



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Conservatorio Profesional de Música de Vigo

Fotógrafo Felipe Prósperi s/n
36209 Vigo
Tfno: 986213395 Fax: 986206131
cmus.profesional.vigo@edu.xunta.es
<http://cmusvigo.gal>

Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa
REDE DE CONSERVATORIOS DE MÚSICA E DANZA DE GALICIA

Informe MD93REV01

Revisión do sistema de xestión da calidade (SXC) pola dirección

Centro: CMUS Profesional de Vigo

Curso: 2017/2018

Trimestre: Primeiro, segundo e terceiro

Data: 2 de febreiro de 2018, 27 de abril de 2018, 29 de xuño de 2018



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
O FSE inviste no teu futuro



Índice

Elementos de entrada: Análise de datos	3
1. Revisión e aprobación da acta da reunión anterior (seguimento das accións previstas)	3
2. Circunstancias externas que poidan xustificar a revisión do SXC	4
3. Satisfacción das partes interesadas	5
3.1 Análise de enquisas de satisfacción	5
3.2 Suxestións, queixas e reclamacións (SQR)	6
4. Grao de cumprimento dos obxectivos	6
5. Grao de desempeño dos procesos (indicadores)	7
6. Non conformidades e accións correctivas	9
6.1 Non conformidades (NC) acontecidas	9
6.2 Estado das accións correctivas (AC) e preventivas (AP)	10
7. Resultados de seguimento e medición	13
8. Resultado das auditorías internas e externas	14
8.1 Auditoría interna	14
8.2 Auditoría de certificación	16
9. Provedores externos	18
10. Adecuación dos recursos	18
11. Eficacia das accións para abordar os riscos e oportunidades	19
12. Oportunidades de mellora	19
Elementos de saída: Decisións e accións a realizar	21
Accións de mellora que se van a realizar	21
Necesidades de cambio no SXC	22
A necesidade de recursos	23





Elementos de entrada: Análise de datos

1. Revisión e aprobación da acta da reunión anterior (seguimento das accións previstas)

Primeiro trimestre

Despois de estudar e analizar de xeito pormenorizado as oportunidades de mellora recollidas nas memorias dos departamentos leváronse a cabo as seguintes accións:

- Mantívose o aumento de horas de música de cámara de canto (petición do departamento de canto do curso anterior)
- Mantívose o aumento de horas ou grupos de itinerario de composición (petición do departamento de composición do curso anterior).
- Séguese adiante coa revista do conservatorio, baixo a dirección de D. Baldomero Barciela
- Remodelouse a web, cun novo dominio o cal é cmusvigo.gal, cun coste de casi 100 euros anuais, sendo agora moito mais manexable en todos os sentidos.
- Instalouse un Biozono na aula de novas tecnoloxías para depurar o aire (petición do departamento de composición).
- Instalouse un ordenador na aula B2 para uso con pizarra dixital (petición do departamento de LM).
- Comprouse dun pedal para o piano eléctrico da aula C17 (petición dos departamentos de música tradicional e conxunto).
- Instalouse unha vitrina na Aula B13 (petición do departamento de vento madeira).
- Cambiouse o equipo de música da B10 que estaba estropeado (petición do departamento de vento madeira).
- Instaláronse equipos de música para aula B7 e B10 (petición do departamento de vento madeira).
- Mercáronse altofalantes de calidade para aula C16 (petición do departamento de vento metal).
- Comprouse papel pautado e metrónomos e afinadores dixitais (petición do departamento de vento madeira).
- Habilitouse unha zona na Aula Magna onde deixar atrás e cadeiras para non interferir coas actividades do Auditorio (petición do departamento de conxunto).
- Programáronse clases colectivas en especialidades nas que podiamos levalo a cabo, como por exemplo en violín, viola, violonchelo, contrabaixo, trombón, etc. (en atención ás memorias).
- Reserváronse espazos para levar a cabo seccionais da orquestra sinfónica (en atención ás memorias).

Segundo trimestre

Tendo en conta as oportunidades de mellora xurdidas tras a revisión pola dirección do 1º trimestre, realizáronse as seguintes accións:





- Asígnase un horario de atención ao profesorado por parte do coordinador de calidade para a resolución de calquera dúbida relacionada co SXC.
- Tómase a decisión desde o comité de calidade de que as enquisas de acollemento se realicen no mesmo día en que este se realice e en formato físico aos pais, por ser a totalidade do alumnado menor de idade e en xeral de 14 anos.
- En canto ao fomento do uso do galego, desde dirección tomouse a decisión de enviar un correo ao claustro onde se indicaba que os documentos e comunicacións internos do conservatorio se debían de realizar usando esta lingua.
- Respecto do simulacro de evacuación, a secretaria segue en contacto cos bombeiros que xa visitaron o centro e avaliaron o plan de emerxencias realizado pola mesma, validando a viabilidade deste.

Terceiro trimestre

A partir do concluído na revisión pola dirección do 2º trimestre e basándonos nas oportunidades de mellora realizáronse as seguintes accións:

- Sostituíuse a iluminación da planta baixa por bombillas e lámpadas de baixo consumo LED e a secretaria solicitou á Consellaría unha axuda orzamentaria para tal fin pola que está a esperar resposta.
- Solicitouse ao CEFORE de Vigo un curso sobre primeiros auxilios e situacións de emerxencia para o vindeiro ano.
- Estanse a tomar as medidas necesarias para a inclusión do plan de autoprotección no REGAPE.

2. Circunstancias externas que poidan xustificar a revisión do SXC

Primeiro, segundo e terceiro trimestres

Dende o CMUS Profesional de Vigo despois de observar novamente unha participación tan baixa nas enquisas de acollemento queremos insistir na necesidade de revisar o procedemento de satisfacción para adaptalo a esta realidade, unha realidade que debería ser estudada polos coordinadores de calidade, os responsables de calidade da Rede de CMUS/CDAN e a empresa certificadora.

Pola nosa parte, para o vindeiro curso decidiuse probar a realizar a enquisa de acollemento aos pais e nais o mesmo día de acollida de grao elemental en formato papel, para posteriormente proceder a estudar a súa viabilidade en posteriores anos.





