



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2015 EN LA
ASOCIACIÓN CULTURAL AULA DE MÚSICA DIVISI.

Trabajo Fin de Grado

Grado en Administración y Dirección de Empresas

AUTOR/A: García Clemente, Alba

Tutor/a: Martín Marín, Jorge

Cotutor/a: Portillo Poblador, Nuria

CURSO ACADÉMICO: 2021/2022



RESUMEN

Actualmente, el mercado tiende a caracterizarse por un entorno cada vez más competitivo. Las empresas deben analizar su situación frente al mercado, tanto interna como externa, es decir, conocer que factores influyen de manera negativa en su prestación del servicio o producto con el fin de mejorar sus procesos y, aumentar así, la satisfacción del cliente. Sin embargo, muchas de estas empresas tienden a presentar una falta de descripción de los procesos que comprenden su organización.

El presente proyecto trata, precisamente, de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una empresa, más concretamente, en una Asociación sin ánimo de lucro denominada **Asociación Cultural Aula de Música Divisi**, pues esta no tiene definidos los procesos en la prestación de su servicio. Se trata de un Aula de Música situada en la provincia de Valencia. El objetivo es definir dichos procesos adaptándolos a su actividad. Todo ello basándose en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, ya que esta define los elementos que una organización debe considerar en su proceso de prestación del servicio, para demostrar que este se adecua a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Por lo tanto, el principal objetivo con el diseño del SGC es definir los procesos de la entidad objeto de estudio y poder mejorar así la prestación de su servicio.

Palabras clave: calidad, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, procesos, mejora continua.



RESUM

Actualment, el mercat tendeix a caracteritzar-se per un entorn cada vegada més competitiu. Les empreses han d'analitzar la seua situació enfront del mercat, tant interna com externament, és a dir, conèixer que factors influeixen de manera negativa en la seua prestació del servei o producte amb la finalitat de millorar els seus processos i, augmentar així, la satisfacció del client. No obstant això, moltes d'aquestes empreses tendeixen a presentar una falta en la definició dels processos que comprenen la seua organització.

El present projecte tracta, precisament, de dissenyar un Sistema de Gestió de Qualitat en una empresa, més concretament, en una Associació sense ànim de lucre denominada Associació Cultural Aula de Música Divisi, perquè aquesta no té definits els processos en la prestació del seu servei. Es tracta d'una Aula de Música situada a la província de València. L'objectiu és definir aquests processos adaptant-los a la seua activitat. Tot això basant-se en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, ja que aquesta defineix els elements que una organització ha de considerar en el seu procés de prestació del servei, per a demostrar que aquest s'adequa a les necessitats i expectatives dels seus clients.

Per tant, el principal objectiu amb el disseny del Sistema de Gestió de Qualitat és definir els processos de l'entitat objecte d'estudi i poder millorar així la prestació del seu servei.

Paraules clau: qualitat, Sistema de Gestió de Qualitat, ISO 9001:2015, processos, millora contínua.



ABSTRACT

Today, the market tends to be characterized by an increasingly competitive environment. Companies must analyze their situation in the market, both internally and externally, that is, to know what factors negatively influence on their service or product delivery in order to improve their processes and, thus, increase customer satisfaction. However, many of these companies tend to have a lack of definition of the processes that comprise their organization.

The present project seeks, precisely, to design a Quality Management System in a company, more specifically, in a non-profit association called Cultural Association Aula de Música Divisi, as it doesn't have defined the processes in the provision of its service. It is a Music Classroom located in the province of Valencia. The aim is to define these processes adapting them to their activity. All of this is based on the UNE-EN ISO 9001:2015 standard, which defines the elements that an organization must consider in its service delivery process, to demonstrate that it is adapted to the needs and expectations of its customers.

Therefore, the main objective with the design of the Quality Management System is to define the processes of the entity under study and thus be able to improve the provision of its service.

Keywords: quality, Quality Management System, ISO 9001:2015, processes, continuous improvement.



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS Y CONTEXTO DEL TFG.....	7
1.1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.2. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA.....	7
1.3. METODOLOGÍA.....	8
1.4. RELACIÓN DEL TFG CON LAS ASIGNATURAS DE LA TITULACIÓN.....	8
2. MARCO DE REFERENCIA.....	9
2.1. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.....	9
2.1.1. HISTORIA Y ACTIVIDAD.....	9
2.1.2. ORGANIGRAMA.....	13
2.1.3. ANÁLISIS DAFO.....	14
2.2 CONTEXTO DEL CONCEPTO DE CALIDAD, DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001:2015.....	16
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
3.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
3.2. POLÍTICA DE CALIDAD.....	20
3.3. MAPA DE PROCESOS.....	22
3.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO PROCESOS CLAVE.....	27
3.4.1. PC1_ADMISIÓN ALUMNADO.....	28
3.4.2. PC2_ACCIÓN DOCENTE.....	31
3.4.3. PC3_EVALUACIÓN.....	33
3.4.4. PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.....	35
3.4.5. PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	37
3.4.6. PC6_PROYECTO SOCIAL “INTEGRARTE”.....	39
4. CONCLUSIÓN.....	41
5. BIBLIOGRAFÍA.....	43
6. ANEXOS.....	45
6.1. ANEXO A.....	45
6.2. ANEXO B.....	50



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Interior Aula de Música Divisi.	9
Ilustración 2. Fachada Aula de Música Divisi.	9
Ilustración 3. Plan de estudios.	11
Ilustración 4. Tarifas 2021-2022.	11
Ilustración 5. Programa Educativo Integrarte.	12
Ilustración 6. Organigrama Asociación.	14
Ilustración 7. Análisis DAFO.	15
Ilustración 8. Trabajadores en el Antiguo Egipto.	17
Ilustración 9. Elementos SGC.	19
Ilustración 10. Misión.	20
Ilustración 11. Visión.	21
Ilustración 12. Valores.	21
Ilustración 13. Tareas personal nivel funcional.	23
Ilustración 14. Mapa de procesos.	26
Ilustración 15. Diagrama de flujo PC1_ADMISIÓN ALUMNADO.	30
Ilustración 16. Diagrama de flujo PC2_ACCIÓN DOCENTE.	32
Ilustración 17. Diagrama de flujo PC3_EVALUACIÓN.	34
Ilustración 18. Diagrama de flujo PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.	36
Ilustración 19. Diagrama de flujo PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.	38
Ilustración 20. Diagrama de flujo PC6_PROYECTO SOCIAL "INTEGRARTE".	40
Ilustración 21. Folleto informativo planes de estudio (cara frontal).	45
Ilustración 22. Folleto informativo planes de estudio (cara posterior).	46
Ilustración 23. Ejemplo 2 material didáctico.	47
Ilustración 24. Ejemplo 1 material didáctico.	47
Ilustración 25. Ejemplo 3 material didáctico.	48
Ilustración 26. Símbolos diagrama de flujo.	49
Ilustración 27. Objetivos de Desarrollo Sostenible	50



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procesos estratégicos.....	23
Tabla 2. Procesos clave.....	24
Tabla 3. Procesos de apoyo.....	25
Tabla 4. Ficha de proceso PC1_ADMISIÓN ALUMNADO.....	28
Tabla 5. Ficha de proceso PC2_ACCIÓN DOCENTE.....	31
Tabla 6. Ficha de proceso PC3_EVALUACIÓN.....	33
Tabla 7. Ficha de proceso PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.....	35
Tabla 8. Ficha de proceso PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	37
Tabla 9. Ficha de proceso PC6_PROYECTO SOCIAL "INTEGRARTE".....	39

1. OBJETIVOS Y CONTEXTO DEL TFG.

1.1. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, el concepto de calidad está más presente en la cultura de las empresas. El mercado tiende a caracterizarse por un entorno competitivo, con unos clientes cada vez más exigentes. Es por ello que la calidad se ha convertido en una ventaja competitiva para las empresas. Debido a este cambio, la supervivencia en el mercado depende de la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Para hacer frente a dicha competencia y exigencias del mercado, muchas empresas optan por diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el fin de mejorar los procesos que engloban su organización y mejorar así su prestación del servicio. A grandes rasgos, el diseño de un SGC mejora la satisfacción del cliente, y con ello, la imagen de la empresa, asienta unos procesos totalmente integrados, involucrando así al personal de la misma, y crea una cultura de mejora continua, respaldando la toma de decisiones con datos y pruebas.

Por ello, el presente proyecto tiene como finalidad principal diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en una institución, concretamente, en una asociación sin ánimo de lucro, denominada Asociación Cultural Aula de Música Divisi, teniendo como referencia la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015, pues esta define los elementos que una entidad debe considerar en su proceso de prestación del servicio para demostrar que este se adecua a las necesidades y expectativas de sus clientes.

1.2. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA.

A título académico, el objetivo del proyecto es realizar y presentar el siguiente Trabajo Fin de Grado para que se evalúen los conocimientos y competencias que se han adquirido durante la carrera educativa y poder, posteriormente, obtener la titulación.

A título profesional, el objetivo principal del proyecto es diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad en la institución objeto de estudio, para definir los procesos clave que la forman y mejorar así la prestación de su servicio. Frente a este objetivo principal, aparecen otros objetivos específicos:

- Mejorar la satisfacción de sus clientes.
- Controlar los procesos clave que se integran en la Asociación, definiendo la estructura organizativa y asignando los recursos necesarios para proporcionar un servicio educativo eficaz y eficiente.
- Involucrar al personal del Aula. Concretar el compromiso de los trabajadores, ya que ellos son los primeros que crean valor al servicio al participar de forma directa en el proceso.
- Crear una cultura de mejora continua.

En el presente proyecto, primeramente, se describirá a la institución, es decir, su origen y su razón de ser, los servicios que ofrece, quienes son sus clientes. También se definirá como se estructura la organización de la misma, es decir, su organigrama, el cual se tendrá muy en cuenta en la segunda parte. Por otro lado, para tomar una buena decisión en una

entidad, es útil estudiar y analizar el entorno que le rodea, tanto externa como internamente. Es por ello que se analizará la situación interna y externa de la institución mediante el análisis DAFO, identificando cuáles son sus puntos débiles (Debilidades), sus puntos fuertes (Fortalezas), que Amenazas debe afrontar y que Oportunidades puede explotar.

Posteriormente, se pondrá en contexto como surge el concepto de “calidad”, desde la primera señal que se tiene del mismo hasta la actualidad, de la Norma ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por último, teniendo como referencia lo desarrollado en la primera, se llevará a cabo el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. Primeramente, se expondrá el alcance del mismo. Se definirá la Política de Calidad, pues es un elemento importante a tener en cuenta a la hora de diseñar un SGC, ya que define hacia donde quiere ir y el compromiso que declara tener la institución. Se desarrollará el Mapa de Procesos, en el cual se clasificarán los distintos procesos identificados en la organización de la misma. Y se definirán detalladamente los procesos clave, ya que son los que aportan valor al cliente.

Finalmente, se expondrán las conclusiones obtenidas del proyecto que darán respuesta a los objetivos planteados.

1.3. METODOLOGÍA.

En el presente proyecto se utilizan tanto fuentes primarias como secundarias de información.

En cuanto a las fuentes primarias, se ha utilizado la información proveniente de la propia institución, la cual hemos necesitado para definir y elaborar el SGC.

En cuanto a las fuentes secundarias, la información proviene especialmente de fuentes bibliográficas como libros, artículos especializados, trabajos académicos, incluso la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Por otro lado, una herramienta de análisis utilizada es el análisis DAFO, la cual aportará información sobre la situación actual de la institución.

1.4. RELACIÓN DEL TFG CON LAS ASIGNATURAS DE LA TITULACIÓN.

El presente proyecto trata de diseñar un SGC en una institución específica, basándose en la norma ISO 9001:2015, por lo que el mismo está muy relacionado con el grado de Administración y Dirección de Empresas, más concretamente con la asignatura Gestión de Calidad. En ella se obtienen los puntos clave y el camino que se debe seguir para poder definir un SGC en una empresa. Sin embargo, para realizar el proyecto son necesarios unos conocimientos previos que se conocen, se estudian y se aprenden a cabo del transcurso del año académico. Por lo que, también está muy relacionado con algunas otras asignaturas del grado.

2. MARCO DE REFERENCIA.

2.1. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN.

2.1.1. HISTORIA Y ACTIVIDAD.

Como ya se ha comentado anteriormente, la institución objeto de estudio se denomina **Asociación Cultural Aula de Música Divisi**. Esta asociación convive con otra, denominada Asociación Cultural Divisi. Esta última forma la Escuela coral, cuya finalidad, tal y como se expone en sus estatutos, es *“promover y fomentar la educación musical de gente con afición y valía a través de su participación en coros, grupos musicales de cámara, grupos instrumentales, orquestas, etc.”*; mientras que la primera forma la Escuela de música. Son asociaciones culturales independientes entre sí, pero ambas forman el Grupo DIVISI.

El **Aula de Música Divisi (AMD)** inició su actividad en el año 1992 en Valencia, en el barrio de Benicalap. Un año después, se trasladó al barrio de Campanar, donde actualmente se ubica. Primeramente, se fundó con intereses lucrativos, siendo una academia de gestión privada. Sin embargo, en 1993, se convirtió en un proyecto educativo enfocado desde una perspectiva altruista, como se pensó inicialmente. Este cambio fue debido a la mejora de la situación laboral del director del Aula quien, en ese momento, aprobó las oposiciones al cuerpo docente y decidió continuar con el proyecto educativo, pero desde una perspectiva no lucrativa. Actualmente el Aula se sitúa en el Carrer del Dr. Calatayud Baya 2, B. Como información adicional, indicar que su página web es la siguiente: <https://divisi.es/>.

Ilustración 2. Fachada Aula de Música Divisi.



Fuente: Google Maps (Aula de Música DIVISI - Google Maps, 2022)

Ilustración 1. Interior Aula de Música Divisi.



