

Manual da calidade

Manual da calidade

Versión	Modificación	Data
01	Versión inicial	01/09/2015

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 Gao Sánchez		Álvaro Ariño Roure		Juan Durán Alonso	
Data	01/09/2015	Data	01/10/2015	Data	03/11/2015



Índice

1. Presentación	4
1.1 Xeneralidades	4
2. Introducción	4
2.1 Os Conservatorios do Sistema Educativo de Galicia	5
3. Obxecto do sistema de xestión da calidade	5
4. Alcance do sistema de calidade	5
5. Normas de referencia	6
6. Descrición do sistema de xestión da calidade	6
6.1 Sistema de xestión da calidade	6
6.1.1 Identificación, desenvolvemento, despregue e revisión de procesos	6
6.2 Requisitos da documentación	7
6.2.1 Elaboración do Manual da Calidade e procedementos	7
6.2.2 Control da documentación	7
6.2.3 Control dos rexistros	8
7. Responsabilidade da Dirección	9
7.1 Compromiso da dirección	9
7.2 Enfoque aos usuarios	9
7.3 Política de calidade	9
7.4 Planificación do sistema de xestión da calidade	9
7.5 Responsabilidade, autoridade e comunicación (ISO 9001)	10
Director/a xeral de Educación, FP e Innovación Educativa	10
Subdirector/a Xeral de Aprendizaxe permanente e Ensinanzas de Réxime Especial	10
Responsable de calidade da rede de CMUS e CDAN dependentes da consellería con competencias en educación	10
Director/a dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza	10
Responsables de calidade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza	11
Persoal dos centros	11
7.6 Revisión do Sistema de Calidade	11
8. Xestión dos recursos	11
8.1 Compras	12
8.1.1 Avaliación e selección de provedores	12
8.2 Acollida do persoal	12
8.3 Formación	13
8.4 Mantemento de instalacións e equipos servizos de apoio	13
8.5 Ambiente de traballo	13
9. Prestación do servizo	14
9.1 Planificación docente	14



9.2	Proceso de Prestación de Servizo	14
9.2.1	Control da produción e da prestación do servizo	14
	O proceso de prestación de servizo consta de:.....	14
	Planificación do curso escolar PR71PLA	14
	Actividades de Aula PR75AUL	14
	Avaliación PR75AVA	14
	Programación PR75PRO.....	15
	Acollemento do alumnado PR75ACO	15
9.2.2	Validación de procesos de prestación	15
9.2.3	Propiedade do cliente	15
9.2.4	Preservación do produto: arquivo e conservación	15
10.	Medición, análise e mellora.....	16
10.1	Seguimento e medición da satisfacción do cliente	16
10.2	Seguimento e medición de procesos.....	16
10.3	Auditoría interna	16
10.4	Xestión das non conformidades	17
10.5	Análise de datos	18
	Análise de datos dende a Dirección Xeral:.....	18
	Análise de datos dos conservatorios de música e de danza :.....	18
10.5.1	Accións correctoras	18
10.5.2	Accións preventivas.....	19
11.	Anexos	20



1. Presentación

1.1 Xeneralidades

Os conservatorios de música e de danza son centros de ensinanzas artísticas, que como tales, imparten os niveis educativos do grao profesional e elemental das súas ensinanzas. As mesmas están reguladas dentro do marco lexislativo da Lei 2/2006, de 3 de maio, de Educación, e da Lei 8/2013, de mellora e calidade do sistema educativo.

O Decreto 223/2010, do 30 de decembro, *polo que se establece o Regulamento Orgánico dos Conservatorios de Música e de Danza na Comunidade Autónoma de Galicia*, regula o réxime de funcionamento dos centros aos que fai referencia a devandita norma. Así mesmo, os artigos 53º, 54º e 55º, establecen as directrices básicas da avaliación da calidade e da excelencia das ensinanzas reguladas polo dito Decreto.

2. Introducción

Este Manual de Calidade é propiedade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza do Sistema Educativo de Galicia e polo tanto, toda a información recollida no mesmo, é da súa exclusiva propiedade.

Calquera reprodución total ou parcial deste documento queda totalmente prohibida, agás a que se realice coa debida autorización que, por escrito, extenda á Dirección dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza de Galicia.

