



PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Informe Seguimiento GRADO AVAP 2016

ELABORADO Y REVISADO POR RESPONSABLE DE CALIDAD	APROBADO POR GERENCIA	CIERRE PACM	
		R. CALIDAD	GERENCIA
FIRMA <i>Laura Herrero</i>	FIRMA <i>Jorge Rodríguez</i>	<i>Laura Herrero</i>	<i>Jorge Rodríguez</i>
FECHA: 01/09/2016	FECHA: 01/09/2016	FECHA: 31/12/2016	

AUDITORIA	INFORME AVAP Graduado o Graduada en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales por la UMH de Elche.	FECHA AUDITORIA	29/01/2016
AUDITOR JEFE	Salvador Palazón Ferrando (AVAP)		

RESUMEN NO CONFORMIDADES DETECTADAS (NC)		
Nº NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CATEGORÍA
1	<p>Criterio 5. Indicadores</p> <p>TASA DE RELACIÓN ENTRE LA OFERTA Y LA DEMANDA. Profundizar en el análisis realizado y conseguir datos que faltan para poder calcular la tasa correctamente; 2013/2014: 34%</p> <p>TASA DE MATRICULACIÓN. Teniendo en cuenta el aumento de matrícula del curso 13/14 al 14/15, se puede considerar que está incrementando, aunque con margen para la mejora. 2013/2014: 34%</p> <p>TASA DE PDI CON EL TÍTULO DE DOCTOR. La tasa de PDI doctor se considera insuficiente (47,05%) y con amplio margen de mejora.</p> <p>TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO. No existe PDI a tiempo completo.</p>	MAYOR

RESUMEN DE ASPECTOS DE MEJORA (AM)		
AM Nº	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA
1	Criterio 1. – Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.	La web del Instituto Mediterráneo Estudios de Protocolo (IMEP) solamente se encuentra disponible en castellano. Deben incluirse idiomas de impartición del título, y modalidad.
2	Criterio 1. – Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.	El enlace aportado en la web del IMEP para acceder a transparencia y reconocimiento de créditos es erróneo.
3	Criterio 1. – Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.	Se puede ver la información en la web aportada a la información general de la Universidad Miguel Hernández de Elche, pero un alumno desde la web del título no tiene acceso directo.
4	Criterio 2. – Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.	En algunas guías docentes no se ha encontrado el idioma en que se imparte.
5	Criterio 2. – Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.	En los documentos aportados hay poca información concreta sobre el profesorado.
6	Criterio 2. – Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.	En la Web no están disponibles las guías docentes del trabajo fin de Grado, ni de las asignaturas de 4º curso.
7	Criterio 2. – Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.	No aparece la tipología de la empresa
8	Criterio 2. – Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.	En la Web no aparecen mecanismos de coordinación docente ni se encuentra información sobre mecanismos de consulta con agentes vinculados al título.

NC01

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Criterio 5.- Indicadores

- a. Profundizar en el análisis realizado y conseguir datos que faltan para poder calcular la tasa correctamente; 2013/2014: 34%.
- b. Teniendo en cuenta el aumento de matrícula del curso 13/14 al 14/15, se puede considerar que está incrementando, aunque con margen para la mejora. 2013/2014: 34%.
- c. La tasa de PDI doctor se considera insuficiente (47,05%) y con amplio margen de mejora.
- d. No existe PDI a tiempo completo.

Evidencias encontradas: datos extraídos de las tablas solicitadas en informe anual entregado a AVAP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Hasta ahora, la anterior GERENCIA no ha apostado por un departamento de comunicación y comercialización de los cursos potente, por lo que se ha trabajado con los mínimos recursos sin tener en cuenta la capacidad máxima de los cursos y el número de alumnos matriculados.

Respecto al PDI a tiempo completo, la causa principal es que somos un centro adscrito privado, lo que genera serias dificultades para encontrar a un PDI a tiempo completo. Además, la anterior GERENCIA seguía una política de docencia enfocada a profesionales con experiencia en eventos, protocolo, etc... y no enfocada a doctores en estas materias.

