

**MÀSTER EN DIRECCIÓ ESTRATÈGICA DE  
SEGURETAT I POLICIA  
INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC  
2012-2013**

**Informe elaborat per: Sergi Cardenal  
(coordinador) i Berta Roca (SAIQU-Dret)**

**Informe revisat per:** *Escola de postgrau, 20  
de març de 2014*

**Informe aprovat per: Comissió Acadèmica  
Plenària de la Facultat de Dret**

*Data: 7 d'abril de 2014*

## Sumari

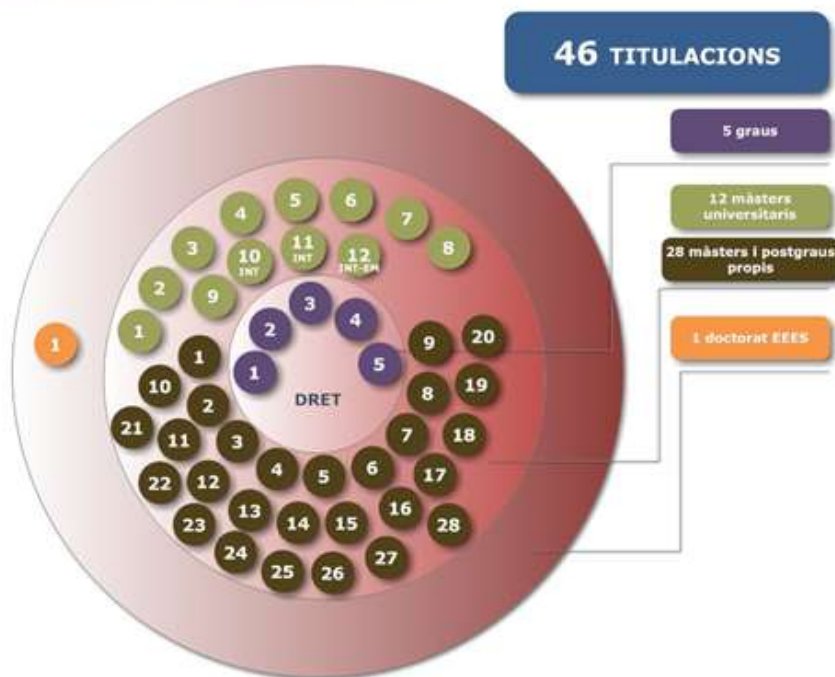
<b>1. PRESENTACIÓ</b> .....	3
<b>1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament</b> .....	3
<b>1.2. Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes</b> .....	4
<b>2. INFORMACIÓ PUBLICADA</b> .....	5
<b>2.1. Al web del centre</b> .....	5
<b>2.2. Al web de l'ensenyament</b> .....	7
<b>2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada</b> .....	9
<b>3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT</b> .....	11
<b>3.1. Dades sobre l'accés i matricula</b> .....	12
<b>3.2. Orientació a l'estudiant</b> .....	13
<b>3.3. Planificació i gestió docent</b> .....	14
<b>3.4. Pràctiques externes</b> .....	14
<b>3.5. Mobilitat internacional</b> .....	15
<b>3.6. Treball final de màster</b> .....	15
<b>3.7. Professorat</b> .....	15
<b>3.8. Gestió dels recursos materials i serveis</b> .....	16
<b>3.9. Resultats</b> .....	17
3.9.1. <i>Queixes, reclamacions i suggeriments</i> .....	17
3.9.2. <i>Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures</i> .....	18
3.9.3. Rendiment acadèmic.....	18
<b>4. PROPOSTES DE MILLORA</b> .....	20
<b>4.1. Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora</b> ....	20
<b>4.2. Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment</b> .....	20
<b>5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE</b> .....	24

## DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DE LES TITULACIONS OFICIALS A LA UB:

### 1. PRESENTACIÓ

Al curs 2012-2013, el Màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia s'imparteix a la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, juntament amb altres set titulacions, tal i com es mostra a la figura següent:

FACULTAT DE DRET  
Oferta d'ensenyaments 2012-2013



#### 1.1. Fitxa identificativa de l'ensenyament

Nom de l'ensenyament	<b>Direcció estratègica de seguretat i policia</b>
Curs acadèmic	<b>2012-2013</b>
Any en que es va començar a impartir l'ensenyament	<b>2012</b>
Màster interuniversitari	<b>NO</b>
Crèdits ECTS	<b>60</b>

Oferta de places	<b>30</b>
Estudiants nou accés	<b>15</b>
Total matriculats	<b>15</b>

### **Objectius de la titulació**

El Màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia té com a objectiu formar per a l'exercici de competències relacionades amb la seguretat i amb la policia. A partir de la identificació i l'anàlisi de les transformacions socials i jurídiques relacionades amb la temàtica, els alumnes adquiriran els coneixements necessaris per a la direcció i gestió de les estructures i organitzacions de la seguretat i dels seus recursos. Per a això, des d'una perspectiva teòrica i pràctica, es propiciarà l'estudi dels instruments necessaris per l'efectiu desenvolupament professional i científic en l'àmbit de referència. Tot això amb la finalitat de proporcionar a l'alumne una formació avançada de caràcter especialitzat i multidisciplinari, que li permeti adquirir un coneixement actualitzat i realista de serveis, tècniques i problemàtiques nacionals i internacionals en matèria de seguretat.

### **1.2 Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.**

<b>Data del document oficial d'ANECA/AQU: 9 de gener de 2013</b>
--

Totes les recomanacions de l'informe de l'AQU van ser respostes en la fase de al·legacions.
---

## 2. INFORMACIÓ PUBLICADA

### 2.1. Al web del centre

El centre publica en el seu web (<http://www.ub.edu/dret>) tota la informació bàsica relacionada amb el desenvolupament operatiu del programa formatiu conjuntament amb els indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB<sup>1</sup>.

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui s'adreça. En el web de la Facultat de Dret, la informació pública s'estructura de la següent manera:

- **La Facultat:** presentació de la Facultat i de la seva organització. (òrgans de govern, departaments, biblioteca, administració, secretaria, etc..)

