

MANUAL de QUALITAT

Escola Superior de Música de Catalunya

esmuc

MANUAL DE QUALITAT

Escola Superior de Música de Catalunya

Sumari

POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE L'ESMUC	2
1. Introducció	3
2. Informació del centre.....	4
2.1. Presentació del centre	4
2.2. Seu i informació de contacte.....	7
2.3. Titulacions	8
2.4. Organigrama.....	9
2.4.1. Equip directiu.....	9
2.4.2. Òrgans de govern, representació i consulta.....	10
2.4.3. Departaments	10
2.4.4. Organigrama.....	11
3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'ESMUC	12
3.1. Requisits generals	12
3.2. Responsable del SGIQ-ESMUC	12
3.3. Processos del SGIQ-ESMUC	13
3.3.1. Taula de processos	13
3.3.2. Mapa de processos	16
3.4. Grups d'interès i mecanismes de participació.....	17
3.5. Gestió documental.....	17
3.6. Seguiment, revisió i millora.....	18
3.6.1. Satisfacció dels grups d'interès	18
3.6.2. Mesura, anàlisi de dades i seguiment dels processos	18
3.6.3. Millora del sistema.....	19
3.7. Rendició de comptes	19
Annex: Càrrecs i responsables i composició de les diferents comissions.....	20

POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE L'ESMUC

L'ESMUC **forma** les futures generacions de professionals de la música, en els diferents camps disciplinaris i perfils professionals que la poden conformar (interpretar, compondre, dirigir, estudiar, ensenyar, sonoritzar i promocionar), amb la suficient capacitat per aplicar en la seva activitat professional els coneixements i competències adquirits durant els estudis, i que aquesta activitat esdevingui útil i enriquidora per a la societat.

És compromís de l'ESMUC assolir aquest objectiu amb la garantia de qualitat suficient per assegurar la satisfacció de les expectatives i les necessitats dels diferents grups d'interès. Per aquest motiu es compromet a impulsar aquelles estratègies de millora contínua que reforcin l'increment progressiu de la qualitat i de l'eficiència en tots els processos que duu a terme. En particular, en aquells processos directament relacionats amb la qualitat dels ensenyaments, que són els que defineixen i desenvolupen el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola.

D'acord amb aquest compromís, i tenint en compte la missió i els valors del centre, s'estableixen els objectius generals següents:

- ✓ Proporcionar una formació dirigida cap a l'excel·lència, garantint una oferta acadèmica d'acord amb les necessitats i expectatives de l'estudiantat i de la societat en general.
- ✓ Proporcionar la formació i el recolzament adequats al professorat, al personal de suport a la docència, al personal d'administració i servei i a l'estudiantat, per tal que puguin exercir les seves competències satisfactòriament.
- ✓ Promoure una actualització dels coneixements en la tasca acadèmica d'acord amb la evolució de les disciplines i la recerca més avançada.
- ✓ Promoure que la Política de Qualitat es trobi a disposició dels grups d'interès, i que sigui entesa i acceptada per tots ells.
- ✓ Aconseguir un compromís de millora contínua, (seguint el cicle planificar -> executar -> avaluar -> millorar) i proposar i dur a terme les accions correctives i preventives que puguin ser necessàries.
- ✓ Assegurar que el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat es manté vigent, i es controlat i revisat de forma periòdica.

La direcció de la ESMUC es compromet a dedicar tots els recursos tècnics, econòmics i humans que estiguin a la seva disposició, sempre dins l'estricta compliment del marc legal aplicable.



Josep Borràs i Roca
Director General de l'Escola Superior de Música de Catalunya

1. Introducció

En el **context** actual de creixent internacionalització, en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) i de la societat del coneixement, tots els centres d'ensenyament superior han de desenvolupar i garantir polítiques i sistemes de gestió interna de la qualitat públics que responguin a les necessitats de les pròpies institucions i a les expectatives de la societat. Assegurar la qualitat esdevé un valor essencial per garantir la credibilitat d'una universitat pública.

De fet, la qualitat i l'avaluació dels títols d'ensenyaments artístics superiors ja venen regulats per l'article 19 del Real Decret 1614/2009, de 26 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments artístics superiors:

1. Les Administracions educatives impulsaran sistemes i procediments d'avaluació periòdica de la qualitat d'aquests ensenyaments. Els criteris bàsics de referència seran els definits i regulats en el context de l'Espai Europeu d'Educació Superior. Per això, els òrgans d'avaluació que les administracions educatives determinin, en l'àmbit de les seves competències, dissenyaran i executaran en col·laboració amb els centres d'ensenyaments artístics superiors els plans d'avaluació corresponents.

2. L'avaluació de la qualitat d'aquests ensenyaments tindrà com a objectiu millorar l'activitat docent, investigadora i de gestió dels centres, així com fomentar l'excel·lència i mobilitat d'estudiants i professorat.

En aquest moment, i no només pel Títol Superior en Música tal com fixa el RD abans esmentat, l'objectiu principal de l'Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC) és garantir la qualitat total i excel·lència dels estudis que s'hi imparteixen, el que implica la posada en marxa d'una estratègia de gestió sistemàtica, estructurada i continua que manifesti clarament el compromís de posar en marxa tots els mitjans necessaris per assegurar que s'ha atès a les necessitats i expectatives de tots els agents legítims intervinents. En aquest sentit, i amb la finalitat de garantir un alt nivell de qualitat de l'oferta formativa, d'impulsar una cultura de millora contínua per tal d'aconseguir els objectius previstos i de rendir comptes, l'ESMUC ha optat per desenvolupar una eina que li faciliti sistematitzar i millorar el que fa, i per identificar i esmenar les mancances. Aquest instrument és un **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat**, d'ara en endavant SGIQ-ESMUC. Aquest Sistema de Qualitat es referirà tant a al títol superior com a les titulacions de màster que s'imparteixen ara i les que es puguin impartir més endavant.