CORRECCIÓN INMEDIATA DE LA NO CONFORMIDAD

- A y B. Dotar al departamento de Comunicación de mayores recursos para conseguir aumentar la tasa de cara al próximo curso académico.
- C. Aumentar la tasa de PDI doctor de cara al próximo curso académico.
- D. Contratar a una persona como PDI a tiempo completo de cara al próximo curso.

ACCIONES CORRECTIVAS A IMPLANTAR

1. Reflexionar sobre la tasa de oferta y demanda, así como de matriculación y destinar los recursos necesarios para aumentar la tasa, o en su defecto, reducir las plazas solicitando una modificación a la ANECA.
2. Establecer como objetivo prioritario de calidad en el Sistema interno de calidad, aumentar la tasa de oferta y demanda, y de matriculación.
3. Establecer una Comisión Académica que vele por el cumplimiento de los requisitos y estándares requeridos por AVAP y donde antes del inicio de cada curso académico, se chequee que se cumple con los mismos.
4. Analizar los parámetros solicitados por ANECA y AVAP en relación al porcentaje de PDI doctor y PDI a tiempo completo, para subsanar la falta de los mismos en el claustro docente de IMEP.

RESPONSABLES

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. Resp. Calidad (Laura Herrero)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Jefe de Estudios (Joaquín Sáez)
2. Resp. Calidad (Laura Herrero)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
3. Resp. Calidad (Laura Herrero)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Jefe de Estudios (Joaquín Sáez)

- 1) 1 mes
- 2) 2 meses
(al inicio del Grado)
- 3) 1 mes
(antes del inicio del próximo curso académico)
- 4) 1 mes

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de las acciones correctivas durante la realización del autoinforme del GRADO (prevista para noviembre 2017).

EVIDENCIAS

- a. Se recaban todos los datos disponibles (véase Informe de Resultados del Título) y se calcula la tasa de oferta/demanda desde el curso académico 2013-2014 hasta el curso académico 2016-2017.

Hay que tener en cuenta, que en el año 2014 se aprobó incrementar 20 plazas de modalidad a distancia, por lo que las plazas ofertadas hasta el curso académico 2013-2014 se calculan en base a 50 plazas, y a partir del año académico 2014-2015 el cálculo se realiza sobre 70 plazas.

A continuación se presenta la evolución de la tasa de oferta/demanda desde el curso académico 2013-2014.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
TASA OFERTA/DEMANDA	62,00%	34,00%	50,00%	24,29%	44,29%

Se espera que con la incorporación de los nuevos miembros del equipo en el Dpto. de Comunicación, se logre aumentar la tasa de oferta/demanda y estabilizarla de cara al curso académico 2017-2018.

- b. Gerencia contrata a dos personas más para el Dpto. de Comunicación, que hasta ahora contaba con 1 única persona. En el mes de septiembre 2016, IMEP cuenta en su Dpto. de Comunicación con 3 personas, estando una de ellas especializada en las redes sociales y modalidad online de las titulaciones, reforzando así la promoción de los cursos en estas áreas. Además, se ha establecido un puesto de dirección de comunicación que prepara la estrategia de comunicación y marketing a seguir, con el objetivo claro de aumentar la tasa de matriculación.

A continuación se presenta la evolución de la tasa de matriculación en el Grado:

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
TASA MATRICULACIÓN	58,00%	34,00%	50,33%	24,29%	42,86%

Se espera que con la incorporación de los nuevos miembros del equipo en el Dpto. de Comunicación, se logre aumentar la tasa de matriculación y estabilizarla de cara al curso académico 2017-2018.

- c. Desde el curso académico 2013-2014 al curso académico 2015-2016, la tasa de PDI doctor ha aumentado considerablemente en el claustro de IMEP. A continuación, se detalla la evolución de los porcentajes de PDI doctor:

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
TASA PDI DOCTOR	*	*	*	*	5,88%

La anterior gerencia de IMEP no tuvo en cuenta la contratación de PDI a tiempo completo. Con el cambio de Gerencia, durante el primer curso académico 2016-2017 se contrató a 2 personas a PDI a tiempo completo (Mario Guilló y Laura Herrero), que suponían 2 personas sobre 34 en total (5,88%).

