

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 1 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

## Introducción

Se analiza en este informe de seguimiento el desarrollo de las acciones de mejora que se especifican en 2.1.4. *Plan de mejora de atención a los estudiantes*, ed.7, v.1 de diciembre 2019 para el curso 2019-2020, que depende de 2.1.4. Directriz del Plan Mejora de estudiantes en la que se recoge:

- OBJETO: Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio.
- OBJETIVO: 80% acciones de mejora realizadas.
- INDICADOR: (Nº de acciones de mejora realizadas/previstas) x 100.

## Desarrollo

### SERVICIO DE LIBRERÍA EN EL CENTRO Y LAS AULAS

#### Objetivos:

- 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 18-19 77,14% / sobre una media de 79,52%)

#### Acciones:

- 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 €.

El coste de esta mejora se estima en 650€.

#### Resultados:

##### Primer objetivo:

Durante todo el curso, el servicio de librería ha estado abierto, incluso durante el estado de alarma se han seguido recibiendo y entregando pedidos.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 2 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>



Se ha mantenido la página web específica, se ha aplicado el 5% de descuento y, en relación al horario, el Centro ha servido todos los pedidos recibidos, incluso durante el confinamiento, ha sido suficientemente amplio para permitir el desarrollo habitual de la actividad.

- **Horario en Mallorca:** de 16:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes. (Recogida de pedidos de la Librería Virtual en la secretaría de 9-13 y de 16.30-20 h, sábados sólo por la mañana de 9-14) (durante el confinamiento: todas las peticiones servidas en el plazo oportuno, todas enviadas por correo)
- **Horario en Menorca y en Ibiza:** de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.

Durante el primer cuatrimestre, el volumen de ventas fue de 1.567 (1.261 ventas directas y 306 ventas online). Se registraron 4 incidencias de retraso en la entrega del material solicitado por el cliente, pero ninguna se debió al Centro (nuevas ediciones sin publicar, agotado en editorial sin planes previstos de reimpresión y/o disponible a corto plazo, retraso en el envío de la distribuidora LIBROMARES). Durante el mismo periodo del curso pasado, el volumen de ventas fue de 1.449 (1.113 ventas directas y 336 ventas online)

Durante el segundo cuatrimestre, el volumen de ventas ha sido de 575 (419 ventas directas y 156 ventas online). En el mismo periodo del curso pasado, total de ventas 679 (583 directas y 96 online).

En el segundo cuatrimestre no se ha producido ninguna incidencia.

	2018-2019		2019-2020	
	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 3 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

Ventas directas	1.113	583	1.261	419
Ventas online	336	96	306	156
<b>Total</b>	<b>1.449</b>	<b>679</b>	<b>1.567</b>	<b>575</b>

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<sup>1</sup>:

	2018	2019	2020
Enero	2.719	6.464	8.684
Febrero	3.666	10.551	12.460
Marzo	2.452	4.496	9.341
Abril	1.757	2.957	8.504
Mayo	1.805	3.552	5.916
Junio	1.438	4.760	5.195
<b>Total 1º Semestre</b>	<b>13.837</b>	<b>32.780</b>	<b>50.100</b>
Julio	1.636	4.990	---
Agosto	1.844	5.470	---
Septiembre	3.350	14.240	---
Octubre	7.035	21.926	---
Noviembre	4.368	10.106	---
Diciembre	2.995	4.544	---
<b>Total 2º Semestre</b>	<b>21.228</b>	<b>61.276</b>	<b>---</b>
<b>TOTAL</b>	<b>35.065</b>	<b>94.056</b>	<b>50.100</b>

Si comparamos los periodos que abarcan de septiembre a junio de los dos últimos cursos, podemos comprobar el incremento de visitas que ha tenido la página web de librería, especialmente a partir de la declaración del estado de alarma:

Visitas página web librería	2018-2019	2019-2020
Septiembre	3.350	14.240
Octubre	7.035	21.926
Noviembre	4.368	10.106
Diciembre	2.995	4.544
Enero	6.464	8.684
Febrero	10.551	12.460
Marzo	4.496	9.341
Abril	2.957	8.504

<sup>1</sup> Los datos que aparecen para 2019 y 2020 se han medido con la información que proporciona Google Analytics "Visualizaciones de páginas" ED16, 3-06-20

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 4 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Mayo	3.552	5.916
Junio	4.760	5.195
<b>TOTAL</b>	<b>50.528</b>	<b>100.916</b>

