



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

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 2018-2019 <sup>1</sup>							
OBJETIVO	FINALIDAD Y ACCIONES	SOPORTE	RESPONSABLE	TEMPORALIZACIÓN	RECURSOS	RESULTADOS	INFORMES DE SEGUIMIENTO
<b>SERVICIO DE LIBRERÍA DEL CENTRO Y AULAS:</b> 1) 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. 2) Incrementar satisfacción con servicio librería (Valore el servicio que ofrece la librería, ítem 21: resultado 76,46% / sobre una media de 78,12%)	Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Mantener ventas como parte significativa de los recursos propios del Centro. Página Web específica de compra online (ágil y segura). Mantener el descuentos del 5%. Permitir la recogida en el centro en un amplio horario. Ofrecer envío domicilio gratuito a partir de 25 €.	Página web del Centro	Personal de librería/Dirección del centro	Septiembre de 2018 a junio 2019	Coste 650 €	Junio 2019	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.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

Página 2 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

<p><b>SERVICIO DE BIBLIOTECA:</b></p> <p>1) 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.</p> <p>2) 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.</p> <p>3) Incrementar la satisfacción del estudiante con los servicios de biblioteca (En los cuestionarios del curso 17-18 se han desglosado en los siguientes ítems: Valor del centro/media de los centros N°8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando: 68,36% / 71,41%</p>	<p>Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción.</p> <p>Ofrecer horario ampliado, al menos, 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales (9.00-20.00, incluido sábados y domingos).</p> <p>Proporcionar un servicio de préstamo diligente.</p> <p>Actualizar del fondo bibliográfico con nuevas publicaciones/ediciones y realizar expurgo, renovar ordenadores disponibles en biblioteca.</p>	<p>Biblioteca del centro</p>	<p>Gestor Biblioteca / Dirección del centro</p>	<p>Septiembre de 2018 a junio 2019</p>	<p>Coste 4.000 €</p>	<p>Junio 2019</p>	<p>Enero y junio</p>
---	--	------------------------------	---	--	----------------------	-------------------	----------------------



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

Página 3 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

<p>Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 75,81% / 76,06%</p> <p>Nº10- El número de puestos de lectura: 70,40% / 70,91%</p> <p>Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 72,67% / 68,79%</p> <p>Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 84,25% /81,07%)</p>							
<p><b>RECURSOS:</b></p> <p>1) Vistas Web por Estudiante. 420 visitas/estudiante</p> <p>2) Ofrecer Wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores</p>	<p>Mantener la información de la Web en un servidor "Cloud" que permita una rápida navegación y una segura actualización. Realizar periódica de copias de seguridad. Actualizar periódicamente la Web.</p> <p>Realizar un seguimiento del servicio de Wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos. Incorporar nuevos</p>	Aulas AVIP	Coordinador Tecnológico / Dirección	Septiembre de 2018 a junio 2019	12.500 €	Junio 2019	Enero y junio 2019



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

Página 4 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.	escáneres, portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección (Relación de adquisiciones por islas 3 ò 2:1:1 aproximadamente)						
<b>DESARROLLO DE PRUEBAS PRESENCIALES:</b> 1) Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas  2) 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 84,38% / 81,90%).	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. Utilizar dos aulas de examen para evitar que haya personas que se encuentren incómodas.	Salón de actos y aulas de examen	Dirección del centro	Septiembre de 2018 a junio 2019	Coste 1.800 €	Junio 2019	Enero y junio 2019
<b>MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES:</b> 1)Prevenir humedades en el interior del edificio	Pintar exteriores del centro	Instalación del Centro y de las Aulas	Dirección	Septiembre 2018-Junio 2019	30.000 €	Enero 2019	Junio 2019



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

Página 5 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

### 2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES

<p>principal</p> <p>2)Mejora imagen interior del Centro</p> <p>3) Mejorar imagen de limpieza del Centro.</p> <p>4)Mejora imagen y desinfección del espacio de aseos</p> <p>5)Mejorar la comodidad de las aulas para los estudiantes</p> <p>6) Contribuir a disminuir del consumo eléctrico de un 5%.</p> <p>7) Arreglar cierre de la puerta de biblioteca</p>	<p>Pintar espacios comunes del Centro y Aula de informática</p> <p>Limpieza y fumigación de zona exterior</p> <p>Mejora de los aseos planta baja (pintura y suelo)</p> <p>Mejora mobiliario aulas.</p> <p>Sustituir iluminaria tradicional por LEDs.</p> <p>Sustitución equipos de climatización antiguos y poco eficientes.</p> <p>Mejorar el silencio en la biblioteca</p> <p>Los resultados de valoración para el ítem 13 Las aulas clases del centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.) ha sido de 75,38% / 67,50%.</p>						
---	---	--	--	--	--	--	--



## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

PCCL

Ed.: 6, V.: 1, Fecha: 1/09/18

Curso: 2018-2019

Página 6 de 6

Responsable: Dirección/Personal administrativo

2.1.4. PLAN MEJORA DE ESTUDIANTES