. Los resultados de las encuestas de satisfacción, en relación con los objetivos establecidos son mejores, o en todo caso superiores a la media de los centros.