

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 2016-2017 se plantearon 4 objetivos y todos ellos fueron alcanzados:

OBJETIVO	ALCANZADO	NO ALCANZADO
Mejorar los recursos materiales disponibles	30/09/2017	
Mejorar la tasa entre la oferta y demanda, así como de matriculación de los distintos cursos de IMEP	30/09/2017	
Aumentar el número de doctores y de doctores acreditados en los títulos oficiales de IMEP con respecto al curso académico 2016-17	30/09/2017	
Mejorar el número de PDI doctor y PDI a tiempo completo e incorporar propuestas de mejora en este sentido	30/09/2017	
Reevaluar satisfactoriamente el Máster Oficial	30/09/2017	

Documento de referencia: SGIC

https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/15096414541509027313Sistema_de_garantia_calidad_GRD_2.pdf

2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.

Documento de referencia: *Acta de Revisión del Sistema por la Dirección 2016-2017.*

SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA (CURSO 2016-2017)	1º curso	2º curso	3º curso	4º curso	Adaptación
1º semestre	79%	84%	74%	76%	80%
2º semestre	78%	85%	79%	---	
Media del curso	79%	85%	77%	76%	80%
	79.25%				

* Durante el segundo semestre no se impartió ninguna asignatura optativa (las programadas según el plan de estudios), ya que todos los alumnos convalidaron los créditos de transversalidad por prácticas.

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.

La media de satisfacción de los estudiantes con el profesorado es de un 79.25%

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 2016-2017 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.*

SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS CURSO 2016-2017	1º curso	2º curso	3º curso	4º curso	Adaptación	TOTAL
Satisfacción con el personal de apoyo	69%	67%	79%	80%	75%	74%
Satisfacción con los recursos y el título	64%	81%	57%	79%	70%	70%
Satisfacción general con los recursos	67%	74%	68%	80%	73%	72%

Los resultados en este apartado muestran que tanto el personal de apoyo como los recursos de IMEP son bien valorados por los estudiantes. Sin embargo, es destacable que existe amplias diferencias los resultados obtenidos en los distintos cursos.

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.

INSERCIÓN LABORAL Y PRÁCTICAS	Promoción 2012/2016
Empresas satisfechas con los titulados empleados	96%
Titulados insertados laboralmente	60%
Titulados insertados laboralmente con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	67%*
Titulados satisfechos con la enseñanza recibida (empleados y desempleados)	92%
Titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida	92%

*Porcentaje calculado sobre el total de los titulados insertados laboralmente.

Uno de los resultados más destacados en este apartado es que la práctica totalidad de las empresas que han contado con alumnos de IMEP se han mostrado satisfechas con el desempeño de los mismos.

También es reseñable que, de un total de 24 titulados universitarios, el 60% se encuentran trabajando, y que un 67% de éstos lo hacen en un puesto igual o superior a su nivel de estudios. El 40% restante de los alumnos dicen encontrarse estudiando un curso de postgrado a la vez que buscan empleo, de modo que nos encontramos antes un 100% de alumnos activos, bien incorporándose directamente al mundo laboral, bien optando por continuar con sus estudios universitarios.

Por último, el porcentaje de estudiantes satisfechos con la enseñanza recibida es del 92%. En este sentido, también resulta reseñable que este porcentaje sea idéntico en los titulados insertados laboralmente y en los titulados que se encuentran continuando con sus estudios y en situación de desempleo.

3. ANÁLISIS INDICADORES DE CALIDAD

3.1. INDICADORES DEL PLAN DE CALIDAD

TABLA 1 SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA

SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA	2015/2016	2016/17
Valoración global de los egresados con el título	75%	79%
Valoración global de los egresados con los docentes	79%	76%
Valoración global del profesorado con el título	87%	85%
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%	100%

En lo que respecta a egresados, los resultados obtenidos en el curso académico 2016-2017 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, para el cursos académico 2016-2017, una puntuación de 79 sobre 100. Este dato constata que los egresados están, por regla general, contentos con la titulación, experimentando un aumento con respecto a los egresados del curso anterior (75 sobre 100). Otro ítem importante a tener en cuenta es el de “valoración global de los egresados con los docentes”, donde se ha obtenido una media de 76 sobre 100, lo que denota que los egresados están satisfechos con el claustro docente que ha impartido la titulación.

TABLA 2. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	100%	90%	75%	100%
Realización de auditoría interna de calidad en materia ISO9001	100%	100%	100%	100%	100%
Realización de auditoría externa por parte de certificadora oficial en ISO9001	100%	100%	100%	100%	100%
Medición de indicadores de calidad	100%	100%	100%	100%	100%

TABLA 3. TASAS AVAP.

	Datos memoria verificada	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016	Curso 2016-2017
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	50/70 ¹	29	17	35	17	30
(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) Nº de plazas por curso	50	49	29	28	24	13
Tasa de Graduación (conforme a la definición SIU)	60%	--	--	--	--	89.66%
Tasa de Abandono (conforme a la definición SIU)	20%	--	--	6.90%	5.88%	5.88%
Tasa de Eficiencia ² (conforme a la definición SIU)	90%	--	--	--	99.53%	95.36%
Tasa de Rendimiento (conforme a la definición SIU)		100%	96.96%	92.25%	88.06%	83.08%
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título		72.00%	74.00%	*	80.75%	75.62%
Grado de Satisfacción estudiantes con el profesor		72.00%	80.00%	*	80.75%	79.25%
Grado de Satisfacción con los recursos		72.00%	68.00%	*	*	72.00%
Grado de Satisfacción del profesorado con el Título		*	*	*	87.00%	85.00%
Grado de Satisfacción de los Egresados con el Título		*	*	*	75.00%	79.00%
Tasa de matriculación		58.00%	34.00%	50,33%	24.29%	42.86%
Tasa de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso		62.00%	34.00%	50.00%	24.29%	44.29%

¹ 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).