Durante el periodo de septiembre a junio del curso 2019-2020, los pedidos realizados a través de la web se muestran a continuación en comparación con el curso 1018-1019:

Pedidos de clientes a través de la web	2018-2019	2019-2020
Septiembre	105	98
Octubre	167	136
Noviembre	43	43
Diciembre	15	12
Enero	13	17
Febrero	56	67
Marzo	25	34
Abril	3	27
Mayo	4	23
Junio	8	7
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>439</b>	<b>464</b>

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

LIBRERÍA	2018	2019	2020
Enero	5.669,37	5.766,68	5.165,29
Febrero	24.456,7	22.181,54	22.522,95
Marzo	7.862,11	6.763,55	7.954,11
Abril	2.962,92	2.875,35	1.675,3
Mayo	1.633,55	1.644,8	1.419,33
Junio	1.942,98	2.067,91	1.660,11
Julio	6.193,33	3.194,81	
Agosto	4.270,93	3.745,82	
Septiembre	30.823,17	27.977,8	
Octubre	57.833,22	56.618,57	
Noviembre	14.416,25	13.397,24	
Diciembre	5.299,47	3.965,36	
<b>TOTAL</b>	<b>163.364,00</b>	<b>150.199,43</b>	<b>40.397,09</b>

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

	2018-2019	2019-2020
Septiembre	30.823,17	27.977,8

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 5 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Octubre	57.833,22	56.618,57
Noviembre	14.416,25	13.397,24
Diciembre	5.299,47	3.965,36
Enero	5.766,68	5.165,29
Febrero	22.181,54	22.522,95
Marzo	6.763,55	7.954,11
Abril	2.875,35	1.675,3
Mayo	1.644,80	1.419,33
Junio	2.067,91	1.660,11
<b>TOTAL</b>	<b>149.671,94</b>	<b>142.356,06</b>

Pero las acciones no se han limitado a la mejora del funcionamiento, sino también al espacio. La librería se ha trasladado al aula 7. Se ha pintado el espacio, se ha realizado instalación eléctrica y añadido vinilo identificativo en la puerta.

#### **Segundo objetivo:**

Los resultados de los cuestionarios para el curso 19-20 han sido:

ítem	CUESTIONARIOS ESTUDIANTES Resultado del centro/ media de los centros participantes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
21	1-12.-Valore el servicio que ofrece la librería	76.46/78.12	77.14/79.52	82.07/82.81

El centro ha incrementado la satisfacción de los estudiantes con el servicio de librería respecto a los dos últimos cursos.

Se han cumplido los dos objetivos

#### **SERVICIO DE BIBLIOTECA**

##### **Objetivos:**

- 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. Ampliar el horario de media hora (16h apertura en vez de 16.30) en el Centro
- 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 18-19 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: 69,52% / 72,78%  
 Nº9- El servicio de préstamo de la biblioteca: 72.86% / 76,78%  
 Nº10- El número de puestos de lectura: 68,26% / 72,63%  
 Nº11- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.: 66,90% / 71,18%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 6 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Nº12- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca: 78,74% /81,64%)

**Acciones:**

-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 el fondo bibliográfico con nuevas publicaciones/ediciones y realizar expurgo, renovar ordenadores disponibles en biblioteca. Comprar un deshumidificador para evitar las humedades. Comprar nuevas estanterías y sillas. Quitar humedades y pintar  
El coste estimado es de 25.000€.

**Resultados:**

**Primer objetivo:**

El Centro ha ampliado el horario de la biblioteca de Palma para el curso 19-20 en media hora diaria durante todo el curso.

Tal como se recoge en el registro interno de seguimiento del compromiso nº16, durante el primer cuatrimestre la ampliación de horario se aplicó desde el 12 de enero hasta el 14 de febrero, ambos inclusive, en horario ininterrumpido de 9h a 21h, sábados, domingos y festivos incluidos.

Durante el segundo cuatrimestre, la biblioteca ha estado cerrada por motivo del Estado de alarma y posteriores directrices de las autoridades gubernamentales estatales, autonómicas y locales.

El análisis detallado de las acciones realizadas para este objetivo puede consultarse en 4.2.1. ISCSO Plan de biblioteca.

En el momento de redactar este informe, las acciones desarrolladas implican la implementación del programa ALMA y establecer el protocolo adecuado para facilitar el préstamo entre islas.

