



1. OBJETIVOS DE CALIDAD

Documento de referencia: IV Plan de Calidad

<http://plan-de-calidad.umh.es/>

2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

2.1 DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES

Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes con la docencia.

<http://gestionmasters.umh.es/short/?99PB16BGTHF53825ZZDG>

Se ha obtenido información sobre la satisfacción y calidad percibida de la docencia por medio de dos fuentes. En primer lugar se ha recurrido a las encuestas de satisfacción que se facilitan a los estudiantes a través de su acceso personalizado de la web de la Universidad Miguel Hernández de Elche. Según estas encuestas, los estudiantes matriculados en el curso 2014/2015 en el Máster en Análisis y Prevención del Crimen están satisfechos en su totalidad (100%) con la docencia. En este sentido, e obtienen puntuaciones altas en los ítems:

- Los criterios de evaluación están establecidos claramente desde el principio del curso, media 4.82 (Máximo 5)

- La satisfacción global con la asignatura, media 4.54 (máximo 5)

- Los materiales de la asignatura son adecuados para adquirir las competencias establecidas en el programa, media 4.51 (máximo 5)

Por su parte los ítems que a continuación se detallan, obtienen puntuaciones que, aun siendo altas por superar ampliamente la puntuación de 4 sobre 5, no alcanzan tan buenos resultados como los descritos anteriormente:

- Los recursos didácticos (trabajos, ejercicios, foros...) que se han utilizado han favorecido mi aprendizaje media 4.26 (máximo 5).

- Las dudas que se han planteado han sido resueltas en tiempo de respuesta adecuado 4.26 (máximo 5)

En relación con ello, se ha tratado de repartir la carga de trabajo entre todas las asignaturas de forma que no se acumulasen las entregas en determinadas fechas, no obstante y aún con ello, al final del primer cuatrimestre se produjeron algunas coincidencias que deben ser evitadas.

Los resultados menos favorables se obtuvieron en el ítem referido a las actividades organizadas de forma presencial, puntuaron con un 3.25 (máximo 5). Este resultado puede atribuirse a que son muy pocos los estudiantes que pueden acudir a las numerosas actividades organizadas. En cualquier caso, se ha optado por la retransmisión de estas actividades vía streaming para paliar esta dificultad.

La segunda fuente de información, quizás incluso más rica que las encuestas por los matices que aporta, ha sido el "Programa Tutor" (puede encontrarse información de este programa en el apartado "Metodología de aprendizaje" en <http://crimina.es/analisis-y-prevencion-del-crimen/>). Todos los estudiantes del Máster en Análisis y Prevención del Crimen fueron tutorizados por un profesor de forma transversal y a lo largo de todo el curso. Esta tutorización consistió en, al menos, una entrevista mensual con el estudiante y la atención personalizada, cuantas veces lo necesitara el alumno, para resolver las incidencias que pudieran surgir. De este modo, en las reuniones de profesores del "Programa Tutor", se pudieron resolver pequeñas

incidencias que, sin un tratamiento adecuado, pudieran haberse convertido en problemas importantes. En este sentido, con respecto a la satisfacción general de los estudiantes, puede decirse que ha sido muy positiva en todas las asignaturas. En la segunda reunión (10/11/2014), se planteó la inquietud de algunos estudiantes con respecto a la concentración de tareas, llevándose a cabo un ajuste del calendario de entregas. En la reunión del 5/5/2015, se puso de manifiesto la buena acogida que había tenido el seminario de "Planes de investigación" organizado tras finalizar el primer cuatrimestre y tres tutores informaron que algunos estudiantes habían planteado la necesidad de organizar un seminario sobre inserción laboral. En la última reunión, la impresión general sobre la satisfacción de los estudiantes fue muy buena.

Documento de referencia: Informe sobre la satisfacción de los profesores.

No se ha alcanzado tasa de respuesta válida

Este año no se han recibido encuestas suficientes para poder obtener resultados sobre la satisfacción del profesorado. No obstante, en las dos reuniones mantenidas con todos los profesores responsables de asignatura, la valoración en general sobre la satisfacción fue muy buena. Se solicitaron pequeños ajustes del Campus Virtual para mejorar los contactos con los estudiantes, siendo este un aspecto a mejorar.

