








15. ESCOLA DE MÚSICA

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Percepció de les persones usuàries					
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8	Fins ara l'enquesta de satisfacció tenia caràcter bianual, i les últimes dades recollides corresponien a l'any 2017. A partir de 2019 l'enquesta es farà anualment.	7	No avaluat ⁽⁵⁾ 
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9		9	No avaluat ⁽⁵⁾ 
3	Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8		8	No avaluat ⁽⁵⁾ 
4	Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8		8	No avaluat ⁽⁵⁾ 
5	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8		8	No avaluat ⁽⁵⁾ 
6	Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8		8	No avaluat ⁽⁵⁾ 
7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	94 % 87 %		84%	No avaluat ⁽⁵⁾ 

Gestió de centre						
8	Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	1	3	0 ⁽¹⁾	
9	Assolir com a mínim un 30% de l'alumnat de llarga durada sobre el total. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					SI
10	Assolir com a mínim un 32% de l'alumnat sigui de curta durada. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					No ⁽²⁾  <small>COVID-19</small>
11	Assolir que el 10% de l'alumnat sigui de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnat. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					No ⁽³⁾  <small>COVID-19</small>
12	Obtenir un 90% d'alumnat de projectes comunitaris sobre el total. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					No ⁽⁴⁾  <small>COVID-19</small>
13	Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					No ⁽⁵⁾  <small>COVID-19</small>
14	Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència de l'alumnat de llarga durada . <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					SÍ
15	Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 					SÍ

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Aclariment: Hem rebut dos queixes però no han estat per la informació sinó per molèsties dels veïns.			
(2)	No s'ha arribat al mínim perquè no s'han pogut fer les activitats degut a la situació de la COVID	0	Reprendrem l'activitat quan la situació ho permeti	
(3)	No s'ha arribat al mínim perquè no s'han pogut fer les activitats degut a la situació de la COVID	0	Reprendrem l'activitat quan la situació ho permeti	
(4)	No s'ha arribat al mínim perquè no s'han pogut fer les activitats degut a la situació de la COVID	0	Reprendrem l'activitat quan la situació ho permeti	
(5)	Compromisos de l'1 al 7: No s'han avaluat perquè no s'ha pogut fer l'enquesta de satisfacció pel tancament de l'escola per la situació de la COVID	0	Esperem poder fer l'enquesta al llarg 2021	