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/presentacio.htm>

- **Futurs estudiants:** informació descriptiva, general, breu, i sintètica amb referents per poder demanar més informació.

**De grau:** <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/grau.htm>

*Hi ha un link a la Guia docent de Graus: "Estudiar a la Facultat de Dret de la UB"*  
([http://www.ub.edu/dret/serveis/docs\\_mid/guia\\_docent\\_curs.pdf](http://www.ub.edu/dret/serveis/docs_mid/guia_docent_curs.pdf))

**De màster:** <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/postgrau.htm>

- **Altra oferta formativa:** <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/altraoferta.htm>  
*Descripció dels cursos d'extensió universitària i altra oferta de cursos de formació de la Facultat.*

- **Alumnes de nou accés:** informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes (destacat al juliol i setembre)

- **Oferta d'estudis de màsters, postgraus i doctorats**

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/postgrau.htm>

- **Accés als estudis de màsters universitaris**

[http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/master\\_universitaris\\_oferta.htm](http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/master_universitaris_oferta.htm)

- **Accés als títols propis de postgrau**

[http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/masters\\_postgraus\\_propis.htm](http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/masters_postgraus_propis.htm)

---

<sup>1</sup>El desplegament d'alguns continguts informatius es farà a mesura que es vagin desenvolupant els ensenyaments.

- **Escola de Postgrau**  
<http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/index.htm>
- **Estudiants i professorat visitant:** informació d'utilitat pels alumnes d'altres universitats nacionals i internacionals.  
<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/temporals.htm>
- **PAT o accions d'orientació dirigides als futurs estudiants**  
<http://www.ub.edu/dret/PAT/>
- **Societat:** informació adreçada a empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones.  
<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/secundaria.htm>
- **Professorat:** informació de contacte (adreça de correu electrònic, tel., despatx...) i perfil acadèmic ( formació, línies d'investigació, publicacions, etc..)

Informació pública sobre el currículum acadèmic del professorat. El web està en procés de construcció, i per tant encara no hi ha la totalitat del professorat de la Facultat:

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/professorat.html>

A part del web específic per al professorat, la informació relativa als professors la podem trobar en diferents enllaços:

*Directori:* <http://directori.ub.edu/dir/?lang=ca>

*Departaments:* <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/dep.htm>

*Assignatures de*

*l'ensenyament:* [http://www.ub.edu/dret/guia\\_grau\\_politiques/assignatures.htm](http://www.ub.edu/dret/guia_grau_politiques/assignatures.htm)

- **Sistema de Gestió de la Qualitat:** enllaç on es publica informació completa relacionada amb els indicadors de totes els ensenyaments oficials.  
[http://www.ub.edu/dret/serveis/docs\\_mid/saiqu.html](http://www.ub.edu/dret/serveis/docs_mid/saiqu.html)
- **Notícies, i avisos.** A la pagina inicial del web de l'ensenyament estan totes aquelles informacions d'actualitat pels alumnes i la resta de la comunitat universitària. La informació pública s'estructura en set pestanyes: notícies, agenda, secretaria, informació acadèmica, jornades i congressos, cursos i convocatòries.
- **Formulari de queixes i suggeriments:** Formulari on els estudiants poden formular les seves queixes i/o suggeriments. <http://www.ub.edu/dret/bustia/bustia.htm>
- **Sol·licitud de difusió d'activitats i publicacions:** Formulari on els docents i els estudiants poden formular propostes d'activitats. <http://www.ub.edu/dret/agenda/formulari.htm>
- **Unitats de servei:** Informació pública de les unitats de servei de la Facultat de Dret:

- **Secretaria:** <http://www.ub.edu/dret/secretaria/index.html>
  - **Escola de Postgrau:** <http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/index.htm>
  - **Oficina de Pràctiques:** <http://www.ub.edu/dret/serveis/ORE/empreses.htm>
  - **Oficina de Recerca:** <http://www.ub.edu/dret/recerca/>
  - **Oficina de Relacions Internacionals:**  
[http://www.ub.edu/dret/serveis/ORE/rels\\_internacionals.htm](http://www.ub.edu/dret/serveis/ORE/rels_internacionals.htm)
  - **Biblioteca:** <http://www.bib.ub.edu/biblioteques/dret/>
- **En la pàgina inicial del web de la Facultat, es troben accessos directes a informació d'interès per a tots els col·lectius de la Facultat. Aquests accessos són:**
    - Graus
    - Postgraus
    - Innovació i millora de la qualitat docent
    - Programes internacionals
    - Programes de pràctiques si inserció
    - Recerca
    - Accessos directes.

## **2.2. Al web de l'ensenyament**

L'accés a la informació pública de l'ensenyament del Màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia es realitza des del web específic de l'ensenyament [<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/presentació> ], que estructura la informació de la següent manera:

**Futurs estudiants: informació descriptiva general on s'inclou: Objectius i competències, Requisits d'accés, Preinscripció, Pla d'estudis, Beques i ajuts.**

- Presentació del Màster:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/presentacio>
- Objectius i competències:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/objectius-i-competencies>
- Pla d'estudis: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/pla-destudis>
  - Reconeixement de crèdits:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/reconeixement-de-credits>
- Accés i admissió:
  - Perfil i requisits d'accés:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/perfil-i-requisits-dacces>
  - Preinscripció:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/preinscripcio>
  - Llista d'admesos  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/llista-dadmesos>
  - Informació Matrícula:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/matricula>

- Sortides Professionals:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/sortides-professionals>

**Informació General: Calendari de matrícula, Calendari acadèmic, Queixes, reclamacions i suggeriments.**

- Suport a l'estudi: informació relativa a les beques i ajuts, accions de suport, i mobilitat:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/beques-i-ajuts>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/accions-de-suport-i-dorientacio>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/mobilitat>
- Informació Matrícula: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/matricula>
- Queixes, reclamacions i suggeriment:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/dubtes-queixes-i-suggeriments>

**Informació Acadèmica: Plans docents, Horaris, Professorat, Accions de suport i orientació, Pràctiques en empreses/institucions (per als màsters que ofereixen pràctiques), Mobilitat (per als màsters que ofereixen mobilitat) i Treball final de màster.**

- Metodologia i sistema d'avaluació:
  - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/organitzacio-i-metodologia-docent>
  - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/sistema-davaluacio>
- Suport a l'estudi: informació relativa a les beques i ajuts, accions de suport, i mobilitat:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/beques-i-ajuts>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/accions-de-suport-i-dorientacio>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/mobilitat>
- Calendari, aules i avaluació:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/calendari-academic>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/horaris-de-classe>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/avaluacio>
- Informació Matrícula: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/matricula>
- Plans docents i professorat:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/plans-docents>  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/professorat>
- Treball Fi de Màster:  
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/treball-final-de-master>
- Pràctiques curriculars:



<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/practiques-curriculars>

#### **Sistema de Qualitat: presentació, indicadors, normatives**

<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/dades-de-lensenyament>

#### **Racó de l'estudiant: llistat d' admesos. Serveis, avisos i notícies, àrea privada**

Avisos i notícies: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/avisos-noticies>

Llista d'admesos: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/desp/llista-dadmesos>

Altres enllaços d'interès:

- Campus virtual: [http://campusvirtual.ub.edu/campusub/login/index\\_form.php](http://campusvirtual.ub.edu/campusub/login/index_form.php)
- Món UB: <http://www.ub.edu/monub/>
- Ofertes de feina: <http://www.ub.edu/feinaub/>
- Representació de l'estudiant: <http://www.ub.edu/monub/representacio/>

La Facultat de Dret edita i publica de forma setmanal el "Butlletí express" en el que s'inclouen totes aquelles informacions i activitats d'interès per al professorat i l'alumnat. Aquest butlletí té un format electrònic i s'envia per correu electrònic a tots els alumnes matriculats en algun dels Graus i/o Màsters de la Facultat. També es pot tenir accés a la publicació dels Butlletins en el següent enllaç: ([http://www.ub.edu/dret/premsa\\_facultat/hemeroteca\\_butlleti\\_expres.html](http://www.ub.edu/dret/premsa_facultat/hemeroteca_butlleti_expres.html) ).

La Facultat de Dret també utilitza els monitors que té a la Facultat com a canal de difusió de la informació. El responsable de la web de la Facultat és l'encarregat de rebre les peticions de difusió mitjançant els monitors i de preparar la informació perquè hi sigui publicada.

És important destacar que la Facultat de Dret edita dues memòries per curs acadèmic. Una Memòria del curs acadèmic en la que es recullen dades sobre tota l'activitat desenvolupada en la Facultat (docència, recerca, mobilitat nacional i internacional, pràctiques, conferències, etc...), i una Memòria Acadèmica d'indicadors de Qualitat en la que es descriuen i analitzen indicadors relatius al desenvolupament de la docència (accés dels estudiants, rendiment, abandonament, etc...). Aquestes memòries estan publicades al web de la Facultat de Dret en accés lliure i poden ser consultades a [http://www.ub.edu/dret/org/govern/docs/not\\_memoria\\_facultat\\_06\\_05\\_09.html](http://www.ub.edu/dret/org/govern/docs/not_memoria_facultat_06_05_09.html).

### **2.3. Seguiment i actualització de la informació publicada**

La posada en marxa del sistema d'assegurament de la qualitat (SAIQU) introdueix els mecanismes per assegurar que la informació disponible sigui correcta i que s'actualitza amb la

freqüència adequada. A tal efecte a tots els apartats del web s'indica la data de la darrera actualització.

La Facultat de Dret disposa d'un PAS/ Tècnic Mitjà amb funcions d'administrador de la web del centre que té la funció de fer el seguiment i d'actualitzar la informació referent a la Facultat de Dret i als diferents ensenyaments de Grau i de Màster. El Vicedeganat de Relacions Institucionals és qui té la responsabilitat política i organitzativa en tot el que fa referència a la difusió i publicació d'informació de la Facultat, i per tant també la responsabilitat de la pàgina web com a canal de difusió.

La funció del coordinador del Màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia i de la Directora de l'Escola de Postgrau en el seguiment i actualització de la web és la de comunicar a l'administrador de la web les modificacions, actualitzacions i/o la introducció de noves informacions.

Per altra banda, serveis lingüístics de la Facultat de Dret revisa els textos del web en català i els tradueix al castellà i l'anglès en aquells apartats que continguin informació en aquests idiomes.

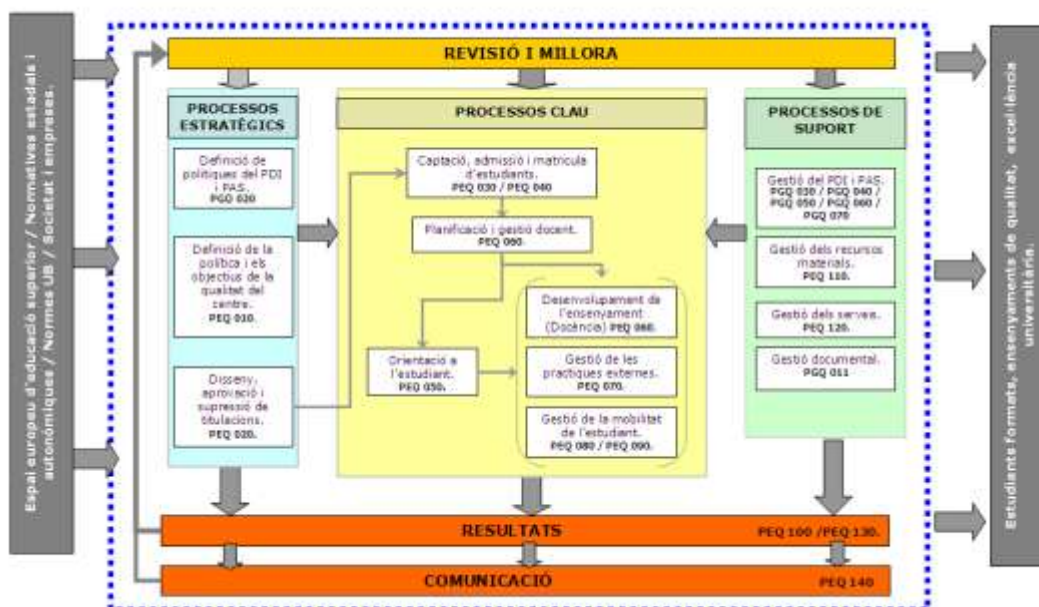
### 3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

#### Anàlisi de la informació i valoració d'indicadors

A través del SAIQU s'ha elaborat el mapa de processos de cada centre, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors, lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.

Una de les tasques que ha estat duent a terme la Comissió de Qualitat del centre és desplegar el SAIQU a través del mapa de processos i els seus procediments associats. D'aquesta manera, des del centre ja s'ha reflexionat sobre qui i com s'ha de fer la tasca de planificació i avaluació dels diversos processos.

MAPA DE PROCESSOS DEL SAIQU AL CENTRE



El nostre ensenyament es va iniciar el curs 2012/13, per la qual cosa els processos sotmesos a un seguiment més exhaustiu són els següents:

- Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 040)
- Orientació a l'estudiant (PEQ 050)
- Planificació i gestió docent (PEQ 060) –l'apartat de la publicació dels plans docents al GRAD, utilització del campus virtual i el treball i assoliment competencial de l'ensenyament
- Desenvolupament de l'ensenyament: Professorat,
- Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ 110 i 120)
- Resultats (PEQ 130) – l'apartat queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100) i l'apartat de rendiment acadèmic i satisfacció dels estudiants.

### **3.1. Dades sobre l'accés i matrícula**

El coordinador del Màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia (DESP), la cap de Secretaria d'Estudiants i Docència i la Directora de l'Escola de Postgrau de la Facultat de Dret són els responsables, amb el suport tècnic del SAIQU-Dret, d'analitzar les dades relatives a l'accés, la matrícula i els nous estudiants a partir de les dades proporcionades per l'àrea de Planificació Acadèmica de la Universitat de Barcelona, Secretaria d'Estudiants i Docència de la Facultat de Dret i l'Agència de Qualitat de la Universitat de Barcelona. L'estudi sobre l'accés, la matrícula i el perfil de estudiants s'inclou en la memòria acadèmica que publica la Facultat de Dret i que divulga a tots els membres de la Facultat. [[http://www.ub.edu/dret/serveis/MID\\_estudis.htm](http://www.ub.edu/dret/serveis/MID_estudis.htm) ]

El curs 2012/13 va ser el primer curs d'implantació del màster objecte d'aquest informe. Per tant, les dades seran més descriptives que no pas concloents, ja que per poder extraure conclusions més significatives necessitaríem disposar d'una sèrie de dades més àmplia.

Abans d'iniciar l'anàlisi de dades relatives a l'accés i a la matrícula, cal recordar que l'informe emès per l'AQU en la que es valorava com a favorable la verificació del títol no va ser comunicat fins a l'octubre de 2012. Com a conseqüència d'això, l'inici del màster es va endarrerir fins a entrar el mes de novembre, i les accions d'orientació i captació d'estudiants no es van poder realitzar de la manera habitual.

El curs 2012/13, el Màster en DESP presentava una matrícula de 15 estudiants. Només 12 dels 36 estudiants que s'havien preinscrit prèviament al màster, van acabar formalitzant la matrícula. Els tres restants van matricular-se sense haver estat preinscrits prèviament.

Els 15 estudiants matriculats van fer-ho en règim de temps parcial. La explicació d'aquesta dada és que, degut a la tardança en la verificació del títol, només es va poder oferir la meitat dels crèdits totals de la titulació (30 crèdits dels 60 crèdits), i per tant els estudiants només podien matricular-se a les assignatures que el màster va programar. Per altra banda, considerem que el perfil de estudiants al qual s'adreça el màster probablement també hagués comportat un percentatge elevat de matriculacions en règim parcial.

El perfil d'ingrés recomanat pels futurs estudiants descrit en la memòria ja posava de manifest que era un màster més adreçat a professionals i/o acadèmics de l'àmbit objecte d'estudi.

“El perfil adecuado de ingreso previsto de estudiantes de este título corresponde al de profesionales y académicos del ámbito de la seguridad que estén asumiendo o quieran asumir responsabilidades directivas o de mando en las organizaciones de la seguridad, o que quieran profundizar en el conocimiento de estas organizaciones. Asimismo, el perfil previsto es de profesionales y académicos que, todo y no ser del ámbito de la seguridad, tengan interés en la temática del máster. Es un máster particularmente idóneo para titulados superiores en derecho, gestión y administración pública, criminología, sociología y antropología”

Això, va comportar que en els requisits d'accés no és determinés cap titulació superior oficial concreta, sinó que es podia accedir al màster amb qualsevol titulació superior oficial (grau,

diplomatura, llicenciatura, enginyaria o arquitectura). En aquest sentit, considerem normal la diversitat de les titulacions d'accés dels estudiants en aquest màster.

Titulacions d'Accés	N	%
Ciències Polítiques	1	6,67
Dret	7	46,67
criminologia	1	6,67
Enginyeria Tècnica Informàtica	1	6,67
Ciències Empresarials	1	6,67
Ciències del Treball	1	6,67
Estadística	1	6,67
Fisioteràpia	1	6,67
Filosofia	1	6,67
<b>TOTAL:</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa al perfil d'estudiant del màster, ens trobem que majoritàriament són més homes (80%) que no pas dones (20%), i d'edat superior a als 35 anys (53,33%), i de nacionalitat espanyola (100%). En general, els estudiants al màster han estat professionals de cossos de seguretat com la guàrdia urbana i policia local, fet que explicaria el perfil real dels estudiants que s'hi han matriculat. Un aspecte que ens agradaria remarcar és que en el moment del disseny del màster es pensava en un professional que ocupés llocs de treball de direcció o d'alt comandament, i en la realitat el perfil real no s'ha ajustat gaire al perfil desitjat.

