



## Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

### 1. Introducción

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación.

El artículo 13 de la mencionada ley indica que debe realizarse un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la carta de servicios

La **resolución 635** de la Dirección General de Regeneración y modernización Administrativa, por la que se **aprueba la Carta de Servicios de la Escuela Superior de Diseño**, en su punto segundo nos indica los puntos que deben referirse en dicho informe, estos son los siguientes:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

### 2. Cumplimiento de la carta de servicios

El nivel de cumplimiento de la carta de servicios se ha medido a través de los valores obtenidos en los indicadores asociados a los compromisos adquiridos en los servicios prestados por la Escuela Superior de Diseño Región de Murcia durante el curso 2019-20.

Según el apartado 3 de la carta de servicios los compromisos adquiridos por el centro son los siguientes:

Compromiso	
1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), superior a 7 sobre 10.
2	Grado de satisfacción medio del alumnado con el proceso de evaluación (anual, medido en mayo), superior a 7 sobre 10.
3	Porcentaje del alumnado que promociona de curso (anual, medido en septiembre), superior al 75 por ciento.
4	Porcentaje de alumnado egresado (titulado) (anual, medido en septiembre) superior al 50 por ciento.





- |    |                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | Tasa de abandono de estudios: (anual, medido en noviembre): porcentaje de alumnado que deja los estudios, en los primeros 4 años, inferior al 35 por ciento. |
| 6  | Grado de satisfacción del alumnado con la labor del equipo directivo (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.                                         |
| 7  | Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.                 |
| 8  | Grado de satisfacción del alumnado con el tratamiento a las quejas y sugerencias resueltas por el centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.     |
| 9  | Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.                                          |
| 10 | Grado de satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos del centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.                   |
| 11 | Nivel académico del centro, nota media de los alumnos que titulan, (anual, medido en septiembre) superior a 6 sobre 10.                                      |

A continuación se muestran los indicadores asociados a los compromisos de calidad y sus valores medidos en el curso inmediatamente anterior a este informe.

	Indicadores compromisos de calidad	jun-20
1	ind_PC-EA.0.4. Valoración global de la función docente del profesor. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.	9,03
2	ind_PC-EA.0.3. Proceso de evaluación. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.	8,86
3	ind_PC-EA.05. Alumnado que promociona. Número de alumnos con más de 36 créditos (de 60 en total) superados en septiembre / número de alumnos X 100 > 75.	79%
4	ind_PC-EA.06. Alumnado egresado. Número de alumnos que en cuarto superan todas las materias / número de alumnos de cuarto X 100 > 50.	56%
5	ind_PC-EA.07. Tasa de Abandono. Número de alumnos que no se encuentran matriculados en el centro transcurridos cuatro años consecutivos / número de alumnos que comenzaron sus estudios hace cuatro años X 100 < 35.	31%





6	ind_PD-GC.08. Satisfacción del alumnado con la labor del equipo directivo. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	6,99
7	ind_PD-GC.09. Satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del centro. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	6,66
8	ind_PD-GC.10. Satisfacción del alumnado con el tratamiento a las quejas y sugerencias resolubles por el centro. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	5,00
9	ind_PD-GC.11. Satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	5,60
10	ind_PD-GC.12. Satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	6,12
11	ind_PC-EA.08. Nivel académico. Nota media de los alumnos que titulan cada año. Escala de 1 a 10 > 6.	7,43



Valor de control superado



Valor de control NO superado

### 3. Análisis de Resultados y Medidas correctivas

A la vista de los resultados obtenidos en los indicadores asociados a los compromisos de calidad, podemos apreciar que para los compromisos del 1 al 7 y del 10 al 11, superamos el valor de control estándar establecido, y por lo tanto no se establecen medidas correctoras.

Los compromisos 8. **Grado de satisfacción del alumnado con el tratamiento a las quejas y sugerencias resueltas por el centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10** y 9. **Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10** no superan el valor estándar de control.

Medidas correctivas:

a) Sobre el compromiso número 9.

La dirección del centro junto con el equipo directivo ha establecido unas directrices para la mejora del centro, dichas directrices son:

- Adecuación y mejora de los espacios exteriores.
- Instalación de un sistema de extracción y renovación de aire.
- Equipamiento TIC, ordenadores de alta gama, impresoras 3D, material fotográfico y de audiovisuales.
- Adaptación de las aulas para la teledocencia.
- Rediseño de las zonas comunes

b) Sobre el compromiso número 8.

Como medida correctiva en este caso, además del habitual formulario previsto en la página web de la escuela, también se ha autorizado a recoger quejas y sugerencias por email en la dirección oficial del centro [30019881@murciaeduca.es](mailto:30019881@murciaeduca.es),



utilizando para ello una solicitud genérica que se puede descargar de la página web de la escuela en la sección de [secretaría](#).

Se ha aumentado el número de administradores que recogen las quejas y sugerencias recibidas de 1 a 3 personas. Así mismo el administrador que recoja una queja o sugerencia generará un recordatorio en google calendar asociado a la cuenta del centro, dicho recordatorio se activará a los cinco días indicando que quedan otros cinco días para resolver el asunto.

#### 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En este apartado recibimos una sola queja enviada por email a la dirección del centro que fue aceptada y registrada por el Jefe de Secretaria. Dicha queja fue respondida al interesado dando salida por el registro del centro, superando el plazo establecido para ello por dos motivos:

1. El equipo directivo estaba volcado en la organización y adaptación a la modalidad telemática de las clases, causada por el actual estado de alarma sanitaria provocada por covid19.
2. En el momento de la recepción de la queja, no se contemplaba dicha vía para la recogida de quejas, sugerencias y reclamaciones. El equipo directivo, promovidos por la situación de alerta sanitaria, habilitó dicho procedimiento pasados unos días de su recepción,

#### 5. Propuestas de modificación de la Carta de Servicios.

No se establece ningún cambio en la carta de servicios del centro

Se realiza este informe y se firma por la dirección del centro, para que conste en la dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.

Murcia a 22 de marzo de 2021

(Se firma digitalmente al margen)

Fdo: Lucio Moreno Jiménez

22/03/2021 13:13:28

MORENO JIMENEZ, LUCIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0815b1d1-8b08-ee4a-4efe-00515696280