ACSUG • Rúa Lamas de Abade s/n, Edif. IES Compostela 5ª planta • 15702 Santiago de Compostela
Tfno: 981534173 • Fax: 981534174 • E-mail: acsug@acsug.es • www.acsug.es

ACSUG
AXENCIA para a CALIDADE do SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA

INFORME FINAL SEGUIMIENTO

MÁSTER UNIVERSITARIO EN SERVICIOS CULTURALES

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO

1. Datos del título		
DENOMINACIÓN DEL TÍTULO	**Máster Universitario en Servicios Culturales**	
CÓDIGOS IDENTIFICATIVOS	**ID Verifica**	**ID Ministerio**
	ABR_I_0569/2009	4310849
RAMA DE CONOCIMIENTO	Artes y Humanidades	
UNIVERSIDAD SOLICITANTE	Universidade de Santiago	
CENTRO RESPONSABLE	Facultad de Humanidades (Campus de Lugo)	
CENTRO/S DONDE SE IMPARTE EL TÍTULO	Facultad de Humanidades (Campus de Lugo)	
EN CASO DE TÍTULOS INTERUNIVERSITARIOS, UNIVERSIDAD COORDINADORA Y UNIVERSIDAD/ES PARTICIPANTE/S	---	
CURSO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO	2009/2010	
FECHAS	**Acreditación:**	01/06/2009
	Modificaciones:	**---**
	I.F. Seguimiento:	31/07/2012
RESULTADO DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO	☐ **CONFORME**	☒ **NO CONFORME**

El proceso de seguimiento requiere un compromiso adquirido por parte del Título, del Centro y de la Universidad para la implementación de las observaciones que se señalan en el presente informe.

Dicho compromiso con la mejora queda evidenciado en el escrito de alegaciones enviado por la Facultad al Informe Provisional de Seguimiento y que debe reflejarse en los siguientes autoinformes de seguimiento del título, así como en las distintas webs que contienen la información pública de este máster.

MOTIVACIÓN:

El resultado del proceso de seguimiento del título de **MÁSTER UNIVERSITARIO EN SERVICIOS CULTURALES** es **NO CONFORME** con los propósitos del proceso incluidos en el Documento de la ACSUG "Seguimento de títulos oficiais. 2011"; establecidos de acuerdo con las recomendaciones de la REACU y de la CURSA.

A pesar de que este máster oficial académicamente sea el resultado de la transformación de un anterior título de posgrado de la misma universidad, jurídicamente son titulaciones diferentes, por lo que a todos los efectos debe considerarse como fecha de implantación el curso posterior a su acreditación el 1 de junio de 2009. Esto implica que el proceso de evaluación del 2009 no debe ser considerada una modificación del plan de estudios, sino una verificación del mismo, será esta fecha la que se deberá tener en cuenta para la solicitud de renovación de la acreditación del título.

- Información pública:

Se debe publicar la información básica sobre las prácticas externas del máster.
El resto de la información que se publica sobre el máster se considera pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general. Con el objetivo de mejorar su accesibilidad y transparencia, se recomienda que aquellos aspectos más relevantes del título se concentren en una misma página web o garantizar la actualización sincrónica de los contenidos si la información del título es accesible en distintas páginas Web. La comisión de evaluación recomienda sustituir los programas de las materias por las guías docentes de cada una de ellas, donde se recoge la información básica que el estudiante debe conocer.
Se debe publicar la tasa de éxito del título.

- Valoración cumplimiento proyecto:

Las reflexiones valorativas del autoinforme están redactadas con una excesiva generalidad, lo que imposibilita, en la mayoría de los criterios, la formulación de propuestas de mejora concretas. No tener implantado el SIGC puede explicar algunas de las deficiencias detectadas en el informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos formativos, la programación académica y los resultados obtenidos. Deben subsanarse las discrepancias en los datos sobre tasas de indicadores de rendimiento y aportarse evidencias sobre el grado de satisfacción de estudiantes, profesores y PAS.

Se debe garantizar la adquisición de las mismas competencias para todo el alumnado del máster con un Trabajo Fin de Máster de distinto número de créditos dependiendo de la línea investigadora o profesional cursada por el alumno.

- Acciones llevadas a cabo ante las recomendaciones:

En el Informe Final de Verificación no se han realizado recomendaciones.

