

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**636 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela Superior de Arte Dramático.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de la Escuela Superior de Arte Dramático, perteneciente, a estos efectos, a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, de la Consejería de Educación y Cultura, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

En su virtud, vista la propuesta de Carta de Servicios de la Escuela Superior de Arte Dramático, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela Superior de Arte Dramático, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** La Dirección del Centro Docente, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que, por la Inspección General de Servicios, se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de la Dirección de la Escuela Superior de Arte Dramático, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- 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

Y a cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 13 de diciembre de 2019.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

## ANEXO



Región de Murcia

Consejería de Educación y Cultura

# Carta de Servicios



**Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia**

© Región de Murcia.

Murcia, 2019.

**CONTENIDOS**

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	5
SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	7
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	9
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	10
NORMATIVA REGULADORA .....	11
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS.....	11
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	12
HORARIO DE ATENCIÓN.....	13
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	14
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS .....	14

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

La Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia es un centro de enseñanzas artísticas superiores de titularidad pública.

Las finalidades de la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia, se desarrollan en su Misión.

**Fines: Misión, Visión y Valores****Misión**

- M1. La formación integral de artistas escénicos: actores/actrices, directores/as, dramaturgos/as, investigadores/as y pedagogos/as.
- M2. Preparar al alumnado personal y profesionalmente para su inserción laboral.
- M3. Respetar la personalidad artística del alumnado permitiendo el desarrollo de su singularidad como creadores e intérpretes.

**Visión**

- V1. Ser un centro de referencia en la formación de artistas escénicos.

- V2. Mantener un alto nivel de formación y promover procesos de mejora continua basados en el equilibrio entre la tradición, la innovación y la investigación.
- V3. Consolidar y ampliar una oferta de formación de calidad.
- V4. Satisfacer las demandas de un alumnado exigente con su formación ante el difícil reto que supone su inserción profesional.
- V5. Desarrollar metodologías didácticas basadas en presupuestos psicológicos, psicopedagógicos y comunicacionales.

### Valores

- Va1. El respeto, la honestidad y la tolerancia entre todos los miembros de la comunidad educativa a fin de desarrollar una buena convivencia.
- Va2. Reconocer la diferencia y la originalidad como parte insustituible de la creación artística.
- Va3. Fomentar la capacidad de reflexión, el espíritu crítico y la libertad de expresión como consustanciales a las tareas artísticas y culturales.
- Va4. El compromiso personal y la dedicación por parte de un profesorado altamente cualificado y reconocido.
- Va5. El trabajo en equipo de modo colaborativo y el esfuerzo compartido para conseguir el éxito académico en trabajos artísticos de calidad.

En la web del Centro se detalla la relación de estos objetivos con las líneas estratégicas de la Escuela y con los indicadores usados para comprobar la consecución de los mismos.

### Datos del Centro

Órgano responsable: Directora de la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia

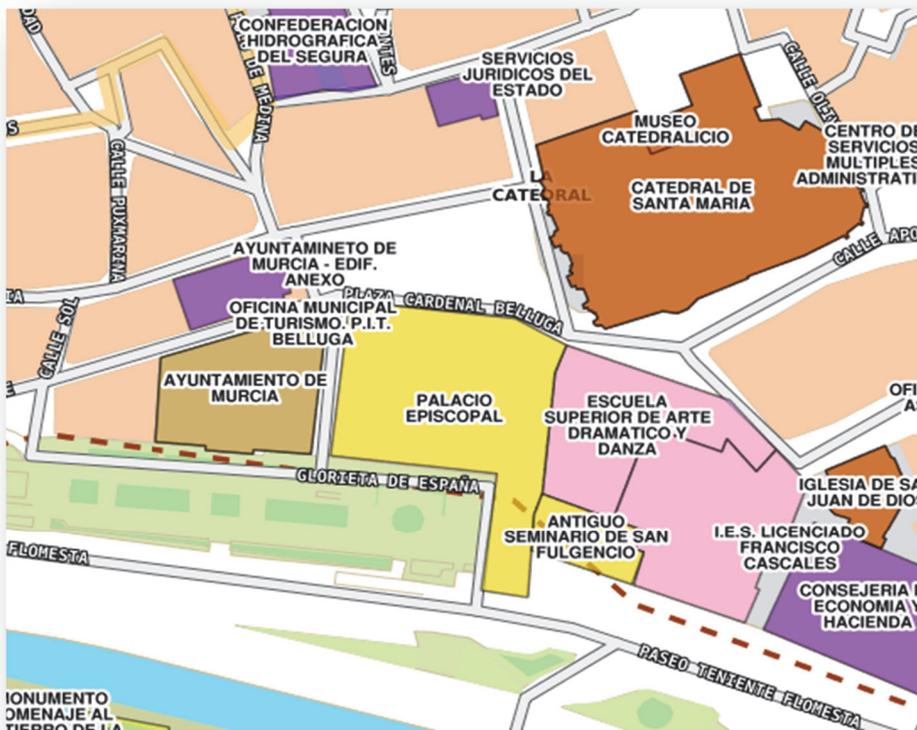
Dirección: Calle Apóstoles, nº 2, 30001 Murcia.