Os posuidores de copias controladas deste Manual, serán informados de calquera cambio que se produza como consecuencia das revisións realizadas no mesmo.

A estrutura e contido do Manual de Calidade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza do Sistema Educativo de Galicia baséase nas directrices establecidas na norma UNE-EN ISO 9001:2015 *Sistemas de Xestión da Calidade. Requisitos*, dentro dos apartados que son aplicables as actividades desenvolvidas polos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza do Sistema Educativo de Galicia, que son as da ensinanza de música e de danza.

Igualmente tivéronse en conta os contidos aplicables das seguintes Normas e marco legal:

- UNE-EN ISO 9000:2005 Fundamentos e Vocabulario.
- UNE-EN ISO 9004:2009 Xestión para o éxito sostido dunha organización. Enfoque de xestión da calidade.
- UNE-EN ISO 19011:2011 Directrices para auditorías de sistemas de xestión.
- Lei Orgánica 2/2006, de 3 de maio, *de Educación*.
- Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, *para a mellora da calidade da educación*.
- Decreto 223/2010, do 30 de decembro, *polo que se establece o Regulamento Orgánico dos Conservatorios de Música e de Danza na Comunidade Autónoma de Galicia*.

Outra lexislación, a regulamentación e normativa que poida afectar ao desenvolvemento das prestacións de servizo considéranse parte do Sistema de Xestión da Calidade e están referenciadas na web www.edu.xunta.es.



2.1 Os Conservatorios do Sistema Educativo de Galicia

Con dependencia directa da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia, 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)

3. Obxecto do sistema de xestión da calidade

Os Conservatorios Profesionais de Música e de Danza aspiran a aumentar a satisfacción (alumnado, familias e persoal docente e non docente) mediante a aplicación eficaz e eficiente deste sistema de xestión da Calidade, así como a mellora continua do mesmo, e asegurando a conformidade cos requisitos dos usuarios e normativa aplicable.

4. Alcance do sistema de calidade

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.

Requisitos da UNE-EN ISO 9001:2015 excluídos no sistema de xestión de calidade:

- **7.2 Competencia:** O persoal é seleccionado a través dos organismos competentes. Non corresponde aos centros a selección de persoal.
- **8.6 Liberación dos produtos e servizos.** O produto final queda referido ás titulacións. O centro aplica a normativa vixente e a través desta determínase a efectividade do seu servizo.



5. Normas de referencia

Os Conservatorios Profesionais de Música e de Danza definiron o seu sistema de xestión da calidade de acordo coa norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de xestión da calidade.

A documentación do sistema de xestión da calidade é coherente cos termos e definicións recollidos na norma UNE-EN ISO 9000:2008 Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.

6. Descrición do sistema de xestión da calidade

6.1 Sistema de xestión da calidade

Os Conservatorios Profesionais de Música e de Danza da Comunidade Autónoma de Galicia establecen, documentan e implementan un sistema de xestión da calidade, e mantéñeno de tal maneira que a súa eficacia e eficiencia son melloradas continuamente de acordo cos requisitos da norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Identificáronse os procesos necesarios para o sistema de xestión da calidade e a súa interacción. Determinouse que a eficacia e a eficiencia das operacións e o control destes procesos, asegúrase mediante o establecemento de procedementos documentados e instrucións de traballo que concretan como se realizan as diferentes actividades.

Dispónse dos recursos e a información necesaria para apoiar a correcta operación e seguimento dos procesos.

Realízase o seguimento, a medición e a análise dos procesos e, como consecuencia, implementanse as accións necesarias para a mellora continua dos mesmos.

Para evidenciar a eficacia do sistema de xestión da calidade e a conformidade cos requisitos establecidos, establecéronse e mantéñense rexistros.

A Política da Calidade está definida e documentada no anexo [MC42CAL06](#) deste Manual.

6.1.1 Identificación, desenvolvemento, despregue e revisión de procesos

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 novo proceso é identificada polos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza, na revisión do sistema [PR56REV](#), unha vez analizados os datos e informacións aportados para dita revisión.

A persoa responsable do Sistema de Xestión da Calidade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza formará un equipo de proceso, que, no prazo designado e os recursos asignados, 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 o despregamento do proceso na organización.
- Realizar o seguimento, medición e análise do proceso durante o período de proba.
- Axustar o proceso e/ou validar o proceso unha vez superado o período de proba.