2. Información pública

CRITERIOS	RESULTADO	MOTIVACIÓN
Descripción del título	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	
Justificación	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Disponibles en la memoria verificada.
Objetivos/Competencias	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Disponibles en la memoria verificada.
Acceso y admisión de estudiantes	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Información disponible en la web.
Planificación de las enseñanzas	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	No se han encontrado evidencias de la publicación del programa o guía docente de las prácticas externas. La comisión de evaluación recomienda sustituir los programas de las materias por las guías docentes de cada una de ellas, donde se recoge la información que el estudiante debe conocer.
Recursos humanos	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Se publica el listado global del profesorado de la Facultad de Humanidades. Se recomienda publicar dicha información agrupada por cada uno de los títulos que se imparten en el centro.
Recursos materiales y servicios	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	La información ofrecida en la página web del centro sobre los recursos materiales y servicios disponibles para todos los estudiantes de la Facultad de Humanidades es clara y accesible.
Resultados	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	No se han encontrado evidencias de la publicación de la tasa de éxito del título.
Sistema de garantía de la calidad	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Se hace público el manual y los procedimientos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del centro.
Calendario de implantación	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Disponible en la memoria verificada.

Observaciones generales:

La mayoría de los enlaces, aportados en el autoinforme de seguimiento, no funcionan.

3. Valoración del cumplimiento del proyecto establecido y los resultados obtenidos, detección de buenas prácticas, desviaciones y toma de decisiones		
CRITERIOS	**RESULTADO**	**MOTIVACIÓN**
Descripción del título	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	En el apartado de justificación se comenta el elevado número de solicitudes que tuvo este Máster, por lo que se debe aportar el número de alumnos matriculados en los últimos años, y su concordancia con el número de plazas ofertadas que se ha previsto en la memoria verificada (25 a tiempo completo y 5 a tiempo parcial) y que según la descripción del apartado 4 se reducirán. Reflexionar sobre esta reducción. La propuesta de mejora debe derivar de la detección de deficiencias en la reflexión del criterio. La propuesta de mejora de creación de una Comisión de Expertos para la evaluación externa de la titulación, mientras se pone en marcha el SGIC de la Facultad de Humanidades, debe incluirse en el criterio correspondiente informando en todo caso, de su composición y responsabilidades.
Justificación	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Aunque las reflexiones sobre este criterio están formuladas de forma muy sucinta, la demanda y matrícula de estudiantes en estos dos últimos cursos parecen justificar la implantación del título. No debe valorarse como “buenas prácticas” la realización de prácticas externas ni la firma de convenios correspondientes, a menos que se especifique el carácter sobresaliente o de especial singularidad de las mismas.
Objetivos/Competencias	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	El informe presentado no proporciona información descriptiva y valorativa de la obtención de competencias y cumplimiento de los objetivos, limitándose a afirmar genéricamente que se desprende con claridad a partir de la calidad de los Trabajos Fin de Máster realizados. Se debe indicar el resultado de las encuestas del alumnado, respeto al nivel de conocimiento de los objetivos del título y su satisfacción con las guías docentes (en relación con los objetivos del título). La inclusión de los objetivos generales y específicos en las guías docentes no debe considerarse “buena práctica” ya que estos deben figurar de manera obligada.
Acceso y admisión de estudiantes	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	El informe valora como adecuado el proceso de matrícula general establecido en la USC aunque también recoge que se han detectado algunas deficiencias en los plazos y en el programa informático, recogiendo dos propuestas de mejora a la propia universidad. La propuesta de mejora encaminada a adecuar el período de matrícula está relacionada coherentemente con esta reflexión. La posible reducción del número de plazas ofertadas debe justificarse en el apartado de descripción del título, motivando dicha modificación. Sería recomendable analizar las valoraciones sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con los procesos de admisión y orientación.