3. Satisfacción das partes interesadas

Neste apartado realizaremos unha análise dos resultados das enquisas de satisfacción que proceda realizar segundo o momento do curso.

3.1 Análise de enquisas de satisfacción

Nome do centro	Acollemento alumnado	Actividades complementarias a formación	Satisfacción da labor docente	Formación	Satisfacción do persoal
CMUS Profesional de Vigo	3,29	2,93	3,17	-	3,03

Resultados e comentarios

Primeiro trimestre

Neste primeiro trimestre levouse a cabo a enquisa de acollemento, que contou cunha participación moi baixa, sendo un total de trece enquisas as cubertas e que resultan nunha valoración media dun 3.29, valor positivo pero que carece de representatividade ao non cubrir a porcentaxe de participación descrita no indicador corespondente.

As puntuacións máis baixas corresponden a un usuario (ou dous usuarios distintos) que valora como “moi pouco satisfeito” dous dos ítems, o referido á explicación das normas básicas de funcionamento e convivencia do centro pola persoa que realizou o acollemento e o referido á información sobre as instalación do centro.

Dito esto, tamén merece a pena comentar que o ítem mellor valorado foi a satisfacción xeral pola atención recibida polo persoal do centro.

Segundo trimestre

No segundo trimestre non se contempla a realización de enquisa algunha polo que non procede este punto.

Terceiro trimestre

Neste terceiro trimestre leváronse a cabo as enquisas de satisfacción do persoal docente e do alumnado.

En canto á participación por parte do alumnado, esta foi dun 6%, unha participación moi baixa novamente pero que supera á do curso pasado que resultou nun 4%. O valor obtido con respecto á labor docente foi moi positivo, superando o criterio establecido na táboa de indicadores e situándose nun 3,17 sobre 4.

No tocante á satisfacción nas actividades complementarias á formación o resultado acadado foi dun 2,93, superando tamén o indicador do 2,5 sobre 4.

Sen embargo, neste curso foron 27 membros do claustro os que cubriron as enquisas de satisfacción, cantidade que supón unha participación dun 40% e que deu como resultado un 3,03 sobre 4, puntuación positiva que reflicte a realidade do noso centro en canto a ambiente de traballo, instalacións e outros aspectos reseñados nos cuestionarios.





Para rematar, da mesma maneira que sucedeu o curso pasado, a puntuación en canto á nota de formación foi imposible de obter xa que o director do centro non ten acceso ás enquisas cubertas para o CFR polo profesorado que participou nos cursos organizados por eles.

3.2 Suxestións, queixas e reclamacións (SQR)

Descrición	Suxestións	Queixas	Reclamacións
Total			

Primeiro, segundo e terceiro trimestres

Durante o transcurso do presente curso 2017/2018 non se recibiron queixas, suxestións nin reclamacións a través dos cauces establecidos para tal fin.

4. Grao de cumprimento dos obxectivos

No anexo I, MD54XES02, pódese atopar unha descrición detallada de cada obxectivo e actividade programados e realizados neste primeiro trimestre do curso 2017/2018, pero a continuación inclúese a táboa resumo por áreas

17-18				Área vicedirección e calidade			
				Nº de obxectivos	Nº de obxectivos acadados	Nº de actividades	Nº de actividades realizadas
CMUS Profesional de Vigo				6	6	33	33
Área de administración e xestión				Área de formación			
Nº de obxectivos	Nº de obxectivos acadados	Nº de actividades	Nº de actividades realizadas	Nº de obxectivos	Nº de obxectivos acadados	Nº de actividades	Nº de actividades realizadas
5	5	25	25	4	4	16	16

Primeiro trimestre

Neste primeiro trimestre do curso 2017/2018 foron acadados os obxectivos propostos en tódalas áreas. No tocante ás actividades a práctica maioría leváronse a cabo e as que non puideron poñerse en práctica debeuse a motivos de temporalización, xa que estaban programadas para máis adiante, algo que non compromete á consecución dos obxectivos e que a continuación comentamos área por área.





- *Área de vicedirección e calidade:* Todas as actividades planificadas foron levadas a cabo salvo a realización de actividades conxuntas co conservatorio superior, que está contemplada dentro da PXA para o terceiro trimestre.
- *Área de administración e xestión:* Neste caso tamén foron realizadas todas as actividades a excepción de unha, a revisión e actualización do inventario do centro, sen embargo, as xefaturas de departamento atópanse inmersas nesa tarefa xa que na pasada reunión da CCP a coordinadora do grao elemental entregou aos xefes de departamento o documento do inventario para que na seguinte reunión, que terá lugar o 28 de febreiro, estean actualizados.
- *Área de formación:* Nesta área todas as actividades previstas foron completadas.

Segundo trimestre

Neste segundo período do curso académico as actividades realizadas centráronse nas áreas de administración e xestión e en vicedirección e calidade, que pasamos a comentar a continuación:

- *Área de administración e xestión:* As actividades programadas para este trimestre foron dúas, unha reorganización dos fondos da biblioteca e a substitución das luces LED na planta baixa, actividades que foron completadas en prazo. Xunto a estas tamén se sumou a realización do inventario do centro, que estaba pendente de realización no anterior informe de revisión pola dirección, quedando completada na actualidade.
- *Área de vicedirección e calidade:* Neste trimestre leváronse a cabo todas as actividades programadas agás a relativa á celebración dos actos previstos para a semana das Letras Galegas, que como corresponde terá lugar no terceiro trimestre aínda que xa se contactou con todos os grupos participantes e está pechada a súa organización. Polo tanto temos un total de 5 actividades programadas e 4 completadas.

Terceiro trimestre

Neste último trimestre do curso as actividades realizadas para acadar os obxectivos propostos centráronse nas áreas de vicedirección e calidade e de formación sendo todas elas completadas.

- *Área de vicedirección e calidade:* As actividades que se programaron para este trimestre foron 4, a celebración das letras Galegas, o concerto da Orquestra Junior en Porriño, a organización dos actos de graduación e o mantemento do repositorio de direccións de email de persoas interesadas nas actividades que se celebran no centro. Todas estas actividades foron celebradas.
- *Área de formación:* Do mesmo xeito todas as actividades programadas foron completadas facendo referencia á organización dos acompañamentos por parte dos pianistas do centro aos aspirantes ao grao profesional. En concreto foron 3 actividades.

