

**PLAN DE MEJORA**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN**  
**DERECHO PENAL ECONÓMICO**



Una vez revisado el informe provisional de evaluación para la Renovación de la Acreditación del Máster Universitario en Derecho Penal Económico, se propone el siguiente plan de mejora con las acciones que resuelven los aspectos que necesariamente deben modificarse y algunas de las recomendaciones de mejora citadas en el informe.

El plan de mejora se estructura por los diferentes criterios divididos en acciones de mejora según los aspectos indicados en el informe provisional.

### CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

*Se recomienda potenciar formalmente los procedimientos de sugerencias y reclamaciones ya existentes.*

#### ACCIÓN DE MEJORA 3.1: IMPLANTAR UN NUEVOS SISTEMA PARA EL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

##### Acción de mejora 3.1

###### 1.Objetivo de la mejora:

Implantar un nuevo sistema para la gestión del buzón de quejas y sugerencias

###### 2.Indicador de seguimiento:

Nº de quejas y sugerencias gestionadas

###### 3.Seguimiento /cumplimiento:

Unidad de Calidad

Director del Título

###### 4.Observaciones:

En el comité de calidad celebrado en julio de 2015 se aprobó el procedimiento del sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias que se implantó en octubre de 2015.

*Procedimiento del plan de mejora:* En el comité de calidad celebrado en julio de 2015 se aprobó el procedimiento del sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias que se implantó en **octubre de 2015**. Adjuntamos procedimiento en el anexo I. El Buzón de Quejas y Sugerencias está disponible en la web de la Universidad. (Hay un enlace en todos los títulos de la universidad y también está disponible en la intranet). En el próximo curso académico 2016-2017 (primer trimestre) aparecerá el procedimiento publicado en la web de calidad de la universidad.

*Es necesario implementar encuestas para obtener resultados sobre la satisfacción de todos los agentes implicados, pero especialmente del PDI. (Modificación necesaria)*

#### ACCIÓN DE MEJORA 3.2: PLAN GENERAL DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN URJC.

##### Acción de mejora 3.2

###### 1.Objetivo de la mejora:

Encuestas de satisfacción a profesores y PAS

**2. Indicador de seguimiento:**

Informe de seguimiento anual del título

**3. Seguimiento /cumplimiento:**

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del título

**4. Observaciones:**

Esta acción de mejora se está realizando actualmente

*Procedimiento del plan de mejora:* En la última Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (diciembre de 2015) se aprobó en el Plan General de Recogida de Información incluir las encuestas a profesorado de los Másteres y al PAS de la Universidad (véase anexo II). A partir de este curso, en el informe de seguimiento anual del título se incluirá la información extraída de dichas encuestas que se están realizando en este curso académico.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

*Se recomienda analizar y articular mecanismos para lograr mejorar la tasa de graduación.*

### ACCIÓN DE MEJORA 7.1: MEJORAR LA TASA DE GRADUACIÓN

#### Acción de mejora 7.1

**1. Objetivo de la mejora:**

Mejorar de la tasa de graduación

**2. Indicador de seguimiento:**

Tasa de graduación

**3. Seguimiento /cumplimiento:**

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del título

*Procedimiento del plan de mejora:* La Directora del Máster de Derecho Penal Económico, tras la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad interna del Máster del 25 de mayo de 2016, donde se abordó el problema (cuyo borrador de acta se adjunta en el anexo III), ha adoptado para el presente curso 2016-17 la siguiente medida:

Se ha ofertado para los alumnos matriculados de la asignatura Trabajo Fin de Máster, tanto en primera matrícula (curso 2016-2017) como en cursos anteriores como en subsiguientes matrículas, dos posibilidades de elaboración del Trabajo.

1. Primera modalidad: Elaboración de un Trabajo de investigación dirigido por un profesor con grado de Doctor, con los requisitos que venían siendo exigidos hasta el momento (80 páginas de extensión máxima, bibliografía, notas al pie, etc...) que

sirve para iniciarse en una línea de investigación que puede dar pie a la elaboración de una tesis doctoral en el futuro.

