

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 2017-2018 se plantearon 6 objetivos; 4 de ellos fueron alcanzados, uno no lo conseguimos alcanzar y otro fue paralizado ya que según la auditoría externa no era un objetivo propio de calidad, sino de gerencia.

Reevaluar satisfactoriamente el Grado Oficial en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales.	100%
Puesta en marcha de nuevos cursos propios de IMEP	0%
Crear una tarjeta universitaria propia para el alumnado de IMEP	100%
Mejora del ratio de PDI a tiempo completo de IMEP	100%
Mejora del ratio de Doctores acreditados por AVAP/ANECA de IMEP	100%
Puesta en marcha de un Plan de incentívación para la acreditación del profesorado docente de IMEP.	100%

Documento de referencia: [Sistema de Garantía de Calidad \(SGIC\)](#)

2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.

Documento de referencia: *Encuesta de satisfacción de los estudiantes con los profesores.*

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.

Modalidad presencial

SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO (CURSO 2017-2018)	1º curso	2º curso	3º curso	4º curso
1º Semestre	83%	79%	84%	75%
2º Semestre	78%	82%	84%	-
Media del curso	80,5%	80,5%	84%	-
	80,5%			

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, en la mayoría de los cursos podemos observar que el grado de satisfacción es mayor del 80%.

La media general de satisfacción de los estudiantes de grado de la modalidad presencial con el profesorado es de 80,48%.

Modalidad a distancia

SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO (CURSO 2017-2018)	1º curso	2º curso	3º curso
1º Semestre	-	-	-
2º Semestre	72%	81,5%	92%
Media del curso	-	-	-
	82%		

**Tan sólo tenemos los datos recogidos a partir del 2º semestres, puesto que fue cuando comenzamos a pasar dicha encuesta.*

A falta de los datos de cuarto curso, podemos ver como en esta modalidad también tienen un alto grado de satisfacción, mejorando de un curso a otro.

La media general de satisfacción de los estudiantes de grado de la modalidad a distancia con el profesorado es de 82%.

Por lo tanto, la media general de satisfacción del estudiante de grado con el profesorado es de 81,24%.

2.2. SATISFACCIÓN SERVICIOS.

Documento de referencia: *Encuesta global de los estudiantes con el título y los recursos. Final de curso.*

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 grado con el título y los recursos utilizados durante el curso.

Modalidad presencial

SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS CURSO 2017-2018	1º curso	2º curso	3º curso	4º curso	TOTAL
Satisfacción con el personal de apoyo	54,91%	80,62%	82,85%	81,04%	74,86%
Satisfacción con los recursos y el título	61,67%	72,60%	86,46%	74,11 %	73,71%
Satisfacción general con los recursos	58,29%	76,61%	84,65%	77,57%	74,28%

La media general de satisfacción del estudiante de grado en modalidad presencial con el título y los recursos es de 74,28%.

Modalidad a distancia

SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS CURSO 2017-2018	1º curso	2º curso	3º curso	TOTAL
Satisfacción con el personal de apoyo	86,86%	86,06%	86,54%	86,49%
Satisfacción con los recursos y el título	60,55%	90,63%	56,25%	69,14%
Satisfacción general con los recursos	73,70%	88,34%	71,39%	77,81%

Los resultados en este apartado muestran que tanto en la modalidad a distancia como en presencial el personal de apoyo como los recursos de IMEP son bien valorados por los estudiantes.

Sin embargo, es destacable que existe diferencia de resultados obtenidos, sobre todo en los estudiantes de primero de modalidad presencial con el resto de cursos.

En el tercer curso de la modalidad a distancia, bajan un poco los resultados de la satisfacción de los recursos y el título frente a la satisfacción con el personal de apoyo.

La media general de satisfacción de los estudiantes de grado en modalidad a distancia es de 77,81%.

Por lo tanto, la media general de satisfacción del estudiante de grado con el título y los recursos es de 76,05%.

