28/12/2023

Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia

ESCUELA SUPERIOR DE ARTE DRAMÁTICO

INFORME CARTA DE SERVICIOS ESAD MURCIA

Contenido

Introducción 3

1. Los indicadores asociados y cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios 4

2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas. 4

3. Las desviaciones detectadas. 9

4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso. .. 9

5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución 9

6. Los controles internos efectuados 10

7. Planes de mejora 2022-2023 11

- ACCIÓN 1: Plan de Producción 2 11
- ACCIÓN 2: Revisión manual y guía Trabajo Fin de Estudios (TFE) 2 11
- ACCIÓN 3: Implementación de GEMUR2020 11
- ACCIÓN 4: Plan de innovación educativa ¡AtréveteAtravESAD! 12
- ACCIÓN 5: Elaboración del Plan de digitalización 12
- ACCIÓN 6: Revisión del actual plan de estudios..... 12

Conclusiones 12

Introducción

La Escuela Superior de Arte Dramático de Murcia (ESAD) es un centro de enseñanzas artísticas superiores de titularidad pública. Como institución de enseñanza superior estamos comprometidos con la calidad y transparencia en nuestro servicio a la sociedad.

- Por Resolución de 7 de febrero 2020 de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela Superior de Arte Dramático, que consolida el sistema de gestión de calidad iniciado en el año 2014.
- De acuerdo con lo estipulado en el artículo 3.4 de la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, la ESAD forma parte de la Red de Excelencia de la Región, obteniendo el sello de "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios", según Resolución de 30 de diciembre de 2020.
- Con fecha 1 de diciembre de 2022 recibimos Informe de homologación de los resultados de la autoevaluación realizada con el modelo CAF Educación emitido por los evaluadores designados por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación mediante el cual se considera homologada la autoevaluación realizada por la Escuela Superior de Arte Dramático, con código de centro 30009769, con una puntuación de 335 puntos.

El pasado curso realizamos la solicitud del sello "Centro de Calidad Educativa Región de Murcia", para lo cual aportamos la documentación pertinente según el artículo 6 de la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, y los procedimientos para su obtención, renovación y homologación, a través del procedimiento 3175 de la sede electrónica de la CARM y mediante comunicación interior nº 143287/2023 fecha de salida 02/06/2023.

Durante cada curso se realiza la autoevaluación y correspondiente certificación del sistema de gestión de calidad con el objetivo de implementar los mecanismos de mejora continua de nuestra institución.

1. Los indicadores asociados y cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios

INDICADOR	COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
PO-01-02-IN-01	1.- Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (En escala de 0 a 10≥7)	7,01	7,61	7,35	7,28
PO-01-01-IN-01	2.- Guías docentes públicas en plazo (En web antes del 15 de octubre)	100%	100%	100%	100%
PO-03-02-IN-01	3.- Tasa de rendimiento académico (nº créditos superados/nº créditos matriculados x 100 =70)	79,06	79,14	72,29	75,35
PO-03-03-IN-01	4.- Tasa de éxito académico (nº créditos superados/nº créditos presentados por curso x 100 = 70)	96,28	90,85	90,06	90,22
PO-03-02-IN-02	5.- Tasa de graduación (nº alumnado egresado en N o N+1 años, siendo N el nº de años programados en plan de estudios (N=4) /nº de alumnos de la cohorte x 100 > 53)	63,47	75,55	80,76	66,88
PO-06-02-IN-01	6.- Respuesta a quejas y sugerencias en plazo (nº de quejas o sugerencias respondidas en el plazo comprometido/nº de quejas o sugerencias presentadas x 100 = 100)	12/12	17/17	9/9	10/10
PO-06-01-IN-01	7.- Grado de satisfacción del clima de convivencia (anual, medido en junio. En escala de 0 a 10≥7)	7,3	7,81	7,94	7,98
PO-06-02-IN-02	8.- Número de intervenciones de jefatura de estudios por acciones contrarias a las normas de convivencia (por cada 100 alumnos < 5)	2/250	2/273	4/275	3/256
PO-02-09-IN-01	9.- Mantenimiento y adecuación de las relaciones internacionales (programa Erasmus) (Cada inicio de curso y publicado en web >10)	23	27	29	27
PO-05-01-IN-01	10.- Elaboración y difusión de creación artística (Por curso > 10)	24	44	52	51

2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Durante el curso 2022-2023 la tendencia observada respecto a los compromisos recogidos en la Carta de Servicio ha sido positiva.