2. Segunda modalidad: Elaboración de un Dictamen/Recurso de Casación que sería dirigido por un Letrado del Tribunal Supremo de los que forman parte del elenco de profesorado, que permitiría aprender la técnica necesaria para la elaboración de un Recurso de Casación en materia de Penal económico profundizando en uno o varios problemas de penal económico desde una perspectiva más práctica.

Habiéndose realizado ya la propuesta a los alumnos matriculados en el curso 2016-17 en la asignatura Trabajos Fin de Máster: 27 alumnos han optado por la modalidad de Dictamen/Recurso de Casación y 16 alumnos por la modalidad de Trabajo de Investigación.

*Se recomienda tomar medidas para hacer efectiva la evaluación de satisfacción de los alumnos con las prácticas externas.*

#### **ACCIÓN DE MEJORA 7.2: AUMENTAR LA TASA DE RESPUESTA DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO**

##### **Acción de mejora 7.2**

###### **1.Objetivo de la mejora:**

Aumentar la tasa de respuesta del alumnado en la encuestas de satisfacción

###### **2.Indicador de seguimiento:**

Encuestas de satisfacción

###### **3.Seguimiento /cumplimiento:**

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del Máster

*Procedimiento del plan de mejora:* Con el fin de conseguir el mayor porcentaje de cobertura en las encuestas de satisfacción, a partir de este curso, el alumnado para conocer su nota en el portal de servicios de la universidad deberá rellenar primero la encuesta de satisfacción.

Además se enviarán correos personalizados a los alumnos indicando la importancia de la encuesta y dos recordatorios, uno de la unidad de calidad y otro del propio Director del máster.

*Es necesario hacer efectiva la implantación del sistema de evaluación al PDI y PAS. (Modificación necesaria)*

Esta modificación necesaria está resuelta con la acción de mejora 3.2.

***ANEXO I. PROCEDIMIENTO DEL BUZON  
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.***

## PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

### **Objeto**

El objeto del presente procedimiento es establecer las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos relacionadas con los Títulos que imparte.

### **Ámbito de aplicación**

Este procedimiento será de aplicación tanto a la gestión como a la revisión del desarrollo de las sugerencias y reclamaciones. Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la Universidad Rey Juan Carlos, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria

### **Definiciones**

A los efectos del presente procedimiento se entiende por:

*Sugerencia*: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para mejorar los servicios que ofrece la Universidad Rey Juan Carlos.

*Queja*: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre la prestación de un servicio.

### **Responsables:**

El principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos es el Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos.

### **Indicadores, control y evaluación:**

El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos proporcionará a la Comisión de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones, a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y al Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos información

detallada los resultados de sugerencias y quejas presentadas que les afecten para que sean analizadas y se planteen acciones de mejora para el futuro.

Se utilizarán los indicadores siguientes:

Nº total de sugerencias/quejas

Nº total de sugerencias/quejas solucionadas satisfactoriamente

Tiempo de respuesta a las quejas recibidas

### **Descripción:**

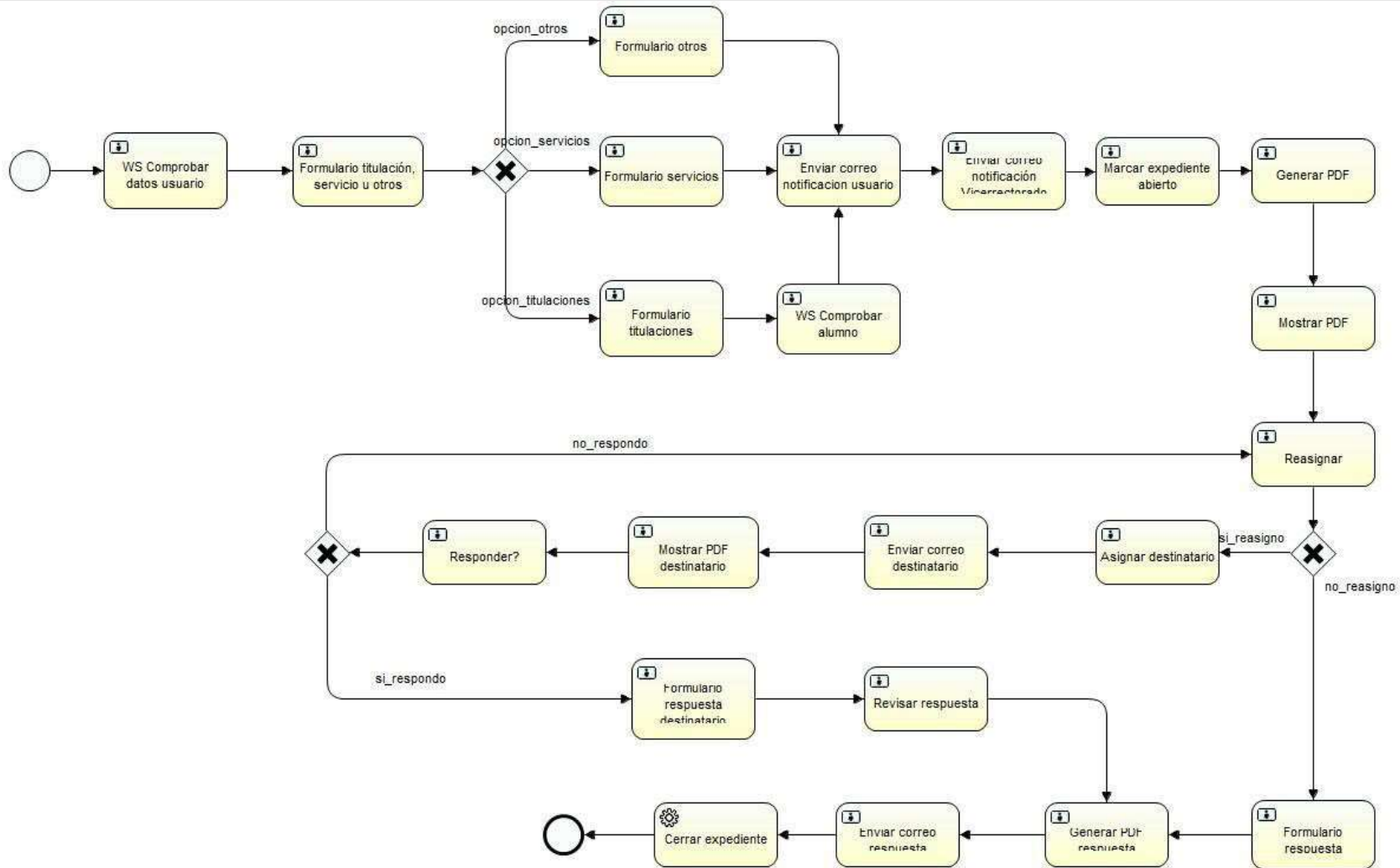
En relación a la recogida de *sugerencias y quejas*, la Universidad dispone de un Buzón de Sugerencias y quejas virtual en la página web de la Universidad y en la de cada una de las titulaciones, en el que cualquier persona podrá exponer sugerencias y quejas sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de los títulos y servicios relacionados con estos.

1. Al procedimiento Buzón sugerencias y quejas tendrá acceso cualquier persona que esté en posesión de su certificado digital o cualquier usuario con cuenta de dominio único de la universidad.
2. El usuario tendrá que rellenar un formulario de solicitud que incluye datos personales, indicar si es una sugerencia o una queja y si esta va dirigida a titulaciones, un servicio concreto de la universidad u otros. El usuario podrá adjuntar a este formulario los documentos que considere oportunos.
3. Se genera un documento PDF con la solicitud realizada por el usuario, notificando al usuario de la solicitud que se ha generado y al Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos de la recepción de una nueva solicitud.
4. El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos puede responder directamente a la solicitud si procede, o asignar la misma a un coordinador, jefe de servicio, etc., competente en el asunto objeto de sugerencia o queja para que resuelva.
5. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable al que se le ha asignado entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos para que proceda a una nueva asignación.