Toda esta información pódese consultar de xeito detallado no ANEXO I.

5. Grao de desempeño dos procesos (indicadores)

O cadro de indicadores (MD62XES01) adxúntase como documento Anexo II, pero a continuación pasaremos a realizar unha valoración cualitativa dos resultados por trimestre, centrándonos con máis detalle naqueles nos que os resultados acadados non foron os esperados e nos que o noso centro destaca de xeito positivo ou excepcional.

Primeiro trimestre





Neste primeiro trimestre cúmplense todos os criterios de aceptación dos indicadores salvo o relativo á enquisa de acollemento, asunto ao que nos referiremos posteriormente.

Por outra banda, se algo caracteriza a este centro é a organización perfectamente calculada dos trámites administrativos, xa que curso tras curso a dirección cumpre cos prazos establecidos para a entrega dos documentos que se lle requiren axustándose ao calendario escolar e contando en todo momento coa colaboración dunha ampla maioría do claustro.

Neste sentido, tanto as programacións didácticas como outras documentacións administrativas que deben ser aprobadas a principio de curso son tramitadas incluso con antelación ás datas propostas desde a Consellería. Volvendo ao exemplo das programacións, acordouse fai dous cursos que estas se modificasen, en caso de ser preciso, antes de mediados de xuño para que estivesen actualizadas e disponibles para a comunidade educativa que as quixera consultar durante o verán, sendo neste momento o noso centro o único conservatorio que leva a cabo esta práctica.

Retomando o asunto da enquisa de acollemento, esta segue a ter un baixo índice de participación, polo que, se ben o resultado é positivo e cumpre amplamente coa nota de aceptación requerida, esta non é representativa ao non chegar á porcentaxe mínima de enquisas cubertas. Achacamos esta baixa participación a que tanto alumnado como pais e nais non acceden á APP Centros Net a pesar de que desde o centro se fomenta o uso desta a través de cartelaría e titoriais na páxina web.

Segundo trimestre

No segundo trimestre tamén se cumpren todos os criterios de aceptación que neste caso son os relacionados co seguimento dos obxectivos, a realización do presente informe de revisión pola dirección e cos acollementos levados a cabo tanto de profesorado como de PAS.

No caso das actividades, todas as programadas para este trimestre foron levadas a cabo en prazo e forma salvo a relacionada coa semana das Letras Galegas tal e como se comentou no punto anterior por ser unha actividade que se celebra no terceiro trimestre pero que xa está organizada por parte do EDLG, feito que non interfere na consecución do criterio de aceptación do indicador respectivo.

En canto aos acollementos, houbo 2 de profesorado que foron levados a cabo seguindo o procedemento establecido.

Terceiro trimestre

No terceiro trimestre cúmprense todos os criterios de aceptación relacionados coas actividades realizadas e seguimento dos obxectivos, provedores homologados, acollemento do PAS, actuacións de mantemento e enquisas de satisfacción.

En canto ás enquisas de satisfacción como novidade neste curso temos a relacionada coas actividades complementarias á formación e cuxa puntuación resulta da media entre as obtidas nas enquisas ao alumnado e ao profesorado, cumprindo de xeito amplo o criterio de aceptación do indicador relativo á puntuación, pero non á participación xa que esta foi soamente dun 6% do alumnado.

Por último, reseñar que o indicador relativo ao grao de satisfacción do profesorado coa formación ofertada non se puido obter debido a que, o director do centro non ten acceso á puntuación das enquisas realizadas nos cursos ofertados polos CFRs a pesar de que si ten a relación de grupos de traballo nos que participaron membros do claustro.





6. Non conformidades e accións correctivas

6.1 Non conformidades (NC) acontecidas

Primeiro trimestre

A data de hoxe (3/02/2018) temos 3 NC abertas que serán comentadas pormenorizadamente no seguinte punto e que pertencen a cursos pasados xa que neste primeiro trimestre non se procedeu á apertura de ningunha NC nova.

Por outra banda, no primeiro período deste ano pecháronse 3 NC que pertencían ao curso pasado:

- *Falta de evidencias que xustifiquen as cualificacións do alumno sobre o que se auditou ao profesor de saxofón (047/2017):* Na última revisión que se realizou a final de curso o profesor levaba seguimento diario do alumnado, e as avaliacións realizáronse en función dos rexistros acerca do rendemento deste alumnado recollidos no seu caderno de clase, mostrándose en todo momento comprometido e colaborador co proceso de mellora. Comentar tamén que o profesor non está xa no centro, pero seguírase en todo momento a coidar que o resto do claustro respecte as súas funcións en canto á avaliación e seguimento do alumnado, non escatimando na reiteración destas en sucesivas reunións de departamentos e CCP.
- *Na auditoría externa do mes de abril de 2017 atópase algunha programación onde non se recollen de xeito exacto os criterios de cualificación aplicados nin se evidencia unha axeitada calibración destes (217/2017):* Nas programacións de violín e Novas Tecnoloxías do curso 2017/2018 aparecen especificadas a ponderacións que se aplicarán para obter a nota do alumnado. Pódense consultar estas na páxina web do conservatorio.
- *O centro presenta problemas coa calefacción (011/2017):* A Unidade Técnica de Santiago envía operarios para a instalación do novo sistema de calefacción que dan por concluído os seus traballos o 15/12/2017, polo que con data do 18/12/2017 a secretaria envía ao claustro un correo con esta información e deixa na sala do profesorado un documento para que os membros do claustro rexistren calquera incidencia coa temperatura nas aulas que poida axudar a rematar de calibrar o novo sistema. A día de hoxe o sistema de calefacción está a funcionar segundo o previsto, e lévase a cabo un reconto menor de incidencias por exceso ou defecto de temperatura, razón pola cal se procedeu a pechar esta non conformidade.

Segundo trimestre

A data de hoxe (27/04/2018) temos 3 NC abertas que serán comentadas pormenorizadamente no seguinte punto das cales dúas pertencen ao curso anterior e unha NC nova que foi detectada na pasada auditoría interna do 20/02/2018 pola inspección.

Por outra banda, neste segundo trimestre pechouse 1 NC pertencente ao curso pasado:

- *Non existen evidencias que xustifiquen as cualificacións do alumno no trimestre no profesor de violín (049/2017):* Na programación didáctica os criterios de cualificación son incorrectos e abertos e están suxeitos á subxectividade do profesorado. Procedeuse ao peche desta NC despois de comprobar que a programación que está dispoñible na páxina web do centro consta de tales criterios de cualificación ponderados ademais de haber sido aprobada para o presente curso e de que durante a auditoría interna fose comprobada a eficacia das accións levadas a cabo para solucionarlas.





Terceiro trimestre

A data de hoxe (21/06/2018) temos 5 NC abertas que comentaremos con detalle no seguinte punto e das cales dúas pertencen ao curso anterior, unha que foi detectada na auditoría interna e abríronse tres novas NC tras a auditoría externa celebrada o pasado 8/05/2018.

Cabe decir que destas tres NC detectadas na auditoría externa unha delas foi engadida a outra xa aberta con anterioridade por versar sobre a mesma temática aínda que con diferente suxeito auditado, de ahí que sexan 5 as NC coas que contamos e non 6.

6.2 Estado das accións correctivas (AC) e preventivas (AP)

Primeiro trimestre

Tal e como adiantamos no punto anterior, neste primeiro trimestre contamos con 3 NC abertas:

- *Detéctase nalgún dos profesores auditados que non se gardan rexistros ou evidencias de instrumentos de avaliación nin dos distintos criterios de cualificación establecidos na programación ou estes non se aplican tal e como figuran nela (178/2016):* Esta NC fai referencia a dous profesores auditados nos cursos anteriores tanto no proceso interno como no externo. Tras varias comprobacións por parte do coordinador de calidade e nas auditorías posteriores á apertura da NC polo personal auditor corroborouse que o profesorado estaba a facer uso do caderno para tomar rexistros. Por outra banda, todas as programacións contan cunha homoxeneización e ponderación dos criterios de cualificación e o director recorda nas reunións da CCP que se debe de recoller o seguimento do alumnado no caderno do profesor e anima a todos os membros do claustro a que consulten calquera dúbida en canto aos procedementos do SXC co coordinador de calidade do centro. O comité de calidade decide manter esta NC aberta hasta a auditoría interna para verificar a eficacia das accións que se están levando a cabo.
- *Non existen evidencias que xustifiquen as cualificacións do alumno no trimestre no profesor de violín (049/2017):* Na programación didáctica os criterios de cualificación son incorrectos e abertos e están suxeitos á subxectividade do profesorado. Na última reunión de CCP do curso comunicouse ao xefe de departamento de corda que os criterios de cualificación da programación de violín debían ser modificados antes da entrega das programacións. Na programación aprobada do presente curso 2017/2018 estes criterios de cualificación aparecen ponderados, pero o comité de calidade decide manter aberta a NC para que na vindeira auditoría interna se verifique a eficacia das accións levadas a cabo.
- *Non se evidencia un completo seguimento da programación nalgúns profesores por non dispoñer de caderno de aula ou este estar incompleto en canto a datos necesarios (216/2017):* Algúns dos profesores auditados carecían de caderno do profesor ou non incluían nel todos os aspectos que se consideran necesarios para un axeitado seguimento do alumnado e da programación. Ademais de recordar en reunión de CCP a necesidade de dispoñer de caderno do profesor, o coordinador de calidade reuniuse co profesor concreto froito do que xorde esta NC e comprobou que está a facer uso del.

Segundo trimestre

En canto ás NC abertas con anterioridade á auditoría interna son as seguintes:



- *Detéctase nalgún dos profesores auditados que non se gardan rexistros ou evidencias de instrumentos de avaliación nin dos distintos criterios de cualificación establecidos na programación ou estes non se aplican tal e como figuran nela (178/2016):* Esta NC fai referencia a dous profesores auditados nos cursos anteriores tanto no proceso interno como no externo. Tal e como se explicou o trimestre pasado, as programacións dispoñen da criterios de avaliación e de cualificación específicos e o profesorado na súa maioría está a empregar o caderno para recoller rexistros das clases para que a trazabilidade das cualificacións sexa máis sinxela. Pero a pesar destas medidas o comité de calidade tomou a decisión de que en cada reunión do claustro e da CCP se recorde ao profesorado que se debe de empregar o caderno en cada clase para a recollida de rexistros e de que tanto equipo directivo como coordinador de calidade están dispoñibles nas súas horas de atención ao público para solventar calquera dúbida con respecto aos requisitos da norma.
- *Non se evidencia un completo seguimento da programación nalgúns profesores por non dispoñer de caderno de aula ou este estar incompleto en canto a datos necesarios (216/2017):* Algúns dos profesores auditados carecían de caderno do profesor ou non incluían nel todos os aspectos que se consideran necesarios para un axeitado seguimento do alumnado e da programación. Ademais de comprobar se os profesorado auditado cumpría o requisito do procedemento, o coordinador de calidade realizou algunhas consultas aleatorias a diferentes membros do claustro preguntando se están a empregar o caderno do profesorado nas clases, sendo hasta agora a resposta positiva. A pesar desto en cada reunión de CCP e claustro desde o equipo directivo tomouse a decisión de que se recorde a necesidade de recoller rexistros das clases e do alumnado no caderno do profesorado.

Por outra banda, a NC detectada na pasada auditoría interna do 20/02/2018 foi a seguinte:

- *Os criterios de cualificación aparecen en todas as programacións, pero nalgún profesor auditado non se reflicten no caderno de aula (089/2018):* Falta unha maior concreción no caderno de aula do profesor auditado do xeito en que se aplican os criterios de cualificación e de avaliación indicados na programación. As medidas que se están a levar a cabo consistiron nunha asistencia particular a dito profesor por parte do coordinador de calidade, un recordatorio en cada reunión de claustro e CCP por parte do director da necesidade do emprego do caderno do profesorado e a implantación dun horario de atención do coordinador de calidade para solventar calquera dúbida relacionada cos requisitos da norma e do que varios compañeiros fixeron uso desde que se anunciou dita medida.

Terceiro trimestre

En canto ás NC abertas con anterioridade á externa e sobre as que se estaban a realizar os seguimentos temos as seguintes:

- *Detéctase nalgún dos profesores auditados que non se gardan rexistros ou evidencias de instrumentos de avaliación nin dos distintos criterios de cualificación establecidos na programación ou estes non se aplican tal e como figuran nela (178/2016):* Esta NC fai referencia a dous profesores auditados nos cursos anteriores tanto no proceso interno como no externo. Tal e como se explicou nos trimestres pasados, todas as programacións están adaptadas e dispoñen de criterios de avaliación e de cualificación específicos. O profesorado na súa maioría está a empregar o caderno para recoller rexistros sobre estes aspectos nas clases para que a trazabilidade das cualificacións sexa máis sinxela tras algunha verificación





aleatoria realizada polo coordinador de calidade. Aínda así estase a recordar en cada reunión da CCP a importancia da recollida de rexistros no caderno e a dispoñibilidade do coordinador de calidade para resolver calquera dúbida ao respecto.

▪ *Non se evidencia un completo seguimento da programación nalgúns profesores por non dispoñer de caderno de aula ou este estar incompleto en canto a datos necesarios (216/2017):* Algúns dos profesores auditados carecían de caderno do profesor ou non incluían nel todos os aspectos que se consideran necesarios para un axeitado seguimento do alumnado e da programación. Tal e como se comenta na NC anterior, tras consultas aleatorias a membros do claustro o coordinador de calidade comprobou que se está a empregar o caderno do profesorado e ofreceu algunha resposta a dúbidas relativas aos rexistros a reflectir nel.

A continuación faremos referencia ás NC detectadas na auditoría externa celebrada o día 8/05/2018, pero antes indicar que como acción de tipo correctiva que se levou a cabo, e que pode ser aplicada ao conxunto das 3 non conformidades, foi a lectura e discusión do informe da auditoría na última sesión da CCP do día 6 de xuño coa intención de que a información fose trasladada polos xefes de departamento ao resto de membros do claustro.

Por outra banda, xunto con esta medida tamén se acordou facer lectura e recordatorio destas non conformidades na primeira sesión de claustro do vindeiro curso, por ser esta a mellor data para un inicio de curso coa vista posta na mellora continua tanto do proceso de ensinanza-aprendizaxe como no cumprimento dos requerimentos do Sistema de Calidade.

Estas NC son as seguintes:

▪ *Os criterios de cualificación aparecen en todas as programacións, pero nalgún profesor auditado non se reflicten no caderno de aula (089/2018):* Esta NC foi detectada na auditoría interna e facía referencia a que faltaba unha maior concreción no caderno de aula do profesor auditado do xeito en que se aplican os criterios de cualificación e de avaliación indicados na programación. Posteriormente, na auditoría externa detectouse novamente en dous docentes que non se podía levar a cabo unha completa rastrexabilidade das cualificacións seguindo os criterios que establecían nas súas programacións. Ante esta situación as medidas que se están a levar a cabo consistiron nun principio nunha asistencia particular a ditos profesores por parte do coordinador de calidade no horario estipulado de atención ao profesorado por parte deste último.

▪ *Programacións en que se determina a realización dunha avaliación inicial ou proba diagnóstica a principios de curso e da que non se deixa evidencia no caderno do profesor (114/2018):* O profesor auditado non reflicte no seu caderno os resultados da avaliación inicial do presente curso.

Referente a estas dúas NC sobre o caderno do profesorado e os rexistros que nel se deben incluír, na reunión da CCP anteriormente citada incidíuse na necesidade e importancia de recoller todos os datos relacionados coa avaliación do alumnado, así como o cumprimento dos criterios de cualificación establecidos por cada materia nas súas programacións de igual xeito que se fará no claustro de inicio de curso.

Por outra banda, tamén se anunciou que o vindeiro curso se solicitarán voluntarios de entre os membros do claustro para revisións de apoio periódicas dos cadernos do profesor por parte do coordinador de calidade ou algún outro membro do comité de calidade do centro para aclarar calquera dúbida relacionada con estes rexistros a incluír. En caso de non haber voluntarios procederase ao sorteo de letras e chamarase por orde alfabético segundo o resultado deste.





- *Titorías coas familias das que non se mantén evidencia dos contactos levados a cabo (113/2018):* O profesorado non recolleu rexistros das reunións levadas a cabo coas familias deixando constancia do tratado nelas. Na CCP recordouse que o centro cada ano facilita a todo o profesorado unha axenda onde se inclúen ademais de todas as datas relevantes do curso académico en cuestión (reunións de CCP e claustro, datas de exames e audicións, etc.) un modelo de documento para a recollida de rexistros nas titorías, polo que se fixo fincapé á hora da lectura desta non conformidade na importancia de facer uso del ou da elaboración propia doutro para o mesmo cometido.

7. Resultados de seguimento e medición

Rematado o curso 2017/2018 adxuntamos a continuación unha táboa cos resultados do alumnado indicando o número de alumnos matriculados por curso, os que aproban de cada curso, os que suspenden, os que pasan de curso a pesar de haber suspendido algunha asignatura e os que terían que repetir a día de hoxe.

Curso	Matriculados	Aproban	Suspenden	Promocionan	Suspenden mais de 1
1º GE	72	67	5	1	4
2º GE	58	46	12	3	9
3º GE	49	40	9	4	5
4º GE	53	44	9	6	3

Grao Profesional

Curso	Matriculados	Aproban	Suspenden	Promocionan	Suspenden mais de 2
1º GP	77	70	7	4	3
2º GP	67	52	15	13	2
3º GP	58	46	12	7	5
4º GP	59	40	19	14	5
5º GP	60	36	24	17	7
6º GP	54	22	32	21	11





8. Resultado das auditorías internas e externas

8.1 Auditoría interna

Datas de realización: 20 de febreiro de 2018

	Requisitos do sistema da calidade	Nº NC	Descrición de NC / observacións
4-Contexto da organización	4.1 Comprensión da organización e o seu contexto. (MC41CAL Manual Calidade)		■
	4.2 Necesidades e expectativas das partes interesadas. (PR61RIS Riscos e oportunidades)		■
	4.3 Alcance do SXC. (MC41CAL Manual Calidade)		■
	4.4 SXC e os seus procesos. (MC44CAL01 Mapa de procesos)		■
5-Liderado	5.1 Liderado e compromiso. (MD51LID Liderado)		■
	5.2 Política. (MD51LID02 Política)		■
	5.3 Misións, responsabilidades e autoridades da organización. (MD51LID01 Declaración de Autoridade) (MD51LID03 Organigrama)		■
6-Planificación	6.1 Accións para abordar riscos e oportunidades. (PR61RIS Riscos e oportunidades)		■
	6.2 Obxectivos de calidade e planificación para logralos. (PR62XES Planificación do SXC)		■
	6.3 Planificación dos cambios. (IT75CDC01 Criterios para a elaboración da documentación)		■
7-SopORTE	7.1 Recursos. (PR71ACP Acollemento persoal)		■
	7.1 Recursos. (PR71FOR Formación)		■
	7.1 Recursos. (PR71CAL Calibración)		■
	7.2 Competencia. (Requisitos legais)		■
	7.3 Toma de conciencia. (MD51LID02 Política) (PR74CIN Comunicación Interna)		■
	7.4 Comunicación. (PR74CIN_ Comunicación interna)		■
	7.5 Información documentada. (PR75CDC Control da documentación e dos rexistros)		■





	Requisitos do sistema da calidade	Nº NC	Descrición de NC / observacións
8-Operación	8.1 Planificación e control operacional. (PR81PLA Planificación Curso Eescolar)		■
	8.2 Requisitos para os produtos e servizos. (Requisitos legais)		■
	8.3 Deseño e desenvolvemento dos produtos e servizos. (Requisitos legais)		■
	8.4 Control dos procesos, produtos e servizos subministrados externamente. (PR84COM_Compras) (PR84MAN Mantemento equipos e instalacións)		■
	8.5 Produción e provisión do servizo. (PR85AUL Actividades aula) 8.5 (PR85AVA Avaliación) 8.5 (PR85PRO Programación) 8.5 (PR85APE Promoción_ensinanzas) 8.5 (PR85ACO Acollemento do alumnado)	1	■ Os criterios de cualificación aparecen en todas as programacións, pero ningún profesor auditado non se reflicten no caderno de aula
	8.6 Liberación dos produtos e servizos. (Requisitos legais).		■
	8.7 Control das saídas non conformes. (Indicadores) Aplicación XESDOC.		■
desempeño9-Avaliación do	9.1 Seguimento, medición, análise e avaliación. (PR91SAT Satisfacción)		■
	9.2 Auditoría. (PR92AUD Auditoría Interna)		■
	9.3 Revisión pola dirección. (PR93REV Revisión do SXC)		■
10-Mellora	10.1 Xeneralidades. (PR12NCA Non Conformidades)		■
	10.2 Non conformidades e accións correctivas. (Aplicación XESDOC)		■
	10.3 Mellora continua. (PR93REV Medición e satisfacción)		■
	Total	1	





8.2 Auditoría de continuación

Datas de realización: 8 de maio de 2018

	Requisitos do sistema da calidade	Nº NC	Descrición de NC / observacións
4-Contexto da organización	4.1 Comprensión da organización e o seu contexto. (MC42CAL Manual Calidade)		■
	4.2 Necesidades e expectativas das partes interesadas. (PR61RIS Riscos e oportunidades)		■
	4.3 Alcance do SXC. (MC42CAL_v01_ManualCalidade)		■
	4.4 SXC e os seus procesos. (MC42CAL01_Anexo1_Mapa de procesos)		■
5-Liderado	5.1 Liderado e compromiso. (MC42CAL04_Anexo4_DeclaracionAutoridade)		■
	5.2 Política. (MC42CAL02_Anexo2_Politica_calidade)		■
	5.3 Misións, responsabilidades e autoridades da organización. (MC42CAL03_Anexo3_Organigrama)		■
6-Planificación	6.1 Accións para abordar riscos e oportunidades. (PR61RIS Riscos e oportunidades)		■
	6.2 Obxectivos de calidade e planificación para logralos. (PR54XES Planificación do SXC)		■
	6.3 Planificación dos cambios. (MC42CAL_v01_ManualCalidade)		■
7-SopORTE	7.1 Recursos. (PR62ACP Acollemento persoal)		■
	7.1 Recursos. (PR62FOR Formación)		■
	7.1 Recursos. (PR76CAL Calibración)		■
	7.2 Competencia. (Non se aplica)		■
	7.3 Toma de conciencia. (Difusión da política e obxectivos)		■
	7.4 Comunicación. (PR55CIN_Comun-Interna)		■
	7.5 Información documentada. (Rexistros)		■





	Requisitos do sistema da calidade	Nº NC	Descrición de NC / observacións
8-Operación	8.1 Planificación e control operacional. (PR71PLA_planificación_curso_escolar)		■
	8.2 Requisitos para os produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.3 Deseño e desenrolo dos produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.4 Control dos procesos, produtos e servizos subministrados externamente. (PR61COM_Compras)		■
	8.5 Produción e provisión do servizo. (PR75AUL_Actividades-aula)		■
	8.5 (PR75AVA_Avaliación)		<ul style="list-style-type: none"> ■ Que non se presenta evidencia dunha completa rastrexabilidade dos criterios de cualificación identificados na programación. ■ Tutorías coas familias das que non se mantén evidencia dos contactos levados a cabo ■ Programacións en que se determina a realización dunha avaliación inicial ou proba diagnóstica a principios de curso e da que non se deixa evidencia no caderno do profesor
	8.5 (PR75PRO_programacion)		■
	8.5 (PR75APE_Promoción_ensinanzas)		■
	8.5 (PR75ACO_Acollemento do alumnado)		■
	8.6 Liberación dos produtos e servizos. (Non se aplica).		■
8.7 Control das saídas non conformes. (SQR)		■	
desempeño 9-Avaliación do	9.1 Seguimento, medición, análise e avaliación. (Indicadores)		■
	9.2 Auditoría. (Informes de auditoría)		■
	9.3 Revisión pola dirección. (PR54REV)		■
10-Mellora	10.1 Generalidades. (Melloras realizadas)		■
	10.2 Non conformidades e accións correctivas. (Aplicación XESDOC)		■
	10.3 Mellora continua. (PR82CLI Medición e satisfacción)		■
	Total		





9. Provedores externos

O centro conta cun total de 23 provedores externos aos que se lle comunicou que anualmente serían avaliados así como os requisitos que deben cumprir. Despois de realizarse a súa análise, esta remata coa totalidade deles homologados, polo que no vindeiro curso seguirán mantendo a mesma relación co centro.

Por outra banda, este feito non quere dicir que o conservatorio estea cerrado a novos provedores, senón que seguindo coas boas prácticas habituais da nosa secretaria seguiranse a buscar os contratos de provisión máis beneficiosos para o noso centro

10. Adecuación dos recursos

O estudo dos recursos realízase, de forma xeral, a través das memorias finais dos departamentos, pero, por outra banda, a dirección do centro, tamén está aberta ao longo de todo o curso a posibles peticións dos departamentos no caso de que plantexen e xustifiquen a súa necesidade, pasando posteriormente ao seu estudo e, de ser o caso, a poñerse en práctica.

Primeiro trimestre

No período que vai desde finais do verán e este primeiro trimestre leváronse a cabo as seguintes accións:

- Instalouse o equipo sonido Bose do auditorio.
- Adquiriuse unha nova mesa de mezclas para xestionar estes altofalantes.
- Pintáronse todos os pasillos das tres plantas, a sala do profesorado e as aulas B2, B6, C14 e NNNT.
- Limpouse e recolleuse material inservible de todas as aulas do centro.
- Renovouse todo o auditorio, así como o hall do mesmo, as luces, e a parede de entrada e portas que estaban cheas de humidade e tamén o foco que ilumina a rotulación do auditorio.
- Instalouse unha tarima cun novo piano eléctrico KAWAI CL36 no hall de entrada ao Auditorio onde se poderán reservar datas co vicedirector para programar audicións nese espazo durante todo o curso, salvo nas franxas marcadas en vermello na axenda, onde se celebran audicións de grao profesional.
- Mellorouse a conectividade na aula C11
- Limpouse e barnizouse a madeira exterior do auditorio.
- Limpáronse muros e fachada exteriores con compresor de auga.
- Cambiáronse todos os dispensadores dos baños, de papel de mans, de WC e de xabón por outros máis modernos e de maior aforro.
- Procedeuse ao cambio de todo o sistema de calefacción do conservatorio (dende as máquinas enormes do tellado do edificio ata o sistema informático que xestiona todo o funcionamento das mesmas, así como os termostatos das aulas).

Segundo trimestre

Ao longo do segundo trimestre realizáronse as seguintes tarefas:





- Reparouse o tellado do centro
- Realizouse o mantemento e reparación do centro de transformación
- Posta a punto de diferentes instrumentos de vento e compra de cordas a petición dos departamentos.

Terceiro trimestre

No terceiro trimestre destacaremos as seguintes accións de mellora que se levaron a cabo:

- Mantemento de instrumentos musicais
- Substitución de bombillas e lámpadas por outras de baixo consumo LED.
- Mantemento e afinación dos pianos de fin de curso.
- Ensaio e participación dos pianistas acompañantes con candidatos externos ás probas de acceso.

11. Eficacia das accións para abordar os riscos e oportunidades

O documento de análise dos riscos e oportunidades adxúntase como ANEXO IV, nel pódese consultar toda a información detallada atendendo a cada parte interesada.

Primeiro e segundo trimestres

Despois da revisión pola dirección do SXC ao longo destes dous trimestres do curso 2017/2018 comprobouse que as actuacións por parte do centro estanse a levar a cabo segundo o establecido no procedemento e non se aprecian desviacións.

Terceiro trimestre

Unha vez rematado o curso, realizouse o análise das actuacións levadas a cabo para minimizar ou abordar os riscos non detectando desviación algunha.

Para cada unha das partes interesadas desde o centro deseñáronse unha serie de actividades para este cometido que se incluíron dentro dos obxectivos de calidade polo que se pode realizar o seu seguimento no ANEXO I.

12. Oportunidades de mellora

Primeiro trimestre

Como oportunidades de mellora, desde o Comité de Calidade do centro propoñemos:

1. A realización do simulacro de evacuación planeado para este curso.
2. Despois de apreciar a baixa participación nas enquisas de acollemento consideramos que o sistema de recollida de datos require unha revisión ou o estudo de accións que fomenten a participación do alumnado e pais á hora de cubrilas.
3. Emprego do galego nas actas dos departamentos, rexistros de seguimento do alumnado e comunicacións internas do centro.





Segundo trimestre

Neste curso o informe de auditoría interna non especifica ningunha oportunidade de mellora, sen embargo desde a dirección do centro propónse o seguinte:

1. Actualizar o plan de autoprotección e incluílo no REGAPE
2. Solicitar un curso de primeiros auxilios e situacións de emerxencia para o centro.
3. Substituír a iluminación do centro por bombillas de baixo consumo LED.

Terceiro trimestre

Como oportunidades de mellora neste trimestre recolleamos as indicadas no informe de auditoría externa para o noso centro así como as observacións contidas no mesmo e que se estudarán desde o comité de calidade para decidir as accións a realizar. Son as seguintes:

1. Establecer nos plans anuais do equipo directivo accións encamiñadas á titoría e á supervisión de accións correctivas relativas á prestación do servizo (cadernos de profesor e titor, documentos das xefaturas de departamento, etc.).
2. Utilizar métodos alternativos para estudar a satisfacción dos grupos de interese.
3. Determinar listas de cotexo, táboas de observación ou rúbricas que faciliten poder trazar de xeito completo os criterios de cualificación cos ítems avaliados.
4. Afondar, dentro das actas trimestrais na reflexión de se se aplican ou non outras non conformidades identificadas na rede, así como na análise da eficacia das accións tomadas para abordar riscos e as oportunidades.

