

## Máster Universitario en Intervención Criminológica y Victimológica

Fecha de elaboración	14 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	Cordelia Estevez Zoraida Esteve Bañon Nahikari Sánchez Jonathan Van Durmen Natalia García Sandra Siria Meritxell Pérez Ismael Loinaz
Dos representantes estudiantiles	Araceli Escusol
Un/a representante del PAS	Araceli Pascual

### 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.

(pendiente de actualizar)

#### Análisis de datos y conclusiones

En general, los resultados de las diferentes encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes del Máster en Intervención Criminológica y Victimológica en relación con la docencia recibida reflejan un alto grado de satisfacción (90%) Estos elevados niveles de satisfacción se han incrementado en este curso respecto a los anteriores, gracias a las acciones de mejora llevadas a cabo durante el curso así como la calidad de los profesores expertos, los materiales docentes y el seguimiento y apoyo a los alumnos. Entendemos, no obstante, que es necesario seguir insistiendo en la mejora continua de la calidad de contenidos y procesos, 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.

(pendiente de actualizar)

#### Análisis de datos y conclusiones

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los profesores muestran unas puntuaciones excelentes, ya que el 100% de los profesores están satisfechos con la organización de la docencia. Estos datos muestran la buena disposición de los profesores así como una adecuada labor de coordinación y de dirección de cada una de las asignaturas.

#### Documento de referencia: Informe general del título

(pendiente de actualizar)

#### Análisis de datos y conclusiones

En general, los alumnos muestran una alta satisfacción con el Máster en Intervención Criminológica y Victimológica, gracias al contenido de cada una de las asignaturas, la especialización en la intervención y tratamiento, tanto con víctimas como con delincuentes, la calidad de los materiales y la gran preparación y experiencia de los docentes.

#### Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios estudiantes.

(pendiente de actualizar)

**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/183/2015/STPA>

**Análisis de datos y conclusiones**

Los estudiantes puntúan con más de 8 los 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. 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 procede

**Documento de referencia: Informe de Inserción laboral**

[http://sgq.umh.es/f/grado/estudio-insercion-laboral-14\\_15.pdf](http://sgq.umh.es/f/grado/estudio-insercion-laboral-14_15.pdf)

**Análisis de datos y conclusiones**

En el curso objeto de estudio, un total de 33 alumnos finalizaron sus estudios (se entiende que un alumno ha finalizado cuando paga la tasa para la expedición del título universitario de forma que queda cerrado su expediente académico). Es interesante destacar que el 93% 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.

Otro dato que en este mismo sentido, muestran la adecuada inserción laboral del Máster es que un 86% de los estudiantes obtuvieron un empleo relacionado con su nivel de estudios (frente a un 84.09% de la UMH) y el 93% consiguió un empleo como técnico o responsable funcional. Finalmente, en general se valorar muy positivamente la satisfacción de estudiantes, que calificaron con un 4.13 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](http://sgq.umh.es/f/grado/satisfaccion-egresados-14_15.pdf)

**Análisis de datos y conclusiones**

En cuanto a la satisfacción de los titulados se han obtenido puntuaciones muy favorables. En este sentido, los

estudiantes han calificado con un 4,13 sobre 5 la satisfacción general con el Máster, lo que indica que la formación recibida ha sido adecuada y, en muchos casos, útil para el desarrollo de su actividad laboral.

### 3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD

#### Documento de referencia: Informe Indicadores calidad.

Indicador	2012 / 2013	2013 / 2014	2014 / 2015	2015 / 2016
11. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	63.7%	-	59.75%	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%	100%	100%	100%
28. Porcentaje de profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	-	100%	-	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	-	-	85.71%	100%
57. Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	-	100%	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%	100%
59. Porcentaje de titulados insertados laboralmente	-	-	92%	93%
60. Porcentaje de titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	-	-	27%	93%
61. Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	-	-	100%	-
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%	100%	100%
73. Puntuación del cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	-	93.75%	-	91%
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	-	96.8%	77.9%	85.4%
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)	-	-	100%	97.1%
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	-	99.09%	98.1%	95.9%
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	98.2%	94.8%	89.8%	89.1%
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)	100%	100%	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	64%	67.78%	118%	-
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	82%	82%	81.82%	76.92%
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	65%	54.55%	63.64%	61.54%
182. Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas	62%	86.67%	50%	-
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)	-	-	3.26%	4.59%
196. Grado de satisfacción de los egresados con el título (escala 1 a 5)	-	-	3.55%	4.13%

