



AUTOINFORME DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Máster Universitario en Servizos Culturais (3ª edición)¹

Curso Académico: Curso 2017-2018

¹ Abreviadamente se denominará MSC.

INDICE

- [1.- DATOS DEL TITULO](#)
- 2.-CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO ESTABLECIDO
- DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO
- [CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO](#)
- [CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA](#)
- [CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD](#)
- DIMENSIÓN 2. RECURSOS
- [CRITERIO 4. RECURSOS HUMANOS](#)
- [CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS](#)
- DIMENSIÓN 3. RESULTADOS
- [CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE](#)
- [CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO](#)
- [3.-MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS](#)
- 4.-PLAN DE MEJORAS
- Abiertas Curso 2017-2018
- Finalizadas Curso 2017-2018
- [Anexo: LISTA DE EVIDENCIAS E INDICADORES](#)

<u>1.DATOS DEL TÍTULO</u>	
Denominación del título	Máster Universitario en Servicios Culturales (3ª edición)
Menciones/Especialidades	Dos especialidades: Gestión de los bienes culturales // Gestión del patrimonio lingüístico y literario
Universidad responsable administrativa	Universidad de Santiago de Compostela
En caso de títulos interuniversitarios, universidade/s participante/s	No
Centro responsable	Facultad de Humanidades
Centro/s donde se imparte	Facultad de Humanidades
Rama de conocimiento	Artes y Humanidades
Número de créditos	60 ECTS
Profesión regulada	No
Modalidad de impartición	Semipresencial
Curso de implantación	2015/2016
Fecha acreditación ex ante (verificación)	30/04/2015
Fecha renovación acreditación	

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada.

Analizar y valorar si el desarrollo del plan de estudios se ha realizado conforme a la memoria verificada y no se han producido incidencias graves, lo que ha permitido una correcta adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

1.1.- El título mantiene el interés académico y está actualizado según los requisitos de la disciplina, avances tecnológicos y científicos, necesidades socioeconómicas y requisitos de la profesión.

Aspectos a valorar:

- El perfil formativo/egreso del título mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional y, en su caso, según las necesidades y requisitos de la profesión regulada.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La respuesta es positiva a las dos cuestiones que son pertinentes en este caso (dado que el título no permite el acceso a una profesión regulada) y se presenta desglosada, separando cada una de ellas.

1. El perfil formativo/egreso del título mantiene su relevancia. Indicios que actúan como justificación de la respuesta positiva

1.1. La demanda del MSC se mantiene muy por encima de la oferta de plazas del título, como se puede comprobar a través de estos datos, extraídos de la Secretaría Virtual de la USC:

a

Alumnado demandante (25 plazas en total)	Curso 2015-2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019
Demanda de alumnos/as procedentes del Espacio Europeo de Educación Superior (22 plazas en total)	48	71	52	76
Demanda de alumnos/as procedentes del fuera del Espacio Europeo de Educación Superior (tres plazas en total)	0	2	9	14

Esta información es compatible con la que nos proporciona el IN12C-PC-05, según la cual la tasa de ocupación del título es en los últimos años de un 100%.

Con la indicación del número de alumnos matriculados (tasa de ocupación) se da respuesta al NO CONFORME obtenido en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010), apartado “Valoración del cumplimiento del proyecto establecido y los resultados obtenidos, detección de buenas prácticas, desviaciones y toma de decisiones”, subapartado “Descripción del título”.

1.2. Las características del alumnado que accede al MSC son adecuadas atendiendo a los siguientes parámetros: nota media de acceso (IN06C-PC-5 e IN07-PC-5), áreas de conocimiento desde las que acceden (corregida hace dos años para igualar el acceso de alumnado desde las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales, véase Acción de Mejora AM-5, curso 16-17) y porcentaje de estudiantes nacionales de fuera de Galicia sobre matriculados (IN09-PC-05). Sin embargo, es preciso trabajar en la mejora de captación de estudiantes extranjeras/os aunque la demanda se haya incrementado mucho, según se desprende del IN08-C-PC-05.

En cuanto al primer parámetro, la nota media de acceso se sitúa en el 7, con ligeros incrementos en los últimos cursos hasta llegar al 7.44. En cuanto al segundo, la Acción de Mejora AM-5 ha permitido que el alumnado de las dos grandes áreas indicadas acceda en condiciones de igualdad al MSC, pues el componente no humanístico de este y la importante demanda que presenta desde dos ámbitos de titulaciones de Ciencias Sociales (las relacionadas con Ciencias de la Educación y las asociadas a Periodismo y Comunicación Audiovisual) así lo aconsejaron. En cuanto al tercero, en los cursos 16-17 y 17-18 hemos tenido un 20% de alumnos y alumnas procedentes del resto de España, lo cual supone un notable progreso y se debe, probablemente, a la ejecución de la Acción de Mejora AM-1.

Por lo que se refiere a la captación de estudiantes extranjeros y aunque esta es creciente de acuerdo con las cifras ofrecidas por el indicador correspondiente, fue preciso trabajar más en este ámbito, y por ello se diseñó la AM-12. Podemos adelantar que el título extranjero con el que en estos momentos estamos en relaciones más avanzadas es el Mestrado em Gestao de Indústrias Criativas, de la portuguesa Universidade Católica do Porto

(<http://www.porto.ucp.pt/pt/central-oferta-formativa/mestrado-gestao-industrias-criativas>). Para explorar más a fondo las posibilidades de diseño de un doble grado con este título ambos coordinadores han solicitado y obtenido una ayuda Iacobus (<https://iacobus.gnpaect.eu/es>) de la Xunta de Galicia. En cualquier caso, debemos señalar dos aspectos que hacen problemático el desarrollo de moviidades entrante y saliente adecuadas: la corta duración del título (un curso académico) y su intensidad, así como la no coincidencia entre la duración de los estudios de máster en España y en el extranjero, lo que dificulta las convalidaciones.

1.3. La diversidad como característica fundamental del alumnado que accede al MSC: principales valores de este y establecimiento de patrones diferenciados

1.3.1. El I2 (Número de estudiantes de nuevo ingreso por titulaciones de procedencia) pone de relieve el carácter excepcional del MSC en este aspecto: ninguna titulación de origen (licenciatura, diplomatura o grado, española o extranjera) ha aportado en estos cuatro cursos más de tres alumnos en cada promoción del máster, ni siquiera aquellos grados impartidos en la Facultad de Humanidades. En el curso 2016-2017 y de acuerdo con el Informe de Seguimiento del título elaborado para este año académico, en las 25 plazas ocupadas había titulados y tituladas de 21 titulaciones diferentes, incluyendo la diversificación (todavía muy presente) entre diplomatura, licenciatura y máster, así como entre títulos pertenecientes al Espacio Europeo de Educación Superior y otros títulos internacionales. Por otro lado, el INF 16 (Informe de procedencia geográfica) señala cómo desde el curso 2013-2014 el MSC ha comenzado a ser relevante para el alumnado de fuera de la Comunidad Autónoma; el alumnado extranjero, para el que se reservan tres plazas, progresivamente se ha interesado en el título, que en el mencionado curso era cursado únicamente por personas residentes en Galicia. Es de destacar también el interés que el MSC genera en algunas personas de nacionalidad española y ascendencia gallega que se encuentran trabajando o estudiando fuera de Galicia.

Aunque este aspecto no lo hemos estudiado de manera sistemática, es notable también la diversidad del MSC en cuanto a la captación de alumnado por grupos de edad, lo cual implica que conviven formativamente al menos dos generaciones: la de aquellas y aquellos que acaban de terminar sus estudios de grado, o hace pocos años que lo hicieron, y aquellas y aquellos otros que llevan ya más de una década e incluso de dos en el mercado laboral, frecuentemente en una situación de cierta inestabilidad, o en cualquier caso intentando, precisamente a través del MSC, mejorar su estatus. En estos últimos cursos hemos visto convivir en nuestras aulas a personas con una cierta familiaridad con entornos virtuales de aprendizaje y otras para las que la alfabetización digital es todavía una materia pendiente, por más que esas últimas valoren positivamente la semipresencialidad del título. La convivencia formativa de sectores tan dispares explica en parte, desde nuestro punto de vista, los resultados del título que se examinan en el apartado 7 del presente autoinforme.

1.3.2. ¿Qué valores positivos encuentran los alumnos y alumnas en el título? (la reflexión es sobre todo consecuencia de la ejecución, durante el curso 2018-2019, de la Acción de Mejora **AM-14**):

-El MSC es un título oficial, con todo el significado que esta circunstancia presenta en procesos de acceso a empleo público diverso (oposiciones de Primaria y Secundaria, oposiciones y concursos en la Administración local, etc.

-El MSC es un título cuyo precio está regulado por la Administración autonómica, y esta circunstancia lo hace altamente competitivo a nivel español frente a la formación oficial de este nivel ofrecida por universidades ubicadas en comunidades autónomas en las que el precio del crédito en máster es muy superior.

-Finalmente, el MSC es un título semipresencial, por lo cual cualquier persona que posea las condiciones de acceso y pueda disponer de tiempo para la realización presencial de los exámenes sea candidata a cursarlo.

1.3.3. ¿Qué perfiles hemos detectado, por tipos de titulación de acceso y de acuerdo con la información proporcionada por la mencionada AM-14?

1.- Opositores y opositoras a las administraciones educativas, hayan conseguido plaza o no (pues la puntuación es significativa también en procesos de adjudicación definitiva de plazas). Su relevancia en determinados cursos es destacada (2015-2016 y 2016-2017, especialmente).

2.- Personas que desempeñan sin plaza fija labores en el ámbito cultural de la administración local. Su presencia (por ahora limitada cuantitativamente) se relaciona con la necesidad de estabilizar su situación laboral, así como con el interés por formarse en aspectos relacionados con su desempeño laboral.

3.- Personas que han cursado títulos de enseñanzas artísticas superiores (de teatro, audiovisual, música o danza) y que sienten la necesidad de "regularizar" su currículum, tanto desde la perspectiva de la promoción profesional como por interés en acceder a estudios de doctorado. Este perfil de alumnas y alumnos se presenta en un número limitado pero significativo en todos los cursos.

4.- Un cuarto perfil específico, que surge este curso 2018-2019, es el de aquellas alumnas y alumnos con nacionalidad española pero origen hispanoamericano (ocasionalmente europeo) que han obtenido una de las becas destinadas por la Xunta de Galicia a incentivar el retorno de jóvenes para realizar un máster en nuestra comunidad (<https://emigracion.xunta.gal/es/actividad/linea-de-ayuda/programa-becas-excelencia-juventud-externo-2018>). Se trata de un grupo de personas que ha debutado con fuerza este curso y que aporta tanto títulos españoles como fundamentalmente extranjeros en su acceso a nuestro máster.

Además de todos estos perfiles específicos, el título ha seguido captando el interés por parte de tituladas y titulados de diplomatura, licenciatura y grado pertenecientes, como se señala anteriormente, a la gran área de Humanidades, así como también a los mencionados ámbitos de la docencia y de la comunicación dentro de la gran área de Ciencias Sociales.

1.4. Perfil de ingreso

1.4.1. Seguimiento de la evolución académica del alumnado.

Con respecto a esta cuestión y acerca de la evolución académica de las personas que acceden al título, hemos diseñado la Acción de Mejora, que denominaremos **AM-20 (2018-2019)** y consistirá en la búsqueda de información acerca del éxito académico de cada uno de los grupos señalados en el apartado anterior. Se trata de corroborar con datos la percepción,

existente en buena parte del profesorado, de que aquel sector del alumnado que asiste a las aulas de las distintas materias² supera estas en mayor medida que aquellas y aquellos otros alumnos que, de acuerdo con las posibilidades admitidas por el modelo semipresencial, no asisten a las aulas, tienen por ello más dificultades en la superación de la materia. Por otro lado, podemos también examinar si existe alguna relación entre la tipología de alumnos y alumnas establecida en 1.3 y la superación del máster. Por ejemplo, entendemos que el alumnado señalado en el apartado 1 de 1.3 experimenta mayores dificultades en la superación del título debido a que las convocatorias de oposición suelen coincidir con el período que se reserva para la presentación de los TFMs con vistas a su defensa (meses de junio y julio). Finalmente, a través de esta Acción de Mejora se podrá valorar también si existe un importante número de personas que no consigue titular pese a haber superado todos los créditos del MSC excepto el TFM, y cuál es el perfil de estas. La Acción de Mejora consistirá en hacer un seguimiento de todas estas cuestiones a lo largo de dos cursos académicos, el 2018-2019 y 2019-2020, con la finalidad de establecer una serie de perfiles de egreso diferenciados, que respondan a la diversidad de alumnado existente en el título. Los datos que se obtengan servirán para la elaboración de un informe que permita diseñar actuaciones específicas para cada uno de los colectivos señalados anteriormente.

1.4.2. Datos relativos a la inserción laboral de egresados/as

Los datos relativos a la inserción laboral de las personas tituladas se comentan en el apartado 7.3.

2. El perfil formativo/egreso del título está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional. La respuesta a esta cuestión es afirmativa y se apoya en el análisis de los siguientes indicadores:

- IN24C-PS-01 (porcentaje de PDI con sexenios sobre el PDI total). Como se desprende de su evolución, a partir del curso 2015-2016 el porcentaje se estabiliza alrededor del 65% (un poco por debajo), cuando en 2012-2013 este era de un 60%, y en 2013-2014 había descendido al 55.56%.
- IN25C-PS-01 (porcentaje de PDI doctor sobre el PDI total): las cifras son siempre muy positivas y se sitúan entre el 77% del curso 2013-2014 y el 85.71% del último curso examinado (2017-2018). En este dato, la media USC es casi igual.
- IN26C-PS-01 (porcentaje de PDI funcionario sobre PDI total): en este caso el nivel de no funcionarias y funcionarios es importante, pues las cifras oscilan entre el 68% del 2012-2013 y el 51.72% del 2015-2016. Sin embargo, lejos de considerar que este dato es negativo, creemos que puede tener una lectura positiva, pues revela la progresiva incorporación al título de docentes de menor edad, en general contratadas y contratados doctores y otras figuras contractuales menos estables, que dotan a este de una dimensión de actualidad importante. La media USC es cuatro puntos superior.

El examen conjunto de los datos aportados en 2.1, 2.2 y 2.3. revela que el profesorado del MSC acredita su desempeño investigador (tesis y sexenios) en un porcentaje muy elevado, al mismo tiempo que por su juventud todavía no ha podido acceder a puestos de funcionario en un porcentaje muy importante. Debemos además señalar que forman parte del cuerpo docente del título dos nuevas catedráticas que han conseguido el acceso a este nivel en el curso 2016-2017.

Respecto al perfil de egreso de los titulados, de momento no se dispone de información, ni procedente del SIIU ni de los estudios de la ACSUG en relación a la inserción laboral. A pesar de ello la información obtenida a través de las respuestas de los tutores externos (INF.07) señala que los alumnos adquieren las competencias requeridas para el desarrollo de su actividad a través de la titulación.

1.2.- El plan de estudios se ha desarrollado siguiendo la oferta de módulos, materias y asignaturas previstas en la memoria verificada.

Aspectos a valorar:

- La oferta de módulos, materias y asignaturas se corresponde con lo establecido en la memoria de verificación y, si es el caso, en las sucesivas modificaciones.
- El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación, se corresponden con lo establecido en la memoria de verificación y permite la consecución de las competencias. El tamaño de los grupos es adecuado a las actividades formativas.
- En su caso, el curso de adaptación cumple su función en cuanto a la adquisición de competencias y conocimientos, por parte de los estudiantes que los cursen y se adecúa a lo establecido en la memoria de verificación del título.
- Participación del alumnado en programas de movilidad.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La respuesta es positiva a las tres cuestiones que son pertinentes en este caso (dado que el título no contempla curso de adaptación) y se presenta desglosada, separando cada una de ellas:

1. La oferta de módulos, materias y asignaturas se corresponde con lo establecido en la memoria de verificación y, si es el caso, en las sucesivas modificaciones.

La respuesta es positiva con dos salvedades. En primer lugar, la optativa *Metodología y recursos para la investigación humanística* (código P5023204) ha permanecido desactivada durante los dos últimos cursos académicos (2017-2018 y 2018-2019) y no se prevé su recuperación, por falta de capacidad para impartirla por parte de las áreas de Humanidades a

² Recordemos que la asistencia a las sesiones de aulas no es obligatoria para el alumnado, como se explicará más adelante.

las que estaba adscrita. El hecho de que tengamos seis créditos optativos no impartidos nos da pie a proponer **la Acción de Mejora AM-21**, consistente en el análisis de posibles alternativas curriculares, posiblemente en forma de dos materias de tres créditos, que puedan sustituir a esta materia. Se trataría de abrir un período de reflexión durante el cual puedan surgir nuevas propuestas de materias, preferentemente orientadas al ámbito de la gestión cultural y que cubran campos que todavía no se han explorado y aparecen como relevantes para el título (por ejemplo: legislación y cultura, diseño de proyectos culturales, metodología de análisis de proyectos culturales, etc.). En este período de exploración habría que analizar la viabilidad de estas nuevas materias en cuanto a qué perfil de profesorado requerirían, qué áreas las podrían asumir, etc. Finalmente, debe surgir una propuesta de dos materias optativas que cubran el hueco curricular de la anteriormente indicada.

Por otro lado comentaremos la existencia de problemas con el área de Filologías Gallega y Portuguesa, cuyo departamento ha decidido no atender la docencia de la materia obligatoria *Lenguas para la comunicación: portugués* (código P5023108), aduciendo que el encargo docente de sus profesores y profesoras de lengua portuguesa se limita al campus de Santiago. Durante el curso 2017-2018 se ha realizado la desactivación de Portugués. Es intención de la Comisión Académica del título, como se puede ver en las actas de sus reuniones, recuperar la docencia de esta materia, bien estableciendo una negociación con el Vicerrectorado de Profesorado de la USC para que se realice alguna financiación de dietas que motive a la impartición de la materia, bien a través de la vía de financiar externamente la contratación de un o una docente para suplir las carencias de la institución. Esta misma solución se ha aplicado ante la negativa del Departamento de Filosofía a asumir la materia *Políticas de género y gestión cultural* (código P5023219) en el curso 2017-2018, y se ha encomendado a dos docentes externas la impartición de la optativa.

2. El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación, se corresponden con lo establecido en la memoria de verificación y permite la consecución de las competencias.

El desarrollo de las actividades académicas tiene lugar en el aula virtual, complementada con una hora presencial de clases (no obligatoria para el alumnado) a la semana durante todo el cuatrimestre para las materias de seis créditos, cada quince días para las materias de tres créditos. Las metodologías docentes se apoyan en los programas y guías docentes de las materias y los sistemas de calificación de todas ellas siguen lo dispuesto en la memoria verificada del título, como indica el hecho de que no haya habido reclamaciones en estos cuatro años.

