

Máster Universitario en Análisis y Prevención del Crimen

Fecha de elaboración	15 de diciembre de 2016
Fecha de aprobación	19 de diciembre de 2016

RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	
CONSEJO DE MÁSTER, a fecha de elaboración del informe	
Director del Máster	Fernando Miró Llinares
Subdirector del Máster	
Profesores/as responsables de las asignaturas	Rebeca Bautista Ortuño Francisco Bernabeu Ayela Zoraida Esteve Bañón Natalia García Guilabert José Eugenio Medina Sarmiento Fernando Miró Llinares Manuel Rodríguez Herrera Nahikari Sánchez Herrero Jonathan Van Durmen
Dos representantes estudiantiles	David Buil Gil
Un/a representante del PAS	Araceli Pascual Manzanera

1. OBJETIVOS DE CALIDAD

1 Documento de referencia: IV Plan de Calidad

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

2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

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

<http://sgq.umh.es/fdd/199/2015/STED>

Análisis de datos y conclusiones

En general, los resultados de las diferentes encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes del Máster en Análisis y Prevención del Crimen en relación con la docencia recibida, reflejan un alto grado de satisfacción, no solo en las encuestas del servicio de calidad de la UMH, sino en los informes y análisis DAFO que se han realizado tanto por parte de los profesores del "Programa Tutor" como por el delegado de la titulación.

Estos elevados niveles de satisfacción con la docencia recibida, que desde las primeras ediciones del Máster en Análisis y Prevención del Crimen se vienen registrando, pueden atribuirse a cuatro factores que la dirección del título ha cuidado: en primer lugar, la elección de los docentes, seleccionados con rigurosos criterios de calidad por ser expertos, profundos conocedores de la materia en la que imparten y sobre la que realizan investigación actual; en segundo, la elección de las materias a tratar en cada una de las asignaturas, todas ellas novedosas, en las que se trata de mostrar las más recientes investigaciones y las más novedosas técnicas y herramientas de análisis; en tercer lugar, la implementación de una metodología docente muy dinámica, con una estructura que vertebra los contenidos a través de la figura de un profesor responsable y que profundiza por medio de lo que se han denominado "conceptos fundamentales" con lecciones de profesores expertos muy especializados; por último, la implantación del "Programa tutor", que guía al estudiante transversalmente a lo largo de todo el curso y que permite mantener con el un contacto muy estrecho.

Entendemos, no obstante, que es necesario insistir en la mejora continua de la calidad de contenidos y procesos de control de la calidad de la titulación, lo que se refleja en el plan de mejora para el curso 2016-17, que se revisará con el fin de consolidar e incluso elevar estos niveles de satisfacción.

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

<http://sgq.umh.es/fdd/199/2015/STSD>

Análisis de datos y conclusiones

Los resultados de las encuestas sobre la satisfacción de los profesores muestran excelentes puntuaciones. En todos los ítems se han alcanzado valores cercanos a los 5 puntos sobre 5, la puntuación más baja ha sido un 4.33 y 5 de los 11 ítems han obtenido un 5. Estas valoraciones reflejan no solo la buena disposición del profesorado, sino una correcta organización y estructuración de las diferentes materias.

Las cuestiones que mejor valoración han recibido han sido p1, "durante las clases ha existido un buen ambiente entre estudiantes y profesor", p3, "la asignatura está correctamente situada en el plan de estudios",

p4, "estoy satisfecho con la cantidad y tipo de trabajo que realizo", p7, "la información publicada en web sobre el Título (planificación, calendario, profesorado, sistemas de enseñanza y de evaluación" y p10, "la iniciativa del personal del Máster para resolver problemas ha sido inmejorable". Las que han recibido una valoración que, aún siendo alta (4,33) puede mejorarse, han sido p5, "el nivel académico de los estudiantes es el adecuado para poder impartir la asignatura" y p 11, " el funcionamiento de los recursos bibliográficos online han sido adecuados".

No obstante los buenos resultados, entendemos que ofrecen margen de mejora, especialmente en las áreas relacionadas con los recursos bibliográficos. Ello debe tener su reflejo en el plan de mejora del curso 2016-17 y debe traducirse en un mayor esfuerzo por dotar de los medios solicitados al cuadro docente del máster.

