

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

# Carta de Servicios



**Escuela Superior de Diseño  
Región de Murcia**

© Región de Murcia.

Murcia, 2019.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL .....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	8
NORMATIVA REGULADORA .....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	10
HORARIO DE ATENCIÓN .....	12
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	12
OTRA INFORMACIÓN DE INTERES .....	13

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones

La Escuela Superior de Diseño es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparten niveles de Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño.

Las finalidades de la Escuela Superior de Diseño se desarrollan en su Misión.

### Fines: Misión, Visión y Valores

#### Misión

- Somos el **único** centro público de la Región de Murcia que imparte las enseñanzas superiores de diseño, ofreciendo todas las especialidades

regladas: Diseño Gráfico, Diseño de Interiores, Diseño de Moda y Diseño de Producto.

- Formamos a futuros diseñadores con una educación integral para que sean capaces de realizar procesos creativos, analizar, gestionar, transmitir valores y difundir la cultura.
- Disponemos de un profesorado competente, innovador, profesional y comprometido que utiliza las últimas tecnologías en software y hardware para dirigir al alumnado a una inserción laboral inmediata.
- Ofrecemos al alumnado un compromiso de transparencia durante toda su permanencia en el Centro.

### **Visión**

- Ser un centro de referencia a nivel nacional en las enseñanzas artísticas superiores de diseño.
- Mantener el compromiso de transparencia creando una imagen consolidada y trabajando hacia la excelencia.
- Optimizar los recursos y mejorar los espacios para aportar una imagen de diseño acorde a los estudios que se imparten.
- Lograr un alto porcentaje de titulados en cada promoción en las cuatro especialidades.

### **Valores**

- Ejemplaridad
- Respeto
- Equidad
- Legalidad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Disciplina
- Perseverancia
- Diversidad
- Autonomía
- Solidaridad
- Tolerancia

En la web del Centro (<http://www.esdregiondemurcia.es>), sección CALIDAD > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos con las líneas estratégicas del Centro.

## Datos de la Escuela Superior de Diseño

**Nombre del responsable:** Director de la Escuela Superior de Diseño.

**Consejería:** Educación y Cultura.

**Centro educativo:** Escuela Superior de Diseño.

**Código de centro:** 30019881

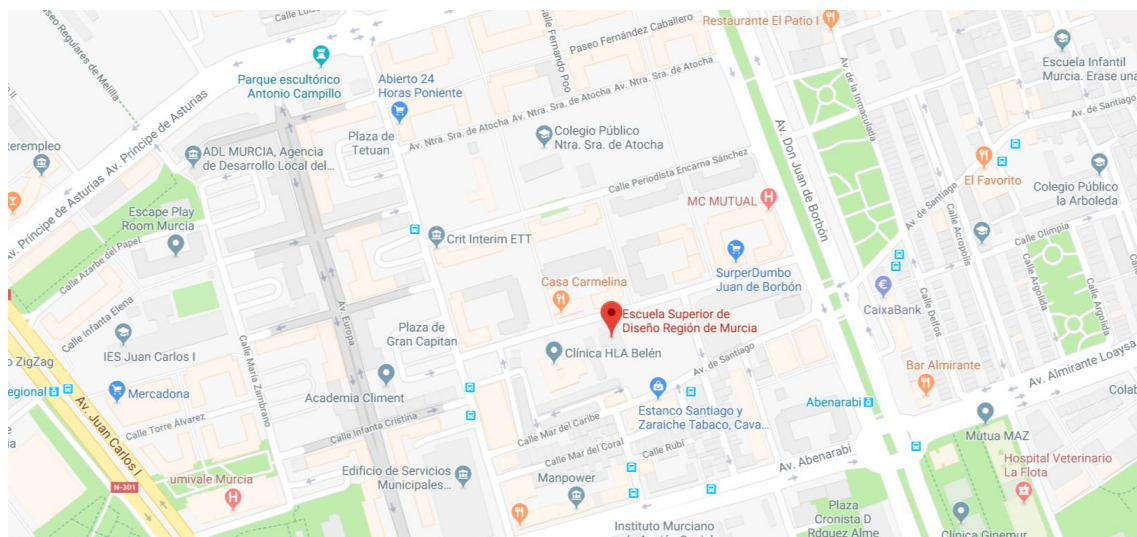
**Dirección:** C/. Periodista Antonio Herrero, nº 4 30007 Murcia

**Teléfono:** 968 270 523

**Email:** 30019881@murciaeduca.es

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

**Plano de situación:** En [Google maps](#)



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que la Escuela Superior de Diseño presta al ciudadano quedan agrupados de la siguiente forma:

## Enseñanzas

- Estudios Superiores de Diseño:
  - Diseño Gráfico
  - Diseño de Interiores
  - Diseño de Moda
  - Diseño de Producto
- Cursos de Formación Continua (para la actualización de profesionales del diseño)
- Cursos de Formación Adicional (para la obtención del título superior equivalente a grado ofertado al alumnado titulado en diseño de anteriores ordenaciones)

Más información en la web <http://www.esdregiondemurcia.es>, sección PLAN DE ESTUDIOS.

