



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

Procedemento PR93REV

Revisión do sistema de xestión da calidade (SXC)

Versión	Modificación	Data
01	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	
María Teresa Bárbara Criado		Álvaro Ariño Roure		Juan Durán Alonso	
Data	24/11/2014	Data	27/11/2014	Data	27/11/2014



Índice

Obxecto	3
Ámbito de aplicación	3
Misións e responsabilidades	3
Desenvolvemento do proceso	3
Revisión trimestral do Sistema	3
Revisión anual pola Dirección individual e conxunta	4
Ferramentas de mellora	5
Información documentada	6



Obxecto

Definir o procedemento para a revisión pola dirección do sistema de xestión da calidade (SXC).

Ámbito de aplicación

Todas as persoas, actividades e documentación afectadas polo SXC da rede de CMUS e CDAN de Galicia dependentes da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Misións e responsabilidades

- Comité de Calidade.
- Analizar e determinar os riscos e oportunidades e expectativas das partes interesadas.
- Revisar o funcionamento e resultados do SXC no seu conxunto.
- Aprobar o Informe previo e posterior Acta de revisión por Dirección.
 - Dirección de centro.
 - Revisar o funcionamento e resultados do SXC no seu centro
 - Aprobar a Memoria Anual do conservatorio.
 - Responsable de calidade dos CMUS e CDAN / responsable de calidade de centro
 - Reunirse tras cada avaliación para facer o seguimento e mellora continua do sistema
 - Recadar a información necesaria para a revisión do SXC no ámbito da súa competencia.
 - Controlar o emprego axeitado das ferramentas de mellora.
 - Xefaturas de departamento / coordinacións.
- Subministrar a información necesaria no ámbito das súas competencias para facilitar o seguimento e revisión do SXC.

Desenvolvemento do proceso

Revisión trimestral do Sistema

- O Responsable de Calidade dos CMUS e CDAN de Galicia, convocará aos Responsables de calidade dos centros, como mínimo unha vez o ano, para facer o seguimento do sistema. Previamente cada centro realizará unha revisión do sistema incorporando os datos que figuran no informe de revisión (MD93REV01)
- A orde do día para unha revisión completa do SXC, será a seguinte:
- **Elementos de entrada:**
 - Revisión e aprobación da acta da reunión anterior (seguimento das accións previstas)
 - Circunstancias externas que poidan xustificar a revisión do SXC
 - Satisfacción das partes interesadas
 - Grao de cumprimento dos Obxectivos.
 - Grao de desempeño dos procesos (indicadores)



- Non conformidades e accións correctivas.
- Resultados de seguimento e medición.
- Resultado das auditorías internas e externas.
- Provedores externos.
- Adecuación dos recursos.
- Eficacia das accións para abordar os riscos e oportunidades.
- Oportunidades de mellora.
- **Elementos de saída:** Decisións e accións a realizar.
 - Accións de mellora que se van a realizar
 - Necesidades de cambio no SXC
 - A necesidade de recursos.
 - Os puntos que non procedan por non corresponde a realización en ese período incorporaranse no informe que proceda. O informe final, do curso académico, recollerá toda a información de revisión do sistema.
 - As conclusións das reunións quedan recollidas na correspondente acta, elaborada polo Responsable de Calidade e aprobada pola Dirección do centro ou pola Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia, segundo corresponda.

Revisión anual pola Dirección individual e conxunta

- Anualmente realizarase a revisión completa do SXC pola Dirección de cada centro, así como por parte da Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia, e demais integrantes do Comité de Calidade, para asegurar a súa conveniencia, adecuación e a eficacia continuadas.
- A revisión consiste nunha avaliación completa das oportunidades de mellora e inclúe as necesidades de cambios no SXC, considerando a política da calidade e os obxectivos de xestión e da calidade.
- A proposta dos participantes, ou sempre que as circunstancias así o xustifiquen, o responsable de calidade pode convocar reunións de revisión por dirección extraordinarias contando coa aprobación da dirección.
- A revisión pola dirección completa do sistema de xestión en cada centro, realízase coincidindo coa reunión de revisión da terceira avaliación do responsable de calidade e o equipo directivo, e plásmase na *Memoria Anual do CMUS e CDAN* (MD81PLA08). Dita Memoria é enviada ao responsable de calidade dos CMUS e CDAN de Galicia, como elemento de entrada para a posterior reunión anual de revisión por dirección do Comité de Calidade.
- A revisión pola dirección do sistema de xestión da Rede de centros é convocada polo Responsable de calidade dos CMUS e CDAN. Convocada dita reunión do Comité de Calidade, elabora un *Informe para a Revisión pola Dirección conxunta do SXC* (MD93REV01), onde se presentan os datos agregados da Rede de centros, así como gráficos e calquera outra presentación que facilite a interpretación dos resultados acadados.
- Os resultados de dita reunión recóllense en acta por parte do Responsable de calidade dos CMUS e CDAN e é aprobada pola Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia.
- Como resultado destas revisións a Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia –xunto cos integrantes do Comité de Calidade- establece os obxectivos e accións para o seguinte ano; así



como as conclusións dos datos analizados e as accións a emprender para a mellora continua do SXC e dos seus procesos. En concreto, os resultados da revisión pola Dirección dos CMUS e CDAN de Galicia deben incluír tódalas decisións e accións relacionadas con:

- A mellora da eficacia do SXC e dos seus procesos.
- A mellora do servizo en relación cos requisitos do cliente.
- As necesidades de recursos.

Ferramentas de mellora

▪ Para establecer, controlar e verificar as características dos servizos e a capacidade tanto do proceso de prestación como do resto do SXC aplicaranse ferramentas de mellora doadas. Fundamentalmente utilizaranse as que se relacionan de seguido. Con estas técnicas conséguese xestionar os datos e axudar no traballo en equipo.

FERRAMENTA DE MELLORA	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	FINALIDADE
Choiva de ideas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É una ferramenta para obter o máximo de opinións ante problemas. ▪ As ideas poden darse de palabra ou en papel e recollese por afinidades ou listados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizárase en calquera equipo, cando sexa necesario iniciar a reflexión, necesítense ideas e creatividade, dispoñer do máximo de propostas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aportación de ideas e priorización sobre alternativas
Diagrama de afinidade.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É una ferramenta empregada para agrupar un gran número de ideas (procedentes de choivas de ideas) por afinidade. ▪ Sirve para cerrar a reflexión aberta coa choiva de ideas ordenándoas por bloques. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase, nos equipos, cando sexa necesario ordenar as ideas dispoñibles, aportadas nas choivas de ideas ou por outros medios, por afinidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agrupamento de ideas afíns
Enquisas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É un sistema estruturado para recoller a opinión de colectivos diversos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregaranse cando sexa preciso coñecer o estado de opinión de colectivos, a súa satisfacción, etc. ▪ Particularmente utilizaranse para medir a satisfacción dos grupos de interese 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recollida de opinións e datos e presentación de datos
Folla de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Son Follas de rexistro ou formularios específicos creados para recoller e anotar datos ou resultados, en relación a temas obxecto de análises. ▪ Poden ser de moi diverso tipo e, habitualmente deséñanse en función dos datos que se necesita recoller. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empréganse para rexistrar todo tipo de datos sobre aspectos que necesiten ser analizados ou avaliados. ▪ Particularmente os resultados e as medicións dos obxectivos da calidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de datos
Histograma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É un gráfico de barras para mostrar variabilidade dos datos que se aportan e ver si esta distribución é normal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase cando sexa necesario mostrar a variabilidade dos datos, cómo se distribúen determinados resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variabilidade de datos
Diagrama Causa-Efecto (Tamén chamado diagrama de Ishikawa ou de espiña de peixe)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serve para presentar todas as causas e bloques de causas que inciden sobre un efecto determinado. ▪ Las causas establécense preguntando ¿por que? ▪ Los bloques de causas poden prefixarse ou establecerse por afinidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase sempre que haxa que realizar un análises de causas que provocan efectos non desexados: problemas específicos etc. ▪ Particularmente procurará empregarse na determinación de acciones correctoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análises de causas
Diagrama de fluxo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregase para describir unha sucesión lóxica de actividades e a relación entre elas de forma gráfica. ▪ Empregase, particularmente, para describir procesos ou procedementos de traballo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase para mostrar graficamente todo tipo de procedementos e procesos da organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrición procesos.



FERRAMENTA DE MELLORA	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	FINALIDADE
Diagrama GANTT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É unha táboa ou matriz que serve para mostrar de forma gráfica a planificación de diversas actividades, sinalando o período establecido para desenvolveelas. ▪ Utilízase, particularmente cando facer unhas tarefas non condiciona o desenvolvemento de outras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase cando sexa necesario mostrar e controlar una planificación de actividades e/ou proxectos en calquera nivel da organización, particularmente derivados dos plans anuais. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación
Análises DAFO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ É unha ferramenta de análises. ▪ Ante determinada situación, en catro cuadrantes, anótanse as debilidades internas e ameazas externas así como as fortalezas e oportunidades da organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregarase na planificación estratéxica para detectar novas liñas de actuación, estratexias ou factores críticos de éxito 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análises estratéxico. ▪ Análises xeneral

O responsable de calidade controlará que as técnicas aplícanse correctamente e cando detecte problemas revisará os métodos e soportes utilizados e, incluso, recomendará as accións formativas adecuadas.

Información documentada

- PR93REV *Revisión do SXC.*
 - MD93REV01 *Informe da revisión pola Dirección do SXC.*
 - MD81PLA08 *Memoria anual.*