Teléfono: 968214629

Correo electrónica: [30009769@murciaeduca.es](mailto:30009769@murciaeduca.es)

Web: <http://www.esadmurcia.es>

## Plano de situación



### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia presta al ciudadano quedan agrupados de la siguiente forma:

#### Oferta educativa

Enseñanzas artísticas superiores de arte dramático. Las especialidades son:

- Interpretación con tres itinerarios: creación, musical y texto.
- Dirección de escena y Dramaturgia con dos itinerarios: dirección y dramaturgia.

Más información en la web: [www.esadmurcia.es](http://www.esadmurcia.es)

#### Gestión administrativa

- Matriculación.
- Trámites de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de reconocimiento de créditos y convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.

- Tramitación de becas y ayudas al estudio.

### Actividades Extraescolares

- Bienvenida PaellasESAD
- Cursos ESADVerano.
- Participación en festivales y certámenes nacionales e internacionales.
- Viajes culturales.
- ESAD Awards.
- Actividades de extensión académica: de colaboración con entidades públicas y privadas.

### Planes y programas

- Programa de visitas de centros educativos de primaria y secundaria a nuestro Centro.
- Centro receptor de alumnos en prácticas (UMU, CSM).
- Erasmus+.

### Actividades de colaboración con otras entidades

- Revista fila á. Revista científica de artes escénicas y audiovisuales. (Servicio de publicaciones CARM)
- Congresos y Jornadas científicas y artísticas (CPR, UMU)
- EsadenCorto (en colaboración con la Filmoteca Regional)
- EsadGeraciones (en colaboración con el Centro Párraga)
- Realización de Prácticas externas de nuestro alumnado en [empresas e instituciones](#).
- Presentación de espectáculos realizados por profesores y alumnos en auditorios, teatros y espacios alternativos (Ayuntamientos de la Región de Murcia).
- Centro receptor de las *Rutas artísticas científicas y literarias* (MEC).

### Otros servicios

- Cafetería/cantina (abierta de 08:00h a 20:00h).
- Fuente de agua filtrada.
- Página web actualizada.
- Presencia en redes sociales:
  - Facebook: @ESADMurciainstitucional
  - Twitter: @EsadMurcia
  - Instagram: @EsadMurcia
- Presencia en canales de *YouTube* y *Vimeo* con videos de creación propia.
- Taquillas.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

La Directora de la Escuela Superior de Arte Dramático se compromete a ofrecer los servicios educativos del Centro según los siguientes compromisos de calidad y conforme a los respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
1	Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), igual o superior a 7 sobre 10.	PO-01-S3-IN1 Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 $\geq 7$ .
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-F01 Accesibilidad de las guías docentes. Fecha de publicación antes del 15/10 de cada curso académico.
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-S03. (Número de créditos superados/ nº de créditos matriculados) x 100 = 70.
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-S04. (Número de créditos superados / nº de créditos presentados para cada curso académico) x 100 = 70.
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-S04. (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
6	Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 10 días lectivos (anual, medido en junio). Base de datos resultante del formulario	PA-06-F04. (Número de quejas o sugerencias respondidas en el plazo comprometido / número de quejas o sugerencias presentadas) x 100 = 100.
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-S1-IN7. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10 $\geq 7$ .

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-S1-IN8. Número anual de intervenciones < 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-04-S06. Número de convenios vigentes > 10
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-S1. Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramática > 10.

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas (ver el punto “Evaluación de Centro” dentro del apartado de “Modalidad de participación para la mejora del servicio”). Asimismo, se pueden consultar los resultados de la Evaluación del Centro que se publican en la web del centro, en el apartado EVALUACIÓN Y CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia, tendrán los siguientes derechos:

-Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015).

-Los que recoge el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 290, de 18 de diciembre de 2014).

-Los contemplados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985).

-Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

**NORMATIVA REGULADORA**

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

Ley Orgánica 8/2013 para la mejora de la calidad educativa LOMCE

Real decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos.