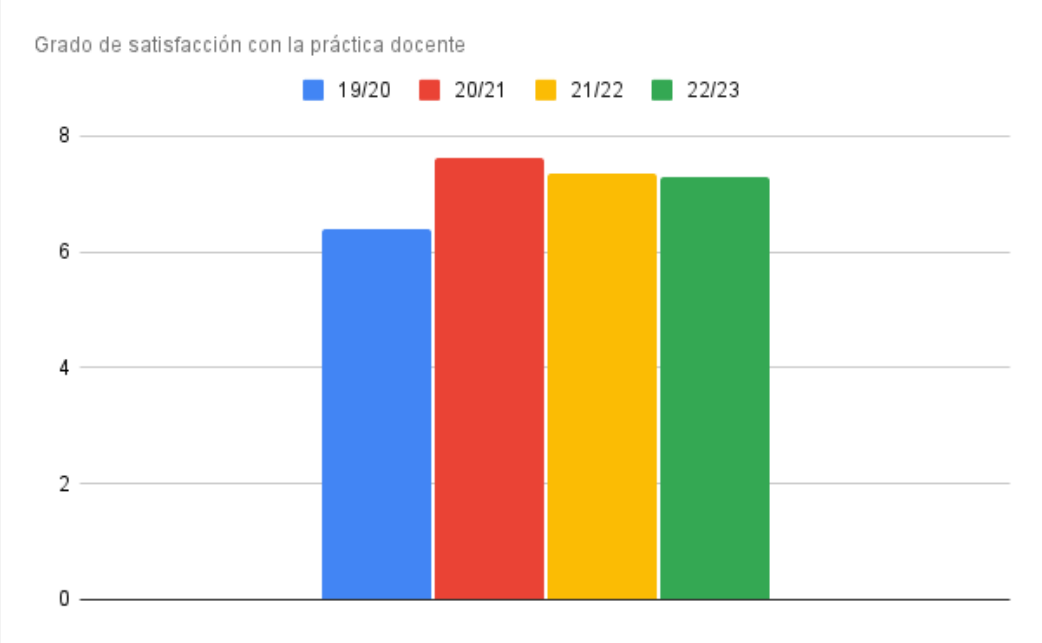
La comunicación permanente con todos los grupos de interés de la comunidad educativa ha permitido obtener los resultados que se recogen en este informe.

Tras analizar los indicadores asociados a nuestra Carta de Servicios reflejados en el cuadro de mando. Podemos comprobar que se han cumplido todos los compromisos establecidos.

Pasamos a corroborar cada uno de ellos siguiendo el mismo orden:[1]

1. Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), igual o superior a 7 sobre 10.

PO-01-02-IN-01. Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 ≥ 7.



Dato obtenido: 7,28

La encuesta se ha realizado entre los meses de mayo y junio, el número de alumnos participantes es de 67 lo que supone un 26% del alumnado matriculado, para obtener una mayor participación del alumnado debemos plantear la realización de la encuesta en horario lectivo. El dato obtenido es ligeramente inferior a cursos pasados, no es preocupante pues está por encima de nuestro compromiso establecido. No obstante, convendría atender las causas de esta bajada en la percepción de nuestro alumnado.

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-01-01-IN-01. Accesibilidad de las guías docentes. Fecha de publicación antes del 15/10 de cada curso académico.

[1] Se han actualizado las codificaciones de la Carta de Servicios debido a la revisión y organización de los indicadores.

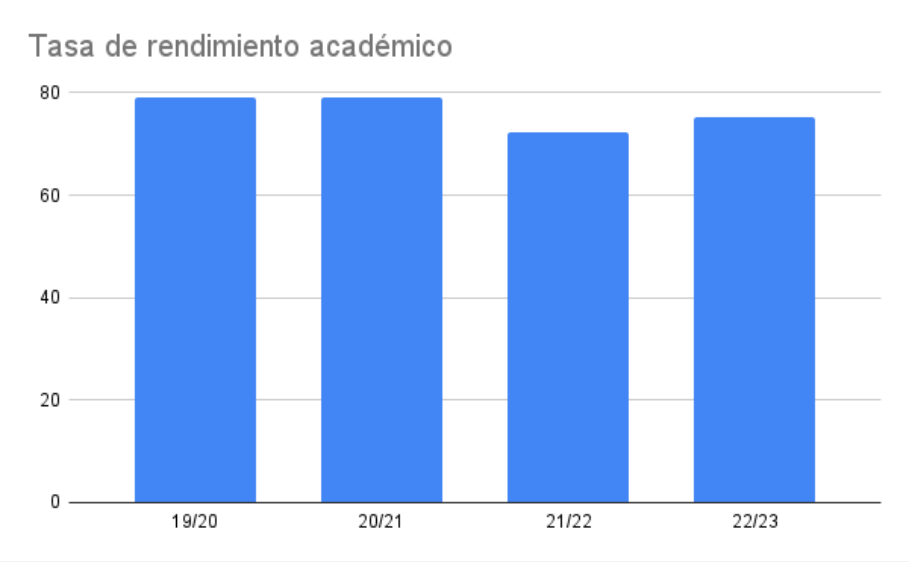
Dato obtenido: logrado en fecha estipulada.

La diferencia con respecto a otros cursos es que las guías publicadas en la web se han vinculado con una carpeta de Drive por cursos. Las guías docentes de aula las que se publican en el Aula Virtual o en Classroom. Esta acción se ha realizado dentro de la dimensión pedagógica del proyecto de dirección 22-26 correspondiendo con el objetivo A1.

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-03-02-IN-01. (Nº de créditos superados/ nº de créditos matriculados) x 100 = 70.

Dato obtenido: 75,38

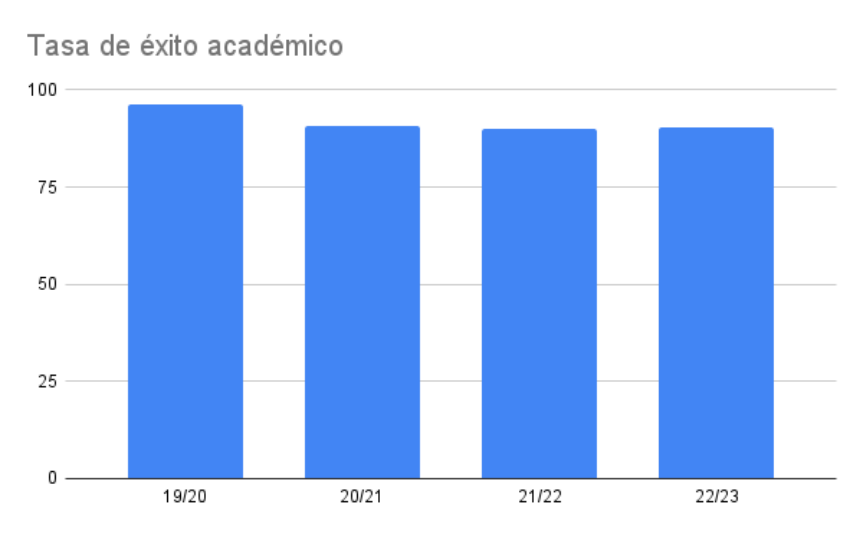


Este dato evidencia que los resultados obtenidos por el alumnado representan un incremento de 3 puntos con respecto a la tasa del curso anterior. El dato se mantiene por encima de nuestro estándar de calidad. Conviene analizar la situación de forma multifactorial para comprobar las causas de este resultado.

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-03-03-IN-01. (Nº de créditos superados / nº de créditos presentados para cada curso académico) x 100 = 70.

Dato obtenido: 90,22

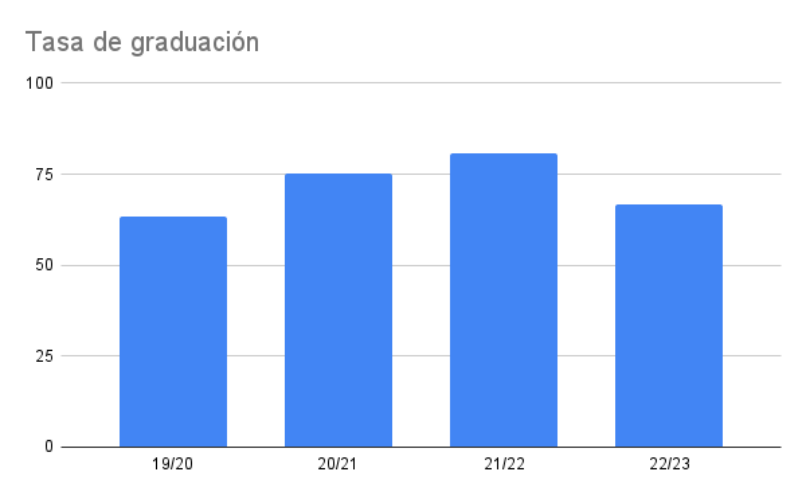


El dato obtenido es considerablemente superior a nuestro indicador. En el curso anterior se subsanaron los errores en los datos de cursos anteriores en Plumier XXI. Los datos muestran una tendencia estable en este indicador.

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-03-02-IN-02. (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

Dato obtenido: 66,88



El resultado obtenido se mantiene por encima de nuestro indicador de calidad, el dato supone un descenso con respecto al curso anterior de 14 puntos.

6. Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 10 días lectivos (anual, medido en junio). Base de datos resultante del formulario

PO-06-02-IN-01. (Número de quejas o sugerencias respondidas en el plazo comprometido / número de quejas o sugerencias presentadas) x 100 = 100.

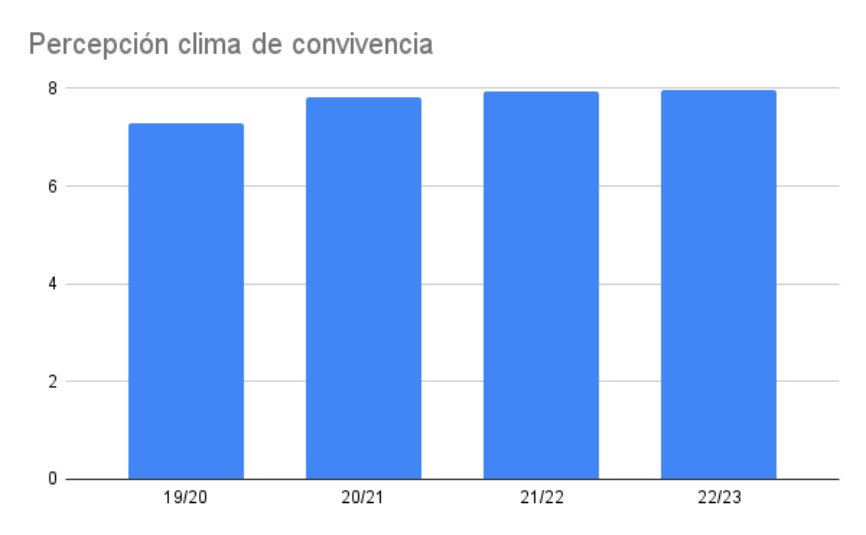
Dato obtenido: 100% nº de quejas resueltas. El dato 10/10.

En este caso conviene revisar el procedimiento establecido ya que el formulario web no obtiene datos fiables y la queja, solicitud o sugerencia debe ser registrada en secretaria para que tenga efectividad.

7. Grado de satisfacción de la percepción del clima de convivencia (anual medido en junio) igual o superior a 7 sobre 10.

PO-06-01-IN-01. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10 ≥ 7.

Dato obtenido: 7,94



El dato obtenido supera ligeramente la valoración obtenida en el curso académico anterior y se mantiene por encima de nuestro indicador de calidad.

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-06-02-IN-02. Número anual de intervenciones < 5

Dato obtenido: 3/256

La incidencia de intervenciones muestra un porcentaje de 1,45% con respecto a nuestro indicador de calidad que es del 5%. Consideramos por tanto que es un dato de excelencia.

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-02-09-IN-01. Número de convenios vigentes > 10

Dato obtenido: 27

Se han descendido en dos el número de convenios firmados.

10. Elaboración y difusión de creación artística. Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramatúrgica, superior a 10. Quedará reflejado en la Memoria anual de actividades de extensión académica publicada en la web.

PO-05-01-IN-01 Presentación ante el público de representaciones teatrales y creación dramatúrgica > 10.

Dato obtenido: 51 montajes a los que hay que sumar 11 aulas abiertas.

El valor de calidad del indicador 10 se ha superado ampliamente.

3. Las desviaciones detectadas.

Se han detectado 0 desviaciones de nuestros objetivos establecidos como compromisos.

4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.

