



Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa

MC41CAL

Manual de calidade

Versión	Descrición	Data
1	Recodificación	01/09/2017

ELABORADO: Asesoría da calidade da rede dos CMUS/CDAN de Galicia		REVISADO: Responsable de Calidade da rede dos CMUS/CDAN de Galicia		APROBADO: Dirección da rede dos CMUS/CDAN de Galicia	
Rosa Gíao Sánchez		Álvaro Ariño Roure		Juan Durán Alonso	
Data	01/09/2015	Data	01/10/2015	Data	01/09/2016

Índice

1	Obxecto e campo de aplicación.....	3
2	Referencias normativas.....	3
3	Termos e definicións.....	3
4	Contexto da organización.....	3
	4.1. Alcance.....	4
	4.2. SXC e os seus procesos.....	4
5	Liderado.....	5
	5.1. Liderado e compromiso.....	5
	5.2. Política.....	5
	5.3. Roles, responsabilidades e autoridades.....	5
6	Planificación.....	5
	6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades.....	5
	6.2. Obxectivos de calidade e planificación para logralos.....	6
	6.3. Planificación dos cambios.....	6
7	Apoio.....	7
	7.1. Recursos.....	7
	7.1.1. Recursos de seguimento e medición.....	8
	7.2. Competencia.....	8
	7.3. Toma de conciencia.....	8
	7.4. Comunicación.....	8
	7.5. Información documentada.....	9
8	Operación.....	9
	8.1. Planificación e control operacional.....	9
	8.2. Requisitos para os produtos e os servizos.....	9
	8.3. Deseño e desenvolvemento dos produtos e os servizos.....	9
	8.4. Control dos procesos e os servizos subministrados externamente.....	10
	8.5. Produción e provisión do servizo.....	10
	8.6. Liberación de produtos e servizos.....	11
	8.7. Control das saídas non conformes.....	11
9	Avaliación do desempeño.....	11
	9.1. Seguimento, medición, análise e avaliación.....	11
	9.2. Auditoría.....	11
	9.3. Revisión pola dirección.....	12
10	Mellora.....	12
	10.1. Xeneralidades.....	12
	10.2. Non-conformidades e accións correctivas.....	12
	10.3. Mellora continua.....	12



1 Obxecto e campo de aplicación

Os requisitos da norma ISO 9001:2015 están recollidos e asociados á documentación e aos procedementos do Sistema de Xestión da Calidade, trazando cada requisito co procedemento ou cos procedementos que os desenvolven.

O centro aspira a aumentar a satisfacción dos seus usuarios (alumnado, familias) mediante a aplicación eficaz dun sistema de xestión da calidade, o que abrangue a mellora continua na prestación do servizo e o aseguramento da conformidade, tanto cos requisitos do usuario como cos legais e os regulamentarios aplicables.

2 Referencias normativas

O centro ten definido o seu Sistema de Xestión da Calidade de acordo coa norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de xestión da calidade. Requisitos.

A documentación do Sistema de Xestión da Calidade é coherente cos termos e coas definicións que se recollen na norma UNE-EN ISO 9000 Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.

As referencias normativas marcadas pola lexislación atópanse nas páxinas web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

3 Termos e definicións

Aplícanse os incluídos en ISO 9000.

4 Contexto da organización

O contexto da organización refírese ao conxunto de conservatorios profesionais de música e danza con dependencia directa da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia. O obxectivo é o de impartir unha ensinanza de carácter non obrigatorio e público, nos graos elemental e profesional, aplicando os currículos vixentes.

A rede de CMUS e CDAN de Galicia, dependentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, determinan as cuestións externas e internas que son pertinentes para o seu propósito e a súa dirección estratéxica, e que afectan á súa capacidade para lograr os resultados previstos do SXC.

A organización realizará o seguimento e a revisión da información sobre estas cuestións externas e internas, as cales poden incluír tanto factores positivos como negativos para a súa consideración establecidos no procedemento PR93REV Revisión pola dirección e PR62XES Planificación do SXC.