A persoa responsable do Sistema de Xestión da Calidade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza, unha vez analizados os resultados do equipo de proceso, resolverá a súa inclusión no sistema de xestión e a xeneralización do proceso a toda a organización, encargándose do despregue do proceso (documentación, comunicación e formación) seguindo as directrices do equipo de proceso.

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

A identificación, desenvolvemento, despregamento e revisión de procesos execútase segundo o indicado no procedemento [PR56REV](#).

6.2 Requisitos da documentación

6.2.1 Elaboración do Manual da Calidade e procedementos

Os procesos do sistema de xestión recóllense documentalmentemente neste Manual da Calidade e plásmanse graficamente indicando as interaccións no diagrama “Mapa de procesos”; ver [MC42CAL Anexo2](#).

Os procedementos documentados recóllense no Manual de Procedementos.

O alcance e detalle dos procedementos teñen en conta a complexidade do traballo, os métodos empregados, os coñecementos, a formación e o adestramento necesarios para o persoal implicado na execución da actividade.

As instrucións de traballo que concretan como se realizan determinadas actividades poden adoptar, entre outras, a forma de:

- Especificacións de servizo e proceso
- Métodos
- Modelos de documentos, Rexistros e Instrucións de Traballo.

Os Criterios para a elaboración do manual de calidade establécense no procedemento [PR42CDC](#).

6.2.2 Control da documentación

O control da documentación requirida polo sistema de xestión da calidade realízase segundo o indicado no procedemento [PR42CDC](#), que desenvolve as liñas básicas definidas a continuación:



- Os documentos revísanse e apróbanse sempre que sexa necesario polas persoas autorizadas antes de proceder á súa distribución.
- Identifícanse os cambios introducidos e o estado de revisión nos documentos. Estes cambios revísanse e apróbanse polas mesmas funcións ou persoas que os revisaron ou aprobaron inicialmente, a non ser que se especificase expresamente outra cousa.
- Para fundamentar adecuadamente a revisión ou aprobación dos documentos, as funcións ou persoas designadas teñen acceso autorizado a toda a información pertinente.
- Asegúrase que os documentos permanezan lexibles e facilmente identificables.
- Identifícanse os documentos de orixe externo requiridos polo sistema de xestión da calidade e contrólase a súa distribución.
- Establecéronse sistemas que identifican a versión vixente dos documentos. Este sistema é accesible a todas as persoas que forman parte do sistema de xestión da calidade e están facilmente accesibles para evitar que se usen documentos non válidos ou obsoletos. A versión vixente do Manual de Calidade e os seus anexos identifícanse no [MC42CAL_Anexo1](#). Os anexos evolucionan independentemente do Manual de Calidade en canto ás súas revisións, quedando rexistrada dita evolución, no [MC42CAL_Anexo1](#).
- En todos os puntos en que se levan a cabo operacións fundamentais para o funcionamento efectivo do sistema da calidade están dispoñibles accesos controlados ás edicións pertinentes dos documentos apropiados a través da aplicación informática.
- A última edición e/ou revisión da documentación sempre figurará na aplicación. O propio sistema indicará a data de publicación e o rexistro dos cambios.

Os documentos obsoletos consérvanse durante un mínimo de 3 anos. As versións obsoletas do Manual de Calidade consérvanse indefinidamente.

6.2.3 Control dos rexistros

O responsable de facer a anotación do indicador de control correspondente terá á súa disposición un plano de control asociado (se procede) en cada proceso (PRxxXX. Nel indícanse os medios (MDxxXXXxx) e rexistros dos indicadores de control. O acceso aos mesmos farase dende a aplicación informática ou método establecido polo centro.

Na documentación asociada á norma ISO 9001:2015 e posteriores, incorporárase o ano de versión da mesma (15PRxxXX e 15MDxxXXXxx).

O apunte de cada rexistro levarase a cabo despois de facer a acción que o determine. No caso de obterse unha Non conformidade (desvío do indicador de control) deberase efectuar a apertura dun Informe de Non Conformidade, segundo consta no [PR83NCA](#), para a posterior análise e avaliación por parte do/a **Responsable de Calidade** do Conservatorio correspondente.



