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

## 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.5, v.1 de 1/09/17 para el curso 2017-2018, con los datos de que se dispone hasta el momento.

## 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.

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 "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 continuación<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> El mes de enero que se computa es el correspondiente al año siguiente.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2018 Página 2 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

LIBRERÍA	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Octubre</b>	74.470,73	78.890,86	65.275,65
<b>Noviembre</b>	27.370,7	24.974,01	21.648,83
<b>Diciembre</b>	9.667,96	4.948,55	5.133,39
<b>Enero</b>	5.488,94	6.438,94	5.669,37
<b>TOTAL</b>	116.998,33	115.252,36	97.727,24

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



Mes	Pedidos de clientes 2017-2018
<b>Septiembre</b>	101
<b>Octubre</b>	175
<b>Noviembre</b>	41
<b>Diciembre</b>	12
<b>Enero</b>	29

### 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 (En los cuestionarios del curso 16-17 se han desglosado en los siguientes ítems: Nº8- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando: 69,07% / 70,55% Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 75,62% / 75,44% Nº10- El número de puestos de lectura: 67,69% / 69,81% Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 68,21% / 67,64% Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 79,54% /80,79%).

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2018 Página 3 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

El coste estimado es de 2.200€.

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

Durante el mes de septiembre la biblioteca del centro en Mallorca y las bibliotecas que atienden a los estudiantes de las Aulas de Menorca y de Ibiza incorporaron los ejemplares de los nuevos libros de aquellas titulaciones que los habían modificado (ED36, 29-09-17)

El centro ha ampliado el horario de la biblioteca en la convocatoria de enero-febrero de 2018 y lo ha comunicado a través de la página web:





El coste de apertura de la biblioteca durante cinco fines de semana y los medio días de las 13 a las 16 horas es aproximadamente de 1.096€ (137h 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:

Préstamos biblioteca Mallorca	
Octubre	
Noviembre	36
Diciembre	12
Enero	19

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.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL PLAN Ed.:5 v.:1 Fecha: 1/09/17 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO, enero 2018 Página 4 de 6 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

### 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 como:



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

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.

Se han sustituido tres ordenadores en Mallorca, uno en Menorca y otro en Ibiza.

### 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.

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

- 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.

Durante la realización de las pruebas presenciales del curso 2016-2017, se contabilizaron 3 incidencias, como puede comprobarse en el Registro Público de seguimiento de compromisos de la Carta de Servicios, ed.6 que se halla disponible en la web del centro. 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.”*<sup>2</sup>

En el momento de realizar este informe se está desarrollando la primera convocatoria del curso 2017-2018, y no se ha detectado incidencia alguna en las tres islas: Mallorca, Menorca e Ibiza.



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

- Impermeabilizar terrazas edificio principal del Centro
- Pintar las clases tutorías, despachos y espacios comunes del Centro y de las Aulas
- 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:

- Ausencia de goteras y humedades en el edificio principal en el curso 2017-2018.

<sup>2</sup> Puede consultarse 2.1.4. ISCCL Participación Q/S/R, segundo semestre 2017.

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

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.) ha sido de 77,35% / 70,39%.

Se estima un coste de 50.000 €.

Se han realizado las acciones que se habían propuesto. En el centro de Mallorca se han impermeabilizado las cubiertas del edificio principal con el objetivo de evitar posibles humedades y goteras. Se han pintado varias aulas y despachos, además de los espacios comunes<sup>3</sup>.

Con la intención de disminuir el consumo eléctrico se han sustituido los fluorescentes de varias zonas, tanto en Mallorca como en Menorca, por otros led. El resultado de esta medida ha dado resultado como puede comprobarse en 4.1.2. *ISCSO Informe de seguimiento consumo 2º semestre de 2017*, en el que se comprueba un descenso el consumo de electricidad del 11,7%.

### 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 seguimiento de los compromisos de la CS también permite verificar objetivos como del servicio de wifi, la actualización diaria de la web del centro, el desarrollo de las pruebas presenciales, servicio de librería, préstamo de libros, apertura de la biblioteca al menos 15 días antes del inicio de la convocatoria de pruebas presenciales. Se ha iniciado la instalación de nuevos equipos informáticos y mejoras en las instalaciones.

<sup>3</sup> El seguimiento de las acciones puede consultarse en las actas de ED desde agosto de 2017 (números 25, 26, 27, 29, 32, 34, 35... y también en los registros de EM.