

## 1. OBJETIVOS DE CALIDAD

---

Anualmente, IMEP se plantea una serie de objetivos de calidad para desarrollar a lo largo de cada curso académico. El análisis de la consecución de los mismos, se analiza en el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección. Estos objetivos, son auditados por empresas certificadoras externas.

Durante el curso académico 2015-2016 se plantearon 4 objetivos y se alcanzaron 3 de ellos:

OBJETIVO	ALCANZADO	NO ALCANZADO
Mantener los alumnos matriculados con respecto al curso 2014-2015.	30/09/2016	
Mejorar el posicionamiento en relaciones externas con respecto al curso 2014-2015. Aumentar la presencia de IMEP en foros, congresos, ferias, etc.		30/05/2016
Mejorar y potenciar la formación online de nuestros estudios.	15/06/2016	
Potenciar las prácticas del alumno durante todo el curso académico.	30/09/2016	

Documento de referencia: SGIC

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1509027313Sistema\\_de\\_garantia\\_calidad\\_GR\\_D.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1509027313Sistema_de_garantia_calidad_GR_D.pdf)

## 2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

---

### 2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.

Documento de referencia: *Acta de Revisión del Sistema por la Dirección 2015-2016.*

SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA (CURSO 2015-2016)	1º curso	2º curso	3º curso	4º curso	Adaptación
1º semestre	85%	73%	79%	87%	76%
2º semestre	81%	81%	74%	88%	83%
Media del curso	83%	77%	76%	87%	80%
	80.75%				

Los resultados que arroja la tabla anterior muestran el alto grado de satisfacción de los estudiantes de IMEP con el profesorado y el proceso de enseñanza. Cabe resaltar que tanto el primer como el mayor grado de satisfacción se da en el último año con un 87 sobre 100. En cuanto al Curso de Adaptación al Grado, también se ha alcanzado un importante nivel de satisfacción, siendo en este caso de de 80 sobre 100.

No obstante, la nueva gerencia, ha establecido una serie de medidas para incrementar la satisfacción general de los estudiantes con el profesorado en aquellas asignaturas que están por debajo del nivel esperado, procediendo al cambio de docentes que no cumplían con las expectativas o con el grado general de satisfacción mínimo esperado.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado tiene un valor medio de 80.75%.

## 2.2. SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO.

Documento de referencia: *Informe de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos.*

Gerencia establece un único tipo de encuesta que no contempla la valoración de la satisfacción general con el título, una vez finalizado el curso académico, sino con el profesorado. De ese modo, no se ha podido medir en el curso académico 2015-2016 la satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos. Se ha trabajado durante este curso académico con la nueva gerencia para adaptar el sistema de encuestas y proceder a la medición de este concepto en el próximo curso académico.

No obstante, se incluirá dentro de la encuesta de egresados la satisfacción general del título y se añadirá en el próximo informe resultados del título la valoración de los estudiantes de esta promoción con el título.

## 2.3. SATISFACCIÓN SERVICIOS.

Documento de referencia: *Informe de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos.*

Gerencia establece un único tipo de encuesta que no contempla la valoración de la satisfacción general con el título, sino con el profesorado. De ese modo, no se ha podido medir en el curso académico 2015-2016 la satisfacción de los estudiantes con los recursos, concretamente el punto 1 de la encuesta, relativo al grado de satisfacción de los estudiantes con el personal de apoyo del centro (PAS). Tal y como se indica anteriormente, se está realizando una modificación del sistema de encuestas para poder medir este dato en futuros cursos académicos.

## 2.4. INSERCIÓN LABORAL.

Documento de referencia: *Informe grado de satisfacción egresados con el título.*

El informe de inserción laboral se incluirá en próximos informes anuales ya que se debe dejar al menos un año desde la primera promoción de grado.

### **3. ANÁLISIS INDICADORES DE CALIDAD**

#### **3.1. INDICADORES DEL PLAN DE CALIDAD**

**TABLA 1 SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA**

<b>SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA</b>	<b>2015/2016</b>
Valoración global de los egresados con el título	75%
Valoración global de los egresados con los docentes	79%
Valoración global del profesorado con el título	87%
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%

En lo que respecta a egresados, los resultados obtenidos en el curso académico 2015-2016 han sido muy positivos. En el ítem “asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias” se ha logrado un porcentaje del 100%. Todas las guías docentes están subidas en la página web del centro, con la descripción, metodología y competencias.

En cuanto al ítem “valoración global de los egresados con el título” se ha logrado una puntuación de 85 sobre 100. Este dato constata que los egresados están, por regla general, contentos con la titulación. El último ítem valorado es “valoración global de los egresados con los docentes”, donde se ha obtenido una media de , lo que denota que los egresados también están satisfechos con el claustro docente que ha impartido la titulación.

**TABLA 2. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.**

<b>SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b>	<b>2012/2013</b>	<b>2013/2014</b>	<b>2014/2015</b>	<b>2015/2016</b>
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	100%	90%	75%
Realización de auditoría interna de calidad en materia ISO9001	100%	100%	100%	100%
Realización de auditoría externa por parte de certificadora oficial en ISO9001	100%	100%	100%	100%
Medición de indicadores de calidad	100%	100%	100%	100%