Documento de referencia: Informe general del título

(pendiente de actualizar)

Análisis de datos y conclusiones

A pesar de no disponer de una tasa de respuestas suficiente, en relación con la satisfacción general del título, las encuestas internas, los datos del "Programa tutor" y las reuniones con el delegado nos han permitido disponer de información relevante para tener un razonable nivel de conocimiento del estado de acuerdo de los estudiantes con la organización y desarrollo del título en líneas generales.

En los informes emitidos por el delegado, se han señalado como puntos fuertes la puesta en conocimiento de los estudiantes de ofertas de empleo, la alta accesibilidad del profesorado a través del correo electrónico, el interés de los contenidos tanto teóricos como prácticos del máster y la estructura de las asignaturas, las cuales abordan los diferentes temas desde visiones y perspectivas diversas pero complementarias y armonizadas. También la introducción de herramientas de análisis y específicamente, en este último apartado, la disponibilidad de una herramienta profesional como ArcGis de la que se suministra una licencia completa a cada estudiante.

Sin embargo, por este mismo procedimiento, hemos conocido la necesidad de profundizar y mejorar en la comunicación de la temporalización de las diferentes entregas de trabajos del máster, el acceso a las calificaciones en un único lugar y en este mismo sentido, la necesidad de unificar también las entregas de los trabajos. Por otra parte, en relación con concretas asignaturas, nos han indicado la conveniencia de reducir los tiempos de entrega de las correcciones de los trabajos.

En definitiva, la opinión que en general han expresado los estudiantes es buena dada la alta especialización que proporciona el máster y su carácter práctico. También se ha valorado muy positivamente la alta calidad de los materiales y lo innovador de la gran mayoría de las materias. No obstante, entendiendo que resulta fundamental disponer de datos procedentes de un sistema de calidad independiente de la titulación, se han adoptado las medidas necesarias para obtener mayores tasas de respuesta a las encuestas de calidad.

Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios estudiantes.

<http://sgq.umh.es/fdd/199/2015/STES>

Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios profesores.

(pendiente de actualizar)

Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción del PAS.

<http://sgq.umh.es/fdd/199/2015/STPA>

Análisis de datos y conclusiones

Los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes puntúan con notable alto (más de 8) servicios como biblioteca, limpieza, reprografía, personal de seguridad y conserjería.

Los servicios del CEGECA, superan suficientemente el aprobado, concretamente más de 6. También obtienen buena valoración el restaurante-cafetería y el aspecto general de las zonas verdes. Y la satisfacción global con los diferentes servicios de la UMH obtiene una puntuación de 7.54. Los que muestra a las claras los buenos servicios que ofrece la UMH, permitiendo a los estudiantes alcanzar un alto nivel de confort y un buen entorno para su formación. Estos servicios, en el caso de una titulación online como el Máster en Análisis y Prevención del Crimen, deben tener su correlato en un Campus Virtual adecuado, lo que ha quedado patente en los informes aportados por el delegado y por el "programa tutor".

Por otra parte, en la encuesta realizada al servicio de PAS, éstos puntúan con 4.56 accesibilidad de la información sobre los servicios oficiales en la Web de la universidad. Se puntúa con 4.33 si la información que se dispone de los estudios oficiales en la web de la universidad está completa y actualizada, la misma puntuación se obtiene al preguntar por si la formación del personal de administración y servicios responde a las necesidades de la gestión del título.

Documento de referencia: Informe de satisfacción con la movilidad.

(pendiente de actualizar)

Análisis de datos y conclusiones

No se dispone de información.

Documento de referencia: Informe de Inserción laboral

http://sgq.umh.es/f/grado/estudio-insercion-laboral-14_15.pdf

Análisis de datos y conclusiones

La mayoría de los datos en este apartado ofrecen una visión muy positiva de la titulación. En el curso objeto de estudio, un total de 25 alumnos del Máster en Análisis y Prevención del Crimen finalizaron sus estudios (se entiende que un alumno ha finalizado cuando abona la tasa para la expedición del título universitario, de forma que sólo en ese momento queda cerrado su expediente académico). Llama la atención que el 100% de los estudiantes entrevistados han conseguido empleo desde que finalizaron sus estudios, frente a un 89.11% que lo consiguió de forma general en la UMH. Esta circunstancia puede explicarse por el perfil del propio estudiante, en la mayoría de los casos profesionales que se encuentran en activo y que acceden a los estudios al objeto de mejorar su formación o de optar a puestos de mayor especialización. Esto tiene su reflejo en que un 9.09% de los titulados han indicado en la encuesta que consiguieron trabajo por contacto personal, prácticas o por iniciativa propia; un 100% de los egresados consiguieron un puesto como técnico o responsable funcional, frente a un 83.77% de media en la UMH. Otros datos que inciden en este mismo sentido, muestran la adecuada inserción laboral del Máster, ya que son un 91.67% los estudiantes obtuvieron un empleo relacionado con su nivel de estudios (frente a un 84.09% de la UMH).

