

## **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 2017-2018 se plantearon 5 objetivos que tenían afectaba al máster. Uno de ellos no fue alcanzado, otro no tenía que ver con calidad, sino con gerencia; y en total se cumplieron 3 de ellos.

<b>IME02</b>	Puesta en marcha de nuevos cursos propios de IMEP	<b>NO CUMPLIDO 31/12/2018</b> <b>00,00 %</b>
<b>IME03</b>	Crear una tarjeta universitaria propia para el alumnado de IMEP	<b>CUMPLIDO 31/12/2017</b> <b>100,00 %</b>
<b>IME04</b>	Mejora del ratio de PDI a tiempo completo de IMEP	<b>CUMPLIDO 30/09/2018</b> <b>100,00 %</b>
<b>IME05</b>	Mejora del ratio de Doctores acreditados por AVAP/ANECA de IMEP	<b>CUMPLIDO 30/09/2018</b> <b>100,00 %</b>
<b>IME06</b>	Puesta en marcha de un Plan de incentiación para la acreditación del profesorado docente de IMEP.	<b>CUMPLIDO 30/09/2018</b> <b>100,00 %</b>

*Documento de referencia: SGIC*

## **2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES**

---

### **2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.**

Documento de referencia: *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 2017-2018, con la finalidad de establecer un porcentaje medio de satisfacción de nuestros estudiantes con los profesores.

<b>SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO</b>	<b>1º semestre</b>	<b>2º semestre</b>	<b>TOTAL</b>
Curso 2016/2017	86,63%	90,42%	<b>88,52%</b>
Curso 2017/2018	85,73%	91,32%	<b>88,52%</b>
	<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 2017/2018, 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	2016/2017	2017/2018
Satisfacción con el personal de apoyo	87,62%	58,79%
Satisfacción con los recursos y el título	79,86%	67,86%
<b>Satisfacción general con los recursos</b>	<b>83,74%</b>	<b>63,32%</b>

*Por lo que podemos observar, la media general de satisfacción del estudiante de máster con el título y los recursos es de 63,32%.*

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 75,92%.**

	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>
<b>Máster 2017-2018</b>	88,52%	63,32%	<b>75,92%</b>

Como podemos observar, la media general del título ha disminuido conforme al año pasado, debido a que el grado de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos ha disminuido en comparación con el año anterior.

### 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	2017/2018
Valoración global de los egresados con el título	80,50%	78,00%	82,00%	65,60%	65,70%
Valoración global del profesorado con el título	75,00%	83,00%	77,00%	78,50%	86,25%
Valoración global de los empleadores con el título	71,20%	87,00%	86,00%	100%	100%
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%	100%	100%	100%	100%

TABLA 2. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	2013 - 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016 - 2017	2017 - 2018
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	100%	100%	100%	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%

Los resultados obtenidos en referencia a los indicadores del sistema de garantía de calidad en el curso académico 2017-2018, 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	Curso 2017-2018
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	30	6	9	11	15	17
Tasa de Graduación (conforme a la definición SIIU)	79%	100%	100%	100%	62,50%	64,70%
Tasa de Abandono (conforme a la definición SIIU)	18%	0%	0%	0%	37,50%	5,88%
Tasa de Eficiencia <sup>2</sup> (conforme a la definición SIIU)	80%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de Rendimiento (conforme a la definición SIIU)		100%	100%	100%	72,19%	93,85%
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título		*	*	*	83,13%	75,92%
Grado de Satisfacción estudiantes con el profesor		83,00%	70,50%	82,30%	88,52%	88,52%
Grado de Satisfacción con los recursos		*	*	*	83,74%	63,32%
Grado de Satisfacción del profesorado con el Título		75,00%	83,00%	77,00%	78,50%	86,25%
Grado de Satisfacción de los Egresados con el Título		80,50%	78,00%	82,00%	65,60%	65,70%
Tasa de matriculación		20,00%	30,00%	36,66%	50,00%	56,66%
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 Renovación de la acreditación del Máster.

[https://www.protocoloimep.com/app/files\\_mf/1519038490informe\\_definitivo\\_ReAcreditaMsterOrganizaci%C3%B3ndeEventosIMEP.pdf](https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1519038490informe_definitivo_ReAcreditaMsterOrganizaci%C3%B3ndeEventosIMEP.pdf)

En relación al Informe de Renovación de la acreditación del Máster por parte de AVAP se obtiene una calificación de “favorable”.

Se han realizado las mejoras que se plantearon anteriormente para corregir todas las deficiencias detectadas en el Informe de Seguimiento pasado, para ello se creó un Plan de Acciones Correctivas y de Mejora.

