

# 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 2021-22.

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.

21/12/2022 09:43:26

CANO REDONDO, ARMANDO

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-9360a043-810b-adcf-612c-0050569934e7



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 COMPROMISO CALIDAD JUNIO 22

1	ind_PC-EA.0.4. Valoración global de la función docente del profesor. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.	8,86
2	ind_PC-EA.0.3. Proceso de evaluación. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.	8,46
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.	79,00%
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.	52,00%
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.	40,82%
6	ind_PD-GC.08. Satisfacción del alumnado con la labor del equipo directivo. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	5,13
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.	5,43
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.	4,06
9	ind_PD-GC.11. Satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	5,57
10	ind_PD-GC.12. Satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.	5,64
11	ind_PC-EA.08. Nivel académico. Nota media de los alumnos que titulan cada año. Escala de 1 a 10 > 6.	7,72



Valor de control superado



Valor de control NO superado



### 3. Análisis de Resultados y Medidas correctivas

En el presente curso se ha producido un relevo del equipo directivo. Por este motivo, se afronta el informe de la Carta de Servicios con una actitud auto-crítica y renovadora.

A la vista de los resultados obtenidos en los indicadores asociados a los compromisos de calidad, se puede apreciar que para los compromisos del 1, 2, 3, 4 y 11, se supera el valor de control estándar establecido, y por lo tanto no se establecen medidas correctoras.

Sin embargo en los compromisos comprendidos entre el 5 y el 10, no se superan los valores estándar de control. Tratándose del 54,5% de indicadores negativos, se considera que se deben replantear los objetivos, y por tanto, los compromisos, para poder recomenzar desde unas bases realistas e ir construyendo a partir de ellas.

#### Medidas correctivas:

a) Sobre el compromiso número 5:

- Es importante conocer la causa del abandono para poder atajarlo. En una primera fase, el tutor de grupo deberá, mensualmente, recabar y transmitir a jefatura de estudios información sobre las ausencias recurrentes de alumnado, especialmente en lo relativo al motivo del abandono.
- En función de estos datos, deberá trazarse un plan, que podrá ser de motivación, de mejora de instalaciones, de mejora en la docencia...

b) Sobre los compromisos número 6 y 7:

- Al tratarse de un nuevo equipo directivo, existe un fuerte compromiso por favorecer la comunicación con el alumnado, con la mayor transparencia en los procesos de toma de decisiones, haciendo al alumno partícipe de la vida de la ESD.

c) Sobre el compromiso número 8:

- Mejora de la web, en concreto de la sección “quejas y sugerencias” que actualmente se encuentra inactiva a efectos prácticos.
- Ampliación del horario y mejora de la atención al alumnado de forma presencial, fomentando la participación de forma activa y frecuente.
- Ampliar los canales de comunicación.
- Realizar un seguimiento exhaustivo y dedicado a cada una de las quejas que sean registradas, en el menor tiempo posible.



d) Sobre el compromiso número 9.

- Adecuación de las zonas comunes, para un uso libre y responsable por parte de la comunidad educativa.
- Atender a las demandas de mejora de las instalaciones por parte del alumnado.
- Adecuación de la Biblioteca como Sala polivalente a disposición del alumnado, donde se programan charlas y actividades con regularidad semanal.
- Reducción de los plazos de reparación de los elementos dañados.

e) Sobre el compromiso número 10:

- Reducción de los plazos de subsanación de problemas por parte del RMI.
- Actualización y adquisición de nuevo material informático.
- Mejora del servicio técnico externo de los recursos informáticos.

#### 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

No se ha recibido queja alguna por ninguna de las vías establecidas.

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

Se propone la modificación del enunciado de algunos de los compromisos y su indicador asociado, los cuales resultan un tanto ambiguos o no definen con exactitud el dato que interesa recabar.

Del mismo modo, se considera necesaria la modificación de ciertos estándares en determinados compromisos, por encontrarse en situación de incumplimiento en el momento presente, y poder así comenzar a trabajar partiendo de unos objetivos ajustados a la realidad actual.

Con esta finalidad, se proponen las siguientes modificaciones en los compromisos e indicadores:

**A-** Se considera que el compromiso 3 no es del todo claro en su redacción y puede conducir a mediciones y conclusiones erróneas.

Tal y como está ahora:

**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  $100 > 75$

Se está midiendo el porcentaje de alumnos promocionados en relación al total de alumnos. Sin embargo, este dato no es significativo, ya que los alumnos de 4º curso no se podrían considerar promocionados hasta superar el TFE.



Se propone el siguiente cambio en la redacción (tanto en el compromiso como en el indicador):

**3- ind\_PC-EA.05. Alumnado que promociona al siguiente curso. Número de alumnos de 1º, 2º y 3º con más de 36 ECTS (de 60 ECTS en total) superados en todas las evaluaciones / número de alumnos de 1º, 2º y 3º X 100 > 75**

**B-** Se considera que el compromiso 4, no es del todo claro en su redacción y puede conducir a mediciones y conclusiones erróneas.

Tal y como está ahora:

**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.**

Está relacionando los alumnos que titulan con los alumnos matriculados en cuarto curso. Sin embargo, muchos de ellos no se han matriculado en el TFE y por este motivo el dato no es relevante.

Se propone cambiar la redacción del compromiso e indicador asociado, de la siguiente forma:

**4- ind\_PC-EA.06. Alumnado egresado. Número de alumnos que aprueba TFE / número de alumnos matriculados de TFE X 100 > 50**

**C-** Se propone cambiar la escala de puntuación en las encuestas, de los compromisos 1, 6, 7, 8, 9 y 10, a una escala del 1 al 10. Tal y como estaban en un origen.

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 21 de diciembre de 2022

Fdo: Armando Cano Redondo,  
Director Escuela Superior de Diseño de la Región de Murcia  
(firmado digitalmente al margen)