6. Las quejas se resolverán en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma y comunicación al usuario de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la queja haya sido admitida a trámite.
7. El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias y reclamaciones recibidas.



Anexo I- Diagrama de Flujo



***ANEXO II. ENCUESTAS DE  
PROFESORADO CON EL MÁSTER Y  
ENCUESTAS DEL PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.***

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)**

PROFESORES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN UN MÁSTER PRESENCIAL DE LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)**

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de las titulaciones, se evalúa el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación de referencia. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta  
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **PROCESO FORMATIVO**

**Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al proceso formativo de la titulación de referencia. Valore en una escala de 1 a 5, donde**

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni insatisfecho, ni satisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

1. Organización del Plan de Estudios
2. Duración del curso (número de horas de clase)
3. Carga de trabajo de los estudiantes
4. Conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes
5. Dirección del Máster
6. Organización, en general, de la enseñanza
7. Información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad
8. Recursos materiales
9. Satisfacción global con la Titulación

SM.PDI SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)		
<b>FICHA TÉCNICA</b>		
Población objetivo	Profesores que durante el curso académico 20YY/YY imparten docencia en el MÁSTER EN XXXX de la URJC	
Tamaño Población objetivo	N individuos	
Marco	Base de datos Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos	
Método de selección	Censal	
Tamaño muestral	%	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción del Profesorado con el Máster	
Recogida información	Online	
Periodo de aplicación	Marzo-Abril	
<b>RESULTADOS</b>		
<b>SM.PDI.1 Satisfacción con el proceso formativo</b>		
SM.PDI.1 - 1	Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios	0,00
SM.PDI.1 - 2	Grado de satisfacción con el número de horas de clase	0,00
SM.PDI.1 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo del estudiante	0,00
SM.PDI.1 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes	0,00
SM.PDI.1 - 5	Grado de satisfacción con la Dirección del Máster	0,00
SM.PDI.1 - 6	Grado de satisfacción con la organización, en general, de la enseñanza	0,00
SM.PDI.1 - 7	Grado de satisfacción con la información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad	0,00
SM.PDI.1 - 8	Grado de satisfacción con los recursos materiales	0,00
<b>SM.PDI.2 Satisfacción global</b>		
SM.PDI.2 - 1	Grado de satisfacción global con el Máster	0,00

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)**

PROFESORES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN UN MÁSTER SEMIPRESENCIAL DE LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)**

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de las titulaciones, se evalúa el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación de referencia. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta  
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### **PROCESO FORMATIVO**

**Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al proceso formativo de la titulación de referencia. Valore en una escala de 1 a 5, donde**

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni insatisfecho, ni satisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

1. Organización del Plan de Estudios
2. Duración del curso (número de horas de clase)
3. Carga de trabajo de los estudiantes
4. Conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes
5. Dirección del Máster
6. Organización, en general, de la enseñanza
7. Información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad
8. Recursos materiales
9. Satisfacción global con la Titulación

SM.PDI.O SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)		
<b>FICHA TÉCNICA</b>		
Población objetivo	Profesores que durante el curso académico 20YY/YY imparten docencia en el MÁSTER EN XXXX de la URJC	
Tamaño Población objetivo	N individuos	
Marco	Base de datos Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos	
Método de selección	Censal	
Tamaño muestral	%	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción del Profesorado con el Máster	
Recogida información	Online	
Periodo de aplicación	Marzo-Abril	
<b>RESULTADOS</b>		
<b>SM.PDI.O.1 Satisfacción con el proceso formativo</b>		
SM.PDI.O.1 - 1	Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios	0,00
SM.PDI.O.1 - 2	Grado de satisfacción con la duración del curso	0,00
SM.PDI.O.1 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo del estudiante	0,00
SM.PDI.O.1 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes	0,00
SM.PDI.O.1 - 5	Grado de satisfacción con la Dirección del Máster	0,00
SM.PDI.O.1 - 6	Grado de satisfacción con la organización, en general, de la enseñanza	0,00
SM.PDI.O.1 - 7	Grado de satisfacción con la información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad	0,00
SM.PDI.O.1 - 8	Grado de satisfacción con los recursos materiales	0,00
<b>SM.PDI.O.2 Satisfacción global</b>		
SM.PDI.O.2 - 1	Grado de satisfacción global con el Máster	0,00

