

## 1. OBJETIVOS DE CALIDAD

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.

IME01	Mejorar los recursos materiales disponibles.	CUMPLIDO 01/09/2017 100%
IME02	Mejorar la tasa entre la oferta y la demanda, así como de matriculación de los diferentes cursos de IMEP.	CUMPLIDO 01/09/2017 100%
IME03	Aumentar el número de doctores y doctores acreditados en las titulaciones oficiales de IMEP con respecto al curso académico 2016-2017.	CUMPLIDO 01/09/2017 100%
IME04	Reevaluar satisfactoriamente el Máster Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales.	CUMPLIDO 18/09/2017 100%

*Documento de referencia: SGIC*

## 2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

### 2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.

Documento de referencia: *PR7 - Encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster con el profesorado.*

Todos estos datos los hemos obtenido gracias a las encuestas cumplimentadas por nuestros alumnos durante el curso 2016-2017, con la finalidad de establecer un porcentaje medio de satisfacción de nuestros estudiantes con los profesores.

SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO (CURSO 2016-2017)	1º semestre	2º semestre	TOTAL
Grado de satisfacción con el docente y la asignatura	84,23%	89,03%	86,63%
Grado de satisfacción con la acción tutorial	87,24%	93,61%	90,42%
	<b>88,52%</b>		

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.

*La media general de satisfacción de los estudiantes de máster con el profesorado es de 88,52%.*

## 2.2. SATISFACCIÓN SERVICIOS.

Documento de referencia: *Encuesta de grado de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos: máster.*

Encuestas cumplimentadas por nuestros alumnos al final del curso 2016/2017, con la finalidad de establecer un porcentaje medio de satisfacción de nuestros estudiantes de master con el título y los recursos utilizados durante el curso.

SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS CURSO 2016-2017	Grado satisfacción
Satisfacción con el personal de apoyo	87,62%
Satisfacción con los recursos y el título	79,86%
<b>Satisfacción general con los recursos</b>	<b>83,74%</b>

*Por lo que podemos observar, la media general de satisfacción del estudiante de máster con el título y los recursos es de 83,74%.*

Los resultados en este apartado muestran que el personal de apoyo como los recursos de IMEP son bien valorados por los estudiantes.

Entre las observaciones se repiten bastante la falta de información y organización en relación a las prácticas en empresa.

## 2.3. SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO.

Con la finalidad de poder obtener una media global de satisfacción de los estudiantes con el Máster, se ha realizado una media entre los resultados obtenidos por la encuesta global de los estudiantes con el título y los recursos y la encuesta de satisfacción de los estudiantes con los profesores, es por ello que **la media global de los estudiantes con el Máster es de 83,13%.**

	SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO	SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS	SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO
<b>Máster 2016-2017</b>	88,52%	83,74%	<b>83,13%</b>

### 3. ANÁLISIS INDICADORES DE CALIDAD

#### 3.1. INDICADORES DEL PLAN DE CALIDAD

TABLA 1 SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA

SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Valoración global de los egresados con el título	80,50%	78,00%	82,00%	65,60%
Valoración global del profesorado con el título	75,00%	83,00%	77,00%	---
Valoración global de los empleadores con el título	71,20%	87,00%	86,00%	---
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%	100%	100%	100%

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 del profesorado con el título” no se ha medido, al igual que la “valoración global de los empleadores con el título”, por lo que para el próximo curso académico 2017-2018 se trabajará la puesta en marcha de todas las encuestas de los grupos de interés: egresados, alumnos, profesores, empleadores.

TABLA 2. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	100%	100%	100%
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%

Los resultados obtenidos en referencia a los indicadores del sistema de garantía de calidad en el curso académico 2016-2017, al igual que años anteriores, han sido muy positivos y satisfactorios. Se ha vuelto a conseguir un 100% de grado de satisfacción en todos los ítems.

