

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 1 de 8 Responsable: Dirección /Personal 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.6, v.1 de 1/09/18 para el curso 2018-2019. También se incluyen los datos globales del curso.

## 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 650€.

Durante todo el curso se ha mantenido el 5% de descuento en la venta de material didáctico. La librería 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.

El número de accesos a la página web del servicio de librería se muestra en el siguiente cuadro comparándolo con los de los dos cursos anteriores:

Número de acceso a la página web de librería			
	2017	2018	2019
Enero	2.296	2.719	4.491
Febrero	2.481	3.666	4.400
Marzo	1.740	2.452	2.340
Abril	1.216	1.757	1.844
Mayo	1.280	1.805	2.067
Junio	1.095	1.438	2.034
<b>TOTAL</b>	<b>10.108</b>	<b>13.837</b>	<b>17.176</b>

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 2 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</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”. El compromiso se ha cumplido durante todo el curso.

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

LIBRERÍA	2015	2016	2017	2018	
<b>Febrero</b>	34.502,17	31.929,51	28.618,49	24.456,7	22.181,54
<b>Marzo</b>	13.499,08	11.105,91	10.747,88	7.862,11	6.763,55
<b>Abril</b>	2.942,50	2.848,84	3.583,64	2.962,92	2.875,35
<b>Mayo</b>	1.953,25	1.026,35	1.439,63	1.633,55	1.644,80
<b>Junio</b>	3.994,95	1.422,83	1.850,52	1.942,98	2.067,91
<b>TOTAL</b>	<b>56.891,95</b>	<b>48.333,44</b>	<b>46.240,16</b>	<b>38.858,26</b>	<b>35.533,15</b>

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

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Septiembre	39.145,76	33.482,51	30.823,17
Octubre	78.890,86	65.275,65	57.833,22
Noviembre	24.974,01	21648,83	14.416,25
Diciembre	4.948,55	5.133,39	5.299,47
Enero	6.438,94	5.669,37	5.766,68
Febrero	28.618,49	24.456,7	22.181,54
Marzo	10.747,88	7.862,11	6.763,55
Abril	3.583,64	2.962,92	2.875,35
Mayo	1.439,63	1.633,55	1.644,80
Junio	1.850,52	1.942,98	2.067,91
<b>TOTAL</b>	<b>200.638,28</b>	<b>164.934,62</b>	<b>149.671,94</b>

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

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

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 3 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

Menorca: 11

Ibiza: 13

El volumen de ventas online desde julio 2018 a junio de 2019 ha sido de:

LIBRERÍA ON LINE	Pedidos	Envíos a domicilio	Pagan portes	No pagan portes	Envíos fuera de Illes Balears
<b>Mallorca</b>	435	250	8	279	
<b>Menorca</b>	3	-	-	-	
<b>Ibiza</b>	22	-	-	-	
<b>TOTAL</b>	460	250	8	279	35

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

Mallorca: 185

Menorca: 3

Ibiza: 22

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

Mes	Pedidos de clientes	
	2017-2018	2018-2019
<b>Febrero</b>	72	58
<b>Marzo</b>	28	23
<b>Abril</b>	12	6
<b>Mayo</b>	5	4
<b>Junio</b>	15	10
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>101</b>

Durante todo el curso, de septiembre a junio:

	2017-2018	2018-2019
<b>1º cuatrimestre</b>	358	343
<b>2º cuatrimestre</b>	132	101

En los resultados de las encuestas de satisfacción comprobamos la siguiente evolución:

Resultados cuestionarios satisfacción	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Valore el servicio que ofrece la	90.18% / (media	75.59% / (media	76.46% / (media	77.14% / (media

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 4 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

**2.1.4. Participación de estudiantes**

librería (ítem 21)	de los centros participantes 93.47%)	de los centros participantes 77.45%)	de los centros participantes 78.2%)	de los centros participantes 79.52 (%)
--------------------	--	--	---	---

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

El coste estimado es de 4.000€.

Los resultados en los cuestionarios de satisfacción han sido:

ÍTEM	RESULTADO/ MEDIA		
	2016- 2017	2017-2018	2018-2019
8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando	69.07/70,55	68.36/71.41	69.52/72.78
9- El servicio de préstamo de la biblioteca	75,62/75,44	75.81/76.06	72.86/76.78
10-El número de puestos de lectura	67,69/69,81	70.40/70.91	68.26/72.63
11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.)	68,21/67,64	72.67/68.79	66.90/71.18
12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca	79,54/80,79	84.25/81.07	78.74/81.64

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 5 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

En todos los ítems que se analizan se muestra un descenso en las valoraciones.

El centro ha continuado ampliando el horario de la biblioteca tal como se recoge en los compromisos en todas las convocatorias de pruebas presenciales. La información se ha publicado en la página web.

El coste de apertura de la biblioteca, en el primer cuatrimestre del curso 2017-2018, durante cinco fines de semana y los medio días de las 13 a las 16 horas fue 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 fue aproximadamente de 1.488 €(186 horas abierta).

En el curso 2018-2019, durante el primer cuatrimestre, si contamos que se ha abierto durante 4 domingos (48h), durante cuatro sábados (36h) y 25 días en horario de 13 a 16h (75h), el coste aproximado ha sido de 1.431€. Durante el segundo cuatrimestre se abrió durante cinco sábados y cinco domingos (del 4 abril al 7 de junio), 25 días en horario de 13 a 16 h (75 h), con un coste aproximado de 1.755 €.

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:

Préstamos biblioteca Mallorca		
	2017-2018	2018-2019
Febrero	25	20
Marzo	9	9
Abril	7	4
Mayo	2	14
Junio	5	3

El volumen de préstamos atendidos ha sido de 50. En el curso 2017-2018 fue de 48.

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:

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 6 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Atender sugerencias recibidas.

- 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
- 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 tras los resultados de los cuestionarios de satisfacción que aparecen en la última columna de este cuadro:

	Resultado/media 17-18	Resultado/media 18-19
% Estudiantes satisfechos con web del Centro (ítem 14)	82.66/70.89	75,98/72.30
% Estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles (ítem 15)	70.93/64.62	68.67/67,43

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	2019
Febrero	170.713	188.187	197.533
Marzo	186.749	192.816	204.611
Abril	157.010	188.376	190.901
Mayo	188.752	209.955	209.334
Junio	135.104	161.007	165.486
<b>TOTAL</b>	<b>838.328</b>	<b>940.341</b>	<b>967.865</b>

### 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:

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 7 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

- 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 Satisfacción de los estudiantes con las pruebas presenciales, presenta la siguiente evolución:

OBJ 2017	2017	OBJ 2018	2018	OBJ 2019	2019
95	80.54	81	84.29	85	0

El resultado para este ítem en los cuestionarios de satisfacción ha sido:

	Resultado/media 17-18	Resultado/media 18-19
% Valore la organización de las pruebas presenciales (ítem 18)	84.38/81.90	83,44/83.70

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**

- 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)

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL PLAN Ed.:6 v.:1 Fecha: 1/09/18 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 8 de 8 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

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 €.

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% y para el curso 2018-2019: 70.33/70.44.

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**

El centro ha trabajado durante todo el curso en aquellas acciones que se había propuesto en el plan, pero no se han conseguido todos los objetivos propuestos, aunque en un número significativo los resultados han sido positivos, por lo que se deberá continuar con acciones de mejora que mejoren la valoración de los estudiantes.