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA UNIVERSIDAD

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS QUE TRABAJA EN LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) CON LA UNIVERSIDAD**

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de la titulación, se evaluará cómo la Universidad mide la satisfacción de sus PAS. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta  
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

#### **GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el desempeño de su actividad de acuerdo a la siguiente escala, donde:**

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni satisfecho ni insatisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

#### **Instalaciones e infraestructuras de la URJC**

1. Condiciones de los espacios de trabajo
2. Recursos materiales

#### **Recursos informáticos y tecnológicos de la URJC**

3. Portal de Servicios
4. Funcionamiento de la página web

#### **Servicios y procedimientos de la URJC**

5. Servicio de información y registro
6. Procedimientos de sugerencias y reclamaciones
7. Aspectos organizativos de la docencia que afectan a sus tareas

#### **Relación con otros colectivos de la URJC**

8. Otras unidades administrativas o de servicios
9. Profesorado
10. Alumnado

#### **Funciones encomendadas**

11. Adecuación de su puesto de trabajo y las tareas encomendadas a su capacitación profesional

#### **Satisfacción global**

12. Satisfacción global con los servicios de la Universidad

SU.PAS		SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON LA UNIVERSIDAD	
<b>FICHA TÉCNICA</b>			
Población objetivo	Personal de administración y servicios que durante el curso académico 20YY/YY prestan sus servicios en la URJC		
Tamaño Población objetivo	N individuos		
Marco	Base de datos Gerencia General		
Método de selección	Censal		
Tamaño muestral	%		
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción de Personal de Administración y Servicios con la Universidad		
Recogida información	Online		
Periodo de aplicación	Marzo - Mayo		
<b>RESULTADOS</b>	Grado de satisfacción (valoración 1 = completamente insatisfecho a 5 = completamente satisfecho)		
<b>SU.PAS.1</b>	<b>Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras de la URJC</b>		
SU.PAS.1 - 1	Grado de satisfacción con las condiciones de los espacios de trabajo		0,00
SU.PAS.1 - 2	Grado de satisfacción con los recursos materiales		0,00
<b>SU.PAS.2</b>	<b>Satisfacción con los recursos informáticos y tecnológicos de la URJC</b>		
SU.PAS.2 - 1	Grado de satisfacción con Portal de Servicios		0,00
SU.PAS.2 - 2	Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web		0,00
<b>SU.PAS.3</b>	<b>Satisfacción con los servicios y procedimientos de la URJC</b>		
SU.PAS.3 - 1	Grado de satisfacción con el servicio de Información y Registro		0,00
SU.PAS.3 - 2	Grado de satisfacción con los procedimientos de sugerencias y reclamaciones		0,00
SU.PAS.3 - 3	Grado de satisfacción con los aspectos organizativos de la docencia que afectan a sus tareas		0,00
<b>SU.PAS.4</b>	<b>Satisfacción con la relación con otros colectivos de la URJC</b>		
SU.PAS.4 - 1	Grado de satisfacción con su relación con otras unidades administrativas o de servicios		0,00
SU.PAS.4 - 2	Grado de satisfacción con su relación con el profesorado		0,00
SU.PAS.4 - 3	Grado de satisfacción con su relación con el alumnado		0,00





SU.PAS		SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON LA UNIVERSIDAD	
SU.PAS.5		Satisfacción con las funciones encomendadas	
SU.PAS.5 - 1	Grado de satisfacción con la adecuación de su puesto de trabajo y las tareas encomendadas a su capacitación profesional		0,00
SU.PAS.5 - 2	Grado de satisfacción global con los servicios de la Universidad		0,00