Per al disseny del SGIQ-ESMUC els responsables de Qualitat de l'ESMUC han respectat les indicacions establertes per l'agència de qualitat AQU Catalunya en el seu programa **AUDIT-EAS**, pel que fa als principis de legalitat vigent i als criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'EEES, i també en relació a la difusió (publicitat, transparència i participació) del procés d'elaboració del sistema. El sistema que s'ha definit es basa en una sèrie de processos formatius, que despleguen les directrius del programa AUDIT-EAS, i que es realitzen per a garantir la qualitat dels ensenyaments que s'imparteixen.

La documentació associada al SGIQ-ESMUC és el **Manual de Qualitat i Processos**, que integra el *Manual de qualitat* i la descripció de cada un dels processos que conformen el sistema. El manual recull com a introducció la *Política i Objectius de Qualitat de l'ESMUC*, una presentació de l'Escola i la seva organització i, en darrer lloc, una introducció als requisits i els processos del SGIQ-ESMUC.

L'equip directiu de l'ESMUC ha elaborat aquest Manual de Qualitat i Processos per a que serveixi d'orientació al professorat, al personal d'administració i servei i a l'estudiantat de l'Escola per a l'acompliment dels objectius previstos, el posa el a disposició dels grups d'interès i es compromet a mantenir-lo degudament actualitzat.

2. Informació del centre

2.1. Presentació del centre

L'Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC) és l'únic centre oficial d'iniciativa pública que imparteix a Catalunya el Títol superior de música, en el marc de la nova ordenació dels ensenyaments artístics i la seva inserció en l'Espai Europeu de l'Educació Superior.

La voluntat de l'Escola és reflectir la diversitat del panorama musical actual, entenent la música com un fenomen que té una dimensió i una funció professional i social molt important. Per això, la realitat que ens envolta, la demanda i les possibilitats laborals que s'ofereixen als músics són aspectes que cal tenir molt en compte en el desenvolupament d'un projecte que està al servei dels futurs professionals de la música i també del conjunt de la societat.

L'ESMUC neix d'un acord del govern de la Generalitat de Catalunya del 10 d'octubre de l'any 2000 i obre les seves portes el setembre del 2001. Neix amb l'objectiu d'obrir un centre educatiu musical de caràcter superior que no tingui estructura de conservatori i amb una aposta cap a un model obert a la societat, flexible des del punt de vista dels itineraris formatius i amb la voluntat de convertir-se en un element dinamitzador del teixit musical de Catalunya.

El desembre de 2001 s'encomana la seva gestió a la Fundació Privada per l'Escola Superior de Música de Catalunya (DOGC 3530 de Desembre de 2001). L'Article 4 dels estatuts de la Fundació en descriuen el seu objecte: —La Fundació té com a objecte fundacional la gestió, promoció i suport, sense afany de lucre, d'iniciatives i activitats relacionades amb l'ensenyament de la música de grau superior i postgrau, i amb l'Escola Superior de Música de Catalunya.

Objectius

L'Escola Superior de Música de Catalunya és un centre formatiu d'estudis superiors musicals amb vocació de servei públic que entén la música com un fenomen multidimensional, aposta per un model formatiu integral, assumeix un paper dinamitzador en el sector musical i la cultura catalana i que pretén convertir-se en una referència internacional per la seva excel·lència formativa.

- L'ESMUC vol ser un centre de referència en l'àmbit formatiu i de recerca musical, amb un model organitzatiu i pedagògic d'acord amb les necessitats de la professió musical.
- Vol donar un servei que, des de l'excel·lència, equilibri les seves funcions de

formació de professionals i de transmissió a la societat, en el context educatiu català i europeu.

- Ha de ser una escola connectada a nivell internacional i integrada en les xarxes formals i informals d'estudis musicals com un nòdul important.
- Una escola oberta a tot el sector musical, permeable a l'entorn social i impulsora de la música en totes les seves dimensions.
- Un espai d'investigació i desenvolupament, a l'avantguarda dels llenguatges i de la innovació tecnològica aplicada a la música.
- Un centre connectat i coordinat amb els centres d'estudis artístics i musicals de Catalunya, jugant un paper de centralitat, i amb les universitats.

Valors

- La **flexibilitat**: adequació de la formació musical a la realitat social i les necessitats del sector amb diferents itineraris professionals.
- **Lideratge**: assumpció del paper de lideratge musical a l'àmbit català i més enllà.
- **Connectivitat**: connexió internacional amb altres centres i xarxes en benefici de la institució afavorint la mobilitat d'estudiants i professors.
- **Obertura** a l'entorn musical i social.
- **Accés**: garantia d'accés a la formació musical pública i de qualitat.
- **Col·laboració**, entre alumnes de diferents modalitats.
- Formació **integral**: més enllà del currículum i l'especialitat, formant professionals de la música.
- El **treball en equip**: un mateix projecte i objectius comuns i participats de docents, alumnat i personal administratiu.
- **Eficàcia i eficiència** en l'organització i gestió de recursos.
- **Formació continuada** de professors i personal administratiu.

Apunts històrics

En primer lloc, per parlar dels antecedents és important situar-se en el context català, on la democràcia no es recupera fins després de 40 anys de dictadura marcada, entre moltes altres coses, pel constrenyiment del desenvolupament cultural de Catalunya.

Un cop recuperada la democràcia, els esforços de les diferents administracions públiques es centren en la construcció d'un sistema de serveis públics i, evidentment, es prioritzen les primeres necessitats. En efecte, es pot entendre que els ensenyaments artístics estiguessin en un segon pla mentre encara s'havia de construir un sistema educatiu i escolar bàsic amb garanties d'universalitat (excepte en el cas de les arts escèniques que comptaven amb una tradició formativa superior estructurada entorn a l'Institut del Teatre).

Tot i aquest retard, gràcies als esforços de les diferents administracions, tant les locals com les nacionals, i de moltes iniciatives privades es va anar teixint una important xarxa de centres, bàsicament escoles de música i conservatoris, que iniciaven el camí cap a una normalització del sistema musical del país. És en aquest procés de normalització que als anys noranta es comença a parlar de la necessitat d'oferir sortides formatives de grau superior per a les persones que van creixent en un context que, tot i no estar plenament normalitzat, els permet desenvolupar estudis musicals.