Finalmente, en general se valorar muy positivamente la satisfacción de estudiantes, que calificaron con un 4.11 sobre 5 la satisfacción con los estudios recibidos (frente a un 3.65 de media en la UMH).

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

http://sgq.umh.es/f/grado/satisfaccion-egresados-14_15.pdf

Análisis de datos y conclusiones

En cuanto a la satisfacción de los titulados, aunque con margen para la mejora, se han obtenido valoraciones muy positivas. En este sentido, los estudiantes han calificado con un 4.11 sobre 5 la satisfacción general con el Máster, lo que indica que la formación recibida y posteriormente en muchos casos aplicada en sus puestos de trabajo, ha sido adecuada y útil.

La realización de los encuentros de analistas delictivos, implantada en la segunda edición del Máster, se ha mostrado como una herramienta muy interesante para dar a conocer, por parte de los propios estudiantes egresados, las habilidades y conocimientos adquiridos durante sus estudios. Ello ha permitido que responsables de seguridad de diferentes administraciones y empresas descubran sus potencialidades, de modo que han sido ya un buen número de egresados los que gracias a ello han podido desarrollar los conocimientos adquiridos por medio de la creación de servicios de asesoría de seguridad o en el caso de funcionarios departamentos de análisis.

3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD

Documento de referencia: Informe Indicadores calidad.

Indicador	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
11. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	-	80.5%	90.01%
19. Seguimiento del Plan de Mejora del curso anterior en las fechas establecidas	-	-	-
21. Porcentaje de cumplimiento de los Consejos de Curso (100%=2 reuniones anuales)	100%	0%	100%
28. Porcentaje de profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	-	-	100%
41. Número de convenios de movilidad por título	-	-	-
48. Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones entre los estudiante que han aprobado más del 50% de créditos de la titulación	-	-	-
49. Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	-	90.91%	100%
57. Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	-	100%	100%
58. Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)	-	-	100%
59. Porcentaje de titulados insertados laboralmente	-	-	100%
60. Porcentaje de titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	-	-	100%
61. Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	-	-	-
62. Porcentaje de estudiantes satisfechos con las prácticas realizadas en empresas	-	-	-
63. Porcentaje de empresarios satisfechos con los estudiantes que han realizado prácticas en sus empresas	-	-	-
72. Porcentaje de asignaturas con Guía Docente que tienen información al menos en los campos: Descripción, Metodología y Competencias	0%	100%	91.67%

73. Puntuación del cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	-	-	87.5%
142. Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte	-	92.3%	85.7%
143. Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2, y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada (100-tasa)	-	-	94.9%
144. Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse	100%	100%	99.5%
145. Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título y el número de total de créditos ordinarios matriculados en el título	94.5%	94.9%	93%
147. Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad nacional respecto a estudiantes que podrían participar	-	-	-
148. Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad nacional respecto al total de plazas	-	-	-
149. Porcentaje de estudiantes outgoing participantes en programas de movilidad internacional respecto a estudiantes que podrían participar	-	-	-
150. Porcentaje de estudiantes incoming participantes en programas de movilidad internacional respecto al total de plazas	-	-	-
153. Plan de Mejora realizado en las fechas establecidas (conforme al Sistema de Garantía de calidad verificado)	0%	0%	100%
179. Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1º y 2º opción y las plazas ofertadas	46%	92%	77%
180. Tasa de PDI doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título	33.33%	83.33%	75%
181. Tasa de PDI a tiempo completo: relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el título y el número total de PDI en el título	33.33%	66.67%	62.5%
182. Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas	76%	80%	40%
194. Grado de satisfacción de los estudiantes sobre el título (escala 1 a 5)	-	-	-
195. Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos (escala 1 a 5)	-	4.38%	4.67%
196. Grado de satisfacción de los egresados con el título (escala 1 a 5)	-	-	4.11%