Fuente: Página web Aula de Música Divisi (DIVISI, 2022a)

El AMD tiene más de 25 años de experiencia en la educación musical. La finalidad principal, tal y como está plasmado en los estatutos de la Asociación es *“despertar, educar y desarrollar la vocación musical en todas las personas que tienen interés por la música en cualquiera de sus manifestaciones, dentro de un marco flexible y amplio que permita que su oferta musical llegue a todos los sectores de la sociedad”*. Por otro lado, tiene otros objetivos secundarios como:

- ✓ *impulsar y desarrollar la formación y perfeccionamiento del profesorado musical.*
- ✓ *impulsar y desarrollar investigaciones en materia educativa musical.*
- ✓ *fomentar la creación de grupos musicales.*

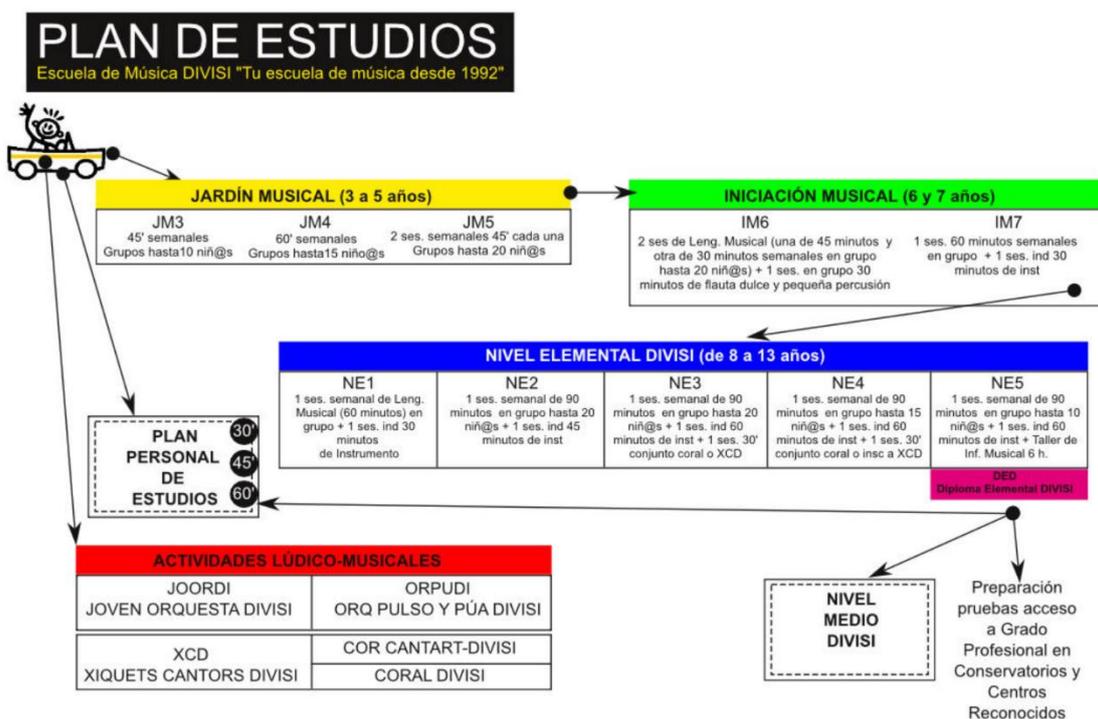
El Aula está parcialmente subvencionada por la Conselleria de Educación, dentro de la convocatoria de “Ayudas a Escuelas de Música” y por la Diputación de Valencia (dentro del programa de ayudas a Sociedades Musicales con escuelas de educandos y otras campañas). Está inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones de la Generalitat Valenciana con el número 10.171 de la sección 1ª. Es miembro de la Asociación Cultural de Centros de Enseñanza Musical de Iniciativa Privada (ACCEMIP). También está inscrita en el Registro de Escuelas de Música de la Consejería de Educación de Valencia con el número 46021150. Además, es miembro de la Federación de Sociedades Musicales de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a la definición de cliente, para la Asociación sus clientes son aquellos alumnos que desean participar en la dinámica cultural y musical que el Aula ofrece. En la actualidad, cuenta con más de un centenar de alumnos.

En cuanto al servicio, el Aula desarrolla cuatro cursos de enseñanza para los alumnos: **jardín musical, iniciación musical, nivel elemental Divisi y plan personal.** (*Ilustración 3. Plan de estudios*) También presenta siete departamentos académicos, cada uno de ellos formado por un conjunto de docentes: **lenguaje musical, piano e instrumental de tecla, viento, cuerda, canto, percusión y administración.**

Como información complementaria, en la *Ilustración 4. Tarifas 2021-2022* se pueden observar los precios de los distintos cursos. Este capital que se obtiene cada año, junto con la subvención proporcionada por la Conselleria de Educación y el recaudado por los diferentes eventos y actividades, son destinados a cubrir los gastos derivados de la actividad y a contribuir a labores sociales.

Ilustración 3. Plan de estudios.



Otros servicios DIVISI: Clases a domicilio / Talleres musicales en Colegios, Asociaciones, Residencias, Guarderías... / Cursos formación pedagógica / Sofeo adultos / Taller de Escucha Campamentos Musicales / Libros de Texto propios / Últimas tecnologías en la educación musical / Informática Musical / Historia de la Música / Armonía ...

Fuente: Página web Aula de Música Divisi (Plan de Estudios Aula de Música Divisi, 2022)

Ilustración 4. Tarifas 2021-2022.

TARIFAS 2021-2022 ESCUELA DE MÚSICA DIVISI	
MATRÍCULA	
MATRÍCULA	46,00 €
MATRÍCULA renovación en junio	35,00 €
MATRÍCULAS 2 renovaciones en junio	52,00 €
MATRÍCULAS 2	68,00 €
MATRÍCULAS 3 o más renovac. en junio	52,00 €
MATRÍCULAS 3 o más	68,00 €
MATRÍCULA de familiar alumno	35,00 €
JARDÍN MUSICAL	
	Mensualidad*
JM 3 AÑOS	30 €
JM 4 AÑOS	36 €
JM 5 AÑOS	46 €
INICIACIÓN MUSICAL	
	Mensualidad*
INICIACIÓN MUSICAL 6 años	55 €
INICIACION MUSICAL 7 años	86 €
NIVEL ELEMENTAL DIVISI	
	Mensualidad*
NED 1	86 €
NED 2	110 €
NED 3 y 4	154 €
NED 5	109 €
PLAN PERSONAL DE TRABAJO	
	Mensualidad*
Instrumento individual 30' /semanales	73 €
Instrumento individual 45' /semanales	99 €
Instrumento individual 60' /semanales	115 €
Instrumento individual 75' /semanales	144 €
Instrumento individual 90' /semanales	181 €
Instrumento individual 120' /semanales	220 €

(*) Estas mensualidades se desglosan en dos porcentajes: uno para cubrir los gastos de personal docente (parcialmente subvencionados), y otro para cubrir gastos de personal no docente, mantenimiento, gestión, suministros, arrendamientos y funcionamiento en general a cargo de la asociación (no subvencionados).

Fuente: Página web Aula de Música Divisi(TARIFA ESCUELA DE MÚSICA DIVISI 2021-2022, 2022)

Por otro lado, el Aula realiza actividades lúdico-musicales, dirigidas por profesores del Aula:

- ✓ Joven Orquesta Divisi (JOORDI).
- ✓ Orquesta Pulso y Púa Divisi.

También forman parte de estas actividades los grupos corales pertenecientes a la Escuela coral, mencionada anteriormente:

- ✓ Xiquets Cantors Divisi.
- ✓ Cor Cantart-Divisi

Estas se pueden ver reflejadas en la *Ilustración 3. Plan de estudios*

Por otra parte, el Aula desarrolla también proyectos solidarios. Un ejemplo de ello es el actual proyecto denominado “**Integrarte**”. Este proyecto está gestionado y supervisado por ambas Asociaciones que forman el Grupo Divisi. Es un proyecto diseñado con el objetivo de hacer llegar también la música a aquellos niños cuyas familias, por diversas razones, no tienen los recursos suficientes para que estos tengan una enseñanza especializada de Música. Ambas Asociaciones destinan algunos de sus recursos de los que disponen al proyecto, además de buscar ayudas que permitan hacer realidad esta necesidad.

Tal y como expresa el Aula, con este programa “*se quiere ayudar a los pequeños alumnos a superar brechas sociales y culturales, a potenciar sus capacidades intelectuales y creativas y, por supuesto a conseguir su sitio en la sociedad del futuro.*”

Ilustración 5. Programa Educativo Integrarte.



Fuente: Página web Aula de Música Divisi (PROYECTO INTEGRARTE – DIVISI, 2022)

2.1.2. ORGANIGRAMA.

Para diseñar un SGC es importante tener definido el organigrama de la entidad. Sin embargo, esta no tiene ninguno plasmado en papel del cual poder tomar referencia. Con la ayuda del director del Aula, se ha diseñado el organigrama, el cual se puede observar en la *Ilustración 6. Organigrama Asociación*. Este se ha dividido en dos niveles: el nivel corporativo y el nivel funcional. La línea de nivel corporativo está formada por la junta directiva:

- el presidente,
- el secretario,
- el tesorero y
- el director/asesor pedagógico.

Este conjunto de trabajadores forma la parte corporativa de la Asociación. Realizan tareas que son necesarias para que persista la actividad de la institución y apoyan a la misma, sin embargo, no tratan directamente con el cliente.

En cuanto a la línea de nivel funcional, está constituida por:

- el director/asesor pedagógico,
- la editorial,
- la secretaria,
- la recepcionista y
- el equipo docente.

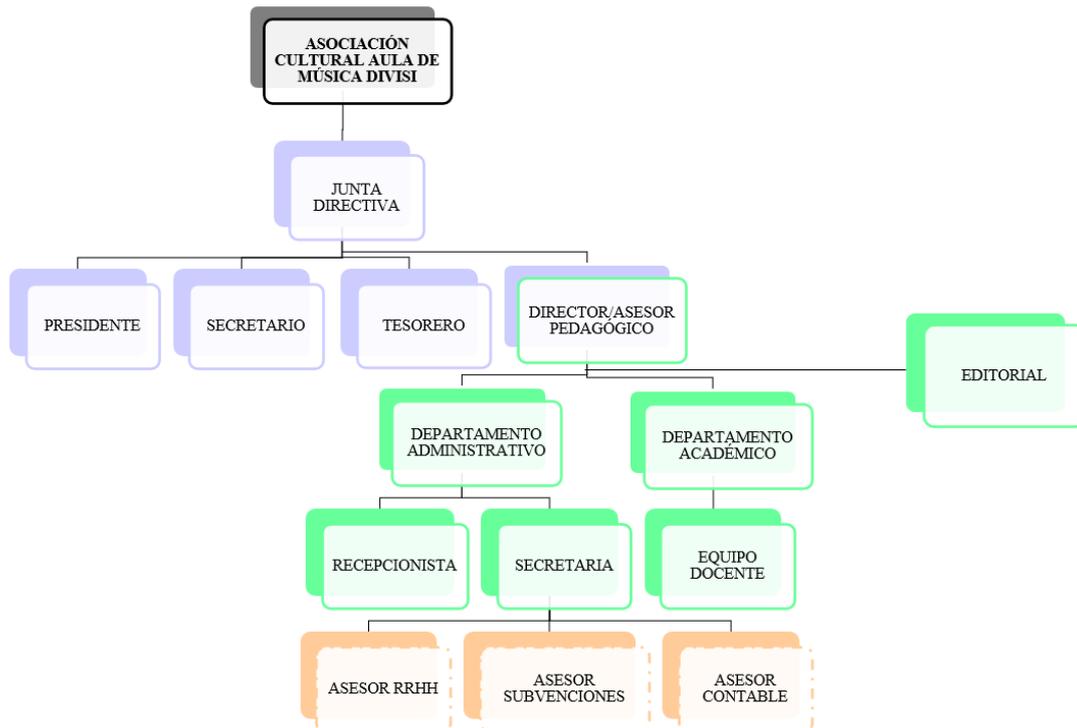
El personal que forma parte del nivel funcional está vinculado directamente con la actividad social y educativa que se realiza en el Aula de Música Divisi, ya que son los que tienen una relación estrecha y directa con el alumno. Es el corazón de la Asociación, pues ellos son los encargados de la entrega del servicio, y de ellos depende que se haga llegar al cliente la razón de ser y misión de la institución. Cada uno de ellos tienen unas responsabilidades y tareas asignadas. La secretaria y la recepcionista forman el Departamento Administrativo. El director/asesor pedagógico y el equipo docente forman el Departamento Académico. Dicho equipo docente está compuesto por 18 profesores, que se organizan en los diferentes departamentos académicos (4.1.1. HISTORIA Y ACTIVIDAD.) y estos mayoritariamente son personas contradas ajenas a la asociación.

Por otro lado, también forman parte del organigrama:

- el asesor RRHH,
- el asesor de subvenciones,
- el asesor contable.

Sin embargo, estos asesores son contratados de manera externa. Ayudan a que la Asociación cumpla con sus obligaciones legales, tributarias o laborales.

Ilustración 6. Organigrama Asociación.