En cuanto a las guías docentes, hay varias Acciones de Mejora en activo que se ocupan de ellas (las AM-3.1, AM-13.2 y AM-18.1). La reiterada petición que se ha hecho a las y los docentes para que entreguen sus guías ha permitido que, en este curso se consiguiese que de 23 materias activas del máster (como ha indicado en el apartado anterior, están desactivadas dos de ellas, *Lenguas para la comunicación: portugués* y *Metodología y recursos para la investigación humanística*) haya en este momento únicamente dos guías pendientes.

El enlace al programa de las materias es el que sigue: <http://www.usc.es/es/centros/humanidades/programas.html?plan=16525>. El enlace a las guías docentes es el que sigue: <http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Guias.html>.

Con esta evidencia se considera mejorado el diagnóstico NO CONFORME sobre esta cuestión que aparece en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010), apartado 2, "Información pública", "Planificación de las enseñanzas" El avance en el número de guías disponible sigue las recomendaciones indicadas en este informe, en el apartado que se acaba de señalar.

3. El tamaño de los grupos es adecuado a las actividades formativas. Esta cuestión se responde favorablemente en el apartado 4.1.

1.3.- El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten analizar si el desarrollo del plan de estudios posibilita la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes y, en su caso, se establecen las Acciones de Mejora oportunas.

Aspectos a valorar:

- La coordinación horizontal y vertical entre las diferentes materias-asignaturas del plan de estudios evita vacíos y duplicidades.
- En el caso de que el título se imparta en varios centros de la Universidad o sea interuniversitario, se analizará el funcionamiento de los mecanismos de coordinación entre todos los centros/Universidades que imparten el plan de estudios.
- En el caso de que existan prácticas externas, se valorará si los mecanismos de coordinación permiten a los estudiantes alcanzar las competencias asociadas a dichas prácticas.
- En el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) se valorará la coordinación docente entre las modalidades, con el fin de que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La respuesta es positiva a las dos cuestiones (primera y tercera) que son pertinentes en este y se presenta desglosada, separando cada una de ellas:

1. La coordinación horizontal y vertical entre las diferentes materias-asignaturas del plan de estudios evita vacíos y duplicidades.

Una buena parte de las materias del título (todas aquellas de seis créditos) son compartidas entre docentes que además pertenecen a áreas de conocimiento diferentes. Por otra parte, es necesario también filtrar la posibilidad de solapamientos de contenidos, actividades y procedimientos entre materias diferentes. Con la finalidad de detectar unos y otros hemos puesto en marcha en el curso 2017-2018 la Acción de Mejora AM-18. En ejecución de esta, la Comisión Académica del MSC ha revisado los programas de las materias de acuerdo con la pauta que ella misma ha establecido, consistente en que en cada una de las materias se debe procurar que estas sean percibidas por el alumnado como únicas, y no como la fusión de dos diferentes (a través de procedimientos tales como: unidad en los criterios de evaluación, petición de la

realización de un único trabajo final, etc.). En este mismo afán de detección de posibles solapamientos o de cualquier falta de armonía, la Acción de Mejora AM-14, al consistir en un diálogo fluido con el alumnado, permite que cada una de las personas matriculadas le dé cuenta a la coordinadora de incidencias a este respecto.

La puesta en marcha de estas dos Acciones de Mejora contribuye a solventar el diagnóstico NO CONFORME obtenido en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010) en el apartado “Valoración del cumplimiento del proyecto establecido y los resultados obtenidos, detección de buenas prácticas, desviaciones y toma de decisiones”, subapartado “Planificación de las enseñanzas”.

2. En el caso de que existan prácticas externas, se valorará si los mecanismos de coordinación permiten a los estudiantes alcanzar las competencias asociadas a dichas prácticas.

El alumnado del MSC realiza prácticas externas en diversas empresas e instituciones, cuyo número ha crecido en los últimos años en buena medida hacia perfiles no administrativos y a impulso de los propios alumnos y alumnas. La **evidencia E-20** nos proporciona un listado de centros con los cuales existe convenio de prácticas. El título cuenta con un docente encargado de la coordinación de las prácticas externas. El alumnado tiene un tutor académico, el mismo que se responsabiliza de su Trabajo Fin de Máster, que de acuerdo con la ejecución de la Acción de Mejora AM-6.2 puede desarrollar una función en la selección del lugar de prácticas de cada una de las personas matriculadas. En efecto, tal y como se explica en esta subacción, la coordinadora ha grabado un vídeo aconsejando que el alumnado consulte con su tutor o tutora académica acerca del lugar más idóneo para solicitar la realización de las prácticas. Además cada alumno cuenta con una tutorización en el centro de prácticas, que es el encargado de redactar el informe para el tutor académico al final de estas. Con todos estos mecanismos se intenta evitar la existencia de cualquier tipo de disfunción en la realización de las prácticas.

El IN22C-PS-01 nos muestra la existencia de una importante fluctuación en cuanto al alumnado que realiza prácticas en empresas e instituciones, e incluso se percibe una cierta tendencia al descenso de este. Tal circunstancia puede ser justificada desde varios puntos de vista.

-En primer lugar, el hecho de que el título permita que en su versión investigadora el alumnado no realice prácticas, por lo cual los y las estudiantes que están interesados en esta dimensión son imposibles de prever.

-En segundo término, buena parte del alumnado del título está trabajando o comienza a trabajar a lo largo del año que dedica, en principio, a cursar el máster. Estas personas generalmente eligen la línea investigadora, con independencia de que quieran o no cursar el doctorado; en cualquier caso, su actividad laboral les impide matricularse en la materia de Prácticas.

-Además, algunos alumnos y alumnas solicitan a la Comisión Académica del título la convalidación de las prácticas por su experiencia profesional o contratos de trabajo, algo que es pertinente para todas aquellas y aquellos que han desempeñado labores diversas de gestión cultural.

Debemos destacar también la existencia de la Acción de Mejora AM-16, que busca promover las prácticas internacionales para los alumnos y alumnas del MSC. En la actualidad, varios de ellos siguen el título desde el extranjero, por lo que su única posibilidad de realizar prácticas es hacerlo también allí. En ese sentido la colaboración con el Área de Internacionalización de la USC es estrecha.

En cualquier caso, cabe indicar que el MSC ha desarrollado en los últimos cursos una política de captación de nuevos y relevantes espacios de prácticas para su alumnado. Todas las instituciones y empresas cuyos responsables están representados en el Comité Asesor Externo de la Facultad de Humanidades (que se detalla en el apartado tercero, dedicado a la calidad) tienen ya convenios para las prácticas en el MSC, o están en proceso de tramitación de estos.

1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes admitidos tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.

Aspectos a valorar:

- Coherencia entre el perfil de ingreso establecido en la memoria verificada y el perfil real del estudiantado matriculado en el título.
- En su caso, los complementos de formación cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos por parte de los estudiantes que los cursen.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La respuesta es positiva a la primera cuestión, que es la pertinente en nuestro título: Coherencia entre el perfil de ingreso establecido en la memoria verificada y el perfil real del estudiantado matriculado en el título.

Sobre esta cuestión, indicada en el apartado 4.2 de la memoria verificada (“Requisitos de acceso y criterios de admisión”) se ha realizado una Acción de Mejora, la AM-5, que como se indicó en el primer apartado establece la igualdad entre las grandes áreas de Humanidades y Ciencias Sociales en cuanto al acceso al título. La justificación de la acción estriba en la elevada demanda que el MSC ha conseguido entre los titulados de esta segunda área de conocimiento relacionados con la docencia en Educación Primaria e Infantil, así como (especialmente durante los últimos cursos) entre aquellas y aquellos que tienen que ver con el ámbito de la comunicación. A partir del curso 2017-2018, la entrada de alumnado de estas dos grandes áreas tiene lugar por criterios estrictamente curriculares y en pie de igualdad.

1.5.- La aplicación de las diferentes normativas contribuye a la eficiencia en los resultados del título.

Aspectos a valorar:

- La aplicación de las distintas normativas (normativa de permanencia, los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos, así como otras relacionadas con la evaluación, trabajos fin de grado/máster, prácticas externas, ...) se desarrollan según lo establecido en ellas, teniendo en cuenta las competencias previamente adquiridas por el estudiante y las competencias a adquirir en el título. Impacto de las mismas en los resultados.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La USC cuenta con normativas de gestión académica, que regulan diversos aspectos del proceso formativo. Algunas de las cuales son generales para el conjunto de la Universidad mientras que otras constituyen marcos regulatorios susceptibles de adaptación para cada título. Las principales normativas, que se reseñan a continuación, pueden consultarse en http://www.usc.gal/gl/servizos/sxopra/0321_masters_normativa.html, o bien en <http://www.usc.gal/gl/normativa/estudiantes/index.html>:

- Reglamento de las titulaciones oficiales de grado y máster en la USC (aprobada en CG 28/07/2017)
- Normativa de permanencia en las titulaciones de grado y máster en la USC (CG 15/07/2011 y 25/05/2012; Consello Social 05/07/2012)
- Normativa de transferencia y reconocimiento de créditos (CG 14/03/2008)
- Procedimiento para el reconocimiento de competencias en las titulaciones de grado y máster (RR 15/04/2011)
- Normativa de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes y de revisión de las calificaciones (aprobada en CG 22/07/2009). Modificación de la normativa de evaluación del rendimiento académico (aprobada CG 05/04/2017)
- Reglamento de matrícula, elaboración y defensa de los trabajos fin de grado y fin de máster (acuerdo CG 10/03/2016)
- Reglamento de acceso y admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado para personas mayores de 40 años que acrediten experiencia profesional o laboral
- Normativa de asistencia a clase en las enseñanzas adaptadas al EEES (aprobada CG 25/03/2010)
- Reglamento de prácticas académicas externas (aprobado CG 29/07/2015)
- Reglamento de Intercambios Interuniversitarios de estudiantes de la USC (aprobado CG 26/10/2012)
- Normativa sobre reconocimiento de estudios realizados en régimen de intercambio
- Convocatoria de fin de carrera para las titulaciones adaptadas al EEES (aprobado CG 24/09/2013)

Entre estas normativas, es de concreción para cada título la referente a la elaboración y defensa de los trabajos de fin de grado y de máster. En el caso del Máster en Servicios Culturales, esta norma, de 2016, ha sido concretada en su reglamento propio en 2017; tras ser aprobada por la Junta de Facultad de Humanidades a propuesta de la Comisión del Título de Máster y aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad en octubre del 2017.

A parte de estos, es de gran interés para el MSC el hecho de que la normativa de permanencia contemple la posibilidad de matrícula a tiempo parcial, posibilidad a la que se acoge un número reducido pero significativo de alumnos. Como habíamos destacado en el Informe de Seguimiento del curso 2016-2017, este alumnado que opta por fragmentar en dos años la realización del MSC, debido a que desarrolla una actividad laboral³, presentaba, de acuerdo con los datos que se nos proporcionaron aquel curso, un mejor rendimiento académico en todas las tasas que miden este. Aquellas alumnas y alumnos que organizan su formación en dos cursos lo hacen de una manera más lógica, desde nuestro punto de vista, y evitan disfunciones tales como superar las materias del plan pero no el TFM. Esta es la razón por la cual en la ejecución de la AM-14 (tutoría personalizada con la coordinadora del máster) se informa de la posibilidad de matrícula a tiempo parcial, e incluso se trata de convencer a aquellas personas con dedicación parcial al título de la idoneidad de tal opción. Este marco normativo regula con transparencia los procedimientos y condiciones formales para el acceso, desarrollo y finalización del programa formativo que, ligado a la consecución de los resultados de aprendizaje, permite la obtención del título.

³ La Comisión Académica del MSC recibe un informe que acredite el desarrollo de una actividad profesional por parte del/de la solicitante de matrícula a tiempo parcial, y lo valora.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características el programa y de los procesos que garantizan su calidad.

Analizar y valorar si la información relevante sobre el título es pública y está disponible, en tiempo y forma, para todos los agentes implicados en el mismo (estudiantes, empleadores, administraciones educativas y otros grupos de interés).

2.1.- La institución publica, para todos los grupos de interés, información objetiva, suficiente y actualizada sobre las características del título y sobre los procesos que garantizan su calidad.

Aspectos a valorar:

- Se publica información suficiente y relevante sobre las características del programa formativo, su desarrollo y los resultados alcanzados.
- La información sobre el título es objetiva, está actualizada y es coherente con el contenido de la memoria verificada del título y sus posteriores modificaciones.
- Se garantiza un fácil acceso a la información relevante del título a todos los grupos de interés.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

1. Primer grupo de interés: futuras alumnas y alumnos

1.1. Información contenida en la página web de la USC

El acceso a la información pública sobre el MSC se puede realizar por dos vías: la primera, a través de la pestaña "Centros" (<http://www.usc.es/es/centros/index.html>), y luego "Facultad de Humanidades" (<http://www.usc.es/es/centros/humanidades/index.html>), finalmente "Estudios" (<http://www.usc.es/es/centros/humanidades/titulacions.html?plan=16525&estudio=16526&codEstudio=15878&valor=9>); otra, la más frecuente, consiste en acceder directamente desde la página de la USC "Estudiar" y luego "Másteres" (<http://www.usc.es/masteres/>) para acceder a "Artes y Humanidades" y, desde allí, a la página específica del MSC (<http://www.usc.es/masteres/es/masteres/artes-humanidades/servicios-culturales-semipresencial>). Esta segunda vía parece más intuitiva y común, pues lo más normal es que un o una estudiante entre de este segundo modo, que después de varios pasos permite acceder al primero, que es donde reside la mayor cantidad de información. De hecho, la agrupación de los títulos de la USC de acuerdo con su rango formativo se ha hecho no en un primer sino en un segundo momento, y está pensada sobre todo para facilitar el acceso a la información esencial de cada uno de ellos, información que con posterioridad se puede ampliar si es el caso de que cualquier persona esté interesada en un título en concreto. Consideramos satisfactoria y accesible la organización de la ruta de acceso, que además se puede seguir en gallego, castellano e inglés, por más que no todas las pantallas estén traducidas a las tres lenguas (aspecto este que debe ser objeto de mejora por parte de la institución).

El núcleo central al que se accede una vez las personas se interesan por el MSC () organiza esta en cuatro apartados: *Información del título*, *Objetivos y salidas profesionales*, *Plan de Estudios* (desde el cual se accede a los programas de las materias), *Oferta y admisión* y *Otra información*. Con respecto al penúltimo de estos apartados, aparece una pestaña relacionada con la demanda que sería deseable que estuviese cubierta, pues la USC dispone de datos sobre la cuestión. En cuanto a *Otra información*, el apartado menos intuitivo en cuanto a los contenidos que integra, tal vez debiera dividirse en dos partes, pues una cuestión tan relevante como los resultados aparece en este apartado sin que ello sea evidente.

Nuestra valoración de la información que aparece en la web es como sigue:

Suficiente	Sí pero debieran aparecer también los siguientes datos (tal vez algunos más, que se podrían valorar): aquellos relacionados con el número de alumnado con el que cuenta el título cada año (en la pestaña "Demanda" se lee "No disponible"; un enlace al procedimiento de solicitud de plazas y matrícula; la indicación del baremo específico del máster para el acceso; un enlace específico dirigido al alumnado internacional; y, muy importante, la indicación clara de qué materias van a ser efectivamente impartidas, o bien de aquellas que están desactivadas.
Relevante	Toda la información que se indica nos parece relevante
Objetiva/coherente con la memoria	La respuesta es afirmativa en esta cuestión.
De fácil acceso	En este aspecto debemos afirmar que para una mejor extracción de los datos, estos podrían mejorar su agrupabilidad. En este sentido se distingue entre aquellos elementos de la página web cuya decisión está fuera del control del centro/del título y aquellos otros que se podrían mejorar. Establecer con claridad la diferenciación entre ambos sería de interés e importancia.

1.2. Otras vías de obtención de información: ejecución de la Acción de Mejora AM-1

La contratación de un *Community Manager* que diseña una estrategia específica de divulgación del título durante los meses de verano, ha sido de una gran importancia durante los cuatro años evaluados. En general, las personas se interesan por el título a través de la presencia de este en las redes, generada por el profesional, y con posterioridad se informan a través de la página web. Como es fácil de comprender, la información inicial que se genera es muy sucinta, no completa y deriva siempre en consulta de la página web o correo electrónico a alguna de las personas responsables del título.

1.3. Otras vías de obtención de información: correo electrónico y visitas personales

Tanto la coordinadora como los miembros del equipo decanal y la gestora del centro contestan a lo largo de todo el año a consultas que realizan futuros alumnos o alumnas, ejerciendo así una mediación que tutoriza el acceso de cada persona a la información sobre el título. Estas personas son también visitadas por futuros alumnos y alumnas del título. En casos muy específicos, las consultas se derivan a la Oficina de Información Universitaria de la USC o, en su caso al Servicio de Relaciones Exteriores, desde donde a través del correo electrónico o bien en persona se resuelve cualquier duda que

pueda surgir, relacionada con aspectos concretos

Cualquier duda que surja con respecto a la matrícula, una vez que las personas se interesan por el título y consultan la información de la página web, es atendida desde esta instancia.

2. Segundo grupo de interés: alumnado de la titulación

2.1. Envío de información sobre procedimientos básicos (solicitud de línea temática para el Trabajo Fin de Máster, prácticas académicas, plazos de matrícula, etc.) por la gestora del centro.

Para esta finalidad la gestora administrativa utiliza el correo electrónico y realiza envíos tanto a las cuentas de correo institucionales del alumnado como a sus cuentas personales (a estas últimas, siempre con consentimiento del alumnado).

2.2. Contactos para cuestiones puntuales con la coordinadora del título

En caso de que haya que hacer alguna indicación específica para un sector del alumnado concreto (plazos específicos para algunas personas, ausencia de respuesta a los correos de la gestora), la coordinadora utiliza también el correo electrónico (ocasionalmente el chat de Skype empresarial), tratando de usar un tono más personalizado que mejore la eficacia de la comunicación y distancie el discurso con respecto a lo más institucional. Es normal que la comunicación por esta vía entre la coordinadora del título y el alumnado sea fluida.

2.3. Contactos sistematizados con la coordinadora del título

La coordinadora atiende personalmente o a través del Skype empresarial al alumnado, para la ejecución de la Acción de Mejora AM-14.

La coordinadora realiza también una sesión de explicación del Trabajo Fin de Máster abierta a la totalidad del alumnado y emitida en *streaming* en el mes de febrero.

2.4. Aula de coordinación del MSC. Finalmente, a lo largo de estos cuatro años ha mostrado ser de gran utilidad y funcionar de una manera óptima la creación de una aula de coordinación para el MSC, gestionada por el ATI de la Facultad. El aula se utiliza para avisar de los procedimientos básicos del título, y es especialmente importante para aquellas personas que tienen un menor contacto con el correo electrónico en su vida cotidiana.

3. Tercer grupo de interés: profesorado de la titulación

A raíz de la reflexión generada en la Comisión Académica del MSC acerca de la relación que debe existir entre docentes que no se reúnen específicamente para tratar del título (las Juntas de Facultad desarrollan otra función, y además, de acuerdo con la normativa USC, la asistencia a estas no es obligatoria), se ha diseñado la Acción de Mejora AM-9, con todas sus subacciones. Además, la coordinadora realiza comunicaciones con cada uno de ellos a mediados del primer cuatrimestre, para solicitar información acerca de aquel alumnado que puede haberse “descolgado” de las distintas asignaturas; también la coordinadora ha comunicado con las y los docentes para el cumplimiento de la AM-6.1, y en el primer mes del curso para que le proporcionasen las fechas de entrega de trabajos y actividades de sus materias, con la finalidad de elaborar un *planning* semanal de tareas que se ha puesto a disposición del alumnado.