### **3.2. Orientació a l'estudiant**

Des del Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i des de la direcció de l'Escola de Postgrau es dissenyen i planifiquen les accions d'orientació i difusió que es duren a terme. En aquest sentit, la Facultat de Dret posa els mecanismes i recursos perquè es puguin dur a terme les accions de caràcter més general promogudes per la UB i en crea de pròpies i específiques.

Les principals accions d'orientació planificades per a aquest màster van ser:

- Publicacions en paper sobre els màsters oferts des de la Facultat:  
 Guia de màsters, postgraus, y doctorats.  
 Quintíptic de l'oferta de màsters universitaris.  
 Díptic per cada un dels màsters universitaris.
- Sessions informatives a càrrec del Coordinador del Màster, on es presenta el programa acadèmic i atenen els dubtes que les persones interessades puguin formular, emmarcades en el Fòrum de formació de Postgrau.
- Acció tutorial dels estudiants del màster. La facultat de dret compte amb un Pla d'Acció tutorial on es desenvolupen totes les accions d'orientació adreçades als estudiants tant de nou ingrés com els que no ho són.[ <http://www.ub.edu/dret/PAT/> ]

En aquest sentit, cal mencionar que el Màster compta amb la col·laboració de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, des del qual es van realitzar també accions de difusió del màster.

Altres cops cal fer referència a la data en què es va fer oficial la verificació del títol, fet que va comportar que algunes d'aquestes accions no es poguessin desenvolupar. Aquest aspecte va comportar que no es pogués fer la difusió adequada i que per tant la demanda al títol fos inferior a l'esperada.

En el curs analitzat no s'ha pogut estudiar i valorar l'impacte d'aquestes accions en els estudiants, per tant es proposa de cara als cursos vinents, sistematitzar les dades en relació a l'assistència a les sessions planificades i les dades sobre la valoració d'aquestes accions.

### **3.3. Planificació i gestió docent**

El coordinador és el responsable de fer l'encàrrec dels plans docents al professor que el departament ha assignat com a coordinador. Tots els plans docents del màster són revisats pel coordinador amb col·laboració amb l'Escola de Postgrau amb l'objectiu de garantir la seva qualitat i comprovar que els plans docents disposen de tota la informació. Aquells plans docents que no són correctes es retonen als coordinadors de l'assignatura per tal que el modifiqui abans de ser aprovat per la Comissió Coordinadora del Màster

Un cop la Comissió Coordinadora del Màster aprova tots els plans docents, el coordinador del Màster executa l'ordre de publicar-los a la web de l'ensenyament. Es garanteix la publicació dels Plans docents en el mes de juliol, abans d'iniciar el procés de matriculació.

El pla d'estudis del màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia està format per un total de 15 assignatures. En el curs 2012/13 es van oferir 5 respecte al total. Totes aquestes assignatures presentaven publicat el seu pla docent. La ràtio de crèdits matriculats per estudiant se situa al voltant del 30 crèdits, xifra raonable si es té en compte que és el màxim que es va oferir en el curs 2012/13.

### **3.4. Pràctiques externes**

*No procedeix, ja que el màster no disposa de pràctiques externes contemplades en el seu pla d'estudis.*

### **3.5. Mobilitat internacional**

La Facultat de Dret disposa de l'Oficina de Relacions Internacionals sota la responsabilitat política i organitzativa del Vicedeganat de Recerca i Relacions Internacionals. Aquesta oficina és la responsable de gestionar els programes de mobilitat internacional de la Facultat i els estudiants participants d'aquests programes. L'Oficina de Relacions Internacionals elabora un document resum de tots els alumnes que han participat en algun programa de mobilitat internacional de la Facultat de Dret, ja siguin alumnes de la facultat que passen una estada a l'estranger com a estudiants estrangers que venen a estudiar a la Facultat. Aquesta informació és publicada a la Memòria de Centre.

En aquesta primera edició del màster cap estudiant del màster ha realitzat cap estada a l'estranger en el marc de cap programa de mobilitat internacional, i tampoc cap estudiant provinent d'universitats estrangeres ha cursat cap assignatura en aquest màster. Creiem que és una dada raonable partint de la base que és el primer curs d'implantació, i que com hem comentat en anterioritat, el màster es va implantar de forma parcial.

### **3.6. Treball final de màster**

En el curs 2012/13 no es va oferir l'assignatura del TFM, per tant fins al curs 2013/14 no es podrà fer una anàlisi sobre el desenvolupament del TFM.

### **3.7. Professorat**

Abans d'analitzar les dades relatives al professorat que ha estat responsable en la impartició de la docència d'aquest màster, cal matisar alguns aspectes en quant a l'organització de la docència. El caràcter aplicat de les assignatures va comportar que moltes d'elles fossin compartides per perfils diferents de professorat. A cada assignatura se li va assignar un professor responsable de coordinar la docència de l'assignatura. Els professors-coordinadors majoritàriament han estat professors de la Universitat de Barcelona, de departaments com Dret Penal i Ciències Penals, Sociologia i anàlisi de les Organitzacions, Teoria Sociològica, Filosofia del Dret i Metodologia de les Ciències Socials, i Econometria i Estadística. La part més pràctica i aplicada dels continguts de les assignatures va ser impartida per professionals que ocupen alts càrrecs en l'àmbit de la seguretat i de l'Administració de justícia (comissaris, jutges, fiscals, serveis penitenciaris).

Atès que el màster va ser implantat de forma parcial, creiem convenient analitzar les dades sobre el professorat de forma més profunda en les properes edicions del màster.

### **3.8. Gestió dels recursos materials i serveis**

D'acord amb les necessitats del Centre el Deganat i l'Administració del Centre posen en funcionament els mecanismes necessaris per donar un millor servei al alumnes.

- Els membres de l'equip deganal informen de les necessitats en els diversos àmbits acadèmicodocents i exposen iniciatives.
- S'avaluen les possibilitats de dur-les a terme, fent l'anàlisi corresponent de recursos econòmics, d'espais i humans.