LEYENDA

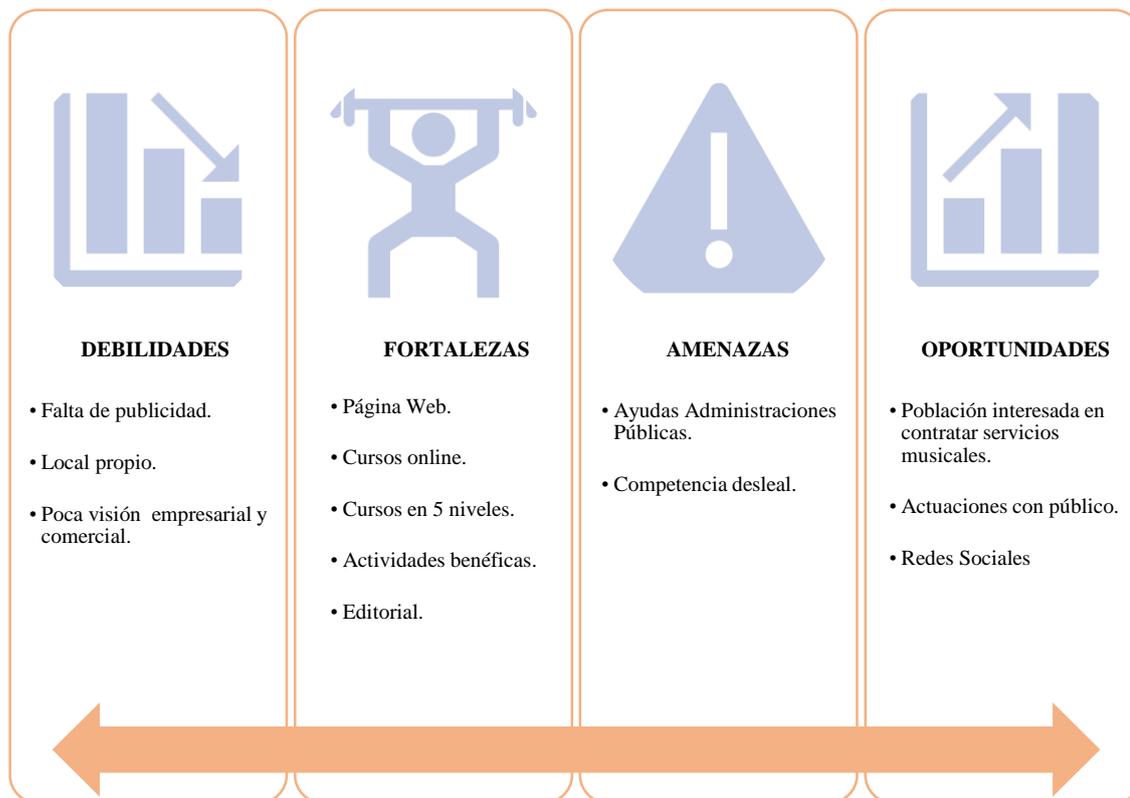
- NIVEL FUNCIONAL
- NIVEL CORPORATIVO
- ASESORES EXTERNOS

Fuente: Elaboración propia.

2.1.3. ANÁLISIS DAFO.

Analizar la situación interna y externa de una entidad es importante como punto de partida para la toma de decisiones y a la hora de exponer las conclusiones. Es por ello, que se analiza mediante el análisis DAFO las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades de la Asociación. (Ilustración 7. Análisis DAFO)

Ilustración 7. Análisis DAFO.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las **debilidades**, los factores internos que afectan de manera negativa a la institución, son las siguientes:

- ✓ **La falta de publicidad:** el Aula no se promociona en medios de comunicación y su público objetivo se centra únicamente en la población del barrio de Campanar.
- ✓ **Local propio:** El Aula no cuenta con un espacio propio, los locales son de alquiler y de tamaño reducido, por lo que no tiene un auditorio privado. Cada vez que realizan algún acto, como conciertos, deben alquilar algún auditorio de la ciudad de Valencia. Tampoco cuentan con una sala en la que poder realizar las reuniones o cursos que se realizan a los profesores del Aula.
- ✓ **La poca visión empresarial y comercial:** ya que su finalidad principal no es la de sacar beneficio de la actividad que realizan, sino más bien de cubrir gastos y realizar una labor social en el barrio de Campanar.

Respecto a las **fortalezas**, es decir, los puntos fuertes que presenta la institución son:

- ✓ **Página web:** en ella se puede encontrar cualquier información acerca del Aula, como los diferentes cursos y sus precios, los departamentos académicos, los distintos profesores que imparten clases y su currículum profesional, eventos, etc.
- ✓ **Cursos online:** el Aula da la oportunidad de realizar el curso de manera online a aquellos alumnos que se encuentran fuera del país y siguen queriendo realizar sus clases o presenten una situación especial.
- ✓ **Cursos en 5 niveles:** el desarrollo de los cursos en 5 niveles permite a los alumnos un dominio del lenguaje musical más avanzado y preparado.

- ✓ Actividades benéficas: realización de actividades lúdico-musicales, las cuales se han mencionado anteriormente, con el fin de recaudar fondos para fines sociales.
- ✓ Editorial: el Aula está formado por un departamento de elaboración de materiales propios y partituras. Por ejemplo, se ha creado el primer libro de vacaciones para que los alumnos puedan aplicar y ensayar lo aprendido durante el curso. (Creatividad en la educación – DIVISI, 2022)

En referencia a las **amenazas**, a aquellas que se enfrenta el AMD, son las siguientes:

- ✓ Ayudas Administraciones Públicas: de las ayudas económicas de las AAPP depende gran parte del precio de los cursos. Si la ayuda económica cada año va disminuyendo en comparación con años anteriores, esto hace que el coste de los cursos aumente, y aquellas familias que forman parte del Aula que tienen recursos económicos escasos no puedan hacer frente a dichos precios.
- ✓ Competencia elevada: sobre todo la competencia desleal, ya que por la zona hay personas que realizan clases de música en sus casas de manera fraudulenta.

Por último, en cuanto a las **oportunidades**, presenta:

- ✓ Población interesada en contratar servicios musicales.
- ✓ Actuaciones con público: realizan actuaciones en distintos espacios, lo que permite dar a conocer a aquellos alumnos que forman parte del Aula. Se han realizado actos, por ejemplo, en el Salón de actos de la Petxina (Centro Cultural y Deportivo Petxina), en pueblos como Vinalesa, en el Claustro de San Miguel de los Reyes, en las Jornadas en la Plaza del Pilar, entre otros. Todo ello con el fin de acercar la música a la ciudadanía.
- ✓ Redes sociales: con la utilización de las redes sociales el Aula de Música Divisi se abre a un sector más allá del barrio de Campanar. Actualmente el Aula utiliza como redes sociales Facebook y Youtube. En ellas la gente puede visualizar que servicios ofrece, que actividades se realizan en el Aula, a que eventos se une y donde pueden ir a ver a los alumnos que forman parte de ella en algún acto. Por ejemplo, en Youtube se pueden ver las audiciones que se realizan en la misma Aula por parte de alumnos. (Audiciones Aula de Música Divisi - YouTube, 2022)

2.2 CONTEXTO DEL CONCEPTO DE CALIDAD, DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001:2015.

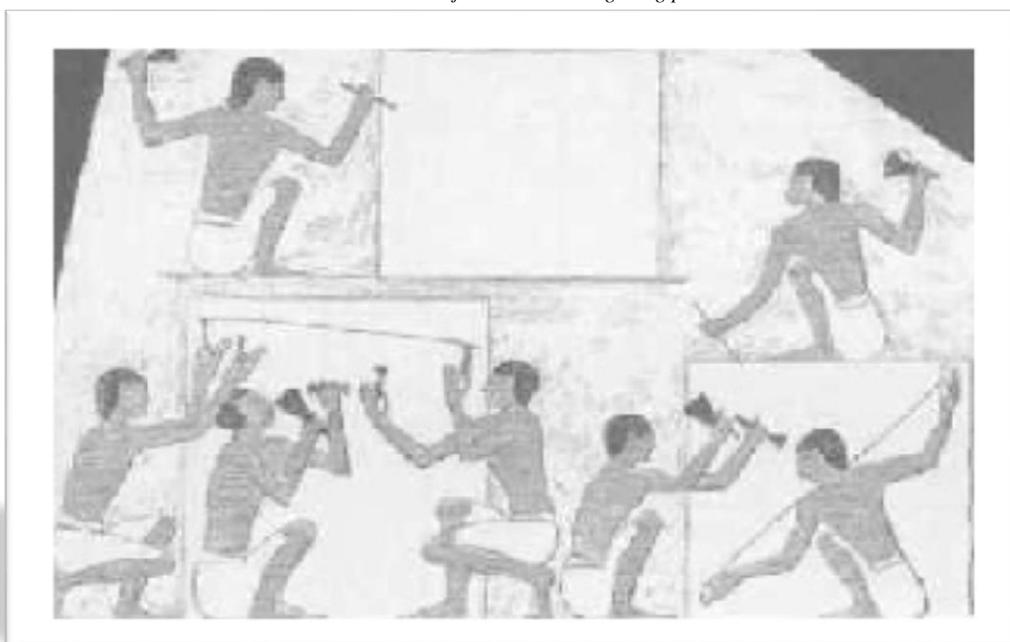
Según la Real Academia Española, la calidad es “*la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*”. (Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE, 2022) Sin embargo, el concepto que se ha tenido sobre la calidad a lo largo de la historia ha ido evolucionando dependiendo del período y de las necesidades que la sociedad buscaba satisfacer en cada momento.

La primera señal que se tiene sobre el concepto de la calidad se encuentra en la Antigua Babilonia con el Código de Hammurabi. En este código se presentaban ya una serie de reglas que definían como se debía llevar a cabo un trabajo y el castigo que se ejecutaría si dicho trabajo no se realizaba como se había establecido. Por ejemplo, en él encontramos

la regla 229 la cual decía: “*Si un albañil ha edificado una casa para el señor, pero no ha dado solidez a la obra, y la casa que construyó se derrumba, causando la muerte de sus ocupantes, ese albañil recibirá la muerte*”. (Sánchez Rivero & Enríquez Palomino, 2016, p. 17)

Otro ejemplo truculento semejante al anterior es el que llevaban a cabo los fenicios, los cuales realizaban la práctica de cortar la mano a aquel que elaborara un producto defectuoso. En la época de los antiguos egipcios “*ya existía la figura del inspector de calidad que comprobaba que los bloques de piedra tuviesen las dimensiones adecuadas para la construcción de las grandes obras*”. (Miranda González, Francisco Javier, Chamarro Mera Antonio, 2014, p. 2) Estos hechos suponen un principio en el concepto de la calidad con una visión enfocada únicamente en el producto final.

Ilustración 8. Trabajadores en el Antiguo Egipto.



Fuente: Libro Francisco Javier Miranda González y Antonio Chamarro Mera (Miranda González, Francisco Javier, Chamarro Mera Antonio, 2014)

La visión del concepto cambia con la aparición de los artesanos los cuales realizaban todo el proceso de fabricación de un producto, teniendo en cuenta las exigencias demandadas de sus clientes. Como expone Jose Manuel Cortés en su libro, surge también “*la popularización de ponerles marca a los productos, con el fin de obtener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.)*”. (2017, p. 3) Este período, por lo tanto, se caracteriza por una venta y comunicación directa entre vendedor y cliente. El vendedor fabrica productos únicos, teniendo en cuenta las exigencias demandadas por el cliente, lo que le da ventaja para conocer de primera mano las quejas y así poder mejorar en su proceso de fabricación. Por ende, es en este período, con la aparición de los gremios, encontramos los primeros indicios de lo que actualmente denominamos calidad; además de poder considerarlos “*el origen de las organizaciones de certificación*”. (Miranda González, Francisco Javier, Chamarro Mera Antonio, 2014, p. 2)

Con la Revolución Industrial, se produce un cambio en los principios de producción, queriéndose adaptar al desarrollo de nuevas tecnologías y al gran volumen de producción

que había en ese momento. Es cuando se incorporan las máquinas a los talleres. Este período se caracteriza principalmente por las aportaciones del ingeniero y economista *Frederick Winslow Taylor*, quien introdujo, con el fin de aumentar la productividad, la división entre planificación y ejecución del trabajo. Es decir, había personas dedicadas a la fabricación y ejecución en el proceso de producción y otras dedicadas al control de la calidad de los productos. Surge así el concepto de inspección y de inspector de calidad, siendo este último el responsable de la calidad del producto final. Lo acompaña la aparición del concepto de control estadístico de la calidad, de la mano de Walter A. el cual, se basa en medir el porcentaje de conformidad del producto que se obtiene en el proceso de producción, e identificar y eliminar cuales son las causas que generan los defectos de este. Sin embargo, *“la mala calidad de los productos no era aún un problema dado que existía un exceso de demanda sobre la oferta, que adquiriría cualquier producto que se ofreciese con independencia de su nivel de calidad”*. (Miranda González, Francisco Javier, Chamarro Mera Antonio, 2014, p.3) En este período continua la relación directa entre vendedor y cliente. Se caracteriza por un cambio de enfoque, centrándose en conocer la conformidad de los productos finales, pero todavía sin darle importancia a todo el proceso de fabricación; se considera entonces el proceso intermedio a lo que el concepto de la calidad se refiere.

Con la Segunda Guerra Mundial los conceptos nombrados anteriormente se expanden y permanecen incluso hasta la actualidad. Tras esta etapa, las ideas de Taylor se siguen empleando en los países occidentales, especialmente en los Estados Unidos, aunque para ellos la calidad no era un problema ya que vendían sus productos con facilidad. Sin embargo, en Japón observaron que el mercado tendía hacia un posicionamiento cada vez más agresivo, por lo que, tenían que fabricar y vender productos mejores que sus competidores. Llegaron a la conclusión que debían de producir artículos no defectuosos desde el principio del proceso de producción. Desde ese momento, en Japón la calidad comienza a ser una preocupación, ampliando de esta manera la visión del concepto, que hasta ese momento se centraba en el producto final. Por lo que, pasamos entonces del concepto de inspección al de prevención, teniendo en cuenta la calidad en todo el proceso de producción, *“desde el diseño del producto hasta su entrega al cliente, pasando por todas las actividades intermedias, no únicamente aquellas que implican la producción en sí, sino también las actividades administrativas, comerciales, la atención al cliente, el servicio postventa, etc.”*. (Cortés, 2017, p. 5) Se produce entre la década de los cuarenta y sesenta una revolución en el sistema industrial y de producción en Japón; como exponen José Manuel Sánchez y Antonio Enríquez en su libro: *“nace así el concepto de Sistema de Gestión Calidad o Sistema de Gestión de la Calidad”*. (2016, p. 25)

Es partir de la década de los setenta que los países occidentales toman conciencia de la fuerza que tenía Japón frente a sus competidores y que esto no era cuestión de suerte, sino de la cultura sobre la calidad que había ido construyendo. Es por ello que, en la década de los ochenta y noventa, debido a un mercado globalizado y saturado, donde ya no solo el ofrecer un servicio o producto garantizaba el éxito, con una competencia cada vez más fuerte y unos consumidores más informados y exigentes, donde el objetivo era la supervivencia, el concepto de la calidad cambia y pasa a considerarse un requisito necesario para competir en el mercado. Pero este cambio se produjo de manera paulatina, ya que hubo que transformar la manera de pensar y actuar, poco flexible, de las culturas

empresariales del momento. Por lo que, el objetivo pasa a ser llevar a cabo un proceso de mejora continua de la calidad.

