

|   |                             |                                  |
|---|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>TALLER DE MÚSICS</b><br>ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS | <b>Proceso: TM - PS07</b>   | <b>Versión: V3</b>               |
|   | <b>Gestión de servicios</b> | <b>Fecha:</b><br>Septiembre 2105 |

## OBJETO DEL PROCESO

Establecer como el Taller de Músics ESEM gestiona la puesta en marcha y funcionamiento de los servicios necesarios para garantizar el desarrollo de su programa formativo.

## ALCANCE

El propio centro, así como todas las titulaciones

## SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

De forma anual se hace una revisión del proceso coincidiendo con la planificación anual de los servicios a ofrecer a los alumnos. El proceso se implementa al inicio de cada curso escolar.

## INDICADORES DEL PROCESO Y EVIDENCIAS DOCUMENTALES

INDICADORES DEL PROCESO:

- Número de peticiones por tramitación de becas.
- Número de peticiones de incorporación de nuevos servicios.
- Ratio de asistencia a las masterclass programadas / Número total de alumnos.
- Ratio del valor que dan los alumnos a los diferentes servicios sobre el total de alumnos que participan en la encuesta.

EVIDENCIAS DOCUMENTALES:

- Encuesta de satisfacción de los estudiantes

## NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Plan Estratégico del Centro
- Normativa de Protección de Datos
- Normativa oficial de instalaciones públicas
- Convenio ICUB de cesión de espacios

|   |   |
|---|---|
| <b>APROVACIÓN / REVISIÓN RESPONSABLE</b><br><br><br><br><b>FIRMADO</b> Carme Rincón<br><b>CARGO</b> Directora Técnica<br><b>FECHA</b> 10/09/2015 | <b>APROVACIÓN / REVISIÓN COMISIÓN SGIQ</b><br><br><br><br><b>FIRMADO</b> Santiago Galán<br><b>CARGO</b> Jefe de Estudios y Responsable SGIQ<br><b>FECHA</b> 10/09/2015 |
|---|---|

|   |                             |                                  |
|---|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>TALLER DE MÚSICS</b><br>ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS | <b>Proceso: TM - PS07</b>   | <b>Versión: V3</b>               |
|   | <b>Gestión de servicios</b> | <b>Fecha:</b><br>Septiembre 2105 |

## RESPONSABLE DEL PROCESO

Director Técnico

## QUIEN PARTICIPA

- Director Técnico
- Consejo de Dirección
- Responsable SGIQ

## QUIÉN LO DEFINE

Director Técnico

## QUIÉN LO APRUEBA

Consejo de Dirección

## CÓMO SE IMPLEMENTA

Implementa en el inicio del curso escolar en curso y se realiza de forma continua.

## QUIÉN SUPERVISA Y HACE EL SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Responsable del proceso

## CUÁNDO SE REVISA

De forma continua y antes del comienzo del siguiente curso.