En esta cuarta memoria e informe de la carta de servicios, tras la experiencia acumulada y las sucesivas revisiones a las acciones de mejora recogidas en el informe a la Carta de Servicios 2020-2021 y 2020-22, nos planteamos la conveniencia de mantener estos compromisos para futuros cursos. Se ha descartado la modificación de estos compromisos pese a las novedades que sucesivamente se incorporan a nuestros servicios. Así, a partir del pasado curso 22-23 el plan de digitalización y la innovación educativa son acciones que han tenido más relevancia en nuestra organización sin embargo no consideramos conveniente que queden reflejadas en nuestros compromisos.

5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución

En cuanto a las quejas y sugerencias recibidas a través del formulario establecido en la web del centro estas representan un porcentaje mínimo y se han resuelto de forma satisfactoria

respondiendo a través del correo electrónico a los usuarios, resolviéndose satisfactoriamente.

Se ha detectado un escaso uso del formulario FQS, se creó uno específico para las incidencias de horarios que funcionó satisfactoriamente y se ha creado un nuevo formulario FQS en la actualización de la web del centro. No obstante, la necesidad de que las gestiones se realicen a través del registro de secretaría, impiden el uso efectivo del formulario por lo que convendría revisar la idoneidad de los dos procedimientos.

6. Los controles internos efectuados

La comisión de Calidad de nuestro centro y el Equipo directivo trabajan conjuntamente en los procesos que aseguren la consecución de nuestros objetivos propuestos, garantizando la eficacia y fiabilidad de los mismos y manteniendo reuniones periódicas.

Tanto en la Carta de Servicios, como compromisos ante la ciudadanía, como en el desarrollo de nuestros propósitos como institución educativa de carácter superior nos esforzamos en mantener el control interno de los procesos que organizan nuestra actividad, implementando mecanismos de autoevaluación. Así disponemos de varias herramientas de control interno para garantizar la calidad educativa:

1. Seguimiento docente de la actividad del profesorado en caso de queja por parte del alumnado.
    - Informe de jefatura de estudios a la dirección del centro.
    - Comunicación con el jefe de departamento.
    - Comunicación con el docente.
    - En caso necesario traslado del informe a la Inspección educativa.
2. Control de las guías docentes publicadas en caso de queja del alumnado o de otro docente.
    - Informe de jefatura de estudios a la dirección del centro.

- Comunicación con el jefe de departamento
- Reunión del departamento para subsanar posibles errores.

3. Transparencia y control de todos los procesos mediante su descripción detallada en el Manual de Procedimientos (MP).

7. Planes de mejora 2022-2023

Durante el curso 2022-2023 se incorporaron a nuestra actividad varios planes de mejora, especificados en forma de seis acciones orientadas a la mejora continua de determinadas áreas. A continuación pasamos a explicar los detalles de cada una de estas acciones incorporando un ítem de evaluación de cada una de ellas.

ACCIÓN 1: Plan de Producción 2	
Motivo de la revisión	Detección de necesidades tras la experiencia y resultados obtenidos en las memorias de actividades de cada curso académico.
Ámbito de aplicación	En las dos especialidades y los correspondientes itinerarios.
Res. ejecución	Vicedireción
Responsables de la acción	Jefatura de Estudios y coordinadores
Objetivo	Planificación y desarrollo de coordinación de los equipos artísticos y técnicos responsables de los proyectos escénicos, así como del conjunto de actividades paralelas (presentaciones de libros, realización de cursos y seminarios, investigaciones, charlas, etc.)
Ejecución	Inicio del curso escolar y desarrollo durante el mismo.
Indicadores	Memorias: PA-02-05-IN-01, PA-02-06-IN-01
Observaciones	Se publicará un manual del Plan de Producción y su implementación en MP.
Evaluación	Esta acción se ha incorporado con éxito al MP favoreciendo el desarrollo de los talleres y muestras. Se han incorporado nuevas reuniones y fases en el procedimiento de implementación de los procesos de producción de cada espectáculo mejorando considerablemente la eficacia. Ajuste de horarios, roles y plazos.