Análisis de datos

En términos generales, puede decirse que el Máster en Análisis y Prevención del Crimen ofrece un buen nivel de calidad lo que se refleja en la mayoría de sus indicadores. Por ejemplo, en relación con las tasas de rendimiento y graduación un 85.7% de los estudiantes que comenzaron los estudios han superado el 100% de los créditos en los que se han matriculado, siendo la tasa de rendimiento de un 93%. También se han obtenido excelentes resultados en la tasa de eficiencia siendo un 99.5%. Ello puede indicar que el Máster en Análisis y Prevención del Crimen es una titulación que es capaz de transmitir sus contenidos de forma adecuada y comprensible, afirmación que puede apoyarse en el alto índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida, un 90.1%, un dato muy positivo que mejora el 80.5% obtenido en el año anterior. Igualmente positivo, reforzando la idea anterior, es el grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos con una puntuación de 4.67 sobre 5. También en este ámbito, el grado de satisfacción de los estudiantes egresados con el título es de 4.11 sobre 5.

Por su parte, en relación con los docentes, el 100% de los profesores están satisfechos con la organización de

la docencia y lo mismo puede decirse de los titulados insertados laboralmente, también el 100% satisfechos con la enseñanza recibida. Esto es especialmente interesante ya que el 100% de los titulados tienen un trabajo igual o superior a su nivel de estudios. Todo ello refleja los esfuerzos realizados para identificar y mejorar las áreas menos fuertes de la titulación, en relación con las demandas de los estudiantes, y en alcanzar unos estándares de calidad cada vez más elevados con una dinámica de mejora continua. En este sentido, se han llevado a cabo esfuerzos para cumplir puntualmente con el sistema interno de garantía de calidad, convocando los Consejos de curso y realizando los informes y planes de mejora que permiten identificar las áreas necesitadas de mayor atención, herramientas que consideramos de enorme utilidad para la correcta sistematización de las diferentes decisiones que deben adoptarse a lo largo del curso.

En relación con los docentes del Máster en Análisis y Prevención del Crimen, la valoración de los indicadores es muy positiva, especialmente si consideramos la alta especialización del profesorado y lo novedoso de la materia en nuestro país, lo que por una parte dificulta enormemente su selección, pero por otra permite disponer de investigadores y profesionales de altísimo nivel. En este sentido, la tasa de PDI doctor es del 75%, mientras que la tasa del PDI a tiempo completo es del 62.5%.

No obstante los buenos resultados obtenidos en la mayoría de los indicadores, se han detectado áreas en las que es necesario adoptar algunas decisiones que permitan incrementar la calidad en extremos con la tasa de matriculación, la cual en este curso ha sido del 40%, porcentaje que ha disminuido debido al aumentado del número de plazas ofertadas, pasando de 50 a 100. En su momento se consideró adecuado ampliar el cuadro de profesores para dar cabida a una altísima demanda de la titulación que, una vez estabilizada, nos ha permitido calibrar de forma adecuada la correcta proporción de plazas ofertadas.

Conclusiones

A la vista de los indicadores del plan de calidad, se observa un correcto desempeño de la titulación en la mayoría de las áreas, destacando la satisfacción general con el Máster en Análisis y Prevención del Crimen, la de los docentes y los egresados. No obstante, se debe incrementar la tasa de matriculación, por lo que se introducirán acciones al respecto en el plan de mejora de cara al próximo curso. En este apartado de aspectos a mejorar, debemos contemplar también acciones que permitan controlar posibles errores en la confección de las guías docentes, evitando de este modo que en algunos lugares la información sea incompleta.

Tasas avap

Tasa	Memoria	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Tasa de Rendimiento	-	94.9	93	-
Tasa de Abandono	-	-	5.1	-
Tasa de Eficiencia	-	100	99.5	-
Tasa de Graduación	-	92.3	85.7	-
Tasa de Matriculación	-	80	40	51
Tasa de Oferta y Demanda	-	92	77	43
Tasa de PDI Doctor	-	83.33	75	-
Tasa de PDI a Tiempo Completo	-	66.67	62.5	-

NP: No procede. SD: Sin dato.