Una de las acciones más relevantes llevadas a cabo ha sido la de establecer un protocolo para facilitar el préstamo de bibliografía desde Palma a las Aulas. Para ello, el 7 de febrero ya se había creado un formulario a través del cual los estudiantes tenían que solicitar el préstamo de modo telemático, a fin de acortar tiempos y llevar un mayor control estandarizado: <https://uned-illesbalears.net/servicios/biblioteca/>.

De esta manera, y dado que el programa ALMA así lo requiere, se conseguía poder disponer de un registro único con los datos de todos los estudiantes solicitantes así como del orden de llegada de las solicitudes para poder dar respuesta en el menor plazo posible.

Por lo que respecta a la bibliografía básica que el profesorado tutor utiliza para impartir las tutorías de sus materias, en la misma fecha, se remitió correo informativo al responsable de biblioteca para que dicha bibliografía siguiese las normas de préstamo generales. El profesor tutor puede disponer de este material en préstamo, con un plazo determinado, y, si cuando lo devuelve no ha habido solicitudes, se le renueva

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 7 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

el préstamo. No se podían prestar los libros durante todo el cuatrimestre o durante todo el curso, según correspondiese.

En el mismo correo, la directora dio las instrucciones oportunas para que, en la medida de lo posible y de los libros más demandados, siempre hubiese uno de consulta, exento de préstamo, en la biblioteca. Para ello, y dada la capacidad limitada de la biblioteca, se empezaría por la adquisición de los libros más demandados.

Hasta la fecha, se han adquirido 110 nuevos ejemplares que aumentan el fondo bibliográfico. Y se realizará el expurgo preceptivo tras la solicitud a la Central. Se donarán los libros obsoletos.

### **Segundo objetivo:**

Durante el curso, se han gestionado un total de 261 préstamos (156 en el primer cuatrimestre y 105 en el segundo). Como muestran los registros mensuales, todos han cumplido el plazo establecido en el compromiso nº17 de la Carta de Servicios vigente.

### **Tercer objetivo:**

Los resultados de los estudiantes que han respondido a los cuestionarios se muestran a continuación:

ítem	CUESTIONARIOS ESTUDIANTES Resultado del centro/ media de los centros participantes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
8	1-3-1.- El fondo bibliográfico de la biblioteca para los estudios que estoy realizando	68.36/71.41	69.52/72.78	71.28/76.44
9	1-3-2.- El servicio de préstamo de la biblioteca	75.81/76.06	72.86/76.78	75.82/81.22
10	1-3-3.- El número de puestos de lectura	70.40/70.91	68.26/72.63	70.00/76.50
11	1-3-4.- La ergonomía de la biblioteca (luminosidad, temperatura, tamaño, ausencia de ruidos, etc.)	72.67/68.79	66.90/71.18	70.43/75.57
12	1-3-5.- El trato ofrecido por el personal de la biblioteca	84.25/81.07	78.74/81.64	82.02/85.88

Como se puede observar, la valoración positiva ha aumentado en 3,28 puntos respecto al curso anterior. El Centro ha cumplido los tres objetivos y seguirá trabajando en esta línea para continuar mejorando.

## **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

### **Objetivos:**

- 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.
- 3) Sustituir los ordenadores y wacom antiguos en el Centro y las Aulas

### **Acciones:**

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 8 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Mantener la información de la web en un nuevo 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, y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección. El coste de la mejora se calcula en 15.000 €.

### Resultados globales para los tres objetivos:

En el mes de diciembre se realizó la remodelación de la imagen de la página web del centro haciéndola más atractiva, accesible y dinámica. Se cambió de servidor con el fin de dotarla de mayor rapidez y seguridad.

Tras las remodelaciones de varios espacios en Palma (puede consultarse el apartado personas) se adquirió el material necesario para dotarlos de la funcionalidad necesaria en cuanto a equipamiento.

También se ha adquirido el material tecnológico que ha permitido la renovación del existente en las Aulas y la posibilidad de ampliar las aulas AVIP<sup>2</sup>.

Recordemos que la página web se actualiza periódicamente<sup>3</sup>.

En cuanto a la wifi del Centro y de las Aulas, como se comprueba en el seguimiento del compromiso 20, no se han producido incidencias, excepto una en el Aula de Ibiza debida a un corte en el suministro eléctrico, ajeno a la UNED, que los servicios técnicos del Consell solucionaron rápidamente.