Y hasta nuestros días, la calidad ya es entendida como Calidad total, desarrollada en torno a unas normas y leyes que regulan la forma de implantar la gestión de esta calidad, convirtiéndose en algo indispensable para las empresas. De esta manera surgen organismos encargados de publicar dichas normas como el que conocemos actualmente: ISO (Organización Internacional de Normalización).

Este organismo se crea en 1947 y tiene su base en Ginebra, Suiza. Su función consiste en desarrollar y promover un conjunto de estándares para ser aplicados de manera internacional en los procesos de la Gestión de la Calidad de una organización. Por ello, en 1987 se crean las normas de estandarización ISO 9000, un conjunto de estándares internacionales que fijan los requerimientos que las organizaciones deben de seguir para que su Sistema de Gestión de Calidad asegure que sus productos satisfacen las necesidades y las expectativas de los clientes. Estas son aplicables a todo tipo de organizaciones. Dentro de estas encontramos la ISO 9001, cuya última versión que se tiene de ella es de 2015. La norma ISO 9001:2015 se denomina *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Esta define los elementos que las organizaciones deben considerar en su proceso de fabricación y prestación del servicio o producto, es decir, en su Sistema de Gestión de la Calidad para demostrar, como se ha nombrado anteriormente, que sus productos se adecuan a las necesidades y expectativas de los clientes. Es la única norma de la familia de la ISO 9000 que es certificable. En España, la Asociación de normalización y certificación es AENOR, creada en 1986.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que se establecen para mejorar los procesos internos de una organización mediante políticas y técnicas con el fin de alcanzar los objetivos de calidad establecidos.



Fuente: Página web IVE CONSULTORES (IVE CONSULTORES, 2022)

Como se observa, la Norma ISO 9001 y los SGC tienen una estrecha relación. Por ello, el presente trabajo se enfoca en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En cuanto al alcance del SGC, se realiza únicamente el diseño del mismo, no se lleva a cabo la implantación ya que la finalidad no es obtener la certificación, sino definir los distintos procesos clave que forman el Aula de Música Divisi y mejorar así su prestación del servicio. Teniendo en contexto el organigrama y el análisis que se ha realizado sobre el entorno de la institución, esta parte del presente proyecto se va a centrar en los procesos que realiza el nivel funcional del organigrama. Pues el personal que lo forma mantiene una relación estrecha y directa con el alumnado del Aula de Música Divisi, ya que es el encargado de la entrega del servicio y de él depende que se haga llegar al mismo la razón de ser y misión de la institución.

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD.

La política de calidad para una empresa es el primer paso y un elemento estratégico a la hora de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que define hacia donde quiere ir y el compromiso que declara tener con sus clientes.

Se ha de definir la política de calidad en cuanto a la Misión, Visión y Valores de la institución. En el caso del Trabajo Fin de Grado de Jaime Sánchez Polo sobre “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001:2015 en la asociación desarrollo autismo Albacete*”, (Sánchez Polo, 2017) este define la política de calidad con el formato ya realizado por la institución, sin embargo, en el caso de la Asociación Cultural Aula de Música Divisi, carece de esta. Por lo que, se ha definido su política en torno a una Misión, Visión y Valores, teniendo en cuenta su finalidad principal y objetivos secundarios.

La Misión es la razón de ser de una institución, es decir, aquello por lo que existe. Se ha definido entonces la Misión de la Asociación de la siguiente manera:

Ilustración 10. Misión.

La Asociación Cultural Aula de Música Divisi promueve la vocación musical en el barrio de Campanar. Gestiona adecuadamente los recursos humanos y materiales de los que dispone con el fin de proporcionar una formación musical y artística personalizada de calidad para niños y niñas y adultos, de una forma asequible y sin distinción alguna.



Fuente: Elaboración propia.

Como se ha comentado anteriormente, hay personas que por el tipo de vida económico y social que tienen no pueden permitirse realizar actividades o hobbies como es la música, ya sea tocar un instrumento o formar parte de un coro. Por lo que, el Aula de Música Divisi pretende hacer llegar la música a todo el mundo.

La Visión define hacia dónde quiere llegar, a corto y largo plazo, una institución, es decir, donde aspira llegar en un futuro, por lo que se ha definido la Visión de la Asociación de la siguiente manera:

Ilustración 11. Visión.

La Asociación Cultural Aula de Música Divisi pretende ser reconocida como una escuela de música, de carácter integrador tanto en el ámbito musical como social.



Fuente: Elaboración propia.

El Aula de Música cree en el poder formativo de la música como proceso de transformación humana y social, por ello pretende ser distinguida evidentemente por los diversos estilos musicales que ofrece, pero también por la labor de integración social que realiza.

En cuanto a los Valores, son el pilar de la institución, es decir, indican los principios educativos y sociales que dan sentido a las acciones que se realizan en su día a día. Por lo tanto, los Valores que definen la Asociación son:

Ilustración 12. Valores.



Fuente: Elaboración propia

- **Empatía y solidaridad:** aprender a ponerse en el lugar del otro, comprender su situación, y ayudarle a través de la música.
- **Responsabilidad y compromiso:** enseñar al alumnado la importancia de cumplir con sus obligaciones, tanto en el Aula como en su día a día, y el compromiso de ser responsable y consecuente con sus acciones.

- **Integración:** promover el concepto de equidad entre el alumnado haciéndoles ver que, igual que existen distintos instrumentos en el mundo, también existen distintas culturas e ideologías, pero todos tenemos la misma afición, la música.
- **Respeto:** fomentar la importancia de conocer y aprender a convivir con las opiniones de los demás, aunque estas sean distintas a las tuyas, sin juzgarlas y aceptándolas, provocando así en ellos la **confianza**, la **tolerancia**, y el **compañerismo**.

3.3. MAPA DE PROCESOS.

El Mapa de Procesos es un esquema gráfico en el cual se describen los procesos necesarios que una organización utiliza para realizar y desempeñar sus funciones con el fin de prestar su servicio. Es un paso importante a la hora de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, pues ofrece una visión conjunta del mismo.

Primeramente, para exponer el Mapa de Procesos del Aula de Música Divisi, se identificarán las distintas tareas que realiza el personal del nivel funcional. Posteriormente, se definirán los diferentes procesos identificados y se clasificarán las tareas en dichos procesos. Y finalmente, se dividirán los procesos en tres bloques y se plasmará el Mapa de Procesos. Estos tres bloques son los siguientes:

- **Procesos estratégicos:** aquellos que facilitan y establecen las políticas y la toma de decisiones a los otros dos tipos de procesos y ayudan en la mejora de la organización.
- **Procesos clave:** aquellos que representan las tareas esenciales en la prestación del servicio. Son aquellos que aportan valor al cliente.
- **Procesos de soporte,** aquellos procesos que dan apoyo a las demás tareas, facilitando los recursos necesarios en la prestación del servicio.

Por lo tanto, se identifican las distintas tareas que realiza cada trabajador del nivel funcional. Estas son las siguientes:

Ilustración 13. Tareas personal nivel funcional.



Fuente: Elaboración propia.

Una vez descritas las tareas, se identifican los procesos correspondientes y se dividen respecto a los tres bloques descritos anteriormente.

Tabla 1. Procesos estratégicos.

PROCESO ESTRATÉGICO	TAREA	RESPONSABLE/S
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Plan General Anual (PGA).	
	Coordinación y supervisión general	
RELACIÓN Y ALIANZAS CON OTRAS INSTITUCIONES	Relación y alianzas con otras instituciones.	
PLANIFICACIÓN RRHH	Definición funciones del personal.	
	Planificación necesidades del personal.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Procesos clave.

PROCESO CLAVE	TAREA	RESPONSABLE/S
ADMISIÓN ALUMNADO	Informar sobre los planes de estudio	
	Matriculación	
ACCIÓN DOCENTE	Preparación didáctica de la clase	
	Acción educativa en la clase	
	Classroom	
	Enviar notas	
RELACIÓN CON LAS FAMILIAS	Relación con las familias	 
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Gestión actividades complementarias	   
PROYECTO SOCIAL INTEGRARTE	Gestión proyecto social “Integrarte”	
EVALUACIÓN	Evaluación académica trimestral	
	Maquetación y control de notas	
	Enviar notas	

Fuente: Elaboración propia.

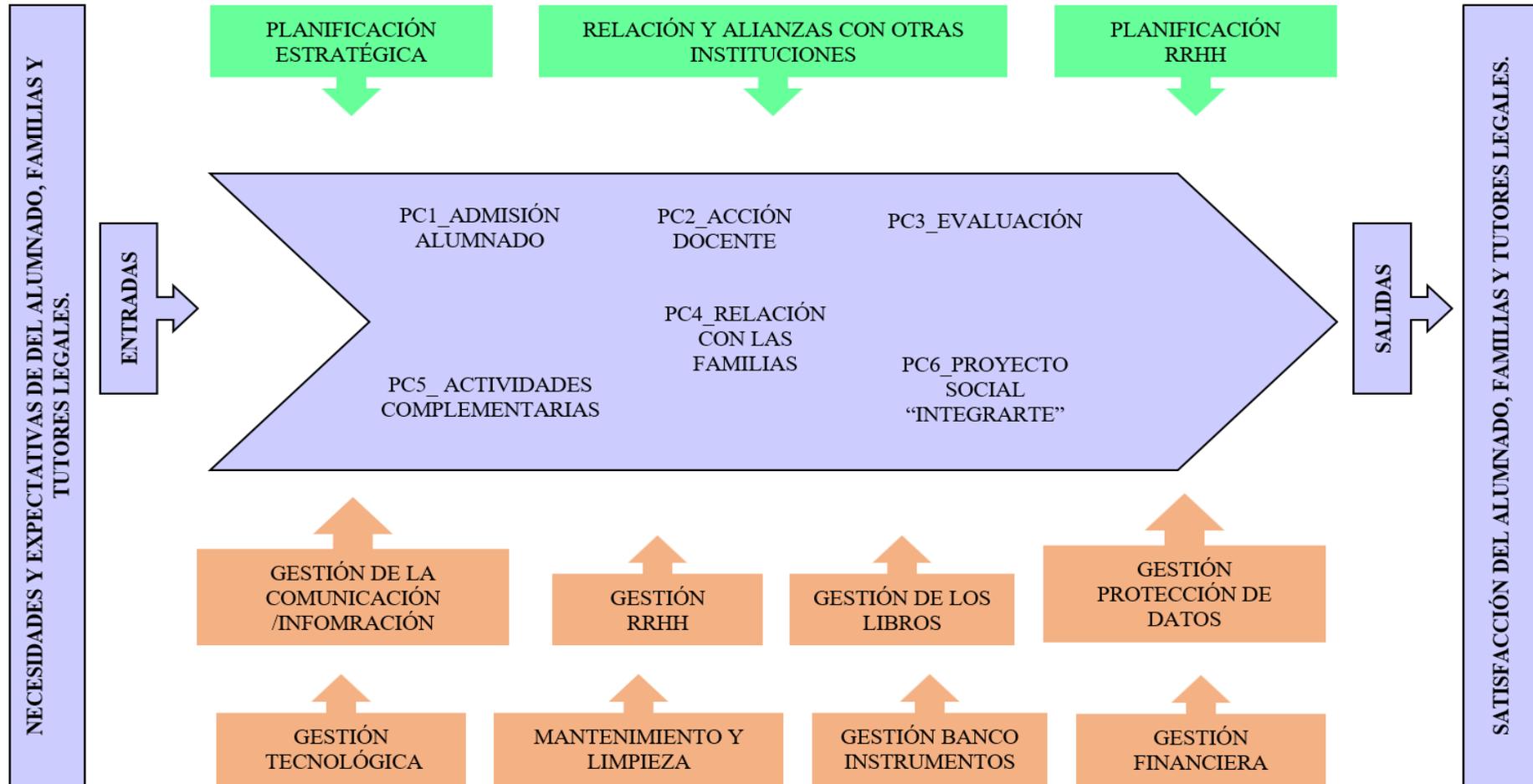
Tabla 3. Procesos de apoyo.

PROCESO DE APOYO	TAREA	RESPONSABLE/S
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN/INFORMACIÓN	Gestión de la Página web	  
	Realización documentos de información	
	Gestión del teléfono	
	Gestión de la recepción	
	Gestión de las Redes Sociales	 
	Control del Correo electrónico	 
GESTIÓN DE LIBROS	Gestión editorial	
	Distribución libros	
	Impresión libros	
GESTIÓN RRHH	Selección del personal	 
	Acogida del nuevo personal	 
	Bajas y sustituciones	
	Remuneración	
	Prevención de riesgos	
GESTIÓN PROTECCIÓN DE DATOS	Gestión de la Protección de datos	
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Gestión tecnológica	
MANTENIMIENTO Y COMPRAS	Mantenimiento básico y complejo	
	Compras	
GESTIÓN FINANCIERA	Banco	
	Caja	
	Cobros	
	Morosidad	
	Pagos	
	Documentos contables	
	GESTIÓN BANCO INSTRUMENTOS	Gestión del banco de instrumentos

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se realiza el Mapa de Procesos. De esta manera, se llega a conseguir parte del objetivo principal: definir los procesos que se engloban en el SGC de la organización. El Mapa queda de la siguiente manera:

Ilustración 14. Mapa de procesos.