2.2 SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO

Documento de referencia: Informe general del título

El título no ha alcanzado la tasa de respuesta necesaria para poder realizar el informe

Este año no se han recibido encuestas suficientes para poder obtener resultados sobre la satisfacción general del título. Se ha detectado que la información sobre el acceso a la encuesta no ha sido suficientemente claro, por lo que se han adoptado medidas principalmente de carácter informativo.

Al igual que en apartados anteriores, no obstante, se ha obtenido información sobre la satisfacción a través del "Programa Tutor" (puede encontrarse información de este programa en el apartado "Metodología de aprendizaje" en <http://crimina.es/analisis-y-prevencion-del-crimen/>). Los estudiantes han informado a sus tutores que el nivel de satisfacción con respecto a la información proporcionada en la web, calendario, profesorado, etc. es alto. Tal y como se ha indicado, los alumnos no han manifestado duplicidades en las materias tratadas en las diferentes asignaturas, aunque sí que ha habido alguna coincidencia en las fechas de entregas de trabajos, lo que se ha subsanado en cuanto se ha tenido conocimiento. En relación con la coordinación y la resolución de dudas, los estudiantes han manifestado a sus tutores un alto nivel de satisfacción, no recogiendo queja alguna al respecto. Finalmente, tras los contactos con los estudiantes del curso 15/16 por parte de los tutores, conocemos que aproximadamente un 10% de ellos han cursado el master por recomendación de compañeros del curso 14/15, además, dos de estos últimos están cursando este año otro máster que se imparte en el Centro.

2.3 SATISFACCIÓN SERVICIOS

Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios estudiantes.

<http://gestionmasters.umh.es/informeES.asp?id=199&ed=2014>

Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios profesores.

No se ha alcanzado tasa de respuesta válida

Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción del PAS.

<http://gestionmasters.umh.es/informePA.asp?cam=ELCHE&ed=2014>

En general, la satisfacción de los alumnos respecto a los servicios de la UMH es alta (un 8.83 sobre 10), detectándose no obstante, algunas áreas de mejora, concretamente la cuestión relativa a la amplitud del plazo de devolución de libros, ha arrojado un puntuación de 5 sobre 10, lo que ha sido comunicado por si fuera posible su subsanación, o la adopción de una medida alternativa.

Por otra parte, en la encuesta al Personal de Administración y de Servicios de la UMH sobre la información de la web, los procedimientos de gestión, la coordinación, recursos materiales y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora sobre el Máster en Análisis y Prevención del Crimen, se obtuvieron los

siguientes resultados:

P1. La información que se dispone de los estudios oficiales en la web de la Universidad está completa y actualizada, puntuación alcanzada 4.68 (máximo 5, mínimo 1), no obstante se está trabajando en la mejora de este apartado.

P2. La información sobre los estudios oficiales en la web de la Universidad es accesible para la comunidad universitaria, puntuación alcanzada 5 (máximo 5, mínimo 1).

P3. Los procedimientos de gestión: reserva de aulas, horarios, fechas de exámenes, etc. son adecuados Puntuación alcanzada 3.67 (máximo 5, mínimo 1). En cualquier caso, dado que se trata de unos estudios online, las cuestiones relacionadas con la reserva de aulas no presentan problemas.

P4. La coordinación de la gestión con los Centros (Facultades y Escuelas) es satisfactoria. Puntuación alcanzada 4.33 (máximo 5, mínimo 1).

P5. Los recursos y medios materiales son suficientes para el correcto funcionamiento de la gestión de los estudios. Puntuación alcanzada 4 (máximo 5, mínimo 1).

P6. La formación del personal de administración y servicios responde a las necesidades de la gestión del Título. Puntuación alcanzada 4.33 (máximo 5, mínimo 1).

En general, se está trabajando en la mejora de la comunicación y de la información contenida tanto en la web como en el campus virtual.

2.4 INSERCIÓN LABORAL

Documento de referencia: Informe de Inserción laboral

Pendiente estudio de inserción laboral

En cualquier caso, las características de los estudiantes del Máster en Análisis y Prevención del Crimen, una buena parte de ellos con trabajos estables (policías, militares, seguridad privada, etc.) hacen que estos estudios sirvan como complemento y requisito para ascensos y cambios de destino, en concreto, en la última tutoría del curso 2014/15 cuatro estudiantes indicaron que tras la obtención del título de máster, ascenderían o serían asignados a nuevos puestos de trabajo en los que la formación especializada constituiría una de las razones por las que serían seleccionados. Otra estudiante, que ya trabajaba en servicios de consultoría, incluyó en su cartera de productos las habilidades adquiridas en el máster y fue contratada en la Academia Vasca de Policía.