Cabe destacar que la coordinadora carece de herramientas para conocer las relaciones entre el profesorado de la titulación y el alumnado de su materia, pues de acuerdo con la normativa USC no tiene acceso a las aulas virtuales de cada docente.

4. Balance de la estrategia de comunicación

El empleo de diferentes vías de comunicación para entablar contacto, en muchos casos en un tono informal y distendido, se ha mostrado exitoso y ha propiciado, creemos, que de acuerdo con el *Informe de las encuestas de satisfacción del alumnado con la titulación (17/18)* nuestros datos en el ítem “Orientación al alumnado” (4 sobre 5) sean mejores que los de cursos pasados y un punto superiores a la media USC. No obstante, el examen conjunto de los datos revela la existencia de algunas disfunciones:

4.1. En la comunicación con los futuros alumnos y alumnas, las redes sirven de mediadoras para el acceso a una página web cuya información no es totalmente completa ni está correctamente ordenada.

4.2. En la comunicación con los y las actuales alumnas y alumnos, el empleo de varias vías, que duplican e incluso triplican la información, así como la utilización de correos personales al margen de los institucionales, no garantiza necesariamente que esta se reciba de manera exitosa. Es posible que el correo electrónico no sea ya la herramienta que se deba emplear para comunicar con un alumnado que existe solo digitalmente.

4.3. En la comunicación con el profesorado y como revelan los resultados de varias de las Acciones de Mejora, la coordinadora (y, en su caso, la Comisión Académica del título) carece de herramientas para valorar el cumplimiento de las decisiones tomadas.

Se hace necesario, pues, hacer un balance de la estrategia de comunicación del MSC, que proponemos como **Acción de Mejora AM-22**. Se trata de generar un instrumento que permita, entre otros aspectos:

- Elaborar un compendio ordenado de la información relevante que se debe transmitir al futuro alumnado, al alumnado y al profesorado.

- Diferenciar entre aquellas acciones de comunicación que se pueden emprender desde el título y aquellas otras que están fuera de su ámbito de decisión normativo.

- Valorar alternativas al correo electrónico para la comunicación con los distintos grupos de interés.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD:

Estándar: La institución dispone de un sistema interno de garantía de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua de la titulación.

Analizar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) y valorar su contribución a la mejora continua del título.

3.1.- El SGC posee los mecanismos necesarios para recoger la información precisa, analizarla, detectar debilidades y proponer acciones de mejora, realizando un seguimiento de las mismas.

Aspectos a valorar:

- Los procedimientos que permiten recoger la información de forma continua, analizar los resultados y utilizarlos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, se han desarrollado de acuerdo a lo establecido.
- En el caso de los títulos interuniversitarios o de los títulos que se imparten en varios centros de la Universidad, las acciones llevadas a cabo como consecuencia de la implantación del SGC están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.
- Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado se han desarrollado de acuerdo a lo establecido.
- El procedimiento de sugerencias y reclamaciones se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad explicita los procedimientos para la mejora continua de sus títulos.

La recogida de información se realiza, de forma continua, principalmente a través del Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos (ACMP) de la Universidad, que facilita anualmente a la Responsable de Calidad del Centro (RCC) los indicadores e informes de resultados recogidos en el SGC, para su traslado a la Comisión del Título (CT). Estos indicadores e informes incluyen los resultados del título, la satisfacción de los grupos de interés, los procedimientos y resultados de la evaluación de la calidad de la enseñanza y el profesorado, así como los informes de quejas y sugerencias. Desde la propia Facultad, bajo la responsabilidad de la CT, se complementa esta información, especialmente en lo relativo a la satisfacción de los grupos de interés, con algunos procedimientos y aspectos del desarrollo del título que, bien por ser específicos del mismo o bien por considerarse de especial relevancia, son objeto de una recogida de información complementaria.

Los principales indicadores que el ACMP facilita a los responsables del título están disponibles públicamente, y se facilita el acceso a ellos desde el sitio de Calidad. Estos indicadores e informes son la base para el análisis y mejora del título de acuerdo con lo establecido.

3.2.- La implantación del SGC facilita el seguimiento de los títulos, la renovación de la acreditación y garantiza la mejora continua permitiendo la introducción de modificaciones en el título.

Aspectos a valorar:

- Las acciones de análisis y revisión llevadas a cabo desde el SGC permiten introducir modificaciones para la mejora en el título.
- El seguimiento de las mejoras del título confirma que estas han sido eficaces y que se han conseguido los objetivos planteados.
- Los planes de mejora recogen las recomendaciones de los diferentes informes derivados del proceso de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El análisis de los resultados del título y la toma de decisiones para la mejora se llevan a cabo de modo sistemático según lo establecido en el Manual del SGC, por la comisión del título que analiza dichos resultados y elabora un informe de seguimiento y las propuestas de acciones de mejora.

En el seguimiento anual se analizan, además del desarrollo y los resultados del título, la ejecución y eficacia de las acciones de mejora propuestas en el ejercicio anterior y, en su caso, las recomendaciones derivadas de los procesos de evaluación externos (verificación, seguimiento, renovación de la acreditación).

3.3.- El SGC implantado se revisa periódicamente para analizar su adecuación y, si procede, se establecen las mejoras oportunas.

Aspectos a valorar:

- El análisis y revisión del SGC, en el que participan todos los grupos de interés, deriva en planes de mejora (responsables, calendario de ejecución, etc.).
- Todos los grupos de interés han sido implicados en el proceso de elaboración, implantación y seguimiento de las mejoras del SGC.
- Las evidencias del SGC manifiestan la existencia de una cultura de calidad consolidada en el centro que contribuye a la mejora continua.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Humanidades ha sido objeto de actualización y mejora de acuerdo con los modelos marcos de la USC, desde su puesta en marcha.

Así, el SGC de la facultad se aprobó en julio de 2012, conformado por dos documentos básicos: el Manual del Sistema y el Manual de Procesos y Procedimientos; ambos resultan de la adaptación al Centro del Sistema Marco elaborado a nivel central por la USC, que considera todos los elementos que afectan a la formación universitaria: política de calidad; diseño y revisión de la oferta formativa; planificación de las enseñanzas; acción docente; gestión de personal académico, personal de apoyo, recursos materiales y servicios; medición, análisis y mejora, e información pública. El diseño de este sistema obtuvo certificación de la ACSUG, en el marco del Programa FIDES-AUDIT, en diciembre de 2012 y se inició el proceso de seguimiento y mejora de los títulos desde su implantación

Durante el año 2015 la Junta de Facultad aprobó un manual simplificado, y durante los años 2019-20 la comisión de Calidad del centro realizará una actualización del manual simplificado y del manual de procesos para adaptar la documentación marco de la USC aprobada en Consello de Goberno en 2018 a las necesidades de la facultad.

Integrar en los procesos del SGIC a todos los grupos de interés es todavía una *desiderata* y la demostración de que, aunque consideremos que el centro está convenientemente encauzado en la senda de la calidad, todavía hay muchas tareas por hacer en esa línea. Ya se han mencionado de pasada, y a título de ejemplo, algunas de las acciones de mejora propuestas como la de contar con representantes de los alumnos en la Comisión Académica del Máster. En general, la participación de los diferentes grupos de interés en las encuestas, que es la principal herramienta con la que se cuenta en ese sentido, es baja, lo que provoca dificultades a la hora de realizar análisis de situación que permitan subsanar debilidades.

A pesar de estas fallas parciales, hay otras acciones que se han implementado con éxito y que sirven como evidencia de la implantación consolidada de la cultura de calidad en el centro y de la búsqueda continua de la mejora del mismo. Entre las varias que se podrían citar, destacaremos en el nivel de la Facultad la activación de un Comité Consultivo externo, que se reúne periódicamente y que integra a personas vinculadas al ámbito de la gestión cultural. Buen indicativo de la búsqueda permanente de la mejora en el Centro es que esta última acción, una vez puesta en funcionamiento, no lo fue de forma rutinaria y conformista, sino que inmediatamente quiso mejorarse, en el siguiente sentido. Puesto que en un principio los miembros de este Comité pertenecían mayoritariamente al sector público, al tenerse en cuenta que en los últimos años la oferta de empleo público en este ámbito ha sido más bien escasa, la composición del Comité se ha ido modificando mediante la incorporación paulatina de representantes del sector privado, por entender que esta podría ser una buena vía para orientar al alumnado del centro hacia el terreno laboral del emprendimiento. De la misma manera, se ha agrandado la composición de esta comisión para dar cabida en ella a profesionales no únicamente vinculados al entorno inmediato de la ciudad de Lugo, sino de importancia a nivel gallego. Señalamos aquí la composición del comité, que consta en una certificación expedida por el secretario de la Facultad (se adjunta en formato pdf):

Aldea, Xosé Manuel (Director de *Culturgal. Feira das industrias culturais*)
 Casal Chico, Carolina (Museo Diocesano Catedralicio de Lugo)
 García Sánchez, Alberto (Asociación Galega de Profesionais da Xestión Cultural)
 Lago González, Encarnación (Rede Museística da Deputación de Lugo)
 López Fernández, Rubén (Fundación Pazo de Feiras e Exposicións de Lugo)
 Novoneyra, Uxío (Fundación Uxío Novoneyra)
 Paredes Rodríguez, María (AGADIC)
 Pereira Oliveira, Dolores (Arquivo Histórico de Lugo)
 Pereira Otero, María (Fundación Cidade da Cultura de Galicia)
 Rodríguez Castro, Alfonso (Centro de Artesanía e Deseño, Deputación Provincial de Lugo)
 Varela Arias, Elena (Museo Castro de Viladonga, Xunta de Galicia)
 Villamor Cabado, Isabel (Concello de Lugo)
 Xiz Ramil, Xulio (Grupo Cinematográfico Fonmiñá)

En cuanto a las funciones que desarrolla este comité asesor externo en relación con el título, debemos destacar su participación en el foro profesional sobre gestión cultural celebrado en el primer trimestre del curso 2017-2018 y del que se habla en el apartado 7, así como su disponibilidad tanto para la firma de convenio de prácticas externas (existente, o en tramitación, con las instituciones que representan todos ellos) así como para cualquier acción puntual de asesoramiento, difusión o de interés general para el MSC.

Con esta evidencia se considera mejorado el NO CONFORME que aparece en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010), apartado “Información pública”, subapartado “Descripción del título”, en cuanto a la observación referida a la creación de una comisión de expertos para la evaluación externa de la titulación.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. RECURSOS HUMANOS:

Estándar: El personal académico y de apoyo es suficiente y adecuado de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

Analizar y valorar la adecuación del personal académico y de apoyo que participa en el título objeto de evaluación.

4.1.- Personal académico. El título cuenta con profesorado suficiente y su cualificación es la adecuada, teniendo en cuenta las características del plan de estudios, las modalidades de impartición y las competencias que deben alcanzarlos estudiantes.

Aspectos a valorar:

- El profesorado que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación (experiencia docente e investigadora) exigido para la impartición del mismo y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada. Se revisará especialmente el perfil del personal académico asignado a primer curso de títulos de Grado, a prácticas externas y asociado a Trabajo Fin de Grado o Trabajo Fin de Máster.
- El profesorado es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todos los estudiantes.
- La institución ofrece oportunidades al profesorado para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar la actividad docente.
- Participación del profesorado en programas de movilidad.
- En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La valoración es positiva, con algunos matices, en cada una de las cuestiones señaladas excepto la última, que carece de pertinencia en nuestro caso.

1. El profesorado que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación (experiencia docente e investigadora) exigido para la impartición del mismo y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada. Se revisará especialmente el perfil del personal académico asignado a prácticas externas y asociado a Trabajo Fin de Máster.

Sobre la experiencia docente e investigadora del profesorado del título ya hemos realizado comentarios en apartados anteriores y consideramos que la respuesta a la cuestión que se señala es más que positiva. En cuanto al profesorado asociado al Trabajo Fin de Máster y asignado a prácticas externas, el procedimiento de adjudicación para el alumnado es el siguiente:

1.- En los primeros meses del curso, los alumnos y alumnas son informados de la oferta de líneas temáticas que cada docente establece, y sobre la cual hemos realizado ya la Acción de Mejora AM-2, con sus distintas subacciones, entre las cuales está el ligar líneas temáticas y la oferta de prácticas (AM- 2.4). En el caso de que un tutor o tutora sea demandado por más estudiantes de aquellos que puede atender, se establece un baremo en función de la nota de acceso a la titulación.

2.- Inmediatamente después se comunica al alumnado la oferta de prácticas externas. Se ha recomendado con anterioridad, a través del vídeo de presentación y bienvenida a la titulación (AM-2.2), que el criterio del tutor o tutora sea tenido en cuenta para la selección del lugar en el que se realizarán las prácticas externas. De nuevo en caso de empate se tiene en cuenta el expediente académico del alumno o alumna para realizar la selección.

Por tanto, la totalidad de los profesores del MSC son susceptibles bien de tutorizar TFMs bien de supervisar prácticas externas.

2. El profesorado es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todos los estudiantes

Consideramos que el profesorado es suficiente en cuanto a la ratio docente-alumna/o, de acuerdo con los anteriormente comentados resultados de los IN30C-PS-01, IN31C-PS-01 e IN32C-PS-01. En los dos últimos, los datos del MSC son mejores que la media USC.

3. La institución ofrece oportunidades al profesorado para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar la actividad docente

La USC cuenta con un Programa de Formación e Innovación Docente (<http://www.usc.es/es/servizos/pfid/pfid.html>) que se ocupa de esta cuestión. La participación del PDI en esta formación ofrecida por la institución ha sido notable en los cursos 2012-2013 y 2013-2014 (alrededor del 50%), ha sufrido un cierto bache en los cursos 2015-2106 y 2016-2017 (alrededor del 25%) y parece haber remontado en el curso 2017-2018 (35,56%). De acuerdo con el *Informe de la encuesta de satisfacción media del PDI con las actividades formativas desarrolladas (2017-2018)*, la práctica totalidad de los ítems supera el 4 en la escala de 5, por lo que podemos señalar que el profesorado se muestra satisfecho. Con todo, debemos indicar que este informe se refiere a la totalidad de la USC.

Dentro de este plan y específicamente dirigido a los y las docentes de la Facultad de Humanidades se han realizado las siguientes dos acciones formativas:

1.- *I Jornadas Campus Terra sobre docencia universitaria no presencial (26-28 de octubre de 2017)*, centradas en

conocer experiencias de otras universidades tradicionales que se han lanzado al desafío de la docencia *online*, así como a recibir formación por parte de profesionales en el ámbito de la transmisión de conocimiento a través del audiovisual.

2.- Encuentro *La gestión cultural a debate* (30 y 31 de enero y 1 de febrero de 2018), destinado a conocer experiencias de grados universitarios españoles (también aplicables al nivel máster) centrados en el mencionado ámbito. El Encuentro recorre todas las cuestiones posibles: desarrollo de líneas de investigación, diseño de planes de estudio, elaboración de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster, prácticas externas, experiencias profesionales de egresadas y egresados, etc.

Los materiales de ambos eventos están disponibles para su revisión por parte del profesorado de Humanidades, que podrá hacer uso de estos para la mejora de su trabajo académico (se adjuntan los enlaces en el apartado 7).

4. Participación del profesorado en programas de movilidad.

5. El I 10 proporciona datos del PDI asociado al centro acerca de la participación en programas de movilidad. Del análisis de dicho informe se desprende que en la Facultad la participación es muy volátil. Únicamente destaca el curso 2015-2016, en que en el Grado en Lengua y Literatura Españolas hubo algo menos de un 15% del profesorado implicado en este tipo de programas. Hay, por lo tanto, una cierta inestabilidad en esta cuestión. La ejecución de la Acción de Mejora AM-12 puede propiciar una relación más estable con títulos semejantes al nuestro, y fomentar la movilidad de alumnado, docentes y PAS del centro.

4.2.- Personal de apoyo (personal de administración y servicios, técnicos de apoyo a la docencia, etc.). El título cuenta con personal de apoyo suficiente y su cualificación es la adecuada, teniendo en cuenta las características del plan de estudios.

Aspectos a valorar:

- El personal de apoyo es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todo el personal docente y estudiantes.
- El personal de apoyo que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación exigido y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada.
- En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la contratación y mejora del personal de apoyo.
- La institución ofrece oportunidades al personal de apoyo para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar su labor de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La valoración en este caso es positiva, con algunos matices, en las cuestiones que son pertinentes para el título (primera, segunda y cuarta):

1. El personal de apoyo es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todo el personal docente y estudiantes.

El personal de apoyo con el que cuenta la Facultad de Humanidades ha permanecido constante e invariable a lo largo de todo el período de implantación del título. Tanto en número como en cualificación profesional responde a la situación descrita y prevista en la Memoria del Título. Disponemos de una "Unidad de Apoyo a la Gestión de Centros y Departamentos", que cuenta con una persona responsable de la unidad de gestión, una persona responsable de Asuntos Económicos y una persona encargada de la Secretaría del Decanato. Así mismo contamos con un servicio de conserjería, con dos conserjes y un ATI (Auxiliar Técnico Informático). El detalle de las personas con las que cuenta la Facultad puede verse en la E-16, "Información sobre el personal de apoyo", y aparece también en <http://www.usc.es/es/centros/humanidades/Personal.html>.

Cabe indicar además que la inauguración del estudio e-Terra, ubicado en la Facultad, y la dotación en esta de un auxiliar técnico que apoya en la docencia semipresencial, especialmente en la grabación y edición de vídeos, mejora notablemente las condiciones de impartición de docencia semipresencial (<http://www.usc.es/campusterra/es/estudio-e-terra>).

Debemos destacar asimismo la labor que desarrolla, complementando a este personal de apoyo, el equipo de gestoras y gestores del Plan Estratégico Campus Terra (<http://www.usc.es/campusterra/es>), que proporcionan cobertura y asesoramiento en los campos de la docencia, comunicación, internacionalización e investigación, tanto al cuerpo docente como al alumnado y al Personal de Administración y Servicios.

2. El personal de apoyo que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación exigido y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada

La respuesta es afirmativa pues no se ha detectado discordancia alguna en este sentido.

La institución ofrece oportunidades al personal de apoyo para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar su labor de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje. De la misma manera que ocurre con el PDI, también el PAS cuenta con un programa de formación en el que mejorar su trabajo: http://www.usc.es/gl/servizos/plan_pas/formacion/. El porcentaje de participación de los PAS del centro en planes de formación ha sido variable, siempre superior al 50%, a lo largo de estos años, y en el último curso se ha llegado a un 100% de participación.