LEYENDA

- PROCESOS ESTRATÉGICOS
- PROCESOS CLAVE
- PROCESOS DE APOYO

Fuente: Elaboración propia.

3.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO PROCESOS CLAVE.

Como se ha mencionado anteriormente, a continuación, se van a describir y desarrollar específicamente los cinco procesos clave que se han identificado en el Mapa de Procesos (*Ilustración 14. Mapa de procesos. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*). Se han seleccionado dichos procesos ya que son esenciales para la actividad de la institución y aportan valor. Con ello, se pretende alcanzar parte del objetivo principal: mejorar la prestación del servicio.

Para interpretar y comprender mejor la descripción de cada proceso se ha realizado una Ficha de Proceso para cada uno de ellos. En ella se definen:

- ✓ El tipo de proceso,
- ✓ El título del proceso,
- ✓ El responsable,
- ✓ La misión,
- ✓ El alcance,
- ✓ Los participantes en el proceso,
- ✓ Las entradas y los proveedores,
- ✓ Las salidas y los clientes,
- ✓ Los recursos necesarios,
- ✓ Los documentos y
- ✓ Los posibles indicadores.

En cuanto al desarrollo de los procesos, se va a utilizar el lenguaje BPMN (Business Process Model and Notation), pues tal y como expone Javier Gil Solá en su Trabajo Fin de Grado: *“se utiliza para elaborar diagramas de proceso y lo que es muy importante, está estandarizado, lo que permite su comprensión completa a todos los miembros de la organización”*. (Gil Solá, 2022, pág. 37) Para ello, como exponen Javier Gil Solá (Gil Solá, 2022) y Jaime Sánchez Polo (Sánchez Polo, 2017) en sus proyectos, se va a utilizar el programa Bizagi Modeler. (Modeler, 2022) Mediante el mismo se va a elaborar el diagrama de flujo de cada proceso, y con ello se incluirá una breve descripción del desarrollo del mismo, con el fin de tener en cuenta todas las tareas necesarias para llevarlo a cabo. Con todo ello, se tendrá una visión detallada de cómo funcionan los procesos clave en la organización.

Por lo tanto, a continuación, se lleva a cabo el desarrollo y descripción de cada proceso clave.

3.4.1. PC1_ADMISIÓN ALUMNADO.

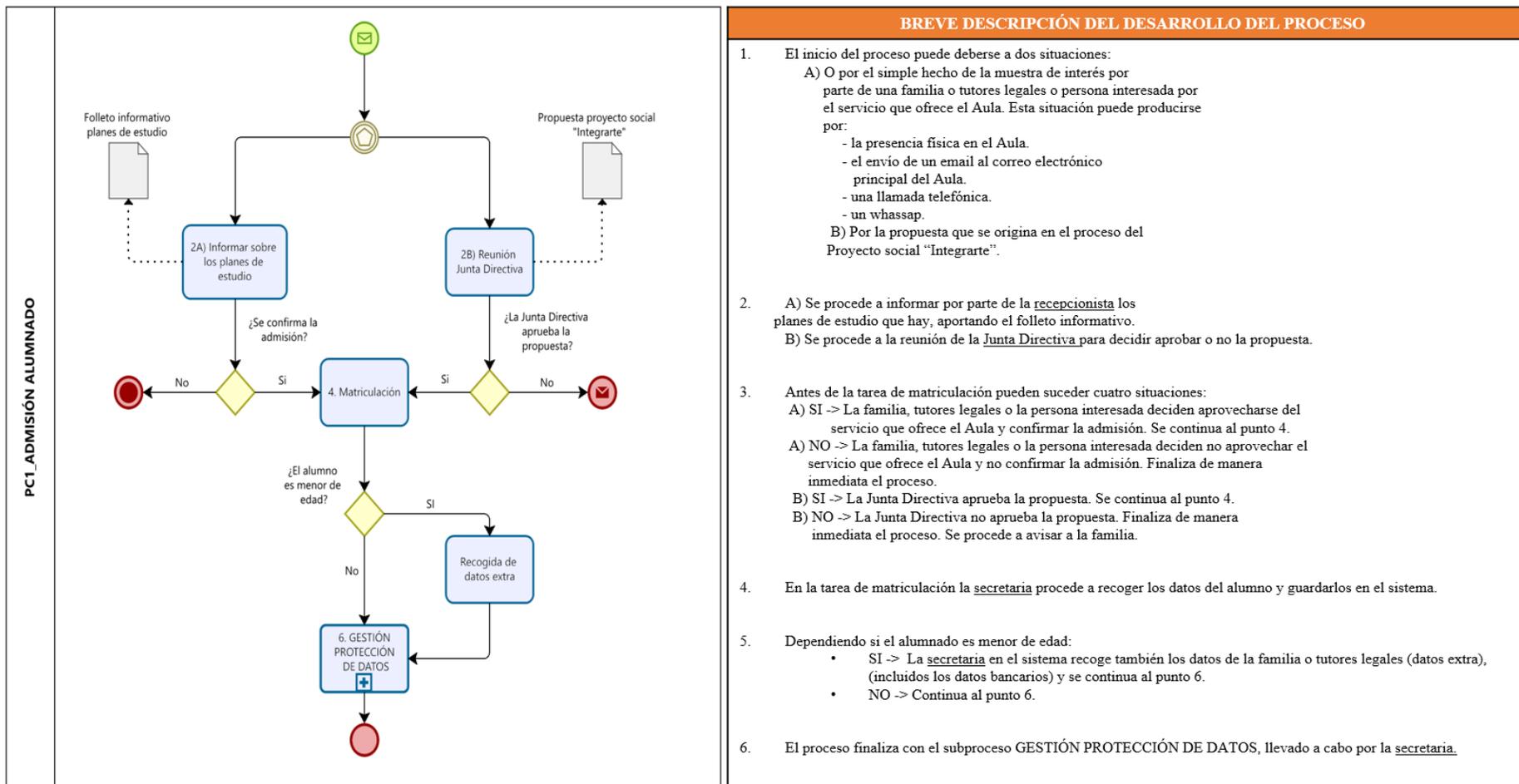
Tabla 4. Ficha de proceso PC1_ADMISIÓN ALUMNADO.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
Tipo de proceso	Título del proceso	Responsable	
Proceso clave	PC1_Admisión alumnado	Secretaria	
Misión Matricular a niños, niñas o adultos que desean empezar una experiencia en la Asociación.			
Alcance			
Inicio En cuanto al inicio del proceso, este puede deberse a dos situaciones: A) Interés de una familia, tutores legales o persona interesada en el servicio que proporciona el Aula. B) Propuesta proyecto social “Integrarte”.		Fin El fin del proceso corresponde a la realización del subproceso GESTIÓN PROTECCIÓN DE DATOS.	
Participantes en el proceso			
<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionista - Junta Directiva - Secretaria - Familia - Tutores legales - Persona interesada 			
Entrada/s	Proveedor/es	Salida/s	Cliente/s
<ul style="list-style-type: none"> - Correo, cita presencial, llamada o whassap. - Propuesta proyecto social “Integrarte”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Familia, tutores legales o persona interesada. - Recepcionista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriculación alumno. - Folleto informativo planes de estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Familia, tutores legales o persona interesada. - Familia, tutores legales o persona interesada.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono. - Gmail. - Whassap. - Drive. 		<ul style="list-style-type: none"> - Folleto informativo de los planes de estudio. - Propuesta proyecto social “Integrarte”. 	

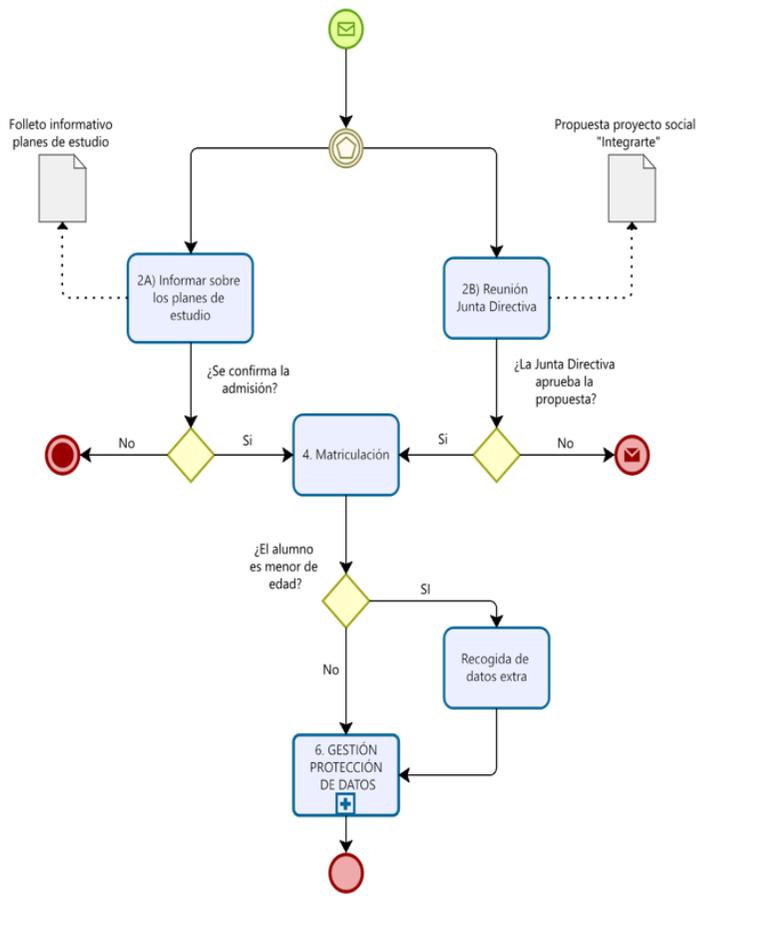
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ Grado de satisfacción de la familia, tutores o persona interesada legales con el proceso de matriculación.	Encuesta.	Anual.	Secretaria.
✓ % familias, tutores legales y personas interesadas que terminan el proceso.	Sistema de la Asociación.	Anual.	Secretaria.

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 15. Diagrama de flujo PCI_ADMISIÓN ALUMNADO.



PCI_ADMISIÓN ALUMNADO

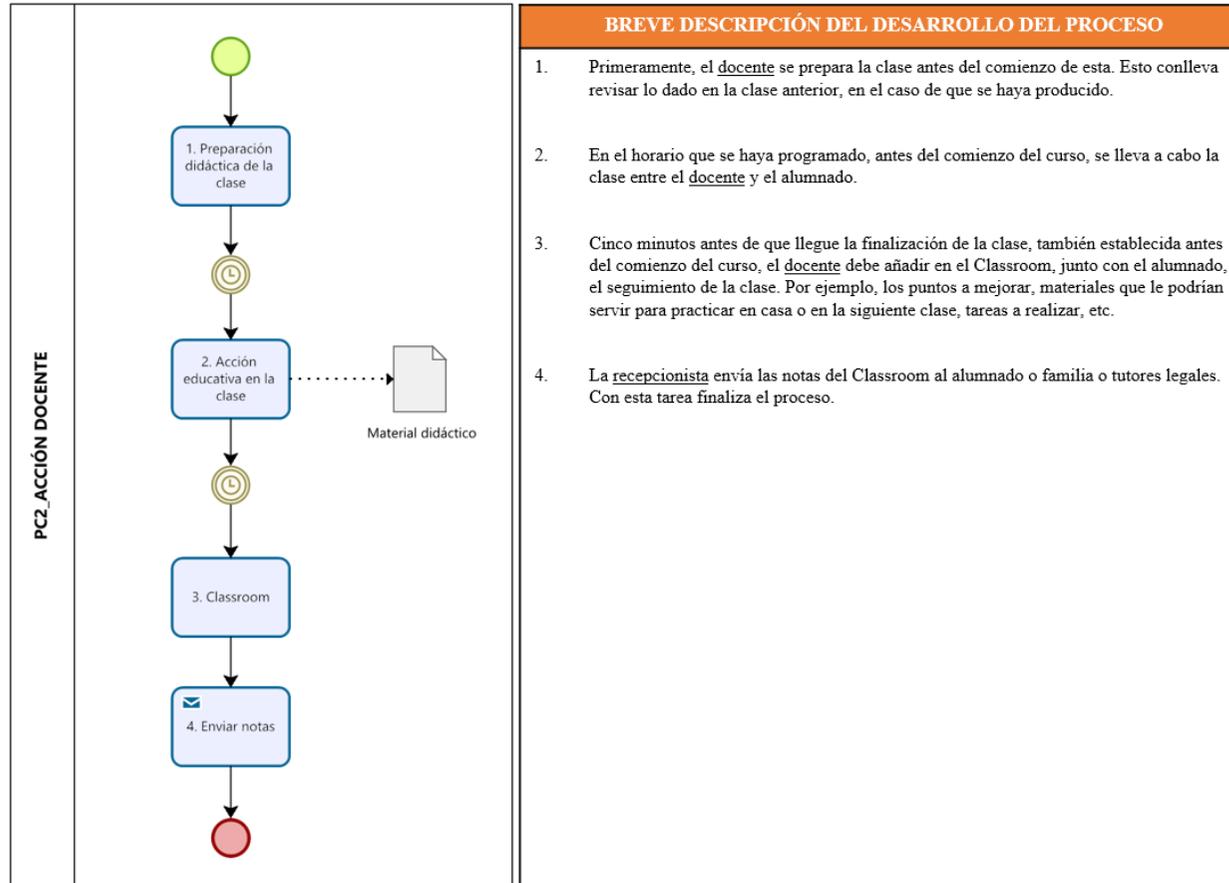


3.4.2. PC2_ACCIÓN DOCENTE.

Tabla 5. Ficha de proceso PC2_ACCIÓN DOCENTE.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
Tipo de proceso	Título del proceso	Responsable	
Proceso clave	PC2_Acción docente	Docentes	
Misión Enseñar el programa académico al alumnado en cada uno de los cursos y departamentos académicos y evaluar su aprendizaje de manera diaria.			
Alcance			
Inicio Preparación de la clase por parte del docente.		Fin Envío de las notas por parte de la recepcionista.	
Participantes en el proceso			
<ul style="list-style-type: none"> - Docentes - Recepcionista - Alumnado 			
Entradas	Proveedores	Salidas	Clientes
- Preparación didáctica.	- Docente.	<ul style="list-style-type: none"> - Acción didáctica - Classroom. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alumno. - Familia, tutores legales o alumno.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Ordenador, Tablet. - Instrumento. - Página web. - Classroom. 		<ul style="list-style-type: none"> - Material didáctico físico a utilizar en el aula (libros editorial Divisi, partituras, canciones...) 	
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ Grado de satisfacción del alumnado con la acción docente.	Encuesta.	Anual.	Docentes.
✓ % alumnado lleva el Classroom al día.	Classroom.	Anual	Docentes.