Real decreto 1044/2003, de 1 de agosto, suplemento europeo al título.

Real Decreto 303/2010, de 15 de marzo, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que imparten enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.

Real Decreto 21/2015, de 23 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Real Decreto 630/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Arte Dramático establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

Autonómica

Resolución de 25 de julio de 2013, por la que se establece para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el plan de estudios y la ordenación de los estudios superiores de arte dramático, se completan los planes de estudio iniciados en los años académicos 2010-2011 y 2011-2012, y se regula la prueba específica de acceso.

**GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

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. Con los

compromisos expresados en esta Carta de Servicios, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos puedan esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año/curso. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, la Dirección del Centro, a través de la Dirección General competente en materia de calidad educativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## **MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO**

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

### **Quejas, sugerencias y felicitaciones**

Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias. Además se pueden tramitar a través de la propia página web del

Centro apartado [Tu voz cuenta](#); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 10 días lectivos, tal y como se recoge en el proceso PE.05.01 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

### La evaluación del Centro

Los alumnos participan anualmente, en encuestas sobre el funcionamiento general del Centro.

### Consejo Escolar

En el Consejo Escolar hay seis representantes del alumnado; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web, sección Convivencia>Consejo escolar, hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición y resumen de las últimas reuniones.

### Reclamación por calificaciones

Tras cada evaluación, se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en la secretaria del centro una reclamación que será atendida por el jefe de departamento.

### Otras reclamaciones

Si, tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría del Centro y/o recurrir al Servicio de Régimen Especial o a la Inspección de Educación.

## HORARIO DE ATENCIÓN

**Equipo directivo:** durante el curso, de lunes a viernes, en horario publicado en la web del Centro y en el tablón de anuncios de cada despacho.

**Secretaría:** de 9:00 A 13:30 h, de lunes a viernes, durante el curso escolar y mes de julio.

**Profesorado:** a través del correo electrónico publicado en la web > profesores.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Presencial:** En la propia Escuela.

**Atención telefónica:** +34 968 214629

**Escrita:** Ante cualquier oficina de la [Red de Asistencia en Materia de Registro \(antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única\)](#) o por correo postal.

**Correo electrónico:** 30009769@murciaeduca.es

**Web:** <http://www.esadmurcia.es/>

**Electrónica:** en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma.

**Plataforma Mirador:** <https://mirador.murciaeduca.es/>

**Infoalu:** <https://infoalu.murciaeduca.es>

**Web Enseñanzas régimen especial:** <https://www.tufuturoempiezahoy.com/>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### Proyecto educativo

El Proyecto Educativo de Centro (PEC) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 121 y 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido respectivamente en la introducción del *Real Decreto 1614/2009, de 26 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* y en el artículo 2, punto 3 del *Real Decreto 630/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Arte Dramático establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. (Afectado por sentencias del Tribunal Supremo 16/01/12, BOE 06/03 BOE 08/03).

El PEC debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis de contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteando como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual.

### Compromiso de transparencia

Documentos de acceso libre:

- Guías docentes de todas las asignaturas incluyendo criterios de evaluación y calificación en la web del centro: [Plan de estudios](#)
- Convenios firmados con empresas e instituciones para realización de Prácticas externas en la web del centro : [Prácticas externas](#)

Documentos de acceso limitado:

DOCUMENTO	CONSULTA ACCESIBLE A	TRAS PETICIÓN DE
Actas del consejo escolar	Miembros consejo escolar	Miembros consejo escolar
Actas del claustro	El profesorado del centro	Profesor al que concierne
Actas de la junta de departamentos	Los jefes de departamento	Profesor al que concierne
Actas de evaluación	Profesorado	Profesor
Análisis anual: resultados de convivencia	Miembros consejo escolar	Miembros consejo escolar
Cuenta de gestión y presupuestos	Miembros consejo escolar	Miembros consejo escolar
Faltas de asistencia profesorado	No	Profesor al que concierne
Faltas de asistencia PAS	No	Personal al que concierne
Registro de felicitaciones, quejas y sugerencias	No	Miembros consejo escolar

Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o en el Registro del Centro.

Le corresponde a la Comisión Permanente del Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

## Compromiso de difusión de la actividad del Centro y de la actividad cultural

**Twitter:** @EsadMurcia

**Instagram:** esadmurcia

**Facebook:** @ESADMurciaInstitucional Escuela Superior de Arte Dramático (Institucional)

**You Tube:** Esad Murcia

**Vimeo:** esad

## Sistema de Cartas de Servicios de la CARM

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.



Fachada del Seminario Mayor de San Fulgencio sede de la Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia.