



## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Denominación del Título:</b>     | Máster Universitario en Servicios Culturales |
| <b>Número de Expediente (RUCT):</b> | 4315430                                      |
| <b>Universidad responsable:</b>     | Universidad de Santiago de Compostela        |
| <b>Centro:</b>                      | Facultad de Humanidades                      |
| <b>Rama de conocimiento:</b>        | Artes y Humanidades                          |
| <b>Nº de créditos:</b>              | 60   |
| <b>Modalidades de impartición:</b>  | Semipresencial                               |
| <b>Acreditación:</b>                | 30/04/2015                                   |
| <b>Curso de implantación:</b>       | 2015-2016                                    |

Conforme a lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, la Universidad de Santiago de Compostela ha remitido a la "Secretaría Xeral de Universidades" de la "Xunta de Galicia" la solicitud de la propuesta para la renovación de la acreditación del título "Máster Universitario en Servicios Culturales" con el fin de que ACSUG compruebe que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con la descripción y los compromisos que se incluyeron en el proyecto inicial que, para este título, se aprobó en el proceso de verificación.

La evaluación se ha realizado por una subcomisión derivada de la Comisión de Evaluación de la rama de conocimiento de Artes y Humanidades formada por expertos nacionales e internacionales del ámbito académico, profesionales y estudiantes. Los miembros de esta comisión han sido seleccionados y nombrados según el procedimiento que se recoge en la página Web de ACSUG.

Este informe es el resultado de la evaluación del conjunto de evidencias de carácter documental del título y de la visita al centro donde se imparte el título, que se ha desarrollado sin incidencias conforme a la agenda prevista, y de la revisión del Plan de Mejoras presentado por el centro una vez recibido el informe provisional de evaluación para la renovación de la acreditación. Las acciones incluidas en dicho Plan de Mejoras serán objeto de especial revisión durante el proceso de seguimiento del título.

Una vez valorado cada uno de los criterios de acreditación según estos cuatro niveles:

- **Se supera excelentemente (A)**. El estándar correspondiente al criterio se logra completamente , además, es un ejemplo que excede los requerimientos básicos.
- **Se alcanza (B)**. El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.
- **Se alcanza parcialmente (C)**. Se logra el estándar en el mínimo nivel pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.
- **No se alcanza (D)**. El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar correspondiente.

ACSUG emite un **informe final** de evaluación **favorable**.

Considerando la siguiente valoración por criterio:

| DIMENSIONES Y CRITERIOS                                      | VALORACIÓN                  |
|--|-----------------------------|
| <b>DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO</b>                    |                             |
| <b>Criterio 1. Organización y desarrollo</b>                 | D - No se alcanza           |
| <b>Criterio 2. Información y transparencia</b>               | C - Se alcanza parcialmente |
| <b>Criterio 3. Sistema de garantía de calidad</b>            | C - Se alcanza parcialmente |
| <b>DIMENSIÓN 2. RECURSOS</b>                                 |                             |
| <b>Criterio 4. Recursos humanos</b>                          | B - Se alcanza              |
| <b>Criterio 5. Recursos materiales y servicios</b>           | B - Se alcanza              |
| <b>DIMENSIÓN 3. RESULTADOS</b>                               |                             |
| <b>Criterio 6. Resultados de aprendizaje</b>                 | B - Se alcanza              |
| <b>Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento</b> | B - Se alcanza              |

#### OBSERVACIONES ADICIONALES

##### Generales

- El Autoinforme de Renovación de la Acreditación 2015-2018 elaborado por la Comisión Académica del Título es claro, conciso y riguroso, poniendo de manifiesto su capacidad para analizar el proceso de implantación del título y proponer acciones de mejora.
- 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.

#### PRINCIPALES PUNTOS FUERTES

- El perfil formativo del título mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.
- La demanda sostenida y creciente del título, que supera ampliamente a la oferta, con unos datos cada vez mejores. Se ha ampliado la procedencia territorial del estudiantado, se ha incorporado alumnado extranjero y se observa una amplia transversalidad en los perfiles de ingreso.
- La creación de un Comité Consultivo Externo, que integra a personas vinculadas con el ámbito de la gestión cultural. Se debe trabajar, no obstante, en la recogida de evidencias derivadas de su creación, así como de las acciones concretas de mejora del plan de estudios del máster emanadas de este Comité.
- La implicación del profesorado en el acompañamiento y la tutorización del estudiantado en los Trabajos de Fin de Máster y el compromiso del personal de apoyo a la docencia y servicios del campus.
- Los importantes vínculos del título con el tejido empresarial e institucional, que se concretan en acciones de

colaboración específicas.