Análisis de datos

El Máster en Análisis y Prevención del Crimen mantiene unas tasa de rendimiento y de eficiencia del 93% y 99.5% respectivamente, siendo altas desde la instauración de la titulación. También es satisfactoria la tasa de

alumnos matriculados que han finalizado estudios, cerca de un 86%, siendo el primer año en que se dispone de una tasa de abandono, que aun siendo baja, un 5.1, debe reducirse.

La tasa de matriculación ha descendido del 80% al 40%, este descenso se debe al aumento del número de plazas de 50 a 100, lo que se ha planteado en consejo de Máster y posiblemente sea objeto de revisión. En el mismo sentido, la tasa de oferta y demanda es del 50%.

Por su parte, las especiales peculiaridades del Máster en Análisis y Prevención del Crimen, su especialización y lo novedoso de las materias que en él se imparten, exigen que un alto porcentaje de sus profesores no sean estrictamente académicos. No obstante, aun con ese condicionante, que como se ha explicado tiene un aspecto altamente positivo, la tasa de PDI doctor es alta, así como el PDI a tiempo completo, si bien, se están haciendo esfuerzos por incorporar docentes que mejoren en la medida de lo posible estas tasas.

Conclusiones

Las tasas del Máster en Análisis y Prevención del Crimen son adecuadas y muestran un nivel de calidad de la titulación alto. Tanto la tasa de rendimiento, como la de eficiencia se mantienen a buen nivel. Lo mismo puede decirse de la tasa de PDI doctor y PDI a tiempo completo, no obstante se están dando pasos en la dirección de incorporar docentes que mejoren sustancialmente estos indicadores, estando no obstante, muy satisfechos con el rendimiento de los docentes.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Documento de referencia: Informe de evaluación de Seguimiento ó Acreditación

http://sgq.umh.es/f/199/2015-2016/informe_seguimiento_1.pdf

Análisis

El Informe de evaluación de Seguimiento destacó algunos puntos que podían ser objeto de mejora y que fueron corregidos de forma inmediata.

Con respecto al Criterio 1 "Información para la sociedad y el futuro estudiante", se señalaban ciertos aspectos en relación con la web, que debían ser revisados. En este sentido, se indicó 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. No obstante, dado que se consideró que esto podía generar cierta confusión, se optó por diseñar una nueva web con un contenido muy básico y remitir y unificar en la web general de la UMH el resto de la información.

En el Criterio 2 "Organización y funcionamiento del título", se hicieron observaciones relativas a la identificación de aulas y horarios, contenidos de las guías docentes y procedencia del profesorado. En relación con ello, dado el carácter online de la titulación, con estudiantes no sólo residentes en España, sino también en diferentes países latinoamericanos, se hizo un importante esfuerzo de distribución de la materia para estructurarla en horarios compatibles con tan distantes husos horarios, si bien es cierto que esta información no se encontraba accesible en la web de la Universidad Miguel Hernández, ni en la del máster, por lo que, en

atención a la indicación realizada en el informe, se incluyó en abierto en la web de la UMH. De igual modo, se llevó a cabo una rigurosa revisión de las guías docentes. Finalmente, en cuanto a la condición del profesorado de la titulación, se ha aumentado el número de profesores con respecto a los que figuraban originalmente, buscando 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 y de otras universidades extranjeras. En este sentido, se ha considerado 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 cuanto al Criterio 4, "sistema o garantía de calidad", se indicaba la necesidad de sistematizar la recogida de SQRFF, por lo que a la vista de las sugerencias realizadas, se registraron puntualmente dichos aspectos. Y se profundizó en la implantación del "Programa Tutor", diseñado para tener un contacto directo con el estudiante, lo que en la práctica 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 estrecha relación con el alumno.

Conclusiones

Las indicaciones realizadas en el Informe de evaluación de seguimiento fueron acogidas con interés por los responsables de la titulación e incorporadas al plan de mejora correspondiente. Las revisiones llevadas a cabo permitieron incrementar la calidad de los contenidos disponibles en la web. Por su parte, en relación con el profesorado, la incorporación de docentes permitió consolidar la calidad de la titulación. De igual modo, estamos especialmente satisfechos con el impulso que se ha dado al "Programa tutor", lo que ha permitido una relación mucho más estrecha con los estudiantes.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

http://sgq.umh.es/f/comun-docs/procedimiento_gestion_sugerencias_reclamaciones_2015.pdf

Análisis

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.