O Sistema de Xestión plantéxase como un sistema único aplicado en todos os centros educativos destas características da Comunidade Autónoma de Galicia, que son os que seguen:

- CDAN de Lugo.
- CMUS Profesional de A Coruña.
- CMUS Profesional Manuel Quiroga (Pontevedra)
- CMUS Profesional de Ourense.
- CMUS Profesional de Santiago.
- CMUS Profesional de Vigo.
- CMUS Profesional Xan Viaño (Ferrol)
- CMUS Profesional Xoán Montes (Lugo)

4.1. Alcance

O sistema de xestión de calidade definido neste manual alcanza aos seguintes servizos:

- Todo o relativo a prestación de servizos e xestión das ensinanzas elementais e profesionais de música e de danza.

O sistema de xestión da calidade definido neste Manual aplícase aos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza de toda a Comunidade Autónoma de Galicia, dependentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

4.2. SXC e os seus procesos

Listaxe da documentación en vigor e MC44CAL01 Mapa de procesos.

5 Liderado

A dirección comprométese a desenvolver e a poñer en práctica o Sistema de Xestión da Calidade, así como á mellora continua da súa eficacia.

5.1. Liderado e compromiso

PR51LID Liderado



Neste PR establécense as responsabilidades e as actuacións para a definición da política, así como os compromisos da dirección do centro.

5.2. Política

MD51LID02 Política de calidade

O centro identificou para as áreas de xestión prioritarias (calidade e prestación de servizos) políticas (directrices de actuación mantidas permanentemente) e estratexias (liñas de traballo ou actuación) que son comunicadas e despregadas en toda a organización.

Estas políticas e estratexias teñen en conta as necesidades e as expectativas das partes interesadas.

5.3. Roles, responsabilidades e autoridades

MD51LID03 Organigrama

Neste modelo incorpórase a estrutura organizativa do centro segundo os compromisos e as responsabilidades que exige a normativa vixente.

6 Planificación

6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades

PR61RIS Riscos e oportunidades

Analizaranse os riscos e as oportunidades en función das partes interesadas para evitar efectos non desexables no SXC, que será sometido á revisión periódica da dirección para determinar a súa eficacia, e adiantarse ás posibles desviacións do SXC e do funcionamento da propia organización.

6.2. Obxectivos de calidade e planificación para logralos

PR62XES Planificación do SXC

Estes obxectivos son xestionados segundo se indica no proceso mencionado. Nel recóllense os obxectivos de xestión anticipados para o período previsto; os proxectos, as actividades e os procesos para desenvolver, e os recursos que cómpre aplicar para a súa consecución.

As fontes principais para a súa elaboración son:



- As políticas do Sistema de Xestión da Calidade.
- A revisión do sistema da calidade.
- O seguimento dos obxectivos de calidade.

O seguimento dos obxectivos de calidade realízase periodicamente segundo a planificación destes e analizarase na revisión do sistema pola dirección. Estes obxectivos defínense de tal xeito que sexan medibles e coherentes.

Ao mesmo tempo, neste procedemento establécense os indicadores que determinan os procesos conformes cos requisitos legais e do centro, e que son analizados na revisión pola dirección para determinar as accións encamiñadas á mellora continua.

6.3. Planificación dos cambios

IT75CDC01 Criterios para a elaboración da documentación

O Sistema de Xestión da Calidade está en constante evolución, adecúase e mellora en función das necesidades, das prioridades estratéxicas da organización e da propia evolución da norma UNE-EN ISO 9001.

A necesidade do desenvolvemento dun cambio é identificada polo centro, na revisión do sistema, logo de analizados os datos e as informacións aportados para a devandita revisión.

A persoa responsable do Sistema de Xestión da Calidade do centro formará un equipo, que deberá:

- Desenvolver e documentar o novo proceso, incluídos os rexistros.
- Propoñer modificacións noutros procesos afectados.
- Propoñer recursos e información necesaria para apoiar a correcta operación do proceso.
- Definir a implantación do proceso na organización.
- Realizar o seguimento, a medición e a análise do proceso durante o período de proba.
- Axustar o proceso e/ou validalo, logo de superar o período de proba.