Des de la LOGSE¹, es va donar un marc normatiu adequat a aquell context per tal d'estructurar els ensenyaments artístics, una llei que va suposar un important impuls per als estudis de música.

Aquest apunt històric té sentit per entendre que l'ESMUC neix en un context on les necessitats i les voluntats tenen molt poc a veure amb les que hi havia darrera l'aparició dels centenaris conservatoris de música de bona part d'Europa. La majoria d'ells, institucions que varen néixer per l'aposta de la burgesia per l'excel·lència musical, clarament lligada a la música clàssica i romàntica.

Per tant, l'ESMUC neix un segle després dels conservatoris europeus de referència i en un país en procés de normalització de les seves estructures culturals i educatives. Un context del qual cal fer – i així es va fer en el seu moment – una doble lectura: per una banda, hi havia molt camí per recuperar; però per l'altra, s'estava davant la possibilitat de generar un nou model, que no tingués a sobre el pes de la història, de la tradició i de dinàmiques centenàries, adaptat a les necessitats del moment de la professió musical. Aquesta és, possiblement, una de les singularitats més destacables de l'ESMUC: es parteix d'una reflexió en relació a la professió musical en el seu context històric i s'opta per la creació d'un centre nou. És a dir, es renuncia a fer una adaptació de les iniciatives d'ensenyament superior existent, per la via de la concertació o la transformació del Conservatori Superior de Barcelona, i s'aposta per crear un nou projecte.

Un model propi

És per la consciència d'estar davant un moment històric determinat que el grup de persones expertes² que varen desenvolupar el treball de proposta inicial de l'Escola Superior de Música de Catalunya, encarregat per la Generalitat de Catalunya, varen apostar per dissenyar un model diferenciat als conservatoris superiors clàssics. En aquell estudi, Document de base per la creació de l'ESMUC, és on es plasma el que es pot anomenar la filosofia inicial de l'escola i en els propers paràgrafs se'n reproduïxen algunes de les reflexions més centrals.

En primer lloc, el projecte situa l'ESMUC en el seu context cultural tot definint el seu rol formador i dinamitzador, i assumint la —responsabilitat única de la preparació professional de tots aquells que el dia de demà han de treballar amb titulacions superiors en tots els diversos terrenys i àmbits professionals de la música, per tal de convertir l'ESMUC —en el veritable element dinamitzador del teixit musical català.

En segon lloc, planteja un model pedagògic propi que superi les limitacions dels models aplicats fins al moment afirmant que calia la —superació de models pedagògics i estructurals obsolets que després de més de tres dècades d'implantació han demostrat la seva incapacitat per normalitzar el panorama musical català. El nou model es defineix per una forma d'entendre la música i la formació musical integral, tant des de la perspectiva dels estils com des de la diversitat d'itineraris professionals. Així, s'afirma: —en primer lloc cal deixar enrere els models centrats principalment o exclusivament en la formació d'intèrprets majoritàriament o estrictament dedicats a la interpretació de la música clàssica i romàntica. Això no sols implica que cal donar

¹ Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu

² Els Srs. Lluís Vila d'Abadal, Jordi Blanch, Josep Maria Vilar, Xavier Serra i Eduard Resina, per encàrrec del Departament d'Ensenyament de la Generalitat varen elaborar un document de base per la creació de l'Escola Superior de Música de Catalunya (llavors amb les sigles ESMC), datat al maig de 1999.

cabuda a altres músiques (...) sinó també que l'ESMC ha de ser el centre on es formen tots els titulats superiors en música i no sols els intèrprets.

Finalment, reforça la idea d'una formació integral el fet de considerar totes les especialitats al mateix nivell, evitant jerarquies: —totes les especialitats que figuren en el present pla d'estudis, pel sol fet d'esdevenir àrees d'especialització gaudeixen d'una importància màxima i en cap cas no és inferior a la de cap altra especialitat.

En resum, hi ha tres conceptes que apareixen com elements centrals de la definició filosòfica inicial de l'ESMUC: en primer lloc entorn, en el sentit que assumeix la responsabilitat de jugar un paper central en el panorama musical i cultural català; en segon lloc integralitat, com la forma d'entendre la formació musical trencant amb models pedagògics clàssics dels conservatoris; i en tercer lloc la no jerarquia entre disciplines, trencant concepcions tradicionals en relació a les diferents especialitats. Tot plegat amb una finalitat última que passa perquè sigui quina sigui l'especialitat que faci l'estudiant tingui un grau de coneixement musical alt.

Per tant, cal parlar d'una filosofia inicial innovadora que suposa una important peculiaritat en el panorama dels ensenyaments musicals superiors a nivell internacional. Certament, en el moment de néixer l'ESMUC existeixen experiències que inspiren el model a aplicar. En aquest sentit, cal parlar de la incorporació de l'ESMUC en una corrent innovadora que aprèn d'altres experiències (per exemple, la Guildhall School de Londres) i que s'adapta a un context de la professió musical del segle XXI.

L'ESMUC va iniciar el seu treball amb una oferta formativa per a una mitjana d'uns 150 matriculats per curs i, per tant, ha arribat als 600 estudiants del títol superior, més un centenar més en postgraus, màsters i formació contínua. Actualment, es pot afirmar sense cap dubte que s'ha acomplert l'objectiu de consolidar una oferta formativa pública de grau superior a Catalunya.

