



AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO

Máster Universitario en Servizos Culturais (3ª edición)

Curso Académico: Curso 2019-2020

- [Datos da universidade e do título obxecto do seguimento](#)
- [Cumprimento do proxecto establecido](#)
 - Dimensión 1. A xestión do título
 - [Criterio 1. Organización e desenvolvemento](#)
 - [Criterio 2. Información e transparencia](#)
 - [Criterio 3. Sistema de garantía de calidade](#)
 - Dimensión 2. Recursos humanos
 - [Criterio 4. Recursos Humanos](#)
 - [Criterio 5. Recursos materiais e servizos](#)
 - Dimensión 3. Resultados de aprendizaxe
 - [Criterio 6. Resultados da aprendizaxe](#)
 - [Criterio 7. Indicadores de satisfacción e rendemento](#)
- [Modificacións do plan de estudos](#)
- [Listaxe de evidencias e indicadores](#)
- Plan de Melloras
 - Abertas Curso 2019-2020
 - Criterio 1 - Organización e desenvolvemento
 - Criterio 2 - Información e transparencia
 - Criterio 3 - Sistema de Garantía de Calidade
 - Criterio 4 - Recursos humanos
 - Criterio 7 - Indicadores de satisfacción e rendemento
 - Finalizadas Curso 2019-2020
 - Criterio 1 - Organización e desenvolvemento
 - Criterio 2 - Información e transparencia
 - Criterio 3 - Sistema de Garantía de Calidade
 - Criterio 4 - Recursos humanos
 - Criterio 7 - Indicadores de satisfacción e rendemento

<u>1. DATOS DO TÍTULO</u>	
Denominación do título	Máster Universitario en Servizos Culturais (3ª edición)
Mencións/Especialidades	Xestión dos bens culturais // Xestión do patrimonio lingüístico e literario
Universidade responsable administrativa	Universidade de Santiago de Compostela
En caso de títulos interuniversitarios, universidade/s participante/s	Non
Centro responsable	Facultade de Humanidades
Centro/s onde se imparte	Facultade de Humanidades
Rama de coñecemento	Artes e Humanidades
Número de créditos	60 ECTS
Profesión regulada	Non
Modalidade de impartición	Semipresencial
Curso de implantación	2015/2016
Data acreditación ex ante (verificación)	30/04/2015
Data renovación acreditación	30/07/2019

2. CUMPRIMENTO DO PROXECTO ESTABLECIDO

DIMENSIÓN 1. A XESTIÓN DO TÍTULO

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN E DESENVOLVEMENTO:

Estándar: O programa formativo está actualizado e implantouse de acordo coas condicións establecidas na memoria verificada.

Analizar e valorar se o desenvolvemento do plan de estudos realizou conforme a memoria verificada e non se produciron incidencias graves, o que permitiu unha correcta adquisición das competencias por parte dos estudantes.

1.1.- O título mantén o interese académico e está actualizado segundo os requisitos da disciplina, avances tecnolóxicos e científicos, necesidades socioeconómicas e requisitos da profesión.

Aspectos a valorar:

- O perfil formativo/egreso do título mantén a súa relevancia e está actualizado segundo os requisitos do seu ámbito académico, científico e profesional e, no seu caso, segundo as necesidades e requisitos da profesión regulada.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A valoración é positiva.

Realízase unha actualización do plan de estudos para responder aos requirimentos do informe final de renovación da acreditación (xullo de 2019, Acción de Mellora 21), en que se indica o seguinte:

De acordo con la acción de mejora AM-21, se debe completar el cuadro de asignaturas optativas cubriendo el hueco dejado por la asignatura “Metodología y recursos para la investigación humanística” que lleva dos años desactivada y propiciando la impartición de la asignatura Lengua Portuguesa.

Continuarán con la ejecución de la AM-21. **Este aspecto será de especial atención durante el seguimiento del título.**

No curso 2020-21 execútase a AM-21, resumida na táboa 1:

Plan de estudos inicial do Máster en Servizos Culturais: materias que se eliminan, códigos e número de créditos de cada unha delas			Plan de estudos modificado: materias que se introducirán e número de créditos de cada unha delas	
P5023204	<i>Metodoloxía e recursos para a investigación humanística</i>	6 créditos.	<i>Soportes virtuais para o patrimonio</i>	3 créditos.
			<i>Xestión de proxectos culturais</i>	3 créditos.
P5023212	<i>Metodoloxía e recursos para a investigación filolóxica</i>	6 créditos.	<i>Estratexias de construción de textos para as industrias culturais</i>	6 crédito.
Número total de créditos		12 créditos.	Número total de créditos	12 crédito.

A modificación, de carácter menor, foi aprobada polas seguintes instancias: Comisión Académica do Máster en Servizos Culturais(20/01/2020), Xunta de Facultade (29/01/20) e Consello de Goberno na Universidade de Santiago de Compostela (06/03/2020). Implementouse no curso académico 2020-2021.

De acordo co epígrafe que debe ser xustificado, indicamos que a modificación é extremadamente importante para o mantemento da relevancia do título e da súa actualización, a partir dos seguintes argumentos:

1.- A modificación elimina do plan de estudos aquelas materias que estaban pensadas para servir de ponte de cara ao ámbito investigador (cara aos programas de doutoramento), mais que (a) ou non podían ser impartidas por falta de capacidade docente nas áreas, ou (b) non amosaran eficacia, debido ao carácter particular e específico da formación de cara á investigación en cada área humanística.

2.- A modificación introduce no plan de estudos tres aspectos de especial relevancia, que se viu especialmente reforzada

logo da situación pandémica en que nos situamos a partir do curso 2019-2020:

-O emprego das linguas da comunidade desde unha perspectiva de comunicación cultural e a partir de exemplos reais de utilización, incluíndo novas tecnoloxías e redes sociais (*Estratexias de construción de textos para as industrias culturais*).

-As ferramentas de dixitalización na reconstrución histórica, especialmente relevantes nun contexto de crecente dixitalización da produción cultural (*Soportes virtuais para o patrimonio*).

-O coñecemento do traballo real nun ámbito concreto de xestión cultural, presentado por unha persoa con coñecementos da profesión, dado o seu perfil non estritamente académico (*Xestión de proxectos culturais*).

Outro elemento de actualización do plan de estudos consiste no cumprimento da Acción de Mellora 23, da que se falará máis adiante (cfr. *infra*, criterio 5, Recursos materiais e servizos), consistente na implementación da docencia síncrona a través da plataforma Teams. Cúmrese deste xeito a indicación contida no Informe final de renovación da acreditación: "*Se debe permitir al alumnado conectarse a las clases presenciales de forma virtual*".

A Comisión académica do Máster en Servizos Culturais realizou consultas perante asesoría xurídica da USC acerca de diversas dúbidas xurdidas para dar cumprimento a esta indicación. Recibidas as correspondentes respostas, a medida foi obxecto dunha pilotaxe no curso 2019-2020 en unicamente as seguintes materias: *Políticas de xénero e xestión cultural, Espectáculos e xestión: música, teatro e cine*. O decreto de estado de alarma a partir de marzo de 2020 provocou que esta pilotaxe se estendera a varias materias máis en que a impartición en *streaming* non estaba inicialmente prevista (véxase Anexo 1, en que se inclúe o informe sobre a xestión da impartición do título entre os meses de maio e xullo de 2020) e que incluíu ademais as defensas telemáticas dos Traballos Fin de Máster.

Durante o curso 2020-2020 a totalidade das materias do Máster en Servizos Culturais están sendo emitidas de forma síncrona e virtual, sen que ata o momento se teña constancia de incidencia ningunha relacionada con esta impartición.

1.2.- O plan de estudos desenvolveuse seguindo a oferta de módulos e materias previstas na memoria verificada.

Aspectos a valorar:

- A oferta de módulos e materias correspóndese co establecido na memoria de verificación e, se é o caso, nas sucesivas modificacións.
- O Desenvolvemento das actividades académicas, metodoloxías docentes, sistemas de avaliación e cualificación, correspóndese co establecido na memoria de verificación e permite a consecución das competencias. O tamaño dos grupos é adecuado ás actividades formativas.
- No seu caso, o curso de adaptación cumpre a súa función en canto á adquisición de competencias e coñecementos, por parte dos estudantes que os cursen e adecúase ao establecido na memoria de verificación do título.
- Participación do alumnado en programas de mobilidade.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A valoración é positiva.

-Con respecto á primeira cuestión debe terse en conta o seguinte:

(a) a modificación do plan de estudos derivada do plan de melloras do MSC e que se explica pormenorizadamente *infra*, no apartado 1.1.

(b) De acordo co compromiso adquirido no plan de melloras do título e consistente na recuperación da materia P5023108 *Linguas para a comunicación: portugués*, no curso obxecto de seguimento recuperouse a través do financiamento externo (Plan de Choque da Deputación de Lugo, programa de axudas aos másters impartidos no campus de Lugo) a impartición desta materia.

Deste xeito, o MSC puido impartirse de acordo coas indicacións da memoria verificada e modificada no sentido que se indica ao longo do curso 2019-2020.

-Con respecto á segunda cuestión debe terse en conta o seguinte:

A situación excepcional provocada pola declaración do Estado de Alarma en marzo de 2020 provocou o traslado da totalidade das actividades docentes (tanto aulas das materias como exames e defensas de TFM) a un contorno virtual. Como se desprende da lectura do Anexo 1 anteriormente mencionado, a suspensión da docencia presencial foi, desde a perspectiva do máster, unha situación que acelerou algunhas modificacións que xa estaban previstas, en especial a docencia en *streaming*. Salvagardouse daquela a consecución das competencias asociadas ao título.

-Con respecto á terceira cuestión debe terse en conta o seguinte:

Persisten os atrancos para a mobilidade existentes e inherentes ao perfil do título: duración do máster e dificultade de encaixe desta a respecto doutros títulos de máster internacionais (de 75 ou 120 créditos, en lugar de 60) e presenza dunha importante porcentaxe de alumnado activa laboralmente durante o período de realización da formación. Con todo e de acordo coa intención de internacionalizar o título conseguiuase asinar un convenio específico de mobilidade do *Mestrado em Gestão das Indústrias Culturais* da Universidade Católica do Porto.

-Debe terse en conta ademais a desaparición da estratexia ligada á Acción de Mellora 12, tras a eliminación da Facultade de Humanidades do proxecto estratéxico Campus Terra. Se no plan de melloras ligado á renovación da acreditación (xullo de 2019) se asociaba a reformulación da estratexia de internacionalización do MSC a este proxecto, na actualidade (abril de 2021) sabemos que a nosa Facultade foi excluída da súa participación neste proxecto, polo que cómpre procurar novas vías neste sentido.