## Gestión administrativa

- Matriculación.
- Trámites de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de reconocimiento de créditos.
- Gestión del procedimiento de admisión, readmisión y traslado.
- Gestión del procedimiento de pruebas de madurez.
- Gestión del procedimiento de la prueba específica de acceso.
- Gestión de tasas académicas.
- Gestión de comunicaciones interiores y de registro.
- Gestión del procedimiento de formación continua.
- Gestión de diversas tareas desde la aplicación Plumier XXI.

## Actividades Extraescolares

- Jornadas de Diseño. Talleres y conferencias con diseñadores de nivel nacional e internacional.
- Visitas a empresas relacionadas con el sector del diseño.
- Viajes a eventos de interés relacionados con el diseño. (Fashion Week, Encuentrazos,.....).

## Planes y programas

- Erasmus+, con las siguientes modalidades:
  - Proyecto K103
    - SMS movilidad para estudios dentro de la Comunidad Europea
    - SMP movilidad para prácticas dentro de la Comunidad Europea
    - STT movilidad para personal docente de formación dentro de la Comunidad Europea
    - STT movilidad para personal no docente de formación dentro de la Comunidad Europea
    - STA movilidad del profesorado para la docencia dentro de los países de la Comunidad Europea
  - Proyecto K107
    - SMS movilidad para estudios fuera de la Comunidad Europea
    - SMP movilidad para prácticas fuera de la Comunidad Europea
    - STT movilidad para personal docente de formación fuera de la Comunidad Europea
    - STA movilidad del profesorado para la docencia fuera de los países de la Comunidad Europea

## Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Colegio oficial diseñadores de interior-decoradores de la Región de Murcia.
- Asociación de profesionales del diseño y la comunicación publicitaria de la Región de Murcia.
- Escuela Superior de Arte Dramático.
- Conservatorio Superior de Música.
- Biblioteca Regional.
- Factoría Cultural.
- Festival internacional de cine de Cartagena (FICC).

## Otros servicios

- Página web de la Escuela Superior de Diseño, que se encuentra permanentemente actualizada (<http://www.esdregiondemurcia.es>).
- Biblioteca para consultas sin préstamo.
- Aulas de especialización de: Moda, Modelismo y Maquetismo, Fotografía, y Medios Informáticos 2D y 3D.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director de la Escuela Superior de Diseño se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
<b>1</b>	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), superior a 7 sobre 10.	ind_PC-EA.0.4. Valoración global de la función docente del profesor. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.
<b>2</b>	Grado de satisfacción medio del alumnado con el proceso de evaluación (anual, medido en mayo), superior a 7 sobre 10.	ind_PC-EA.0.3. Proceso de evaluación. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 7.
<b>3</b>	Porcentaje del alumnado que promociona de curso, es decir, alumnos con más de 36 créditos de 60 en total superados en septiembre (anual, medido en septiembre), superior al 75 por ciento.	ind_PC-EA.05. (Número de Alumnos que promociona / número de alumnos) X 100 > 75.
<b>4</b>	Porcentaje de alumnado egresado (titulado) (anual, medido en septiembre) superior al 50 por ciento.	ind_PC-EA.06. (Número de alumnos que en cuarto superan todas las materias / número de alumnos de cuarto) X 100 > 50.
<b>5</b>	Tasa de abandono de estudios: porcentaje de alumnado que deja los estudios, en los primeros 4 años, inferior al 35 por ciento. (anual, medido en noviembre)	ind_PC-EA.07. (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.
<b>6</b>	Grado de satisfacción del alumnado con la labor del equipo directivo (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.	ind_PD-GC.20 Satisfacción del alumnado. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.
<b>7</b>	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del Centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.	ind_PD-GC.21. Satisfacción del alumnado. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.
<b>8</b>	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.	ind_PD-GC.22. Satisfacción del alumnado. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.

9

Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones del Centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.

ind\_PD-GC.23. Satisfacción del alumnado. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.

10

Grado de satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos del Centro (anual, medido en abril) superior a 6 sobre 10.

ind\_PD-GC.24. Satisfacción del alumnado. Escala de 1 a 5 (multiplicado por 2) > 6.

11

Nivel académico del Centro, nota media de los alumnos que titulan, (anual, medido en septiembre) superior a 6 sobre 10.

ind\_PC-EA.08. Nota media de los alumnos que titulan cada año. Escala de 1 a 10 > 6.

Se pueden consultar estos compromisos y los valores anuales de sus indicadores en la web del centro, en sección de CALIDAD (<http://www.esdregiondemurcia.es>).

