

14/1/2022



Escuela Superior
de Arte Dramático
de Murcia

ESCUELA
SUPERIOR
DE ARTE
DRAMÁTICO

INFORME CARTA DE
SERVICIOS ESAD MURCIA

INFORME CARTA DE SERVICIOS | Elvira Carrión,
Dolores Galindo y Sonia Murcia

Contenido

Introducción.....	3
1. Los indicadores asociados y cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios	4
2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.....	5
3. Las desviaciones detectadas.....	9
4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso. ..	9
5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución	10
6. Los controles internos efectuados	10
7. Planes de mejora 2020–2021	11
ACCIÓN 1: Plan de Producción	11
ACCIÓN 2: Revisión manual y guía Trabajo Fin de Estudios (TFE).....	11
ACCIÓN 3: Renovación página web.....	11
ACCIÓN 4: Revisión del Manual de Procedimientos y autoevaluación	11
ACCIÓN 5: Plan de digitalización.....	12
ACCIÓN 6: Evaluación e implantación Máster	12
Conclusiones.....	12

Introducción

La Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia (ESAD) es un centro de enseñanzas artísticas superiores de titularidad pública. Como institución de enseñanza superior estamos comprometidos con la calidad y transparencia en nuestro servicio a la sociedad.

Por Resolución de 7 de febrero 2020 de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela Superior de Arte Dramático, que consolida el sistema de gestión de calidad iniciado en el año 2014.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 3.4 de la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, la ESAD forma parte de la Red de Excelencia de la Región, obteniendo el sello de “Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios”, según Resolución de 30 de diciembre de 2020.

Durante cada curso se realiza la autoevaluación y correspondiente certificación del sistema de gestión de calidad con el objetivo de implementar los mecanismos de mejora continua de nuestra institución.

1. Los indicadores asociados y cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios

INDICADOR	COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS	2019-2020	2020-2021
PO-01-02-IN-01	1.- Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (En escala de 0 a 10 \geq 7)	7,62 - 6,4	7,61
PO-01-01-IN-01	2.- Guías docentes públicas en plazo (En web antes del 15 de octubre)	100%	100%
PO-03-02-IN-01	3.- Tasa de rendimiento académico (nº créditos superados/nº créditos matriculados x 100 =70)	78,34	79,14
PO-03-03-IN-01	4.- Tasa de éxito académico (nº créditos superados/nº créditos presentados por curso x 100 = 70)	79,24	79,14
PO-03-02-IN-02	5.- Tasa de graduación (nº alumnado egresado en N o N+1 años, siendo N el nº de años programados en plan de estudios (N=4) /nº de alumnos de la cohorte x 100 > 53)	63,47	75,55
PO-06-02-IN-01	6.- Respuesta a quejas y sugerencias en plazo (nº de quejas o sugerencias respondidas en el plazo comprometido/nº de quejas o sugerencias presentadas x 100 = 100)	12/12	17/17
PO-06-01-IN-01	7.- Grado de satisfacción del clima de convivencia (anual, medido en junio. En escala de 0 a 10 \geq 7)	7,3	7,81
PO-06-02-IN-02	8.- Número de intervenciones de jefatura de estudios por acciones contrarias a las normas de convivencia (por cada 100 alumnos < 5)	2/250	2/273
PO-02-09-IN-01	9.- Mantenimiento y adecuación de las relaciones internacionales (programa Erasmus) (Cada inicio de curso y publicado en web >10)	23	27
PO-05-01-IN-01	10.- Elaboración y difusión de creación artística (Por curso > 10)	24 (De las que 5 on line en confinamiento)	44

2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Durante el curso 2020–2021 la tendencia observada respecto a los compromisos recogidos en la Carta de Servicio ha sido positiva.

La comunicación permanente con todos los grupos de interés de la comunidad educativa ha permitido obtener los resultados que se recogen en este informe.

