

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 1 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Introducción

Se analiza en este primer informe de seguimiento el desarrollo de las acciones de mejora que se especifican en el *Plan de mejora de atención a los estudiantes*, ed.6, v.1 de 1/09/18 para el curso 2018-2019, con los datos de que se dispone hasta el momento.

Desarrollo

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

- 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%)

Los objetivos que se busca alcanzar con esta mejora son:

- Ofrecer horario ampliado, al menos, 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales (9.00-20.00, incluido sábados y domingos).
- Proporcionar un servicio de préstamo diligente.
- Actualizar del fondo bibliográfico con nuevas publicaciones/ediciones y realizar expurgo, renovar ordenadores disponibles en biblioteca.

El coste de esta mejora se estima en 400€.

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.

Durante el primer cuatrimestre no se ha registrado queja específica del servicio de librería. Se recuerda que en la Carta de Servicios aparece como medida del compromiso nº18 "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.

En cuanto a las ventas, los ingresos obtenidos durante el primer cuatrimestre, por este concepto, se muestran a continuación¹:

¹ El mes de enero que se computa es el correspondiente al año siguiente.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 2 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

LIBRERÍA	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Octubre	74.470,73	78.890,86	65.275,65	57.833,22
Noviembre	27.370,7	24.974,01	21.648,83	14.416,25
Diciembre	9.667,96	4.948,55	5.133,39	5.299,47
Enero	5.488,94	6.438,94	5.669,37	5.766,68
TOTAL	116.998,33	115.252,36	97.727,24	83.315,62

El número de pedidos a la librería online ha sido de:

Mes	Pedidos de clientes 2017-2018	Pedidos de clientes 2018-2019
Septiembre	101	105
Octubre	175	167
Noviembre	41	43
Diciembre	12	15
Enero	29	13

Mejora en el Servicio de biblioteca

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.

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.

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 Nº8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando: 68,36% / 71,41% Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción. Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 75,81% / 76,06% Nº10- El número de puestos de lectura: 70,40% / 70,91% Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 72,67% / 68,79% Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 84,25% /81,07%).

Los objetivos son:

- Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción.
- Ofrecer horario ampliado, al menos, 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales (9.00-20.00, incluido sábados y domingos).
- Proporcionar un servicio de préstamo diligente.

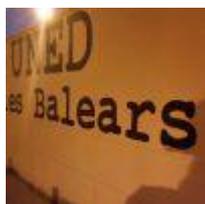
	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 3 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

- Actualizar del fondo bibliográfico con nuevas publicaciones/ediciones y realizar expurgo, renovar ordenadores disponibles en biblioteca.

El coste estimado es de 4.000€.

El Objetivo establecido para 2018 en el CMI era 72, en base al resultado anterior = 71.1. El resultado obtenido ha sido de 70.

El centro ha ampliado el horario de la biblioteca, compromiso nº16 Carta de Servicios, en la convocatoria de enero-febrero de 2019 y lo ha comunicado a través de la página web:



[AMPLIACIÓN HORARIO BIBLIOTECA DEL CENTRO EN MALLORCA: DEL 7 DE ENERO AL 8 DE FEBRERO DE 9.00 A 21.00, INCLUIDOS SÁBADOS Y DOMINGOS.](#)

Préstamos y devoluciones de lunes a viernes de 16.30 a 20.00 h

El lunes 21 de enero, festividad en Palma, el centro está abierto y se desarrollan los exámenes en su horario habitual

El coste de apertura de la biblioteca cinco fines de semana y los medio días de las 13 a las 16 horas durante el primer cuatrimestre del curso 2017-2018 fue, aproximadamente, de 1.096€ (137h abierta). Durante el mismo periodo del curso 2018-2019 ha sido de 1.431€, aproximadamente, si contamos que se ha abierto durante 4 domingos (48h), durante cuatro sábados (36h) y 25 días en horario de 13 a 16h (75h).