- La orientación de la formación del máster hacia los entornos reales de la Gestión Cultural (prácticas, conexión prácticas-TFM, talleres, participación de asesores externos, etc.) es otro de los aspectos mejor valorados.

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

### Criterio 1. Organización y desarrollo

#### Valoración:

D - No se alcanza

#### ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Como se ha indicado en un apartado anterior, en la actualidad la Universidad de Santiago de Compostela no cuenta con una normativa que regule el funcionamiento de títulos oficiales semipresenciales. En esta facultad se ha decidido ofertar una cantidad de horas presenciales, pero en modalidad optativa, de tal modo que la única presencialidad obligatoria para el alumnado es la asistencia a los exámenes oficiales. El bajo grado de presencialidad real del máster no cumple con lo establecido en la memoria de verificación donde se recogía el compromiso (apartado 5.1.1) de ofrecer a todo el alumnado del máster *b) Un entorno de aprendizaje presencial, con un peso cuantitativo minoritario con respecto a la modalidad presencial.* Además, en las fichas de las asignaturas se indica una presencialidad del 20%; Por ejemplo, en una asignatura de 3 ECTS, de las 75 horas totales, 15 horas deben ser presenciales y en una asignatura de 6 ECTS, de las 150 horas totales, 30 horas deben ser presenciales:
  - *Actividad presencial: clases teóricas para la presentación de contenidos y su discusión (sesiones expositivas) - 100% de presencialidad (6 horas en 3 ECTS y 12 horas en 6 ECTS)*
  - *Actividad presencial: clases prácticas (seminario, actividad práctica) - 100% de presencialidad (3 horas en 3 ECTS y 6 horas en 6 ECTS)*
  - *Actividad a distancia: aprendizaje individual del alumno - 0% de presencialidad*
  - *Actividad presencial: tutorías para orientar en temas teórico metodológico - 100% de presencialidad (2 horas en 3 ECTS y 4 horas en 6 ECTS).*
  - *Actividad presencial: actividades de evaluación: presencialidad 100% (4 horas en 3 ECTS y 8 horas en 6 ECTS).*

En la actualidad, el alumnado del título puede graduarse sin asistir a ninguna clase presencial, únicamente a la actividad de evaluación, que representa un 0,5%.

- Se debe permitir al alumnado conectarse sincrónicamente a las clases presenciales de forma virtual. En la actualidad, el profesorado imparte una clase a la semana, pero no existe la posibilidad de que el alumnado pueda conectarse de forma virtual a dicha docencia.

Incorporan la AM-24. Se recomienda propiciar alguna formación específica para el conjunto del profesorado.

- De acuerdo 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.**
- Se deben activar mecanismos de coordinación entre las materias del plan de estudios, ya que, según los resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, es mejorable (2,5 en el curso 16/17 y 3,00 en el curso 17/18).

AM-9. Además de la homogeneización de las guías docentes, se recomienda recabar la opinión de estudiantes y egresados sobre posibles solapamientos y trasladar la información a los profesores afectados, a fin de que puedan tomar las medidas necesarias en la planificación de sus respectivas materias.

- Se debe completar el estudio del perfil de egreso, de acuerdo con la acción de mejora AM-20 y realizar los

ajustes necesarios en función de las oportunidades del mercado.

---

## Criterio 2. Información y transparencia

### Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

---

### ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- En rasgos generales, la información publicada en las páginas 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.

Relacionan esta recomendación con la AM-22. **Este aspecto será de especial revisión durante el seguimiento del título.**

- 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.

Relacionan esta recomendación con la AM-22. **Este aspecto será de especial revisión durante el seguimiento del título.**

- 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.
- 

## Criterio 3. Sistema de garantía de calidad

### Valoración:

C - Se alcanza parcialmente

---

### ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Tras el proceso de adaptación y simplificación del Sistema de Garantía de Calidad, el centro debe seguir trabajando en la implantación de los procedimientos de su SGC.
- 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.

