

## **Informe MD56REV01**

---

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

**Centro: CMUS Profesional de Vigo**

**Curso: 2015/2016**

**Trimestre: Primeiro**

**Data: 29 de Febreiro de 2016**



## Índice

---

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



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

---

A continuación pasaremos a enumerar e comentar as decisións que se adoptaron tralo análise dos datos recollidos na revisión final do SXC pola dirección do curso 2014/2015:

1. En canto á conveniencia dunha mellor correspondencia dos obxectivos do PEC cos da PXA, procedeuse á elaboración destes últimos nunha mellor relación cos do PEC ademáis de redactalos de xeito que foran obxectivos medibles e acadables na medida do posible.
2. Para obter os datos de satisfacción das partes interesadas, neste primeiro trimestre púxose en marcha a enquisa de acollemento, e prevemos que o resto de enquisas estarán elaboradas polos responsables de calidade para ser remitidas en prazo ás partes interesadas.
3. O acollemento ao profesorado realizase persoalmente polo xefe de estudos ou a persoa designada a tal fin, e como estaba previsto estase a entregar o xustificante de acollemento a diferenza do curso pasado. A elaboración da Guía do profesorado estase levando a cabo e estará rematada antes do remate deste curso, anticipándonos ao prazo previsto.
4. As visitas e charlas de acollemento ao alumnado son levadas a cabo por medio do xefe de estudos e a coordinadora do grao elemental, ademais do profesorado de linguaxe musical dos cursos 1º de grao elemental e 1º de grao profesional debido á facilidade de acceso ao maior número de alumnos e alumnas. A guía do alumnado xa está dispoñible para os interesados, anticipándonos de igual xeito que na guía do profesorado á data prevista de elaboración.
5. Procedeuse á celebración dunha reunión da CCP neste primeiro trimestre na que se explicou aos xefes de departamento o novo modelo de programación didáctica para que o proceso de adaptación a este fora levado da maneira máis satisfactoria ao longo deste curso e puideran estar todas rematadas en xuño do 2016. En sucesivas reunións deste organismo cada departamento realizou un informe de como está transcorrendo este proceso.
6. Durante o primeiro trimestre deste curso 2015/2016 levouse a cabo a primeira avaliación dos provedores co fin de elaborar a listaxe de provedores homologados e comprobar se cumpren cos servizos contratados de maneira axeitada, aínda que o procedemento establece que ten que ser a final de curso.
7. Unha vez estudadas e analizadas as propostas dos departamentos didácticos as seguintes medidas levarase a cabo na súa correspondente temporalización, tal e como se preveu a finais do curso pasado:
  - Departamento de canto
    - Mantense a C9 como aula de traballo.
    - Adquiriuse un computador portátil para uso de todo o profesorado que estará ubicado na conxersería, ao igual que unha cámara de video e trípode que estarán dispoñibles en calquera momento sen necesidade de facer peticións.



- Departamento de composición
  - Sustituiranse 6 computadores por uns novos e reporanse devanditos aparatos, así como teclados e ratos.
  - Procederase á instalación de tres calefactores nas aulas C9, C10 e C1.
  - Mantívose a proposta de non impartir dúas horas seguidas da materia de historia da música.
- Departamento de conxunto
  - Fíxose coincidir un ano máis as horas de audicións con horas de clases de conxuntos numerosos, Orquestra, Bandas e Coros
  - Adquiriuse un amplificador de guitarra para a E-Jazz Band.
  - A axuda do PLAMBE do vindeiro curso invertíuse na compra de material para as materias de Banda, Orquestra e Coro.
- Departamento de Linguaxe Musical
  - Seguirase coa mellora dos puntos de conexión.
- Departamento de Percusión
  - Seguirase coa mellora dos puntos de conexión e instalarse na Aula Magna un novo punto de WIFI.
  - Reiterarase a petición de material de percusión á Consellería.
- Departamento de Piano acompañante
  - As presentacións de canto leváronse a cabo antes que as de piano.
  - As horas de garda dos pianistas acompañantes nas que haxa dispoñibilidade de aula poderanse usar para ensaios o estudo
- Departamento de vento metal
  - Compraranse metrónomos e afinadores
  - Seguirase a traballar na mellora da conexión a internet.
- Departamento de Vento Madeira
  - Formáronse dous grupos de conxunto de clarinete.

Na medida do posible no vindeiro curso cada pianista acompañante traballará co alumnado dunha soa especialidade instrumental

## 2. Circunstancias externas que poidan xustificar a revisión do SXC

---

Neste momento non se valora a revisión do SXC por estar en proceso de certificación.



### 3. Satisfacción das partes interesadas

#### 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	3.05				

#### Resultados e comentarios

Tal como consta no procedemento 15PR91SAT, non procede neste primeiro trimestre a realización de enquisas de satisfacción sobre actividades complementarias á formación, a labor docente, formación e satisfacción do persoal, que serán levadas a cabo a principios do terceiro trimestre.

Respecto das enquisas de acollemento, a participación foi baixa, ó redor dun 4% da totalidade do alumnado do centro, deixando unha boa nota media dun 3.05, por encima do 2.5 requerido para a superación do indicador.