Los objetivos planteados por el Centro, como puede comprobarse en los registros mensuales (seguimiento compromisos nº19 y nº20), han obtenido un resultado satisfactorio y han podido ser medidos por el Centro.

Por lo que respecta a la página web y a las visitas recibidas, se resumen a continuación las de todo el curso en comparación con las del curso anterior<sup>4</sup>:

Número de visitas web	2018	2019	2020
Enero	205,096	326.382	322.615
Febrero	188,187	353.679	366.061
Marzo	192,816	295.108	422.550
Abril	188,376	236.929	387.807
Mayo	209,955	281.980	310.691
Junio	161,007	153.622	304.393
Julio	149,169	145.059	---

<sup>2</sup> Puede consultarse el informe de seguimiento correspondiente a Tecnología.

<sup>3</sup> Puede consultarse el informe de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.

<sup>4</sup> ED16, 3-06-20, Punto 3.2.1. Documentación del sistema de calidad en la gestión. El sistema que se utiliza en la actualidad para determinar las visitas es el que proporciona Google Analytcs.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 9 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

**2.1.4. Participación de estudiantes**

Agosto	152,193	174.270	---
Septiembre	158,780	203.573	---
Octubre	226,994	438.697	---
Noviembre	212,452	355.215	---
Diciembre	190,438	242.779	---
<b>TOTAL</b>	<b>2.235,463</b>	<b>3.207.293</b>	<b>2.114.117</b>

Si se compara el número de visitas comprendidas entre los meses de enero y junio de los años 2019 y 2020, 1.647.700 y 2.114.117, respectivamente, podemos comprobar que, desde que se realizó la remodelación de la página, el número de visitas ha crecido de una manera claramente significativa, por lo que el Centro considera que la remodelación ha sido adecuada.

No se dispone de los resultados del CMI, pero sí de los que han aparecido de los cuestionarios relacionados con la web del Centro:

ítem	CUESTIONARIOS ESTUDIANTES Resultado del centro/ media de los centros participantes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
14	1-4-2.- La web del centro asociado en términos de claridad y organización de la información	82.66/70.89	75.98/72.30	79.31/75.32
15	1-4-3.- Los recursos tecnológicos del centro (ordenadores de libre acceso, wifi, impresoras, etc.)	70.93/64.62	68.67/67.43	72.82/70.94

El aumento en las valoraciones respecto al curso anterior parece demostrar la aceptación de los estudiantes de las acciones desarrolladas para este proceso.

El Centro considera que se han cumplido los tres objetivos.

## DESARROLLO DE PRUEBAS PRESENCIALES

### Objetivos:

- 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 el resultado para 18-19, 83,44%/ 83,70%).

### Acciones:

-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 centro aplicó las acciones previstas en la primera convocatoria de las pruebas presenciales del curso. Durante la segunda convocatoria, el Centro y las Aulas se adaptaron a la situación derivada de la

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 10 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

pandemia y albergaron en sus sedes los exámenes de Grado, Máster y CUID de estudiantes, que carecían de equipos informáticos o que tenían algún tipo de impedimento para realizar el examen on line en casa, así como de las PCE y Acceso<sup>5</sup>.

No se han registrado incidencias en ninguna de las convocatorias realizadas.

Los resultados de las valoraciones dadas por los estudiantes para la primera de las convocatorias han sido:

ítem	CUSTIONARIOS ESTUDIANTES Resultado del centro/ media de los centros participantes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
18	1-6.- Valore la organización de las Pruebas presenciales del primer cuatrimestre.	84.38/81.90	83.44/83.70	84.68/86.08

Los resultados dan una mejora de 1,24 respecto al curso anterior. El Centro ha cumplido los tres objetivos y seguirá trabajando en esta línea para continuar mejorando.

## MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES

### **Objetivos:**

- 1) Prevenir humedades en el interior del edificio principal
- 2) Mejora imagen interior y exterior 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 el consumo eléctrico en un 5%.
- 7) Arreglar cierre de la puerta de biblioteca
- 8) Habilitar una sala de estudiantes en el Centro para que puedan reunirse, comer, etc...
- 9) Mejorar los espacios verdes, plantar árboles
- 10) Mejorar el parking de estudiantes
- 11) Agendar actos que les permitan relacionarse con los demás estudiantes y usuarios de la universidad para vivir la vida universitaria (cena de fin de curso, viaje de estudios, visitas a museos, etc...) Al menos 3 por año.