A persoa responsable do Sistema de Xestión da Calidade dos centros, despois de analizar os resultados do equipo de proceso, resolverá a súa inclusión no sistema de xestión e a xeneralización a toda a organización, e encargarse da implantación (documentación, comunicación e formación) seguindo as directrices do equipo.

Os procesos do sistema son revisados na medida da súa necesidade, detectada polas non-conformidades xeradas, as queixas, as suxestións, as reclamacións e os resultados da revisión do sistema.



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADE
E FORMACIÓN PROFESIONAL

Conservatorio Profesional de Música de Vigo



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo
O FSE inviste no teu futuro

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

7 Apoio

7.1. Recursos

PR71ACP Acollemento do persoal

Todo o persoal de novo ingreso é recibido segundo un proceso de acollemento, segundo o procedemento, e que desenvolve nos seguintes aspectos:

- Presentación das persoas, as instalacións e a estrutura organizativa do centro.
- Presentación do proxecto do centro concretado no ideario e na política da calidade.
- Presentación do SXC.
- Presentación das actividades para desenvolver e de como contribúen ao logro dos obxectivos do centro.

PR71FOR Formación

As persoas que realicen tarefas que afecten a calidade dos cursos deben ser competentes, cunha formación e experiencia apropiadas.

Para asegurar a formación, dispónse dun procedemento que desenvolve os seguintes aspectos:

- Necesidades de formación.
- Planificación das actividades.
- Asignación de recursos.
- Avaliación a eficacia das accións formativas desenvolvidas.



7.1.1. Recursos de seguimento e medición

Para realizar o seguimento e medición dispónse dos seguintes procedementos:

- **PR71CAL Homoxeneización de criterios e calibración.** Define os elementos para calibrar e como se realiza. Está directamente relacionado coa medición.

Transversalmente, empréganse os seguintes procedementos, que están definidos nos apartados nos que están directamente relacionados.

- PR85AVA Avaliación.
- PR85PRO Programación.
- PR91SAT Satisfacción.
- PR81PLA Planificación do centro.

7.2. Competencia

A competencia necesaria para o posto que desempeña está establecida na lexislación vixente.

No centro empregamos o **PR71ACP Acollemento do persoal**, onde se informa o profesorado das ferramentas e dos elementos necesarios para o desempeño das súas funcións.

7.3. Toma de conciencia

O **PR71ACP Acollemento do persoal** incorpora a guía do profesorado, que consta da información necesaria con respecto ao SXC e o acceso á política de calidade e ao compromiso da dirección.

7.4. Comunicación

PR74CIN Comunicación interna

Neste procedemento establécese os elementos empregados para a comunicación e os rexistros documentais necesarios.



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADE
E FORMACIÓN PROFESIONAL

Conservatorio Profesional de Música de Vigo



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

O FSE inviste no teu futuro

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

7.5. Información documentada

PR75CDC Control da documentación e dos rexistros

O control da documentación requirida polo sistema de xestión de calidade realízase segundo o indicado neste procedemento, que recolle a codificación da documentación, as versións vixentes, a conservación da documentación e a estrutura dos procedementos.

8 Operación

Consonte o indicado na política de calidade e no procedemento de revisión do sistema, a dirección define e realiza a planificación dos obxectivos con carácter anual, así como o seu seguimento. Así mesmo, realízanse as planificacións das actividades principais para abordar os riscos e as oportunidades, os cambios para realizar nas instalacións, a necesidade de mellora na xestión e no labor do centro, cambios da normativa, etc.

8.1. Planificación e control operacional

PR81PLA Planificación do curso escolar

Recollerá a elaboración e a revisión dos documentos oficiais requiridos pola normativa vixente.

8.2. Requisitos para os produtos e os servizos

Están establecidos pola lexislación vixente e desenvolvidos no procedemento de programación (**PR85PRO Programación**)

8.3. Deseño e desenvolvemento dos produtos e os servizos

Están establecidos pola lexislación vixente e desenvolvidos no procedemento de planificación do centro (**PR81PLA Planificación curso escolar**)



8.4. Control dos procesos e os servizos subministrados externamente

PR84COM Provisión de recursos e compras

Definirá o procedemento para a xestión de provedores, as compras do centro e a verificación dos produtos e os servizos proporcionados.

