

5.2 Gestió i millora dels serveis

Escola Superior de Música de Catalunya

Sumari

1. Objectius
2. Responsables
3. Desenvolupament del procés
 - 3.1 Planificació dels serveis
 - 3.2 Oferiment dels serveis
 - 3.3 Resposta i resolució de notificacions
4. Seguiment, revisió i millora
 - 4.1 Indicadors de mesura del procés
5. Evidències

1. OBJECTIUS

Aquest procés estableix la forma en què l'ESMUC gestiona la posada en marxa i funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius

2. RESPONSABLES

- Responsable-propietari del procés: Gerent de l'ESMUC
- Òrgans i altres càrrecs participants implicats:
 - Equip directiu
 - Caps i responsables de serveis
 - Secretari acadèmic

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS

Segons l'organigrama, els diferents serveis de l'ESMUC depenen d'un càrrec directiu o del Gerent. Tot i així, el Gerent és qui en darrera instància s'encarregarà de coordinar les diferents àrees de l'ESMUC i dels serveis que ofereixen, que són les activitats que donen suport al desenvolupament de la resta de processos del SGIQ-ESMUC.

El Gerent de l'ESMUC utilitzarà els resultats del seguiment d'anys anteriors, els recursos disponibles, els objectius fixats, etc. per a fer la revisió dels serveis oferts. Si detecta la necessitat de creació, modificació, ampliació o supressió d'un servei, elaborarà una proposta d'actualització dels serveis, que presentarà a l'Equip directiu per al seu debat i ratificació.

3.2. OFERIMENT DELS SERVEIS

El catàleg de serveis de l'Escola, es una guia que recull informació suficient sobre els serveis oferts (descripció, objectius, recursos, accés, seguiment, etc.), per tal de facilitar als usuaris conèixer i accedir als serveis dels que poden gaudir. A continuació s'enumeren els principals serveis oferts per les àrees de l'ESMUC. El Secretari acadèmic vetllarà per la seva vigència i per la publicació i accessibilitat al web de l'Escola. El catàleg dels serveis formarà part de la Memòria de l'ESMUC (relacionat amb el procés *7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

Àrea d'administració

Secretaria de direcció: Dóna serveis de suport a Direcció i Gerència.

Secretaria acadèmica: Dóna serveis de programació i gestió de la docència a l'estudiantat, als professors i als Equips directius. Inclou la Gestió d'aules, l'Oficina Erasmus, l'Oficina de Postgraus i l'Oficina dels Alumni.

Secretaria de departaments: Dóna serveis als Caps de departament

Servei d'Informàtica

Des d'aquesta Àrea es presten els serveis de suport TIC als usuaris (gestió del lloc de treball, resolució d'incidències), sistemes d'informació (gestió de sistemes d'informació, promoció, comunicació i docència) i infraestructures TIC (aules d'informàtica, servidors i xarxes).

Servei d'audiovisuals

Des d'aquesta Àrea es dona serveis d'enregistraments i sonoritzacions de concerts i altres activitats, i d'infraestructures d'audiovisuals (projectors a les aules).

Parc d'instruments

S'ocupa de l'adquisició, el manteniment i la gestió del parc d'instruments de l'Escola. Inclou la gestió del préstec d'instruments a estudiants i professors.

Recursos humans

S'ocupa de la gestió dels recursos humans de l'Escola. Depèn de Gerència.

Recursos econòmics

S'ocupa de tota la comptabilitat de l'Escola. Depèn de Gerència.

Comunicació i relacions externes

Aquesta àrea s'ocupa de la comunicació interna i de la comunicació externa, de la promoció de l'Escola i de la difusió de l'Escola.

Publicacions

Aquesta àrea gestiona els diferents àmbits de publicació de l'ESMUC, des de la revista digital a programes de concerts i altres formats d'informació. També actua de webmaster.

Biblioteca

L'ESMUC ofereix als seus estudiants i professors una eina bàsica per al desenvolupament de les seves respectives activitats, la Biblioteca, que ha de permetre a l'usuari d'aprendre, ensenyar, investigar i formar-se.

Producció

Dóna el servei de gestió, preparació, producció i regidoria de tots els concerts que realitzen els estudiants i professors de l'ESMUC, ja sigui a dins de l'Escola, a les sales de l'Auditori o a llocs externs.

Manteniment i neteja: aquests serveis es presten mitjançant empreses externes.

3.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. El

Gerent com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució.

Al mateix temps el Gerent també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés *6.2 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

4. SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA

El Gerent de l'ESMUC vetllarà per la correcta gestió i millora dels serveis. Anualment, recollirà els indicadors relatius a la gestió i millora dels serveis i farà una valoració de les activitats realitzades, dades que inclourà en un informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis. La Memòria de l'ESMUC inclourà informació sobre les millores realitzades (relacionat amb *7.1 Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius*).

El seguiment i mesura del procés es fa amb la recollida d'indicadors, enumerats a l'apartat 4.1, i l'elaboració de l'informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis. Aquests informe i indicadors ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius i com orientar les millores del procés.

En el cas particular d'aquest procés el Gerent de l'ESMUC, en la seva funció de propietària del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà un informe preliminar de seguiment i millora del procés, que utilitzarà la Comissió de qualitat per al seguiment i millora del sistema.

4.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

INDICADORS D'EQUIPAMENTS I SERVEIS

- Indicadors d'utilització de cada servei
- Despesa econòmica associada a cada servei

INDICADORS DE SATISFACCIÓ

- Resultats de les enquestes als grups d'interès (professors i estudiants, sobretot) sobre el grau de satisfacció respecte els serveis que ofereix l'ESMUC.

5. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació	Registre relacionat
Proposta d'actualització dels serveis	Gerent	Permanent	
Catàleg dels serveis	Secretari acadèmic	Permanent	

Informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis	Gerent	Permanent o destruir si s'annexa a la Memòria	Memòria ESMUC
--	--------	---	---------------

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del Manual de Qualitat i Processos.