

15/3/2021



Escuela Superior
de Arte Dramático
de Murcia

ESCUELA
SUPERIOR
DE ARTE
DRAMÁTICO

INFORME CARTA DE
SERVICIOS ESAD MURCIA

INFORME CARTA DE SERVICIOS | Dolores Galindo, Jefe
de estudios, Elvira Carrión, Responsable CAF y Sonia
Murcia, Directora ESAD

Contenido

1.- Cuadros de mando y seguimiento, del cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios, referidos expresamente a:

1.1.- Los indicadores asociados.

1.2.- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

1.3.- Las desviaciones detectadas.

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

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

1.6.- Los controles internos efectuados.

1.7.- Tabla de plan de mejoras.

1. Cuadros de mando y seguimiento, del cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios.

TABLA COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS ESAD Y RESULTADOS CURSO 2019-20

INDICADOR	COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS	RESULTADO
PO-01-03-IN-01	1.- Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (En escala de 0 a 10 \geq 7)	7,62 - 6,4
PO-01-01-IN-01	2.- Guías docentes públicas en plazo (En web antes del 15 de octubre)	100%
PO-03-03-IN-01	3.- Tasa de rendimiento académico (nº créditos superados/nº créditos matriculados x 100 =70)	78,34
PO-03-04-IN-01	4.- Tasa de éxito académico (nº créditos superados/nº créditos presentados por curso x 100 = 70)	79,24
PO-03-04-IN-01	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
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
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
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
PO-04-06-IN-02	9.- Mantenimiento y adecuación de las relaciones internacionales (programa Erasmus) (Cada inicio de curso y publicado en web >10)	23
PO-05-01-IN-01	10.- Elaboración y difusión de creación artística (Por curso > 10)	24 (De las que 5 on line en confinamiento)

1.1.- Los indicadores asociados.

Tras analizar los indicadores asociados a nuestra Carta de Servicios reflejados en el cuadro de mando (Tabla1). Podemos comprobar que se han cumplido todos los compromisos establecidos.

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

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

PO-01-03-IN-01. Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 ≥ 7 .

Dato obtenido encuesta primer cuatrimestre (febrero): 7,62

Dato obtenido encuesta enseñanza a distancia (marzo): 6,4

Dato media curso (mayo): 7

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.

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-03-03-IN-01. (Número de créditos superados/ nº créditos matriculados) x 100 = 70.

Dato obtenido: 78,34

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-03-04-IN-01. (Número de créditos superados / nº de créditos presentados para cada curso académico) x 100 = 70.

Dato obtenido: 79,24

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-03-04-IN-01. (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: 63,47

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% nº quejas: 3 nº sugerencias: 3 nº felicitaciones: 3

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

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

Dato obtenido claustro: 7,3

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: 2/250

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-04-06-IN-02. Número de convenios vigentes > 10

Dato obtenido: 23

10. Elaboración y difusión de creación artística. Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramática, 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 dramática > 10.

Dato obtenido: 24 Presentaciones ante el público 19. Presentación de trabajos a distancia a través de canales de redifusión 5.

1.2.- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Como preámbulo al establecimiento de las medidas de la percepción de la calidad de cada curso se parte de la memoria realizada sobre calidad (PE-07-01-IN-02), incidencias (PE-07-01-IN-03) y resultados del análisis DAFO (PE-07-01-IN-01) del curso anterior.

El sistema habitual para recoger la percepción de la calidad de los servicios que ofrece nuestro centro es el uso de encuestas y la comunicación directa con los usuarios a través del correo electrónico o la atención personalizada en el despacho del Equipo directivo.

Un diálogo permanente con todos los usuarios y participantes de la comunidad educativa permite estar atentos a las posibles incidencias.

La planificación del curso se realiza teniendo en cuenta los objetivos que se marquen a partir de las medidas recogidas, disponibles tanto en el proyecto educativo de centro y como en la programación general anual, y que surgen a partir de los planes de mejora ante las incidencias y resultados obtenidos, todos ellos reflejados en la memoria del curso anterior.

1.3.- Las desviaciones detectadas.

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

Analizaremos no obstante los datos resultantes con objeto de perfilar las acciones de mejora relativas a:

- El modo de recoger los datos.
- Las desviaciones positivas detectadas.

En el compromiso 1. Percepción de la actividad docente por el alumnado advertimos una diferencia motivada por la contingencia Covid 19 y el paso de la actividad presencial a distancia.

Destacamos que las encuestas eran diferentes, si bien en la primera denominada “Encuesta sobre el grado de satisfacción de la actividad docente por el alumno” se valora a los profesores de 0 a 10 de forma independiente y se realiza la media entre todas las respuestas para obtener el dato.

La segunda encuesta estaba destinada a obtener datos sobre las dos semanas de trabajo a distancia para enfrentar del mejor modo el final de curso que ya se preveía sería también a distancia. En esta segunda encuesta entre otras cuestiones se pedía “Valora la implicación de los docentes en estas dos semanas” con escala Lickert de 0 a 5. El análisis de toda la encuesta puede observarse en el Anexo1.

El compromiso 2 relativo a la publicación de guías docentes.

Cumplido en el mes de octubre, según nuestro Plan de contingencia Covid19 se reformularon todas las guías docentes del centro y fueron publicadas como anexo, en las correspondientes aulas virtuales de cada asignatura.

Los compromisos 3 y 4 se han cumplido por encima de nuestro criterio de calidad establecido. Esta desviación positiva de 8 y 9 puntos respectivamente en los criterios referidos al éxito académico de nuestro alumnado supone una gran satisfacción de la que podemos sentirnos orgullosos como institución dedicada a la enseñanza de las artes escénicas.

El compromiso 5 no disponemos de un dato fiable, situación ya comunicada al servicio de informática. Estamos a la espera de su corrección y comunicación.

En cuanto al compromiso 6 la respuesta a quejas, sugerencias y felicitaciones ha funcionado con éxito. Como desviación se podría considerar que el formulario no es la vía con mayor aceptación por parte de los usuarios. Así resulta más frecuente obtener este tipo de información a través del correo electrónico o de forma presencial por lo que no puede llevarse un seguimiento fiable de las mismas.

El compromiso 7 relativo a la percepción del clima de convivencia en el centro. Resulta positivo pues supera en 0,3 nuestro criterio de calidad pero consideramos que esta percepción no concuerda con el dato obtenido en el compromiso 8. El número de intervenciones realizadas por jefatura de estudios en el curso pasado fue de 2 entre. Una

incidencia muy por debajo de nuestro criterio de calidad. Desviación positiva que nos congratula y que al mismo tiempo nos hace reflexionar sobre el dato recogido y la percepción del clima en el centro que podría ser teniendo esos datos en cuenta mucho mayor.

El compromiso 9 ofrece una desviación de 12 puntos positivos. Si bien el número de convenios firmados con instituciones extranjeras supera ampliamente por tanto nuestros criterios de calidad de nuevo ha sido la situación de pandemia mundial la que ha frenado que estas relaciones internacionales se hagan efectivas.

Por último, el compromiso 10 también ofrece una desviación positiva de 14 puntos destacando que aun en periodo de confinamiento se posibilitó que los trabajos de los alumnos fueran presentados ante el público a través de los medios informáticos disponibles.

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

La causa principal de alteración de nuestros propósitos educativos fue la contingencia COVID 19 por la que tuvimos que emplearnos a fondo de forma rápida y sin ningún protocolo establecido para pasar de una enseñanza completamente presencial a otra a distancia, empleando los medios disponibles tanto del profesorado como del alumnado en su domicilios.

Tras los primeros quince días de enseñanza a distancia se envió una encuesta tanto a profesores como al alumnado para detectar las posibles incidencias y aplicar medidas correctoras. Toda la información de ese proceso se trasladó en el primer claustro telemático celebrado el día 3 de abril de 2020. (Véase Anexo I)

A resultas de las encuestas realizadas y tras valorar las incidencias de esos primeros quince días se elaboraron unas Instrucciones (Véase Anexo II) que sirvieron para mantener y garantizar la calidad de nuestro servicio hasta final de curso.

1.5.- 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.

En la Tabla 2 podemos ver los motivos de QSF presentados en el formulario:

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
Ruido en el aulario	Conferencia filosofía	Taller 4º "Eres perfecto te quiero cambiar"
Fuente estropeada		Al equipo directivo
Ruido en el aulario		Al equipo directivo
		Al equipo directivo

Fuente: elaboración propia a partir del formulario de QSF

1.6.- Los controles internos efectuados

La comisión de Calidad de nuestro centro y el Equipo directivo es plenamente consciente de que se necesitan procesos que aseguren la consecución de nuestros objetivos propuestos y que garanticen la eficacia y fiabilidad de los mismos. Así disponemos de una serie de herramientas de control interno para garantizar la calidad educativa:

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.

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.

Plan de orden en las aulas

- Divulgación entre profesorado y alumnado del sistema 5s.
- Plantilla de distribución de mobiliario.
- Revisión mensual de la distribución de materiales.

Tanto en la Carta de Servicios establecidos 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 todos los procesos que organizan nuestra actividad.

1.7. Plan de mejoras

TABLA PLAN DE MEJORAS CURSO 2019-20

ACCIONES	MOTIVO DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
1	Orden en las aulas	En curso
2	Revisión guías docentes	En curso
3	Creación del Plan de contingencia	03/12/2020
4	Revisión Manual de Procedimientos	En curso
5	Dotación de material tecnológico en las aulas (20-21)	08/03/2021
6	Plataforma de cultura (20-21)	01/03/2021
7	Plan de limpieza (20-21)	03/02/2021
8	Tasa de abandono	30/03/2021

ACCIÓN 1: Orden en las aulas

Motivo de la revisión	Desorden en el aula
Ámbito de aplicación	Proceso de apoyo. Implementación.
Responsable de ejecución	Jefatura de estudios
Responsables de la acción	Toda la comunidad educativa
Objetivo	Conseguir el orden en el aula
Periodo de ejecución	Inicio del curso escolar
Indicadores de ejecución	Revisión del orden en las aulas. Implementación de este indicador en el manual de Procedimientos.
Observaciones	Se dotará a cada aula del material necesario y se realiza una tabla explicativa para cada aula de todo el material y su ubicación

ACCIÓN 2: Revisión de guías docentes y anexo con adaptación a los posibles escenarios: enseñanza mixta y enseñanza a distancia

Motivo de la revisión	Revisión de las guías docentes y adaptación en caso de enseñanza mixta y enseñanza a distancia
Ámbito de aplicación	Proceso operativo. En las dos especialidades y los correspondientes itinerarios
Responsable de ejecución	Jefatura de estudios
Responsables de la acción	Jefes de departamento Profesorado
Objetivo	Revisar las guías para actualizarlas a las nuevas necesidades de título y llevar a cabo una adaptación constante a las diversas modalidades de enseñanza de forma mixta o a telemática
Periodo de ejecución	Previamente al curso escolar

Indicadores de ejecución	Número de guías publicadas en plazo. (Accesibilidad antes del 15 de octubre de cada curso académico) (PO-01-01-IN-01)
Observaciones	Cada jefe de departamento debe recoger las guías y anexos y enviarlas a jefatura en el plazo establecido

ACCIÓN 3: Creación del Plan de contingencia

Motivo de la revisión	Nueva medida de acción ante el problema del Covid 19.
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Responsable de ejecución	Dirección
Responsables de la acción	Toda la comunidad de la Esad
Objetivo	Conocer las medidas a llevar a cabo en referencia a la contingencia con motivo de la Covid 19.
Periodo de ejecución	Durante el tiempo que impere la contingencia de la Covid 19
Indicadores de ejecución	Publicación del Plan de contingencia.
Observaciones	Se publica previamente al inicio del curso escolar y se va actualizando conforme las indicaciones de nuestra Consejería

ACCIÓN 4: Revisión del Manual de Procedimientos

Motivo de la revisión	Cada curso se revisará el Manual de Procedimientos
Ámbito de aplicación	Esad en todo su ámbito
Responsable de ejecución	Dirección
Responsables de la acción	Comisión de calidad
Objetivo	Actualizar el Manual con los posibles cambios que hubiesen surgido
Periodo de ejecución	Previamente al curso escolar, en septiembre
Indicadores de ejecución	Grado de satisfacción sobre la utilización del Manual de procedimientos (Encuestas) (PE-07-02-IN-01)
Observaciones	Previamente a cada curso escolar, el comité de calidad deberá reunirse para llevar a cabo una revisión del Manual de calidad.

ACCIÓN 5: Dotación de material tecnológico (CURSO 20-21)

Motivo de la	Nueva necesidad para la impartición de las enseñanzas en la
--------------	---

revisión	modalidad semipresencial
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Responsable de ejecución	Secretaría y Responsable de Medios informáticos
Responsables de la acción	Todo el claustro
Objetivo	Dotar a todas las aulas del material tecnológico necesario para poder desarrollar con éxito la impartición de las asignaturas en donde la educación, tanto presencial directa como <i>in streaming</i> lo hace necesario.
Periodo de ejecución	Previamente al inicio del curso escolar
Indicadores de ejecución	Proceso de Apoyo. Implementación del PA-05-01 . Necesidades de ordenadores, cámaras, auriculares inalámbricos, pantallas TV,
Observaciones	Se dotan a las aulas de todo el material necesario antes del inicio de curso así como una vez iniciado este si surge alguna necesidad

ACCIÓN 6: Plataforma Cultura (CURSO 20-21)

Motivo de la revisión	Divulgación de la actividad científica , artística y cultural de la ESAD
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Responsable de ejecución	Vicedirección, Jefatura de estudios y Dirección
Responsables de la acción	Vicedirección
Objetivo	Información semanal de las actividades de extensión académica, recopilatorios de cartelería, montajes y formación, etc.
Periodo de ejecución	Quicenalmente
Indicadores de ejecución	Proceso de Apoyo. Implementación marzo 2021
Observaciones	Publicaciones flexibles sujetas a cambios de programación

ACCIÓN 7: Plan de limpieza (CURSO 20-21)

Motivo de la revisión	Nueva necesidad ante el nuevo Plan de contingencia
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Responsable de ejecución	Secretaría
Responsables de la acción	Esad al completo
Objetivo	Atender a todas las necesidades de higiene y limpieza según la legislación vigente tras la Covid 19.

Periodo de ejecución	Durante todo el curso escolar
Indicadores de ejecución	Las medidas de higiene y limpieza publicadas ante la C6vid 19. Implementaci6n.
Observaciones	Se estudia detalladamente las necesidades de aulas, despachos, departamentos, servicios..., todas las estancias de la Esad, para realizar las acciones necesarias para llevar a cabo el adecuado plan de limpieza

ACCI6N 8: Tasa de abandono (CURSO 20-21)

Motivo de la revisi6n	Implementaci6n Carta de Servicios
6mbito de aplicaci6n	T6tulo de grado y m6ster
Responsable de ejecuci6n	Secretar6a
Responsables de la acci6n	Secretar6a y Coordinador de m6ster
Objetivo	Desarrollar el Plan de Calidad de centro
Periodo de ejecuci6n	Septiembre
Indicadores de ejecuci6n	Tasas de abandono
Observaciones	Se estudia detalladamente las desviaciones que puedan producirse en la relaci6n porcentual entre el n6mero de alumnos egresados t6tulo ≥ 80 / m6ster ≥ 90