Respecto a la renovación de acreditación del Grado, después de todas las recomendaciones, se plantea la incorporación de, al menos, dos profesores más como PDI doctor a tiempo completo, además para la impartición del título on-line, el profesorado debe mejorar su formación en la plataforma de enseñanza virtual.

También se debe mejorar la adquisición de competencias en idiomas reflejada en la memoria de verificación del título, ya que en el plan de estudios no existe una asignatura de inglés, fundamental para la profesión del Máster Se plantea mejorar la oferta formativa en idiomas.

Para ello, se pretende poner en marcha el Oxford Test os English para reforzar las competencias lingüísticas del alumnado con clases gratuitas.

Mejorar el método de encuestas también es un punto importante, ya que no existe información, en ninguno de los años desde que se imparte el título, sobre el grado de satisfacción con los recursos. Sería conveniente que el tipo de encuesta y los baremos de las actividades académicas sean similares a los utilizados en la UMH

Se deben mejorar las guías docentes, puesto que en algunas faltan los procedimientos de evaluación. Además, hay poca información sobre la modalidad a distancia. También debemos de crear un acceso a la información general del máster desde la web de la UMH.

Otro aspecto importante a valorar es el contemplar programas de movilidad para estudiantes del máster. En relación a las prácticas, debería aparecer un listado de propuestas de prácticas en empresas.

Y como no, uno de los aspectos donde más nos tenemos que centrar es en la baja matriculación del Máster. Es necesario recabar datos del grado de satisfacción de estudiantes y egresados de los distintos aspectos relacionados con el título.

Con este Plan de acciones correctivas y de mejora se pretende dar respuesta a todas las recomendaciones de mejora que nos plantean desde AVAP.

Este plan presenta 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.

## **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

Mejora propuesta a 31/08/2017	Grado de consecución a 30/09/2018
Reevaluar satisfactoriamente el Máster Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales	Se ha recibido un informe provisional favorable, al que se le van a realizar alegaciones y estamos a expensas del informe definitivo para el cierre definitivo de la acción. Se considera eficaz la medida adoptada.
La creación de nuevos estudios propios de la marca IMEP y avalados por UMH	Desde IMEP se han diseñado los siguientes cursos: Máster en planificación estratégica del turismo deportivo   Experto Universitario en Maitre y otros especialistas universitarios en comunicación política, etc.
Mejorar la tasa entre la oferta y la demanda, así como de matriculación de los diferentes cursos de IMEP	Se realiza un análisis de las acciones de comunicación llevadas a cabo y establecer un Plan de Comunicación para la mejora de la tasa de matriculación de cara al próximo curso académico 2018-2019.
Crear una tarjeta universitaria propia para el alumnado de IMEP	UMH nos indica que nuestro alumnado no puede acogerse a su tarjeta de alumnado de UMH. Lo único a lo que puede acogerse es a la tarjeta externa, que les da acceso a las instalaciones y biblioteca. Finalmente, se procede a realizar una tarjeta propia con descuentos propios en transportes, comercios, etc... para remitir al alumnado de IMEP.
Puesta en marcha de un Plan de Incentivación para la acreditación del profesorado docente de IMEP	Se realiza un análisis del profesorado acreditado y se toman las medidas oportunas para cumplir con la normativa de cara al próximo curso académico. Se remite a UMH para que lo tramite con AVAP y de su visto bueno. Se ha definido el Plan de Incentivación Docente.
Mejora del ratio de Doctores acreditados por AVAP/ANECA de IMEP	Se procede a la contratación del claustro docente hasta alcanzar un 70,8% de doctores, y remitiendo Venia Docendi con cuadros de análisis de cumplimiento a UMH.
Mejora del ratio PDI a tiempo completo de IMEP.	Se contrata como PDI a tiempo completo a Diana Rubio y Paula González.

Por último, a continuación se detallan las áreas y propuestas de mejora a implementar durante el próximo curso académico 2018/2019:

- Se propone poner en marcha ser centro examinador del Oxford Test of English, para reforzar las competencias lingüísticas del alumnado mediante clases gratuitas.
- La creación de un Distrito Digital, ya que puede permitir contratar personal y mejorar los recursos audiovisuales de IMEP.
- Se debe hacer hincapié en la mejora en la plataforma tecnológica. Invertir en la herramienta blackboard y se ha definir un calendario de tutorías mediante esta herramienta destinada a los alumnos de modalidad a distancia del grado.
- Revisión del sistema de encuestas. Puesto que, hasta ahora, el sistema de encuestas unificaba el grado de satisfacción de todos los estudiantes (tanto modalidad presencial como modalidad a distancia), sin distinguir unos de otros.
- Simplificar el proceso de gestión de contratos, nóminas, etc mediante la implantación de una herramienta tecnológica.
- En el próximo año se realizará la renovación del Sistema de Calidad ISO9001-2015.