

### 3.2. CARTA DE SERVICIOS DE LAS ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA Y DANZA

Fecha de auditoría: 07/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación del proyecto educativo y gestión de los procesos de las escuelas.</li> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Luisa Martín Miranda: Coordinadora de la carta y Coordinadora de enseñanzas artísticas</li> <li>- Blanca Giménez Sánchez: Jefa del Dpto de Coordinación y enseñanzas artísticas.</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz, Coordinador de Proyectos. Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.