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 nº 17 de la Carta de Servicios:

Préstamos biblioteca Mallorca	2017	2018
Septiembre	---	19
Octubre	---	44
Noviembre	36	23
Diciembre	12	2

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 4 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

Enero ²	19	11
--------------------	----	----

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

- 1) Vistas Web por Estudiante. 420 visitas/estudiante.
- 2) 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.

Los objetivos son:

- Atender sugerencias recibidas.
 - o 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
 - o Realizar un seguimiento del servicio de Wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos. Incorporar nuevos escáneres, portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección (Relación de adquisiciones por islas 3 ò 2:1:1 aproximadamente)

El coste de la mejora se calcula en 12.500 €.

Estos objetivos se traducen en el CMI como:

	Resultado 16-17	Objetivo 17-18	Resultado 17-18	Objetivo 18-19
% Estudiantes satisfechos con web del Centro	72.6	73	80.1	82
% Estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	70.8	71.5	71.6	72

Los resultados de las acciones desarrolladas durante el primer cuatrimestre para la consecución de los objetivos son satisfactorios dado que el alojamiento de la web en un servidor Cloud ha permitido una navegación más rápida tanto de la web general del centro como la de la librería virtual. La wifi del centro y de las aulas no ha reseñado incidencias de relevancia y se ha mantenido el servicio sin interrupciones, incluso durante las pruebas presenciales.

² Corresponden al año siguiente.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 5 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Se ha reforzado la seguridad de los equipos informáticos con la incorporación de SAIs en los distintos ordenadores que todavía no contaban con ellos.

Mejora en el Desarrollo de Pruebas presenciales

- 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%).

Los objetivos son:

- 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.

Coste estimado 1.800€.

El indicador del CMI es % Estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales, cuyo resultado en 2016-2017 fue 80.6 y el objetivo propuesto para el curso 17-18 fue 81. El resultado obtenido ha sido de 84.3.

Durante la realización de las primeras pruebas presenciales del curso 2018-2019, no se han contabilizado incidencias, como se refleja en el registro del compromiso de la Carta de Servicios. Se recuerda que 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.* ³

Para mejorar la comodidad de los estudiantes que para la realización de las pruebas necesitan disponer de más espacio de trabajo, en el aula de Menorca, se han incorporado cuatro mesas.

³ Puede consultarse 2.1.4. ISCCL Participación Q/S/R, segundo semestre 2018.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2019 Página 6 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

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

- 1) Prevenir humedades en el interior del edificio principal
- 2) Mejora imagen interior del Centro
- 3) Mejorar imagen de limpieza del Centro.
- 4) Mejora imagen y desinfección del espacio de aseos
- 5) Mejorar la comodidad de las aulas para los estudiantes
- 6) Contribuir a disminuir del consumo eléctrico de un 5%.
- 7) Arreglar cierre de la puerta de biblioteca

Los objetivos son:

Pintar exteriores del centro

Pintar espacios comunes del Centro y Aula de informática Limpieza y fumigación de zona exterior

Mejora de los aseos planta baja (pintura y suelo)

Mejora mobiliario aulas. Sustituir iluminaria tradicional por LEDs. Sustitución equipos de climatización antiguos y poco eficientes. Mejorar el silencio en la biblioteca 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%.

Se estima un coste de 30.000 €.

Algunas de estas acciones han sido:

- Incorporación de plafones empotrados LEDs en el edificio nuevo de Mallorca,
- Incorporación de iluminación más eficiente en las zonas comunes de los edificios.
- Incorporación de sensores de movimiento en la iluminación de los baños.
- Mejora de los baños de la planta baja del centro de Mallorca.
- Adquisición de sillas ergonómicas para el personal colaborador que desempeña su labor en la librería y en la biblioteca del centro.
- Se procedió al pintado de las zonas que lo requerían en el edificio principal de Mallorca.
- En el aula de Ibiza se instaló la climatización en secretaría.

El centro continuará con las acciones durante el segundo cuatrimestre.

Conclusión

Se ha constatado la puesta en marcha de todas las acciones necesarias para conseguir los objetivos establecidos en el plan de mejora de estudiantes. El desarrollo de las mismas continuará durante el segundo cuatrimestre y los resultados se conocerán a final de curso.