### Análisis de datos

De los datos obtenidos relacionados con el índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida podemos afirmar que las acciones que se propusieron en el Plan de Mejora han sido efectivas, ya que el índice de satisfacción ha aumentado de un 59,75% en el curso 2014/2015 a un 90% en el curso 2015/2016. Por lo tanto, seguiremos trabajando en esta línea para mantener este porcentaje o incluso superarlo. Del mismo modo, el porcentaje de profesores satisfechos con la docencia es de un 100%, siendo apreciable que las acciones de mejora, también en este caso, han cumplido con los objetivos propuestos.

El 100% de las guías docentes del Máster en Intervención Criminológica y Victimológica tienen toda la información de interés para el estudiante, como la descripción, la metodología y las competencias, además están disponibles en inglés en la web de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

Es significativo el porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (100%). El 93% de los titulados están insertados laboralmente y el 93% de titulados tienen un trabajo igual o superior a su nivel de estudios. Estos datos son muy positivos, por ello, seguiremos en esta línea.

Por último, se debe destacar que tanto el grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos (4,59) como el grado de satisfacción de los egresados con el título (4,13), ha aumentado, es de 4,59 y 4,13 respectivamente, en una escala 1 a 5.

### Conclusiones

Las conclusiones que se pueden obtener del análisis de estos datos, es que las acciones de mejora han sido las adecuadas, como se puede observar en el aumento de los porcentajes en comparación con cursos anteriores.

### Tasas avap

Tasa	Memoria	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Tasa de Rendimiento	-	94.8	89.8	74.4

Tasa de Abandono	-	-	0	2.9
Tasa de Eficiencia	-	99.09	98.1	89.4
Tasa de Graduación	-	96.8	77.9	85.4
Tasa de Matriculación	-	86	50	-
Tasa de Oferta y Demanda	-	67	118	-
Tasa de PDI Doctor	-	81.82	81.82	76.92
Tasa de PDI a Tiempo Completo	-	54.55	63.64	61.54

NP: No procede. SD: Sin dato.

### Análisis de datos

Analizando estos resultados, debemos destacar de manera especialmente significativa la tasa de graduación, que ha aumentado de 77,9% en el curso 2014/2015 a un 85,4% en el curso 2015/2016. En este sentido, desde la dirección y coordinación del Máster se han llevado a cabo acciones de mejora que han cumplido los objetivos propuestos. Sin embargo, la tasa de eficiencia (89,4%) y la tasa de rendimiento (89,8%) han descendido en comparación con cursos anteriores. Este hecho lo tendremos en cuenta para determinar las acciones oportunas en el Plan de Mejora del curso 2016/2017.

### Conclusiones

Una de las cuestiones que más preocupó a la dirección y coordinación del Máster fue el descenso de la tasa de graduación en el curso pasado, sin embargo, gracias a las acciones de mejora se ha conseguido aumentar esta cifra. En la elaboración del Plan de Mejora de este año se tendrá en cuenta las tasas de eficiencia y de rendimiento que han descendido en comparación con cursos anteriores.

## 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/183/2015-2016/informe\\_renovacion.pdf](http://sgq.umh.es/f/183/2015-2016/informe_renovacion.pdf)

### Análisis

Los criterios que se evalúan en el informe remitido por la AVAP, son los siguientes:

#### Criterio 1. Organización y desarrollo (adecuada)

El programa formativo del Máster en Intervención Criminológica y Victimológica esta actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada. Sin embargo, se observa una deficiencia de implantación en lo que se refiere a la modalidad a distancia.

#### Criterio 2. Información y transparencia (suficiente)

Los responsables del título no publican toda la información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, tanto de seguimiento como de acreditación.

#### Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad (SGIC) (Adecuada)

El SGIC en el que está incorporado el título es el general de la Universidad, recomendándose un despliegue adecuado a nivel de Facultad y de titulación

#### Criterio 4. Personal académico (Adecuada)

El dato suministrado de un 83% de estabilidad en el profesorado del máster es un dato positivo, entre otros, y significativo de su evolución. De hecho la valoración muy positiva de la implicación y participación del personal docente es claramente apreciable en la comprobación con los datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título

**Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios. (Adecuada)**

La posibilidad de cursar el máster por una doble vía semipresencial o virtual obliga a profundizar más en la disponibilidad de infraestructuras tanto respecto a bienes inmuebles (edificios y aulas), semimuebles (aparatos electrónicos), como muebles (otros instrumentos posibles). Los aspectos positivos respecto al personal de apoyo, recursos materiales y servicios han sido contrastados en la visita al centro Crímina que dispone de los servicios adecuados y convenientes para desarrollar esa doble vía semipresencial o virtual.

**Criterio 6. Resultados de aprendizaje (Adecuada)**

Toda la información aportada es satisfactoria. Cabe comprobar que la relación entre docencia teórica y práctica está coordinada, compensada y ofrece resultados satisfactorios sobre todo debido al perfil y ámbito del máster en Intervención Criminológica y Victimológica, que como su propio nombre indica requiere de esa doble perspectiva.

**Criterio 7. Indicadores de Satisfacción y Rendimiento (Adecuada)**

La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) no puede calcularse correctamente debido a disfunciones en la aplicación de las tasas oficiales y la falta generalizada de datos. En los distintos informes se indican tasas contradictorias. Por otra parte, no se aportan evidencias que permitan indicar que se realiza un análisis continuado de la satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés, ya que solamente se aportan datos del último curso académico y faltan grupos de interés por encuestar.

## **Conclusiones**

Una vez analizados los datos obtenidos del Informe Definitivo de Renovación de la Acreditación del Máster, desde la Dirección y Coordinación del Máster se han estado llevando a cabo diferentes acciones para mejorar la información del mismo, tanto en la página web de la UMH como en la web de Crímina. Del mismo modo, se puede comprobar que la información pública en la web, tanto de las guías docentes como de los informes de seguimiento y acreditación, es muy completa.

Respecto a la evolución de los principales datos e indicadores del título, la Dirección del máster está llevando a cabo los esfuerzos necesarios para aumentar la tasa de respuesta, permitiendo así disponer de tales índices.

## **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](http://sgq.umh.es/f/comun-docs/procedimiento_gestion_sugerencias_reclamaciones_2015.pdf)

### **Análisis**

En el curso 2015-2016 los estudiantes no han hecho sugerencias y reclamaciones a través del Buzón de Sugerencias UMH. Del mismo modo, en la página web de Crímina está disponible un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones para todos los alumnos que tengan interés. Sin embargo estas vías no han sido las

elegidas para los estudiantes. En este caso, se han empleado las reuniones con la delegada para transmitir las quejas, sugerencias o reclamaciones de los estudiantes a la Dirección y Coordinación del Máster.

En este sentido se han tratado temas como la confección de los grupos de trabajo, la elección de la temática del TFM y las prácticas externas.

#### Conclusiones

En definitiva, la relación con los estudiantes, a través de su representante, es fluida y continua, por ello, cada cuestión que se plantea se estudia por la Dirección y Coordinación del Máster para darle solución lo antes posible.

### 6. PLAN DE MEJORA

---

Documento de referencia: Informe Seguimiento Plan de Mejora.

<http://sgq.umh.es/fdd/183/2015/PM>

### 7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO

---

#### Áreas de mejora

En el siguiente curso se pretende trabajar con las acciones de mejora relacionadas con la información y transparencia, cuyo objetivo es aumentar la información disponible tanto en la web de la UMH en la web de Crímina, así como en las guías docentes disponibles para los estudiantes. Del mismo modo, se pretende incidir en los resultados de aprendizaje, aumentando el feedback con los alumnos en cada una de las asignaturas, estipulando plazos de corrección de los trabajos, realizando tutorías una vez finalizados los trabajos y continuar con las reuniones con el delegado para solventar las posibles incidencias que puedan surgir durante el curso. Otra área de mejora será el grado de satisfacción de los estudiantes, incrementado el número de Trabajos de Fin de Máster defendidos durante el curso académico, adelantando la fecha de la asignación de tutor, así como facilitándoles herramientas para su desarrollo.

### 8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO

---

#### Otros aspectos a considerar

No hay información relevante relativa a este apartado.