-O Plan Estratéxico de Internacionalización da USC (PEI USC 2017-2020, <https://www.usc.gal/export9/sites/webinstitucional/gl/gobierno/vrestudantes/descargas/PEI-2017-2020-Outubro-CG.pdf>), se ben menciona como un dos seus obxectivos a mobilidade do estudantado, carece de mención ningunha á mobilidade asociada aos títulos de máster e as dificultades inherentes á desigual duración destes en España e no estranxeiro. Semella, por tanto, que se asume a exclusión dos títulos de máster da estratexia de internacionalización da USC.

-O MSC si resulta atractivo para os estudantes internacionais, e neste sentido débese denunciar como erróneo ou mal configurado o IN18M, "Porcentaxe de estudantes recibidos pola USC de programas de mobilidade sobre o total de matriculados", pois este só se refire (aparentemente) aos programas Erasmus e Séneca e deixa fóra a **excelente captación de alumnado internacional por parte do MSC** como se pode observar nas cifras de prematricula anticipada para o curso 2019-2020, en que se consegue **un total de 27 estudantes prematriculados para as tres prazas ofrecidas** (cadro 2):

Estadística de Preinscricións en Másters

Estadística Xeral de Preinscricións en Másters				
Convocatoria xeral e vacantes				
Máster	Nº de prazas	Nº de solicitudes	Nº de matrículas*	Renuncias
M.U. en Servizos Culturais (3ªed)	22	72	23	8
Convocatoria anticipada				
Máster	Nº de prazas	Nº de solicitudes	Nº de matrículas*	Renuncias
M.U. en Servizos Culturais (3ªed)	3	27	4	2

-Boa parte do alumnado internacional que formaliza a súa prematricula procede dos/as solicitantes de bolsas BEME da Xunta de Galicia (<https://emigracion.xunta.gal/es/bolsas-excelencia-mocidade-exterior-2021>), polo que si se pode considerar exitosa a demanda e captación de alumnado no exterior por parte do MSC.

O que resulta realmente difícil (e neste aspecto si é acertado e real o informe achegado polo IN17M) é o envío de estudantes do título ao estranxeiro, e neste sentido as razón indicadas anteriormente (duración do máster e perfil laboral dos/as alumnos/as) parecen determinantes e entrañan unha dificultade importante para as revertir. Como medidas que intentan paliar a situación sinalase a seguinte:

-Na execución das dúas Accións de Mellora que implican un contacto directo co estudantado do MSC (titoría individualizada e vídeo de presentación inicial, numeradas respectivamente como 14 e 2.1), menciónase a posibilidade con que conta o alumnado de realizar un cuadrimestre no estranxeiro ou ben de acollerse ao programa Erasmus Prácticas.

-Elaboración, conxuntamente, por tanto, co Grao en Xestión Cultural, dun Plan de Internacionalización para a Facultade de Humanidades que conteña: relación de centros e títulos de interese (pola semellanza na formación ou na modalidade de impartición) e canles de aproximación a estes, especificidades do ensino de máster, aproveitamento do programa Erasmus Prácticas, mobilidade do profesorado e do alumnado e cronograma da acción. O horizonte temporal de remate da acción de mellora é xullo de 2022.

1.3.- O título conta con mecanismos de coordinación docente que permiten analizar se o desenvolvemento do plan de estudos posibilita a adquisición das competencias por parte dos estudantes e, no seu caso, se establecen as accións de mellora oportunas.

Aspectos a valorar:

- A coordinación horizontal e vertical entre as diferentes materias do plan de estudos evita baleiros e duplicidades.
- No caso de que o título se imparta en varios centros da Universidade ou sexa interuniversitario, analizarase o funcionamento dos mecanismos de coordinación entre todos os centros/Universidades que imparten o plan de estudos.
- No caso de que existan prácticas externas, valorarase se os mecanismos de coordinación permiten aos estudantes alcanzar as competencias asociadas a estas prácticas.
- No caso de que o título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) valorarase a coordinación docente entre as modalidades, co fin de que os estudantes podan alcanzar as mesmas competencias con independencia da modalidade cursada.

Reflexión/comentarios que xustificuen a valoración:

A valoración é positiva.

Os **mecanismos de coordinación horizontal e vertical entre materias** establecidos polo MSC aparecen reflectidos nas seguintes Accións de Mellora, xa propostas e executadas:

-Comunicación fluída co profesorado a través do correo electrónico, para que este sexa informado de calquera incidencia de relevo para o título. A acción acabou por ser ben relevante durante o curso pasado por causa da pandemia (véxase Anexo 1, Informe sobre o desenvolvemento do título a este respecto). Trátase da Acción de Mellora 9.

Como exemplo de correo ao profesorado, escóllese precisamente aquel que permite deixar constancia da execución da recomendación da ACSUG, contida no plan de melloras esixido por esta para a renovación da acreditación da titulación e que reza como segue:

Se recomenda agilizar el uso de foros de dudas a través del campus virtual, no relegando la resolución de las a la relación bilateral profesorado-alumnado o coordinado/a-alumnado a través de correo electrónico.

Neste sentido cabe indicar que a pandemia propiciou un elevado uso da ferramenta Microsoft Teams nas relacións entre alumnado e profesorado, non só para a impartición de aulas senón tamén para os contactos en titoría ou en pequeno grupo. O correo electrónico deixou de ser, a partir deste momento, a canle privilexiada de comunicación co alumnado, e xunto cos foros (destinados sobre todo a tarefas docentes) gañou peso a mencionada ferramenta institucional de realización de vídeoconferencias como alternativa privilexiada.

-Elaboración dun cronograma que permite visualizar o traballo do curso para o alumnado (actividades que encargan as/os diversos/as docentes e indicación das súas datas de remate) de maneira conxunta. Esta ferramenta revelouse de especial interese para detectar solapamentos entre actividades de distintas materias, así como para crear a consciencia de que o período de maior carga e intensidade docente común é o comprendido entre os meses de outubro e decembro de cada curso académico. A medida redundou na redución do abandono precoz do título, ao executarse conxuntamente coa Acción de Mellora 14. Trátase da Acción de Mellora 8.

-Exame, por parte da comisión académica do título, dos programas das materias e guías docentes levada a cabo pola comisión académica do título anualmente. Permite detectar solapamentos e sobrecarga de actividades. Trátase da Acción de Mellora 18.

-Elaboración dun modelo unitario de guía docente que permita unha máis áxil e doada comprobación dos contidos. Esta intervención, compromiso derivado do plan de melloras asociado á renovación da acreditación do MSC, estará prevista e finalizada para o mes de xuño de 2021. Trátase da Acción de Mellora 3.

Os mecanismos de coordinación das prácticas na USC acóllense ao Regulamento de Prácticas Externas da USC (<https://www.usc.gal/gl/servizos/oiu/practicas.html>), en que se especifica o labor da/o titor/a académico/a e profesional. Cabe destacar como moi positivo o mantemento (de acordo co IN22M), dunha porcentaxe superior ao 50% do total, de estudantes que realizan as súas prácticas externas. Esta evidencia dá conta da capacidade de reacción da USC e mais do título, que realizou dúas medidas de emerxencia para salvar as prácticas en época de pandemia: a primeira, permitir prorrogar o período de prácticas máis alá do final do segundo cuatrimestre, polo que boa parte dos/as estudantes tiveron o seu período de experiencia profesional durante o verán; a segunda, valorar, xunto cos/as titores/as das empresas e institucións, a posibilidade de realizar prácticas non presenciais como medida de emerxencia.

Para ordenar os distintos aspectos relativos ás prácticas externas (captación de lugares de prácticas, proceso de envío do

alumnado, supervisión do alumnado no espazo de prácticas, etc.) propónse a Acción de Mellora 28 (Plan de Prácticas Externas da Facultade de Humanidades).

1.4. Os criterios de admisión aplicados permiten que os estudantes admitidos teñan o perfil de ingreso adecuado para iniciar estes estudos.

Aspectos a valorar:

- Coherencia entre o perfil de ingreso establecido na memoria verificada e o perfil real do estudantado matriculado no título.
- No seu caso, os complementos de formación compren a súa función en canto á nivelación e adquisición de competencias e coñecementos por parte dos estudantes que os cursen.

Reflexión/comentarios que xustifican a valoración:

A valoración é positiva. Existe unha total coherencia entre o perfil de ingreso establecido na memoria e o perfil real do estudantado. Este caracterízase pola súa diversidade dentro das áreas de Humanidades e Ciencias Sociais, segundo se pode ver na información achegada polas seguintes evidencias:

Evidencia (identificación e denominación)	Comentario da evidencia, xustificativo da achega desta a unha valoración positiva
ID 12 (Estudantes de novo ingreso)	Cóbreanse 24 das 25 prazas matriculadas (non se cobren máis por causa do procedemento de matrícula da USC, que permite renunciar a esta ao longo de todo o mes de setembro sen a penas custo para o/a estudante). Así mesmo, a diversidade de titulacións de orixe ponse de manifesto na evidencia.
IN01M (Prazas ofertadas)	Mantense o número de prazas ofertadas e a estabilidade na demanda. A diversidade de perfís de acceso despréndese do exame do IN03M.
IN02M (Matrícula)	
IN03M (Matrícula de acceso)	
IN04M (Matrícula de novo ingreso por preinscrición)	Estes datos melloran, o que atribuímos ao feito de que a perda de estudantes no primeiro mes de curso (poden desmatricularse libremente, sen a penas custo na matrícula) vai remitindo.
IN05M (Variación da matrícula de novo ingreso por preinscrición)	
IN06M (Nota media de acceso por preinscrición)	Os datos, de entrada xa positivos, estabilízanse ou melloran para estes dous indicadores.
IN07M (Porcentaxe de estudantes que acceden á tit. Con nota media igual ou superior a 6)	
IN08M (Porcentaxe de estudantes estranxeiros sobre matriculados)	Se ben o número é reducido, teríase que completar con aqueles estudantes con nacionalidade española pero con estudos realizados no estranxeiros (na súa maior parte bolseiros BEME), no curso académico analizado de grande entidade cuantitativa (cfr. ID 12).
IN09M (Porcentaxe de estudantes nacionais de fóra de Galicia sobre matriculados)	A tendencia a captar algúns estudantes con este perfil mantense, aínda que decrece levemente.
IN12M (Taxa de ocupación)	O dato é moi favorable cuantitativamente, mantense positivo e estable.
IN13M (Porcentaxe de matriculados que son titulados USC)	O dato é moi favorable cuantitativamente aínda que decrece levemente a porcentaxe. Porén, esta é moi elevada (supera o 40%).
IN17M (Mobilidade saliente sobre o total)	O dato non é favorable, mais ten que terse en conta o indicado anteriormente acerca das dificultades para conseguir mobilidades salientes en másters de 60 créditos, sen homologación cuantitativa en Europa.
IN18M (Mobilidade entrante sobre o total)	O dato céntrase unicamente nos programas de mobilidade mais obvia o elevado número de persoas con bolsas BEME (mobilidade entrante) que realizaron o máster durante este curso (un total de cinco).