2.3. SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO.

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

Con la finalidad de poder obtener una media global de satisfacción de los estudiantes con el Grado, 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 Grado es de 78,64%.**

	SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO	SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS	SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO
GRADO PRESENCIAL	80,48%	74,28%	77,38%
GRADO A DISTANCIA	82%	77,81%	79,90%
MEDIA TOTAL	81,24%	76,05%	78,64%

2.4. INSERCIÓN LABORAL.

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

INSERCIÓN LABORAL Y PRÁCTICAS	Promoción 2013/2017
Titulados que estudian un máster	28,50%
Titulados insertados laboralmente	42,80%
Titulados insertados laboralmente con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	42,80%
Titulados satisfechos con la enseñanza recibida (empleados y desempleados)	55,71%
Titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida	100%

Podemos observar como casi la mitad de los alumnos actualmente se encuentran trabajando, y que justamente todos los que se están trabajando lo están haciendo en un trabajo igual o superior a su nivel de estudios. Se han incorporado al mundo laboral en un tiempo relativamente corto en Administraciones Públicas a nivel autonómico y en el sector de la comunicación, eventos y protocolo. Sus funciones corresponden a las de un técnico con un contrato indefinido, temporal e incluso en prácticas con una remuneración que oscila entre 9.000-12.000€.

Además, una vez que han finalizado la carrera han apostado por seguir formándose porque están desempleados. La formación complementaria por la que optan es universitaria y orientada a eventos y relaciones institucionales.

En cuanto a la satisfacción en general es buena, pero la accesibilidad al centro ha sido valorada como regular por los alumnos.

La media general de satisfacción es de 55,71%

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	2016/2017	2017/2018
Valoración global de los egresados con el título	75%	79%	56%
Valoración global del profesorado con el título	87%	85%	78%
Valoración global de los empleadores con el título	----	96%	100%
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%	100%	100%

TABLA 2. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realización de auditoría interna de calidad en materia ISO9001	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realización de auditoría externa por parte de certificadora oficial en ISO9001	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medición de indicadores de calidad	100%	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	Curso 2017-2018
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	50/70 ¹	29	17	35	17	30	35
Nº de plazas por curso (en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado)	50	49	29	28	24	13	2
Tasa de Graduación (conforme a la definición SIIU)	60%	---	---	---	---	89,66%	90,14%
Tasa de Abandono (conforme a la definición SIIU)	20%	---	---	6,90%	5,88%	5,88%	3,67%
Tasa de Eficiencia ² (conforme a la definición SIIU)	90%	---	---	---	99,53%	95,36%	95,35%
Tasa de Rendimiento (conforme a la definición SIIU)		100%	96,96%	92,25%	88,06%	83,06%	90,14%
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título		72,00%	74,00%	*	80,75%	75,62%	78,64%
Grado de Satisfacción estudiantes con el profesor		72,00%	80,00%	*	80,75%	79,25%	81,24%
Grado de Satisfacción con los		72,00%	68,00%	*	*	72,00%	76,05%

recursos							
Grado de Satisfacción del profesorado con el Título		*	*	*	87,00%	85,00%	77,79%
Grado de Satisfacción de los Egresados con el Título		*	*	*	75,00%	79,00%	55,71%
Tasa de matriculación		58,00%	34,00%	50,33%	24,29%	42,86%	51,43%
Tasa de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso		62,00%	34,00%	50,00%	24,29%	44,29%	52,86%

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 RE ACREDITACIÓN DEL TÍTULO

Documento de referencia: *Informe de Renovación de la acreditación del Grado.*

https://www.protocoloimep.com/app/files_mf/1530002079informe_definitivo_GradoenOrganizaci%C3%B3ndeEventosIMEP.pdf

En relación al Informe de Renovación de la acreditación del Grado 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 es uno de los objetivos prioritarios puesto que es fundamental para la mejora de las tasas.

También se debe mejorar la adquisición de competencias en idiomas reflejada en la memoria de verificación del título, ya que únicamente existe una asignatura en inglés. 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.