ACCIÓN 2: Revisión manual y guía Trabajo Fin de Estudios (TFE) 2	
Motivo de la revisión	Memoria TFE. Mejora y supresión de procesos intermedios.
Ámbito de aplicación	En las dos especialidades y los correspondientes itinerarios (PO)
Res. ejecución	Jefatura de estudios: Coordinación de TFE
Acción	Jefes de departamento Profesorado
Objetivo	Eficacia en los procesos de evaluación mediante Classroom.
Periodo de ejecución	Al inicio del curso escolar.
Indicadores	Encuesta de valoración y Memoria TFE PO-02-01-IN-01
Evaluación	Esta acción se ha incorporado con éxito mejorando la gestión del proceso de TFE, eliminando procesos intermedios y facilitando mediante el uso de las TIC la evaluación del alumnado. Se ha incorporado un Manual de estilo.

ACCIÓN 3: Implementación de GEMUR2020	
Motivo de la revisión	Actualización y renovación del programa de gestión económica GECE 2000.
Ámbito de aplicación	Gestión económica del centro
Res. ejecución	Secretaria académica
Res. acción	Secretaria académica
Objetivo	Mejora y adecuación al sistema de gestión económica.

Periodo de ejecución	Durante todo el curso
Indicadores	Aprobación de la cuenta de gestión y presupuesto por la Consejería de Educación.
Evaluación	Esta acción se ha realizado con éxito. El 100% de la gestión económica se realiza a través de esta aplicación. Gestión sin papel. Mayor transparencia en la gestión. Cumplimiento de la acción del proyecto de dirección C.6.2. del plan C4) de e-administración.

ACCIÓN 4: Plan de innovación educativa ¡AtréveteAtravESAD!

Motivo	Incorporar el uso de metodologías activas.
Ámbito de aplicación	ESAD
Res. ejecución	Jefatura de estudios
Res. acción	Profesorado implicado
Objetivo	Incorporar el uso de metodologías activas.Difundir la actividad pedagógica de la ESAD.
Periodo de ejecución	Durante todo el curso
Indicadores	Nº de tareas realizadas.
Evaluación	Esta acción finalizó en junio de 2023. Los resultados se publicaron en la web del centro.

ACCIÓN 5: Elaboración del Plan de digitalización

Motivo de la revisión	Punto 62. Artículo único LOMLOE.
Ámbito de aplicación	Esad al completo
Res. ejecución	Jefatura de estudios
Res. acción	Claustro
Objetivo	Desarrollar la competencia digital de la comunidad educativa, promover la innovación y sacar el máximo partido de las tecnologías de la información y comunicación, y de los recursos educativos digitales.
Periodo de ejecución	Durante el curso
Indicadores	Encuestas de autoevaluación. Nº de profesores que realiza los cursos A1 y A2 de competencia digital. Nº herramientas tecnológicas implementación de nuevas para la didáctica.
Evaluación	El equipo directivo participó en la formación específica proporcionada por la Consejería de educación para orientar las acciones del plan digital en el curso 2022-23. Esto unido a la acción de la Consejería a través del CPR en esta línea contribuye a desarrollar la acción.

ACCIÓN 6: Revisión del actual plan de estudios.

Motivo de la revisión	Actualizar la metodología. Racionalizar y solucionar problemas de gestión escolar.
Ámbito de aplicación	Todo el centro
Res. ejecución	Consejería de Educación
Res. acción	Equipo directivo y jefes de departamento.
Objetivo	Nueva organización del plan de estudios y reorientación, tras la experiencia acumulada en estos doce años, el sentido y fin de nuestras enseñanzas.
Periodo de ejecución	Presentado al SERE en varios plazos .
Indicadores	Publicación en forma de Resolución prevista para febrero 2024.
Observaciones	Implantación curso 2024-25
Evaluación	En el momento de cerrar esta memoria aún no tenemos constancia de que tales modificaciones se vayan a publicar.

Conclusiones

El pasado curso 22-23 supuso la vuelta a la normalidad trastocada por la contingencia Covid19 sufrida en los dos cursos anteriores. Se volvió a la presencialidad sin ninguna restricción en todas las actividades lectivas.

Sin embargo, el uso de la tecnología se ha mantenido para reuniones on line ya que agilizan y hacen más eficaz el encuentro entre docentes.

De nuevo podemos afirmar que hemos sido capaces de cumplir con los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Por tanto, podemos constatar una vez más que hemos superado notablemente nuestros indicadores de calidad.

Mantenemos para el presente curso nuestros compromisos y renovamos la cultura de calidad del centro implementando nuevos planes de mejora que nos permitan alcanzar la excelencia.