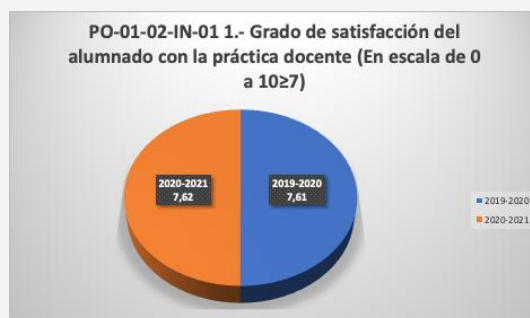
Tras analizar los indicadores asociados a nuestra Carta de Servicios reflejados en el cuadro de mando. Podemos comprobar que se han cumplido todos los compromisos establecidos.

Pasamos a corroborar cada uno de ellos siguiendo el mismo orden:¹

1. Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), igual o superior a 7 sobre 10.

PO-01-02-IN-01. Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 \geq 7.

Dato obtenido: 7,61



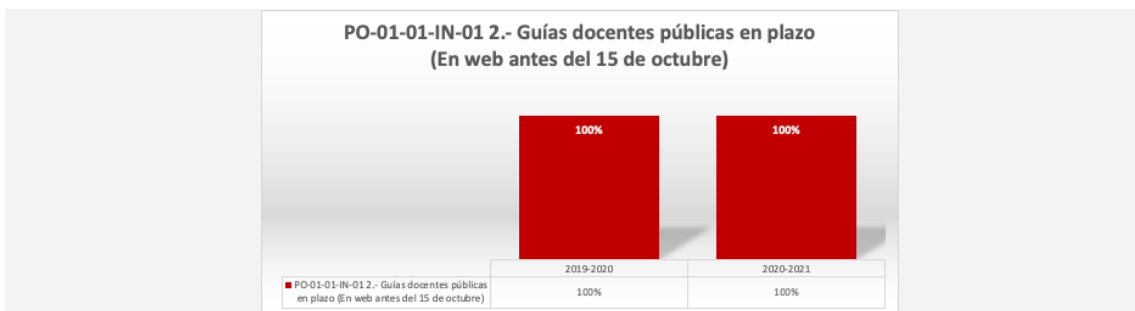
La encuesta se ha realizado en el mes de marzo, adelantando el proceso que anteriormente se realizaba en el mes de mayo, para obtener una mayor participación del alumnado.

2. Accesibilidad de las guías docentes y los criterios de calificación: publicados en la web antes del 15 de octubre de cada curso académico.

PO-01-01-IN-01. Accesibilidad de las guías docentes. Fecha de publicación antes del 15/10 de cada curso académico.

Dato obtenido: logrado en fecha estipulada.

¹ Se ha actualizado las codificaciones de la Carta de Servicios debido a la revisión y organización de los indicadores.

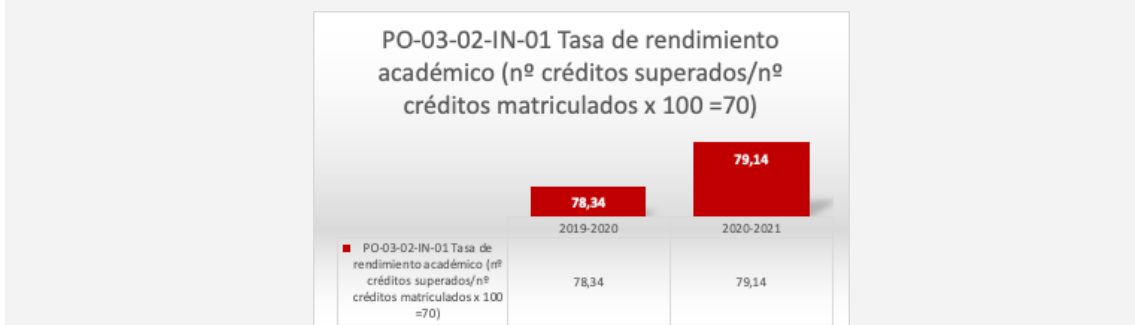


3. Tasa de rendimiento académico calculado mediante la relación porcentual entre los créditos superados y los créditos matriculados para cada curso académico (anual, medido en junio). Superior al 70%. (Obtenido de las estadísticas de resultados académicos por asignatura, por curso y especialidad.)

PO-03-02-IN-01. $(N^{\circ}$ de créditos superados/ n° de créditos matriculados) x 100 = 70.

Dato obtenido: 79,14

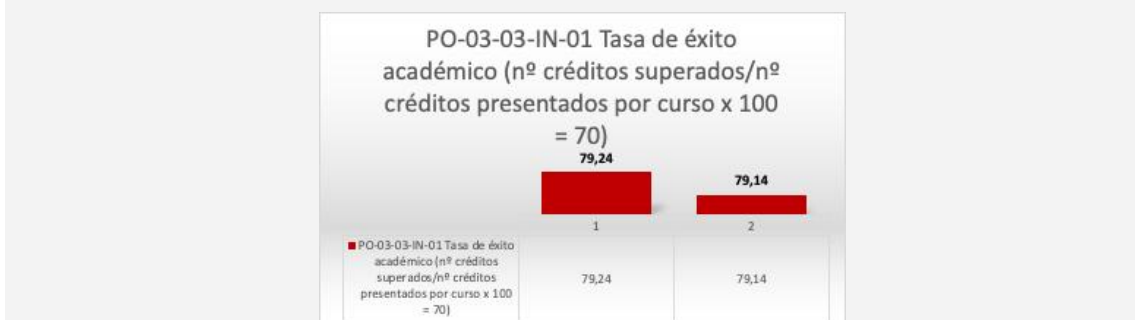
La implementación de la acción 2: Revisión guías docentes y anexo con adaptación a los posibles escenarios: enseñanza mixta y a distancia ha evidenciado la mejora en el rendimiento académico tal y como se recoge de los datos obtenidos, al planificar la actividad docente frente a una posible caída del rendimiento académico provocado por la semipresencialidad.



4. Tasa de éxito académico, porcentaje calculado como la relación porcentual entre los créditos superados y los créditos presentados para cada curso académico. (Anual, medido en septiembre). Superior al 70%

PO-03-03-IN-01. $(N^{\circ}$ de créditos superados / n° de créditos presentados para cada curso académico) x 100 = 70.

Dato obtenido: 79,14

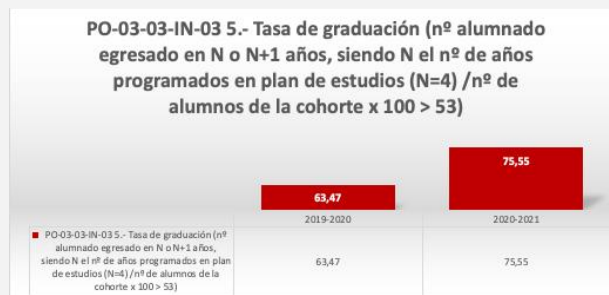


5. Tasa de graduación, relación porcentual entre el número de alumnos que egresan en N o N+1 (N=4) y el número de alumnos de la cohorte. Superior al 53%

PO-03-02-IN-02. (Número de alumnos que egresan en N o N+1 años-siendo N el número de años programados en el plan de estudios (N=4) / número de alumnos de la cohorte) x 100 > 53

Dato obtenido: 75,55

El resultado obtenido mejora en más de un punto el valor del curso anterior, consolidando la tendencia de años anteriores.

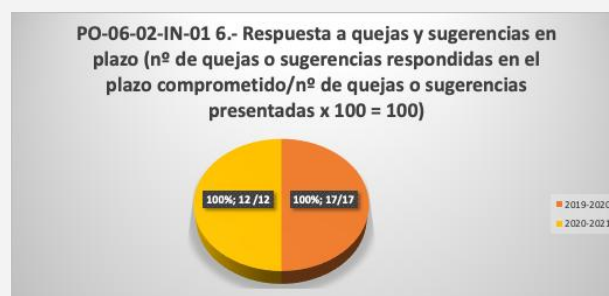


6. Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 10 días lectivos (anual, medido en junio). Base de datos resultante del formulario

PO-06-02-IN-01. (Número de quejas o sugerencias respondidas en el plazo comprometido / número de quejas o sugerencias presentadas) x 100 = 100.