El análisis de la *Encuesta de satisfacción del personal de Administración y Servicios* del centro revela datos superiores o iguales a 4 sobre 5 excepto en el ítem 1 del apartado "Puesto de Trabajo", "Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas" (se ha incrementado la respuesta, desde cifras inferiores a 3 hasta este nivel).

En el bloque “Comunicación”, el ítem 2, “Los recursos necesarios para el desarrollo de mis funciones son necesarios” también permite detectar que el grupo de interés señala carencias (la media es notablemente inferior a la de la USC y va en descenso). Muy superiores (en torno a un punto) son, sin embargo, las cifras del PAS de Humanidades en el apartado “Implicación en la mejora”, lo que revela el alto grado de compromiso de los trabajadores de este ámbito con el centro. La satisfacción está en línea con la USC, aunque ligeramente por debajo.

En cuanto al *Informe de la encuesta de satisfacción media del PAS con las actividades formativas desarrolladas*, los datos se ofrecen a nivel USC y presenta datos muy positivos, siempre superiores al 3.5 sobre 5, en buena parte de los casos por encima del 4. Cabe destacar que la pregunta “¿Le recomendaría usted a un compañero o compañera que se matricule en este curso?” es respondida favorablemente por más del 80% de las personas, como media de los últimos cursos.

Cabe destacar que la primera de las acciones formativas indicadas en el apartado 4.1 (Jornadas Campus Terra sobre docencia universitaria semipresencial) también se han integrado en este programa formativo.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS:

Estándar: Los recursos materiales y servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

Analizar y valorar si los recursos materiales y servicios puestos a disposición de los estudiantes son los adecuados a las necesidades del título.

5.1.- Los recursos materiales, infraestructuras y servicios puestos a disposición de los estudiantes y el profesorado son suficientes y adecuados a las características del plan de estudios, las modalidades de impartición y las competencias que deben alcanzar los estudiantes.

Aspectos a valorar:

- Las infraestructuras destinadas al proceso formativo son las adecuadas en función de la naturaleza y modalidad del título. Se prestará especial atención a la disponibilidad de aulas, salas de estudios, aulas de informática y recursos informáticos, laboratorios, salas de reuniones, biblioteca, ...
- Los recursos materiales, puestos a disposición de los estudiantes, son los adecuados en función de la naturaleza y modalidad del título y las competencias a adquirir por los mismos y éstos coinciden con las previsiones que se incluyeron en la memoria de verificación. Se prestará especial atención a la disponibilidad de equipamiento y material científico, técnico, asistencias y artístico, (dependiendo de la tipología de enseñanza), ...
- Aplicación de las normativas de accesibilidad universal y diseño para todos, seguridad, salud y medio ambiente y conocimiento de las mismas por los agentes implicados.
- Los fondos bibliográficos, recursos documentales,... son suficientes y están actualizados.
- En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la creación, puesta en marcha o utilización de nuevas infraestructuras o servicios externos a la Universidad.
- Los servicios de orientación académica (selección de asignaturas, problemas de aprendizaje, necesidades especiales, alojamiento,...) y orientación profesional puestos a disposición de los estudiantes son apropiados para dirigirlos y orientarlos en estos temas.
- Los servicios de atención al estudiante (documentación, informes de calificaciones, actas, certificados académicos, tramitación de solicitudes de convalidaciones o de traslado,..) puestos a su disposición son apropiados para dirigirlos y orientarlos en estos temas.
- Los programas de acogida y apoyo al estudiante le orientan en el funcionamiento de la institución.
- Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de impartición del título, se analiza y revisa el grado de adecuación, para la consecución de las competencias por parte de los estudiantes, de las infraestructuras tecnológicas y servicios tanto en el centro responsable del título como, en su caso, en centros externos (centros de prácticas, empresas, centros asociados, etc.).
- En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, las instalaciones donde se realizan son adecuadas para la adquisición de las competencias.

La valoración es positiva en todas aquellas cuestiones de las señaladas que son pertinentes para el título:

1. Las infraestructuras destinadas al proceso formativo son las adecuadas en función de la naturaleza y modalidad del título. Se prestará especial atención a la disponibilidad de aulas, salas de estudios, aulas de informática y recursos informáticos, salas de reuniones, biblioteca.

El centro en el que se imparte el título (Facultad de Humanidades de Lugo) cuenta con menos de 20 años y tiene, por lo tanto, todo tipo de espacios de los que se señalan en el epígrafe destinados a la atención de los estudiantes, con excepción de la biblioteca (común para varios centros de la ciudad, Biblioteca Intercentros del campus de Lugo).

2. Los recursos materiales, puestos a disposición de los estudiantes, son los adecuados en función de la naturaleza y modalidad del título y las competencias a adquirir por los mismos y éstos coinciden con las previsiones que se incluyeron en la memoria de verificación. Se prestará especial atención a la disponibilidad de equipamiento y material científico, técnico, asistencias y artístico, (dependiendo de la tipología de enseñanza).

En estos momentos podemos considerar suficientes los recursos materiales, especialmente después de la inauguración del aula e-Terra mencionada anteriormente.

El proceso por el cual se da acceso a las aulas virtuales correspondientes a aquellas y aquellos docentes que pertenecen a un área externa (como es el caso de la anteriormente mencionada materia *Políticas de género y gestión cultural*), así como a aquellas y aquellos docentes de plantilla que deben ocuparse, por substitución, de la docencia de otra persona, ha mejorado notablemente en los últimos años. Recuérdese que el aula virtual es en nuestro caso una herramienta fundamental de la docencia, y no un recurso opcional, como es el caso en otras modalidades de impartición de aulas. Con todo, cabe esperar por parte de la USC el establecimiento de algunas otras mejoras en este sentido.

El gasto en equipamiento e infraestructuras realizado en la Facultad de Humanidades en los últimos tres años ha ido incrementándose notablemente, especialmente si comparamos el año 2016 con los dos siguientes. En el 2016, 1729 euros. Al año siguiente y en el actual las cifras fueron ya mejores: 8156 euros y 5669 euros, respectivamente. Ello ha permitido el renovar algunos equipamientos obsoletos, como varios cañones de vídeo, y tener una dotación aceptable para la impartición de un título como el MSC, de carácter semipresencial.

3. Los fondos bibliográficos, recursos documentales, etc., son suficientes y están actualizados.

Al igual que el resto de los centros del campus de Lugo a excepción de la Facultad de Formación del Profesorado, la

adquisición de obras se hace en la Biblioteca Intercentros del campus de Lugo, en cuya página (<http://www.usc.es/gl/servizos/biblioteca/busc/centros/intcentroslugo/>) se puede encontrar un informe acerca de la evolución del número de ejemplares adquirido en los últimos años y de la movilidad de su préstamo.

Cabe destacar el hecho de que al tratarse de una docencia semipresencial, se ha recomendado en repetidas ocasiones al profesorado (y así lo reflejan varias actas de la Comisión Académica del MSC) que las lecturas y materiales utilizados para la realización de las actividades, y en general para el trabajo en el título, se hagan llegar a los alumnos y alumnas en formato electrónico, pues carece de sentido el que un título no presencial deba depender para la adquisición de sus competencias de una biblioteca de naturaleza física, amén de que en muchos casos la no residencia en Lugo de buena parte del alumnado haría imposible el cumplir este requisito.

4. Aplicación de las normativas de accesibilidad universal y diseño para todos, seguridad, salud y medio ambiente y conocimiento de estas por parte los agentes implicados.

Dado lo reciente de la construcción del centro (2000), este cumple con los criterios indicados. Además, la USC cuenta con un Programa de Eliminación de Barreras Arquitectónicas referenciado en su web (<http://www.usc.es/es/servizos/sepiu/sc103/elimbarreiras.html>). Las medidas específicas destinadas a estudiantes con necesidades especiales también se explican en la web de la USC, y por tanto tienen una visibilidad suficiente (<http://www.usc.es/es/servizos/sepiu/integracion.html>).

La accesibilidad de la web universitaria para aquellas personas con necesidades especiales relacionadas con las visión o problemas motores también está garantizada e indicada en la propia web de la USC (<http://www.usc.es/es/web/accesibilidade.html>).

5. Los servicios de atención al estudiante (documentación, informes de calificaciones, actas, certificados académicos, tramitación de solicitudes de convalidaciones o de traslado,...) puestos a su disposición son apropiados para dirigirlos y orientarlos en estos temas.

Todos los informes mencionados se ponen a disposición del estudiante físicamente (en la Facultad de Humanidades) y a través del sistema de comunicación de calificación a móviles desarrollado por la USC. La comunicación entre los estudiantes y la gestora del centro en procesos tales como la adjudicación de tutores y prácticas y la puesta a disposición de estos de cualquier información que vaya surgiendo es constante; para facilitar que esta llegue de manera más rápida y ágil toda la información se envía no únicamente al correo institucional (generado automáticamente en el proceso de matrícula), sino también a la dirección electrónica personal del alumnado.

6. Los programas de acogida y apoyo al estudiante le orientan en el funcionamiento de la institución. (ídem).

A este respecto hemos diseñado y ejecutado dos Acciones de Mejora: la AM-2.2. (grabación de un vídeo que se pone a disposición del alumnado en la primera semana de clase y que orienta al alumnado en lo relativo a los principales procesos sobre los cuales debe tomar decisiones, así como en los aspectos generales del título) y la AM-14 (realización de una tutoría personalizada, presencial o por Skype empresarial, en la que se explican estos procesos adaptándolos a la realidad concreta de cada persona). Igualmente en cuanto al apoyo está previsto realizar dos tutorías conjuntas entre mediados y finales de cada curso, igualmente accesibles por *streaming*, a través de las cuales pondremos a disposición del alumnado aspectos relacionados con la elaboración del Trabajo Fin de Máster y conoceremos cuestiones relativas a la valoración global que cada promoción hace del título.

7. Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de impartición del título, se analiza y revisa el grado de adecuación, para la consecución de las competencias por parte de los estudiantes, de las infraestructuras tecnológicas y servicios tanto en el centro responsable del título como, en su caso, en centros externos (centros de prácticas, empresas, centros asociados, etc.).

Esta cuestión se considera respondida a través de los apartados 1, 2 y 3.

8. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, las instalaciones donde se realizan son adecuadas para la adquisición de las competencias.

Las prácticas externas del MSC se ajustan a la normativa general de la USC, y por lo tanto están siempre amparadas por un convenio que las regula. En este convenio se estipula la idoneidad de las instalaciones y su adecuación a las normativas laborales correspondientes. No hemos tenido noticias de que en estos cuatro años haya habido ninguna disfunción a este respecto, ni el correspondiente informe indica que exista reclamación alguna.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES de la titulación.

Analizar los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes y si son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES del título.

6.1.- Los estudiantes al finalizar el proceso formativo han adquirido las competencias previstas para el título.

Aspectos a valorar:

- El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos.
- Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan al nivel MECES.
- Los resultados de aprendizaje se tienen en cuenta para la revisión y mejora del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Comenzamos señalando las evidencias que justifican la valoración:

E-8 Documentos en los que se recogen las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para evaluar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título /evaluación de los resultados del aprendizaje y de la adquisición de las competencias

Documentos en los que se recogen las conclusiones de los procedimientos de consulta internos utilizados para evaluar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título y para la evaluación de los resultados del aprendizaje y adquisición de las competencias

Los documentos aparecen listados en la E-26.

Documentos en los que se recogen las conclusiones de los procedimientos de consulta externos utilizados para evaluar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título y para la evaluación de los resultados del aprendizaje y adquisición de las competencias

Estos documentos aparecen indicados en la E-30.

E 26 Mecanismos utilizados para el análisis de la adquisición de los resultados de aprendizaje y adquisición de las competencias

1. Mecanismos utilizados para la adquisición/evaluación de competencias

El MSC es un título semipresencial, por lo que las herramientas que se utilizan para la adquisición de competencias son:

- los programas y guías docentes de las materias (en cuanto a estas últimas, acerca del esfuerzo que ha supuesto conseguir que estén disponibles para el alumnado prácticamente todas ya hemos hablado en páginas anteriores);
- el aula virtual de cada una de las materias, en la que se incluyen y ordenan: materiales para su lectura y/o visionado, temas teóricos (generalmente en formato pdf o Word), tareas, ejercicios de prueba, enlaces web, foros y otros recursos que el o la docente considere pertinentes y de los que se responsabiliza plenamente;
- una sesión presencial semanal de cada materia, no obligatoria para el alumnado pero sí de obligada impartición para los y las docentes, quienes pueden determinar el perfil al que la ajustan (sesión expositiva clásica, sesión interactiva, sesión de perfil tutorial en la que se aclaran dudas o se amplían contenidos de la materia a demanda de las personas asistentes, etc.).

2. Procedimientos utilizados para la evaluación de la adquisición de competencias, de acuerdo con la memoria verificada del título

- Actividades puestas a disposición del alumnado a través del aula virtual: tareas, pruebas y foros, en su tipología más común (cada programa y guía docente establece el porcentaje de evaluación atribuido a cada una de ellas, siempre de acuerdo con la horquilla decidida en la memoria);
- examen obligatorio de cada una de las materias (cada una de ellas establece el porcentaje de calificación que atribuye a esta sesión);
- realización de un Trabajo Final de Máster, de perfil profesionalizante (seis créditos) o investigador (12 créditos), a través del cual se demostrará la adquisición de contenidos, competencias y habilidades asociadas al título.

3. Mecanismos utilizados para el análisis de la adquisición de los resultados del aprendizaje (y para implementar mejoras en los resultados de la adquisición de competencias)

Reuniones de la Comisión Académica del título, en cuyas actas consta el tratamiento de las distintas cuestiones relacionadas con el análisis de la adquisición de los resultados de aprendizaje. De estas reuniones han derivado las Acciones de Mejora actualmente en vigor (19), así como la propuesta de tres acciones más a implantar el próximo

curso.

- . Examen, en cada informe de seguimiento, de los resultados ofrecidos por alumnado y profesorado en las cuestiones referidas a la adquisición de los resultados de aprendizaje.
- . Medición del grado de ejecución de aquellas Acciones de Mejora relacionadas con los resultados del aprendizaje y que intentan solucionar dificultades que han surgido en la gestión del título:
 - AM-2: mejoras en el proceso de adjudicación de tutores académicos y en un mayor grado de responsabilidad de estos acerca de las prácticas externas. Esta acción mejora los resultados del aprendizaje en cuanto a que facilita la integración de los procesos de elaboración del Trabajo Fin de Máster y las prácticas profesionales.
 - AM-3: realización del evento CulturaLab, destinado a aproximar a los alumnos y alumnas a entornos reales de gestión cultural. Esta acción mejora la relación entre las y los titulados y espacios reales de trabajo en la gestión cultural.
 - AM-6: decisión de comunicar en las dos lenguas oficiales con el alumnado, así como de que todos los materiales de trabajo en las distintas materias se ofrezcan también en versión bilingüe. Esta acción mejora la accesibilidad de los contenidos académicos para el alumnado, con independencia de su relación con las lenguas de la comunidad.
 - AM-8: elaboración, por parte de la coordinadora, de un cronograma que contiene la totalidad de los trabajos obligatorios de las distintas materias ofrecidos por semanas. Esta acción, muy valorada por el alumnado (según se desprende de la tutoría personalizada -Acción de Mejora AM-14) facilita la visualización de las tareas obligatorias de cada semana, para el alumnado.
 - AM-9: mejoras en la comunicación con el profesorado del título, con vistas a que este se responsabilice de los resultados académicos conseguidos. Esta acción aumenta la implicación de las y los docentes con el MSC.
 - AM-10: impulso a la revisión, por parte de la USC, de las principales normativas que regulan la gestión de los títulos ofertados en modalidad semipresencial. Esta acción, cuando sea tenida en consideración por parte de la institución, mejorará las tutorías, calendario de exámenes, supervisión de materias, etc., del máster.
 - AM-11: impulso a la presencia de representantes del alumnado en la Comisión Académica del MSC. Esta acción permitiría que la voz de las y los alumnos fuese oída por la comisión, lo cual redundaría en una mejor gestión del título.
 - AM-14: realización de una tutoría obligatoria con la coordinadora del título para delimitar las características del alumnado entrante y sus posibles necesidades. Esta acción permite detectar el perfil de cada persona de las que accede al título, a la vez que se les informa de las características de este.
 - AM-18: revisión, por parte de la Comisión Académica del título, de programas y guías docentes de las distintas materias. Esta acción permite armonizar el trabajo de las y los docentes y evitar solapamientos y redundancias.

De acuerdo con la información proporcionada por estas dos evidencias, la valoración de este apartado es positiva:

1. El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación contribuye a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos.
Como se puede ver a través del examen de las evidencias anteriormente señaladas, el diagnóstico de esta cuestión es positivo, luego de haberles aplicado los elementos correctivos indicados en la E-26 (segundo apartado). Los aspectos que se señalan en el epígrafe se desarrollan de acuerdo con la memoria verificada del título, así que no ha habido modificaciones relacionadas con estas cuestiones. Sin embargo, las Acciones de Mejora que se señalan en la E-26 han contribuido al perfeccionamiento del proceso.
2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan al nivel MECES.
Al no tratarse de un máster profesionalizante, esta cuestión se evalúa a través de la concordancia entre los aspectos señalados en el apartado 1 y la previsión de la memoria verificada. Debemos indicar que las sugerencias presentadas por los actores culturales (informadores externos) en el foro de debate sobre la gestión cultural como espacio profesional que se comenta en el apartado 7 han sido la inspiración para el diseño de la AM-22.
3. Los resultados de aprendizaje se tienen en cuenta para la revisión y mejora del plan de estudios
Nos remitimos a lo indicado en el apartado anterior, así como a la E-26, para responder afirmativamente a esta cuestión.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO:

Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

Analizar los principales datos y resultados del título y valorar la evolución de un núcleo de indicadores mínimo. Comprobar si los resultados se adecúan a las previsiones y características del título.

7.1.- Los principales datos e indicadores del título evolucionan favorablemente de acuerdo con las características del título.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de demanda.
- Indicadores de resultados.
- Los indicadores se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El resultado de esta cuestión es positivo en todos los aspectos que se señalan, ~~aunque en la segunda cuestión debemos hacer diversas matizaciones:~~

1. Indicadores de demanda

El comentario de los indicadores relacionados con la demanda del título se encuentra *supra*, apartado 1.1. Allí se pueden encontrar los datos relacionados con los perfiles de demanda de los cuatro cursos evaluados, así como las acciones de mejora asociados con ellas. La demanda es creciente y positiva.

2. Indicadores de resultados

El análisis de estos indicadores, que en el presente autoinforme se realiza con datos proporcionados por Calidad de la USC y no estimados por el título, y la inclusión de todos ellos (incluida la tasa de éxito, que anteriormente no aparecía) se propone para solventar el NO CONFORME que aparece en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010), “Valoración del cumplimiento del proyecto establecido y los resultados obtenidos, detección de buenas prácticas, desviaciones y toma de decisiones”, subapartado “Resultados”.