Documento de referencia: Informe de encuestas de satisfacción de los titulados

Pendiente estudio de inserción laboral

No hay datos sobre la satisfacción de los titulados ya que por calendario de implantación del Máster en Análisis y Prevención del Crimen todavía no se han realizado las encuestas entre los egresados.

3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD

3.1 INDICADORES DEL PLAN DE CALIDAD

Documento de referencia: Informe Indicadores calidad.

INSERCIÓN Y PRÁCTICAS	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Estándar	¿Supera/igual a el estándar?
61.- Empresarios satisfechos con los titulados empleados	-	-	-	95%	-
60.- Titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	-	-	-	90%	-
59.- Titulados insertados laboralmente	-	-	-	85%	-

58.- Titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida	-	-	-	91%	-
--	---	---	---	------------	---

MOVILIDAD	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Estándar	¿Supera/igual a el estándar?
49.- Programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	-	-	90,91%	55%	Sí

SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSE	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Estándar	¿Supera/igual a el estándar?
11.- Satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	-	-	80,5%	65%	Sí
28.- Profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	-	-	-	95%	-
73.- Cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	-	-	-	65%	-
72.- Asignaturas con Guía Docente que tienen información al menos en los campos: Descripción, Metodología y Competencias	-	-	100%	99%	Sí

SISTEMA GARANTIA DE CALIDAD	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Estándar	¿Supera/igual a el estándar?
21.- Cumplimiento de los Consejos de Curso (100%=2 reuniones anuales)	-	100%	-	100%	-
153.- Plan de Mejora realizado antes de las fechas establecidas	-	-	-	100%	-
57.- Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	-	-	100%	100%	Sí

En el Máster en Análisis y Prevención del Crimen no se realizan prácticas de forma obligatoria por lo que no hay datos al respecto, tampoco se han realizado las encuestas de inserción a los egresados ya que todavía no corresponde por fecha de implantación del Máster. No obstante, en relación con los titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida, conocemos que, muchos de los estudiantes ya trabajan para la administración pública, fundamentalmente en fuerzas y cuerpos de seguridad, por lo que realizan estos estudios para optar a puestos técnicos o ascensos, teniendo conocimiento de que en el curso 14/15 al menos, cinco de ellos lo consiguieron gracias al máster según han manifestado en la Jornada de bienvenida del curso 15/16 a la que asistieron.

El 90.91% de las asignaturas tienen su programa en inglés, habiendo cursado el máster un estudiante norteamericano.

La satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida es de 80.5 puntos sobre 100 (el estándar es de 65 puntos sobre 100).

A la fecha de realización del informe no se tienen datos sobre la satisfacción del profesorado respecto a la organización de la docencia ni sobre los medios que se disponen para impartir enseñanzas. Con respecto a estos indicadores sobre los que no se dispone de información, se han adoptado medidas para que los profesores tengan un acceso más directo a las encuestas.

El 100% de las guías docentes tienen información en los campos de Descripción, Metodología y Competencias.

Finalmente, en cuanto al cumplimiento de los Consejos de Curso e informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado, se ha cumplido con los estándares establecidos.

Tras el análisis de los indicadores, se han detectado las siguientes áreas de mejora:

-Se debe mejorar la tasa de respuesta de alumnos y profesores a las encuestas de calidad. Ya se han adoptado medidas al respecto en el curso 2015/2016, mejorando la visibilidad de los accesos e insistiendo por medio de correos del coordinador del máster y del "Programa tutor".

-Se está traduciendo al inglés la información de las guías docentes que hasta el momento no se había traducido.

-El "Programa tutor" ha proporcionado información relevante para la mejora de la docencia, fruto de ello se ha procedido a actualizar el software del Campus Virtual para resolver incidencias con los calendarios. Igualmente se ha adoptado una nueva plataforma para las tutorías grupales, cambiando la nativa de la plataforma Moodle (OpenMeetings) por una externa más potente (Adobe Connect).

