

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 2022-23.


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: 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 mayo) superior a 6 sobre 10.
- 7** Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del centro (anual medido en mayo) superior a 6 sobre 10.
- 8** Grado de satisfacción del alumnado con el tratamiento a las reclamaciones, quejas y sugerencias resueltas por el centro (anual, medido en mayo) superior a 6 sobre 10.
- 9** Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro (anual, medido en mayo) 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 COMPROMISO CALIDAD		dic 22	dic 23
1	ind_PC-EA.0.4. Valoración global de la función docente del profesor. Escala de 1 a 10 > 7.	8,86	8,78
2	ind_PC-EA.0.3. Proceso de evaluación. Escala de 1 a 10 > 7.	8,46	8,82
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	79%	77,32
4	ind_PC-EA.06. Alumnado egresado. Número de alumnos que aprueba TFE / número de alumnos matriculados de TFE X 100 > 50	52%	71,76%
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.	40,8%	27,66%
6	ind_PD-GC.20. Satisfacción del alumnado con la labor del equipo directivo. Escala de 1 a 10 > 6.	5,13%	7,76
7	ind_PD-GC.21. Satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del centro. Escala de 1 a 10 > 6.	5,43	7,01
8	ind_PD-GC.22. Satisfacción del alumnado con el tratamiento a las reclamaciones, quejas y sugerencias resolubles por el centro. Escala de 1 a 10 > 6.	4,06	5,66
9	ind_PD-GC.23. Satisfacción del alumnado con las instalaciones del centro. Escala de 1 a 10 > 6.	5,57	6,6
10	ind_PD-GC.24. Satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos. Escala de 1 a 10 > 6.	5,64	6,82
11	ind_PC-EA.08. Nivel académico. Nota media de los alumnos que titulan cada año. Escala de 1 a 10 > 6.	7,72	7,83

 Valor de control superado

 Valor de control NO superado

3. Análisis de Resultados y Medidas correctivas

En el pasado curso (22-23), como se refleja en nuestro anterior informe, tuvimos la oportunidad de realizar algunos cambios estructurales en lo que al departamento de calidad se refiere. Actualizando ciertos compromisos y tomando medidas con el fin de mejorar nuestros resultados.

A la vista de los resultados obtenidos, podemos decir que estos cambios han resultado muy positivos. Pasando de 6 compromisos incumplidos a solamente 1.

Se trata del compromiso n.8, relativo al indicador ind_PD-GC.22. "Satisfacción del alumnado con el tratamiento a las quejas y sugerencias resolubles por el centro. Escala de 1 a 10 > 6." En el cual, a pesar de haber mejorado su resultado en casi 1,5 puntos sobre 10, aún se encuentra por debajo de 6.

Por otro lado, también hemos registrado un ligero retroceso en indicadores referentes a la percepción de la inversión y el mantenimiento del centro. Así como los medios tecnológicos y de la información. Los cuales no tienen reflejo en los compromisos de nuestra Carta de Servicios, pero en los que debemos trabajar para su mejora. (PD-GC.16-19)

Medidas correctivas:

- a) En lo referente al compromiso 8:
 - En primer lugar, trabajaremos en mejorar el proceso relativo a las quejas y sugerencias, comenzando por agilizar el protocolo necesario, para que cualquier miembro de la comunidad educativa pueda redactar y enviar una fácilmente.
 - En segundo lugar, informando de la manera más efectiva y clara posible de cómo se lleva a cabo este proceso. Ya que, actualmente, se trata de un proceso desconocido para muchos.
 - En tercer lugar, asegurándonos de procesar y dar respuesta a cualquier entrada de este tipo, de la manera más eficiente posible. Siguiendo el procedimiento establecido en nuestro manual de procesos.
 - Así mismo, consideramos pertinente restringir las respuestas, en las encuestas de satisfacción, sólo a los alumnos que hayan formalizado una reclamación, queja o sugerencia. Ya que actualmente, cualquiera, aunque nunca haya realizado este proceso, puede valorar su satisfacción con esta gestión.

- b) En lo referente a los indicadores en los que se ha detectado algún retroceso, (aunque no se reflejan en los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios), ya se han ejecutado diversas medidas, como la inversión en la conservación de nuestras instalaciones o la solicitud de una beca de material

informático que nos proporcionará nuevos equipos y maquinaria especializada para crear un Aula Laboratorio.

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.

Actualizamos el código de los indicadores relativos a los compromisos 6, 7, 8, 9 y 10. Tras detectarse un error de concordancia con nuestro cuadro de indicadores.

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 diciembre de 2023

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