Continúa a tendencia positiva na captación de alumnado xa detectada en anos anteriores. Quérese deixar constancia da execución das seguintes Accións de Mellora, que propiciaron a consolidación desta tendencia positiva:

Accións de mellora asociadas ao subcriterio	Comentario acerca da súa eficacia, necesario mantemento, necesaria supresión ou substitución por outras
AM-1	As actividades de difusión beneficiaron o título e o seu coñecemento fóra do contorno.
AM-5	A modificación do acceso cara a igualar as áreas de Humanidades e Ciencias Sociais tivo o efecto de atraer cara ao título un importante número de titulados/as na área de comunicación.
AM-6	A atención á diversidade lingüística do alumnado fai que aquelas persoas que non traballan coa lingua galega se sintan atraídas polo título e cómodas unha vez nel.
AM-16	A sinatura dun convenio Erasmus específico cun título portugués de características similares favorece a captación de alumnado internacional.
AM-23	A implementación da docencia síncrona a través de Teams fai que un alumnado máis diverso e non radicado en proximidade se interese polo título.

1.5.- A aplicación das diferentes normativas contribúe á eficiencia nos resultados do título.

Aspectos a valorar:

- A aplicación das distintas normativas (normativa de permanencia, os sistemas de transferencia e recoñecemento de créditos, así como outras relacionadas coa avaliación, traballos fin de grao/máster, prácticas externas, ...) desenvólvense segundo o establecido nelas, tendo en conta as competencias previamente adquiridas polo estudante e as competencias a adquirir no título. Impacto delas nos resultados.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Como primeira indicación, déixase constancia de que a USC aínda non xerou unha normativa específica para o desenvolvemento dos títulos que se ofrecen en modalidade non presencial, polo que se considera non é responsabilidade do MSC a mellora que neste sentido solicita a ACSUG no informe final para a renovación da acreditación, e que continúa pendente baixo a responsabilidade da institución:

*Tras analizar el proceso de implantación y desarrollo de este máster, la Comisión de Evaluación indica la necesidad de que la Universidad de Santiago de Compostela articule un reglamento y/o un procedimiento específico para las enseñanzas ofertadas en **modalidad semipresencial**. Este reglamento o procedimiento específico debe ajustarse a los requerimientos de este tipo de modalidades de enseñanza que se concretan en las guías de evaluación de ACSUG y su posterior actualización a través de los documentos de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU). Como consecuencia de la regulación que establezca la Universidad de Santiago, y si fuera necesario, se debería modificar la memoria de verificación del título para ajustarla al procedimiento legal establecido para este tipo de enseñanzas semipresenciales.*

No MSC xa se aludía a esta necesidade como Acción de Mellora 10, aínda que neste momento o seu cumprimento por parte da institución segue pendente e, desde a perspectiva do título, nada se pode facer neste sentido á parte de sinalar unha vez máis a necesidade de nos situar nun marco normativo que ampare as actuacións e decisións tomadas en cada momento.

Canto a aqueles aspectos que si son responsabilidade do título, débese indicar que ningunha das normativas ás que se refire o epígrafe xerou dificultades no pasado curso. Como evidencia desta circunstancia sinálase que a aula de coordinación do máster, dentro da cal a existencia dun buzón anónimo de queixas e suxestións é boa proba do interese por mellorar constantemente a calidade do título, non rexistrou queixa ningunha.

No anexo 1 figura o informe acerca da situación do título no período de pandemia, e nel aparecen os procesos que foron normativamente reformulados por causa da situación de emerxencia. Entre eles, o máis destacado foi a adaptación do calendario e modo de defensa do TFM á situación da pandemia. Nela considerouse preciso a transformación das

defensas de presenciais a eventos por Microsoft Teams, mais queremos deixar constancia do mantemento dos criterios de calidade canto aos requisitos e avaliación do traballo, sen optar por procedementos tales como a defensa perante unicamente o/a titor/a ou semellantes.

Outra reformulación de interese motivada pola pandemia foi a aceptación, por parte do título, da posibilidade dun período extraordinario para a defensa dos TFM en segunda oportunidade, o que levou a un esforzo importante do profesorado por prolongar o seu traballo de avaliación ata o mes de novembro de 2020.

Fixose tamén unha acción centrada na divulgación do proceso de TFM perante o alumnado, que foi obxecto dunha sesión específica, gravada e subida á aula de coordinación do máster. Esta medida viuse como exitosa e repetirase anualmente.

Consultouse ademais á Secretaría Xeral da USC para coñecer a dimensión xurídica da implementación do *streaming*, requirido pola ACSUG no informe de renovación da acreditación e xa anteriormente aludido. Procurábase así evitar a posibilidade de que algún/algunha docente se negase á utilización desta tecnoloxía, unha vez que a súa implementación fora decidida pola comisión académica do máster. Conseguiuse que non houbera incidencias neste sentido.

Finalmente débese indicar que tanto na titoría individual con cada alumna/o como na sesión de presentación do título, gravada e posta a disposición do alumnado a través da aula de coordinación do máster, se seguiu a indicación da ACSUG que se reproduce deseguido:

Se debe mejorar el conocimiento del SGC por parte del estudiantado del máster. Se deben incrementar las acciones de promoción del SGC con el objetivo de informar al alumnado sobre cómo los procesos de mejora continua que surgen del SGC impactan en la mejora de las enseñanzas que están cursando. En esta línea, se recomienda hacer una mayor publicidad de las acciones puestas en marcha por los centros como consecuencia de las solicitudes del alumnado a través de las encuestas de satisfacción, del procedimiento de quejas y sugerencias o de las reuniones del PAT.

DIMENSIÓN 1. A XESTIÓN DO TÍTULO

CRITERIO 2. INFORMACIÓN E TRANSPARENCIA:

Estándar: A institución dispón de mecanismos para comunicar de maneira adecuada a todos os grupos de interese as características do programa e dos procesos que garanten a súa calidade.

Analizar e valorar se a información relevante sobre o título é pública e está dispoñible, en tempo e forma, para todos os axentes implicados nel (estudantes, empregadores, administracións educativas e outros grupos de interese).

2.1.- A institución publica, para todos os grupos de interese, información obxectiva, suficiente e actualizada sobre as características do título e sobre os procesos que garanten a súa calidade.

Aspectos a valorar:

- Publícase información suficiente e relevante sobre as características do programa formativo, o seu desenvolvemento e os resultados alcanzados.
- A información sobre o título é obxectiva, está actualizada e é coherente co contido da memoria verificada do título e as súas posteriores modificacións.
- Garántese un fácil acceso á información relevante do título a todos os grupos de interese.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Considérase que se cumpre o criterio, coas seguintes salvidades.

1. Solicitud por parte da ACSUG (informe de renovación da acreditación) de actualización da información referida ás materias que se imparten (fragmento reproducido).

En rasgos xerais, a información publicada en as páxinas web

(<http://www.usc.es/masteres/es/masteres/artes-humanidades/servicios-culturales-semipresencial> y

<http://www.usc.es/es/centros/humanidades/programas.html?plan=16525>) es objetiva, suficiente y está actualizada, aunque cabe indicar las siguientes mejoras:

„Se mantiene la información acerca de las materias optativas que ya no se están ofertando, sin especificar que no se han impartido durante los dos últimos cursos académicos. En el caso de la asignatura de portugués, el idioma luso sigue figurando entre las lenguas de uso en la titulación a elección del alumno/a en una de las materias del título.

A este respecto debemos anotar que se actualizou a información sobre a parte do plan de estudos ofertada realmente, mais coa recuperación da materia que estaba desactivada e coa modificación do plan de estudos anteriormente comentada, o problema de comunicación deixou de existir.

2. Solicitud por parte da ACSUG (informe de renovación da acreditación) de que se retire a indicación de que a asistencia ás sesións de aulas non é obrigada, como se reflicte no seguinte fragmento:

*En la primera de las webs reseñadas, la que el Autoinforme reconoce como más importante en la difusión de la información pública a potenciales alumnos/as del máster, no figura ninguna referencia a los exámenes presenciales, sin embargo, incide fuertemente en el carácter semipresencial del título y la **no obligatoriedad de los cursos presenciales**. Este último aspecto debe actualizarse ofreciendo la información acorde a lo especificado en la memoria y cumpliendo con el mínimo de presencialidad exigido en este tipo de enseñanzas semipresenciales.*

Realizouse a eliminación da condición de non obrigatoria da asistencia á aula, de acordo coa indicación da ACSUG.

En relación coa información pública dispoñible están en marcha ou realizadas as seguintes Accións de Mellora:

-Acción de Mellora 11: na sesión de benvida realizada presencialmente e por *streaming* para contactar coa totalidade do alumnado, explícanse os aspectos máis relevantes e inclúese unha rolda de preguntas libres.

-Acción de Mellora 14: nas titorías individualizadas que se realizan no primeiro mes de curso o alumnado ten a posibilidade de formular cuestións concretas, centradas en aspectos propios do seu perfil académico e profesional.

-Acción de Mellora 22 (en execución): a comisión académica do título está estudando o procedemento máis axeitado con vistas á mellora da información pública dispoñible para todos os grupos de interese, de acordo coa seguinte indicación da ACSUG (informe de renovación da acreditación):

Se debe ejecutar, a la mayor brevedad posible, la acción de mejora AM-22 para mejorar la estrategia de comunicación en relación con futuros estudiantes, estudiantes actuales y profesores.

Sínalase, con todo, que a AM-22 está xa parcialmente executada, pois foi elaborada, e está publicada na web institucional, unha guía sobre as características da docencia semipresencial na Facultade de Humanidades, que é de

grande importancia e interese de cara ao futuro alumnado:
<https://www.usc.gal/export9/sites/webinstitucional/gl/centros/humanidades/descargas/Guia-semipresencialidade-definitiva.pdf>.

A mellora estará definitivamente rematada no mes de xullo de 2021, de tal maneira que sexa xa eficaz para as persoas que se matriculen no título e comecen a cursar este no curso 2021-2022.

A consecuencia deste esforzo realizado desde o MSC para dotar os diversos grupos de interese de información relevante e actualizada é que, de acordo coa evidencia IN23M (Satisfacción dos egresados coa información pública disponible), as persoas que xa cursaron o curso melloran este ano o seu nivel de satisfacción con esta información, e mesmo superan a cifra de hai dous cursos académicos (de 3,20 a 3,90 nunha escala de 5).

DIMENSIÓN 1. A XESTIÓN DO TÍTULO

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDADE:

Estándar: A institución dispón dun sistema interno de garantía da calidade formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, a mellora continua da titulación.

Analizar a implantación do Sistema de Garantía de Calidade (SGC) e valorar a súa contribución á mellora continua do título.

3.1.- O SGC posúe os mecanismos necesarios para recoller a información precisa, analízala, detectar debilidades e propoñer accións de mellora, realizando o seu seguimento.