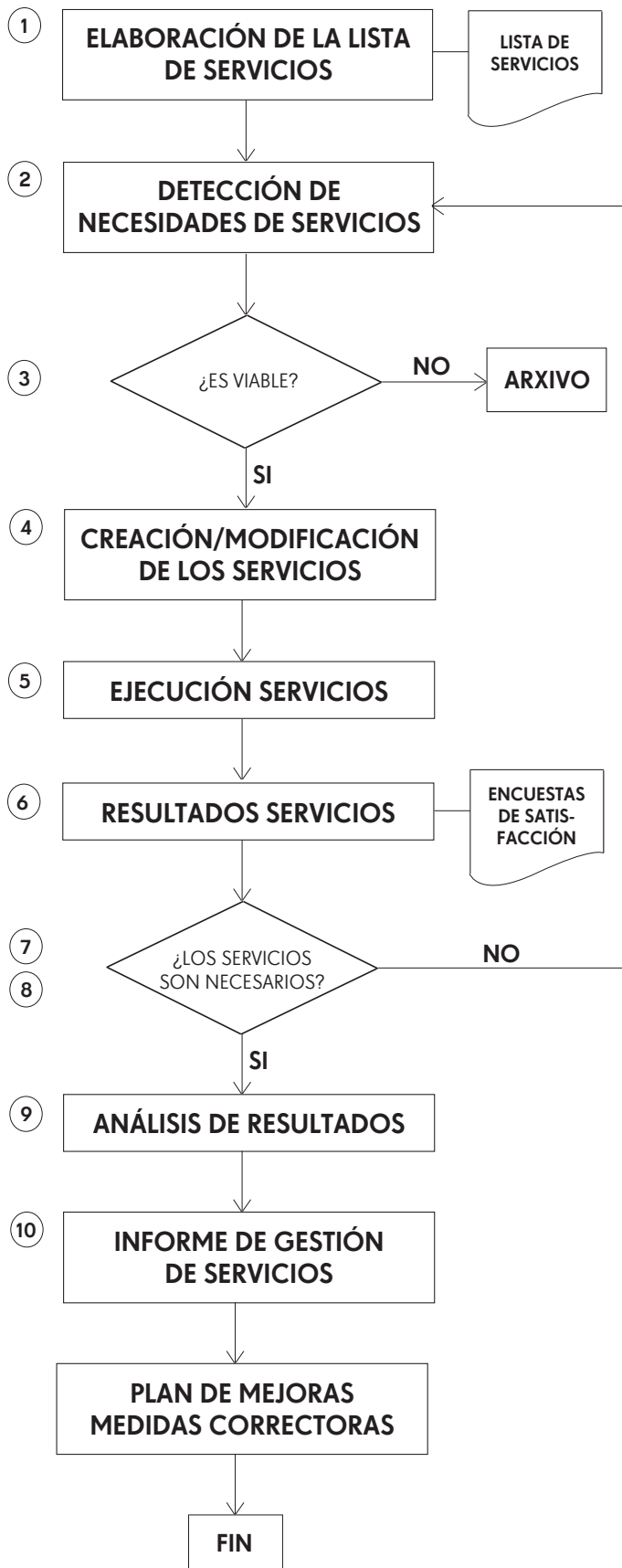
## CÓMO SE INCORPORAN LAS MEJORAS

A través del Plan de mejoras que es aprobado anualmente y en el que constan:

- Mejora
- Objetivo
- Responsable
- Calendario
- Resultados

|   |                             |                                  |
|---|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>TALLER DE MÚSICS</b><br>ESCOLA SUPERIOR D'ESTUDIS MUSICALS | <b>Proceso: TM - PS07</b>   | <b>Versión: V3</b>               |
|   | <b>Gestión de servicios</b> | <b>Fecha:</b><br>Septiembre 2105 |

### DIAGRAMA DE FLUJO



### DESARROLLO / RESPONSABILIDAD

- 1 El Consejo de Dirección elabora la Lista de Servicios que el centro pone a disposición de los alumnos, incorporando las que de forma obligatoria y por normativa se deben tener. En esta lista de servicios se incorporan nuevos a petición, sobre todo de alumnos, pero también de profesores. También se extinguen en caso de poca utilización, poco rendimiento o una muy mala valoración. Como servicios básicos se encuentran:
  - Servicio de biblioteca, hemeroteca, etc.
  - Servicio de ayuda a la tramitación de becas.
  - Currículum extraacadémico (masterclass, etc.)
  - Servicio de Bolsa de Trabajo
  - Servicio de promoción cultural, musical y descuentos a través del carné del estudiante
  - Club Alumni, actividades y servicios para antiguos alumnos
  - Canal de sugerencias y quejas
- 2 El Director Técnico hace la revisión del conjunto de servicios planificados y aprobados por el Consejo de Dirección.
- 3 El Director Técnico realiza un listado de necesidades de servicios que posteriormente pasa a ser valorada por el responsable financiero para su viabilidad presupuestaria. En caso de no ser viable, se archiva.
- 4 En caso de viabilidad, se determina la creación o modificación de los servicios analizados. Se nombra un responsable para la puesta en marcha del servicio en cuestión.
- 5 Ejecución del servicio por el responsable del servicio que se ha creado o modificado.
- 6 Cada servicio cuenta con una pequeña encuesta de satisfacción del servicio recibido. Es de carácter voluntario y anónimo, y los alumnos pueden rellenar al recibir el servicio, o bien al final de cada cuatrimestre conjuntamente con el resto de encuestas de opinión.
- 7 El Consejo de Dirección hace una valoración de los servicios creados y / o modificados para ver si determinando si son los necesarios eleva al Director Técnico:
- 8 En caso de necesidades extraordinarias, el Director Técnico realiza una nueva propuesta para su valoración de viabilidad.
- 9 En caso afirmativo, el Director Técnico hace un análisis de los resultados de los diferentes servicios y elabora un informe sobre las nuevas prestaciones de los servicios creados o modificados, que eleva al Consejo de Dirección para su aprobación, o bien propuesta de mejora, por parte del responsable SGIQ.
- 10