- d. IMEP ha incorporado a su plantilla docente un total de 2 profesores PDI a tiempo completo, suponiendo esto un aumento de la tasa de PDI doctor a tiempo completo, dado que hasta septiembre de 2017, IMEP no contaba con PDI a tiempo completo.

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Cierre Diciembre 2016.

AM01

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 1.- Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.

La web del Instituto Mediterráneo Estudios de Protocolo (IMEP) solamente se encuentra disponible en castellano. Deben incluirse idiomas de impartición del título, y modalidad.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

La web de IMEP únicamente se encontraba en idioma castellano.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Comunicar a Gerencia la necesidad de incluir los idiomas de inglés y valenciano en la página oficial de IMEP.
2. Contratar a un traductor de inglés y un traductor de valenciano para que traduzcan la página completa.
3. Implantar las páginas en inglés y valenciano.

RESPONSABLES

1. Resp. Calidad (Laura Herrero)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
2. Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 1 mes
2. 1 mes y medio
3. 3 meses

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

A fecha 30/11/2016 la página web de IMEP está en los idiomas castellano, valenciano e inglés.

EVIDENCIAS

- <https://www.protocoloimep.com> → web en castellano
<https://www.protocoloimep.com/ca/> → web en valenciano
<https://www.protocoloimep.com/en/> → web en inglés

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

AM02

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 1.- Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.

El enlace aportado en la web del IMEP para acceder a transparencia y reconocimiento de créditos es erróneo.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

El portal de transparencia y reconocimiento de créditos que presenta la web de IMEP es el enlace aportado por la Universidad Miguel Hernández, dado que se trata del mismo sistema, y redirecciona directamente a su web. Se considera que posiblemente, el enlace estuviera erróneo y diera lugar a problemas.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Revisión y modificación del enlace de transparencia y reconocimiento de créditos.

RESPONSABLES

1. Resp. Calidad (Laura Herrero)
Servicio Informático UMH

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 1 semana.

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme del GRADO (prevista para noviembre 2017)

EVIDENCIAS

https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1508335552normativa_creditos_grado.pdf
Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 09/09/2016. Se considera eficaz.

AM03
DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR
Criterio 1.- Información pública para la sociedad y el futuro estudiante.

Se puede ver la información en la web aportada a la información general de la Universidad Miguel Hernández de Elche, pero un alumno desde la web del título no tiene acceso directo.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Desde GERENCIA no se consideraba necesario el incluir un apartado con el enlace de la Universidad Miguel Hernández dentro de la información del título. Con el cambio de GERENCIA, se ha visto la necesidad de incluir el enlace para poder acceder a la universidad de la que IMEP es centro adscrito.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

- Incluir el enlace de la UMH en la información del Grado Oficial, en la web de IMEP.

RESPONSABLES

- Resp. Calidad (Laura Herrero)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

- 1 semana

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme de GRADO (prevista para noviembre 2017)

EVIDENCIAS

En la página de la titulación, en "enlaces de interés" se ha añadido el enlace a la información del Grado de la página web de la UMH (Web UMH Información sobre el Grado)

<https://www.protocoloimep.com/titulacion/grado-oficial-en-organizacion-de-eventos-protocolo-y-relaciones-institucionales/>

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

AM04

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título

En algunas guías docentes no se ha encontrado el idioma en que se imparte.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

En las guías docentes de IMEP no se contemplaba el incluir un apartado que indicara el idioma de impartición de la titulación.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Revisar todas las guías docentes.
2. Incluir el apartado de "idioma de impartición: castellano" en todas las guías docentes.

RESPONSABLES

1. Jefe de Estudios (Joaquín Sáez)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
2. Jefe de Estudios (Joaquín Sáez)
Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 1 mes (antes del inicio del próximo curso académico)
2. 1 mes (antes del inicio del próximo curso académico)

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme de Grado (prevista para noviembre 2017)

EVIDENCIAS

Se ha incluido en todas las guías docentes de Grado Oficial la pestaña "idioma de impartición: castellano".