7. Responsabilidade da Dirección

7.1 Compromiso da dirección

A dirección comprométese a desenvolver e implementar o sistema de xestión da calidade, así como á mellora continua da súa eficacia:

- Comunicando á organización a importancia de satisfacer tanto os requisitos das partes interesadas como os legais e regulamentarios.
- Establecendo a política da calidade.
- Levando a cabo as revisións do sistema de xestión.
- Asegurando a dispoñibilidade de recursos.

7.2 Enfoque aos usuarios

A dirección ademais, asegúrase de que se determinen e se cumpran os requisitos dos usuarios, co propósito de aumentar a súa satisfacción.

7.3 Política de calidade

Os Conservatorios Profesionais de Música e de Danza identificaron para aquelas áreas de xestión prioritarias (calidade, 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, expectativas do persoal da organización, como tamén as dos seus usuarios.

As políticas son identificadas, despregadas e revisadas segundo se indica no Anexo [MC42CAL03 Anexo3](#), que recolle as políticas vixentes nos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza da Comunidade Autónoma de Galicia.

7.4 Planificación do sistema de xestión da calidade

As políticas e estratexias dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza son o principal marco de referencia para establecer e revisar os obxectivos de xestión. Estes obxectivos son xestionados segundo se indica no [MC42CAL04 Anexo4](#). No mesmo recóllense os obxectivos de xestión anticipados para o período previsto; os proxectos, actividades e procesos a desenvolver, e os recursos a aplicar para a súa consecución.

As fontes principais para a súa elaboración son:

- As Políticas do Sistema de Xestión da Calidade dos Conservatorios de Música e de Danza.
- A revisión do sistema da calidade [PR56REV](#)



- O seguimento dos Obxectivos de Calidade.

O proceso para a identificación, despregamento e revisión dos Obxectivos de Calidade detállase no [MC42CAL04 Anexo4](#).

O seguimento dos Obxectivos de Calidade realízase cunha periodicidade trimestral, na que se incide especialmente na análise do seu grao de consecución. Estes obxectivos son definidos de tal maneira que sexan medibles e coherentes co conxunto de políticas do Sistema de Formación Permanente do Profesorado.

7.5 Responsabilidade, autoridade e comunicación (ISO 9001)

O Sistema de Xestión da Calidade dos Conservatorios de Música e de Danza, dispón dunha estrutura organizativa plasmada graficamente no organigrama [MC42CAL05 Anexo5](#).

O proceso [PR54XES](#) recolle o desenvolvemento das diferentes funcións e a súa interdependencia.

O proceso [PR55CIN](#) recolle o desenvolvemento das comunicacións.

As diferentes responsabilidades referidas ao Sistema de Calidade fanse explícitas a continuación:

Director/a xeral de Educación, FP e Innovación Educativa

- Fixar as Políticas, estratexias e obxectivos de calidade.
- Aprobar e apoiar o Sistema de Calidade implantado nos Centros e intervir no seguimento dos temas de Calidade de maior transcendencia.

Subdirector/a Xeral de Aprendizaxe permanente e Ensinanzas de Réxime Especial

- Supervisar e apoiar o Sistema de Calidade implantado nos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza así como nos temas de Calidade de maior relevancia.
- Supervisión da elaboración/modificación da documentación.

Responsable de calidade da rede de CMUS e CDAN dependentes da consellería con competencias en educación

- Efectuar as revisións do Sistema de Calidade.
- Comunicación das variacións ou incorporacións de documentación ás Direccións dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza.

Director/a dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza

- Velar polo implantación e mantemento dos procesos necesarios para o Sistema de Xestión da Calidade.



Responsables de calidade dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza

No anexo [MC42CAL06 Anexo6](#) désígnase o Responsable de Calidade que ten autoridade para:

- Asegurar que o Sistema de Xestión da Calidade é conforme coa Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Comunicar as variacións ou incorporacións de documentación a todo o persoal do Centro de Formación.
- Informar do funcionamento do Sistema da Calidade, e de calquera necesidade de mellora á Dirección para levar a cabo a revisión do Sistema da Calidade.
- Promover a toma de conciencia dos requisitos dos usuarios en todos os niveis da organización.
- Manter as relacións externas relativas ao Sistema de xestión da Calidade.