3.2 TASAS AVAP

TASA	Memoria	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Tasa de Rendimiento	SD	SD	94,50%	94,90%
Tasa de Abandono	10,00%	SD	SD	SD
Tasa de Eficiencia	80,00%	SD	100,00%	100,00%
Tasa de Graduación	85,00%	SD	SD	92,30%
Tasa de Matriculación	SD	SD	76,00%	80,00%
Tasa de Oferta y Demanda	SD	SD	46,00%	92,00%
Tasa de PDI Doctor	SD	SD	83,33%	83,33%
Tasa de PDI a Tiempo Completo	SD	SD	33,33%	66,67%

NP: No procede. SD: Sin dato.

Tasa de Rendimiento del Título

Para un curso académico X, relación porcentual entre número de créditos ordinarios superados en el título T en la universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la universidad U.

Tasa de Abandono del Título

Relación porcentual entre los estudiantes de un cohorte de entrada C matriculados en el título T en la universidad U en el curso académico X, que no se han matriculado en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T en el curso académico X.

Tasa de Eficiencia de los Graduados

Relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de un cohorte de graduación G para superar un título T en la universidad U el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G en un título T en una universidad U.

Tasa de Graduación del Título

Relación porcentual entre los estudiantes de un cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título T en una universidad U y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte C en dicho título T en la universidad U.

Tasa de Matriculación

Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de estudiantes que matriculan en un titulación en el título T en la universidad U en relación con las plazas que la universidad U oferta en este título T.

Tasa de Oferta y Demanda

Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1ª Y 2ª opción, en el título T en la universidad U y las plazas que la universidad U oferta en este título T.

Tasa de PDI Doctor

Para un curso académico X, relación porcentual entre el número PDI doctor, que imparten docencia, en el título T en la universidad U y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título T.

Tasa de PDI a Tiempo Completo

Para un curso académico X, relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el título T en la universidad U y el número total de PDI en el título T en la universidad U.

Los indicadores en este apartado cumplen sobradamente con los estándares exigidos. La tasa de rendimiento de los estudiantes es del 94.90%, prácticamente la misma que en el curso anterior, fruto probablemente de la intensa labor de apoyo llevada a cabo tanto por los docentes como por los tutores, aunque también por la alta motivación del alumnado del máster, el cual como se ha indicado presenta características diferenciales con respecto a otros estudios.

No hay registrada tasa de abandono.

La tasa de eficiencia es del 100%. Por su parte, la tasa de graduación es del 92.3%, es decir de sólo ha habido 4 estudiantes que no han superado el 100% de los créditos matriculados. En los cuatro casos se han producido circunstancias personales sobrevenidas que les han impedido superar el programa completo.

La matriculación en el curso 2014/2015 es del 80%, se han cubierto 8 de cada 10 plazas ofertadas. La tasa de oferta y demanda es del 92%.

Finalmente, con respecto al PDI la tasa de doctores es adecuada. Por lo que respecta al número de profesores a tiempo completo es superior al curso 13/14, concretamente 1/3 de los profesores, en este sentido se ha tratado de incorporar a la docencia a un mayor número de profesores a tiempo completo, no obstante esto no siempre es posible dada la especificidad de las materias tratadas en los estudios debiendo recurrir en algunos casos a profesionales principalmente de las fuerzas y cuerpos de seguridad, la mayoría de ellos con una extensa relación con la universidad dado que en su mayoría son doctores o están cursando estudios de doctorado.

Tras el análisis de los indicadores se han detectado las siguientes áreas de mejora:

-A pesar de registrar una buena tasa de matriculación, mejor incluso que la del curso 13/14 se impulsarán medidas para aumentar la visibilidad de los estudios por medio de diferentes estrategias principalmente en redes sociales.

-La tasa de PDI a tiempo completo no se considera una debilidad dadas las características de los estudios. La alta especialización y la necesidad de, en algunos tópicos de interés, disponer de información y conocimientos que únicamente pueden adquirirse por parte de personal vinculado a la Administración, hace que en este caso, el que parte del profesorado no tenga una vinculación a tiempo completo con la Universidad no solo no sea una debilidad, sino que al contrario se ha convertido en una fortaleza.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Documento de referencia: Informe de evaluación de Seguimiento ó Acreditación

<http://gestionmasters.umh.es/short/?HAXDNVDT9J74E0LF3K10>

Todos los informes de seguimiento han obtenido un resultado positivo, no obstante se han detectado áreas de mejora que se han implementado en el plan correspondiente. En concreto, las valoraciones obtenidas en cada uno de los criterios son:

-Información pública Suficiente. Se realizan varias recomendaciones sobre puntos a mejorar en este aspecto como ampliar la información sobre los contenidos del plan de estudios.