2.2. Seu i informació de contacte

Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC)

C/Padilla, 155 (Edifici L'Auditori) - 08013 Barcelona

Tel.: (+34) 93.352.30.11

Fax: (+34) 93.349.71.08

Email: info@esmuc.cat

Web: <http://www.esmuc.cat>

2.3. Titulacions

TÍTOL SUPERIOR DE MÚSICA, PLA LOE

Especialitats:

- Composició
- Direcció
- Interpretació:
 - o Instruments de la Música Clàssica i Contemporània
 - o Instruments del Jazz i de la Música Moderna
 - o Instruments de la Música Antiga
 - o Instruments de la Música Tradicional Catalana, de la Cobla i del Flamenco
- Musicologia
- Pedagogia
- Sonologia
- Producció i gestió

TÍTOL SUPERIOR DE MÚSICA, PLA LOGSE (en extinció)

Especialitats:

- Composició
- Direcció:
 - o Modalitats: direcció d'orquestra i direcció de cor
- Instruments de la música clàssica i contemporània
- Instruments del jazz i la música moderna, amb dos itineraris
- Instruments de la música antiga
- Instruments de la música tradicional
- Musicologia:
 - o Modalitats: musicologia històrica i etnomusicologia
- Pedagogia:
 - o Modalitats: pedagogia per a la formació musical bàsica i general, i pedagogia de l'instrument
- Sonologia (titulació pròpia)

MÀSTERS I POSTGRAUS

- Màsters universitaris en:
 - o Estudis Avançats en Interpretació: Instruments de la Música Clàssica i Contemporània
 - o Interpretació de la música antiga (UAB i ESMUC)
 - o Tecnologies del so i de la música (UPF i ESMUC)
 - o Música com a art interdisciplinària (UB, URV i ESMUC)
 - o Barcelona Jazz Màster (pendent d'aprovació)
 - o Màster en Lied (pendent d'aprovació)
 - o Màster en Flamenco (pendent d'aprovació)
- Màsters ESMUC:
 - o Composició de bandes sonores i música per a mitjans audiovisuals

- Composició musical amb tecnologies
 - Organització i direcció de centres de formació musical (UAB-ESMUC)
 - Sonologia (IDEC-UPF-ESMUC)
 - Màster en línia en Pedagogia Musical (per a músics)
- Postgraus:
- Disseny de sistemes musicals interactius (CDSIM)
 - Tecnologia i Tècnica de la Producció Musical (CTEM)

2.4. Organigrama

L'Escola està actualment en un procés de reforma del seu Reglament intern, motivat entre altres coses per canvis en els Estatuts de la Fundació, canvis en el organigrama del centre, i per una necessària revisió del funcionament general del centre.

Actualment, a més, les figures de Director general, com a representant del Patronat en l'Escola, i Director acadèmic conflueixen en la mateixa persona, fruit d'un procés de reforma de l'organigrama general.

El govern de l'Escola Superior de Música és exercit, sens perjudici de les funcions del Patronat de la Fundació, pels òrgans pluripersonals i unipersonals generals de l'Escola o propis de cadascun dels òrgans en què s'estructura la seva organització acadèmica.

L'Escola Superior de Música de Catalunya es regeix pels òrgans següents:

- a) Òrgans pluripersonals d'àmbit general: el Consell de l'Escola, el Consell de Direcció, el Consell de Coordinació General.
- b) Òrgans pluripersonals d'àmbit particular: els consells de departament.
- c) Òrgans unipersonals d'àmbit general: el director o directora, el/la cap d'Estudis, el/la secretari/ària acadèmic/a, el/la coordinador de Màsters i Recerca.
- d) Òrgans unipersonals d'àmbit particular: el/la cap de Departament.

2.4.1. Equip directiu

L'equip directiu³ està conformat per:

- Director acadèmic
- Sub-director (plaça vacant actualment)
- Cap d'estudis
- Secretari acadèmic
- Coordinadora de màsters i recerca (Recerca, innovació i formació)

³ Equip directiu en data Març 2014:

- Director acadèmic: Josep Borràs i Roca
- Cap d'estudis: Josep Margarit Dalmau
- Secretari acadèmic: Josep Baucells Colom
- Coordinadora de màsters i recerca: Melissa Mercadal Coll

2.4.2. Òrgans de govern, representació i consulta

El Consell de Coordinació General està format per:

- Director general
- Gerent
- Cap d'estudis
- Secretari acadèmic
- Coordinador de màsters i recerca

El Consell de Direcció està format per:

- Director acadèmic
- Cap d'estudis
- Secretari acadèmic
- Coordinador de màsters i recerca
- Els caps de departament

El Consell de l'Escola Superior de Música de Catalunya estarà format per:

- El director acadèmic
- Els caps dels departaments
- Una representació del professorat
- Una representació de l'estudiantat que cursa estudis oficials
- Una representació del personal d'administració i serveis