Persoal dos centros

- Aplicar os procedementos establecidos polo SXC nos Manuais de Procedementos dos distintos procesos.
- Colaborar co/a **Responsable de Calidade** para a mellora continua na correcta organización dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza.

7.6 Revisión do Sistema de Calidade

O Sistema de Calidade é revisado anualmente pola Dirección Xeral con competencias nas ensinanzas de música e de danza para asegurar a súa conveniencia, eficacia e adecuación continuadas.

A revisión consiste nunha avaliación completa e ben estruturada das oportunidades de mellora e inclúe as necesidades de cambios no Sistema de Calidade, considerando a política da calidade e os obxectivos da calidade.

O procedemento a seguir na revisión do sistema, xunto coa información necesaria e os resultados da revisión, incluídos os rexistros, descríbese no procedemento [PR56REV](#) (Revisión do sistema de calidade).

8. Xestión dos recursos

Os conservatorios de música e de danza determinan e proporcionan recursos necesarios para:

- Un funcionamento eficiente que permita a consecución dos obxectivos propostos.
- Implementar e manter o Sistema de Xestión da Calidade e mellorar continuamente a súa eficacia.
- Unha xestión das actividades que satisfaga ao alumnado, as familias e ao persoal dos centros mediante o cumprimento dos requisitos.

A asignación de recursos recóllense nos diferentes procedementos identificados.



8.1 Compras

Os conservatorios de música e de danza dispoñen dun proceso para a Xestión das compras, procedemento [PR61COM](#), que desenvolve os seguintes aspectos:

- O procedemento de compras alcanza a aqueles produtos e servizos que teñen un impacto sobre as actividades desenvolvidas, así como os relativos a gastos de funcionamento interno.
- A descrición do produto/servizo a comprar documéntase en formatos preestablecidos, incluíndo, cando é apropiado:
 - Requisitos para a aprobación.
 - Requisitos para a cualificación do persoal.
 - Requisitos do Sistema de Xestión de Calidade.
 - Antes de realizar a solicitude ao provedor, os documentos de compra revísanse para comprobar que recollen adecuadamente os requisitos a cubrir.

A verificación das compras seguirá o indicado no antedito procedemento

A intensidade e a natureza da inspección é proporcional ao impacto da compra na xestión das actividades. Cando se determine que un produto/servizo non cumpre os criterios de aceptación definidos actuarase seguindo o procedemento [PR83NCA: Xestión de Non Conformidades](#).

8.1.1 Avaliación e selección de provedores

Para asegurarse un subministro de produtos/servizos acorde co seu Sistema de Xestión da Calidade, os conservatorios de música e de danza avalían e seleccionan os provedores segundo o seu procedemento [PR61COM](#) que desenvolve os seguintes aspectos:

- Os provedores avalíanse e selecciónanse en función da súa aptitude para cumprir os requisitos do produto ou servizo, incluídos os requisitos do Sistema da Calidade. Para isto establecéronse criterios adecuados.
- O tipo e alcance do control aplicado aos provedores depende do tipo de produto/servizo subministrado e do efecto que teña sobre a prestación de servizos.
- Mantéñense rexistros dos resultados das avaliaciós e de calquera acción que se derive das mesmas.

8.2 Acollida do persoal

A collida ao persoal de nova incorporación farase segundo o indicado no procedemento [PR62ACP](#) (Acollida de novo persoal).



8.3 Formación

A formación e a motivación do persoal dos conservatorios de música e de danza é unha das claves para o bo funcionamento e a mellora continua do seu Sistema de Xestión da Calidade. Esta formación lévase a cabo mediante Plans de Formación (segundo o proceso [PR62FOR](#)) no que se desenvolven accións formativas e actividades relacionadas con labores específicas de cada posto de traballo, e co adestramento, comprensión e sensibilización adecuados para a mellora da calidade en toda a Organización.

A formación poderá ser efectuada con carácter interno ou externo, con rexistros acreditativos da mesma, e facéndose unha posterior valoración mediante enquisa aos asistentes.

8.4 Mantemento de instalacións e equipos servizos de apoio

Os conservatorios de música e de danza determinaron e proporcionaron as instalacións, equipos e servizos de apoio necesarios para conseguir a conformidade na xestión das actividades.