El deganat/direcció, conjuntament amb l'administrador de centre i a partir del:

- disseny i organització de l'activitat acadèmicodocent.
- resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora.
- propostes fetes per la Junta de Centre i per les associacions d'estudiants.
- política i objectius de la UB, pla estratègic del centre, normativa vigent (interna i externa).

Identifica la necessitat de nous serveis i elabora una proposta d'adquisició per donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmicodocent del centre.

Un cop subministrat el servei pel proveïdor (sigui intern o extern a la UB), el centre ha d'organitzar l'explotació del servei, vetllant pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient. En el cas d'aquells serveis que es desenvolupen al centre, però depenen directament de la UB, és la mateixa UB la que n'organitza l'explotació tenint en compte les necessitats dels diferents grups d'interès.

Els usuaris són responsables de la utilització adequada dels serveis i instal·lacions que la UB posa al seu abast, respectant sempre les normes de seguretat establertes per la UB i/o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.

En cas de detectar qualsevol anomalia, els usuaris podran tramitar al mateix centre la queixa corresponent, seguint el que estableix el procediment de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

L'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat gestiona l'aplicació d'enquestes per avaluar la satisfacció dels usuaris amb els serveis dependents del centre. El deganat/direcció del centre supervisa l'aplicació de les enquestes per assegurar-se que tot sigui conforme i elabora un informe d'avaluació dels resultats de la mateixa. Aquesta informació és incorporada als processos de seguiment i millora.



### 3.9. Resultats

#### 3.9.1. Queixes, reclamacions i suggeriments

La Facultat de Dret disposa d'una bústia de "Queixes i suggeriments" en el web principal de la Facultat [ <http://www.ub.edu/dret/bustia/bustia.htm> ] a través de la qual es recullen mitjançant un formulari informàtic les queixes i suggeriments dels usuaris. També es disposa d'un procediment que implica a tots els càrrecs afectats per gestionar i resoldre les corresponents queixes. La Secretaria d'Estudiants i Docència és la responsable de la gestió de l'aplicatiu informàtic que genera la bústia. La SED, en un primer moment, analitza cadascuna de les entrades i les distribueix a les persones responsables de donar una resposta segons la tipologia de la consulta.

En el cas que es reculli alguna queixa en paper per la finestra de la SED, aquesta és escanejada i introduïda a l'aplicatiu informàtic i per tant rep el mateix tractament que les anteriors.

Al marge d'aquest sistema, el coordinador del màster resolt aquelles queixes, reclamacions o suggeriments que puguin ser plantejades pels estudiants en les hores d'atenció establertes. Si el coordinador percep que la queixa ha de passar pel mecanisme descrit en anterioritat, deriva a la persona interessada a la bústia de queixes i suggeriments o a la Secretaria del centre.

Per altra banda, també s'ha de tenir en compte que sempre hi ha queixes i/o suggeriments que arriben directament als agents implicats en la queixa (decanat, vicedegans, administració de centre,...) i que per tant en molts casos no són registrats pel sistema oficial de recepció de queixes.

L'anàlisi de les queixes i suggeriments s'ha realitzar per centre i no pas per titulació. En el curs 2012-13, el nombre total d'entrades va ser de 64, de les quals 43 es van resoldre. Majoritàriament, el temps de resposta a les queixes és menor de cinc dies. És important indicar que un nombre important de queixes (50%) que arriben a la bústia no són exactament formulacions de queixes, sinó més aviat són peticions d'informació.

Temps per tancar l'entrada (dies)		
Xk	nk	fk(%)
[0-5)	32	74,42
[5-10)	4	9,30
[10-15)	3	6,98
[15-20)	0	0,00
[20-25)	1	2,33
més de 25 dies	3	6,98

La tipologia més freqüent de les queixes registrades gira al voltant del professorat, de la publicació de notes, i de la poca adequació d'alguns espais.

L'anàlisi del procediment sobre la recepció i la resposta de les queixes i/o suggeriments rebuts en relació al centre i a les titulacions que ell s'imparteixen ens mostra que el sistema presenta algunes disfuncions. L'objectiu de la bústia de queixes i suggeriments del web pretenia poder aglutinar totes les queixes rebudes en un sol aplicatiu i d'allà derivar-les als agents

responsables segons la tipologia de queixes. Això no ha estat possible, perquè moltes vegades les queixes es formulen directament a l'agent responsable de respondre-les, fet que ocasiona que no es pugui valorar la totalitat de queixes i el tractament que se'ls ha donat. Per altra banda, quan la queixa es deriva des de l'aplicatiu informàtic no sempre la resposta queda registrada en el mateix aplicatiu, i per tant no és té, de forma segura, un coneixement de si la queixa ha estat resposta i quin temps s'ha trigat a donar-la. És per aquesta raó, que cal un anàlisi del procediment en general, per aplicar modificacions o ajustaments per tal d'evitar aquestes disfuncions.

### **3.9.2.Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures**

El Servei de Planificació i Anàlisi de la UB ha estat l'encarregat de dissenyar, gestionar i analitzar les enquestes de satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació de les assignatures. L'aplicació de l'enquesta s'ha realitzat via on-line, establint unes "finestres" de resposta durant un termini temporal prou ampli i situat abans de la realització de les proves de síntesi o de tancament de l'avaluació continuada per tal de no patir interferències vinculades al rendiment acadèmic per part de cada alumne. El coordinador del màster és l'encarregat d'indicar quines assignatures tindran actives les enquestes de satisfacció.

En el curs analitzat, i degut a la parcial implantació de la titulació, no es van activar les enquestes de satisfacció dels estudiants, per tant no es pot valorar ni la participació ni la valoració que els estudiants fan sobre la titulació.

Creiem que les enquestes de satisfacció són de vital importància per avaluar el desplegament de la titulació, és per aquesta raó, que assegurarem la seva activació en els cursos posteriors.