Observacións

1. Obsérvanse documentos en castelán (informe de seguimento do alumnado, acta nº4 e 5 da CCP, etc.), cando o idioma requerido é o galego.
2. Obsérvase unha baixa porcentaxe de resposta por parte do alumnado, as familias e o profesorado, nas enquisas de satisfacción do curso 2016-2017 (3% satisfacción do persoal e 4% do alumnado), polo que non se consideran representativos os resultados obtidos.
3. Puntualmente, obsérvase algún provedor (de mantemento) ao que non se lle comunicaron os requisitos polos que vai ser avaliado.
4. A data de auditoría non se incorporou á ANPA como parte interesada dentro do sistema.
5. Personalizar as partes interesadas do sistema de xestión. Así mesmo, identificar todas as expectativas asociadas.
6. Obsérvase que a análise de riscos non se retroalimenta da análise do contexto interno e externo (DAFO) do centro.
7. No informe de revisión do terceiro trimestre do curso 2016-2017, non se afonda nos cambios no contexto interno e externo, nin na eficacia das accións para abordar os riscos.

Por último comentar que ao longo do período estival se estudarán as propostas de mellora aportadas por cada departamento nas súas respectivas memorias finais.





Elementos de saída: Decisións e accións a realizar

Neste punto incluiremos as decisións e accións que a dirección tomará en cada apartado dos seguintes despois de realizada a análise dos datos obtidos a través da revisión do sistema de xestión da calidade ao longo do curso 2017/2018 e tomando tamén como base as oportunidades de mellora recollidas no punto anterior.

Accións de mellora que se van a realizar

Primeiro trimestre

1. En canto á realización do simulacro, esta vaise levar a cabo no presente curso. A día de hoxe estase procedendo á actualización do plan de emerxencias e evacuación e a secretaria do centro atópase realizando uns cursos en materia de prevención de riscos laborais para levalo a cabo.
2. No caso da participación nas enquisas, desde o comité de calidade consideramos que se debería revisar o procedemento de satisfacción para non cargar a alumnado e familias cada curso académico con tantas enquisas. Para elo levarase á próxima reunión dos coordinadores de calidade este asunto para que sexa comentado, pero desde o centro seguirase a fomentar o uso por parte das familias e alumnado da app Centros Net a través de cartelería e titoriais na páxina web do conservatorio. Respecto ás enquisas de acollemento, tomouse a decisión de que para o vindeiro curso realizaranse en formato papel ao finalizar a xornada de acollemento para as familias.
3. Nas reunións da CCP recordarase aos xefes de departamento que as actas deben estar redactadas en galego, e por outra banda enviarase un correo aos membros do claustro solicitándolles que se envíe o seguimento do alumnado en galego.

Segundo trimestre

1. A secretaria do centro realizará una solicitude orzamentaria debido o alto custe que supón a realización e actualización do plan de autoprotección e para a substitución das bombillas e lámpadas do centro por outras de baixo consumo LED.
2. Solicitarase ao CEFOR de Vigo o curso sobre primeiros auxilios e situación de emerxencia.
3. Consultarase a necesidade ou obriga de inclusión do plan de autoprotección no REGAPE.

Terceiro trimestre

En canto ás oportunidades de mellora:

1. Na última CCP recordouse a necesidade de empregar o caderno do profesor incidindo en que se recorde que existe un modelo na web do centro para quen queira úsalo así como que se empregue a guía do profesorado ou documento similar para rexistrar as titorías. Todo esto acordouse ademáis repetilo en setembro no primeiro claustro.
2. Para o vindeiro curso tomouse a decisión de realizar as enquisas de acollemento en papel unha vez se termine a charla de acollemento.





3. Insistirase no primeiro claustro, de igual maneira que se fixo na última CCP do curso en que se empregue a ficha de calibración e ao mesmo tempo se recollan rexistros no caderno do profesorado en cada clase para que a trazabilidade das cualificacións sexa máis sinxela. En canto á elaboración de rúbricas, desde a Consellaría de Educación plantexouse a realización dun grupo de traballo para dito cometido ao longo deste terceiro trimestre pero que non se levou a cabo finalmente. Esperaremos instrucións para o vindeiro curso ao respecto deste asunto.
4. O estudo das non conformidades da rede levarase a cabo cada curso no PAC do centro e unha vez realizada a auditoría externa, xa que do informe de dita auditoría é de onde resulta máis fácil obter todos os datos necesarios dunha maneira máis ordenada, completa e sinxela.

En canto ás observacións:

1. Seguirase incidindo desde o equipo directivo en que os documentos e comunicacións do centro deben de realizarse en galego.
2. Existe unha saturación de enquisas de satisfacción neste momento, polo que estamos a favor da proposta chegada desde Aenor de realizar este tipo de enquisas cada dous ou tres anos e as de acollemento cada ano.
3. A secretaria reenviará a todos os provedores información sobre o feito de que por motivos de Calidade serán avaliados anualmente.
4. Con respecto ao DAFO, existe unha proposta desde a Asesoría de Calidade que foi aprobada pola empresa certificadora e que estamos á espera de recibir para poder adaptala ás nosas particularidades.
5. Con respecto aos riscos e oportunidades clarificarase no informe de revisión final pola dirección o estudo das accións que se levan a cabo desde o centro para abordalos e que se están a incluír no seguimento dos obxectivos por comprender estas actividades temporalizadas para este fin.

Por último, en canto ás decisións que se tomarán con respecto ás propostas de mellora aportadas por cada departamento, estas serán tratadas polo equipo directivo con data posterior á remisión do presente informe, polo que se adxuntarán ao informe seguinte correspondente ao primeiro trimestre do curso que vén.

Necesidades de cambio no SXC

Primeiro, segundo e terceiro trimestre

Despois de apreciar a baixa participación nas enquisas de acollemento consideramos que o sistema de recollida de datos require unha revisión ou o estudo de accións que fomenten a participación do alumnado e pais á hora de cubrilas, polo que como se comentou en puntos anteriores o comité de calidade reafirmase na proposta de realizar ditas enquisas de xeito presencial e en formato físico.





A necesidade de recursos

Despois de realizar unha análise da situación actual do noso centro nestes primeiro, segundo e terceiro trimestres, e despois do estudo das diferentes memorias dos departamentos do curso pasado e das solicitudes recollidas durante o presente curso, considéranse necesarios os seguintes recursos en xeral:

- Recursos materiais: Ampliación do centro, material instrumental e equipos informáticos.
- Recursos humanos: Aumento do cupo de vacantes do centro pola demanda, algo que se ve reflectido nas amplas listaxes de espera coas que o conservatorio conta despois de realizadas as probas de acceso cada curso.