Otro punto a mejorar es la asignación de la carga de trabajo del estudiante, en especial la coordinación de las prácticas entre asignaturas. Por lo que se va a establecer un mecanismo por asignaturas que ayude a coordinar y hacer una planificación para poder repartir la carga de trabajo entre el alumnado.

Otra acción de mejora es la realización de auditorías anuales de IMEP por parte de la UMH para chequear que se cumple con todo lo establecido.

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 \(SGIC\)](#)

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, Carlos Garulo calidad@protocoloimep.com para cualquier queja/sugerencia/reclamación que deseen hacer.

6. PLAN DE ACCIONES 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 2017-2018:

Mejora propuesta a 31/08/2017	Grado de consecución a 30/09/2018
Una de las mejoras era el 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.	A fecha 30/09/2018 se ha procedido a la reestructuración de puestos y funciones del departamento de estudios, calidad y secretaría técnica, designando así mismo una nueva Jefa de Estudios y una nueva persona en el departamento de calidad.
Se planteó la 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	A fecha 30/09/2018 estamos en pleno proceso de revisión del SGIC adaptándonos a las nuevas exigencias ISO y a las directrices marcadas por AVAP durante el proceso de reacreditación del Grado.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.	
<p>Se indicaba el diseño, desarrollo e implementación de un Plan de Incentivación para la acreditación e investigación docente donde se fomentara que el cuerpo docente actual pueda acreditarse ante AVAP y ANECA y mejorar así los índices actuales.</p>	<p>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. Gran parte del profesorado doctor ha solicitado acreditación ante AVAP y ANECA y estamos pendientes del visto bueno por parte de éstos organismos.</p>
<p>Diseño e implementación de un Plan de Acción Tutorial y programas de orientación profesional.</p>	<p>Se realiza la creación de un Plan de Acción Tutorial específico para el alumnado de IMEP, así como de programas de orientación profesional con el fin de mejorar el índice de satisfacción de nuestros alumnos y permitir mejorar la calidad del servicio prestado.</p>
<p>Se indicaba, que era necesario el 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.</p>	<p>Durante el claustro de inicio de curso, se procede a dar las directrices a todo el profesorado para la redacción y evaluación de los resultados de aprendizaje, estandarizando una plantilla uniforme para todas las asignaturas e indicando a todo el profesorado, las directrices marcadas en la Memoria de Verificación por cada una de las asignaturas en cuanto a criterios y competencias. Así mismo, durante dicho claustro se informó al profesorado que deben seguir los criterios marcados en la Memoria de Verificación tanto de Grado como de Máster. Así mismo, se informa y se forma a todo el profesorado de cómo dar de alta todos los criterios para llevar a cabo la evaluación del alumnado a través del campus virtual.</p>
<p>Se planteó la implantación de un evento institucional de IMEP que sea organizado íntegramente por los alumnos de GRADO dentro de las asignaturas que puedan estar relacionadas.</p>	<p>Durante el curso académico 2017/2018 se desarrolló el evento EME (Event Management Exhibition), donde los alumnos de 2º y 3º, tutelados bajo diferentes profesores, llevaron a cabo la organización integral de un evento donde poner en valor y dar a conocer la figura del organizador de evento. A 30/09/2018 se pretende instaurar de cara al próximo curso académico como actividad real donde los alumnos/as puedan aplicar las habilidades aprendidas durante su formación en el aula.</p>

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

- Se propone habilitarnos como centro examinador del Oxford Test of English, para reforzar las competencias lingüísticas del alumnado mediante clases gratuitas.
- Se propone potenciar la parte “digital” de IMEP, mediante la grabación de píldoras formativas por parte del profesorado y destinadas a los alumnos/as de la modalidad a distancia. Para ello se buscarán sinergias con Distrito Digital.
- Se debe hacer hincapié en la mejora en la plataforma tecnológica. Invertir en la herramienta *blackboard* y 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
- Renovación del Sistema de Calidad ISO9001-2015.