### **3.9.3.Rendiment acadèmic**

L'anàlisi de les dades sobre rendiment acadèmic ha estat realitzat pel servei tècnic de SAIQU-Dret de la Facultat de Dret a partir de les dades proporcionades per la Secretari d'Estudiants i Docència de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona. El resultat de l'anàlisi de les dades es presenta a la memòria acadèmica, que publica la Facultat de Dret, conjuntament amb l'anàlisi dels resultats de la resta d'ensenyaments.

La taxa de rendiment del màster en el curs 2013-14 ha estat del 97,5%. Pràcticament tots els estudiants han superat els crèdits que es van matricular. En aquest sentit, la taxa d'èxit ha estat del 100%, aspecte que ens indica que totes els estudiants han superat les assignatures a les que s'han presentat.

La següent taula ens indica els resultats obtinguts per assignatures:

ASSIGNATURA	TAXA D'ÈXIT	TAXA RENDIMENT	TAXA NO PRESENTATS
Reptes Actuals de la	100	100	0
Sistema de Justícia	100	93,33	6,67
Organització dels Si	100	100	0
Construcció, Anàlisi	100	100	0
Metodologies d'Estud	100	100	0

Atès les poques dades d'anàlisi que disposem en un primer any d'implantació del grau, caldrà anar seguint els resultats acadèmics en les properes edicions del màster. També caldrà observar si aquestes taxes tant favorables en el primer any tenen continuïtat en el següent curs, en el que s'hauran implantat totes les assignatures.

## 4. PROPOSTES DE MILLORA

### 4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del SAIQU ([http://www.ub.edu/dret/serveis/docs\\_mid/saiqu.html](http://www.ub.edu/dret/serveis/docs_mid/saiqu.html) )

assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema. La creació de la comissió de qualitat del centre ([http://www.ub.edu/dret/org/govern/docs/comissio\\_qualitat.pdf](http://www.ub.edu/dret/org/govern/docs/comissio_qualitat.pdf)) és l'eina que permet fer un seguiment dels indicadors de cada procés que han de ser analitzats per la comissió i presentats als equips de govern dels centres perquè proposin i portin a terme les accions correctives de millora que es vegin necessàries.

Així mateix, el fet que el SAIQU sigui general per a tots els centres permet revisar-lo i actualitzar-lo sota el guiatge de l'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB. D'aquesta manera es dona una resposta institucional a les necessitats diverses que es presenten durant el desplegament del SAIQU.

### 4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.

1. **Propostes de millora que representen petits canvis de funcionament que no representen per AQU Catalunya una modificació .**

#### **Informació Pública**

- ✓ **Llengua de docència.** Incloure en la informació pública de la titulació la llengua d'impartició de la docència de les assignatures programades.
- ✓ **Revisió i actualització** de la informació pública del web de la titulació . Es posarà especial èmfasi en comprovar que la informació publicada s'ajusti a la informació que es descriu en la memòria de verificació.

#### **Captació, admissió i matriculació:**

- ✓ **Accions de difusió:**  
És necessari ampliar i ajustar les accions de difusió del màster. No només amb l'objectiu d'ampliar el nombre d'estudiants que es matriculen en el màster, sinó també per poder arribar a futurs estudiants que s'ajustin més al perfil que es va descriure en la memòria.
- ✓ Publicació de la informació dels màsters de la Facultat de Dret a portals d'interès sobre estudis de postgrau.

#### **Orientació als estudiants:**

- ✓ **Establir un sistema que permeti sistematitzar les dades referents a l'assistència i valoració de les accions d'orientació.**

Des del Grau de Dret es desenvolupen les accions d'orientació que es van indicar en la memòria de verificació. No obstant, seria important disposar del número d'assistents a aquestes accions i la valoració que els estudiants en fan d'elles, per poder anar ajustant aquestes accions a les necessitats dels estudiants tant de nou ingrés com els de grau. Per tant, es proposa el disseny d'un sistema de recollida d'aquestes dues dades.

#### **Planificació i gestió docent:**

- ✓ Desenvolupar i concretar la **Normativa pel tractament de la còpia als exàmens** presencials i aplicació de software antiplagi pel Treball de Fi de Màster i les proves virtuals.

#### **Treball de Fi de Màster**

Tot i que en el curs 2012/13, el màster en Direcció Estratègica de Seguretat i Policia no va oferir el TFM, es proposen algunes propostes de millora en relació al desenvolupament del TFM que afecten a tots els màsters universitaris de la Facultat.

- ✓ Realització i publicació d'una Guia per a la realització del TFM.
- ✓ Seguiment de l'aplicació de la normativa de la Facultat de Dret sobre el TFM pel que fa a la planificació, desenvolupament i avaluació del TFM.

#### **Professorat:**

- ✓ **Millorar la coordinació dels professors que imparteixen docència en una mateixa assignatura.** L'especificitat del màster requereix d'una diversitat de perfil de professors, que puguin respondre tant en el desenvolupament de continguts més conceptuals i teòrics com en el desenvolupament de continguts més aplicats a la pràctica professional. El fet que una assignatura sigui compartida per més d'un professor requereix un esforç en la coordinació no només de la docència sinó també dels materials docents.

#### **Queixes i reclamacions:**

- ✓ **Millorar el procediment de recollida i resposta en el sistema de queixes i suggeriments.**

Un cop analitzat el procediment de recollida i resposta de les queixes i suggeriments al centre i a les titulacions impartides, es denoten algunes disfuncions tant en la recepció de queixes com en les respostes a aquestes. Per tant es proposa una anàlisi del sistema actual, amb l'objectiu de detectar les possibles anomalies del procés i proposar les modificacions i/o ajustaments necessaris pel seu correcte funcionament.

#### **Resultats:**

- ✓ **Activació de les enquestes de satisfacció i incentivar la participació dels estudiants:**  
Pel bon funcionament del màster cal conèixer el nivell de satisfacció dels estudiants per tal d'anar ajustant aquells aspectes que no resultin adequats. En aquesta primera edició del màster no es van activar les enquestes de valoració, i per tant cal fer-ho en els propers cursos. L'experiència en altres màsters ens mostra que la participació dels estudiants no és molt alta, i per tant els resultats, de vegades, són poc significatius. És per aquesta raó, que l'activació de les enquestes ha d'anar acompanyada de accions que incentivin la participació dels estudiants.