INCLUYE E-30

IN34CG-S01-PM-01 (tasa de rendimiento: relación porcentual entre el número total de créditos ordinarios que superaron los y las estudiantes y el número total de créditos en los que se matricularon). Vemos que su evolución es desfavorable en los tres últimos cursos con respecto a una situación, en los cursos 2011-2012, en los que las cifras estaban por encima del 80%. Este indicador se sitúa de media en un 65% a partir del curso 2015-2016, y nos permite detectar la circunstancia de que el alumnado se matricula en un 35% más de créditos con respecto a los que supera. Por materias, el INF-18 nos señala que aquellas en las que más No Presentados se generan son el Trabajo Fin de Máster, en el 2017-2018 las Prácticas Externas (35,71%) y otras, no muchas, que ocasionalmente no alcanzan el 50%⁴; ninguna de ellas es obligatoria en cuanto a que las y los matriculados las deban cursar necesariamente. La dispersión de los datos asociados a las distintas materias hace que no se pueda atribuir a ninguna de ellas, ni a un grupo de ellas, en exclusiva, el descenso porcentual de este indicador.

IN35CM-S01-PM-01 (tasa de éxito: relación porcentual entre el número total de créditos ordinarios que superaron los y las estudiantes y el número total de créditos ordinarios a los que se presentaron). Su análisis nos permite ver cómo el indicador se mantiene en cifras muy positivas, superiores siempre al 95%. Por materias y de acuerdo con el INF-17, estos datos son también compartidos. Combinándolo con el indicador anterior podemos deducir que el dato de aquel no tiene que ver con el hecho de que haya muchos suspensos en las diferentes materias, y por lo tanto ha de haber un número importante de No Presentados. La media USC es en este caso porcentualmente semejante (98.79%).

La tasa de éxito del título, junto con otros indicadores, aparece publicada en <http://www.usc.es/es/centros/humanidades/titulacions.html?plan=16525&estudio=16526&codEstudio=15878&valor=9>. Con esta evidencia se considera mejorado el NO CONFORME que aparece en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010), apartado “Información pública”, subapartado “Resultados”.

IN36CM-S01-PM-01 (tasa de evaluación: relación porcentual entre el número total de créditos ordinarios a los que se presentaron los estudiantes y el número total de créditos ordinarios matriculados). Su evolución es también negativa en los tres últimos cursos, pues de media desciende hasta un 70% cuando previamente (datos de 2013-2014; faltan los datos del curso 2014-2015, en el que realizó la modificación del título) se situaba por encima del 80% en su peor cifra. Esta tasa nos confirma la tendencia al descenso de los créditos a los que se presenta el alumnado. La media USC está muy lejos, pues se sitúa en el 90.41%.

IN37CM-S01-PM-01 (tasa de graduación: relación porcentual entre los y las estudiantes que han finalizado sus estudios en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más y su cohorte de ingreso): en este caso el descenso brusco se produce entre los cursos 2011-2012 (71,43%) y el curso 2012-2013 (47,83%) y 2013-2014 (40,91%), es decir, no solo había sido previo a la modificación del título a través de su conversión en semipresencial, sino que es este indicador el que había motivado la decisión de la transformación. Pues bien, al margen del excepcional aumento en el curso 2015-2016 los valores en los que parece tender a estabilizarse la tasa son mejores que los de partida (alrededor del 50%) pero indican que un porcentaje elevado, casi la mitad, del alumnado, tarda más de dos cursos académicos en realizar un máster que estaba inicialmente previsto para un único curso. Además, la memoria verificada del título preveía alcanzar una tasa de graduación del 90%, por lo cual la desviación es importante. También hay

⁴ En concreto, *Lenguas para la comunicación: portugués* (P5023108) es de las que peores cifras presenta, junto con *Políticas de género y gestión cultural* (P5023219).

desviación notable con respecto a la media USC: 84.46%.

IN38CM-S01-PM-01 (duración media de los estudios: duración media (en años) que los estudiantes tardan en superar los créditos correspondientes al plan de estudios): en la media de los últimos cuatro años, la duración media se aproxima a 1,5 años, con oscilaciones notables, y por lo tanto aumenta medio punto con respecto a la duración anterior al curso 2013-2014. Este resultado es coherente con el indicador anterior, y señala el hecho de que el alumnado tarda más en terminar sus estudios debido a su elevado porcentaje de No Presentados (tasa de éxito y tasa de evaluación) en el primer año. La media de la USC es en este caso de 1.44.

IN39CM-S01-PM-01 (eficiencia de los titulados: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios en los que han debido matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de egresados de un determinado año académico y el número total de créditos en el que realmente se matricularon): el valor positivo del indicador (por encima o ligeramente por debajo del 95%) nos indica que el alumnado del MSC, en primera instancia, se matricula de la totalidad de los créditos, es decir, que el porcentaje de personas que opta por cursar el título a tiempo parcial es muy reducido. Situada en su contexto, no vemos esta cifra como un valor positivo, pues sería preferible que aumentase la opción a tiempo parcial, cuyos datos de eficiencia académica son mejores (como se ha demostrado en el análisis de esta cuestión ofrecido en el Informe de Seguimiento del curso pasado). Para intentar de convencer al alumnado de la mayor idoneidad del tiempo parcial, especialmente en algunos perfiles, se ha puesto en marcha la Acción de Mejora AM-14.

IN41CM-S01-PM-01 (tasa de abandono RD 1393/2007: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título en el año académico anterior y que no se matricularon ni en este curso académico ni en el anterior): los resultados previos a la modificación del título realizada en el curso 2014-2105 consistían en un importante aumento de esta tasa, que había llegado en los dos cursos anteriores a superar el 40% del alumnado; esta tasa también nos preocupaba cuando decidimos transformar el título de presencial a semipresencial: el que cuatro de cada 10 alumnos y alumnas lo abandonasen no es un buen dato. La modificación ha conseguido, aparentemente, reducir esta tendencia, aunque las cifras de los tres cursos académicos computados son dispares: 9.09% en 2015-2016, 28% en 2016-2017 y 20% en 2017-2018. La memoria verificada de la titulación había previsto una tasa de abandono del 20% con lo cual la realidad parece ajustarse a las previsiones y la cifra podría leerse desde una perspectiva positiva, incidiendo en que aunque el alumnado no logre obtener el título en un curso académico, no desiste sin embargo de continuar en él y se matricula en convocatorias y años sucesivos. La media de la USC se sitúa lejos: 5.77%. De todas maneras, consideramos importante la reducción en un 20% (del 40% a como mucho un 20%) de la tasa de abandono, pues la cifra actual señala que el alumnado tal vez tenga dificultades para conseguir titular en un curso académico, pero está interesado en titular, y por lo tanto no se macha, aunque esto suponga rematricularse en cursos sucesivos.

IN50CM-S01-PM-01 (tasa de éxito de los egresados: relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación en la que fue egresado y el número total de créditos a los que se ha presentado): la cifra arroja un resultado que interpretamos positivamente (una media por encima del 90%) a pesar de que el último año computado presenta una tendencia al descenso. Leído complementariamente con las tres primeras tasas, nos permite establecer que la superación de los créditos una vez que el alumnado se presenta a las pruebas de evaluación de las distintas materias es un hecho, por lo que si existe alguna dificultad esta está más bien del lado de los No Presentados.

IN53CM-S01-PM-01 (tasa de eficiencia/rendimiento de los egresados (relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación en la que egresa y el número total de créditos en los que se ha matriculado): los datos son positivos a pesar de una ligera tendencia al descenso en el último curso: 93,2% en 2015-2016, 94,69% en 2016-2017 y 85,19% en 2017-2018. La memoria verificada del título había previsto alcanzar el 90% de tasa de eficiencia. El indicador parece medir la necesidad que pueda tener un alumno de cursar diversas materias (entendemos dentro de la optatividad) para alcanzar el título, y los datos del MSC indican que esta necesidad es muy limitada, por lo que el resultado se considera positivo.

El comentario que sugiere el examen comparado de todos estos indicadores comienza en primer lugar con aquellos que se consideran principales pues están incluidos en la memoria del título. De ellos, es la tasa de graduación la que presenta una desviación más evidente con respecto a lo previsto, pues solo la mitad de los y las estudiantes que se matriculan logra terminar el título en por lo menos dos años. El examen del resto de indicadores permite detectar que esta circunstancia se explica por qué el alumnado se matricula, con muy pocas excepciones, a tiempo completo, y posteriormente es incapaz, en un gran porcentaje, de asumir el reto de terminarlo por completo en un año sobre todo porque acaba por no presentarse. Téngase en cuenta el hecho de que la condición de semipresencial del MSC hace que el valor de la prueba de examen sea más reducido, en general, en todas las materias, y este hecho de "no presentarse" se va produciendo progresivamente a lo largo del cuatrimestre: se comienza por dejar de hacer algunas de las tareas previstas y, finalmente, se opta por no asistir a una sesión de examen que en muchos casos supone menos del 50% de la calificación. Destacamos, además, la importancia de la tasa de abandono, que se ha reducido considerablemente, y que indica que la validez del título para el alumnado es evidente. Por otro lado, el perfil de alumnado entrante, comentado por extenso en las primeras cuestiones del informe, se caracteriza por su diversidad formativa; este aspecto, que interpretamos como un valor, tiene también su parte negativa por lo que implica de coexistencia de diversos *inputs*, metodológicamente variados, con los que en ocasiones al profesorado no le resulta fácil interactuar. Recordemos que en el análisis de las encuestas al profesorado, justo este aspecto relacionado con la valoración de la formación previa de los alumnos arrojaba cifras notoriamente más bajas que otros.

En resumen, creemos que un proceso de captación que consigue que el MSC interese a personas tan diversas y que en muchos casos están inmersas en el mundo laboral lleva necesariamente aparejado un descenso en los resultados de los indicadores señalados. El incentivar con claridad la matrícula a tiempo parcial sería probablemente la única acción de mejora que podría revertir en parte la tendencia al descenso de la tasa de graduación. Por nuestra parte, a lo largo de la ejecución, en este curso académico, de la Acción de Mejora AM-14 (tutoría presencial inicial) hemos tratado de convencer a muchas y muchos de nuestros alumnos de que sería más lógico que, al trabajar, fragmentasen en dos cursos académicos la realización del MSC. Evitarían un pago de matrícula doble y podrían cursar el título de una manera más reflexiva y cómoda. Sin embargo, nuestro éxito ha sido solo relativo, pues las lógicas que inspiran la propia matrícula en el título no han jugado a nuestro favor. En efecto, muchas de las personas que nos demandan aspirar a acreditar el nivel máster cuanto antes, al estar inmersas en procesos de oposición, y la perspectiva de demorar a lo largo de dos cursos académicos para la obtención de este nivel no les resulta muy motivadora.

Por otro lado, parece interesante examinar los resultados del MSC utilizando como punto de comparación aquellos otros títulos que tienen también la característica de la no presencialidad (lo cual intentaremos impulsar a través de la Acción de Mejora AM-19. En el Informe de Seguimiento 2016-2017 se nos pedía que comparásemos nuestros resultados globalmente con los de otros títulos del área de Humanidades, o en general de máster a nivel de la USC, y ya en este documento hemos expresado nuestro criterio de que la comparación se debiera hacer en relación con aquellos otros másters que tienen como característica la impartición de docencia no presencial, o con modelos consolidados de enseñanza a distancia tales como la UNED. De lo contrario, estamos realizando una

comparación que es injusta para aquellos títulos, como el nuestro, en el que el contacto entre profesorado y alumnado se realiza en buena medida en exclusiva a través de una pantalla.

3. Los indicadores se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios

La Comisión Académica del MSC ha generado e incluido entre las acciones de mejora del Informe de Seguimiento 2016-2017 las siguientes dos acciones de mejora específicamente ligadas al criterio “Resultados”:

Acción de Mejora AM-14: establecimiento de un plan de acogida personalizado que contemple la realización de tutorías individualizadas, en las cuales se podrá detectar la conveniencia de que el alumno o la alumna solicite matrícula a tiempo parcial por la carga de trabajo que le suponga el seguir un máster y compatibilizarlo con su vida laboral.

Acción de Mejora AM-19: “Creación de estándares específicos para enseñanza semipresencial y *online*”. La acción nos permitirá comparar nuestros resultados con aquellos títulos que sean homologables a nuestra enseñanza en cuanto a la metodología fundamental de acceso a los contenidos.

La reflexión inducida por la elaboración del presente autoinforme ha llevado también a la elaboración y presentación de la AM-20, que se propone la elaboración de un informe que detecte: la relación entre la asistencia efectiva a las aulas y el rendimiento académico, entendido este como superación del mayor número de materias posible; y la detección de la existencia de un tipo de alumno o alumna que supera todos los créditos del MSC pero no consigue presentar en un año académico el Trabajo Fin de Máster, así como la descripción de su perfil, de acuerdo con la tipología de entrada de alumnado señalada en el apartado primero.

7.2.- Los índices de satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés son adecuados.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de satisfacción con personal académico, personal de apoyo, recursos, prácticas externas, proceso formativo, movilidad, etc.
- Los indicadores de satisfacción se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

ENGLoba E-14 Y E-17

El resultado de esta cuestión es positivo pero con algunos aspectos que debemos comentar.

1. Tasas de respuesta de los grupos de interés

En un sistema cuya herramienta fundamental son las encuestas, la tasa de respuesta a estas se revela crucial. El MSC ha diseñado una Acción de Mejora (AM-15), todavía no ejecutada pues está prevista para el presente curso académico, que busca analizar posibles alternativas para incrementar la utilidad de la herramienta. En cualquier caso, nuestros datos se basan en porcentajes de respuesta menores del 40%: así, la *Encuesta de satisfacción del alumnado con la titulación* ha sido cubierta únicamente por un 12,5% de los y las matriculados. En cuando a la *Encuesta de satisfacción del alumnado con la docencia recibida*, esta ha obtenido respuesta de un 34,29% del alumnado este curso, lo cual supone un incremento con respecto al únicamente 25% de personas que la han completado en el 2016-2017, y regresar al 35,71% que la habían completado hace dos cursos. Más rotundo es el caso de la *Encuesta de satisfacción de los egresados/as*, que retrocede este curso hasta haber sido completada únicamente por una persona, cuando el 2016-2017 fue cubierta por cinco alumnas o alumnos. Otras encuestas, como la *Encuesta de satisfacción de los tutores/as externos con los programas de prácticas externas*, o la *Encuesta de satisfacción de los y las estudiantes con los programas de prácticas externas* han sido cubiertas en los últimos años por menos de cinco personas. Téngase en cuenta que el título es semipresencial, por lo que el refuerzo que los y las docentes pueden realizar sobre el alumnado para que cubran las encuestas no se da en persona. Aunque desde el aula de coordinación del MSC se les anima a cubrir las a través de una indicación que se envía cuando ya es posible cubrir el cuestionario, lo cierto es que no existe motivación por parte del alumnado para realizarlas. Se trata de un problema generalizado en la USC y permite relativizar notablemente, por lo tanto, las afirmaciones que se realizarán en el siguiente apartado. En nuestro caso, se palió la ausencia de datos a través de la ejecución de la Acción de Mejora AM-14, aunque esta metodología cualitativa sirve sobre todo para resolver cuestiones concretas y no permite obtener datos sistemáticos, masivos, que posteriormente puedan ser sometidos a análisis. Con esta advertencia previa iniciamos la exposición.

2. Indicadores de satisfacción relacionados con el alumnado

-El título mejora en todos los ítems relacionados con “Orientación al alumnado”, tanto en comparación entre cursos (los datos mejores son los más actuales) como en comparación con otros títulos USC. Destacamos como muy positivos “La información y orientación recibida en la titulación/La atención al alumnado con NNEE”, en que supera en un punto la comparación externa, así como todos los ítems de “Planificación y desarrollo de las enseñanzas”. Especial interés suscita el que “La coordinación de las materias del plan de estudios”, que desciende a nivel USC, haya incrementado su cifra y superado la media USC. Con todo, cabe destacar las pobres cifras (algo superiores a la media USC, sin embargo) que aún ofrece en “La orientación profesional y laboral”.

-Los datos son homologables a las medias previstas, e incluso mejores, en “Recursos materiales y servicios”.

-También en “Resultados” y “Gestión de la calidad” el MSC ofrece cifras homologables a la USC e incluso superiores.

-El IN46M-S01-PM-01 indica que el alumnado está satisfecho con la docencia recibida en un 4,30 de 5 puntos; el ítem se ha incrementado en los tres últimos años prácticamente un punto porcentual.

-El IN19M-PC-09 indica que los y las estudiantes están satisfechos con las prácticas externas en 5 puntos sobre 5 este año, y el dato se ha incrementado un punto en la comparación entre los tres últimos cursos.

-El *Informe de la encuesta de satisfacción del alumnado con la docencia recibida* señala un incremento de la totalidad de los ítems evaluables desde el curso 2015-2016, en el que todos ellos estaban en el entorno del 3.5, hasta el curso 2017-2018, en que todos ellos se sitúan por encima del 4, y destacan especialmente, por superar el 4.5, las siguientes cuestiones: “[El o la docente] cumple con el programa de trabajo previsto” (4.63) y “La ayuda recibida en las tutorías me ha sido de gran utilidad para superar la materia” (4.57). Destacamos esta última cuestión no solo por el dato numérico obtenido, sino por su crucial importancia al tratarse de un título no presencial.

-Conclusión (con todas las salvedades impuestas por la relativamente escasa representatividad de los datos): el alumnado no manifiesta estar insatisfecho con la titulación.

El análisis de las encuestas al alumnado supone mejorar los NO CONFORME obtenido en el Informe final de seguimiento del Máster en Servicios Culturales (2010) en el apartado “Valoración del cumplimiento del proyecto establecido y los resultados obtenidos, detección de buenas prácticas, desviaciones y toma de decisiones”, subapartados “Objetivos/competencias” y “Planificación de las enseñanzas”.

3. Indicadores de satisfacción relacionados con los y las egresados.

La significación de esta encuesta es mínima, dado que solo la ha cubierto en el presente curso una persona, y cinco en el anterior. Con todo, podemos destacar algunos aspectos dignos de comentario.

-El desfase entre la formación teórica y la práctica, de acuerdo con la percepción de este colectivo, es mayor en el MSC que en la media USC. En este sentido la Acción de Mejora AM-21, que explorará la posibilidad de modificar el plan de estudios incluyendo aspectos relacionados con espacios, procedimientos y conocimientos aplicados a la gestión cultural, puede tener de cara al futuro una notable incidencia.

-El MSC supera la media USC en los ítems “Capacidad para el aprendizaje autónomo” (lo cual es esperable, dado su condición de semipresencial), “Pensamiento crítico” y “Capacidad de transmitir información, ideas, problemas y soluciones dentro de mi ámbito de estudio”. Por el contrario, está notablemente por debajo en los ítems “Capacidad de trabajo en equipo”, algo esperable, pues la generación de técnicas de trabajo en grupo en entornos virtuales es una asignatura pendiente.