As instalacións e equipos están recollidas nos inventarios dos conservatorios de música e de danza.

Os servizos de apoio considerados críticos son os seguintes: subministro eléctrico, telecomunicacións, calefacción, seguridade, limpeza e reprografía.

Dispónse dun procedemento, [PR63MAN](#) que desenvolve a sistemática para o mantemento correctivo e preventivo de instalacións, equipos e servizos de apoio.

8.5 Ambiente de traballo

O ambiente de traballo que condiciona a conformidade cos requisitos dos cursos redúcese a tres variables:

- Idoneidade das instalacións e equipos.
- Seguridade dentro das instalacións.
- Convivencia entre as persoas.

A idoneidade das instalacións e equipos conséguese mediante un adecuado mantemento dos mesmos.

Así mesmo, os conservatorios de música e de danza manteñen as infraestruturas necesarias para lograr a conformidade cos requisitos dos produtos proporcionados:

- Espazos de traballo
- Equipos para os procesos
- Servizos de apoio

A orde e a limpeza son obxectivos básicos e permanentes para toda a Organización.



9. Prestación do servizo

Os conservatorios de música e de danza planifican e desenvolven procesos para a prestación dos seus servizos:

- Planificación do curso escolar, acollemento do alumnado, avaliación, actividades de aula e programación.

A planificación da impartición da actividade susténtase na existencia de especificacións, especificacións de proceso, plans de control ou no seu defecto de plans de calidade, que determinan respectivamente, os requisitos da actividade, os procesos que a desenvolven e os obxectivos de calidade ou criterios de aceptación que a validan.

9.1 Planificación docente

A planificación da actividade docente é desenvolvida segundo o procedemento PR.71.PLA.

9.2 Proceso de Prestación de Servizo

9.2.1 Control da produción e da prestación do servizo

Identifícase e planifícase o proceso de prestación de servizo e asegúrase que se leva a cabo en condicións controladas. Estas condicións inclúen o seguinte:

- A forma de prestar os servizos; documentado no Manual de Procedementos MC42CAL02.
- O uso de medios, recursos e equipos apropiados.
- O control dos parámetros do proceso de impartición mediante o seu seguimento e medición.

O proceso de prestación de servizo consta de:

Planificación do curso escolar PR71PLA

Este procedemento describe a sistemática coa que se desenvolve a planificación dun curso escolar nos CMUS Profesionais de Música e de danza na Comunidade Autónoma de Galicia.

Actividades de Aula PR75AUL

Este procedemento describe o desenvolvemento do traballo de aula nos Cmus Profesionais de Música e de danza na Comunidade Autónoma de Galicia.

Avaliación PR75AVA

Describe o procedemento para avaliar ao alumnado nos conservatorios profesionais de música e de danza.



Programación PR75PRO

Describe a sistemática de elaboración, aprobación e posta en funcionamento das programacións didácticas para cada curso escolar nos CMUS Profesionais de Música e de Danza.

Acollemento do alumnado PR75ACO

Describe o procedemento e a sistemática de acollemento do alumnado de nova incorporación aos CMUS Profesionais de Música e de Danza.

9.2.2 Validación de procesos de prestación

No caso de prestación dun servizo no que os resultados só son comprobables a posteriori, realizarase unha validación previa do proceso para demostrar a capacidade deste para acadar os obxectivos planificados. Neste suposto, a organización establecerá unhas disposicións de control que inclúan a verificación de que:

- O proceso estea ben deseñado.
- A infraestrutura e os recursos materiais sexan os axeitados.
- O persoal estea cualificado.

O seguimento dos resultados permita detectar deficiencias e oportunidades de mellora.

9.2.3 Propiedade do cliente

Os conservatorios de música e de danza dan cumprimento a toda a lexislación aplicable relativa a protección de datos de carácter persoal dos seus usuarios, así como a posible propiedade intelectual.

9.2.4 Preservación do produto: arquivo e conservación

A propia natureza dos servizos (intanxible) dificulta a aplicación do requisito 755 da Norma UNE-EN ISO 9001:2015 no que fai referencia á súa manipulación, embalaxe, almacenaxe e protección.