Dato obtenido: 100% 17 nº de quejas resueltas.

El aumento producido respecto al curso anterior se debe a la especificidad del formulario orientado expresamente a quejas e incidencias en la realización de los horarios lectivos. No se obtuvieron datos del formulario general.

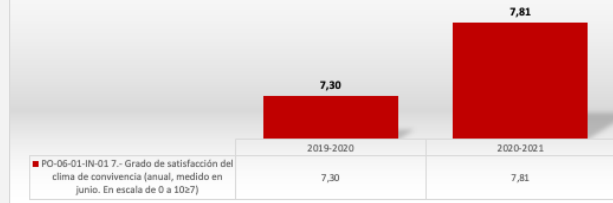


7 Grado de satisfacción de la percepción del clima de convivencia (anual medido en junio) igual o superior a 7 sobre 10. Preguntas específicas a alumnos y profesores

PO-06-01-IN-01. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10 \geq 7.

Dato obtenido: 7,81

PO-06-01-IN-01 7.- Grado de satisfacción del clima de convivencia (anual, medido en junio. En escala de 0 a 10≥7)



El desarrollo de la acción 1: Orden en las aulas, ha favorecido a la percepción del clima de convivencia. El valor del indicador asociado es de 7 superando la valoración obtenida en el curso académico anterior.

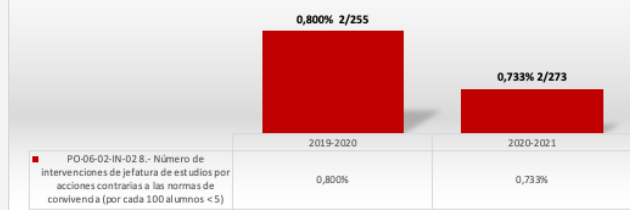
8. Número de intervenciones de jefatura de estudios por acciones contrarias a las normas de convivencia por cada 100 alumnos menor de 5 medido en junio.

PO-06-02-IN-02. Número anual de intervenciones < 5

Dato obtenido: 2/273

La incidencia de intervenciones muestra un porcentaje de 0,73% con respecto a nuestro indicador de calidad que es del 5%. Consideramos por tanto que es un dato de excelencia.

PO-06-02-IN-02 8.- Número de intervenciones de jefatura de estudios por acciones contrarias a las normas de convivencia (por cada 100 alumnos < 5)



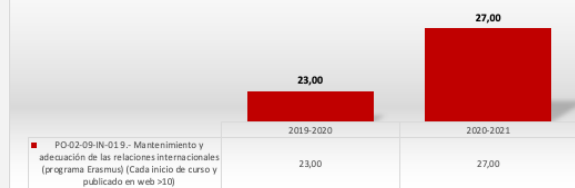
9. Mantenimiento y adecuación de las relaciones internacionales (programa Erasmus). Número de convenios vigentes por curso académico. Publicado en la web del Centro en cada inicio de curso académico, superior a 10.

PO-02-09-IN-01. Número de convenios vigentes > 10

Dato obtenido: 27

Se han incrementado el número de convenios firmados.

PO-02-09-IN-01 9.- Mantenimiento y adecuación de las relaciones internacionales (programa Erasmus) (Cada inicio de curso y publicado en web >10)



10. Elaboración y difusión de creación artística. Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramaturgica, superior a 10. Quedará

reflejado en la Memoria anual de actividades de extensión académica publicada en la web.

PO-05-01-IN-01 Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramaturgica > 10.

Dato obtenido: 44

Implementación de la acción 3: Plan de Contingencia ha evidenciado la planificación y control realizados, permitiendo retomar las representaciones manteniendo el máximo control de seguridad. El valor de calidad del indicador 10 se ha superado ampliamente.