-Son muy variables, y parecen dependientes del escaso número de cuestionarios, las respuestas a los ítems “Grado en el que la formación recibida en la titulación ha cumplido expectativas” (2.60 en el curso anterior, 5 este curso), “Grado de satisfacción global con el profesorado de la titulación” (2.80 el curso anterior, 5 este curso), “Horarios, calendario de exámenes, organización académica” (3.40 el curso anterior, 1 este curso), “Actividades de acogida/presentación” (2.40 el curso anterior, 2 este curso) y “Recursos tecnológicos” (4.20 el curso anterior, 2 este curso). Con respecto a aquellos ítems en los que la titulación ha empeorado, creemos que puede haber existido influencia de un importante fallo en las aulas virtuales que se produjo a principios de curso y que duró varias semanas. Sobre las actividades de acogida y presentación, la Acción de Mejora AM-2.2. puede no haber sido suficiente, pero es preciso tener en cuenta la condición de semipresencial del MSC.

-En cuanto a la información, gestión académica y reclamaciones, es de notar que mientras las cifras relacionadas con entidades externas a la Facultad (Oficina de Información Universitaria, Unidad de Gestión Académica, página web de la USC) se mantienen o descienden notablemente, asciende el ítem que mide la satisfacción con la información en la propia Facultad, aunque insistimos en que el dato carece de significado dada la escasa entidad del número de encuestas.

-El examen en los últimos dos cursos (la información no va más allá) de los IN23PC-12, IN-33-PS-03 e IN-42-S01-PM-01 revela que desciende el grado de satisfacción de los egresados con la información pública disponible (más de medio punto, de 3.80 a 3.20), así como ligeramente el grado de satisfacción de los egresados con los servicios (de 4.36 a 4), aunque por el contrario aumenta ligeramente (de 3.29 a 3.43) el grado de satisfacción de los egresados con la titulación. La representatividad de la muestra hace, sin embargo, relativizar el alcance de los datos.

4. Indicadores de satisfacción relacionados con los y las docentes

Comentamos en primer lugar los datos del Informe de las encuestas de satisfacción del profesorado con la titulación (17/18). Su significación puede ser algo mayor que la del anterior grupo, pues tenemos siete cuestionarios (una tasa de respuesta del 25.93%). Los datos en “Objetivos y competencias” son casi iguales (ligeramente inferiores) a los del curso pasado y equiparables a la media USC. Lo mismo ocurre con el grupo de ítems “Planificación y desarrollo de las enseñanzas”, con un ligero descenso en “La coordinación entre las materias del plan de estudios”. El profesorado se muestra satisfecho con los “Recursos humanos, materiales y de servicios”, cuyos ítems sobrepasan todos el 4 sobre 5. Ello es especialmente importante en relación con la última de las cuestiones, “Las plataformas de docencia virtual y herramientas multimedia”, fundamentales en un título de carácter semipresencial. Igualmente, los ítems incluidos bajo los epígrafes “Resultados”, “Orientación al alumnado” y “Gestión de la calidad” son superiores a 4 y homologables a la media USC. De ello se puede deducir que los y las docentes del MSC realizan una valoración positiva de su desarrollo en el título.

A través del Informe de satisfacción del profesorado con la docencia impartida observamos que en todos los ítems los y las docentes se evalúan por encima del 3.5 (la valoración global se mantiene estable por encima del 3.8 en los tres cursos de los que se nos proporcionan datos), con la excepción del nivel de llegada de los alumnos (3.20) y la participación crítica y activa de estos y estas en el desarrollo de las clases (3.40). El conocimiento del nivel de comprensión de los alumnos se queda también en el 3.50. La heterogeneidad de los grupos, comentada anteriormente con respecto al perfil de acceso, el hecho de que sea mínimo el alumnado conocido para los y las docentes (pues la entrada en el MSC a partir de los grados de la Facultad es muy reducida) y la condición de semipresencial de la docencia, que implica el que muchas personas solo sean conocidas para sus profesores en las sesiones de examen, explica probablemente este desconcierto inicial.

Destacamos sin embargo como negativo el resultado a la pregunta 11, pues solo un 9% de los y las docentes se muestran interesados en recibir formación de apoyo sobre nuevas tecnologías aplicadas a la docencia. Este dato revela, a nuestro juicio, una escasa curiosidad por aspectos formativos asociados a un entorno digital innovador, como es aquel en el que realmente realizan su trabajo.

5. Indicadores de satisfacción relacionados con los y las tutores externos de prácticas.

La relevancia de los datos es también en este caso mínima, pues solo dos personas han cumplimentado el cuestionario el curso 2017-2018 y una el anterior. La satisfacción se mantiene de media en torno al 4 en la escala de 5 y el movimiento experimentado, al alza o en retroceso, por el resto de los indicadores, parece poco significativo por la pobreza de los datos.

6. Conclusiones: el análisis de las encuestas y los métodos complementarios

El Informe de Seguimiento del título ya constataba el curso pasado la relativa importancia de unos datos que carecen de validez cuantitativa suficiente. En este sentido la intervención realizada desde el MSC ha sido de dos tipos:

-Una primera, orientada a buscar soluciones que consigan que los distintos grupos de interés cubran los cuestionarios en mayor medida, analizando los porqués de esta pobreza de datos. Se traduce en una Acción de Mejora ya indicada, cuya ejecución está prevista a lo largo del presente curso académico.

-Una segunda, orientada a obtener datos (especialmente del alumnado) a través de procedimientos de carácter cualitativo (entrevista personal, comunicación a través de los diversos medios que la USC pone a disposición de coordinadora, alumnado, profesorado y

egresadas/os). Esta vía, asociada también a varias Acciones de Mejora, se revela de gran utilidad para la realización de intervenciones rápidas sobre aspectos concretos del funcionamiento del título, aunque carece de la sistematicidad y posibilidad de recuperación analítica características de los procedimientos macrocuantitativos.

7.3.- Los valores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.

Aspectos a valorar:

- Análisis de los históricos de resultados existentes en los estudios realizados sobre inserción laboral del título.
- Adecuación de la evolución de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título.
- Los indicadores de inserción laboral se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La valoración de esta cuestión es positiva.

1. Análisis de los históricos de resultados existentes en los estudios realizados sobre inserción laboral del título y adecuación de la evolución de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título **INCLUYE E-30**

1.1. Utilizamos como evidencia los datos del I13 empleado el curso pasado para el seguimiento del título (2016-2017). Sin embargo, hemos de advertir de que estamos hablando de unas cohortes de egresados y egresadas (2009-2010 e 2013-2014) cuya formación no se corresponde con el actual plan de estudios (3ª edición, implantada en el curso 2015-2016 y sometida en este momento a evaluación), sino con el anterior plan (2ª edición). Varias modificaciones recogidas en la nueva memoria han tenido como finalidad el adaptar el título a las circunstancias del mercado laboral, y por lo tanto los datos que comentaremos son solo parcialmente relevantes.

La tasa de afiliación de la primera de las cohortes oscila entre un 66.7% el primer año después de egresar y el 11.1% en el cuarto año, momento más crítico, del que parece que se consigue remontar en los años quinto y sexto. En cuanto a la segunda de las cohortes mencionadas, tenemos datos de "Un año después de egresar" (45.5%) y "Dos años después de egresar" (27.3%). En cualquier caso, las cifras son relativamente bajas, y podemos lanzar la hipótesis de que esta circunstancia se debe al alejamiento existente entre el mercado laboral real y el MSC, aspecto sobre el que se ha intervenido a fondo en la modificación que ha conducido al diseño de la tercera edición.

En una cohorte y en la otra son también bajas las cifras de autónomos y autónomas (siempre inferiores al 50%, resultado obtenido por la primera de las cohortes tres años después de egresar) e incluso inexistentes en varios de los años examinados. Esta circunstancia resulta preocupante, si tenemos en cuenta la importancia del autoempleo en el sector cultural. Ambos datos (afiliación y autónomos) aparecen referidos a unos años todavía críticos en la economía a escala estatal e incluso mundial. El análisis de los datos de la nueva edición del MSC presentará información, en su momento, acerca de si la mejora formativa que supone se refleja en un avance también en este aspecto.

Como referencia positiva, que debemos señalar, destacaremos las mejores cifras de empleo indefinido que presenta la segunda de las cohortes analizadas. Esperamos que esta tendencia se mantenga para cohortes sucesivas, ya vinculadas al seguimiento de esta edición del MSC.

1.2. Como evidencia secundaria hemos examinado el estudio, realizado por la ACSUG, sobre inserción laboral de los titulados de máster (<http://www.acsug.es/sites/default/files/171214%20Resumo%20prensa%20EILM1112.pdf>), del que se desprenden aspectos significativos sobre los títulos de este nivel en el área de conocimiento: el alto porcentaje de alumnado que simultanea trabajo y estudios (tabla 3.3.) y el importante número de personas que afirma que volvería a cursar la titulación (tabla 3.11), entre otros. Sin embargo, el carácter general de estos datos, referidos a la gran área de conocimiento, impide establecer una más valiosa y concreta referencia al Máster.

2. Los indicadores de inserción laboral se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

2.1. El notablemente indirecto conocimiento que tienen la Comisión Académica y la coordinadora del título de los datos de inserción laboral, así como el carácter genérico de estos, dificulta el diseño de acciones de mejora en este ámbito. Todas ellas, además, tienen como finalidad lo que podría ser obvio: aproximar a los egresados y egresadas a espacios reales de gestión cultural, haciéndolos conocedores y conocedoras de experiencias laborales diversas en este ámbito. En este sentido, cabe destacar el diseño y ejecución de la Acción de Mejora AM-3, consistente en la realización de un evento cultural, denominado CulturaLab, en el que los y las egresadas pueden participar para conocer iniciativas reales de gestión cultural (generalmente vinculadas al empleo autónomo), así como para tener la experiencia de la preparación de un evento cultural. El evento ha sido realizado desde hace ya varios años y con diferentes formatos, buscando aproximar al perfil de un alumnado, el del MSC, que mayoritariamente no vive en nuestra ciudad. Además, hemos estado siempre muy condicionadas por la existencia o no de financiación externa para su realización, así como por los plazos en los que tenemos conocimiento de que contamos con esta. Presentamos a continuación evidencias de su realización y de su divulgación:

-Vídeo de Youtube, procedente de las redes sociales del MSC, en el que se explica en qué consiste el CulturaLab: https://www.youtube.com/watch?v=itUYP2ioS24&fbclid=IwAR3zs_mXsHWQCHttP4lsrd7bbBSxa_kyxJgYgiCnX1H8Hk99s86svTtYK2M.

-Noticia de la presentación pública de la edición de 2014 del CulturaLab: <http://redemuseisticalugo.org/documentos.asp?mat=9&id=2442>.

-Noticia de la presentación pública de la edición de 2015 del CulturaLab:

http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2015_02/noticia_0121.html.

-Noticia de la presentación pública de la edición de 2016 del CulturaLab: https://xornal.usc.es/xornal/acontece/2016_01/noticia_0001.html.

-Enlaces en YouTube a las presentaciones del evento CulturaLab 2016: https://www.youtube.com/playlist?list=PLH1ktzq7THc_0ehvDSubXUCs6G7tXQsQe.

-Noticia de la presentación pública de la edición de 2017 del CulturaLab: <http://www.lugocultural.es/news/154/27/CulturaLab-da-primavera/>.

Debemos anotar que la ausencia de financiación ha dejado sin celebrar la edición de 2018, aunque en 2019 está previsto retomarla. El examen de estas informaciones permite constatar varios aspectos de la fórmula. En primer lugar, su maleabilidad, en cuanto a fechas, formatos y lugares. En segundo término, la vocación de que el alumnado del MSC, y en general de la Facultad de Humanidades, pueda entenderlo como una experiencia de organización de evento cultural de la cual participar. En tercer término, la diversidad de experiencias, presentadas a través de sus protagonistas, que han sido puestas a disposición del alumnado. En cuarto y último lugar, el carácter abierto del CulturaLab, lo cual ha permitido que otros protagonistas de la gestión cultural estén también presentes participando como público.

La experiencia de celebración de cuatro ediciones del CulturaLab ha permitido también conocer las debilidades del formato, centradas en sus dificultades para la atracción de público procedente del propio MSC, para el cual asistir a un evento en la ciudad de Lugo durante varios días resulta un inconveniente. Este aspecto se tratará de afrontar en la edición de 2019, que se celebrará en la próxima primavera.

2.2. Iniciativas desarrolladas en la Facultad de Humanidades de Lugo y que tienen también como finalidad aproximar el ámbito académico al profesional

La situación en la que se encuentra la Facultad de Humanidades de Lugo, sometida desde hace algunos años a un escrutinio estricto por parte de las agencias de calidad y de los poderes políticos por el hecho de no captar suficientes alumnos y alumnas de grado, ha hecho que se haya desarrollado diversas iniciativas destinadas a una efectiva aproximación entre espacios formativos y laborales. Todas estas iniciativas han sido de gran interés para el MSC, y han sido las siguientes:

-Celebración anual de la Jornada de Mediación y gestión cultural, con participantes muy diversos y temáticas diferentes en los últimos años (es una Acción de Mejora diseñada para el título de Grado en Ciencias de la Cultura y Difusión Cultural)⁵.

-Celebración, en 2018, de un foro de debate con personas situadas profesionalmente en el mundo de la gestión cultural, cuyas intervenciones han sido grabadas y se encuentran a disposición de los distintos grupos de interés para su consulta. Información sobre el evento puede encontrarse en el siguiente enlace: <http://www.usc.es/campusterra/es/content/el-foro-%E2%80%9898la-gesti%C3%B3n-cultural-como-espacio-profesional%E2%80%9999-defiende-la-necesidad-de-adaptar-las>⁶.

-Celebración, en 2018, de las *I Jornadas Campus Terra sobre docencia universitaria no presencial* (http://www.usc.es/campusterra/es/jornadas_semipresencialidad), en las que responsables de titulaciones oficiales de grado y máster, así como especialistas en la cuestión, nos proporcionaron opiniones, recursos y técnicas para afrontar con éxito modalidades con reducida o nula presencia del alumnado en el aula. Los materiales de las Jornadas también se han puesto a disposición de todos los grupos de interés.

-Celebración, en 2019 (enero) de las Jornadas *La gestión cultural a debate* (http://www.usc.es/campusterra/es/encuentro_gesti%C3%B3n_cultural), en las cuales hemos tenido contacto con responsables de títulos de grado en el ámbito de la gestión y comunicación cultural de diversas universidades españolas (Huelva, Córdoba y Girona), con los que hemos debatido sobre docencia, investigación y difusión de los títulos, entre otras cuestiones. El MSC ha tenido también su espacio en las Jornadas, en concreto en una mesa redonda en la que se reflexionaba sobre los Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster. Los materiales generados en el encuentro están también a disposición de todos los grupos de interés. Cabe indicar, además, que dentro de estas jornadas se incluía también la Jornada de Mediación y Gestión Cultural de este año.

Todos estos foros de reflexión tienen en el momento actual una importancia evidente, pues al no haber sido diseñados como eventos

⁵ Algunos enlaces en distintas webs a la celebración de las diferentes ediciones de las Jornadas:
Jornadas sexta y séptima:

- <http://www.usc.es/campusterra/gl/content/os-modelos-de-xesti%C3%B3n-do-libro-galego-debate-en-humanidades>
- <http://www.usc.es/campusterra/gl/content/aberta-inscrici%C3%B3n-na-viii-xornada-de-xesti%C3%B3n-e-mediaci%C3%B3n-cultural-da-facultade-de>
- <http://www.usc.es/campusterra/gl/content/competencias-profesionais-dos-xestores-culturais-debate-nunha-xornada-monogr%C3%A1fica-na>
- <http://www.usc.es/campusterra/gl/content/facultade-de-humanidades-aborda-nunhas-xornadas-competencias-profesionais-dos-xestores>

Jornadas anteriores:

- http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2015_11/noticia_0059.html (quinta)
- http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/modules/news/news_0073.html (cuarta)
- http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/modules/news/news_0042.html (tercera)
- http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2013_10/noticia_0149.html
- http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/modules/news/news_0031.html (segunda)
- http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2013_02/noticia_0093.html
- http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2013_10/noticia_0161.html
- http://xornal.usc.es/xornal/acontece/2012_02/noticia_0101.html (primera).

⁶ El enlace a los vídeos de las jornadas en Youtube es el siguiente:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLH1ktzq7THc-5gAEzx7RX9oniZQAZFIhv>.

efímeros sino como repositorios a los que puedan acceder docentes y responsables de títulos, pero también alumnado en general y egresadas/os. Los contactos realizados tanto en el ámbito universitario como en el profesional pueden ser activados, y de hecho los primeros han dado sus frutos bajo la forma de convenios de intercambio. La explotación sistemática de los hallazgos será en el futuro de interés para proponer modificaciones en el plan de estudios, como la que se iniciará a partir de la puesta en marcha de la Acción de Mejora AM-21.

MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-1 (Curso 2016-2017)
Orixe	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Como se indica en la memoria verificada del título, la impartición del MSC en un campus no inicialmente asociado a las grandes áreas de Humanidades y Ciencias Sociales y que no se sitúa entre los centrales de Galicia supone un desafío en la necesidad de dar a conocer esta formación y mejorar así su demanda.
Definición/ descripción propuesta	Acciones para dar a conocer el MSC al futuro alumnado.
Fechas	Finalización: se prevé realizarlas anualmente. Inicio: 23/12/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada (pero véase lo indicado anteriormente); Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 07/02/2019
Responsables	Carme Silva Domínguez
Tarea1	AM-1.1
Descripción Tarea	Contratación de un <i>Community Manager</i> que dé a conocer el título en los meses en los que esté abierto el plazo de preinscripción y matrícula.
Fecha prevista de finalización	Periodicidad anual
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Tarea2	AM-1.2
Descripción Tarea	Diseño de una sección específica en la página web del Plan Estratégico Campus Terra para dar a conocer la oferta semipresencial y contribuir de esta manera a su visibilización: http://www.usc.es/campusterra/es/formaci%C3%B3n-semipresencial .

Fecha prevista de finalización	30/06/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-1.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (URL: http://www.usc.es/campusterra/gl/content/aberto-o-prazo-para-solicitud-de-admisi%C3%B3n-nos-m%C3%A1ster-do-campus-terra)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea3	AM-1.3
Descripción Tarea	Acciones de promoción del MSC a través de las redes sociales del Plan Estratégico Campus Terra.
Fecha prevista de finalización	23/01/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-1.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	<p>La promoción del MSC se ha hecho a través de Twitter y Facebook del Campus Terra, y también a través de las redes sociales de la Facultad de Humanidades.</p> <p>Página principal Facebook - www.facebook.com/masterservizosculturais</p> <p>Grupo secundario Facebook - www.facebook.com/groups/1415064098750985</p> <p>Página principal Twitter - twitter.com/Servs Culturais</p> <p>Blog - masterenservizosculturais.wordpress.com (URL:</p>

	https://twitter.com/campusterrausc
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-2 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Existencia de un reducido número de Trabajos Fin de Máster defendidos en el curso 2015-2016, el primero en el que el título se ofrece en formato semipresencial.
Definición/ descripción propuesta	Mejoras en el procedimiento de adjudicación de tutores y tutoras académicos, con vistas a conseguir una mayor implicación de estos y estas en la defensa y elaboración de los Trabajos Fin de Máster.
Fechas	Finalización: 31/07/2017; Inicio: 01/11/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	Fernando Suarez Golán
Comprobación Acción	AM-2
Descripción Comprobación	Se ha refinado el proceso de adjudicación de tutores y tutoras y han disminuido las quejas (informales) de alumnado y profesorado.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	La acción se repite anualmente.
Tarea1	AM-2.1
Descripción Tarea	Mejora destinada a evitar que el tutor o tutora que se le adjudique aun alumno no haya sido docente suyo en ninguno de los dos cuatrimestres. Esta variable se ha tenido en cuenta en el proceso de adjudicación del curso 2016-2017 y a partir de ahí en los demás cursos.

