

## **Plan de mejora del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Curso 2017/2018**

1. Delimitar la obligatoriedad de concurrencia del estudiante a la Secretaría del Centro para la realización de gestiones administrativas a los casos en que sea necesaria la aportación de documentación original.

*Acción cerrada. Pendiente DEVA.*

Los procedimientos se están implementando y se ha conseguido realizar un elevado número de gestiones por vía telemática. Pueden verse los distintos procedimientos en el [enlace](#).

### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el [enlace](#) aportado como evidencia se listan los procedimientos que se han establecido para realizar las gestiones en la secretaría. Algunos de ellos se pueden hacer de manera no-presencial. Pero todavía hay un gran margen de mejora al respecto. Sería conveniente mantener la recomendación para ver el seguimiento de la mejora.

### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2019:**

La acción de mejora se considera cerrada porque respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga, que se ha iniciado en el curso 2018/2019, por lo que se ha definido una nueva acción de mejora para este procedimiento.

Curso 2018/2019: 4. Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga ([enlace](#))

### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2020 INDICA:**

El centro considera que esta recomendación respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga. Dado que la administración electrónica se inició en el curso 2018/2019 se ha procedido a definir una nueva acción de mejora para este procedimiento descrita como "Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga". Esta acción de mejora está prevista que finalice el 30 de septiembre de 2020. Se mantiene abierta la recomendación para hacer seguimiento de esta segunda acción de mejora a través los indicadores cuantitativos planteados.

### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2020:**

El porcentaje de trámites por vía electrónica durante 2020 se ha acercado al 100%, principalmente a causa de las restricciones aplicadas en respuesta a la pandemia de Covid-19. Así, las secretarías de los centros de la Universidad de Málaga se vieron obligadas a cancelar la atención presencial al público, pero manteniendo la atención telemática. A raíz de este cambio, y en la medida en que hasta entonces había una serie de trámites que exigían la presencialidad del estudiante en la secretaría (certificados de idiomas, o de realización de cursos y actividades, etc.), fue necesario habilitar sistemas de acreditación de documentos. Una vez superado el periodo de alarma, se retomó la atención presencial a través de un sistema de citas presenciales, que viene suponiendo en torno a un 1% de la atención al estudiantado en la secretaría. En suma, la crisis sanitaria ha provocado una adaptación acelerada hacia la gestión telemática de la vida universitaria. Por tanto, puede darse por cerrada la acción de mejora.

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

2. Intensificar el uso del correo electrónico como medio de comunicación con el estudiante, en detrimento de la atención presencial y telefónica.

*Acción cerrada. Pendiente DEVA.*

Reducción notable del tiempo de espera en ventanilla, ampliación del horario de atención al estudiante con el uso de medios electrónicos.

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el [enlace](#) aportado como evidencia no se ha encontrado información relativa a recomendación. Por otra parte, la recomendación está relacionada indirectamente con la Recomendación 1. Se mantiene la recomendación hasta que no se aporten evidencias sobre la aplicación y resultado de la misma.

#### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2019:**

La acción de mejora se considera cerrada porque respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga, que se ha iniciado en el curso 2018/2019, por lo que se ha definido una nueva acción de mejora para este procedimiento.

Curso 2018/2019: 4. Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga ([enlace](#))

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2020 INDICA:**

El centro considera que esta recomendación respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga. Dado que la administración electrónica se inició en el curso 2018/2019 se ha procedido a definir

una nueva acción de mejora para este procedimiento descrita como "Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga". Esta acción de mejora está prevista que finalice el 30 de septiembre de 2020. Se mantiene abierta la recomendación para hacer seguimiento de esta segunda acción de mejora a través los indicadores cuantitativos planteados.

#### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2020:**

El porcentaje de trámites por vía electrónica durante 2020 se ha acercado al 100%, principalmente a causa de las restricciones aplicadas en respuesta a la pandemia de Covid-19. Así, las secretarías de los centros de la Universidad de Málaga se vieron obligadas a cancelar la atención telefónica y presencial al público, trasladando todos los esfuerzos a la atención telemática. Una vez superado el periodo de alarma, se retomó la atención presencial a través de un sistema de citas presenciales, que viene suponiendo en torno a un 1% de la atención al estudiantado en la secretaría. En suma, el correo electrónico se ha convertido en la vía de comunicación prioritaria, tanto para consultas como para solicitudes, con el usuario (90% en el caso de las consultas, 100% en el caso de las respuestas). En suma, la crisis sanitaria ha provocado una adaptación acelerada hacia la gestión telemática de la vida universitaria. Por tanto, puede darse por cerrada la acción de mejora.

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)

3. Resolver con carácter de urgencia la tramitación de solicitudes cuya demora pudiera conllevar un perjuicio de carácter académico y/o económico al estudiante.

*Acción cerrada. Pendiente DEVA.*

Reducción en el tiempo de resolución de solicitudes, ampliándose no sólo a las urgentes sino en general.

En el caso de los reconocimientos de créditos, ha permitido reducir el tiempo medio en la solicitud de expedición de títulos.

En el caso de las modificaciones de matrícula, ha mermado el número de solicitudes presentadas para devolución de precios públicos.

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el [enlace](#) aportado como evidencia se menciona que se ha reducido el tiempo de resolución de solicitudes, con efectos positivos en la resolución del reconocimiento de créditos. Sin embargo, no se aportan indicadores que apoyen esta evidencia. Se mantiene la recomendación hasta que no se aporten evidencias sobre la aplicación y resultado de la misma.

### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2019:**

La acción de mejora se considera cerrada porque respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga, que se ha iniciado en el curso 2018/2019, por lo que se ha definido una nueva acción de mejora para este procedimiento.