Porén, os conservatorios de música e de danza interpretan que hai unha serie de elementos directamente asociados aos servizos (expedientes) que si deben ser identificados, arquivados e conservados.

A conservación e o arquivo destes expedientes corre a cargo dos seus responsables directos, para o que se habilitaron áreas ou locais específicos.

A documentación poderase arquivar en formato impreso e/ou informático e, para acceder aos documentos en formato informático con códigos de acceso.

O arquivo e a conservación dos documentos que forman o sistema da calidade e dos rexistros lévase a cabo segundo o indicado no procedemento [PR42CDC](#).



10. Medición, análise e mellora

O sistema de CMUS/CDAN do sistema educativo de Galicia, está a implantar procesos de seguimento, medición, análise e mellora que demostren a conformidade das actividades desenvolvidas, así como a conformidade e mellora continua da eficacia do seu Sistema de Xestión da Calidade.

10.1 Seguimento e medición da satisfacción do cliente

Os conservatorios de música e de danza identifican como usuarios a:

- Alumnado e familias dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza de Galicia.

Realízase o seguimento da información relativa á percepción do cliente con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte do Centro, así como á súa satisfacción cos servizos recibidos.

Determinouse que a satisfacción do cliente se mida directa e indirectamente:

A medición directa realízase mediante enquisas de satisfacción, e a súa aplicación regúlase segundo o indicado no procedemento:

- Satisfacción do cliente [PR82CLI](#).

10.2 Seguimento e medición de procesos

O seguimento e a medición dos procesos do Sistema de Xestión da Calidade incluídos no apartado 5.4.1 do presente Manual realízase segundo se indica a continuación.

Cando se determine que un proceso non cumpre os criterios de aceptación definidos, actuarase seguindo o procedemento [PR83NCA](#) (Xestión de Non Conformidades e accións correctoras e preventivas).

10.3 Auditoría interna

Os conservatorios de música e de danza realizan a intervalos planificados auditorías internas para determinar se o Sistema de Xestión da Calidade é conforme con:

- As disposicións planificadas
- Os requisitos da norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Os requisitos do sistema de xestión da calidade, e se se implantou e se mantén de maneira eficaz.

Para isto, as auditorías internas da calidade realízanse segundo se indica no procedemento [PR82AUD](#) que desenvolve as seguintes liñas básicas:

- As auditorías prográmanse tomando en consideración o estado e a importancia dos procesos e as áreas a auditar, así como os resultados de auditorías previas. Anualmente audítase todo o sistema de xestión.



- Cada auditoría planifícase considerando: os obxectivos e alcance da auditoría; metodoloxía e criterios a utilizar; compoñentes do equipo auditor; identificación de áreas a auditar; datas de realización e axenda das sesións.
- A selección dos auditores e a realización das auditorías asegura a obxectividade e imparcialidade do proceso de auditoría. Os auditores non auditan o propio traballo.
- Os resultados das auditorías rexístranse e transmítense ao persoal que ten responsabilidade na área auditada.
- O persoal responsable da área que foi auditada asegúrase que se toman accións sen demora inxustificada para eliminar as non conformidades detectadas e as súas causas.
- Nas actividades de seguimento das auditorías verifícase, rexístrase a implantación e a eficacia das accións tomadas.
- Os Responsables de Calidade dos conservatorios de música e de danza informarán ás Direccións dos seus centros dos resultados das auditorías. Esta información será remitida ao Responsable de Calidade da Dirección Xeral competente en materia de música e de danza, para o seu análise e revisión do Sistema.

10.4 Xestión das non conformidades

O Sistema de CMUS/CDAN do sistema educativo de Galicia clasificou as súas non conformidades en 4 tipos:

- De proceso.
- De desenvolvemento de actividade.
- De produtos/servizos comprados.
- Doutro tipo

Os conservatorios de música e de danza aseguran que non se utilizan produtos/servizos comprados, nin se executan procesos, nin se xestionan actividades non conformes cos requisitos especificados. O control realízase segundo o indicado no procedemento [PR83NCA](#) (Xestión de Non Conformidades e accións correctoras e preventivas).