Fecha prevista de finalización	30/11/2016 (ejecución periódica prevista)
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-2.1. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	La acción ha sido aprobada en la reunión de la Comisión Académica celebrada el 12 de septiembre de 2016 (puede comprobarse en el acta correspondiente).
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-2.2
Descripción Tarea	Mejora destinada a hacer consciente al alumnado de que el papel del tutor o tutora académica no está exclusivamente ligado a su implicación en la elaboración del Trabajo Fin de Máster, sino que este puede desarrollar la función de interlocutor con el que el alumno o alumna cuenta para trasladarle sus dificultades en el curso (ejerciendo así una labor de mediación), y además es conveniente que le ayude en la selección de localización para las prácticas. Para esta finalidad la coordinadora ha elaborado y grabado un vídeo en gallego y castellano con una explicación pormenorizada del sentido de la tutorización dentro del MSC y lo ha puesto a disposición del alumnado en diciembre de 2016.
Fecha prevista de finalización	30/12/2016
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-2.2. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	-- (URL: https://youtu.be/5rzIKEZ0LzY)

Fecha Comprobación	8/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea3	AM-2.3
Descripción Tarea	Mejora destinada a hacer consciente al alumnado de que la elaboración del Trabajo Fin de Máster tiene un carácter procesual y debe estar apoyada en una serie de encuentros entre profesorado y alumnado a lo largo de todo el curso académico (a partir de noviembre de cada año, mes en el que la adjudicación está ya realizada): elaboración y puesta a disposición del alumnado de un calendario tipo de encuentros que son precisos para la redacción y defensa del Trabajo Fin de Máster
Fecha prevista de finalización	31/07/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	No Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-2.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Se ha demorado su realización, prevista ahora para marzo de 2019. Debemos indicar también que los tutores y tutoras disponen de la posibilidad de marcar los encuentros que han tenido con su alumnado tutorizado a través de la secretaría virtual. (Archivo: proceso de elaboración do TFM.pdf)
Fecha Comprobación	20/10/2017
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea4	AM-2.4
Descripción Tarea	Valorar la posibilidad de que los procesos de adjudicación de tutores y tutoras académicas y de adjudicación de espacios para las prácticas se ligen a través de las líneas temáticas. Se trataría

	de que cada línea temática que se someta a la selección de los alumnos tenga ligados varios espacios de prácticas posibles.
Fecha prevista de finalización	31/07/2017
Responsable	Fernando Suarez Golán
Estado	No Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-2.4. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Acuerdo de la Comisión Académica del 28 de noviembre de 2016 (Archivo: Acta C ACADÉMICA MASTER (28.11.2016).pdf)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	Se ha tratado esta cuestión en Comisión Académica pero no se ve claro cómo acometer este trabajo. Se considera necesario seguir trabajando en esta línea y tratar de tender puentes entre Trabajo Fin de Máster y prácticas externas.
Ajustes/Nuevas tareas	Elaboración de un borrador que ligue líneas temáticas y espacios de prácticas y puesta a disposición de este para el alumnado.

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-3 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 7 - Indicadores de satisfacción y rendimiento
Análisis causa	Necesidad de mejorar la puesta a disposición del alumnado de espacios reales de gestión cultural, con especial atención a fenómenos novedosos o emergentes.
Definición/ descripción propuesta	Diseño y realización del evento CulturaLab (véase Autoinforme, apartado 7.3, para caracterización y reflexión de este).
Fechas	Finalización: periodicidad anual; Inicio: 01/09/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada (periodicidad anual); Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-3
Descripción Comprobación	Véanse los materiales incluidos en el Autoinforme, apartado 7.3.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Como se indica en el citado apartado, cada año el formato del CulturaLab se revisa y modifica, intentando una mayor participación del alumnado del MSC y que esta actividad sea de interés para este.
Tarea1	AM-3.1
Descripción Tarea	Decisión de la Comisión Académica del título de solicitar del profesorado las guías docentes de cada materia. La petición se ha hecho por correo electrónico y se indica que de ser posible se envíen en las dos lenguas oficiales.
Fecha prevista de	01/09/2016

finalización	
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-3.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: previsión de actividades materias e guías docentes.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	Salvo en el caso de dos materias todo el profesorado ha enviado las guías, pero no todas se han enviado en versión bilingüe.
Ajustes/Nuevas tarefas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-4 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Solo un 4% del alumnado es internacional en este curso.
Definición/ descripción propuesta	Revisión de los planes de estudios de máster de las cuatro universidades estratégicas en el proyecto Campus Terra para ver de establecer relaciones con títulos similares al MSC.
Fechas	Finalización: 31/07/2017; Inicio: 09/01/2017
Estado/Eficacia	Estado: No ejecutada; Eficacia : --; Fecha Estado: 08/02/2019
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-4
Descripción Comprobación	No ha sido posible realizar la acción.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	El asesoramiento del gestor de internacionalización del Plan Estratégico Campus Terra ha indicado que el perfil de las universidades que fundamentan la internacionalización del proyecto no es acorde con un título como el MSC.
Ajustes/Nuevas tareas	Búsqueda de títulos de máster semejantes al MSC. En concreto, la concesión de un intercambio Iacobus hará posible un conocimiento estrecho del Mestrado en Gestión de Industrias Creativas de la Universidade Católica do Porto (véase Autoinforme, apartado 1.1).

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-5 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	La demanda del título es importante por parte de tituladas y titulados en la gran área de Humanidades pero también importante desde las Ciencias Sociales (especialmente de las áreas de enseñanza y comunicación).
Definición/ descripción propuesta	Modificación de los criterios de acceso al MSC consistente en igualar las grandes áreas de Humanidades y Ciencias Sociales.
Fechas	Finalización: 01/02/2017; Inicio: 09/01/2017
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Non Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	M ^a Margarita Díaz Blanco
Comprobación Acción	AM-5
Descripción Comprobación	Se envía al Servicio de Gestión Académica la propuesta de acceso por titulaciones de preferencia (Archivo: Proposta límite de prazas Máster Universitario en Servizos Culturais curso 2017-18.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	Por un error no se incluye esta modificación para el curso 2017-2018
Ajustes/Nuevas tareas	Se repite la acción y finalmente se ejecuta en el proceso de prematrícula y matrícula del 2018-2019.

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-6 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Atención a la diversidad lingüística del alumnado
Definición/ descripción propuesta	Empleo de las dos lenguas oficiales en todos los materiales de comunicación con el alumnado (tanto administrativos como académicos).
Fechas	Finalización: 29/12/2017; Inicio: 01/09/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia: Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-6
Descripción Comprobación	Todos los materiales administrativos se han generado en las dos lenguas, así como buena parte de los materiales académicos.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-6.1
Descripción Tarea	Solicitud al profesorado de las guías docentes en castellano y en gallego.
Fecha prevista de finalización	31/07/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada

Comprobación Tarea	AM-6.1. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	Envío, el día 23 de septiembre de 2016, de un correo electrónico a los docentes en este sentido. (http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Guias.html) así como una previsión das Tareas solicitadas al alumnado. (Archivo: previsión de actividades materias e guías docentes.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	No todos los y las docentes han enviado sus guías en los dos idiomas.
Ajustes/Nuevas tareas	Se repetirá la tarea cada curso académico.
Tarea2	AM-6.2
Descripción Tarea	Elaboración de un vídeo en gallego y castellano con una explicación pormenorizada del papel del tutor o tutora como primer mediador con el alumnado. Este vídeo se ha puesto a disposición del alumnado a través del aula de coordinación del máster por primera vez en diciembre de 2016 y se ha repetido en todos los cursos.
Fecha prevista de finalización	30/12/2016 (repetición anual)
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-6.2. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	Se presentan como evidencia los siguientes vídeos: CURSO 2015-16 (Youtube) Presentacion Máster Servicios Culturais - https://youtu.be/RHdpv2l0Bxk Adjudicación tutores académicos y prácticas externas - https://youtu.be/4D9vZ5P5DwM CURSO 2016-17 (Youtube) MSC - Presentación curso 2016-17 - https://youtu.be/3yf2nugQSFk MSC - Presentacion Prácticas Externas - https://youtu.be/0-

	<p>Ur6SK0X00</p> <p>Tutores, prácticas externas y comisión del Máster - https://youtu.be/5rzIKEZ0LzY</p> <p>Tutores, prácticas externas e comisión do Máster - https://youtu.be/cpTJhICNT6g</p> <p>MSC - Presentación CulturaLab da Primavera - https://youtu.be/SgVNZSMRi7w</p> <p>CURSO 2017-18 (Microsoft Stream) – (requiere credenciales) Presentación Máster 2017-18 - https://goo.gl/1QHEXK</p> <p>CURSO 2018-19 (Microsoft Stream) – (requiere credenciales) Presentación Máster Servicios Culturales 2018/19 (español) - https://goo.gl/8Gh6Tc Presentación Máster Servizos Culturais 2018/19 (galego) - https://goo.gl/hJxJyG</p>
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Esta Tarea se repetirá al inicio de cada curso.
Tarea3	AM-6.3
Descripción Tarea	Decisión de comunicar desde el MSC en las dos lenguas oficiales, y de adaptarse a la lengua del alumnado en encuentros tutoriales.
Fecha prevista de finalización	23/01/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-6.3. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	Ejemplo de correo electrónico enviado al alumnado en los dos idiomas (Archivo: opinión sobre proceso formativo do Máster U. en Servizos Culturais.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019

Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-7 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	La Comisión Académica del título, desde el primer curso en el que este se transforma en semipresencial, siente la necesidad de conocer el sentir del alumnado con la titulación.
Definición/ descripción propuesta	Encuesta propia realizada al alumnado del MSC a finales del curso 2015-2016 y correo electrónico personalizado enviado a cada alumno y alumna.
Fechas	Finalización: 31/07/2017; Inicio: 30/09/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Non Eficaz; Fecha Estado: 23/01/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-7
Descripción Comprobación	La encuesta resultó solo parcialmente útil pues solo fue cubierta por un número reducido de alumnas y alumnos. Los correos electrónicos enviados al alumnado, de manera personalizada, dieron lugar a la intervención informativa de la coordinadora del MSC en la Junta de Facultad de diciembre de 2016 y a un debate en ella con las y los docentes sobre el desarrollo de las aulas de cada una de las materias y del título en general.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	La encuesta no ha funcionado y es redundante con respecto las que realiza institucionalmente la USC.
Ajustes/Nuevas tareas	La comunicación personalizada con cada alumno y alumna a través del correo electrónico se ha sustituido por la Acción de Mejora AM-14.
Tarea1	AM-7.1

Descripción Tarea	En el curso 2016-2017, se ha establecido un segundo contacto por correo electrónico con aquellas personas que tengan pendiente alguna materia obligatoria. La finalidad de este contacto ha sido que el alumnado que esté en esta situación tome conciencia de la necesidad de preparar estas materias de cara a la segunda oportunidad.
Fecha prevista de finalización	28/02/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-7.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Correo enviado al alumnado sin actividad: ejemplos de correo personalizado (Archivo: Correo para enviar a Carmen López Becoña y Francisco Peleteiro.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-7.2
Descripción Tarea	Un tercer contacto por correo electrónico ha tenido lugar durante el mencionado curso a mediados del segundo cuatrimestre con la totalidad del alumnado del MSC. Los objetivos son los ya mencionados.
Fecha prevista de finalización	01/06/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-7.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	E-mail enviado a alumnos y alumnas (Archivo: opinión sobre proceso formativo do Máster U. en Servizos Culturais.msg)
Fecha	08/02/2019

Comprobación	
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Esta acción de mejora queda sustituida por la AM-14.

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-8 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Necesidad de mejoras en la impartición de las materias del plan de estudios y necesidad de que los alumnos y alumnas viesen sus tareas como un todo complejo.
Definición/ descripción propuesta	Elaboración de un cronograma semanal que contenga las fechas de entrega de la totalidad de las actividades de las materias obligatorias.
Fechas	Finalización: 29/09/2017; Inicio: 01/06/2017
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : No Eficaz; Fecha Estado: 23/01/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-8
Descripción Comprobación	El curso 2017-2018 el profesorado no proporcionó sus fechas de entrega. La insistencia de la coordinadora hizo que estas sí estuviesen disponibles, en el curso 2018-2019, a lo largo del mes de octubre de 2018.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Está previsto que la medida se repita todos los años. El alumnado ha indicado (verbalmente) que se trata de una herramienta muy útil en la planificación de su trabajo.

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-9 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 2 - Información y transparencia
Análisis causa	Necesidad de una comunicación fluida y constante con el profesorado.
Definición/descripción propuesta	Mejoras relacionadas con el refinamiento de los canales existentes para la comunicación entre la coordinadora del título y el profesorado.
Fechas	Finalización: 31/07/2017; Inicio: 01/09/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	M ^a Margarita Díaz Blanco
Comprobación Acción	AM-9
Descripción Comprobación	Contacto periódico de la coordinadora con los profesores y profesoras del título a través del correo electrónico; en ocasiones, de manera individualizada.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	La medida se repetirá.
Tarea1	AM-9.1
Descripción Tarea	Correo electrónico al profesorado indicando la necesidad de comunicar las incidencias en la docencia al alumnado a través del foro de la materia.
Fecha prevista de finalización	Periodicidad anual
Responsable	Carme Silva Domínguez

Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-9.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: E-MAIL 1.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-9.2
Descripción Tarea	Correo al profesorado indicando la conveniencia de grabar las aulas.
Fecha prevista de finalización	31/05/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-9.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: E-MAIL 1.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea3	AM-9.3
Descripción Tarea	Correo electrónico al profesorado para que se responsabilice de que las tareas estén diseñadas para poder ser realizadas sobre materiales en formato electrónico.

Fecha prevista de finalización	31/05/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-9.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: E-MAIL 1.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2109
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea4	AM-9.4
Descripción Tarea	Correo electrónico al profesorado indicando la necesidad de no dejar desatendidas las herramientas de comunicación con el alumnado más de una semana.
Fecha prevista de finalización	31/05/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-9.4. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: E-MAIL 1.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-10 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 3 - Sistema de Garantía de Calidad
Análisis causa	Necesidad de revisar las principales normativas que rigen la actividad docente en formato semipresencial (véase Autoinforme, apartado 1.5)
Definición/ descripción propuesta	Petición a la Secretaría Xeral de la USC de que estas normativas sean revisadas.
Fechas	Finalización: 31/07/2017; Inicio: 09/01/2017
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	M ^a Margarita Díaz Blanco
Comprobación Acción	AM-10
Descripción Comprobación	La interlocución se ha hecho. No hemos recibido respuesta.
Fecha Comprobación	08/02/19
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-10.1
Descripción Tarea	Elaboración de un cuadro de adaptaciones entre las distintas ediciones del MSC, que permita continuar sus estudios a aquellas personas que no titularon anteriormente.
Fecha prevista de finalización	28/04/2017

Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-10.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Se adjunta cuadro de adaptaciones (Archivo: taboa de adaptación Máster.pdf)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Sub Tarea1	AM-10.1.A
Descripción Sub Tarea	Envío del cuadro de adaptaciones.
Fecha prevista de finalización	03/04/2017
Persona responsable	M ^a Margarita Díaz Blanco
Estado	Ejecutada
Comprobación Sub Tarea	AM-10.1.A. Comprobación N.º 1
Descripción Comprobación	(Archivo: e-mail 2.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes, Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-10.2

Descripción Tarea	Elaboración del Reglamento de Régimen Interno del MSC
Fecha prevista de finalización	01/03/2017
Responsable	M ^a Margarita Díaz Blanco
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-10.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Elaborado y publicado (véase Autoinforme, apartado 1.5).
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	
Tarea3	AM-10.3
Descripción Tarea	Adaptación de la normativa interna del MSC al Reglamento de matrícula, elaboración y defensa de los TFM y TFG que ha entrado en vigor en el curso 2016-2017.
Fecha prevista de finalización	28/02/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-10.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Se ha elaborado y aprobado la nueva normativa (Archivo: NORMATIVA DO TFM EN SERVIZOS CULTURAI s aprobada Consello de Goberno 18-10-2017).pdf)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas	--

tareas	
Tarea4	AM-10.4
Descripción Tarea	Elaboración de la Guía Docente del FM (investigador y profesional)
Fecha prevista de finalización	31/03/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-10.4. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Archivos de las guías docentes.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-11 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 3 - Sistema de Garantía de Calidad
Análisis causa	Falta de representatividad del alumnado en la Comisión Académica del MSC.
Definición/ descripción propuesta	Acción dirigida a contar con uno o varios representantes del alumnado.
Fechas	Finalización: 31/01/2017; Inicio: 01/09/2016
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada /periodicidad anual. Eficacia : No Eficaz; Fecha Estado: 23/01/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-11
Descripción Comprobación	En el vídeo de presentación del MSC, en gallego y castellano, se ha insistido sobre esta necesidad, pero el formato semipresencial en el que se oferta el título parece dificultarlo. Se repite anualmente pero no se ha conseguido.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	EN CONTINUACIÓN ESTE CURSO
Tarea1	AM-11.1
Descripción Tarea	Vídeo informativo y bilingüe sobre esta cuestión dirigido al alumnado.

Fecha prevista de finalización	30/01/2017 (repetición anual)
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-11.1. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	-- (URL: https://youtu.be/3yf2nugQSFk)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-12 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 4 - Recursos humanos
Análisis causa	Escasa movilidad do profesorado
Definición/ descripción propuesta	Establecimiento de relaciones con las universidades de referencia en el Plan Estratégico Campus Terra.
Fechas	Finalización: 01/09/2017; Inicio: 09/01/2017
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : No Eficaz; Fecha Estado: 23/01/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-12
Descripción Comprobación	Como se ha indicado anteriormente, el perfil de las universidades no es adecuado para generar movildades, tampoco del profesorado.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-13 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 7 - Indicadores de satisfacción y rendimiento
Análisis causa	Mejora de la tasa de rendimiento-
Definición/ descripción propuesta	Aproximar la tasa de rendimiento al objetivo del 90% establecido en la memoria verificada.
Fechas	Finalización: 29/12/2017; Inicio: 09/01/2017
Estado/Eficacia	Estado: Finalizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 20/10/2017
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-13
Descripción Comprobación	En el curso 2017-2018 el número de TFMs leído ha sido superior al del curso pasado; además, el número de personas que han superado todas las materias excepto el TFM ha disminuido este curso. La Acción de Mejora AM-14 contribuirá a seguir en esta línea.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	A MEDIDA TEN CONTINUIDADE (REPÍTESE) ESTE CURSO
Tarea1	AM-13.1
Descripción Tarea	Ajustar la carga real de trabajo en las materias a la indicada en el título, especialmente en lo relativo a las tareas que se encargan al alumnado.
Fecha prevista de finalización	31/07/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez

Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-13.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	E-mail enviado al profesorado (Archivo: Recomendacións desenvolvemento da docencia Máster U. en Servizos Culturais.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-13.2
Descripción Tarea	Indicar con claridad en programas y guías docentes los criterios de evaluación de la materia.
Fecha prevista de finalización	31/07/2017
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-13.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	-- (Archivo: guías docentes 1º semestre Máster U. Servizos Culturais.msg)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA

Código	AM-14
ORIGEN	Informe de Seguimiento (curso 2016-2107)
Ámbito de aplicación	Criterio 6 – Resultados del aprendizaje
Análisis causa	Necesidad de mejorar la tasa de abandono, fundamentalmente a través del transvase de alumnado de tiempo completo a tiempo parcial.
Definición/ descripción propuesta	Tutoría individualizada presencial o por Skype realizada por la coordinadora y destinada a localizar estos casos.
Fechas	Finalización: 31/10/2018; Inicio: 01/10/2018
Estado/Eficacia	Estado: Realizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado:08/02/2019
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-14
Descripción Comprobación	Acción aprobada en la reunión de la Comisión Académica del MSC del 18 de abril de 2018 (se adjunta el acta en pdf).
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Medida que continuará en cursos sucesivos.