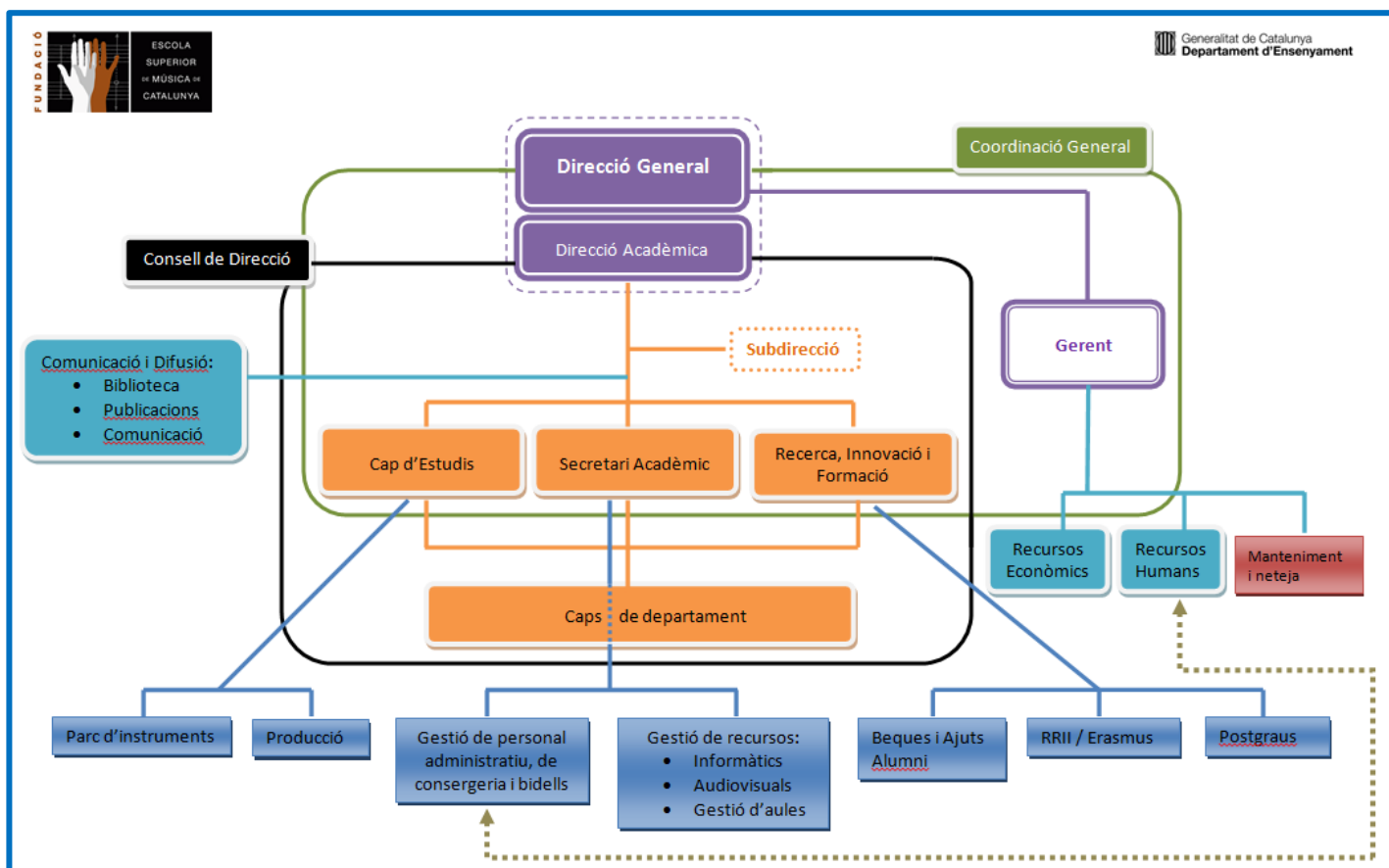
2.4.3. Departaments

El departament és una unitat organitzativa de caràcter academicopedagògic pel que fa a la docència i a la investigació, i que agrupa el professorat vinculat a una àrea concreta de coneixement. Són els següents:

- Departament d'Instrumentes orquestrals de la música clàssica i contemporània
- Departament d'Instrumentes no orquestrals de la música clàssica i contemporània
- Departament de Música antiga
- Departament de Jazz i Música moderna
- Departament de Música tradicional
- Departament de Teoria, Composició i Direcció
- Departament de Musicologia
- Departament de Pedagogia
- Departament de Sonologia
- Departament de Promoció i gestió

Tots els departaments estan representats per la figura d'un cap de departament, que forma part del Consell de Direcció. Els departaments es coordinen de manera interna a través d'un Consell de Departament, del qual formen part tots els professors adscrits amb dedicació lectiva completa, a més d'uns representats de la resta del professorat adscrit.

2.4.4. Organigrama



3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'ESMUC

3.1. Requisits generals

L'ESMUC estableix, documenta i manté un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ-ESMUC), d'acord amb les indicacions establertes en el programa AUDIT-EAS de l'agència de qualitat AQU Catalunya, sota les indicacions i seguiment del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

El SGIQ-ESMUC és un sistema basat en els processos formatius que despleguen les directrius definides al programa AUDIT-ESMUC. A més, el model de gestió emprat busca seguir el cicle de millora contínua:

- **Planificar:** identificar que es fa i que és el que es vol fer i planificar les tasques a realitzar.
- **Executar:** desenvolupar les tasques planificades complint amb els compromisos adquirits.
- **Avaluar:** revisar les accions dutes a terme recollint evidències, mesurant els resultats i detectant desviacions respecte als objectius inicials.
- **Millorar:** actuar analitzant les causes de les desviacions i determinant objectius de millora.

En la descripció de cada procés s'inclouen com a mínim els aspectes bàsics següents: objectius, responsables, desenvolupament, seguiment revisió i millora, evidències i el fluxograma de cada un d'ells. En una segona versió, es completarà amb una fitxa de cada procés, i amb un annex de normatives i un glossari.

S'inclou en aquest manual un "mapa de processos", amb la seqüència i les interrelacions entre tots.

Per a la mesura i millora del sistema, la direcció de l'ESMUC utilitzarà una sèrie d'eines, com ara són: la revisió de cada procés i de l'activitat relacionada, a través de l'anàlisi de les dades recollides i els indicadors calculats, de les evidències conservades, etc.; les accions preventives i correctives portades a terme; l'adequació a nova legislació i normativa; etc. Aquesta informació es recull en els informes de seguiment que realitzen els responsables dels processos, descrits més endavant.

3.2. Responsable del SGIQ-ESMUC

La responsabilitat política de la implementació del sistema de garantia interna de la qualitat a l'ESMUC recau en el **Director** del centre i la responsabilitat de coordinació en el **Cap d'estudis**.

El treball de coordinació es basa en les polítiques i objectius de qualitat fixats per l'**Equip directiu** i en les decisions preses en el si de la **Comissió de qualitat** de l'Escola.

3.3. Processos del SGIQ-ESMUC

L'ESMUC ha dissenyat un mapa de processos que constitueixen el SGIQ-ESMUC, que despleguen les directrius definides al programa AUDIT-EAS. A continuació es descriuen les característiques principals.