O dito procedemento desenvolve os aspectos seguintes:

- Identifícanse e contrólanse os procesos, actividades e produtos/servizos comprados non conformes, así como as desviacións que impliquen unha non conformidade.
- Defínense as responsabilidades e autoridades relacionados co tratamento das non conformidades.
- Tómanse accións reparadoras para eliminar as non conformidades e os seus efectos.
- Tómanse, cando procede, accións correctoras para tratar as causas da non conformidade e evitar a súa repetición.
- Defínese como dispoñer dos produtos/servizos comprados non conformes para impedir a súa utilización ou aplicación orixinalmente prevista.

Mantéñense rexistros da natureza das non conformidades e de calquera acción tomada posteriormente.



Unha vez tratada a non conformidade, o proceso, actividade ou produto/servizo comprado sométese a unha nova verificación para demostrar a súa conformidade cos requisitos.

10.5 Análise de datos

Determinanse, recompílanse e analízanse os datos apropiados para demostrar a idoneidade e a eficacia do sistema de xestión da calidade e para avaliar onde poden realizarse melloras na súa eficacia.

Os datos que se consideran son aqueles que proveñen das seguintes fontes:

- Seguimento e medición de actividades e procesos
- Auditorías
- Medición da satisfacción das partes interesadas.

A análise destes datos permite obter información sobre:

- A satisfacción das partes interesadas.
- A conformidade do servizo prestado/servizos adquiridos
- Capacidade dos procesos
- Oportunidades de mellora
- Idoneidade dos provedores

Este proceso de análise realízase segundo se indica no procedemento [15PR91SAT](#) e lévase a efecto basicamente por:

Análise de datos dende a Dirección Xeral:

- Director/a Xeral.
- Comité de Calidade do Sistema de CMUS/CDAN do sistema educativo de Galicia.
- Xefe/a de Servizo de Ensinanzas de Réxime Especial.
- Responsable de Calidade da Dirección Xeral.

Análise de datos dos conservatorios de música e de danza :

- Director/a.
- Responsable de Calidade.

10.5.1 Accións correctoras

O Sistema analiza as causas das non conformidades e determina e implanta accións correctoras ou preventivas, co obxecto de evitar que volvan a ocorrer. Ditas accións determinanse e implántanse segundo se indica no procedemento [PR83NCA](#) (Xestión de Non Conformidades e accións correctoras e preventivas), que recolle as liñas básicas definidas a continuación:

- As accións correctoras que se inician para eliminar as causas das non conformidades son proporcionais á magnitude dos problemas detectados e aos riscos que se deriven.



- As non conformidades identificadas (incluíndo as reclamacións) son revisadas, e avalíase e determínase a necesidade de adoptar accións correctoras.
- Investíganse e determínanse as causas das non conformidades relativas a actividades, procesos e produtos/servizos comprados.
- Impúlsase a participación das persoas implicadas na análise de causas e determinación de accións correctoras.
- Determínanse e implántanse as accións correctoras necesarias. Calquera cambio que resulte da aplicación incorpórase á documentación do Sistema de Xestión da Calidade.
- Realízase un seguimento para asegurar a execución e a eficacia das accións correctoras.
- Os resultados das accións tomadas son rexistrados.

10.5.2 **Accións preventivas**

O Sistema de Formación do Profesorado de Galicia analiza as causas das non conformidades e determina e implanta accións co obxecto de prever o que poida suceder.

Ditas accións determínanse e implántanse segundo se indica no procedemento [PR83NCA](#) (Xestión de Non Conformidades e accións correctoras e preventivas), que recolle as liñas básicas definidas a continuación:

- Determínanse as non conformidades e avalíase a necesidade de actuar.
- Investíganse e determínanse as causas das non conformidades relativas ás actividades desenvolvidas, procesos e produtos/servizos comprados.
- Impúlsase a participación das persoas implicadas na análise de causas e determinación de accións preventivas.
- Determínanse e implántanse as accións preventivas necesarias. Calquera cambio que resulte da aplicación incorpórase á documentación do sistema de xestión da calidade.
- Realízase un seguimento para asegurar a execución e a eficacia das accións preventivas.
- Os resultados das accións preventivas son rexistrados.



11. Anexos

MC_Anexo1: Mapa de procesos

MC_Anexo2: Política da Calidade

MC_Anexo3: Organigrama

MC_Anexo4: Declaración de autoridade