3. Las desviaciones detectadas.

Se han detectado 0 desviaciones de nuestros objetivos establecidos como compromisos.

4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.

La causa principal de alteración de nuestros propósitos educativos continúa siendo la contingencia COVID 19. Tras la experiencia acumulada se han diseñado sucesivas instrucciones de acompañamiento de la práctica docente y revisiones a las acciones de mejora recogidas en el informe a la Carta de Servicios 2019-2020 que muestran en la siguiente tabla:

ACCIONES	MOTIVO DE REVISIÓN	2019-20	2020-21
1	Orden en las aulas	En curso	29/10/21
2	Revisión guías docentes	En curso	30/09/21
3	Creación del Plan de contingencia	03/12/2020	29/07/21
4	Revisión Manual de Procedimientos	En curso	En curso
5	Dotación de material tecnológico en las aulas	En curso	3/09/2020 08/03/2021
6	Plataforma de Cultura	01/03/2020	07/09/2020
7	Plan de limpieza	En curso	08/12/2020

			Sin dotación
8	Tasa de abandono	-	30/03/2021

5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución

En cuanto a las quejas y sugerencias recibidas a través del formulario establecido en la web del centro estas representan un porcentaje mínimo y se han resuelto de forma satisfactoria respondiendo a través del correo electrónico a los usuarios, resolviéndose satisfactoriamente.

Se ha detectado un escaso uso del formulario FQS, se creó uno específico para las incidencias de horarios que funcionó satisfactoriamente y se ha creado un nuevo formulario FQS en la actualización de la web del centro.

6. Los controles internos efectuados

La comisión de Calidad de nuestro centro y el Equipo directivo trabajan conjuntamente en los procesos que aseguren la consecución de nuestros objetivos propuestos, garantizando la eficacia y fiabilidad de los mismos y manteniendo reuniones periódicas.

Tanto en la Carta de Servicios, como compromisos ante la ciudadanía, como en el desarrollo de nuestros propósitos como institución educativa de carácter superior nos esforzamos en mantener el control interno de los procesos que organizan nuestra actividad, implementando mecanismos de autoevaluación. Así disponemos de varias herramientas de control interno para garantizar la calidad educativa:

1. Seguimiento docente de la actividad del profesorado en caso de queja por parte del alumnado.
 - Informe de jefatura de estudios a la dirección del centro.
 - Comunicación con el jefe de departamento.
 - Comunicación con el docente.
 - En caso necesario traslado del informe a la Inspección educativa.

2. Control de las guías docentes publicadas en caso de queja del alumnado o de otro docente.
 - Informe de jefatura de estudios a la dirección del centro.
 - Comunicación con el jefe de departamento
 - Reunión del departamento para subsanar posibles errores.
3. Transparencia y control de todos los procesos mediante su descripción detallada en el Manual de Procedimientos (MP).
4. Plan de Contingencia Covid 19.

7. Planes de mejora 2020–2021

ACCIÓN 1: Plan de Producción	
Motivo de la revisión	Detección de necesidades tras la experiencia y resultados obtenidos en las memorias de actividades de cada curso académico.
Ámbito de aplicación	En las dos especialidades y los correspondientes itinerarios.
Res. ejecución	Vicedirección
Responsables de la acción	Jefatura de Estudios y coordinadores
Objetivo	Planificación y desarrollo de coordinación de los equipos artísticos y técnicos responsables de los proyectos escénicos, así como del conjunto de actividades paralelas (presentaciones de libros, realización de cursos y seminarios, investigaciones, charlas, etc.)
Ejecución	Inicio del curso escolar y desarrollo durante el mismo.
Indicadores	Memorias: PA-02-05-IN-01, PA-02-06-IN-01
Observaciones	Se publicará un manual del Plan de Producción y su implementación en MP.
ACCIÓN 2: Revisión manual y guía Trabajo Fin de Estudios (TFE)	
Motivo de la revisión	Memoria TFE. Mejora y supresión de procesos intermedios.
Ámbito de aplicación	En las dos especialidades y los correspondientes itinerarios (PO)
Res. ejecución	Jefatura de estudios: Coordinación de TFE
Acción	Jefes de departamento Profesorado
Objetivo	Eficacia en los procesos de evaluación mediante Classroom.
Periodo de ejecución	Al inicio del curso escolar.
Indicadores	Encuesta de valoración y Memoria TFE PO-02-01-IN-01
ACCIÓN 3: Renovación página web	
Motivo de la revisión	Actualización y renovación.
Ámbito de aplicación	Web
Res. ejecución	Jefatura de Estudios
Res. acción	Jefatura de Estudios
Objetivo	Mejora de imagen e implementación de una plataforma cultural.
Periodo de ejecución	Durante todo el curso
Indicadores	Encuesta de satisfacción de los usuarios. Nº de visitas PO-04-08-IN-01
ACCIÓN 4: Revisión del Manual de Procedimientos y autoevaluación	
Motivo de la revisión	Dificultades en la gestión documental de procesos y autoevaluación

Ámbito de aplicación	Esad en todo su ámbito
Res. ejecución	Dirección
Res. acción	Comisión de calidad y Unita Bureau S.L.
Objetivo	Implementación de un gestor documental digital ISONIC para la recopilación y obtención de resultados automatizado.
Periodo de ejecución	Durante todo el curso
Indicadores	Grado de satisfacción sobre la utilización del Manual de procedimientos (Encuestas) (PE-07-02-IN-01)
Observaciones	Se planificará al autoevaluación y certificación para el curso 2022
ACCIÓN 5: Plan de digitalización	
Motivo de la revisión	Punto 62. Artículo único LOMLOE.
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Res. ejecución	Jefatura de estudios
Res. acción	Claustro
Objetivo	Desarrollar la competencia digital de la comunidad educativa, promover la innovación y sacar el máximo partido de las tecnologías de la información y comunicación, y de los recursos educativos digitales.
Periodo de ejecución	Durante el curso
Indicadores	Encuestas de autoevaluación. Nº herramientas tecnológicas implementación de nuevas para la didáctica.
ACCIÓN 6: Evaluación e implantación Máster	
Motivo de la revisión	Máster de Enseñanzas Artísticas: Estudios avanzados en Prácticas Escénicas
Ámbito de aplicación	Los Centros Superiores de Enseñanzas Artísticas deben ser una puerta de acceso a la formación de máximo nivel de los profesionales mediante la impartición de cursos de posgrado que completen la formación de sus planes de estudios.
Res. ejecución	Dirección. Coordinador Máster
Res. acción	Comisión de máster
Objetivo	Título de perfeccionamiento dirigido a los graduados en Enseñanzas Artísticas Superiores. Programa de estudios que, a través de un tutelaje horizontal y personalizado, desarrolla paralelamente destrezas teóricas y prácticas del estudiante. Es un máster eminentemente profesionalizador.
Periodo de ejecución	Presentación memoria julio 2021
Indicadores	Aprobación de la Memoria del máster por ANECA
Observaciones	Implantación curso 2022-23

Conclusiones

El pasado curso 20–21 estuvo de nuevo mediatizado por la Cotingencia Covid 19, tuvimos que enfrentarnos a la situación de semipresencialidad, con grupos divididos para dar sus sesiones lectivas, impartiendo docencia de forma presencial y telemática a la vez. Dado el carácter práctico de nuestras enseñanzas, estas dificultades fueron un gran reto organizativo, sin embargo no han sido un impedimento para cumplir con los compromisos establecidos en la Carta de Servicios. Por tanto, podemos constatar una vez más que hemos superado notablemente nuestros indicadores de calidad.

Mantenemos para el presente curso nuestros compromisos y renovamos la cultura de calidad del centro implementando nuevos planes de mejora que nos permitan alcanzar la excelencia.