3.3.1. Taula de processos

Els processos es distribueixen en:

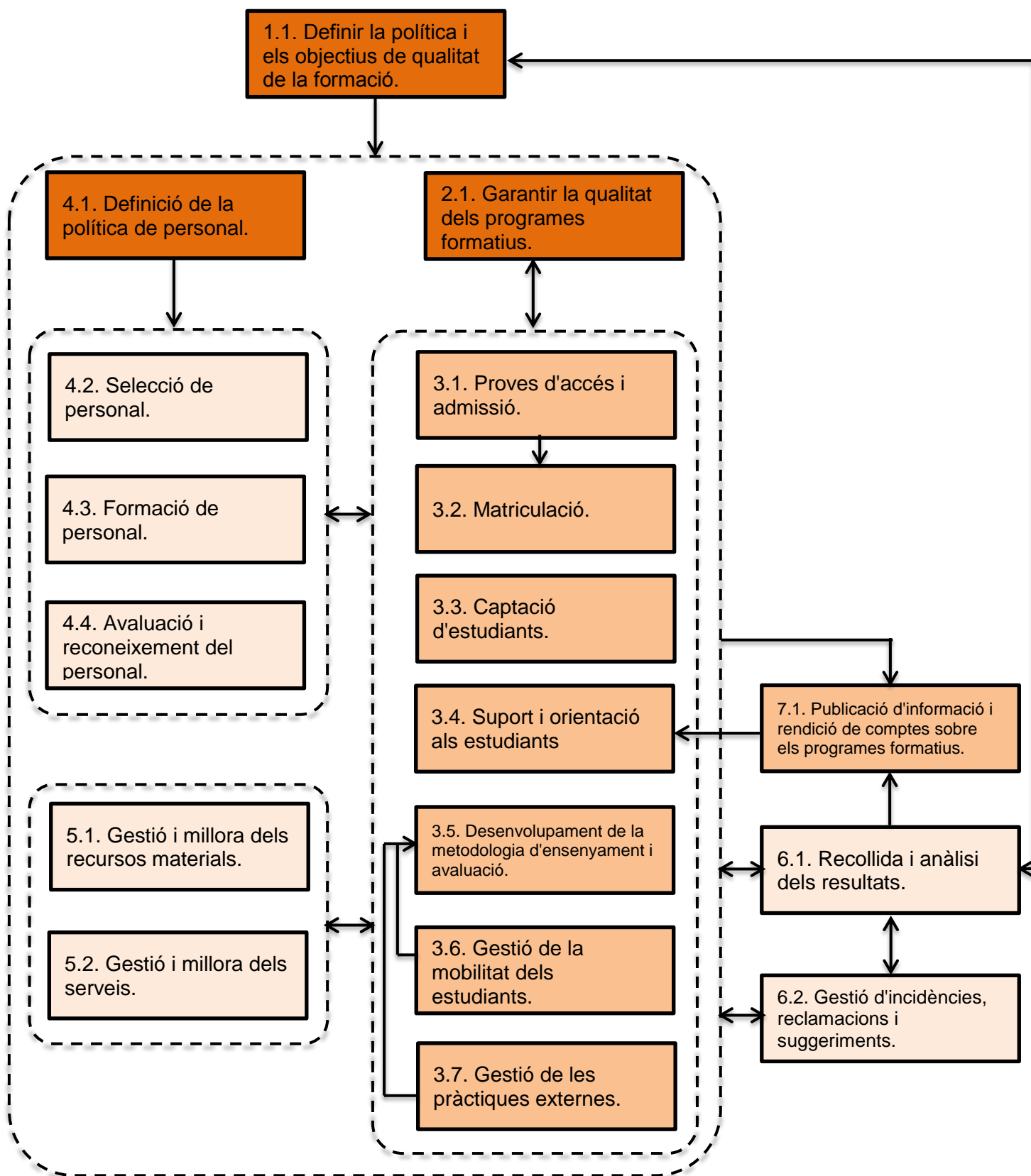
- Processos estratègics: són els que defineixen, dissenyen i marquen pautes, lligats a la planificació i que l'usuari final no els percep directament
- Processos claus: són els que estan lligats a la prestació del servei i que l'usuari final percep directament
- Processos de suport: són els que donen suport al processos claus, però que no es perceben directament per l'usuari final

La numeració i ordenació dels processos s'ha fet seguint la seva vinculació a les set dimensions del programa AUDIT-EAS.

Procés	Tipus/Responsables (propietari/executor)	Dimensió AUDIT
1.1 Definir la política i els objectius de qualitat de la formació	Estratègic	1
Determinar, avaluar, i revisar periòdicament la política i els objectius de qualitat, d'acord amb la missió de l'Escola i amb el model de qualitat vigent, i obtenir i assignar els recursos necessaris per assolir aquests objectius amb eficiència i eficàcia	Director acadèmic / Cap d'estudis	
2.1 Garantir la qualitat dels programes formatius	Estratègic	2
Dissenyar, aprovar, implementar i avaluar l'oferta formativa per, un cop detectades les necessitats dels grups d'interès, garantir-ne la seva satisfacció	Director acadèmic / Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
3.1 Perfil d'ingrés, proves d'accés i admissió	Clau	3
Aquest procés descriu el perfil d'ingrés dels futurs estudiants, la forma com s'organitzen les proves d'accés, com s'informa de les mateixes, com es fixen les places per especialitat i modalitat i com s'assignen (admissió dels futurs estudiants).	Director acadèmic / Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
3.2 Matriculació	Clau	3
Organitzar la matrícula dels estudiants	Secretari acadèmic, Coordinadora de màsters i recerca	
3.3 Captació d'estudiants	Clau	3
Aquest procés descriu les actuacions que es porten a terme per aconseguir cobrir l'oferta de places amb el millor estudiantat possible, en termes d'informació, difusió, promoció dels estudis que s'imparteixen, i altres accions d'orientació i preparació prèvies als estudis.	Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
3.4 Suport i orientació als estudiants	Clau	3
Establir la forma en què l'Esmuc revisa, actualitza i millora els processos relatius a l'acollida, la tutoria i l'orientació dels estudiants per cada una de les titulacions que imparteix	Cap d'estudis	
3.5 Desenvolupament de la metodologia d'ensenyament i avaluació	Clau	3
Vetllar perquè totes les assignatures s'imparteixin d'acord amb els objectius educatius, les metodologies d'ensenyament i amb els criteris de qualitat establerts per l'Esmuc. Realitzar els processos relacionats amb l'avaluació dels estudiants, amb l'objectiu d'acreditar davant tercers la formació adquirida a l'Esmuc.	Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
3.6 Gestió de la mobilitat dels estudiants	Clau	3
Establir com l'Esmuc revisa, actualitza i millora els processos relatius a la mobilitat dels estudiants. Inclou les estades d'estudiants propis de l'Escola en altres institucions d'ensenyament superior, com l'acolliment d'estudiants d'altres institucions realitzant estudis a l'Esmuc.	Coordinadora de màsters i recerca / Oficina Erasmus	
3.7 Gestió de les pràctiques externes	Clau	3
Promoure, facilitar, oferir i gestionar de manera eficient les pràctiques externes dels estudiants, en els estudis que les contemplen, per tal de complementar la formació reglada i amb l'objectiu de que adquireixin competències professionals i que coneguin de prop les institucions del sector, facilitant així la seva integració al món laboral	Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
4.1 Definició de la política de personal	Estratègic	4
Establir la sistemàtica a aplicar en l'elaboració, aprovació, difusió, execució i avaluació de la política de Personal docent, del Personal de suport a la docència, i de Personal d'Administració i Serveis de l'Esmuc	Direcció general	
4.2 Selecció de personal		
4.2.1 Selecció de personal docent	Suport	4
Realitzar propostes de polítiques i normatives, i negociar i executar acords, per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'accés i la	Direcció general / Cap de RRHH	