TABLA 3. TASAS AVAP

	Datos memoria verificada	Curso 2013-2014	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016	Curso 2016-2017
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	30	6	9	11	15
Tasa de Graduación (conforme a la definición SIIU)	79%	100%	100%	100%	62,50%
Tasa de Abandono (conforme a la definición SIIU)	18%	0%	0%	0%	37,50%
Tasa de Eficiencia <sup>2</sup> (conforme a la definición SIIU)	80%	100%	100%	100%	78,24%
Tasa de Rendimiento (conforme a la definición SIIU)		100%	100%	100%	72,19%
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título		*	*	*	83,13%
Grado de Satisfacción estudiantes con el profesor		83,00%	70,50%	82,30%	88,52%
Grado de Satisfacción con los recursos		*	*	*	83,74%
Grado de Satisfacción del profesorado con el Título		75,00%	83,00%	77,00%	*
Grado de Satisfacción de los Egresados con el Título		80,50%	78,00%	82,00%	65,60%
Tasa de matriculación		20,00%	30,00%	36,66%	50,00%
Tasa de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso		*	*	*	*

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE RE ACREDITACIÓN DEL TÍTULO

Documento de referencia: *Informe de Evaluación del Seguimiento de la acreditación del Máster.*

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1498082841informe\\_definitivo\\_Seguimiento\\_MST.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1498082841informe_definitivo_Seguimiento_MST.pdf)

En relación al Informe de Seguimiento por parte de AVAP, realizado en enero de 2016, se obtiene una calificación de “insuficiente”. Se plantea mejorar la información en la página web, incluyendo el idioma de impartición del título, actividades formativas en las guías docentes, categoría de profesorado, e información de movilidad relacionada con el título; 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 re acreditación del máster oficial, que tendrá lugar en septiembre de 2017.

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

---

Documento de referencia: *Sistema de Garantía de Calidad (SGIC)*

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

Las quejas y sugerencias surgidas se han tratado directamente con las personas implicadas o bien se han dispuesto en los Consejos de Master Oficial, tal y como se puede observar en las actas. Tanto la dirección del máster como los responsables de asignaturas y el Jefe de Estudios, muestran un gran apoyo y accesibilidad al alumno. La delegada de máster transmite cualquier incidencia o malestar a la dirección del master 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, Carlos Garulo [calidad@protocoloimep.com](mailto:calidad@protocoloimep.com) para cualquier queja/sugerencia/reclamación que deseen hacer.

## **6. PLAN DE MEJORA**

---

Véase *Plan de Acciones Correctivas y de Mejora (PAC) IMEP*

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1498083014accionesmejora.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1498083014accionesmejora.pdf)

## **7. ÁREAS DE MEJORAS 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 2016-2017:

<b>Mejora propuesta a 31/08/2016</b>	<b>Grado de consecución a 30/09/2017</b>
Fomentar la respuesta de alumnos y profesores a las encuestas de calidad.	Para poder realizar tener un sistema de calidad adecuado, necesitamos que tanto alumnos como profesores contesten correctamente todas las encuestas que realizamos a lo largo del curso, para así poder hacer una valoración correcta y poder llevar a cabo las medidas de corrección necesarias.

Mejorar los recursos materiales disponibles.	Es de especial interés e importancia para IMEP que los alumnos puedan cambiar de sede a las nuevas instalaciones de IMEP y cursar ahí sus estudios universitarios. Se considera que con el cambio de instalaciones, los alumnos logran una mejora en un espacio acorde a sus necesidades académicas, donde dispondrán de una biblioteca, sala multiusos, cafetería, aulas y sala de profesores, entre otros.
Trabajar en la re acreditación del título.	Se ha procedido a establecer un check list con las tareas a desarrollar. Se han llevado a cabo reuniones con UMH para asesoramiento y preparación de la visita del comité evaluador. Se ha realizado el informe de autoevaluación. En abril se recibió al comité de evaluación externa de AVAP y se ha recibido un informe favorable en el mes de mayo.
Aumentar la tasa de matriculación de los estudiantes.	Se invierte en posicionamiento y addwords. Se contrata a una empresa externa y se invierten más de 50.000 €. No obstante, el tema de "Masteritis" de la Universidad Juan Carlos I hace que la gente esté menos interesada en la realización de másteres por todo el revuelo político suscitado. Se decide establecer como objetivo prioritario de IMEP mejorar la tasa de matriculación del master de cara al siguiente curso académico.

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

- Reevaluar satisfactoriamente el Máster Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales.
- La creación de nuevos estudios propios de la marca IMEP y avalados por UMH pueden atraer un mayor número de alumnos
- Mejorar la tasa entre la oferta y la demanda, así como de matriculación de los diferentes cursos de IMEP.
- Aumentar el número de doctores y doctores acreditados en las titulaciones oficiales de IMEP con respecto al curso académico 2016-2017.