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con de la Escuela Superior de Diseño, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 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 núm. 290, 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



## Normativa autonómica

- Resolución de 12 de septiembre de 2012, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Personas Adultas, por la que se establece para la Región de Murcia el plan de estudios y la ordenación de los estudios superiores de Diseño, y se regula la prueba específica de acceso. (BORM núm. 229, de 2 de octubre).
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación y Cultura](#).
- La legislación en vigor se puede consultar en la web del Centro <http://www.esdregiondemurcia.es/index.php/es/estudios>.

## Normativa estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), (BOE núm. 106, de 4 de mayo)
- 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, (BOE núm. 259, de 27 de octubre).
- Real Decreto 633/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, (BOE núm. 137, de 5 de junio).

## 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 esta, 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, el Director 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 y sugerencias tramitadas por la Administración Regional.** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. 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.
  
- **Quejas y sugerencias tramitadas por el Centro.** Se pueden tramitar a través de la propia página web del Centro (<http://www.esdregiondemurcia.es>), sección CALIDAD > QUEJAS Y SUGERENCIAS; la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 10 días lectivos. Las quejas y sugerencias del alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
  
- **La evaluación del Centro.** Los alumnos y profesores participan semestral y anualmente, en encuestas sobre el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (<http://www.esdregiondemurcia.es>), sección CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO.
  
- **Reclamación por calificaciones.** El alumnado puede consultar en la sección JEFATURA DE ESTUDIOS de la web del centro, la fecha de publicación de las notas y los plazos de reclamaciones en el calendario anual de actuaciones del Centro, (<http://www.esdregiondemurcia.es/index.php/es/jefatura>).
  
- **Otras reclamaciones.** Si, tras agotar el resto de canales, el alumnado considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en el registro de Secretaría y/o recurrir al [Servicio de Ordenación Académica](#) o a la [Inspección de Educación](#).

## HORARIO DE ATENCIÓN

- **Equipo directivo:** Durante el primer semestre del curso, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas y de lunes a miércoles, de 16:30 a 19:00 horas. Durante el segundo semestre del curso, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas y de lunes a martes, de 16:30 a 19:00 horas. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 13:30 horas.
- **Secretaría:** De 9:00 A 13:30 horas, de lunes a viernes, durante el curso escolar y mes de julio.
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene fijadas en su horario, los periodos dedicados de atención al alumnado.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Presencial:** En la propia Escuela Superior de Diseño.
- **Atención telefónica:** 968 270 523
- **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:** [30019881@murciaeduca.es](mailto:30019881@murciaeduca.es)
- **Web:** <http://www.esdregiondemurcia.es>
- **Electrónica:** En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **Plataforma Mirador:** <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>
- **Aula virtual del Centro:** <http://online.esdregiondemurcia.es/>
- **Intranet del Centro:** <http://intranet.esdregiondemurcia.es/>
- **Aula virtual de la Consejería de Educación y Cultura:** <https://aulavirtual.murciaeduca.es/>.
- **Tramites online de la Consejería de Educación, y Cultura:** <https://apliedu.murciaeduca.es/educacionTOL/convocatorias.ctrl>.
- **Gestión de becas MECyD:** <http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/educacion/estudiantes/becas-ayudas/para-estudiar/artisticas.html>

### 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 el Real Decreto 633/2010 de 14 de mayo, por la que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo.

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

En la página web del centro (<http://www.esdregiondemurcia.es>), en el apartado PLAN DE ESTUDIOS, pueden consultarse los criterios de promoción y titulación en los estudios superiores de diseño, así como los criterios de evaluación y contenidos mínimos.

### Compromiso de transparencia: accesibilidad documental

#### DOCUMENTOS TOTALMENTE PUBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)

- **Guías docentes de las asignaturas** (Competencias, contenidos, criterios de evaluación y de calificación y metodología)
- **Análisis de la Evaluación del Centro**
- **Calendario del Centro**
- **Horario de los diferentes grupos de alumnos**
- **Listado y valores de los indicadores del centro**
- **Programa Erasmus+**
- **Tablas de reconocimiento de créditos**

<b>OTROS DOCUMENTOS</b>	<b>ACCESIBLES PARA</b>	<b>TRAS PETICIÓN DE</b>
<b>Actas del Consejo Escolar</b>	Consejeros escolares	No
<b>Actas del Claustro</b>	Profesorado	No
<b>Actas de la Junta de departamentos</b>	Profesorado	No
<b>Actas de evaluación</b>	Profesorado	No
<b><i>Memoria final</i></b>	<i>Profesorado y consejeros escolares</i>	<i>No</i>
<b>Medición de indicadores</b>	Profesorado y consejeros escolares	No
<b>Cuenta de gestión y presupuestos</b>	Profesorado y consejeros escolares	No
<b>Registro de quejas, sugerencias y notificaciones de incumplimientos</b>	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar
<b>Informes de auditorías internas.</b>	Profesorado	No
<b>Actas de reuniones de departamento</b>	Miembros del departamento didáctico y Equipo Directivo	No
<b>Programación didáctica de los departamentos (PGA)</b>	Profesorado	No

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

### **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>.