Aspectos a valorar:

- Os procedementos que permiten recoller a información de forma continua, analizar os resultados e empregalos para a toma de decisións e a mellora da calidade do título, desenvóléronse de acordo ao establecido.
- No caso dos títulos interuniversitarios ou dos títulos que se imparten en varios centros da Universidade, as accións levadas a cabo como consecuencia da implantación do SGC están coordinadas en todos os centros participantes no programa formativo.
- Os procedementos de avaliación e mellora da calidade da ensinanza e o profesorado desenvólense de acordo ao establecido.
- O procedemento de suxestións e reclamacións desenvólense de acordo ao establecido.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Ao igual ca nos cursos anteriores, durante o curso 2019/2020, a Comisión do Máster en Servizos Culturais e a Comisión de Calidade seguiron desenvolvendo e implantado, según o establecido, todos os mecanismos para a recollida de información, a detección e análise das debilidades, a proposta de accións de mellora, a súa implantación e seguimento. A forma de abordar todas estas cuestións consistiu na celebración dunha serie de reunións periódicas tanto ordinarias, en xeral de carácter mensual, como extraordinarias cando as circunstancias ou a urxencia do tema a resolver así o aconsellaban. En todas as reunións levántase acta das mesmas e á que se adxunta toda a documentación acreditativa dos temas tratados (cronograma do estado de execución das accións de mellora, informes sobre aspectos relativos á docencia, listaxes de lectura de TFM etc.). Ao longo do curso 2019/2020 as cuestións abordadas durante as reunións da Comisión do Máster poden agruparse en catro tipos:

- Informes razoados da Coordinadora sobre a implantación e o estado de execución das accións de mellora.
- A asignación das prácticas de empresa ou o recoñecemento das mesmas por experiencia profesional.
- Os informes remitidos dende diversos órganos da Universidade ás consultas realizadas pola propia Comisión.
- A revisión e a aprobación dos programas das materias do curso 2020/2021.

As accións de mellora establecidas para o curso 2019/2020 estiveron relacionadas, en boa medida, co resultado do Autoinforme para a Renovación da Acreditación, remitido ao centro a comezos de xullo de 2019. Así na reunión celebrada o 20 de setembro de 2019 a Coordinadora presentou un informe sobre as accións de mellora a executar ao longo do curso de forma secuenciada. De acordo con este cronograma e ao longo doutras reunións, en especial as celebradas o 4 e 21 de outubro e o 4 de novembro de 2019 e o 4 de maio de 2020 informouse do estado de execución das mesmas.

Con respecto ás prácticas de empresa, a súa aprobación realízase unha vez que o alumnado as solicita e se lles asignan. Por outra parte naqueles casos debidamente acreditados, a Comisión aproba o recoñecemento de ditas prácticas por experiencia profesional.

Os informes remitidos dende diversos órganos a petición da Comisión de Máster teñen por obxecto resolver cuestións de índole legal ante dúbidas xurdidas en relación á impartición da materia. Nestes casos o decano elabora a instancia na que explica de xeito pormenorizado as circunstancias motivadoras de dito informe (data de reunión da comisión, asunto/s tratado/s e acordo xustificativo do mesmo). Esta instancia é dirixida mediante o sistema de rexistro ao servizo competente. Unha vez recibido o informe, este é traslado polo propio decano á Coordinadora do Máster quen informa do contido e sentido do mesmo na seguinte reunión. Durante o curso 2019/2020 realizouse unha consulta dirixida ao Servizo de Asesoría Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela en relación á implantación do streaming. Dito informe foi recibido polo decanato quen dou traslado do mesmo á Coordinadora quen informou do contido do mesmo na reunión mantida o 5 de decembro de 2019.

Na mellora da avaliación e da calidade do ensino ten un papel fundamental a revisión dos programas docentes das materias do Máster. Estes programas son revisados pola Coordinadora prestando atención a todos os seus apartados, pero en especial aos que gardan relación coa avaliación a fin de verificar se se axustan aos criterios establecidos. Durante o curso 2019/2020, dada a situación de pandemia provocado pola Covid-19, prestouse especial importancia a

que en ditos programas quedaran establecidos os tres posibles escenarios contemplados para o vindeiro curso 2020/2021 nos documentos “Bases para o desenvolvemento dunha docencia presencial segura, curso 2020/2021” e “Directrices para o desenvolvemento dunha docencia presencial segura, curso 2020/2021”, así como enumeradas as medidas a adoptar en cada un deles e do que se informou na reunión mantida o 23 de xullo de 2020. No que se refire á orientación do alumnado dende a coordinación do Máster realízase unha labor de interlocución e seguimento constante do alumnado dende o mesmo momento da súa matriculación. En primeiro lugar celébrase unha xornada de presentación na que se explican os aspectos máis destacados do título. Ademais esta presentación é gravada e posta a disposición do alumnado mediante a aula de coordinación do máster. En segundo lugar realízase tamén unha titoría inicial individual de cada alumno e que prosegue ao longo do curso por parte dos docentes de cada materia. Igualmente facilítase información das liñas temáticas do máster, das prácticas externas e do proceso de elaboración e defensa do TFM. No tocante a este último punto a Coordinación organiza unha sesión na que se explican diversos aspectos relativos á súa elaboración e defensa. Para a comunicación coa Coordinación e profesorado o/a alumno/a dispón de diversas ferramentas tales como foros, correo electrónico e Microsoft Teams, entre outros. Finalmente outra acción emprendida durante o curso 2019/2020 consiste en informar e animar ao alumnado a participar na Comisión Académica do Máster onde contan con dous postos. En resume todo este conxunto de tarefas desplegadas son unha clara aposta por mellorar o coñecemento do SGIC por parte do estudiantado, de acordo coas indicacións realizadas neste senso pola ACSUG. Por outra parte, durante o curso 2019/2020 non se recibiu por parte do alumnado ningunha queixa relativa á docencia. Esta realidade ven avalada ademais polo bo seguimento do profesorado na atención ao alumnado durante e despois do estado de alarma, tal e como se reflexa no informe elaborado pola Coordinadora quen analizou aspectos tales como o buzón de queixas e suxestións, a adaptación das guías docentes consonte á Resolución Reitoral do 23 de marzo e a Instrución da Vicerreitoría de Organización Académica do 25 de marzo, a información sobre as ferramentas e materiais empregados, a verificación das canles de comunicación co alumnado etc. Os datos derivados disto aparecen recollidos nunha serie de gráficas.

3.2.- A implantación do SGC facilita o seguimento dos títulos, a renovación da acreditación e garante a mellora continua permitindo a introdución de modificacións no título.

Aspectos a valorar:

- As accións de análise e revisión levadas a cabo desde o SGC permiten introducir modificacións para a mellora no título.
- O seguimento das melloras do título confirma que estas foron eficaces e que se conseguiron os obxectivos formulados.
- Os plans de mellora recollen as recomendacións dos diferentes informes derivados do proceso de verificación, modificación, seguimento e renovación da acreditación.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Durante o curso 2019/2020 realizáronse as seguintes tarefas relacionadas con este aspecto:

- Elaborouse e aprobouse na comisión do 14 de xullo de 2020 o Informe de Seguimento do Máster correspondente ao curso 2018/2019.
- Iniciáronse e implementáronse moitas das accións de mellora como resultado do informe provsional da ACSUG sobre a renovación da acreditación.
- Entre estas accións de mellora cómpre destacar a implantación de tres novas materias que viñan a substituír a outras desactivadas e que foi aprobada na Comisión do Máster celebrada o 20 de xaneiro de 2020 e ratificadas pola Comisión de Calidade do centro o 29 de xaneiro dese mesmo ano e o informe favorable, a consulta da propia Comisión, por parte do Servizo de Asesoría Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela á implantación do streaming na docencia do Máster en Servizos Culturais.
- Todas estas accións de mellora incluíronse no Informe de Seguimento xunto coa referencia ás súas evidencias documentais como, por exemplo, o acordo acadado na reunión do 14 de xullo de 2020 de adxuntar o citado informe do Servizo de Asesoría Xurídica ao resto de documentación do Informe de Seguimento.

En resume, o cumprimento destas accións de mellora permite afirmar que o SGIC é unha ferramenta fundamental no proceso de introdución de modificacións, que se acadaron moitos dos obxectivos plantexados e, en consecuencia, que se seguiron os aspectos de obrigado cumprimento derivados do proceso de acreditación durante o curso 2018/2019.

3.3.- O SGC implantado revísase periodicamente para analizar a súa adecuación e, se procede, establécense as melloras oportunas.

Aspectos a valorar:

- A análise e revisión do SGC, no que participan todos os grupos de interese, deriva en plans de mellora (responsables, calendario de execución, etc.).
- Todos os grupos de interese foron implicados no proceso de elaboración, implantación e seguimento das melloras do SGC.
- As evidencias do SGC manifestan a existencia dunha cultura de calidade consolidada no centro que contribúe á mellora continua.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Durante o curso 2019/2020 levouse a cabo un proceso de revisión do SGIC entre os diversos grupos de interese. Como resultado disto detectáronse algunhas deficiencias que se considerou preciso subsanar mediante as seguintes accións:

- A elaboración dun novo Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Humanidades e que se atopa pendente da súa aprobación definitiva por parte do Consello de Goberno da Universidade de Santiago.
- O deseño dun Plan de Acción Titorial para o alumnado, revisado e actualizado anualmente.
- E a confección dunha Guía sobre a modalidade semipresencial para que o alumnado teña ao seu dispor un documento que dea resposta ao alumnado sobre moitas das particularidades desta modalidade (

DIMENSIÓN 1. A XESTIÓN DO TÍTULO

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDADE:

Estándar: A institución dispón dun sistema interno de garantía da calidade formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, a mellora continua da titulación.

Analizar a implantación do Sistema de Garantía de Calidade (SGC) e valorar a súa contribución á mellora continua do título.

3.1.- O SGC posúe os mecanismos necesarios para recoller a información precisa, analízala, detectar debilidades e propoñer accións de mellora, realizando o seu seguimento.

Aspectos a valorar:

- Os procedementos que permiten recoller a información de forma continua, analizar os resultados e empregalos para a toma de decisións e a mellora da calidade do título, desenvóléronse de acordo ao establecido.
- No caso dos títulos interuniversitarios ou dos títulos que se imparten en varios centros da Universidade, as accións levadas a cabo como consecuencia da implantación do SGC están coordinadas en todos os centros participantes no programa formativo.
- Os procedementos de avaliación e mellora da calidade da ensinanza e o profesorado desenvólense de acordo ao establecido.
- O procedemento de suxestións e reclamacións desenvólense de acordo ao establecido.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Ao igual ca nos cursos anteriores, durante o curso 2019/2020, a Comisión do Máster en Servizos Culturais e a Comisión de Calidade seguiron desenvolvendo e implantando, según o establecido, todos os mecanismos para a recollida de información, a detección e análise das debilidades, a proposta de accións de mellora, a súa implantación e seguimento. A forma de abordar todas estas cuestións consistiu na celebración dunha serie de reunións periódicas tanto ordinarias, en xeral de carácter mensual, como extraordinarias cando as circunstancias ou a urxencia do tema a resolver así o aconsellaban. En todas as reunións levántase acta das mesmas e á que se adxunta toda a documentación acreditativa dos temas tratados (cronograma do estado de execución das accións de mellora, informes sobre aspectos relativos á docencia, listaxes de lectura de TFM etc.). Ao longo do curso 2019/2020 as cuestións abordadas durante as reunións da Comisión do Máster poden agruparse en catro tipos:

- Informes razoados da Coordinadora sobre a implantación e o estado de execución das accións de mellora.
- A asignación das prácticas de empresa ou o recoñecemento das mesmas por experiencia profesional.
- Os informes remitidos dende diversos órganos da Universidade ás consultas realizadas pola propia Comisión.
- A revisión e a aprobación dos programas das materias do curso 2020/2021.

As accións de mellora establecidas para o curso 2019/2020 estiveron relacionadas, en boa medida, co resultado do Autoinforme para a Renovación da Acreditación, remitido ao centro a comezos de xullo de 2019. Así na reunión celebrada o 20 de setembro de 2019 a Coordinadora presentou un informe sobre as accións de mellora a executar ao longo do curso de forma secuenciada. De acordo con este cronograma e ao longo doutras reunións, en especial as celebradas o 4 e 21 de outubro e o 4 de novembro de 2019 e o 4 de maio de 2020 informouse do estado de execución das mesmas.

Con respecto ás prácticas de empresa, a súa aprobación realizase unha vez que o alumnado as solicita e se lles asignan. Por outra parte naqueles casos debidamente acreditados, a Comisión aproba o recoñecemento das prácticas por experiencia profesional.

Os informes remitidos dende diversos órganos a petición da Comisión de Máster teñen por obxecto resolver cuestións de índole legal ante dúbidas xurdidas en relación á impartición da materia. Nestes casos o decano elabora a instancia na que explica de xeito pormenorizado as circunstancias motivadoras de dito informe (data de reunión da comisión, asunto/s tratado/s e acordo xustificativo do mesmo). Esta instancia é dirixida mediante o sistema de rexistro ao servizo competente. Unha vez recibido o

informe, este é trasladado polo propio decano á Coordinadora do Máster quen informa do contido e sentido do mesmo na seguinte reunión. Durante o curso 2019/2020 realizouse unha consulta dirixida ao Servizo de Asesoría Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela en relación á implantación do streaming. Dito informe foi recibido polo decanato quen dou traslado do mesmo á Coordinadora quen informou do contido do mesmo na reunión mantida o 5 de decembro de 2019.

Na mellora da avaliación e da calidade do ensino ten un papel fundamental a revisión dos programas docentes das materias do Máster. Estes programas son revisados pola Coordinadora prestando atención a todos os seus apartados, pero en especial aos que gardan relación coa avaliación a fin de verificar se se axustan aos criterios establecidos. Durante o curso 2019/2020, dada a situación de pandemia provocado pola Covid-19, prestouse especial importancia a que en ditos programas quedaran establecidos os tres posibles escenarios contemplados para o vindeiro curso 2020/2021 nos documentos "Bases para o desenvolvemento dunha docencia presencial segura, curso 2020/2021" e "Directrices para o desenvolvemento dunha docencia presencial segura, curso 2020/2021", así como enumeradas as medidas a adoptar en cada un deles e do que se informou na reunión mantida o 23 de xullo de 2020. No que se refire á orientación do alumnado dende a coordinación do Máster realizase unha labor de interlocución e seguimento constante do alumnado dende o mesmo momento da súa matriculación. En primeiro lugar celébrase unha xornada de presentación na que se explican os aspectos máis destacados do título. Ademais esta presentación é gravada e posta a disposición do alumnado mediante a aula de coordinación do máster. En segundo lugar realizase tamén unha tutoría inicial individual de cada alumno e que prosegue ao longo do curso por parte dos docentes de cada materia. Igualmente facilítase información das liñas temáticas do máster, das prácticas externas e do proceso de elaboración e defensa do TFM. No tocante a este último punto a Coordinación organiza unha sesión na que se explican diversos aspectos relativos á súa elaboración e defensa. Para a comunicación coa Coordinación e profesorado o/a alumno/a dispón de diversas ferramentas tales como foros, correo electrónico e Microsoft Teams, entre outros. Finalmente outra acción emprendida durante o curso 2019/2020 consiste en informar e animar ao alumnado a participar na Comisión Académica do Máster onde contan con dous postos. En resumo todo este conxunto de tarefas desplegadas son unha clara aposta por mellorar o coñecemento do SGIC por parte do estudiantado, de acordo coas indicacións realizadas neste senso pola ACSUG.

Por outra parte, durante o curso 2019/2020 non se recibiu por parte do alumnado ningunha queixa relativa á docencia. Esta realidade ven avalada ademais polo bo seguimento do profesorado na atención ao alumnado durante e despois do estado de alarma, tal e como se reflexa no informe elaborado pola Coordinadora quen analizou aspectos tales como o buzón de queixas e suxestións, a adaptación das guías docentes consonte á Resolución Reitoral do 23 de marzo e a Instrución da Vicerreitoría de Organización Académica do 25 de marzo, a información sobre as ferramentas e materiais empregados, a verificación das canles de comunicación co alumnado etc. Os datos derivados disto aparecen recollidos nunha serie de gráficas.

3.2.- A implantación do SGC facilita o seguimento dos títulos, a renovación da acreditación e garante a mellora continua permitindo a introdución de modificacións no título.

Aspectos a valorar:

- As accións de análise e revisión levadas a cabo desde o SGC permiten introducir modificacións para a mellora no título.
- O seguimento das melloras do título confirma que estas foron eficaces e que se conseguiron os obxectivos formulados.
- Os plans de mellora recollen as recomendacións dos diferentes informes derivados do proceso de verificación, modificación, seguimento e renovación da acreditación.

Reflexión/comentarios que xustifican a valoración:

Durante o curso 2019/2020 realizáronse as seguintes tarefas relacionadas con este aspecto:

- Elaborouse e aprobouse na comisión do 14 de xullo de 2020 o Informe de Seguimento do Máster correspondente ao curso 2018/2019.
- Iniciáronse e implementáronse moitas das accións de mellora como resultado do informe provsional da ACSUG sobre a renovación da acreditación.
- Entre estas accións de mellora cómpre destacar a implantación de tres novas materias que viñan a sustituir a outras desactivadas e que foi aprobada na Comisión do Máster celebrada o 20 de xaneiro de 2020 e ratificadas pola Comisión de Calidade do centro o 29 de xaneiro dese mesmo ano e o informe favorable, a consulta da propia Comisión, por parte do Servizo de Asesoría Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela á implantación do streaming na docencia do Máster en Servizos Culturais.
- Todas estas accións de mellora incluíronse no Informe de Seguimento xunto coa referencia ás súas evidencias documentais como, por exemplo, o acordo acadado na reunión do 14 de xullo de 2020 de adxuntar o citado informe do Servizo de Asesoría Xurídica ao resto de documentación do Informe de Seguimento.

En resumo, o cumprimento destas accións de mellora permite afirmar que o SGIC é unha ferramenta fundamental no proceso de introdución de modificacións, que se acadaron moitos dos obxectivos plantexados e, en consecuencia, que se seguiron os aspectos de obrigado cumprimento derivados do proceso de acreditación durante o o curso 2018/2019.

3.3.- O SGC implantado revísase periodicamente para analizar a súa adecuación e, se procede, establécense as melloras oportunas.

Aspectos a valorar:

- A análise e revisión do SGC, no que participan todos os grupos de interese, deriva en plans de mellora (responsables, calendario de execución, etc.).
- Todos os grupos de interese foron implicados no proceso de elaboración, implantación e seguimento das melloras do SGC.

- As evidencias do SGC manifestan a existencia dunha cultura de calidade consolidada no centro que contribúe á mellora continua.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Durante o curso 2019/2020 levouse a cabo un proceso de revisión do SGIC entre os diversos grupos de interese. Como resultado disto detectáronse algunhas deficiencias que se considerou preciso subsanar mediante as seguintes accións:

- A elaboración dun novo Regulamento de Réxime Interno da Facultade de Humanidades e que se atopa pendente da súa aprobación definitiva por parte do Consello de Goberno da Universidade de Santiago.
- O deseño dun Plan de Acción Titorial para o alumnado, revisado e actualizado anualmente.
- E a confección dunha Guía sobre a modalidade semipresencial para que o alumnado teña ao seu dispor un documento que dea resposta ao alumnado sobre moitas das particularidades desta modalidade (<https://www.usc.gal/export9/sites/webinstitucional/gl/centros/humanidades/descargas/Guia-semipresencialidade-definitiva.pdf>).

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. RECURSOS HUMANOS:

Estándar: O persoal académico e de apoio é suficiente e adecuado de acordo coas características do título e o número de estudantes.

Analizar e valorar a adecuación do persoal académico e de apoio que participa no título obxecto de avaliación.

4.1.- Persoal académico. O título conta con profesorado suficiente e a súa cualificación é a adecuada, tendo en conta as características do plan de estudos, as modalidades de impartición e as competencias que deben alcanzar os estudantes.

Aspectos a valorar:

- O profesorado que participa no título conta co nivel de cualificación (experiencia docente e investigadora) exixido para a súa impartición e é acorde coas previsións que se incluíron na memoria verificada. Revisarase especialmente o perfil do persoal académico asignado ao primeiro curso de títulos de grado, a prácticas externas e asociado ao Tralaballo Fin de Grao ou Tralaballo Fin de Máster.
- O profesorado é suficiente para desenvolver as funcións e atender a todos os estudantes.
- A institución ofrece oportunidades ao profesorado para actualizarse e continuar coa súa formación co obxectivo de mellorar a actividade docente.
- Participación do profesorado en programas de mobilidade.
- No seu caso, a Universidade fixo efectivos os compromisos incluídos na memoria de verificación do título relativos á contratación e mellora da cualificación docente e investigadora do profesorado.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Canto á cualificación: desde logo que o profesorado conta cun nivel de cualificación suficiente, como se pode ver no informe (evidencia) E15, en que se achegan datos sobre áreas e perfil profesional dos/as docentes. Así mesmo son tamén de relevancia os bos datos das seguintes evidencias: IN24M (porcentaxe de PDI con sexenios sobre o PDI total, increméntase lixeiramente a respecto do curso pasado), IN25M (porcentaxe de PDI doutor sobre o PDI total, descende lixeiramente pero por causa, con probabilidade, do relevo xeracional en diversas áreas) e IN26M (porcentaxe de PDI funcionario sobre o PDI total, comentario coincidente co anterior). Débese subliñar así mesmo, que nun contexto de crecente substitución de docentes maiores por outros máis novos/as, consecuencia tamén da apertura a áreas temáticas menos clásicas (comentada anteriormente no relativo ás mudanzas do plan de estudos), o mantemento dunha elevada taxa de persoal estable e con mencións de calidade é unha nova extremadamente positiva. Cabe destacar así mesmo, como dato positivo, a satisfacción do profesorado coa docencia impartida (IN47M) que, aínda decrecendo lixeiramente, tende a manterse en cifras elevadas (3,99 sobre 5). A inclusión no plan de estudos das novas materias xa comentadas, que foron implementadas para a súa impartición no curso que está a ser avaliado mais non efectivamente impartidas ata o curso 2020-2021, así como a continuación dalgúns procesos de xubilación, redundará de seguro en modificacións nestes aspectos da plantilla contidos nas evidencias sinaladas. Porén, a incorporación de persoas novas para a impartición das novas materias enriquece sen dúbida o título, ao tempo que o diversifica.

Canto á mellora de competencias do persoal docente, especialmente para a docencia nun contorno dixital: seguiuase a indicación que se reproduce deseguido, procedente do Informe de renovación da acreditación do MSC:

Se debe incentivar a participación do profesorado en programas formativos, especialmente para o desenvolvemento de ferramentas propias da ensinanza semipresencial.

Esperábase deseñar en colaboración co PFID da USC unha formación específica para a titulación (compromiso contido nas Accións de Mellora 17 e 25). Porén, dada a imposibilidade de realizar esta e pola perentoria necesidade de formar os docentes para o traballo de cara ao *streaming* (Acción de Mellora 24) e ao emprego avanzado da plataforma Moodle, achégase no Anexo 1 os datos do plan de formación substitutivo realizado na propia facultade, en virtude do cal un número elevado de docentes foi formado, de maneira individualizada e a través dos espazos virtuais, desde a propia facultade e polo responsable ATI desta. Grazas á formación impartida *á carta* e nun momento tan crucial como

o da pandemia, é posible no presente curso 2020-2021 ofrecer todas as materias en *streaming*, a través de Microsoft Teams.

Canto ao programa xenérico de formación, a través do PFID (*Programa de Formación e Innovación Docente*), que pode ser recuperado na páxina web da USC e do cal se informa periodicamente aos/ás docentes a través do correo electrónico. A solicitude dos cursos organizados polo PFID faise telematicamente, e mesmo é posible que docentes vinculados a áreas específicas soliciten unha formación especializada deste servizo. A pandemia provocou a suspensión da formación ou a súa redución, o que explica que os datos contidos na evidencia I6-I7 non vaian na liña positiva que se conseguira en cursos anteriores.

Canto á participación do profesorado en programas de mobilidade, como se indicou suspendeuse a aplicación da Acción de Mellora 12, ao eliminar a USC á Facultade de Humanidades do Plan Estratéxico Campus Terra. Porén e de acordo coa evidencia I10 (participación do profesorado en programas de mobilidade) esta aparece como cun incremento moi destacado (10% do total de docentes participaron neste tipo de programas, fronte a menos dun 5% outros cursos; trátase da porcentaxe máis elevada entre os títulos da facultade).

Ao se tratar dun título de máster, cun número reducido de alumnos/as pola súa propia natureza, non procede a análise comentada dos seguintes indicadores (evidencias): IN31M, IN32M, IN55M e IN56M. O informe final para a renovación da acreditación non indica, así mesmo, circunstancia negativa ningunha en relación co profesorado do título. Destacaremos, por último e como aspecto moi positivo, o feito de que a evidencia IN46M (Satisfacción do alumnado coa docencia recibida) sinala un incremento importante sobre cifras xa crecentemente positivas (4,33 sobre 5, a mellor cifra desde o curso 2015-2016).

4.2.- Persoal de apoio (persoal de administración e servizos, técnicos de apoio á docencia, etc.). O título conta con persoal de apoio suficiente e a súa cualificación é a adecuada, tendo en conta as características do plan de estudos.

Aspectos a valorar:

- O persoal de apoio é suficiente para desenvolver as funcións e atender a todo o persoal docente e estudantes.
- O persoal de apoio que participa no título conta co nivel de cualificación exixido e é acorde coas previsións que se incluíron na memoria verificada.
- No seu caso, a Universidade fixo efectivos os compromisos incluídos na memoria de verificación do título relativos á contratación e mellora do persoal de apoio.
- A institución ofrece oportunidades ao persoal de apoio para actualizarse e continuar coa súa formación co obxectivo de mellorar a súa labor de apoio ao proceso de ensinanza-aprendizaxe.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A valoración é positiva. Non houbo modificación ningunha na relación de postos de traballo PAS da facultade (contida na evidencia E16), mais non se solicitaba mellora ningunha (máis alá da indicación de que o Auxiliar Técnico Informático do centro, Marcos Franco, exerce de xeito non remunerado o labor de coordinador técnico do título e responsable da aula de coordinación do máster, aspecto este que será obxecto de interlocución coa institución para que esta ofrezca unha vía de solución). O Informe final de renovación da acreditación non esixía modificacións neste ámbito.

Cómpre comentar, en todo caso, os datos das seguintes dúas evidencias:

A evidencia I6-I7 detecta un descenso no número de PDI e PAS que realizou formación durante o curso obxecto de avaliación, mais esta é perfectamente atribuíble á suspensión do programa de formación da USC por causa da pandemia.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 5. RECURSOS MATERIAIS E SERVIZOS:

Estándar: Os recursos materiais e servizos postos a disposición do desenvolvemento do título son os adecuados en función da natureza, modalidade do título, número de estudantes matriculados e competencias a adquirir.

Analizar e valorar se os recursos materiais e servizos postos a disposición dos estudantes son os adecuados ás necesidades do título.

5.1.- Os recursos materiais, infraestruturas e servizos postos a disposición dos estudantes e o profesorado son suficientes e adecuados ás características do plan de estudos, ás modalidades de impartición e ás competencias que deben alcanzar os estudantes.

Aspectos a valorar:

- As infraestruturas destinadas ao proceso formativo son as adecuadas en función da natureza e modalidade do título. Prestarase especial atención á dispoñibilidade de aulas, salas de estudo, aulas de informática e recursos informáticos, laboratorios, salas de reunións, biblioteca, ...
- Os recursos materiais, postos a disposición dos estudantes, son os adecuados en función da natureza e modalidade do título e as competencias a adquirir por eles y coinciden coas previsións que se incluíron na memoria de verificación. Prestarase especial atención á dispoñibilidade de equipamento e material científico, técnico, asistenciais e artístico, (dependendo da tipoloxía de ensinanza), ...
- Aplicación das normativas de accesibilidade universal e deseño para todos, seguridade, saúde e medio ambiente e coñecemento delas polos axentes implicados.
- Os fondos bibliográficos, recursos documentais,... son suficientes e están actualizados.
- No seu caso, a Universidade fixo efectivos os compromisos incluídos na memoria de verificación do título relativos á creación, posta en marcha ou utilización de novas infraestruturas ou servizos externos á Universidade.
- Os servizos de orientación académica (selección de materias, problemas de aprendizaxe, necesidades especiais, aloxamento,...) e orientación profesional postos a disposición dos estudantes son apropiados para dirixilos e orientalos nestes temas.
- Os servizos de atención ao estudante (documentación, informes de cualificacións, actas, certificados académicos, tramitación de solicitudes de validacións ou de traslado,...) postos á súa disposición son apropiados para dirixilos e orientalos nestes temas.
- Os programas de acollida e apoio ao estudante oríentano no funcionamento da institución.
- Tendo en conta as diferentes modalidades de impartición do título, analízase e revísase o grao de adecuación, para a consecución das competencias por parte dos estudantes, das infraestruturas tecnolóxicas e servizos tanto no centro responsable do título como, no seu caso, en centros externos (centros de prácticas, empresas, centros asociados, etc.).
- No caso de que o título contemple a realización de prácticas externas, as instalacións onde se realizan son adecuadas para a adquisición das competencias.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Canto ás infraestruturas destinadas ao proceso formativo/recursos materiais, melloráronse os seguintes equipamentos na facultade de Humanidades:

Instalación de cámaras web Logitech 1080p e micrófono cardioide-omnidireccional de dobre condensador nos espazos de docencia do máster para poder desenvolver con calidade as clases por *streaming*. Tamén se cederon sen custo cámaras web Logitech 720p a todo o profesorado para poder impartir con éxito as clases desde o seu despacho ou a súa casa, nos períodos de confinamento ou semiconfinamento decretados polos organismos autonómicos ou estatais.

Débase ter en conta tamén a mellora nas competencias dixitais relativas ao emprego das ferramentas precisas para a docencia virtual e *streaming* (Acción de Mellora 22) consistente en formación individualizada posta en marcha polo propio centro para o atendimento das necesidades derivadas das obrigas contraídas no plan de melloras con que concluíu o proceso de renovación da acreditación (informe final ACSUG anteriormente aludido).

Canto á aplicación de normativas de accesibilidade universal, etc., o título remítese aos aspectos comúns xestionados polo correspondente servizo da USC. En xeral e en relación á accesibilidade electrónica, o alumnado está concienciado da necesidade de posuír competencias dixitais entre básicas e avanzadas para cursalo, así como de que é preciso unha conexión a Internet de certa calidade. Dadas as especiais circunstancias en que se desenvolveu o curso pasado, a USC puxo en marcha programas para atender necesidades concretas que puideron xurdir neste

ámbito por causa da pandemia, e en concreto convocáronse varias axudas para mellorar a accesibilidade a Internet do alumnado con vistas á docencia dixital.

Canto á actualización dos recursos bibliográficos, a comisión de biblioteca da facultade achega a cifra do gasto total en actualización de materiais en formato libro: 8.177 euros. Cómpre sinalar tamén que a comisión académica do MSC insta aos/ás docentes do título a introducir materiais en formato electrónico para a consulta do alumnado, en atención ás especiais circunstancias derivadas dun máster en que a bibliografía física non é de consulta doada.

Canto aos servizos de orientación académica/atención ao estudante/acollida, impleméntanse as seguintes medidas:

-A **acollida inicial** consiste nunha xornada (gravada e posta a disposición dos/as estudantes na aula de coordinación do MSC) en que se explican os aspectos básicos do curso e respóndense dúbidas iniciais. Trátase da execución da Acción de Mellora 2). Nesta acollida (cuxa gravación é accesible ao longo de todo o curso) faise fincapé na posibilidade de que alumnas/os do MSC formen parte da comisión académica do título, aínda que as anteriormente comentadas características de boa parte do alumnado provoca a dificultade para conseguir que este efectivamente se incorpore á comisión. Con todo, cómpre indicar que durante o curso 2020-2021 si se logrou cubrir as dúas prazas de representantes do alumnado na comisión académica.

-A **orientación académica** vehicúlase de maneira personalizada por parte de cada docente e xenericamente (en relación cos contidos do título, da súa carga de traballo, de aspectos relativos á modalidade de impartición) nunha titoría inicial personalizada consistente nunha reunión (presencial ou telemática) coa coordinadora do MSC, en que se comentan aspectos sobre o perfil da persoa e a súa implicación nas cuestións relativas aos servizos culturais (Acción de Mellora 14).

O alumnado recibe información dos principais procesos do curso (adxudicación de liñas temáticas, adxudicación de prácticas externas, proceso de defensa do TFM) a través de tres vías complementarias: correo electrónico da xestora do centro, aula de coordinación do máster e, para o TFM, realización, ao longo do mes de marzo, dunha actividade de presentación do TFM en que se explica a guía docente deste e se abre unha rolda de consultas sobre posibles dúbidas que xurdan (a actividade é gravada e posta a disposición dos/as estudantes na aula de coordinación).

A aula de coordinación do título dispón de varias ferramentas de formato "conversa" en que os/as estudantes poden expoñer as súas dúbidas acerca dos diversos procesos. Poden, ademais, consultar de maneira directa no correo da coordinadora calquera problema que xurda, ou ben deixar un comentario/queixa anónimo no buzón da aula de coordinación do curso, que será obxecto de análise na comisión académica do MSC.

Por outra banda, os/as estudantes poden consultar dúbidas do título cos seus docentes correspondentes a través das seguintes vías: correo electrónico, ferramenta Microsoft Teams (crecentemente utilizada, a partir da pandemia, para as titorías personalizadas) e (de acordo coa recomendación, anteriormente reproducida, do Informe final de renovación da acreditación pola ACSUG), ferramenta "conversa" da aula virtual de cada unha das materias.

Todas estas vías de comunicación fan do MSC un título "multicanle" e redundan nos bos, e crecentemente mellorados, resultados da seguinte evidencia: IN46M (satisfacción do alumnado coa docencia recibida).

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAXE:

Estándar: Os resultados de aprendizaxe alcanzados polos titulados son coherentes co perfil de egreso e correspóndense co nivel do MECES da titulación.

Analizar os resultados de aprendizaxe alcanzados polos estudantes e se son coherentes co perfil de egreso e se corresponden co nivel do MECES do título.

6.1.- Os estudantes ao finalizar o proceso formativo adquiriron as competencias previstas para o título.

Aspectos a valorar:

- O desenvolvemento das actividades académicas, metodoloxías docentes, sistemas de avaliación e cualificación contribúen á consecución e valoración dos resultados de aprendizaxe previstos.
- Os resultados de aprendizaxe alcanzados satisfán os obxectivos do programa formativo e adecúanse ao nivel MECES.
- Os resultados de aprendizaxe téñense en conta para a revisión e mellora do plan de estudos.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A valoración é positiva. No seguinte cadro coméntase a evolución dos principais indicadores de resultados, que xustifica a devandita valoración:

Dato	Evidencia de dato	Comentario
Taxa de rendemento	IN34M INF18	Hai unha mellora substancial na taxa (dun 70 a un 80%).
Taxa de éxito	IN35M INF17	Mellora dous puntos (do 95,73 ao 97,9%) e achégase á media de artes e Humanidades e á media USC, o que nun título impartido en modalidade semipresencial é de grande importancia.
Taxa de avaliación	IN36M INF19	Mellora, dun 74,02% a un 81,88% e de novo achégase aos títulos mencionados, a pesar da súa condición, claramente diferente, de non presencial.

Cadro de accións de mellora que se implementan para a mellora nos resultados e reflexión acerca da súa eficacia:

Accións de mellora asociadas ao subcriterio	Comentario acerca da súa eficacia, necesario mantemento, necesaria supresión ou substitución por outras
AM-2	As melloras introducidas nos procesos que se ligan á defensa do TFM (adxudicación temperá de liñas temáticas e docentes tiores/as, melloras na adecuación entre o perfil da/o alumna/o e a persoa directora, entre o traballo e os membros do tribunal, etc.) supoñen unha maior implicación do título na calidade destes e un maior interese na súa defensa.
AM-6	Esta acción redunda nunha mellor comunicación entre as diversas instancias con responsabilidade no título e o alumnado.
AM-8	A elaboración dun cronograma axuda a axustar a carga de traballo e a facer consciente ao alumnado da distribución temporal deste.
AM-13	A intención de axustar a carga de traballo do MSC ás posibilidades do título redunda nunha mellora no proceso de elaboración do TFM.
AM-14	A titoría inicial individualizada permite detectar as necesidades dos diversos tipos de alumnos/as e provocar cambios de entidade na planificación que estes fan do seu traballo (mesmo

	transvasamentos de tempo completo a tempo parcial).
AM-23	A implementación da docencia síncrona a través de Teams fai que un alumnado máis diverso e non radicado en proximidade se interese polo título, e provoca así mesmo unha mellora na súa progresión académica.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN E RENDEMENTO:

Estándar: Os resultados dos indicadores do programa formativo son congruentes co deseño, a xestión e os recursos postos a disposición do título e satisfán as demandas sociais da súa contorna.

Analizar os principais datos e resultados do título e valorar a evolución dun núcleo de indicadores mínimo. Comprobar se os resultados se adecúan ás previsións e características do título.

7.1.- Os principais datos e indicadores do título evolucionan favorablemente de acordo coas características do título.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de demanda.
- Indicadores de resultados.
- Os indicadores téñense en conta para a mellora e revisión do plan de estudos.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A resposta é positiva.

Canto aos indicadores de demanda, véxase a análise efectuada *supra*, o criterio 1.4, "Criterios de admisión". A análise é válida para este apartado, tanto no relativo aos indicios/indicadores e á análise destes, como no relativo ás accións de mellora deseñadas e postas en práctica para favorecer as melloras na demanda.

Cando aos indicadores de resultados, véxase a análise da súa evolución *supra*, criterio 6.1, A análise é válida para este apartado, tanto no relativo aos indicios/indicadores e á análise destes, como no relativo ás accións de mellora deseñadas e postas en práctica para favorecer as melloras nos resultados.

7.2.- Os índices de satisfacción dos estudantes, do profesorado, dos egresados e doutros grupos de interese son adecuados.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de satisfacción co persoal académico, persoal de apoio, recursos, prácticas externas, proceso formativo, mobilidade, etc.
- Os indicadores de satisfacción téñense en conta para a mellora e revisión do plan de estudos.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

A resposta é positiva. Deseguido achégase unha análise dos indicadores asociados a este apartado e un comentario que xustifica a valoración.

A análise preséntase en dous bloques. No inicio analízanse os indicadores asociados coa satisfacción dos diferentes grupos de interese, medida a través da

Evidencia (identificación e denominación)	Comentario da evidencia, xustificativo da achega desta a unha valoración positiva
IN19M Satisfacción dos estudantes coas prácticas externas	Non hai datos para comparar neste ano (probablemente pola pandemia). No caso dos titores académicos, non hai datos desde o curso 2016-2017 aínda que non se especifica a razón.
IN20 Satisfacción dos titores profesionais coas prácticas externas	
IN21 Satisfacción dos titores académicos coas prácticas externas	
INF10 Satisfacción do profesorado coa formación (USC)	A non identidade dos ítems fai imposible unha comparación rigorosa. Só canto á taxa de participación, moi desigual (case 50% USC, 20% MSC). Destácase: -En ambas as evidencias todos os ítems puntúan por riba de 4, agás na enquisa MSC canto ao nivel de chegada, nivel de traballo, participación e nivel de
INF14 Satisfacción do profesorado coa docencia (MSC)	

	<p>comprensión do alumnado e a satisfacción coa avaliación non presencial en pandemia.</p> <p>-Os ítems en que se obtén maior puntuación (por riba de 4,50) son aqueles relacionados coa organización do curso por parte do propio profesorado.</p> <p>-A valoración global presenta cifras comparables: 4,42 USC, 4,02 MSC.</p>
IN47M Satisfacción do profesorado coa docencia impartida	Na comparación entre cursos (desde 2015-206), o indicador tende a manter a súa estabilidade. O leve descenso deste último curso pode atribuírse á situación excepcional derivada da pandemia.
INF23 Satisfacción do profesorado coa titulación	A valoración media é axeitada (4,14). Todos os ítems superan o 4 agás os relativos á implicación do alumnado na titulación, a satisfacción deste e o equilibrio entre contidos teóricos e prácticos. O desenvolvemento da Acción de Mellora 21, coa introducción no plan de estudos de materias cun perfil menos académico, pode axudar a paliar esta impresión.
INF11 Satisfacción PAS USC	Os datos USC son positivos, pola porcentaxe de enquisas (máis do 50% dos PAS que fixeron formación) como pola valoración desta. Os datos MSC non son significativos, ao non se ter cuberto máis que unha enquisa.
INF 21 Satisfacción PAS MSC	
INF13 Satisfacción do alumnado coa docencia recibida	De acordo coa primeira evidencia, melloran todos os ítems, incluídas a valoración global do título (de 4,04 a 4,33) e a porcentaxe de enquisas cubertas (de 33,3 a 46,8%). A segunda evidencia ofrece datos históricos, desde o curso 2015-2016, que indican un constante incremento da satisfacción (desde o 3,46 do primeiro destes cursos ao 4,33 do avaliado, que achega o mellor dato desta pequena historia).
IN46M Satisfacción do alumnado coa docencia recibida	
INF09 Satisfacción egresados	Os datos non son significativos (só se cobre unha enquisa): Persiste o problema de representatividade detectado anteriormente, e parece que sobre todo nas/os egresadas/os.
IN48M Taxa de resposta á enquisa de satisfacción do alumnado coa docencia recibida	Os datos so moi positivos, pois supérase o 40% da resposta ás enquisas fronte a pouco máis do 30% no curso anterior. Conséguese a cifra máis elevada da historia do título (a evidencia achega datos desde o curso 2015-2016).
IN42M Satisfacción dos egresados coa titulación	Non hai datos deste ano (probablemente pola pandemia).

Como balance final podemos observar unha mellora na totalidade de indicadores do título, así como na porcentaxe de enquisas cubertas por todos os grupos de interese agás os egresados e os PAS da facultade (a respecto da súa formación). A mellora na valoración da calidade do título e do número de respostas pode poñerse en relación coas Accións de Mellora que se deseñaron para o apartado e que se comentarán na parte final.

Deseguido achegamos outros indicadores da eficacia do título, co seu correspondente comentario:

Evidencia (identificación e denominación)	Comentario da evidencia, xustificativo da achega desta a unha valoración positiva
IN37M Taxa de graduación	Prodúcese un significativo incremento desde o curso pasado (do 40 ao 63,64%). Isto significa que o MSC, un título impartido en formato semipresencial, achega as súas cifras tanto á media de Artes de Humanidades USC como á media global da USC e presenta as mellores cifras da súa historia recente.
IN38M Duración media dos estudos	Os resultados sitúanse plenamente tanto na media USC como na dos títulos de Artes e Humanidades (2,50 o MSC, 2,33 Artes e Humanidades, 2,21 USC).
IN41M Taxa de abandono RD 1393/2007	Prodúcese un descenso notable na taxa, que presenta a segunda mellor cifra desde o curso 2015-2016 (13,64%). Mellórase substancialmente o dato do curso pasado (24%) e paseniñamente a cifra vaise achegando á media de Artes de Humanidades (6,28%) e xeral USC (6,27%).