Ilustración 16. Diagrama de flujo PC2_ACCIÓN DOCENTE.

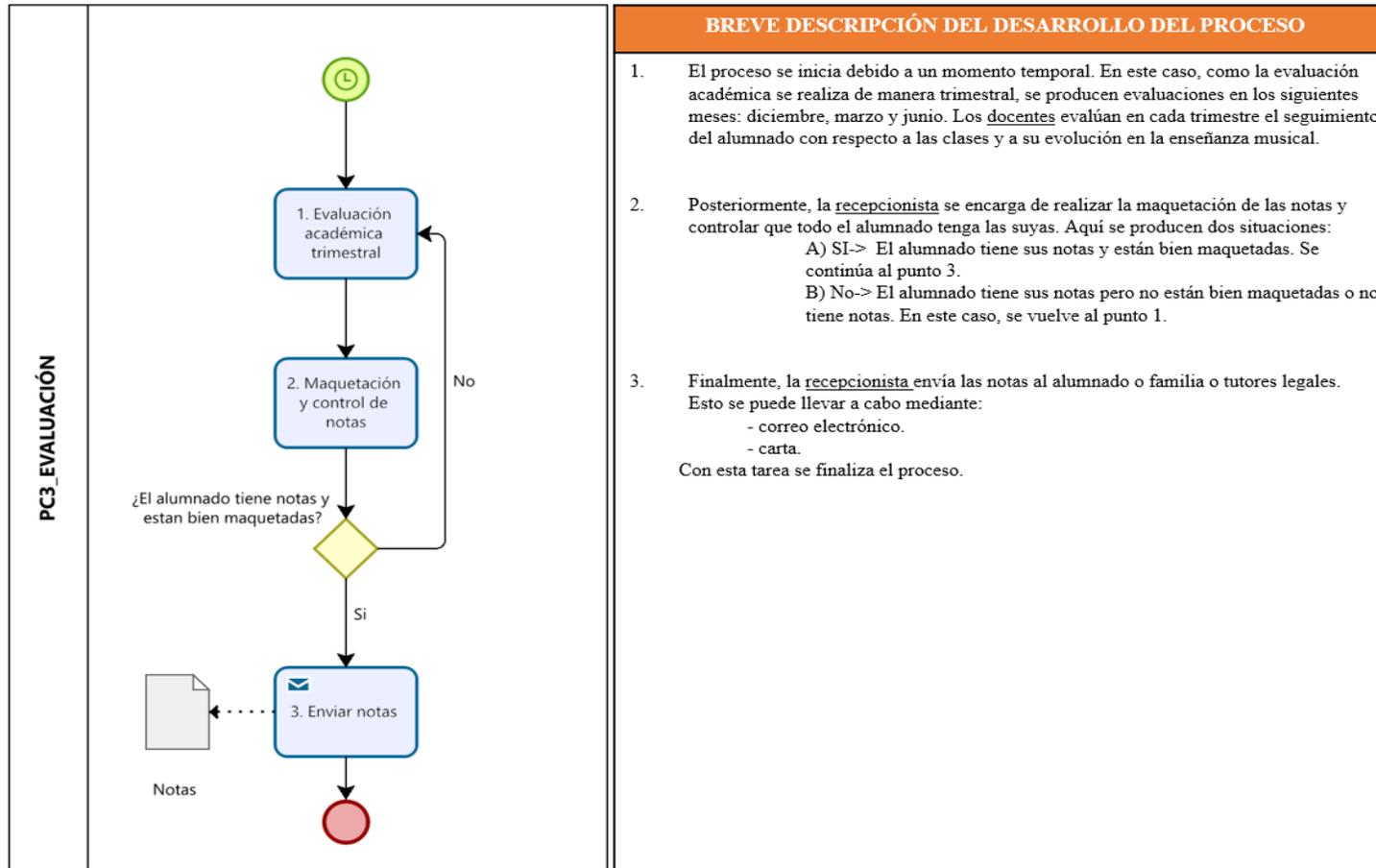


3.4.3. PC3_ EVALUACIÓN.

Tabla 6. Ficha de proceso PC3_EVALUACIÓN.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
<u>Tipo de proceso</u>	<u>Título del proceso</u>	<u>Responsable</u>	
Proceso clave	PC3_Evaluación	Docentes	
<u>Misión</u> Llevar a cabo la evaluación trimestral del alumnado.			
Alcance			
<u>Inicio</u> Evaluación en cada trimestre por parte de los docentes.		<u>Fin</u> Envío de notas por parte de la recepcionista.	
Participantes en el proceso			
<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionista. - Docentes. - Familia alumno o tutores legales. - Alumnado. 			
Entrada/s	Proveedor/es	Salida/s	Cliente/s
- Evaluación trimestral.	- Docentes.	- Notas	- Familia tutores legales o alumnado.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Drive. - Correo. 		- Carta.	
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ % alumnado con una evaluación progresiva.	Notas.	Trimestral.	Docentes.

Ilustración 17. Diagrama de flujo PC3_EVALUACIÓN.



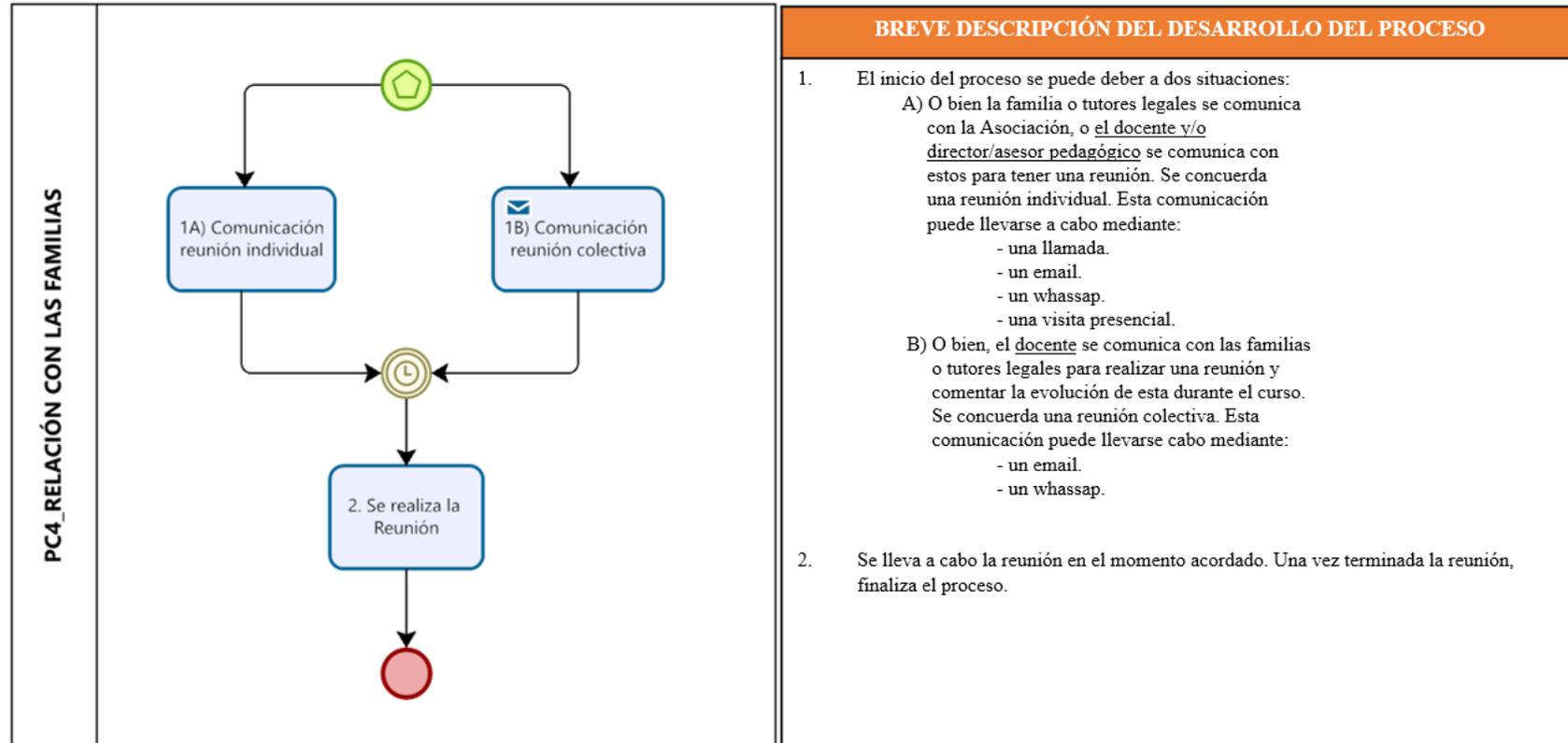
3.4.4. PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.

Tabla 7. Ficha de proceso PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
Tipo de proceso	Título del proceso	Responsable	
Proceso clave	PC4_Relación con las familias	Docentes	
Misión			
Comunicación entre familias o tutores legales y Asociación o viceversa para tratar temas que se consideren importantes en cuanto al curso académico llevado a cabo por el Alumnado.			
Alcance			
Inicio		Fin	
En cuanto al inicio del proceso, este puede deberse a dos situaciones: A) La familia, tutores legales se comunican con la Asociación o el docente o director/asesor pedagógico se comunica con estos, para tener una reunión individual. B) El docente se comunica con las familias o tutores legales para tener una reunión colectiva.		El proceso finaliza con la reunión acordada.	
Entradas	Proveedores	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación familia. - Comunicación docente y/o director pedagógico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Familia o tutores legales. - Docente y/o director/asesor pedagógico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión colectiva. - Reunión individual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Familia o tutores legales. - Docente y/o director/asesor pedagógico, familia o tutores legales.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono. - Correo. - Whassap. 		- Documentos necesarios para la reunión.	
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ Grado de satisfacción de las familias con lo comentado en la reunión.	Encuesta.	Anual.	Director/asesor pedagógico o docente.

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 18. Diagrama de flujo PC4_RELACIÓN CON LAS FAMILIAS.



Powered by
bizagi
Modeler

Fuente: Elaboración propia.

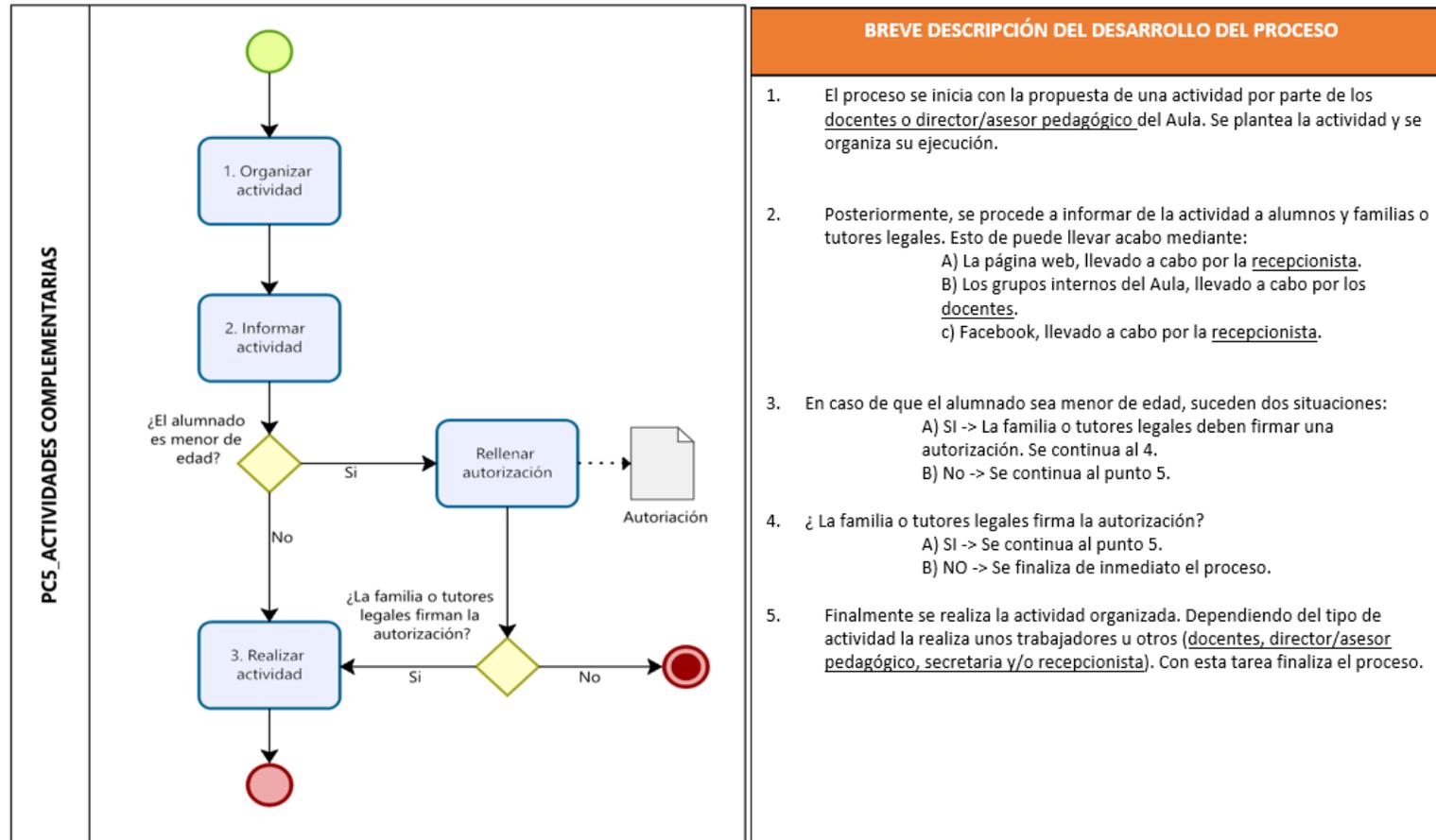
3.4.5. PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Tabla 8. Ficha de proceso PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
Tipo de proceso	Título del proceso	Responsable	
Proceso clave	PC5_Actividades complementarias	Director/Asesor Pedagógico	
Misión Realizar actividades complementarias en las cuales participe el alumnado y sean de aprendizaje para el mismo.			
Alcance			
Inicio Organizar la actividad complementarias.		Fin Realizar la actividad complementaria.	
Participantes en el proceso			
<ul style="list-style-type: none"> - Docentes. - Director/asesor pedagógico. - Secretaria. - Recepcionista. - Alumnado. 			
Entradas	Proveedores	Salidas	Clientes
- Propuesta actividad complementaria.	- Docentes o director/asesor pedagógico.	- Actividad complementaria.	- Alumnado.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Página web. - Facebook. - Grupos internos alumnado. 		<ul style="list-style-type: none"> - Autorización familia o tutores legales. 	
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ Satisfacción del alumnado con las actividades complementarias.	Encuesta.	Anual	Docentes
✓ % actividades complementarias mejor valoradas.	Registro recuento de encuestas.	Anual	Director/asesor pedagógico