Aos provedores comunicaráselles que serán avaliados segundo os criterios establecidos.

PR84MAN Mantemento de equipamentos e instalacións

Xestionará o mantemento dos equipamentos e das instalacións con medios propios e mediante contratación con medios especializados, cando se considere necesario.

8.5. Producción e provisión do servizo

PR85APE Promoción das ensinanzas

Planificará as actividades extraescolares e complementarias, de modo que se leven a cabo do xeito máis controlado posible e que sirvan de complemento á formación pedagóxica recibida no centro.

PR85ACO Acollemento do alumnado

Procurará un bo acollemento para o alumnado de nova incorporación, co fin de que a súa integración no centro sexa o máis doada, agradable e rápida posible.

PR85AUL Actividades de aula

Procedementará as actividades de aula, de xeito que o colectivo do profesorado manteña un criterio común na súa aplicación, e contribuirá á mellora progresiva da súa calidade.

PR85AVA Avaliación

Facilitará os medios e a información necesarios para garantir a entrega en prazo e forma adecuados das cualificacións académicas e, de ser o caso, dos seus informes anexos. Ofreceralles ao alumnado e ás súas familias un sistema que garanta os seus dereitos a unha avaliación xusta, e que sexa un instrumento pedagóxico útil e positivo no proceso de ensino e aprendizaxe.

PR85PRO Programación

Recollerá a elaboración das programacións didácticas e das memorias de fin de curso de cada materia de xeito coordinado entre os membros do departamento, de acordo cun modelo común, e a súa entrega en prazo e forma adecuados, de xeito que poidan servir de instrumento fundamental de referencia didáctica no proceso de ensino e aprendizaxe, segundo establece a lexislación vixente.



8.6. Liberación de produtos e servizos

PR85AVA Avaliación

A liberación do servizo depende dos requisitos legais e determínase no proceso de avaliación do alumnado logo de que acade os coñecementos determinados nos currículos, aplicando a programación correspondente.

8.7. Control das saídas non conformes

PR12NCA Non-conformidades, PR85AVA Avaliación e PR85PRO Programación

Cando se establezan desviacións relacionadas cos indicadores asociados a estes procedementos, analizaranse as causas, aplicaranse as medidas establecidas encamiñadas á súa corrección e realizarase o seguimento.

9 Avaliación do desempeño

A documentación desta epígrafe céntranse en tres procedementos que cobren os tres requisitos establecidos na norma.

9.1. Seguimento, medición, análise e avaliación

PR91SAT Satisfacción

Establece a sistemática de análise e medición da satisfacción das partes interesadas.

9.2. Auditoría

PR92AUD Auditoría interna

Indica como se realizan e se planifican as auditorías, e establece modelos documentais para a utilización do persoal auditor.

9.3. Revisión pola dirección

PR93REV Revisión do SXC

Este procedemento establece como se realiza a revisión do sistema pola dirección, os elementos de análise e as saídas ou conclusións do SXC, compoñentes fundamentais no proceso de mellora continua.



10 Mellora

10.1. Xeneralidades

Esta epígrafe abrangue os procedementos destinados a determinar as oportunidades de mellora do sistema e a poñer en práctica as accións precisas para cumprir os requisitos de calidade e aumentar a satisfacción da persoa usuaria; é dicir:

- Mellorar os aspectos que se desvían dos requisitos de xestión recollidos neste MC.
- Prever para corrixir ou reducir, segundo o caso, futuros efectos non desexados.

10.2. Non-conformidades e accións correctivas

PR12NCA Xestión de non-conformidades e accións correctivas

O sistema analiza as causas das non-conformidades e determina e implanta accións correctoras, co obxecto de evitar que volvan ocorrer. Estas accións determínanse e implántanse segundo se indica no procedemento de xestión de non-conformidades e accións correctivas.

10.3. Mellora continua

A organización debe mellorar continuamente a conveniencia, a adecuación e a eficacia do sistema de xestión da calidade. Para iso teranse en conta os resultados da avaliación do desempeño, para determinar se realmente hai necesidades ou oportunidades que deban considerarse como parte da mellora continua e poñer os medios necesarios para as resolver, se é posible.