selecció del Personal docent adequat per a l'Esmuc i per a la provisió dels llocs de treball, respectant els principis i dins el marc legal d'aplicació obligatòria.		
4.2.2 Selecció de personal de suport a la docència	Suport	4
Realitzar propostes de polítiques i normatives, i negociar i executar acords, per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'accés i la selecció del Personal de suport a la docència adequat per a l'Esmuc i per a la provisió dels llocs de treball, respectant els principis i dins el marc legal d'aplicació obligatòria.	Direcció general / Cap de RRHH	
4.2.3 Selecció de personal d'administració i serveis	Suport	4
Realitzar propostes de polítiques i normatives, i negociar i executar acords, per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en l'accés i la selecció del Personal d'administració i serveis adequat per a l'Esmuc i per a la provisió dels llocs de treball, respectant els principis i dins el marc legal d'aplicació obligatòria.	Direcció general / Cap de RRHH	
4.3 Formació de personal	Suport	4
Disposar d'un sistema de formació del personal de l'Esmuc que fomenti el seu desenvolupament professional en tots els àmbits de l'activitat acadèmica, especialment pel que fa a la docència i que contribueixi a la millora de la seva qualificació. La finalitat principal és donar resposta a les expectatives de la institució de disposar d'una plantilla qualificada i preparada per assumir els objectius institucionals, principalment aquells que repercuteixen a la qualitat de la formació superior	Direcció general / Cap de RRHH	
4.4 Avaluació i reconeixement de personal	Suport	4
Realitzar propostes de polítiques i normatives, negociar i executar acords, per garantir la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en els processos d'avaluació i reconeixement del personal, respectant els principis i dins el marc legal d'aplicació obligatòria a l'Esmuc	Direcció general / Cap de RRHH	
5.1 Gestió i millora dels recursos materials	Suport	5
Gestionar de forma eficaç els recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments), de forma que se'n garanteixi el bon ús, amb l'objectiu que els diferents processos puguin desenvolupar la seva tasca amb eficiència i qualitat	Gerent	
5.2 Gestió i millora dels serveis	Suport	5
Establir la forma en què l'Esmuc gestiona la posada en marxa i funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius	Gerent	
6.1 Recollida i anàlisi dels resultats	Suport	6
Establir la forma en què l'Esmuc recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora	Director acadèmic / Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
6.2 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Suport	3
Establir la forma en què l'Esmuc garanteix i millora el procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments derivats del desenvolupament dels programes formatius, com elements generadors de millora contínua.	Director acadèmic / Cap d'estudis, Coordinadora de màsters i recerca	
7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius	Clau	7
Establir com l'Esmuc fa pública la informació actualitzada relativa a les titulacions que imparteix per a donar-la a conèixer entre els grups d'interès	Director acadèmic / Cap d'estudis	

3.3.2. Mapa de processos



Claus:

Procés Estratègic

Procés Clau

Procés de suport

3.4. Grups d'interès i mecanismes de participació

La implicació i els mecanismes participació dels grups d'interès en els processos és:

- Professors, estudiantat i PAS: Mitjançant els seus representants en els òrgans de govern i de representació de l'Escola implicats en cada un dels processos.
- Equip Directiu: Especificats a la descripció de cada procés.
- Fundació per a l'Escola Superior de Música de Catalunya: Mitjançant el Patronat, amb l'elaboració de línies estratègiques i marcs de referència i en la validació de les evidències presentades per la Escola relacionades amb les seves línies estratègiques.
- Administracions Públiques: Amb l'elaboració dels marcs normatius i de referència que són de la seva competència.
- Societat: Participa a través del Patronat de l'ESMUC, les entitats que col·laboren amb les pràctiques externes realitzades per estudiants de l'Escola, les entitats en les quals es programen concerts i altres activitats, accedint a la informació sobre les titulacions, etc.
- En general tots els grups d'interès: Participen mitjançant el procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

3.5. Gestió documental

L'Escola disposarà d'un sistema de gestió de documental, en els termes descrits en la LLEI 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. Per aquest motiu disposarà d'un sistema de gestió de documents d'arxiu (SGDA) i d'una sèrie de procediments operacionals, que en conjunt, permetran controlar i actualitzar la documentació referent al SGIQ-ESMUC.

Disposar d'un SGDA permetrà emmagatzemar tota la informació en suport electrònic, facilitant l'eliminació dels documents no vàlids o obsolets i l'arxiu d'aquells que s'hagin de conservar per requeriments legals i/o per interès propi de l'Escola. Així mateix, facilitarà la publicació i difusió d'informació d'interès, tant a nivell intern com extern. Els procediments, hauran de garantir la identificació, conservació, arxiu i control dels registres (documents d'arxiu) i altres evidències que es generin, identificant amb claredat els responsables de la seva realització, custòdia i manteniment.