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 19. Diagrama de flujo PC5_ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.



Fuente: Elaboración propia.

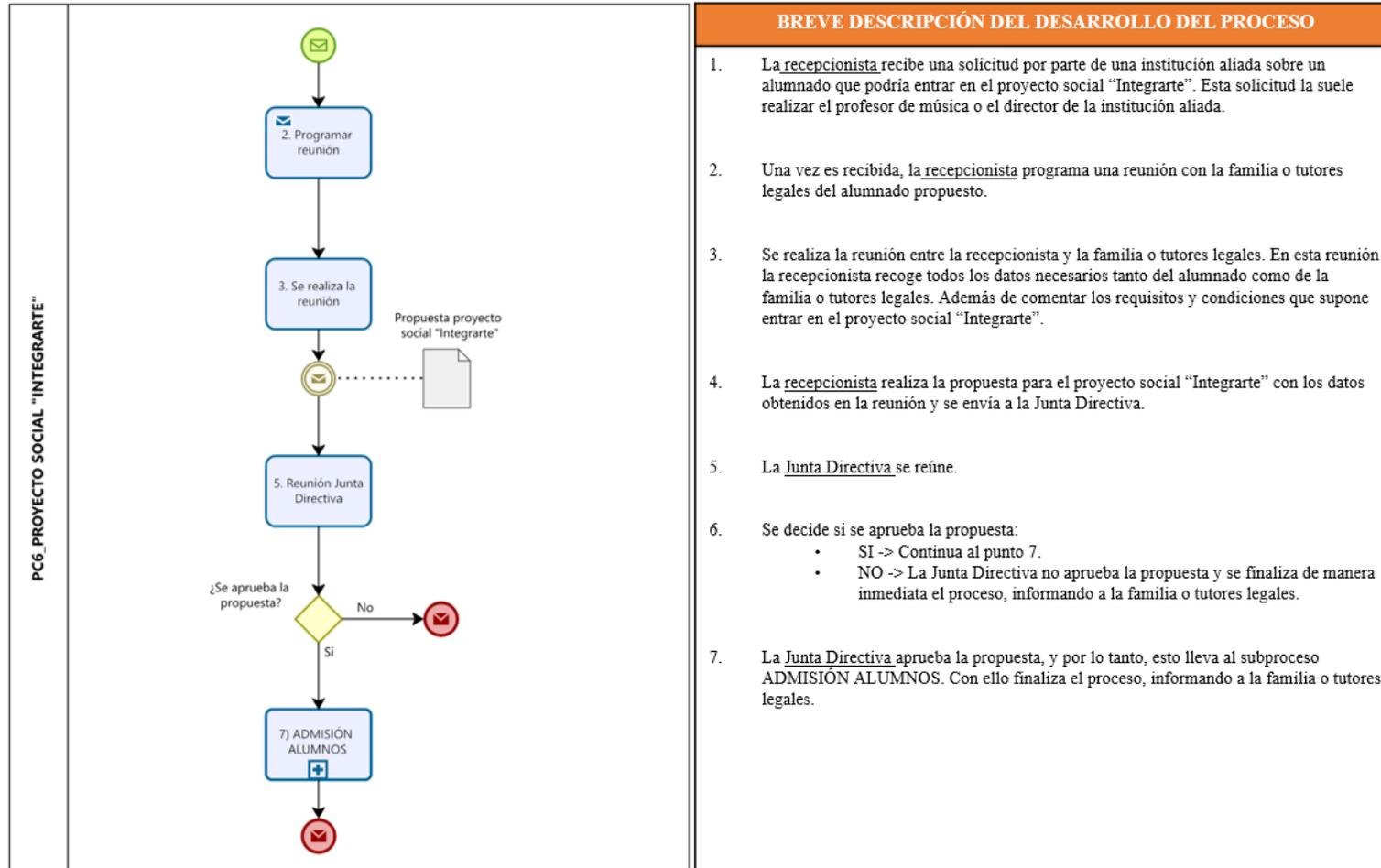
3.4.6. PC6_PROYECTO SOCIAL “INTEGRARTE”.

Tabla 9. Ficha de proceso PC6_PROYECTO SOCIAL “INTEGRARTE”.

 DIVISI		FICHA DE PROCESO	
Información general			
Tipo de proceso	Título del proceso	Responsable	
Proceso clave	PC6_Proyecto social “Integrarte”	Recepcionista	
Misión Proporcionar a personas con recursos escasos la posibilidad de descubrir la enseñanza musical de calidad que se realiza en el Aula.			
Alcance			
Inicio Se recibe una solicitud por parte de una institución aliada sobre un alumnado que podría entrar en el proyecto social “Integrarte”.		Fin El proceso puede finalizar por dos situaciones: A) SI -> La Junta Directiva aprueba la propuesta y se procede al subproceso ADMISIÓN ALUMNO. B) La Junta Directiva no aprueba la propuesta y se finaliza de manera inmediata el proceso.	
Participantes en el proceso			
<ul style="list-style-type: none"> - Institución aliada. - Recepcionista. - Junta Directiva. - Familia o tutores legales. 			
Entradas	Proveedores	Salidas	Clientes
- Solicitud institución aliada.	- Institución aliada.	- Propuesta institución aliada.	- Recepcionista.
Recursos necesarios		Documentos	
<ul style="list-style-type: none"> - Email. - Drive. 		- Propuesta institución aliada.	
Posibles indicadores			
Indicador	Instrumento de medida	Momento de medida	Responsable
✓ % propuestas aceptadas.	Registro sistema.	Anual.	Recepcionista.
✓ % solicitudes.	Registro sistema.	Anual	Recepcionista.

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 20. Diagrama de flujo PC6_PROYECTO SOCIAL "INTEGRARTE".



4. CONCLUSIÓN.

Ahora que ya se ha finalizado el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, se van a exponer las conclusiones que se han deducido del mismo.

Al comienzo de este proyecto, se han definido una serie de objetivos. El resumen de estos es el siguiente:

- Definir los procesos que forman la institución.
- Mejorar la satisfacción de sus clientes.
- Controlar los procesos clave que se integran en la Asociación.
- Involucrar al personal del Aula.
- Crear una cultura de mejora continua.

Estos se han ido viendo durante el desarrollo del proyecto. El objetivo principal en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Asociación Cultural Aula de Música Divisi era definir los procesos que forman parte de su organización. Esta no ha sido una tarea fácil, ya que la institución no presentaba antecedentes de calidad y eso ha implicado partir de cero. Se ha tenido que definir la política de calidad y diseñar el Mapa de Procesos teniendo como referencia el contexto de la institución y las tareas del personal, concretamente las que forma parte del nivel funcional, ya mencionado anteriormente. Mediante la elaboración y representación del Mapa de Procesos se han analizado las distintas tareas que se llevan a cabo en el Aula, estudiando la escala de importancia de estas y se ha comprendido cómo se estructuran y se comportan dentro de la organización. Con ello, se han definido los procesos que se engloban y éstos se han dividido en tres bloques según su dirección en la ejecución de la prestación del servicio (procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo). De esta manera, se puede contemplar de una forma más visual el funcionamiento de la Asociación.

Con respecto al desarrollo y descripción de cada uno de los procesos clave que se integran en el Mapa de Procesos, se ha efectuado también uno de los objetivos: controlar los procesos clave que se integran en la Asociación. Esta descripción y desarrollo de cada proceso clave se ha llevado a cabo de una manera lógica, coherente y detallada, describiendo secuencialmente todas las tareas. Es importante ordenar cada uno de los procesos desde su tarea de inicio hasta su tarea final para que todo quede bien documentado y no se escape nada. Es una herramienta útil ya que mejora la planificación y ejecución de las tareas en la Asociación. Con ello, se pretende conseguir otro de los objetivos: crear una cultura de mejora continua.

Otro punto importante tiene que ver con los empleados que forman parte de la Asociación. En el desarrollo de procesos se ha tenido en cuenta las tareas realizadas por el nivel funcional. Estos, como ya se ha comentado durante el proyecto, son el corazón de la Asociación, pues se encargan de la entrega del servicio y de ellos depende que se haga llegar al cliente la razón de ser y misión de la institución. Por lo que, para involucrar al personal del Aula y concretar el compromiso de éste, es necesario que los procesos se plasmen de manera sencilla, coherente y detallada para que todo el mundo entienda el por qué y el para que de su ejecución. Resaltar que no solo es importante para el personal que se encuentra actualmente trabajando en el Aula, sino también para aquellas personas que

se incorporen en un futuro en la Asociación. De esta manera, podrán beneficiarse de esa fuente de información donde consultar como realizar sus tareas, que recursos necesitan y de cuales disponen, que compañeros participan en el proceso y que documentos se requieren, etc.

Otro elemento clave en el SGC es la mejora continua. Para ello, se ha creado en cada proceso una serie de indicadores con los cuales basarse a la hora de tomar una decisión a futuro. Los indicadores propuestos permiten evaluar cada uno de los procesos con el fin de encontrar debilidades a la hora de ejecutarlos y tomar medidas correctivas para mejorar aquellas tareas que no aportan valor. Esto permite a la Asociación identificar oportunidades de mejora respecto a los requisitos del cliente, lo que lleva a tachar otro de los objetivos: mejorar la satisfacción de sus clientes.

Con este proyecto se ha podido diseñar un SGC en un caso real, y ello ha permitido conocer:

- La importancia de implantar un SGC en una institución.
- La dificultad de describir y desarrollar un proceso desde su inicio hasta su final.
- Lo fundamental que es documentar todos los procesos.
- Lo valioso que es definir indicadores que te permitan ejecutar medidas correctivas para mejorar la prestación del servicio.
- Que es un elemento clave la implicación del personal en el desarrollo de los procesos en una institución.

5. BIBLIOGRAFÍA.

- Audiciones Aula de Música Divisi - YouTube. (2022, February 12). *Audiciones Aula de Música Divisi - YouTube*. <https://www.youtube.com/watch?v=4MEUIABsIYw>
- Aula de Música DIVISI - Google Maps. (2022). *Aula de Música DIVISI - Google Maps*. https://www.google.com/maps/place/Aula+de+Música+DIVISI/@39.4806338,-0.3960114,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipOehR_7_LzMkWB4dOMXQoybjzri9mb75pBX95w!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipOehR_7_LzMkWB4dOMXQoybjzri9mb75pBX95w
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)*. Editorial ICB.
- Creatividad en la educación – DIVISI. (2022). *Creatividad en la educación – DIVISI*. <https://divisi.es/editorial-amdivisi-2/>
- Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE. (2022). *calidad | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. <https://dle.rae.es/calidad>
- DIVISI. (2022a). *Conócenos – DIVISI*. <https://divisi.es/conocenos/>
- DIVISI. (2022b). *PUNTILLO (Matemáticas III) - Dibujos de Google*. https://docs.google.com/drawings/d/1A_4vRVpv1i48dbWwtR276FnRsNWu6zju_-HZZBttwbk/edit
- Gil Solá, J. (2022). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para la PYME: Solá Industrias Mecánicas SL*. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/181336/Gil-DISENO-DE-UN-SISTEMA-DE-GESTION-POR-PROCESOS-PARA-LA-PYME-SOLA-INDUSTRIAS-MECANICAS-SL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IVE CONSULTORES. (2022). *¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad? *MEGA GUÍA**. <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Miranda González, Francisco Javier, Chamarro Mera Antonio, R. L. S. (2014). *Introducción a la gestión de la calidad*. In F. J. C. M. A. R. L. S. Miranda González (Ed.), *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.
- Modeler, B. (2022). *Automatización de los procesos digitales de Bizagi: una plataforma. Todos los procesos*. <https://www.bizagi.com/es/plataforma>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Organización de las Naciones Unidas*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Plan de Estudios Aula de Música Divisi. (2022). *Plan de Estudios Aula de Música Divisi*. https://divisi.es/ESCUELA_MUSICA/itinerario.png
- PROYECTO INTEGRARTE – DIVISI. (2022). *PROYECTO INTEGRARTE – DIVISI*. <https://divisi.es/integrarte-divisi/>
- Sánchez Polo, J. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001:2015 en la asociación "desarrollo autismo Albacete - Universitat Politècnica de*



València.

https://polibuscador.upv.es/discovery/fulldisplay?docid=alma997682672803706&context=L&vid=34UPV_INST:bibupv&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&daptor=Local Search Engine&tab=BUS_GENERAL

Sánchez Rivero, J. M., & Enríquez Palomino, A. (2016). *Implantacion Sist.Gestion Calidad. La Norma Iso 9001:2015*. FC EDITORIAL.