**TABLA 3. TASAS AVAP.**

	Datos memoria verificada	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	50/70 <sup>1</sup>	29	17	35	17
(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) Nº de plazas por curso	50	49	29	28	24
Tasa de Graduación (conforme a la definición SIU)	60%	--	--	--	--
Tasa de Abandono (conforme a la definición SIU)	20%	--	--	6.90%	5.88%
Tasa de Eficiencia <sup>2</sup> (conforme a la definición SIU)	90%	--	--	--	99.53%
Tasa de Rendimiento (conforme a la definición SIU)		100%	96.96%	92.25%	88.06%
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título		72.00%	74.00%	*	80.75%
Grado de Satisfacción estudiantes con el profesor		72.00%	80.00%	*	80.75%
Grado de Satisfacción con los recursos		72.00%	68.00%	*	*
Grado de Satisfacción del profesorado con el Título		*	*	*	87.00%
Grado de Satisfacción de los Egresados con el Título		*	*	*	75.00%
Tasa de matriculación		58.00%	34.00%	50,33%	24.29%
Tasa de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso		62.00%	34.00%	50.00%	24.29%

#### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO**

Documento de referencia: *Informe de Seguimiento del Título.*

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1509016953informe\\_definitivo\\_Seguimiento\\_GRD.PDF](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1509016953informe_definitivo_Seguimiento_GRD.PDF)

En relación al Informe de Seguimiento por parte de AVAP se obtiene una calificación de “insuficiente”. Se plantea mejorar incluyendo el idioma en el que se imparten las asignaturas del título, el enlace a la página web de IMEP para acceder correctamente al portal de transparencia y reconocimiento de créditos, tipología de la empresa, información detallada de los profesores, así como presentar un plan de mejoras consecuencia del análisis de resultados, que garantice la mejora continua del título.

En respuesta al informe desfavorable, IMEP emite un plan de acciones correctivas y de mejora para dar respuesta a las alegaciones planteadas por AVAP. En este informe, se presentan las no

<sup>1</sup> El número de plazas del Grado, sufrió una modificación aprobada en Julio de 2014 de incremento en 20 plazas en la modalidad a distancia (aplicación en el curso 2014-2015) por lo que en el cálculo de las tasa de matriculación se han tenido presente 50 plazas hasta el curso 2013-2014, y a partir del curso 2014-2015 sobre 70 (dato de la memoria de verificación actual).

<sup>2</sup> La tasa de eficiencia se empieza a medir en 2015-2016, que cuando tenemos la primera promoción de egresados.

conformidades, aspectos de mejora, análisis de las causas, corrección inmediata de la no conformidad, y acciones correctivas a implantar, entre otros. Asimismo, se plantean las acciones de mejora, con la descripción del aspecto a mejorar, análisis de las causas, acciones a implementar para mejorar el aspecto, y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas.

Con este plan de acciones correctivas y de mejora se pretende dar respuesta al informe de seguimiento insuficiente presentado por AVAP. Del mismo modo, se trabaja durante todo el curso académico en la reacreditación del grado oficial, que tendrá lugar en los meses de noviembre y diciembre de 2017.

## **5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

---

Documento de referencia: *SGIC*

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1509027313Sistema\\_de\\_garantia\\_calidad\\_GRD.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1509027313Sistema_de_garantia_calidad_GRD.pdf)

Las quejas y sugerencias surgidas se han tratado directamente con las personas implicadas o bien se han dispuesto en los Consejos de Grado Oficial, tal y como se puede observar en las actas. Tanto la dirección del grado como los responsables de asignaturas y el Jefe de Estudios, muestran un gran apoyo y accesibilidad al alumno. Los/las delegados/as de grado transmiten cualquier incidencia o malestar a la dirección del grado y se resuelve con la mayor agilidad posible.

Además, tanto los alumnos como profesores tienen a su disposición el correo electrónico del Responsable de Calidad, Laura Herrero [calidad@protocoloimep.com](mailto:calidad@protocoloimep.com) para cualquier queja/sugerencia/reclamación que deseen hacer.

## **6. PLAN DE MEJORA**

---

Véase PAC IMEP:

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/15099848392016PAC\\_AVAPGRADO.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/15099848392016PAC_AVAPGRADO.pdf)

## **7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO.**

Tras los análisis previos, a continuación detallamos las áreas fundamentales a mejorar durante el próximo curso académico:

Referente a la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos, se propone la revisión de todo el SGIC para integrarlo dentro del SGIC dentro del Grupo Esatur. Adaptar todo el SGIC a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO9001:2015 y a los indicadores de AVAP.

Referente a la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, se indica que desde Gerencia se estará en continuo contacto con sus clientes (profesorado, empleadores, alumnos y egresados), asesorándoles en todo momento para que el servicio se adapte a las expectativas de los mismo

En cuanto a las necesidades de recursos, se indica que se considera fundamental aumentar el Dpto. de comunicación incorporando un Director de Comunicación y una persona responsable de toda la formación online y comunicación web para aumentar la tasa de matriculación de los estudiantes.

También se indica que es necesario mejorar las instalaciones donde se impartía tanto el GRADO como el MASTER y resto de titulaciones porque carecían de recursos como aulas con capacidad suficiente o iluminación adecuada y no se puede continuar en el instituto donde se estaba impartiendo las titulaciones.

Se indica, así mismo, que es necesario trabajar la modalidad online y la plataforma Moodle, invirtiendo en la misma para lograr una modalidad online lo suficientemente potente para abarcar un grado y másteres oficiales, además de otras titulaciones.

Tras las consultas realizadas por la nueva GERENCIA a todos los agentes implicados (profesores, alumnado, empleadores, etc) tras la adquisición de IMEP se considera primordial ofertar clases de inglés gratuitas a todo el alumnado oficial de IMEP.

Gerencia considera necesario la implantación de un CRM para la mejora de la comunicación y comercialización de los cursos de IMEP, lo que podría repercutir en la mejora de la tasa de matriculación de las titulaciones de IMEP.

Creación de actividades y encuentros con profesionales del sector para enriquecer la experiencia del alumnado de Máster y Grado que quiera acudir a dichos encuentros.

## **8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO.**

No hay aspectos a comentar adicionales a los ya incluidos en el presente informe.