El sistema permetrà que la informació es gestioni i s'usi conjuntament, independentment de qui la generi, evitant la presència d'intermediaris entre el generador i el lloc a on s'emmagatzema, cosa que facilita garantir-ne la fiabilitat de la informació i de les dades guardades. En el desenvolupament de cada procés s'indica qui és el responsable de publicar la informació. El Secretari acadèmic vetllarà pel correcte funcionament del SGDA del SGIQ-ESMUC.

3.6. Seguiment, revisió i millora

3.6.1. Satisfacció dels grups d'interès

- En el Consell de l'Escola hi ha representació de l'estudiantat, del professorat i del personal d'administració i serveis, els quals poden expressar les seves queixes o suggeriments.
- Resultat de les enquestes que emplena l'estudiantat de l'Escola sobre l'actuació docent i les assignatures (procés 3.5 *Metodologia d'ensenyament i avaluació*).
- L'estudiantat pot fer arribar les seves opinions a través dels seus representants als Consell de l'Escola, de l'Associació d'Estudiants o bé directament al cap d'Estudis.
- L'estudiantat que realitza pràctiques acadèmiques externes, en finalitzar-les han d'omplir un qüestionari en el qual se'ls demana que valorin diversos aspectes de la tasca duta a terme. Un qüestionari similar omplen les entitats col·laboradores.
- L'estudiantat que participa en programes d'intercanvi amb altres institucions, en tornar emplen un qüestionari en el que es valoren diversos aspectes la sobre la seva estància.
- L'Escola obté dades sobre la inserció laboral i la satisfacció dels seus titulats a partir de les enquestes i estudis que es duen a terme.
- I en general a través dels canals de recollida d'incidències, reclamacions i suggeriments descrits al procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

3.6.2. Mesura, anàlisi de dades i seguiment dels processos

En finalitzar el curs, el propietari de cada procés farà un recull de:

- Les actuacions principals portades a terme
- Els indicadors de resultats i els relatius a la satisfacció dels grups d'interès i la seva valoració, d'acord amb el quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ESMUC.
- El seguiment i el resultat de les accions preventives i correctives portades a terme.
- El grau d'acompliment dels objectius fixats

Amb la informació recopilada el propietari del procés elaborarà dos tipus d'informes. El primer destinat a la descripció de l'activitat portada a terme. Aquest informe, per norma general, s'inclourà a la Memòria de l'ESMUC. El segon serà un de seguiment i millora del procés, destinat a l'anàlisi del funcionament del procés i a fer propostes de encaminades a millorar l'eficàcia i els resultats, com per exemple noves accions preventives o correctives, nous objectius, etc. Posteriorment, i també amb periodicitat anual, el Cap d'estudis, com a responsable de la Comissió de qualitat, utilitzarà aquests documents per a l'elaboració de l'*Informe de seguiment del SGIQ-ESMUC*, element de base en la revisió global del sistema.

Tal i com es descriu al procés 1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, aquest informe recollirà:

- Una estimació sobre el grau d'assoliment dels objectius de qualitat i si considera necessari adequar la política i/o els objectius
- Anàlisi global dels principals indicadors (d'aprenentatge, pràctiques en empresa i inserció laboral, mobilitat, funcionament dels recursos i serveis, satisfacció dels grups d'interès i d'incidències, suggeriments i queixes rebuts)

- Una valoració per a cada procés del nivell d'assoliment dels objectius fixats, de l'eficàcia de les accions que havia previst dur a terme, i un resum del seguiment d'accions correctores i preventives i la descripció de la situació de cadascuna d'elles.
- Una valoració sobre el funcionament global del sistema.

3.6.3. Millora del sistema

L'ESMUC té el compromís de millorar contínuament l'eficàcia del seu sistema de gestió de la qualitat. L'equip directiu de l'Escola conjuntament amb la Comissió de qualitat, analitzarà les propostes d'actuacions de millora elaborades en el si de cada procés, recollides en el *Informe de seguiment del SGIQ-ESMUC*, i, en funció dels recursos disponibles, determinarà el conjunt d'actuacions a realitzar el curs següent que presentarà, per a la seva aprovació, al Consell de direcció.

3.7. Rendició de comptes

- Amb la publicació a través del web, i d'altres canals de difusió de l'Escola, d'informació relativa al funcionament de l'Escola i les seves titulacions, així com la concernent al compromís de millora contínua.
- Amb l'elaboració de la Memòria de l'ESMUC, que és presentada a la Consell d'escola per a la seva aprovació, tramesa al Patronat de la Fundació i publicada al web.
- Amb la verificació/seguiment de les titulacions i properament del SGIQ-ESMUC per part de l'AQU.

(relacionat amb el procés *7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*)

Annex: Càrrecs i responsables i composició de les diferents comissions

Càrrecs acadèmics a l'Esmuc:

- Director acadèmic
- Cap d'estudis
- Secretari acadèmic
- Coordinadora de Màsters i Recerca
- Caps de departament
- Coordinadors d'especialitat
- Coordinadors de màster
- Coordinador de tutoria
- Coordinador de pràctiques externes
- Coordinadors d'àrea, mòdul o assignatura

Càrrecs administratius a l'Esmuc:

- Gerent
- Caps o responsables de serveis
- Responsable Oficina Postgraus
- Responsable Oficina Erasmus
- Responsable Oficina Alumni

Composició de les comissions acadèmiques:

- Comissió de qualitat:
 - Director acadèmic
 - Cap d'estudis
 - Coordinadora de màsters i recerca
 - un cap de departament
 - dos professors
 - un estudiant
 - un membre del PAS
- Comissió del pla d'estudis:
 - Es determina la seva composició a proposta de l'Equip directiu, i en funció dels programes formatius a crear o modificar. Inclourà sempre com a mínim el Cap d'estudis o la Coordinadora de màsters i recerca.
- Comissió d'estudis:
 - Cap d'estudis o Coordinadora de màsters i recerca
 - Coordinadors d'especialitat o coordinadors de màster