El aspecto indicado se introducirá en la ejecución de las AM-6 (tarea 2) y AM14.

- Desataca negativamente el bajo porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción de prácticas externas de alumnos (11%, 35% y 14%), tutores de prácticas externas (11%, 28,5%), egresados (31%, 5'5%), satisfacción del alumnado con la docencia (35,7%, 25% y 34%), satisfacción del PDI con la docencia (57%, 31%, 37%), PAS (50%, 50%, 32% y 33%) y satisfacción del alumnado con la titulación (12,5% en 17/18). El centro es consciente de ello, afirmando en el Autoinforme que "*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", pero no se han encontrado evidencias de la elaboración de una acción de mejora.*

Lo vinculan con la AM-15.

---

## **DIMENSIÓN 2. RECURSOS**

### **Criterio 4. Recursos humanos**

#### **Valoración:**

B - Se alcanza

---

#### **ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

- Se debe incentivar la participación del profesorado en programas formativos, especialmente para el desarrollo de las herramientas propias de la enseñanza semipresencial.

Lo vinculan con la AM-25.

- Se debe incentivar la participación del profesorado en los programas de movilidad docente.

Lo vinculan con la AM-12.

- No consta la participación del profesorado del máster en un programa sistemático de evaluación de la docencia que vaya más allá de las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia. Se debe incentivar la participación del profesorado, por ejemplo, en el programa Docencia de la USC.

Lo vinculan con la AM-9.

---

### **Criterio 5. Recursos materiales y servicios**

#### **Valoración:**

B - Se alcanza

---

#### **ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

- Se deben revisar los materiales docentes puestos a disposición del estudiantado en el aula virtual, realizando, de ser necesaria, una actualización de los mismos adaptándolos a las necesidades de aprendizaje del alumnado.

Lo vinculan con la AM-9.

---

#### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda 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.

Lo vinculan con la AM-9.

---

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### Criterio 6. Resultados de aprendizaje

#### Valoración:

B - Se alcanza

#### ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- Según se indica en el Autoinforme, la evaluación de la adquisición de las competencias se lleva a cabo mediante las actividades previstas en cada una de las asignaturas, a través del examen obligatorio y del TFM. Otro aspecto que debe tenerse en cuenta es la valoración de los egresados con el título y la adquisición de competencias del máster para su ingreso en el mercado laboral. La única encuesta válida de satisfacción de los egresados (del curso 16/17, con un 25% de participación) pone de manifiesto cierta insatisfacción con la formación recibida en el máster por parte de este colectivo: formación teórica (3 /media USC: 3,35) y formación práctica (2,60/ media USC: 3,09); capacidad de comunicación oral y escrita (3,40/ 3,52); capacidad de trabajo en equipo (2,40/ 3,47); capacidad de análisis (3/3,48); capacidad de transmitir información, ideas...(2,80/3,5); capacidad de aplicar conocimientos adquiridos y resolver problemas (2,20/3,27). Teniendo en cuenta estos resultados, se debe hacer un seguimiento de esta insatisfacción para averiguar las causas de la misma y formular propuestas de mejora, caso de ser necesario.

Lo vinculan con la AM-26.

### Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

#### Valoración:

B - Se alcanza

#### ASPECTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

- La satisfacción de los egresados con aspectos importantes del título es mejorable. Se debe hacer un seguimiento de los mismos para averiguar las causas de esta insatisfacción y formular propuestas de mejora.

Lo vinculan con la AM-26.

- Se debe hacer un seguimiento de la tasa de rendimiento, la tasa de evaluación, la tasa de graduación (56%) y la de duración de los estudios (1,71).
- Se debe recabar datos sobre la empleabilidad de los egresados.

Lo vinculan con la AM-27.

La ACSUG, en un plazo máximo de **2 años** evaluará el informe de seguimiento del título junto con las evidencias que justifiquen el cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan de Mejoras y remitirá a la universidad un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de dicho Plan.

Santiago de Compostela 30 de julio de 2019  
Director ACSUG



ACSUG  
AXENCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
GALICIA

José Eduardo López Pereira

---