ACCIONES DE MEJORA

Código	AM-15 (Curso 2016-2017)
---------------	---

ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 7 – Indicadores de satisfacción y rendimiento
Análisis causa	Necesidad de mejorar el número de encuestas que sirven de base al análisis por parte de todos los grupos de interés, en especial de alumnado y profesorado.
Definición/ descripción propuesta	Realizar diagnosis y mejoras en el procedimiento.
Fechas	Finalización: 30/09/2017; Inicio: 01/09/2018
Estado/Eficacia	Estado: No ejecutada; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-15
Descripción Comprobación	Se ejecutará en el segundo cuatrimestre del curso 2018-2019.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-15.1
Descripción Tarea	Analizar el procedimiento de obtención de información.
Fecha prevista de finalización	31/12/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez

Estado	Pendiente de ejecución.
Comprobación Tarea	AM-15.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Acción aprobada en la reunión de la Comisión Académica del MSC de 18 de abril de 2018 (se puede comprobar sobre el acta).
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-15.2
Descripción Tarea	Elaboración de una propuesta de mejoras adaptada al entorno no presencial de docencia.
Fecha prevista de finalización	31/07/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Pendiente de ejecución
Comprobación Tarea	AM-15.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

ACCIONES DE MEJORA	
Código	AM-16 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 1 - Organización y desarrollo
Análisis causa	Mejorar los contactos del MSC con títulos semejantes.
Definición/ descripción propuesta	Establecimiento de relaciones con títulos semejantes. Avanzadas ya con el Máster en Gestión de Industrias Culturales y Creativas de la Universidade Católica do Porto.
Fechas	Finalización: 31/07/2019; Inicio: 01/04/2018
Estado/Eficacia	Estado: Pendiente de ejecución; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-16
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-16.1
Descripción Tarea	Detección y análisis del currículum académico de títulos semejantes.

Fecha prevista de finalización	30/04/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-16.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Acción aprobada en la reunión de la Comisión Académica del MSC del 18 de abril de 2018 (acta en pdf)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-16.2
Descripción Tarea	Contacto por correo electrónico con títulos similares.
Fecha prevista de finalización	01/06/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Pendiente de ejecución
Comprobación Tarea	AM-16.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Se retrasa la medida hasta finales del curso 2018-2019.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--

Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea3	AM-16.3
Descripción Tarea	Divulgación, de las relaciones establecidas con otros títulos, entre alumnado y profesorado.
Fecha prevista de finalización	30/09/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Pendiente de ejecución
Comprobación Tarea	AM-16.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	La acción depende de la previa ejecución de las anteriores.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	
Código	AM-17 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 7- Indicadores de satisfacción y rendimiento
Análisis causa	Necesidad de mejorar la formación del profesorado para la

	atención a docencia en entornos no presenciales y para trabajo en grupo en estos entornos.
Definición/ descripción propuesta	Mejora de la formación del profesorado para atender a entornos no presenciales, especialmente en lo relativo a la realización de actividades en grupo.
Fechas	Finalización: 30/09/2019; Inicio: 01/05/2018
Estado/Eficacia	Estado:--; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-17
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-17.1
Descripción Tarea	Interlocución con la entidad que gestiona la formación continua del profesorado (CETA) para diseñar cursos a demanda.
Fecha prevista de finalización	01/05/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	AM-17.1. Comprobación N.º. 1

Descripción Comprobación	Esta acción ha sido aprobada en la reunión de la Comisión Académica del 18 de abril de 2018 (véase acta en formato pdf)
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-17.2
Descripción Tarea	Obtención de datos acerca de necesidades formativas de los y las docentes y disponibilidad horaria. Traslado de esta información al CETA.
Fecha prevista de finalización	01/06/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	No ejecutada
Comprobación Tarea	AM-17.2. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	Todavía no se ha realizado la interlocución con docentes y CETA, que se prevé tenga lugar a lo largo del presente curso académico 2018-2019.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea3	AM-17.3
Descripción Tarea	Realización de la acción o acciones formativas.
Fecha prevista de	31/12/2018

finalización	
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	No ejecutada
Comprobación Tarea	AM-17.3. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Pendiente de la ejecución de las tareas anteriores.
Fecha Comprobación	8/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	
Código	AM-18 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 7 – Indicadores de satisfacción y rendimiento
Análisis causa	Necesidad de filtrar las posibles dificultades de coordinación inter e intra materias.
Definición/ descripción propuesta	Mejoras en esta cuestión.
Fechas	Finalización: 31/07/2019; Inicio: 01/05/2018
Estado/Eficacia	Estado: Realizada; Eficacia : Eficaz; Fecha Estado: 08/02/2019

Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación Acción	AM-18
Descripción Comprobación	La Comisión Académica del título ha revistado programas y guías docentes de las materias.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-18.1
Descripción Tarea	Examinar programas y guías docentes de las materias.
Fecha prevista de finalización	--
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-18.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-18.2

Descripción Tarea	Detección de solapamientos intra o inter materias y comunicación a las y los docentes.
Fecha prevista de finalización	31/07/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Ejecutada
Comprobación Tarea	AM-18.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	Se ha comunicado con los docentes este aspecto.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	
Código	AM-19 (Curso 2016-2017)
ORIGEN	Informe de Seguimiento
Ámbito de aplicación	Criterio 6– Resultados del aprendizaje
Análisis causa	Necesidad de generar estándares de comparación propios para las titulaciones no presenciales y diferenciados de los característicos de la presencialidad.
Definición/	Creación de estándares de comparación específicos para modalidades no presenciales.

descripción propuesta	
Fechas	Finalización: 30/09/2018; Inicio: 01/05/2018
Estado/Eficacia	Estado: No ejecutada; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación	AM-19
Descripción Comprobación	No se ha ejecutado todavía la acción.
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-19.1
Descripción Tarea	Establecimiento de contacto con títulos similares.
Fecha prevista de finalización	31/05/2018
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	Parcialmente ejecutada; se ha hablado con algunas y algunos responsables.
Comprobación Tarea	AM-19.1. Comprobación N°. 1
Descripción Comprobación	Acción aprobada en la reunión de la Comisión Académica del 18 de abril de 2018 (se adjunta archivo en pdf de la reunión).
Fecha Comprobación	08/02/2019

Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	Se debe realizar una interlocución con los responsables normativos de la USC y de la ACSUG para generar estos estándares. Está fuera del alcance de un título concreto el generarlos.
Tarea2	AM-19.2
Descripción Tarea	Generación de herramientas comparadas que permitan justificar la especificidad de las cifras asociadas al rendimiento del alumnado no presencial.
Fecha prevista de finalización	30/07/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	AM-19.2. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	No se ha podido ejecutar, dada la ejecución solo parcial de la acción anterior.
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	
Código	AM-20 (Curso 2017-2018)
ORIGEN	Autoinforme para la renovación de la acreditación

Ámbito de aplicación	Criterio 1 (Organización y desarrollo)
Análisis causa	Existe una percepción generalizada, por parte del profesorado del título, de que aquellas alumnas y alumnos que asisten a las sesiones de aulas (no obligatorias) tienen mejor éxito en la superación de este; por otro lado, el alumnado entrante se puede agrupar en cuanto a sus características, en una tipología conformada por al menos cuatro o cinco clases.
Definición/ descripción propuesta	Análisis, durante dos cursos académicos, del rendimiento académico y superación del MSC en función de las dos variables previamente indicadas (asistencia a las aulas presenciales y tipología de alumnos)
Fechas	Finalización: 30/09/2020; inicio, 01/03/2018.
Estado/Eficacia	Estado: --; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación	
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	08/02/2019
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-20.1
Descripción Tarea	Examen del rendimiento académico del alumnado al final del primer cuatrimestre del curso 2018-2019: análisis de las calificaciones e interlocución con el cuerpo docente (para conocer datos sobre asistencia a aulas)
Fecha prevista de finalización	31/03/19
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	AM-20.1. Comprobación N.º. 1
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas	--

tareas	
Tarea2	AM-20.2
Descripción Tarea	Examen del rendimiento académico del alumnado al final del segundo cuatrimestre del curso 2018-2019: análisis de las calificaciones e interlocución con el cuerpo docente (para conocer datos sobre asistencia a aulas)
Fecha prevista de finalización	01/07/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea 3	AM 20.3
Descripción de tarea	Examen de las calificaciones obtenidas durante el curso, tanto en primera como en segunda oportunidad, de acuerdo con las mencionadas variables.
Fecha prevista de finalización	31/07/19
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	No ejecutada
Comprobar tarea	
Fecha comprobación	
Incidencias	
Ajustes/Nuevas tareas	

ACCIONES DE MEJORA

Código	AM-21 (Curso 2017-2018)
---------------	---

Origen	Autoinforme para la renovación de la acreditación
Ámbito de aplicación	Criterio 1. Organización y desarrollo
Análisis causa	Existe en el plan de estudios un total de seis créditos correspondientes a la materia optativa <i>Metodología y recursos para la investigación humanística</i> que no es posible cubrir. Por otro lado, el contacto con el sector cultural profesional desarrollado en los últimos años desde la Facultad de Humanidades hace necesaria la introducción en el plan de estudios de contenidos que atiendan a diversos aspectos de esta.
Definición/descripción propuesta	Introducción de dos materias optativas de tres créditos que sustituyan a la indicada.
Fechas	Finalización: 31/12/2019; Inicio: 01/03/2019
Estado/Eficacia	Estado: --; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación	AM-20
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-20.1
Descripción Tarea	Determinación de los contenidos que puedan ser impartidos en lugar de los preexistentes, así como de las áreas de conocimiento que en la USC los puedan asumir.
Fecha prevista de finalización	01/06/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	AM-20.1. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	--

Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-20.2
Descripción Tarea	Diálogo con las áreas que puedan impartir estos contenidos para conocer su disponibilidad de asumirlos en el MSC.
Fecha prevista de finalización	31/12/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	
Código	AM-22 (Curso 2017-2018)
ORIGEN	Autoinforme para la renovación de la acreditación
Ámbito de aplicación	Criterio 2. Información y transparencia
Análisis causa	La ordenación de la información ofrecida y generada por los distintos grupos de interés puede ser mejorada.
Definición/descripción propuesta	
Fechas	Finalización: 31/12/2019; comienzo, 03/03/2019
Estado/Eficacia	Estado: --; Eficacia : --; Fecha Estado: --
Responsables	Carme Silva Domínguez
Comprobación	AM-22

Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea1	AM-22.1
Descripción Tarea	Determinación de la información relevante para los distintos grupos de interés; análisis de las carencias detectadas; examen de las vías de comunicación con los distintos grupos de interés
Fecha prevista de finalización	31/12/2019
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	AM-22.1. Comprobación Nº. 1
Descripción Comprobación	
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--
Tarea2	AM-20.2
Descripción Tarea	Diseño de un modelo ordenado y eficaz de comunicación con los distintos grupos de interés
Fecha prevista de finalización	31/07/2020
Responsable	Carme Silva Domínguez
Estado	--
Comprobación Tarea	
Descripción Comprobación	--
Fecha Comprobación	--
Incidencias	--
Ajustes/Nuevas tareas	--

<u>LISTA DE EVIDENCIAS E INDICADORES</u>			
Criterios	Nº	Evidencia / Indicador	Documento/enlace
Todos	E1	Memoria Vigente del título	ACSUG
Todos	E2	Informes de verificación, modificación, seguimiento incluyendo los planes de mejora	ACSUG
1	E3	Análisis del perfil real de ingreso/egreso	AI – Dimensión 1, criterio 1.1
1,6	E4	Guías docentes de las materias (competencias, actividades formativas, metodologías docentes, sistemas de evaluación, resultados de aprendizaje)	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/programa_materias.html
1,3	E5	Actas de las reuniones celebradas, al menos de los dos últimos cursos, de la Comisión Académica/Comisión de Titulación/Comisión de Garantía de Calidad (las actas deben incorporar un apartado con los acuerdos adoptados en cada reunión)	PDF
1	E6	Listado de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos indicando el número de créditos reconocidos (por prácticas, títulos propios, experiencia profesional, etc.)	PDF
1	E7	Informe sobre el reconocimiento de créditos para valorar su adecuación	Visita
1,6	E8	Informes/documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes	AI – Dimensión 3, criterio 6.1

		del título/valoración adquisición resultados de aprendizaje	
1,7	I1	Número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico	4315430_P.Ind_2017-2018
			4315430_INF.16_2017-2018
			4315430_INF.CiUG_2017-2018
1	I2	En el caso de máster, número de estudiantes de nuevo ingreso por titulación de procedencia	4315430_I2_2017-2018
1	I3	Evolución de los indicadores de movilidad (Número y porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad sobre el total de estudiantes matriculados)	4315430_P.Ind_2017-2018
			5053_INF.03_2017-2018
2	E9	Página web de la universidad/centro/título (debe estar incluida como mínimo la información referida "Información mínima pública**")	http://www.usc.es/
			http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/index.html
			http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/modules/destacados/news_0003.html
3	E10	Documentación del SGC (política y objetivos de calidad, manual de procedimientos)	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Calidade.html
3	E11	Evidencias de la implantación de los procedimientos del SGC	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Calidade.html
3,7	E12	Planes de mejora derivados de la implantación del SGC	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Calidade.html
3,7	E13	Análisis de las encuestas de satisfacción (%participación, resultados, evolución,...)	AI – Dimensión 3, criterio 7.2
Todo	I4	Resultados de las	4315430_P.Ind_2017-2018

s		encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés del título	4315430_INF.04_2017-2018
			5053_INF.05_2017-2018
			4315430_INF.06_2017-2018
			4315430_INF.07_2017-2018
			4315430_INF.08_2017-2018
			4315430_INF.09_2017-2018
			4315430_INF.10_2017-2018
			5053_INF.11_2017-2018
			4315430_INF.13_2017-2018
			4315430_INF.14_2017-2018
			5053_INF.21_2017-2018
			4315430_INF.22_2017-2018
			4315430_INF.23_2017-2018
			4315430_Informe_de_indicadores_2017-2018
3	15	Resultados de los indicadores que integran el SGC	4315430_P.Ind_2017-2018

			4315430_Informe_de_indicadores_2017-2018
4	E15	Plan de Ordenación Docente: información sobre el profesorado (número, experiencia docente e investigadora, categoría, materias que imparte, área, etc).CV profesionales externos	4315430_E15_2017-2018
4	E16	Información sobre el personal de apoyo por Centro (número y cargo/puesto desempeñado)	5053_E16_2017-2018
4	E17	Análisis de las encuestas de evaluación de la docencia (% participación, resultados, evolución, ...)	AI – Dimensión 3, criterio 7.2
4	I6	Porcentaje de participación del profesorado del título en planes de formación de la universidad y en actividades formativas específicas	5053_I6-I7_2017-2018
4	I7	Porcentaje de participación del PAS del centro en planes de formación de la universidad y en actividades formativas específicas	5053_I6-I7_2017-2018
4	I8	Resultados de las encuestas de evaluación de la docencia (%participación, resultados, evolución,)	4315430_INF.13_2017-2018
			4315430_INF.14_2017-2018
4	I10	Evolución de los indicadores de movilidad (número y porcentaje de profesores que participan en programas de movilidad	4315430_I10_2017-2018

		sobre el total de profesorado del título)	
5	E18	Información sobre los recursos materiales directamente relacionados con el título	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/index.html
5	E19	Información sobre servicios de orientación académica y programas de acogida	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/index.html Ido Centro
5	E20	Lista de los centros/entidades para la realización de prácticas externas curriculares o extracurriculares	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Practicas.html
5	I11	Distribución alumnado por centros de prácticas	http://www.usc.es/gl/centros/humanidades/Practicas.html
5	E21	Fondos bibliográficos e otros recursos documentáis relacionados coa temática do curso	Visita
5	E22	Materiais didácticos e/o tecnolóxicos que permitan unha aprendizaxe a distancia	Campus Virtual
5	E23	Convenios en vigor con las entidades donde se realizan las prácticas	Visita/PDF
6	E24	Listado de trabajos fin de grado/máster de, al menos, los dos últimos cursos académicos (título, tutor y calificación)	PDF
6	E25	Informes de las calificaciones de cada una de las materias del título	4315430_INF.15_2017-2018
6	E26	Mecanismos utilizados para el análisis de la adquisición de los resultados de aprendizaje	AI – Dimensión 3, criterio 6.1
6	E27	Documentación para la revisión transversal, de las materias seleccionadas(material docente, exámenes u otras pruebas de evaluación realizadas,...)	Visita
6	E28	Trabajos fin de	Visita

		grado/máster seleccionados	
6	E29	Informes prácticas	Visita
7	E30	Análisis de los resultados del título (incluidos indicadores inserción laboral y SIIU)	AI – Dimensión 3, criterio 7.3
6,7	I12	Indicadores de resultados: - Tasa de graduación - Tasa de abandono - Tasa de eficiencia - Tasa de rendimiento - Tasa de éxito - Tasa de evaluación	4315430_P.Ind_2017-2018
			4315430_INF.17_2017-2018
			4315430_INF.18_2017-2018
			4315430_INF.19_2017-2018
			5053_INF_SIIU_2017-2018
			4315430_Informe_de_indicadores_2017-2018
7	I13	Relación de la oferta/demanda de las plazas de nuevo ingreso	4315430_P.Ind_2017-2018
			4315430_INF.CiUG_2017-2018
			4315430_Informe_de_indicadores_2017-2018
7	I14	Resultados de inserción laboral	4315430_EIL-SIIU_2017-2018
1,4,5	I15	Media de alumnos por grupo de docencia (expositiva, interactiva.....)	4315430_P.Ind_2017-2018
			4315430_MedUSC_cursocelda
			4315430_Informe_de_indicadores_2017-2018