### **Acciones:**

-Pintar exteriores del centro. Pintar espacios comunes del Centro y Aula de informática. Colocar logo en fachada y puertas. 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 70,33% / 70,44%.

<sup>5</sup> Pueden comprobarse las acciones realizadas en el Informe de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vigente.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 11 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

Pueden comprobarse las acciones realizadas para alcanzar los objetivos correspondientes a este apartado en el Informe de seguimiento del Plan de Gestión.

Como acciones específicas para los estudiantes, cabe mencionar la habilitación de una sala de estudiantes en el Centro y las distintas propuestas realizadas para mejorar la relación entre ellos con la intención de que puedan disfrutar de la vida universitaria.

Se presentan ahora los resultados obtenidos en los Cuestionarios de satisfacción de la OTI:

Ítem	CUESTIONARIOS ESTUDIANTES Resultado del centro/ media de los centros participantes	2017-2018	2018-2019	2019-2020
13	1-4-1.- Las aulas-clases del centro asociado (espacio, equipamiento tecnológico, conservación, etc.)	75.38/67.50	70.33/70.44	73.68/73.82
17	1-4-5.- La accesibilidad del centro para estudiantes con alguna discapacidad	78.53/70.68	72.03/72.05	73.82/76.51

Se ha conseguido el objetivo de mejorar la satisfacción de los estudiantes.

Aunque algunas de las acciones que se detallan en este apartado todavía están en proceso por el trabajo que implican y porque se ha tenido que gestionar la contratación de personas especializadas para poderlas llevar a cabo, el centro ha conseguido los 11 objetivos propuestos.

### Conclusión

El Centro, a tenor de los resultados obtenidos, valora positivamente la consecución de los objetivos planteados. El 100% de los mismos se han alcanzado<sup>6</sup>.

Si tenemos en cuenta que la valoración global del Campus para este tipo de cuestionarios ha sido del 78,89 y que nuestro Centro ha alcanzado el 80.37 en Mallorca, el 80 en Ibiza y el 82.95 en Menorca, se considera que la nueva línea de acción emprendida por la directora está dando buenos resultados.

La valoración global que han dado como resumen los estudiantes a nuestro Centro es del 79.75, sobre el 77.73 de los centros participantes.

Hay que mencionar que, debido a la situación sanitaria de este año, la OTI incluyó en sus cuestionarios una serie de preguntas para que los estudiantes valorasen la actuación del Centro en relación a las nuevas circunstancias. Se incluyen ahora los resultados:

ID. REG	LITERAL	VALORACION CENTRO	MEDIA CENTROS PARTICIPANTES
.			

<sup>6</sup> Falta la aparición del resultado del CMI sobre el número de visitas web por estudiante, pero viendo el aumento que se ha registrado durante el primer semestre del año, el Centro espera alcanzarlo.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES</b>	ISCCL Ed.: 7, V.: 1, Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO, JUNIO 2020 Página 12 de 12 Responsable: Dirección /Personal administrativo
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

25	1-18-1.- La adaptación organizativa del Centro Asociado a las nuevas necesidades de los estudiantes	79,29	73,81
26	1-18-2.- La información disponible en la web del Centro Asociado en relación a la nueva situación	80,70	74,81
27	1-18-3.- La información remitida por el Centro Asociado a los estudiantes en relación con los cambios relativos a la nueva situación	82,46	74,82
28	1-18-4.- La resolución de dudas, por parte del Centro Asociado, sobre las cuestiones planteadas por los estudiantes en relación a la nueva situación	82,69	75,17
29	1-18-5.- El apoyo proporcionado por el Centro Asociado para resolver las incidencias de los estudiantes que están relacionadas con la nueva situación	82,64	74,98
30	1-18-6.- Los recursos tecnológicos y materiales puestos a disposición por el Centro Asociado para afrontar las actividades derivadas de la nueva situación	78,22	71,67

El Centro valora muy positivamente estos resultados ya que demuestran el gran trabajo realizado desde el primer momento por la directora para mantener a los estudiantes informados, al profesorado tutor motivado para seguir con su labor en beneficio de los estudiantes, y a todos los miembros del Centro y de las Aulas en continuo contacto para que todo se desarrollase con la mayor normalidad posible.