A este respecto, como se ha indicado en otros informes, hay que decir que a diferencia de otras titulaciones, el Máster en Análisis y Prevención del Crimen optó por construir una web específica que permitiese mostrar la información esencial del título con una estructura y visualización más amigable que la tradicional de la web de la Universidad Miguel Hernández, al tiempo que adaptaba su estilo a la imagen corporativa diseñada específicamente para el máster. Con ello se buscaba mejorar el entorno visual, una homogeneización de los elementos de identidad de la titulación y una mayor calidad en la comunicación de contenidos. Así, el acceso al campus virtual y en general a los contenidos fundamentales, sería más

sencillo y directo. Esta mejora no obstante, puede haber provocado en algunos casos puntuales, ligeras disonancias entre la web de la UMH y la específica del máster. Por ello, y dado que la mayor parte de los contenidos sugeridos en el informe se encontraban efectivamente en el apartado correspondiente de la web http://www.umh.es/contenido/pdi/tit_m_199/datos_es.html se ha modificado la estructura y organización de la web <http://crimina.es/analisis-y-prevencion-del-crimen/> de forma tal que, el contenido y distribución de la información del primer nivel es idéntica en ambas webs, remitiendo mediante enlaces a la web de la UMH para el resto de los contenidos, de este modo se consigue por una parte coordinar mejor dichos contenidos y se evitan por otra, incoherencias. En cualquier caso, se ha llevado a cabo una revisión de los contenidos para completar la información relativa a las actividades formativas y al resto de información de cada una de las asignaturas, para lograr un mejor acceso a la misma por parte de la sociedad y el futuro estudiante.

En cuanto el diseño de la web de Crímina en varios idiomas se va a incorporar próximamente la información disponible en inglés.

-Organización y funcionamiento Suficiente.

Se recomienda en los informes especificar horarios del Máster así como modificar la guía docente del TFM o ampliar la bibliografía del resto de las guías docentes. En este sentido, como se ha insistido en numerosas ocasiones, dado el carácter online de la titulación, con estudiantes no sólo residentes en España, sino también en diferentes países latinoamericanos, se ha hecho un importante esfuerzo de distribución de la materia para estructurarla en horarios compatibles con tan distantes husos horarios incluyéndose esta información en abierto. En cuanto a la identificación de las aulas, ya se hacía referencia a la utilización del Campus Virtual Crímina, como plataforma online soportada por herramientas web como Moodle y Adobe Connect (en el caso de las video-clases), tal y como puede comprobarse en el siguiente enlace <http://crimina.es/analisis-y-prevencion-del-crimen/metodologia-de-aprendizaje> No obstante, se ha comprobado que el acceso a estos contenidos e informaciones era poco intuitivo, por lo que se ha modificado el diseño de la web para hacerlo más visible.

También se insiste en los informes en la dedicación del profesorado. Insistimos en que la condición de nuestro profesorado es de extraordinario interés realizar distintas consideraciones, con independencia de que sean objeto de mejora. La AVAP, con fecha 4 de junio de 2013, emitió un informe en el que con las salvedades hechas, indica que "el profesorado está claramente preparado". Por su parte, la ANECA, valorando la propuesta de modificaciones solicitadas al título, estimó favorable tales modificaciones; en particular, y con motivo de la ampliación del número de plazas ofertadas, evaluó favorablemente los datos sobre aumento de profesorado propuestos, dado que se incrementó el cuadro de profesores incluyendo diferentes perfiles y especializaciones, tanto académicas como profesionales. De igual modo, se actualizó la relación de profesorado anteriormente disponible y que, por diferentes motivos, no gozaban de la disponibilidad inicial, habiendo declinado la participación. Como resultado, ahora el máster ha aumentado el número de profesores con respecto a los que figuraban originalmente, pero sobre todo, se ha buscado la incorporación de expertos profesionales e investigadores conocedores en profundidad de la materia impartida. En este sentido, dada la naturaleza online del máster la cual facilita la participación de los mejores expertos en cada una de las materias, se contó con docentes pertenecientes a universidades distintas de toda España: universidad Miguel Hernández de Elche, universidad de Granada, universidad de Valencia, universidad de Barcelona, universidad de Alicante, universidad Católica de Valencia, universidad Internacional Valenciana, universidad de Murcia, universidad de Lleida, universidad del País Vasco, universidad de Navarra, Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Universidad Oberta de Cataluña (UOC), universidad Autónoma de Madrid, universidad Pompeu Fabra, y UNED. Así como de otras universidades extranjeras: Texas State University de Estados Unidos, universidad de Manchester (Inglaterra) y universidad de Twente (Holanda). En este sentido, consideramos especialmente enriquecedora la participación de profesores pertenecientes a universidades extranjeras, dado que el cuerpo teórico que aporta la tradición criminológica española en estos momentos y la todavía incipiente práctica profesional del análisis delictivo, se encuentra en un proceso de crecimiento que apenas si se ha iniciado, por lo que estas aportaciones tienen un gran valor al incorporar al título la experiencia de quienes se encuentran en la vanguardia de la investigación.

En cualquier caso, con todo ello, se esperaba conseguir además de una mejor atención al alumnado, un aumento de la calidad de la enseñanza impartida, en virtud de la potenciación conseguida a través de la interdisciplinabilidad en la participación y la conjunción de lo académico y lo profesional, de modo que se ha reasignado profesorado en las asignaturas, logrando una interesante y creemos que adecuada interacción de diferentes especialidades y líneas de investigación.

-Cumplimiento de recomendaciones. Adecuada. Se continúa trabajando o se han llevado a cabo las modificaciones necesarias para ajustarse a las recomendaciones planteadas.

-Sistema de garantía de calidad. Adecuada.

La Universidad Miguel Hernández de Elche está reforzando los mecanismos para la realización de las encuestas que afectan a los distintos grupos de interés (además de la posibilidad de su realización online, se está incrementando el número de personal necesario para la realización presencial de estas encuestas). Por otra parte, al disponer del "Programa Tutor" el título tiene la posibilidad de complementar las encuestas con datos de carácter cualitativo a través de las entrevistas con los estudiantes. En cualquier caso, en cuanto a la evaluación de los profesores, la Universidad Miguel Hernández de Elche, ha implantado el programa DOCENTIA (verificado positivamente por ANECA en 2013). Es un sistema de evaluación de la calidad docente del profesorado universitario, basado en las tres dimensiones establecidas por las agencias de calidad y acreditación nacionales (ANECA y AVAP) y europeas (Planificación de la docencia, Desarrollo de la enseñanza, Valoración de los resultados. La implantación del Programa Docentia-UMH también permite a la Universidad reconocer a los profesores que alcancen la excelencia docente mediante la concesión de los Premios al Talento Docente, dotados con una asignación económica, adjudicados atendiendo a las bases aprobadas por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social de la Universidad (Acuerdos de fecha 31 de octubre y 18 de diciembre de 2013, respectivamente). Se puede obtener más información en <http://programadocentia.umh.es/> Es en este contexto en el que la dirección del master ha incorporado la evaluación de sus profesores, por lo que en cuanto se disponga de resultados se harán constar en los correspondientes informes de revisión de resultados.

Se hacen algunas apreciaciones en los informes con respecto al buzón de quejas y sugerencias, por lo que se han tomado medidas para que dicho buzón esté más visible. Por otra parte, A la vista de las sugerencias realizadas, se va a crear un registro puntual en el que queden reflejados dichos aspectos. No obstante, en los consejos de máster se ponen de relieve estas cuestiones, si bien la entidad de las quejas producidas no lo hace necesario. Por otra parte, la implantación del programa "Tutor", diseñado para tener un contacto directo con el estudiante, evita en gran medida la formalización de quejas y sugerencias por medio de un buzón, ya que es el profesor tutor el que recoge estos extremos en su relación con el alumno.

-Indicadores. Adecuada. Se ha hecho un esfuerzo en aumentar el número de profesores con dedicación a tiempo completo, también en el de doctores.

Los datos de los diferentes indicadores en general son buenos y muestran los esfuerzos por mejorar la calidad de los estudios y en particular de la gestión y la docencia. En este sentido, en los próximos cursos se acometerán una serie de mejoras que buscan aumentar la satisfacción de estudiantes, docentes y PAS en diferentes aspectos. Así, se han detectado áreas de mejora específicamente en los siguientes apartados:

-Grado de satisfacción de los estudiantes. La iniciativa del "Programa Tutor" ha proporcionado información relevante para modificar o solventar ciertas incidencias, no obstante se ha detectado la necesidad de cuantificar las percepciones de estudiantes, docentes y PAS, por ello, se están adoptando medidas para obtener una mayor tasa de respuesta en las diferentes encuestas que proponen por parte del Servicio de Calidad de la UMH. Por otra parte, se está trabajando en la mejora de los sistemas de comunicación con los estudiantes, concretamente se ha solicitado el desarrollo de diferentes herramientas para aumentar la eficiencia del flujo de comunicaciones estudiante-docente.

-Grado de satisfacción del profesorado. También en este apartado se está trabajando en la obtención de un mayor número de encuestas para cuantificar la satisfacción de los docentes. También se ha detectado, dadas las características específicas de esta titulación tanto por su formato, online, como por el perfil de sus estudiantes, la necesidad de aumentar la formación específica en relación con las herramientas docentes utilizadas.

-Aumento en la calidad de la docencia. Se está trabajando en la ampliación y ajuste de las guías docentes de las asignaturas. Por otra parte, se ha confeccionado un plan para fomentar la defensa de los Trabajos Fin de Máster en el mes de junio.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Documento de referencia: Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones:

(No se ha seleccionado documento)

A lo largo del curso se han recogido sugerencias y se han identificado incidencias por medio de diferentes métodos.

-"Programa Tutor". Algunos estudiantes sugirieron la posibilidad de publicar al inicio de cada cuatrimestre un calendario único de entrega de trabajos y de correcciones.

-Buzón de sugerencias de la UMH. Durante el curso 2014/2015 los estudiantes no han realizado ninguna sugerencia ni reclamación a través del buzón de la UMH.

-Correos y llamadas al coordinador. Las incidencias comunicadas se relacionaron fundamentalmente con los plazos de entrega de trabajos.

-Correos y llamadas a Secretaría. Fundamentalmente relacionadas con la gestión de la documentación de matriculación.

Todas ellas, se han ido tratando a lo largo de todo el curso en los diferentes consejos de Máster dónde fueron evaluadas para ser incorporadas al Plan de Mejora.

En el curso 2014/15 no se han registrado incidencias relevantes y las sugerencias realizadas por estudiantes y docentes se han tratado en el Consejo de Máster incorporándose inmediatamente en aquellos casos en los que ha sido posible o anotándolas para recogerlas en el Plan de mejora.

6. PLAN DE MEJORA

6.1 SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

Documento de referencia: Informe Seguimiento Plan de Mejora.

Área mejora: Satisfacción de estudiantes

Objetivo: Aumentar la tasa de respuesta de los estudiantes a las encuestas de calidad

Acciones	Propietario	Prioridad	Inicio	Fin	Iniciada	% Impl.
1. Para aumentar la tasa de respuestas los tutores deberán remitir a sus estudiantes tutorizados el enlace para cumplimentar las encuestas	Tutores	Alta	01/01/2015	30/06/2015	Sí	100

Resultados: (Acción1) Los tutores de cada uno de los alumnos les enviaron a los alumnos el link de las encuestas, ya que les resultaba complicado encontrar el enlace desde sus accesos umh

Evidencias: (Acción1) Han aumentado el número de encuestas respondidas de 5 en el curso 2013/2014 a 13 en el curso 2014/2015

Área mejora: Satisfacción de estudiantes

Objetivo: Mejora en la calidad de la docencia

Acciones	Propietario	Prioridad	Inicio	Fin	Iniciada	% Impl.
1. Mejorar la coordinación en las asignaturas del segundo cuatrimestre	Coordinación Máster	Media	16/02/2015	31/05/2015	Sí	100
2. Tutorización alumnos	Profesorado en general	Alta	01/10/2014	13/09/2015	Sí	100
3. Puesta en marcha de seminarios de investigación	Coordinación Máster	Alta	01/10/2014	31/05/2015	Sí	100
4. Realización de un seminario de emprendedores	Coordinación Máster	Media	01/05/2015	31/05/2015	No	0
5. Creación de un club de alumnos	Coordinación Máster	Media	01/10/2014	14/09/2015	Sí	100

Resultados: (Acción1) El coordinador mantuvo varias reuniones con los profesores responsables de las asignaturas del segundo cuatrimestre.(Acción2) Todos los alumnos del Máster en Análisis y Prevención del Crimen tienen asignado un tutor personalizado al que acudir frente a cualquier incidencia que pueden tener durante el curso. De esta forma se pretende aumentar la satisfacción general de los alumnos.(Acción3) Durante el curso 2014/2015 se han realizado dos seminarios de investigación.(Acción5) Debido a que el Máster en online se ha creado un club de alumnos que los alumnos puedan utilizar, sobre todo al principio de curso, para establecer contacto con el resto de los compañeros y con compañeros de otros años.

Evidencias: (Acción2) No tenemos datos de las encuestas de calidad del curso 2013/2014 que nos indicadores de satisfacción de los alumnos.

Área mejora: Aumento del número de alumnos matriculados

Objetivo: Se pretende aumentar en un 20% el número de alumnos matriculados.

Acciones	Propietario	Prioridad	Inicio	Fin	Iniciada	% Impl.
1. Realizar una serie de vídeos promocionales del Máster	Coordinación Máster	Media	01/10/2014	14/09/2015	Sí	100
2. Realizar campañas de publicidad tanto en radio como en redes sociales	Coordinación Máster	Media	01/10/2014	14/09/2015	Sí	100
3. Organización de seminarios con temáticas similares a las tratadas en el Máster	Coordinación Máster	Media	01/10/2014	31/05/2015	Sí	100

Resultados: (Acción1) Se han realizado varios vídeos promocionales sobre el Máster, tanto generales del Master, como de temáticas relacionadas con el mismo. Se ha conseguido aumentar en un 15% el número de alumnos matriculados.(Acción2) Se han realizado campañas de publicidad en radio (por ejemplo en radio UMH se realizó una entrevista a un exalumno del MAPc) y en redes sociales se ha realizado una gran difusión del Máster. Se ha conseguido aumentar el número de alumnos matriculados en un 15%..(Acción3) Se han realizado seminarios relacionados con la temática del Máster, como por ejemplo Crimina at Work 15.1, o las jornadas de bienvenida de los Másteres que han tenido acceso libre a todos aquellos que estuvieran interesados en la temática tratada.Se ha conseguido aumentar el número de alumnos matriculados en un 15%..

Evidencias: (Acción1)

<https://www.youtube.com/watch?v=K7EcgwOJ7is>https://www.youtube.com/watch?v=TOUt_W8i6qhttps://www.youtube.com/playlist?list=PL9smxsRfJ136gBfLJ-MpWZxjq1S_AivLP(Acción2) <https://soundcloud.com/user-94129504-820988340><https://twitter.com/mapcumh>

7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO

Las áreas de mejora que se contemplan en el Plan de Mejora para el curso 2015/2016 son las relacionadas son:

Grado de satisfacción de los estudiantes, para mejorarlo se han fijado como objetivos : el aumentar la información recogida sobre el grado de satisfacción de estudiantes utilizando tanto las encuestas facilitadas por el Servicio de Calidad de la UMH como encuestas propias realizadas en la web del Campus Virtual; el aumentar la comunicación con alumnos, para ello se han realizado unos ajustes en el CVC para mejorar la recepción de las notificaciones realizadas tanto por coordinación como por parte del profesorado, también se aumentarán el número de reuniones con los representantes de los estudiantes, o se aumentará el número de profesores del programa tutor.

Grado de satisfacción del profesorado, para mejorarlo se han fijado objetivos como el aumento de la información recogida sobre su grado de satisfacción utilizando tanto las encuestas facilitadas por el Servicio de Calidad de la UMH como realizando encuestas propias, también se propone aumentar las sesiones de formación realizadas conjuntamente con el Servicio Técnico del CVC para que el profesorado esté el día de las novedades educativas de la plataforma Moodle, así como para hacerle llegar a los técnicos las necesidades del profesorado.

Aumento en la calidad de la docencia, para ello se propone la inclusión en el organigrama de las asignaturas un calendario tanto con fechas de entrega de prácticas como con fecha de corrección de las mismas, también se va a incluir en el CVC un espacio unificado para la entrega de las prácticas; se revisarán las guías docentes de las asignaturas una vez finalizadas las mismas para realizar los reajustes necesarios de cara al curso siguiente; el número de TFMs defendidos en primera convocatoria es relativamente bajo, para intentar aumentar el número de defensas se ha incluido la entrega del plan de investigación antes de la finalización del primer cuatrimestre.

8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO

No hay información relevante para comentar relativa a este apartado.