IN50M Taxa de éxito dos egresados	O dato presenta unha mellora considerable (94,20%) fronte ao 86,75% do curso anterior.
IN53M Taxa de eficiencia	O dato mantense na mesma liña porcentual que o curso pasado (84,3% este ano, 86,4% o pasado).

Todos os datos, agás o último, amosan unha orientación positiva. Deseguido sinálanse as Accións de Mellora que foron deseñadas para este apartado e coméntase a súa eficacia.

Accións de mellora asociadas ao subcriterio	Comentario acerca da súa eficacia, necesario mantemento, necesaria supresión ou substitución por outras
AM-2	A mellora nos procesos de adxudicación e titorización dos TFMs redunda nun maior número de defensas.
AM-5	A consecución de perfís de entrada do ámbito da comunicación redunda nun máis elevado número de persoas que finalizan o título.
AM-8	A elaboración dun cronograma que presente a carga de traballo da titulación de maneira organizada redunda na mellora dos seus datos de titulación.
AM-10	A revisión das accións de calidade redunda nunha mellora dos datos da titulación.
AM-13	A mellora na taxa de rendemento redunda directamente na mellora dos datos.
AM-14	A titoría inicial individualizada axuda a afrontar de xeito máis realista o desenvolvemento do máster e redunda na mellora dos resultados.
AM-15 AM-26	A proposta de melloras foi enviada á área de Calidade e Mellora dos Procedementos da USC. Pola súa banda, esta área realizou así mesmo interlocución cos/coas responsables dos títulos [correo electrónico]. O número de enquisas cubertas aumentou nos diversos grupos de interese, a excepción das persoas egresadas. A respecto destas, o envío dun formulario propio, a través de Microsoft Forms, ao alumnado do MSC, non obtivo os resultados agardados. Consegúronse unicamente tres cuestionarios de egresados.
AM-17	A mellora na formación do profesorado a través da formación individualizada impartida desde a propia facultade redunda na mellora dos resultados.
AM-18	A supervisión das programación docentes redunda nunha mellora dos resultados.
AM-21	A modificación do plan de estudos redunda nunha maior satisfacción do alumnado, pois esta foi concibida de acordo coas demandas do grupo de interese.
AM-24	A posibilidade de docencia síncrona a través da plataforma Microsoft Temas redunda na mellora das taxas e da satisfacción do alumnado.
AM-25	A mellora da competencia do profesorado e a actualización das súas capacidades necesariamente xera un avance na satisfacción deste grupo de interese e no resto de indicadores.

7.3.- Os valores de inserción laboral dos egresados do título son adecuados ao contexto socio-económico e profesional do título.

Aspectos a valorar:

- Análise dos históricos de resultados existentes nos estudos realizados sobre inserción laboral do título.
- Adecuación da evolución dos indicadores de inserción laboral en función das características do título.
- Os indicadores de inserción laboral téñense en conta para a mellora e revisión do plan de estudos.

Reflexión/comentarios que xustifiquen a valoración:

Non existen datos de empregabilidade dos egresados específicos para o título. No Informe final para a renovación da acreditación do MSC (ACSUG, xullo de 2019) indicase que “Se deben recadar datos sobre la empeabilidad de los egresados”. Para facelo, desde o título, estaba previsto a execución da Acción de Mellora 26, que se describe do seguinte xeito no Plan de Melloras elaborado pola comisión académica do título a raíz da devandita indicación da ACSUG:

“A AM-26 terá como prólogo a realización dun encontro específico do alumnado do máster co persoal que no campus de Lugo da USC se responsabiliza da formación para o emprego. A partir deste encontro crearase unha canle de comunicación fluída cos e as egresados, que posibilite un seguimento do seu desenvolvemento laboral durante os dous ou tres anos seguintes ao seu egreso”.

A pandemia imposibilitou a realización da AM-26, que se traslada para o presente ano académico (2020-21).

[como ANEXO 1, o Informe COVID-19 MSC]

<u>3.MODIFICACIONES DO PLAN DE ESTUDOS</u>	
MODIFICACIÓN	XUSTIFICACIÓN

4. <u>LISTAXE DE EVIDENCIAS E INDICADORES</u>			
Critérios	Nº	Evidencia / Indicador	Documento/enlace
Todos	E1	Memoria Vixente do título	ACSUG
Todos	E2	Informes de verificación, modificación, seguimento incluíndo os plans de mellora	ACSUG
1	E3	Análise do perfil real de ingreso/egreso	Autoinforme, Criterio 1
1,6	E4	Guías docentes das materias (competencias, actividades formativas, metodoloxías docentes, sistemas de avaliación, resultados de aprendizaxe)	Web do Título
1,3	E5	Actas das reunións celebradas, polo menos dos dous últimos cursos, da Comisión Académica/Comisión de Titulación/Comisión de Garantía de Calidade (as actas deben incorporar un apartado con acordos adoptados en cada reunión)	PDF
1	E6	Listaxe de estudantes que solicitaron recoñecemento de créditos	PDF
1,6	E8	Informes/documentos onde se recollan as conclusións dos procedementos de consulta internos e externos para valorar a relevancia e actualización do perfil de egreso dos estudantes do título/valoración adquisición resultados da aprendizaxe	Autoinforme, Criterios 1 e 6
1,7	I1	Número de estudantes de novo ingreso por curso académico	4315430_P.Ind_2019-2020
			4315430_INF.16_2019-2020
			4315430_INF.CiUG_2019-2020
1	I2	No caso de máster, número de estudantes de novo ingreso por titulación de procedencia	4315430_I2_2019-2020
1	I3	Indicadores de mobilidade (Número e porcentaxe de estudantes que participan en programas de mobilidade sobre o total de estudantes matriculados)	4315430_P.Ind_2019-2020
			5053_INF.03_2019-2020
2	E9	Páxina web da universidade/centro/título (debe ter como mínimo a información referida "Información mínima pública**")	Web da USC
			Web do Centro
			Web do Título
3	E10	Documentación do SGC (política e obxectivos de calidade, manual e procedementos)	Web do Centro

3	E11	Evidencias da implantación dos procedimentos do SGC(procedementos completos, revisados e actualizados que desenvolvan as directrices do SGC:Política de calidade,Deseño revisión periódica e melloras dos programas formativos, garantía da aprendizaxe, enseñanza e avaliación centrados no estudante, Garantía e mellora da calidade dos recursos humanos, garantía e mellora da calidade dos recursos materiais e servizos e información Pública)	Web do Centro
3,7	E12	Plans de mellora derivados da implantación do SGC	Web do Centro
3,7	E13	Análise das enquisas de satisfacción (%participación, resultados, evolución,...)	Autoinforme, Criterios 3 e 7 Actas o informes
Todos	I4	Resultados das enquisas de satisfacción de todos os grupos de interese do título	4315430_P.Ind_2019-2020
			4315430_INF.04_2019-2020
			5053_INF.05_2019-2020
			4315430_INF.06_2019-2020
			4315430_INF.07_2019-2020
			4315430_INF.08_2019-2020
			4315430_INF.09_2019-2020
			5053_INF.10_2019-2020
			5053_INF.11_2019-2020
			4315430_INF.13_2019-2020
			4315430_INF.14_2019-2020
			5053_INF.21_2019-2020
			4315430_INF.22_2019-2020
			4315430_INF.23_2019-2020
4315430_Informe_de_indicadores_2019-2020			
3	I5	Resultados dos indicadores que integran o SGC	4315430_P.Ind_2019-2020 4315430_Informe_de_indicadores_2019-2020
4	E15	Plan de Ordenación Docente: información sobre o profesorado (número, experiencia docente e investigadora, categoría, materias que imparte, área, etc)	4315430_E15_2019-2020

4	E16	Información sobre o persoal de apoio por Centro (número e cargo/posto desempeñado)	5053_E16_2019-2020
4	E17	Análise das enquisas de avaliación da docencia (% participación, resultados, evolución, ...)	Autoinforme, Criterio 4 Actas e informes
4	I6	Porcentaxe de participación do profesorado do título en plans de formación da universidade e en actividades formativas específicas	5053_I6-17_2019-2020
4	I7	Porcentaxe de participación do PAS do centro en plans de formación da universidade e en actividades formativas específicas	5053_I6-17_2019-2020
4	I8	Resultados das enquisas de avaliación da docencia (%participación, resultados, evolución,...)	4315430_INF.13_2019-2020
			4315430_INF.14_2019-2020
4	I10	Indicadores de mobilidade (número e porcentaxe de profesores que participan en programas de mobilidade sobre o total de profesorado do título)	5053_I10_2019-2020
5	E18	Información sobre os recursos materiais directamente relacionados co título	Web do Centro
5	E19	Información sobre servizos de orientación académica e programas de acollida	Web do Centro
5	E20	Listaxe dos centros/entidades para a realización de prácticas externas curriculares ou extracurriculares	PDF
5	I11	Distribución alumnado por centros de prácticas	PDF
5	E22	Materiais didácticos e/o tecnolóxicos que permitan unha aprendizaxe a distancia	Campus Virtual
6	E24	Listaxe de traballos fin de grao/máster de, al menos, os últimos cursos académicos (título, titor y calificación)	Enlace web ou PDF
6	E25	Informes/listaxe das calificacións de cada unha das materias do título	4315430_INF.15_2019-2020
6	E26	Mecanismos utilizados para a análise da adquisición dos resultados de aprendizaxe	Autoinforme, Criterio 6 Actas o informes
7	E30	Informe/documento onde se recollan os resultados do título (incluídos indicadores inserción laboral e SIU)	Autoinforme, Criterio 7 Actas o informes
6,7	I12	Indicadores de resultados (estas taxas facilitaranse de forma global para o título. As taxas de rendemento, éxito e avaliación)	4315430_P.Ind_2019-2020
			4315430_INF.17_2019-2020

		facilitarase tamen por materia): - Taxa de graduación - Taxa de abandono - Taxa de eficiencia - Taxa de rendimientu - Taxa de éxito - Taxa de avaliación	4315430_INF.18_2019-2020
			4315430_INF.19_2019-2020
			4315430_INF_SIIU_2019-2020
			4315430_Informe_de_indicadores_2019-2020
7	I13	Relación da oferta/demanda das prazas de novo ingreso	4315430_P.Ind_2019-2020
			4315430_INF.CiUG_2019-2020
			4315430_Informe_de_indicadores_2019-2020
7	I14	Resultados de inserción laboral	4315430_EIL-SIIU_2019-2020 4315430_EIL-ACSUG_2019-2020
1,4,5	I15	Media de alumnos por grupo de docencia (docencia expositiva, interactiva,...)	4315430_P.Ind_2019-2020 4315430_Informe_de_indicadores_2019-2020 4315430_MedUSC_2019-2020