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora <sup>(1,2 o 3)</sup>	Calendari	Estat proposta de modificació (4,5,6)
<b>Informació pública</b>				
Llengua de docència de les assignatures ofertades	Coordinador de Màster	1	2014/15	4
Revisió i actualització de la web	Coordinador de Màster Escola de Postgrau	1	2014/15	4
<b>Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)</b>				
Ampliar accions de difusió per tal d'arribar al perfil d'ingrés dels estudiants.	Coordinació del Màster	1	2013/14	4
Publicació d'informació del màster en portals d'estudis de postgrau.	Escola de Postgrau	1	2014/15	4
<b>Orientació a l'estudiant (PEQ 050)</b>				
Sistematitzar la recollida de dades en relació a l'assistència i valoració de les accions d'orientació, per tal de poder avaluar els resultats.	Coordinació del Màster	1	2014/15	4
<b>Planificació i gestió docent (PEQ 060)</b>				
Normativa tractament de la còpia en el treball de fi de màster i proves d'avaluació	VD Ordenació Acadèmica	1	2014/15	4
<b>Treball Final de Màster</b>				
Guia per a la realització dels TFM	VD Ordenació Acadèmica	1	2014/15	4
Seguiment de la normativa del TFM	Coordinació del Màster Escola de Postgrau	1	2014/15	4
<b>Professorat</b>				
Millorar la coordinació del professorat implicat en la docència d'una mateixa assignatura	Coordinació del Màster	1	2013/14	
<b>Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)</b>				

Ajustar el sistema de recepció i resolució de les queixes i suggeriments a les necessitats del centre	Deganat	1	2014/15	4
<b>Resultats (PEQ 130) –l’apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants</b>				
Activació de les enquestes de satisfacció de totes les assignatures del màster	Coordinació del màster	1	2013/14	4
Accions per incentivar la participació dels estudiants en la resposta de les enquestes de satisfacció.	Coordinació del Màster	1	2013/14	4

- (1) *proposta de millora que no contempla AQU en els seu document sobre “Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster”.*
- (2) *Requereix una modificació no substancial.*
- (3) *Requereix una modificació substancial autoritzable*
- (4) *Pendent implementar*
- (5) *En procés d’implementació.*
- (6) *Implementada*

## **5. EL SISTEMA D'ASSEGURAMENT INTERN DE LA QUALITAT (SAIQU) COM A EINA PER AL SEGUIMENT DE LES TITULACIONS DEL CENTRE**

Actualment, la Facultat de Dret està en procés d'aprovació definitiva dels procediments que formen el sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre (PEQ). Fruit de la reflexió sobre l'adequació d'aquests processos a la realitat i peculiaritat del centre i dels ensenyaments que l'integren, s'han definit nous processos, i s'ha modificat l'abast d'alguns PEQS. S'estima que els PEQs estaran aprovats definitivament abans de finalitzar el 2014.

El desplegament del sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre ha estat de gran ajut a l'hora de realitzar el seguiment del grau. En aquest sentit, el treball de reflexió i redacció dels PEQS ha servit de guia per tal de determinar quins són els processos que cal prendre més atenció en el seguiment del grau i per tant valorar i avaluar aquells que incideixen més directament en la implantació del grau i en el seu correcte desplegament. Per altra banda, l'anàlisi d'indicadors i dades, i la posterior redacció dels informes de seguiment ens ha permès poder comprovar la idoneïtat dels PEQS definits i detectar alguns aspectes que hauran de ser modificats per tal de poder assegurar i millorar l'efectivitat del sistema de garantia de qualitat.

En aquesta línia, s'estan elaborant nous PEQS en relació als següents temes: la publicació de qualificacions, el control de l'assistència docent, l'inici de curs, canals i vies de comunicació a la comunitat universitària, l'acte de graduació, el Fòrum d'Ocupació, la coordinació dels Màster Universitaris, i la Programació Acadèmico-Docent del curs següent.

El coordinador del màster ha estat el responsable en l'execució de l'informe. Tots els coordinadors de màsters de la Facultat són membres de la Comissió de la Qualitat de la Facultat de Dret, i alhora estan implicats en la definició d'alguns dels processos de qualitat (PEQ).

L'Equip de Govern de la Facultat de Dret va crear l'Oficina tècnica de SAIQU-Dret (Servei d'assegurament de la qualitat) amb l'objectiu de gestionar i revisar els processos de qualitat del centre. Entre les seves funcions hi figura la de donar suport en la redacció de l'informe de seguiment de les titulacions. El suport en aquesta tasca ha estat la de facilitar i unificar les dades i indicadors procedents de diferents fonts als agents responsables en l'elaboració d'aquest informe, i també la d'analitzar la informació pública de l'ensenyament. En aquest sentit, SAIQU-Dret ha estat l'interlocutor amb l'Agència de Qualitat de la UB per resoldre dubtes i/o aclarir aspectes vinculats a l'informe de seguiment.

Durant l'elaboració de l'informe, l'equip de governa ha revisat el document i ha proposat algunes indicacions, sobretot en l'apartat de propostes de millora, que han estat posteriorment analitzades pels coordinadors i finalment consensuades. Tots els informes de seguiment han estat després aprovats per la Comissió Acadèmica de Centre de 7 d'abril de 2014.

L'Agència de Qualitat de la UB ha posat a disposició de les facultats una web de seguiment on es trobaven la major part dels indicadors i dades per l'elaboració de l'informe de seguiment. També han facilitat als centres i als agents implicats una plantilla de l'informe i una guia d'anàlisi dels processos i indicadors a analitzar. Tant la web com la plantilla i guia han estat de gran utilitat a l'hora de realitzar l'informe final. En aquest darrer curs, des de l'APQUB s'han organitzat reunions mensuals on assistien els agents responsable de la qualitat de tots els



centres de la UB. Aquestes sessions han tingut com a objectiu tant la difusió d'informació nova respecte als processos del marc VSMA com la discussió i reflexió sobre els procediments a l'hora de gestionar la qualitat en els centres.