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

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

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 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/15096414541509027313Sistema_de_garantia_calidad_GRD_2.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 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

7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO.

A continuación detallamos el grado de consecución de las mejoras propuestas a implementar tras el informe de principales resultados del título 2015-2016:

Mejora propuesta a 31/08/2016	Grado de consecución a 30/09/2017
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.	A fecha 31/05/2017 el sistema estaba totalmente integrado dentro del SGIC del grupo ESATUR. La auditoría se planificó por EQA en base a la norma ISO9001:2015 para julio de 2017 y se obtuvo la certificación. Se han incluido los indicadores establecidos por AVAP. Se ha establecido además un nuevo sistema de encuestas para medir el grado de satisfacción de alumnos, empleadores, profesores y egresados.
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 mismos.	Durante el curso académico 2016/2017 Gerencia se ha ido reuniendo con los diferentes delegados de cada curso para analizar el grado de satisfacción del alumnado. Además ha mantenido reuniones con profesores y empleadores para analizar el grado de satisfacción de la titulación en general para detectar áreas de mejora. Gerencia, además se ha implicado en los diferentes claustros llevados a cabo por el departamento de Estudios y ha tratado en Comisión Académica todos los temas que eran necesarios para la mejora de IMEP.
En cuanto a las necesidades de recursos, se indicaba que se consideraba fundamental aumentar el Dpto. de comunicación incorporando un Director de Comunicación y una persona responsable de toda la formación online y comunicación web.	Se procede a la incorporación de Mario Guilló como Director de Comunicación. También se procede a la contratación de Osmar Guevara para la gestión de redes sociales, edición de vídeos, etc. Así mismo, se destina a Marga como responsable de la plataforma Moodle y control de la web.
También se indicaba que era 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 podía continuar en el instituto donde se estaba impartiendo las titulaciones.	A fecha 01/10/2016 se disponía de unas nuevas instalaciones para la impartición de la docencia en Alicante, que mejoraban considerablemente las instalaciones y equipamientos del instituto donde se impartían hasta ahora la docencia. No obstante, se remitió informe y modificación de la memoria a AVAP, con el visto bueno de UMH y no se ha procedido al cambio de las mismas hasta octubre de 2017 una vez recibido el informe favorable de ANECA al cambio de instalaciones. Actualmente, se encuentran numerosas

	sinergias positivas con la otra empresa del grupo "Esatur Servicios", quien desarrolla eventos y oferta trabajo y prácticas a todos aquellos alum@s que están interesados.
Se indicaba, así mismo, que era 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.	Se ha procedido a realizar vídeos de presentación y grabar píldoras formativas para los alumnos de Máster con el profesorado de las diferentes asignaturas. También se ha invertido en la herramienta blackboard y se ha definido un calendario de tutorías mediante esta herramienta destinada a los alumnos de modalidad a distancia del GRADO.

Otras propuestas planteadas por nueva gerencia para el curso 2016/2017	Grado de consecución
Tras las consultas realizadas por la nueva GERENCIA tras la adquisición de IMEP a todos los agentes implicados (profesores, alumnado, empleadores, etc) se considera primordial ofertar clases de inglés gratuitas a todo el alumnado oficial de IMEP.	Desde el curso 2016/2017 se ha implantado clases gratuitas de Inglés a todos los alumnos de MASTER y GRADO que quieran mejorar su nivel de inglés, incluyendo las primeras tasas de presentación al examen oficial de Cambridge para la obtención del certificado oficial correspondiente a su nivel.
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.	Se contrata a la empresa Convershare para la realización de un análisis de la gestión actual de comercialización de los cursos y se procede a desarrollar, implantar y fomentar el uso de un software de gestión y seguimiento de leads. El software (ZOH) se desarrolla durante 2016/2017.
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.	Se desarrolla de la mano de la Directora del Máster y el Director de Comunicación, un programa denominado "Meet the pros" consistente en una serie de encuentros de networking entre profesionales consolidados y los profesionales del futuro (alumnos) interesados en reflexionar en un ambiente distendido, sobre retos y oportunidades en ámbitos como la organización de eventos, la promoción turística, el protocolo, la comunicación empresarial e institucional y las relaciones institucionales.

Por último, a continuación se detallan las áreas y propuestas de mejora a implementar durante el próximo curso académico 2017/2018:

Análisis y reestructuración de los puestos de trabajo de IMEP de los departamentos de estudios, calidad y secretaría técnica para la mejora de la eficiencia de los diferentes departamentos.

Revisión de la documentación del SGIC para detallar y especificar más alguno de sus apartados, tal y como se indica en el Acta de Revisión del Sistema por la Dirección, apartado 13. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Diseño, desarrollo e implementación de un Plan de Incentivación para la acreditación e investigación docente donde se fomente que el cuerpo docente actual pueda acreditarse ante AVAP y ANECA y mejorar así los índices actuales.

Diseño e implementación de un Plan de Acción Tutorial y programas de orientación profesional

Diseño, formación e implementación de una “Guía sobre la Redacción y el Uso de los resultados de aprendizaje” en base a las directrices de ANECA.

Implantación de un evento institucional de IMEP que sea organizado íntegramente por los alumnos de GRADO dentro de las asignaturas que puedan estar relacionadas.

8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO.

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