<https://www.protocoloimep.com/titulacion/grado-oficial-en-organizacion-de-eventos-protocolo-y-relaciones-institucionales/>

Apartado Plan de Estudios.

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/09/2016. Se considera eficaz.

AM05

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título

En los documentos aportados hay poca información concreta sobre el profesorado.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Desde la GERENCIA anterior se consideraba que la información del profesorado de IMEP debía constar únicamente de la fotografía, nombre y titulación principal.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Revisar la información que hay de cada profesor en la página web de IMEP.
2. Incluir las titulaciones del profesor, fotografía y redes sociales profesionales.

RESPONSABLES

1. Gerencia de IMEP (Jorge Rodríguez)
Resp. Calidad (Laura Herrero)
Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 1 mes

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme de GRADO (prevista para noviembre 2017)

EVIDENCIAS

<https://www.protocoloimep.com/sobre-imep/claustro-docente/>

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

AM06

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

En la Web no están disponibles las guías docentes del trabajo fin de Grado, ni de las asignaturas de 4º curso.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Debido al alto volumen de trabajo del Dpto. de Comunicación que tiene entre sus funciones la página web, no se han podido subir las guías docentes de 4º curso.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Subir las guías docentes de 4º curso y de Trabajo Final de Grado. Revisar antes del inicio de cada curso de que se disponen de todas las guías docentes de los 4 cursos de Grado.

RESPONSABLES

1. Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Responsable de Calidad (Laura Herrero)
Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 1 mes

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme de GRADO (prevista para noviembre 2017)

EVIDENCIAS

<https://www.protocoloimep.com/titulacion/grado-oficial-en-organizacion-de-eventos-protocolo-y-relaciones-institucionales/>
Apartado Plan de Estudios

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

AM07

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

No aparece la tipología de la empresa.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Desde GERENCIA no se consideraba importante incluir la tipología de la empresa. Una vez se ha incorporado la nueva GERENCIA, se considera relevante.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

- Incluir la tipología de la empresa en la pestaña "sobre IMEP" de la página web.

RESPONSABLES

- Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Responsable de Calidad (Laura Herrero)
Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

- 1 mes

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme de GRADO (prevista para finales de noviembre 2017)

EVIDENCIAS

<https://www.protocoloimep.com/sobre-imep/>

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

AM08

DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO A MEJORAR

Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

En la Web no aparecen mecanismos de coordinación docente ni se encuentra información sobre mecanismos de consulta con agentes vinculados al título.

Evidencias encontradas: web IMEP.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Hasta ahora, la anterior GERENCIA y Jefatura de Estudios, nunca habían plasmado en la web los mecanismos de coordinación docente, ni indicado que se debiera incluir la información sobre mecanismos de consulta.

ACCIONES A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL ASPECTO

1. Incluir en las guías docentes de grado los mecanismos de coordinación docente.
2. Incluir información sobre los mecanismos de consulta con agentes vinculados al título.

RESPONSABLES

1. Gerencia IMEP (Jorge Rodríguez)
Responsable de Calidad (Laura Herrero)
Director de Comunicación (Mario Guilló)

PLAZOS DE EJECUCIÓN

1. 2 meses

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Se verificará la eficacia de acción durante la realización del autoinforme del MASTER (prevista para finales de noviembre)

EVIDENCIAS

1. Se ha incluido en todas las guías docentes de Grado un apartado denominado **“mecanismos de coordinación docente”**.
<https://www.protocoloimep.com/titulacion/grado-oficial-en-organizacion-de-eventos-protocolo-y-relaciones-institucionales/>
véase Plan de Estudios.
2. Se ha incluido en la web del título (apartado sistema de calidad) el documento “Informe de Resultados del Título” que recoge toda la información.
https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1509963375Informerresultadosdeltitulo20152016GRDfinal.pdf

CIERRE DE LA MEJORA

Mejora implementada a 30/11/2016. Se considera eficaz.

Firma y fecha Gerencia

01/09/2016 JORGE RODRÍGUEZ ESTEVE

Firma y fecha de los responsables de Calidad

01/09/2016 LAURA HERRERO