Conclusiones

El impulso del "Programa tutor" del Máster en Análisis y Prevención del Crimen, se ha mostrado como una herramienta fundamental para conocer de cerca las inquietudes de los estudiantes y para resolver, antes de su formalización, aquellas cuestiones que en la mayoría de las ocasiones pueden atribuirse a cuestiones relacionadas un proceso de comunicación interrumpido en algún momento o a mensajes interpretados incorrectamente. Consideramos que, tras el esfuerzo de incorporación de un mayor número de profesores al programa, se está logrando una cercanía al estudiante muy adecuada.

6. PLAN DE MEJORA

Documento de referencia: Informe Seguimiento Plan de Mejora.

<http://sgq.umh.es/fdd/199/2015/PM>

7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO

Áreas de mejora

Se plantearon cuatro áreas de mejora:

1. Grado de satisfacción de los estudiantes. Para mejorar en este área se definieron varios objetivos:

1.1 Incrementar la información recogida sobre el grado de satisfacción de los estudiantes.

Para ello se definieron acciones como el envío de correos recordatorios para que los alumnos cumplimentaran las encuestas de satisfacción. Con esta acción se ha pasado de 13 respuestas a 233.

También se ha aumentado el número de respuestas en las diferentes encuestas que se les plantean a los estudiantes a lo largo del curso sobre satisfacción general y de opinión sobre las diferentes actividades planteadas en el Máster.

1.2 Aumentar la comunicación con los alumnos

Durante los primeros años de docencia se había detectado que la comunicación con los alumnos era deficiente en algunos casos debido a la gestión de la versión de la plataforma Moodle de la mensajería. Para ello se le solicitó al programador que actualizara la misma para conseguir una suscripción automática en todos los tableros de anuncios de las diferentes asignaturas.

Se realizaron dos reuniones con el delegado de curso, una al final cada uno de los dos cuatrimestres, en las que el delegado presenta un informe de opinión de los alumnos sobre los puntos fuertes y debilidades de cada una de las asignaturas y del Máster en general.

También se incorporaron más docentes al programa de tutores, por lo que cada uno de los profesores cuenta con un menor número de alumnos, por lo que la atención es más individualizada.

2. Grado de satisfacción del profesorado

Para aumentar el grado de satisfacción del profesorado se plantean diversos objetivos:

2.1 Aumentar la información recogida sobre el grado de satisfacción del profesorado.

Para ello se aumenta el número de recordatorios al profesorado para que cumplimenten las encuestas de

opinión del profesorado.

2.2 Mejora del conocimiento del Campus Virtual

Se realizan varias reuniones con los responsables de la plataforma y el profesorado para que los profesores les puedan plantear las diferentes cuestiones sobre una mejora sobre los recursos empleados por los mismos.

3. Aumento en la calidad de la docencia

Para mejorar este área se plantean varios objetivos

3.1 Garantizar el cumplimiento de la programación establecida.

Para ello se realizan varias acciones como la unificación en un solo espacio del CV de todas las entregas o la inclusión de un organigrama en todas las asignaturas dónde se indique las fechas de entrega de cada una de las prácticas. También se han llevado a cabo revisiones periódicas de que todos los materiales estuvieran en disposición de los alumnos en la fecha prevista. También se han realizado revisiones de las guías docentes.

3.2 Aumentar el número de TFM defendidos por los alumnos en la convocatoria de Julio.

Para ellos se les solicita a los alumnos la entrega de un plan de investigación antes de la finalización del primer cuatrimestre.

4. Prácticas externas e inserción laboral

A pesar de que el Máster no tiene prácticas obligatorias, desde la dirección del mismo se tiene constancia de la importancia de la inserción laboral de los alumnos, para ello se plantean los objetivos siguientes:

4.1 Dar a conocer a los alumnos la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares.

Para ellos se publican diferentes ofertas de empleo y prácticas en distintas instituciones.

4.2 Organización de jornadas formativas sobre posibles salidas profesionales

Para ellos se trata de mejorar la difusión de las distintas jornadas organizadas por el Observatorio Ocupacional, también se realizan jornadas con diferentes profesionales que trabajan en el campo del Análisis delictivo.

8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO

Otros aspectos a considerar

No hay información relevante para comentar en este apartado.