Planificación de las enseñanzas	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	El contenido del informe no se ajusta a lo requerido en el proceso de seguimiento para este criterio, pues se limita a sostener, sin aportar reflexiones ni justificaciones, que es patente que la planificación de las enseñanzas se ha realizado de modo satisfactorio. Tampoco se reflexiona sobre los resultados positivos de las encuestas sobre la satisfacción del alumnado sobre la docencia impartida ni se aportan evidencias de los profesores sobre el desarrollo de las enseñanzas, su coordinación y evaluación. Se recogen un amplio listado de "buenas prácticas" que no son tales, sino aspectos de obligado cumplimiento de acuerdo con la normativa que regula los Másteres universitarios: Existencia de una Comisión Académica, publicación de horarios y programas, guías docentes, incorporación de Trabajos Fin de Máster, etc. Las dos propuestas de mejora deben derivar de una reflexión realizada en este mismo criterio sobre solapamientos y resultados insatisfactorios en algunas materias. Recoger por tanto el origen de los problemas que justifican ambas propuestas de mejora.
Recursos humanos	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	El informe valora como satisfactorio el cumplimiento de este criterio, afirmando que los recursos humanos de la Facultad son suficientes para el desarrollo del plan de estudios. Se recomienda especificar las asignaturas y/o número de créditos impartidos por los profesores visitantes que se mencionan en el informe, ya que estos no aparecen en la planificación docente y completar la reflexión del criterio con los resultados de encuestas de evaluación del profesorado y otros recursos humanos realizadas por el alumnado.
Recursos materiales y servicios	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	Para apoyar en datos objetivos la valoración del criterio se deben aportar datos sobre el nivel de satisfacción (de alumnado y profesorado) sobre el funcionamiento de los servicios. No resulta adecuado valorar como una "buena práctica" la adquisición de pizarras digitales en el 2010 ni otras compras realizadas con anterioridad a la verificación del título.
Resultados	☐**CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	Se constatan importantes discrepancias entre los datos sobre las tasas de resultados académicos que se analizan en el informe y los publicados por la universidad. La tasa de abandono es más elevada según los datos de la universidad actualizados a 28/9/2011: un 25% en lugar del 10%. La tasa de graduación es de un 57% (frente a la 84% recogida en el informe). No se analiza la tasa de éxito que, como la de eficiencia y al igual que en el resto de los másteres de la universidad, es cercana al 100%. El informe reconoce que el cálculo no se pudo hacer sobre datos reales y que hubo un problema (sin especificar) con las actas del curso 2010-11, pero en las propuestas de mejora no se menciona ninguna encaminada a subsanar estas deficiencias, sino tan solo la

		genérica de incentivar a los estudiantes que simultanean estudios con actividad laboral a realizar el TFM en los plazos recomendados (de acuerdo con el significado de los créditos ECTS, estos estudiantes debieran matricularse a tiempo parcial no afectando así a la tasa de graduación). Deben incluir también la tasa de rendimiento, obligatoria en el seguimiento.
Sistema de garantía de la calidad	☐ **CONFORME** ☒ **NO CONFORME**	El Sistema de Garantía de Calidad del título debería estar funcionando desde su implantación, ya que al margen del programa FIDES-AUDIT todo título verificado debe contar con un Sistema de Garantía de la Calidad, en este caso así se recoge en el apartado VII de la memoria verificada. La comisión académica del título debe servir no sólo para velar por aspectos exclusivamente académicos, sino también por la calidad de otros aspectos del desarrollo del plan de estudios.
Calendario de implantación	☒ **CONFORME** ☐ **NO CONFORME**	El nuevo título de Máster Universitario se implantó conforme al calendario previsto extinguiéndose el anterior programa formativo de posgrado que venía impartiéndose en la universidad sobre similares contenidos.

Observaciones generales:

Debe procederse a la efectiva implantación del SGIC e incorporar los resultados de los procedimientos previstos en éste en los informes de seguimiento del título, en particular los relativos al cumplimiento de los objetivos, el desarrollo de la programación docente, y el grado de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, estudiantes, profesores y PAS. También deben subsanarse las discrepancias en el cálculo de las tasas de resultados.
Los futuros informes deben contener más información y reflexiones que justifiquen la valoración otorgada a cada apartado y relacionarlas de forma más precisa con las propuestas de mejora que se formulen.

Buenas prácticas:

No cabe destacar buenas prácticas recogidas en el autoinforme sobre la implantación de este título que puedan valorarse como tales por su especial singularidad o relevancia, salvo la participación de profesores visitantes, cuya efectiva colaboración en la docencia no se precisa en el informe.

Santiago de Compostela, 31 de julio de 2012

ACSUG
AXENCIA PARA A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA

Fdo.: José Eduardo López Pereira
Director ACSUG
Secretario CGIACA