Curso 2018/2019: 4. Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga ([enlace](#))

### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2020 INDICA:**

El centro considera que esta recomendación respondía a un sistema transitorio hasta la implementación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga. Dado que la administración electrónica se inició en el curso 2018/2019 se ha procedido a definir una nueva acción de mejora para este procedimiento descrita como "Implantación de la administración electrónica en la Universidad de Málaga". Esta acción de mejora está prevista que finalice el 30 de septiembre de 2020. Se mantiene abierta la recomendación para hacer seguimiento de esta segunda acción de mejora a través los indicadores cuantitativos planteados. Además, los indicadores tendrán que visibilizar los trámites de urgencia que se tuvieran que resolver.

### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2020:**

Al respecto hay que decir que:

- El tiempo de resolución de solicitudes de carácter urgente (relacionadas con la expedición del título de grado para solicitar la entrada en un máster, principalmente) es de un máximo de 48 horas, muy por debajo de los tiempos del curso en el que se implantó esta acción.
- La resolución de solicitudes de expedición de títulos, está en torno a las 48-72 horas, llegando a ser menor si existe urgencia por parte del solicitante.
- Las modificaciones de matrícula se resuelven en un plazo de 48-72 horas.

Por lo que consideramos que puede darse por cerrada.

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

4. Seguir avanzando en la mejora de la Coordinación.

#### ***Acción cerrada.***

Se ha puesto en marcha el PIE 17-077 Orientación y coordinación: Claves de la mejora en los grados de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ([enlace al acuerdo de la Junta de Centro donde se aprueba este PIE](#)). Se ha creado una Sala de Coordinación

común a todos los grados ([enlace](#)) y se han incentivado las reuniones con los estudiantes.

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

Esta recomendación está relacionada con los números 8 y 9, pero es más general. En las evidencias aportadas, la universidad afirma que se realizan: 1) Integración de la Coordinación en el Proyecto de Innovación Educativa del Centro, 2) Creación de una única Sala de Coordinación, en campus virtual, para todos los Grados, 3) Mayor implicación de los estudiantes en la Coordinación: Reuniones con delegados de grupo. Sin embargo, no se presentan evidencias sobre dichas actividades. La recomendación debería mantenerse

#### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2019:**

Según política de la Universidad las acciones de mejora tenían carácter anual, por lo que se dio por cerrada, pero se creó una nueva acción de mejora en el siguiente curso para continuar trabajando en esta línea. En consecuencia, valoramos esta acción de mejora como inactiva, ya que pasa a ser sustituida por:

Curso 2018/19. Avanzar en la coordinación docente ([enlace a ficha](#))

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2020 INDICA:**

Esta recomendación es idéntica a las Recomendaciones 8 y 9. Por lo tanto, se le da la misma respuesta. Técnicamente puede suprimirse para que no haya duplicaciones ya que se mantiene la número 8. Y es por ello que se da por cerrada.

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

5. Seguir potenciando y fomentando el desarrollo de competencias transversales a través de la realización de talleres y seminarios.

#### ***Acción cerrada.***

Las actividades realizadas pueden verse en el [enlace](#).

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En las evidencias aportadas, la universidad afirma que se realizan: 1) Difusión de las actividades a través de distintos medios (campus virtual, web, cartelería). 2) Organización de talleres y seminarios más demandados por los estudiantes. 3) Medición del grado de satisfacción con los mismos. Se aporta un enlace a la página web de la facultad en el que se detallan todas estas actividades. La consideramos finalizada porque entendemos que el enlace seguirá actualizándose.

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

6. Implantación de una nueva estructura de horarios que permita liberar franjas horarias para el desarrollo de las actividades de carácter transversal.

***Acción cerrada.***

La nueva estructura horaria puede verse en el [enlace](#).

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En las evidencias aportadas, la universidad afirma que se realizan: 1) Diseño de la estructura horaria. 2) Difusión y aprobación. 3) Puesta en marcha. Se aporta un enlace a la página web de la Facultad en el que se detalla la información sobre la estructura de los horarios. La consideramos finalizada porque entendemos que el enlace seguirá actualizándose

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

7. Implantación de un nuevo sistema de reserva de espacios que permita mayor flexibilidad y acceso a la información.

***Acción cerrada.***

Las actuaciones llevadas a cabo han sido:

- Adaptación de la página web de la Facultad.
- Formación al personal de Conserjería.
- Difusión al profesorado.

Dando como resultado:

- Optimización de los espacios.
- Aceptación muy positiva por parte del profesorado.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En las evidencias aportadas, la universidad afirma que se realizan: 1) Adaptación de la página web de la Facultad, 2) Formación al personal de Conserjería, 3) Difusión al profesorado. Se indica que la medida ha sido positiva y muy bien aceptada por el profesorado. Pero no se aporta ninguna evidencia que contraste estos resultados. Se mantiene abierta la recomendación a la espera de que se aporte el informe de resultados.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO 2019:**

La recopilación de información sobre el grado de satisfacción con el nuevo sistema muestra que el 100% de los usuarios consultados está de acuerdo y satisfecho con el cambio de sistema, por otro lado, la inasistencia de quejas por el cambio producido, se considera un factor aún más relevante que el nivel de satisfacción.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2020 INDICA:**

Se han puesto en marcha acciones de mejora muy adecuadas: 1) Adaptación de la página web de la Facultad, 2) Formación al personal de Conserjería y 3) Difusión al profesorado. Además, se indica que la recopilación de información sobre el grado de satisfacción con el nuevo sistema muestra que el 100% de los usuarios consultados está de acuerdo y satisfecho con el cambio de sistema, y que además no han existido quejas por el cambio producido.

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)