TARIFA ESCUELA DE MÚSICA DIVISI 2021-2022. (2022). *TARIFA ESCUELA DE MÚSICA DIVISI 2021-22 - Presentaciones de Google*.

<https://docs.google.com/presentation/d/e/2PACX-1vSP2sUD4DjWsNwo9obhukaGfC9OIINKZ9hTyNbvLss-wU0s1BrOib94lfQCmu-Gynwate5nLiA4IgyvH/pub?start=false&loop=false&delayms=3000&slide=id.p>

6. ANEXOS.

6.1. ANEXO A.

Ilustración 21. Folleto informativo planes de estudio (cara frontal).

TAMBIÉN CLASES ON LINE

AULA DE MÚSICA

Divisi

ASSOCIACIÓ CULTURAL

HACIENDO MÚSICA DESDE 1992

JARDÍN MUSICAL DESDE 3 AÑOS

COROS DE VOCES BLANCAS

NIVEL ELEMENTAL 8-12 AÑOS

PREPARACIÓN A LA PRUEBA DE ACCESO AL CONSERVATORIO

VIOLIN, VIOLA, VIOLONCELLO, CONTRABAJO, ACORDEÓN, GUITARRA ESPAÑOLA Y ELÉCTRICA, BAJO ELÉCTRICO, FLAUTA TRAVESERA, TROMPETA, PIANO, CLARINETE, SAXOFÓN, OBOE, BATERÍA...

ORQUESTAS, COROS DE VOCES MIXTAS, SOLFEO PARA ADULTOS, INFORMÁTICA MUSICAL...

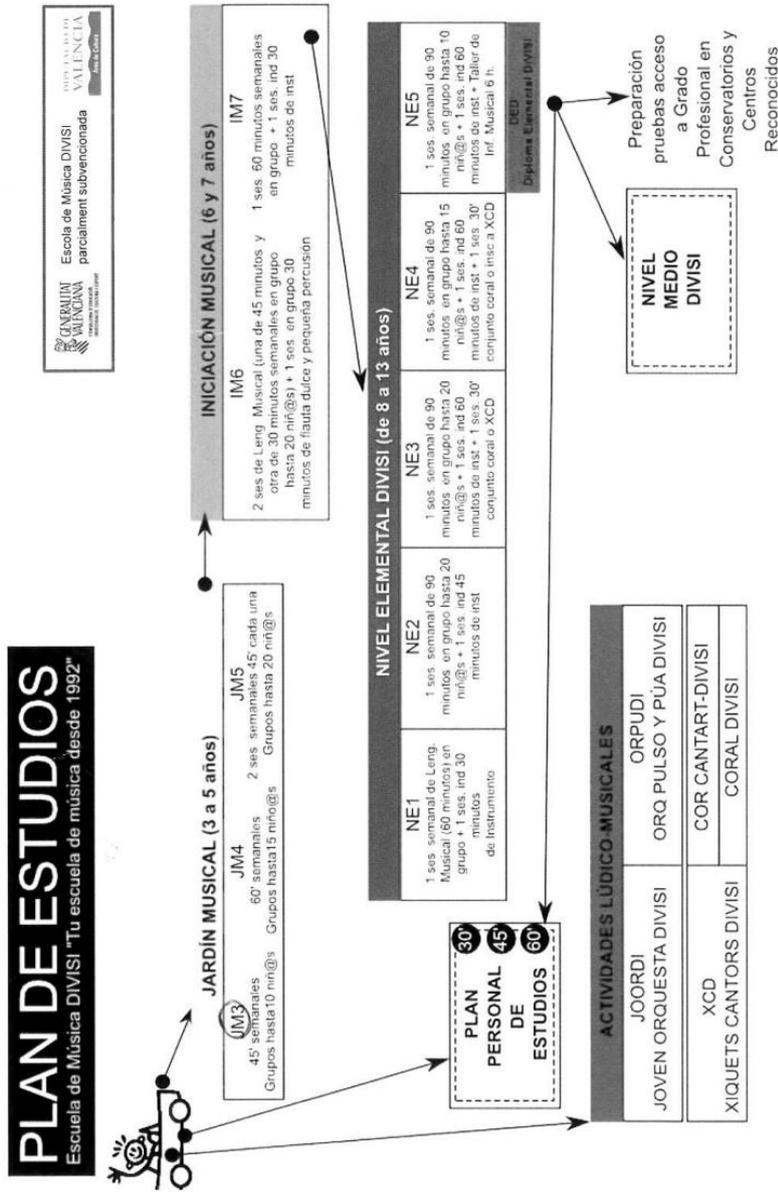
i INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS

963.47.95.95 · 620.706.844
amdivisi@divisi.es
C/ Dr. Calatayud Bayá 2 46015 Valencia

www.divisi.es

Fuente: Folleto físico.

Il·lustració 22. Folleto informativo planes de estudio (cara posterior).



Otros servicios DIVISI:
Clases a domicilio / Talleres musicales en Colegios, Asociaciones, Residencias, Guarderías... / Solfeo adultos / Taller de Escucha
Campamentos Musicales / Libros de Texto propios / Últimas tecnologías en la educación musical / Informática Musical / Historia de la Música / Armonía...

Ilustración 23. Ejemplo 2 material didáctico.

Aula de Música DIVISI Material Refuerzo

LA LIGADURA (Matemáticas I)

Utilizando la ligadura una notas para conseguir el número de pulsos pedido



Redonda
4 pulsos



Blanca
2 pulsos



Negra
1 pulso



Corcheas
 $\frac{1}{2} + \frac{1}{2}$ pulso

a) 1 pulso y medio:

b) 3 pulsos:

c) 5 pulsos:

d) 7 pulsos y medio:

e) 9 pulsos:

f) 12 pulsos:

g) 5 pulsos y medio:

Fuente: Página web. (DIVISI, 2022a)

Ilustración 24. Ejemplo 1 material didáctico.

Aula de Música DIVISI Material Refuerzo

LA LIGADURA (Matemáticas II)

Calcula cuántos pulsos suman estas notas ligadas.



Redonda
4 pulsos



Blanca
2 pulsos



Negra
1 pulso



Corcheas
 $\frac{1}{2} + \frac{1}{2}$ pulso

a)  = _____ pulsos

b)  = _____ pulsos

c)  = _____ pulsos

d)  = _____ pulsos

e)  = _____ pulsos

f)  = _____ pulsos

g)  = _____ pulsos

h)  = _____ pulsos

i)  = _____ pulsos

j)  = _____ pulsos

k)  = _____ pulsos



Fuente: Página web. (DIVISI, 2022b)

Ilustración 25. Ejemplo 3 material didáctico.

Aula de Música DIVISI
Material Refuerzo

• EL PUNTILLO (Matemáticas III)

Calcula cuántos pulsos suman estas notas ligadas.

Redonda
4 pulsos

Blanca
2 pulsos

Negra
1 pulso

Corcheas
 $\frac{1}{2} + \frac{1}{2}$ pulso

a) = _____ pulsos

b) = _____ pulsos

c) = _____ pulsos

d) = _____ pulsos

e) = _____ pulsos

f) = _____ pulsos

g) = _____ pulsos

h) = _____ pulsos

i) = _____ pulsos

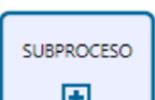
j) = _____ pulsos

k) = _____ pulsos



Fuente: Página web. (DIVISI, 2022c)

Ilustración 26. Símbolos diagrama de flujo.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Se utiliza cuando el inicio de un proceso se da al recibir un mensaje de un participante externo.
	Significa que hay múltiples formas de iniciar el proceso. Solo se requiere una de ellas.
	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.
	Se utiliza cuando el inicio de un proceso ocurre en una fecha o tiempo de ciclo específico. (ejemplo, todos los viernes)
	Finaliza el proceso y todas sus actividades de forma inmediata.
	Indica que un mensaje se envía una vez finaliza el flujo.
	Indica que el flujo finaliza.
	Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.
	Significa que hay múltiples disparadores asignados al evento. Se utiliza para captar el disparador, solo uno de los disparadores asignados es requerido.
	Indica que un mensaje puede ser enviado.
	Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.
	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.
	Es una tarea diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).
	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.
	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.

Fuente: Elaboración propia.

6.2. ANEXO B.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Reflexión sobre la relación del TFG con los ODS en general y con el/los ODS más relacionados.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos (*Ilustración 27. Objetivos de Desarrollo Sostenible*) que fueron aprobados el 25 de septiembre de 2015 por todos los Estados Miembros que forman la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el propósito de mejorar la vida y la perspectiva de las personas y proteger el planeta. Estos objetivos incluyen cuestiones como poner fin a la pobreza y al hambre, combatir el cambio climático, alcanzar la igualdad de género, garantizar una educación de calidad, entre otros. Estos objetivos se pretenden alcanzar en los próximos 15 años, pero para ello, todo el mundo debe poner de su parte y aportar su granito de arena.

A lo largo de la realización del proyecto te das cuenta de que la Asociación Cultural Aula de Música Divisi se identifica mucho con algunos de los objetivos propuestos en la Agenda 2030, pues tiene un carácter integrador tanto en el ámbito educativo como social. A continuación, se expondrá como el Aula se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y aporta su granito de arena.

Ilustración 27. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*



Fuente: (Organización de las Naciones Unidas, 2022)

RELACIÓN DEL TFG CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Tal y como se ha mencionado, el Aula de Música se identifica con algunos de los objetivos de la Agenda, por lo que, en este apartado se va a exponer que similitudes existen entre el carácter educativo y social del Aula con dichos objetivos.

La Misión del Aula de Música Divisi presenta un vínculo estrecho con el **objetivo número 4: Educación de Calidad**. Como se ha mencionado en el proyecto, la Misión de la Asociación es promover una formación musical y artística personalizada de calidad a niños y niñas y a adultos, de una forma asequible, por ello, intenta por medios propios y externos que los precios de los planes de estudio sean accesibles para todo el mundo. Esto permite que más personas tengan la posibilidad de estudiar, ya sea por hobby o porque piensan que les favorecerá para su futuro profesional.



Es por ello, que este objetivo es clave y respalda otro de los objetivos de la Agenda 2030 y el cual también se identifica con la Misión y Visión del Aula, el **objetivo número 1: Fin a la Pobreza**. Como se ha mencionado, la Asociación promueve una formación musical y artística personalizada de calidad, lo que ayuda a aquellas personas que estudian en el Aula a escapar del ciclo de la pobreza, pues con la enseñanza adquieren aptitudes y habilidades, las cuales pueden utilizar posteriormente y obtener oportunidades para acceder al mercado laboral en el mundo artístico y musical.



Por otro lado, como manifiesta la Visión del Aula, esta pretende ser reconocida como una escuela de música, de carácter integrador tanto en el ámbito musical como social. Es por ello, tal y como se ha visto a lo largo del proyecto, que el Aula desarrolla su actual proyecto social “*Integrarte*”, cuyo objetivo es hacer llegar la música a aquellos niños y niñas cuyas familias no tienen los recursos suficientes para que estos tengan una enseñanza de calidad especializada de música.

Otro objetivo y el cual se identifica con uno de los Valores del Aula es el **número 10: Reducción de las desigualdades**. Se trata del valor de la “*Integración*”. Con él la Asociación pretende disminuir la desigualdad y hacer ver al alumnado que, igual que existen distintos instrumentos en el mundo, también existen distintas culturas e ideologías, religiones, razas, edades, géneros, clases sociales, pero que todos tienen la misma afición, la música. Con ello, se persigue que ninguna persona se prive de tener la oportunidad de realizar una enseñanza de calidad musical y artística, en este caso realizada en la Asociación Cultural Aula de Música Divisi.



Otro objetivo, y no menos importante, es el **objetivo número 17: Alianzas para los objetivos**. Este se identifica con uno de los procesos de la misma. La Asociación busca medios y ayudas que apoyen a la actividad de la misma con el fin de que aporten valor a los clientes y estos tengan más oportunidades para realizar una enseñanza de calidad en el Aula. De ahí uno de sus procesos de apoyo: Relaciones con otras instituciones.



La Asociación busca alianzas con otras Instituciones o Administraciones Públicas que puedan colaborar en ese apoyo que necesita. Como se menciona en el proyecto, un ejemplo de ello es que la Asociación esta parcialmente subvencionada por la Conselleria de Educación, dentro de la convocatoria de “Ayudas a Escuelas de Música” y por la Diputación de Valencia (dentro del programa de ayudas a Sociedades Musicales con escuelas de educandos y otras campañas). Con ello, uno de los objetivos es conseguir ayudas para que los precios de los planes de estudio que se imparten en el Aula sean asequibles y accesibles para todo el mundo.

Otro ejemplo, es la colaboración con instituciones como el colegio Marjo y el colegio público CEIP Comunitat valenciana de Valencia. Estos participan en el proyecto social “Integrarte”. Realizan la propuesta de aquellos niños/as que podrían entrar en dicho proyecto debido a sus necesidades y recursos escasos para poder tener una educación musical de calidad.

En resumen, de esta manera es como el Aula de Música aporta su granito de arena y contribuye en los objetivos de la Agenda 2030, proporcionando una educación de calidad, poniendo fin a la pobreza, reduciendo las desigualdades y manteniendo alianzas para conseguir todo lo anterior.