#### 3.2 Suxestións, queixas e reclamacións (SQR)

Descrición	Suxestións	Queixas	Reclamacións
A aula de percusión emprégase para dar clase doutras materias		1	
Préstamo bibliotecario durante o período vacacional	1		
Uso das cabinas para dar clase		1	
Formación dunha orquestra sinfónica	1		
Funiconamento defectuoso da calefacción		1	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	

#### Observacións

Todos os datos recollidos na táboa anterior proceden da reunión levada a cabo pola xefatura de estudos co presidente e secretario da xunta de delegados de clase do CMUS Profesional de Vigo. Non se recibiu por ningún outro medio máis información.



## 4. Grao de cumprimento dos Obxectivos

Neste primeiro trimestre do cursos 2015/2016 foron acadados os obxectivos propostos en cada unha das áreas, se ben hai dúas actividades que non se completaron, unha dentro de vicedirección e calidade e outra dentro de administración e xestión (Secretaría).

- Na área de vicedirección e calidade a elaboración da Guía do PAS está programada para finais da segunda avaliación, en abril, co obxecto de poder pechar a Non Conformidade aberta referente ao procedemento de acollida por falta deste documento. Hai que destacar que unha vez elaborada a guía nesta data estase adiantando a data prevista nun principio para o peche da mesma, que era o 1 de setembro de 2016.
- A segunda actividade non realizada, esta vez dentro da área de administración e xestión, trátase da elaboración do orzamento para adquisición de novo material e/ou mantemento do existente, que está programada para o mes de marzo, sendo levado o día 30 ao Consello Escolar para a súa aprobación, se procede.

É por esto que aínda que estas dúas actividades non están realizadas pero si programadas e marchando segundo o previsto, non interfieren no cumprimento dos obxectivos aos que pertencen acadando por tanto a totalidade dos propostos para este primeiro trimestre tal e como se comentou anteriormente.

No anexo I, MD54XES02, pódese atopar unha descripción detallada de cada obxectivo e actividade programados e realizados neste primeiro trimestre do curso 2015/2016.

15-16	Área vicedirección e calidade			
	Nº de obxectivos	Nº de obxectivos acadados	Nº de actividades	Nº de actividades realizadas
<b>CMUS Profesional de Vigo</b>	3	3	11	10



## 5. Grao de desempeño dos procesos (indicadores)

---

O cadro de indicadores adxúntase como documento anexo II.

En xeral neste primeiro trimestre cúmprense os criterios de aceptación amplamente, salvo en dous procedementos:

- Acollemento do alumnado: O indicador que mide este proceso é relativo á valoración das enquisas de acollemento. Neste caso o motivo do incumprimento foi a baixa participación do alumnado. Cabe destacar que é a primeira vez que se lle solicita ao alumnado que cubra unha enquisa deste tipo polo que este curso serviu para probar a súa resposta, que foi inferior á esperada, a pesar de elaborar documentos informativos que cada titor entregou individualmente ao alumnado sobre como acceder á enquisa.
- Calibración e homoxeneización: Tal e como figura no informe de Non Conformidades (NC) que se comentará posteriormente, o motivo do incumprimento deste é a falta de consenso sobre os criterios de homoxeneización e calibración entre os responsables de calidade da rede de centros de CMUS/CDAN de Galicia e os propios centros, representados polos seus coordinadores de calidade respectivos. Nas reunións de calidade que se están a celebrar en Santiago de Compostela tratarase este proceso ao longo do curso, conscientes da dificultade que esto conlevará.

No tocante ao procedemento de Acollemento do Persoal, sobre o que figuraba unha non conformidade no curso pasado debido á falta de evidencia documental do acollemento realizado ao profesorado e ao PAS de nova incorporación, cabe destacar que neste principio de curso xa se está a entregar os xustificantes de acollemento ás partes interesadas, cumprindo co criterio de aceptación do indicador referente a este procedemento e co conseguinte peche de dita non conformidade.

## 6. Non conformidades e accións correctivas

---

### 6.1 Non conformidades (NC) acontecidas

Adxúntase como anexo III o informe de non conformidades, onde se poden consultar con detalle as mesmas.

A data de hoxe temos seis NC acontecidas das dúas están pechadas e catro permanecen abertas, cumprindo todas elas os prazos establecidos.

Destas seis NC cinco foron rexistradas con respecto ao curso pasado 2014/2015 e unha para este curso, a falta de definición dos criterios de calibración e homoxeneización.

Durante este primeiro trimestre pecháronse dúas conformidades verificándose a súa eficacia, as referentes á avaliación dos provedores e á entrega do xustificante de acollemento ao novo profesorado.



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

En relación ás non conformidades abertas, estas son:

- Os criterios de calificación e homoxeneización non están definidos: Foi aberta neste trimestre e trátase dunha non conformidade con acción correctiva dependente dos responsable de calidade da rede de CMUS e CDAN de Galicia que serán os encargados de estruturar o traballo a realizar para correxir a situación.
- Falta entregar as enquisas de satisfacción ás partes interesadas: Estas enquisas estanse a elaborar nas reunións de calidade e estarán rematadas nas vindeiros encontros para poder lanzalas a través de Centros-Net como se acordou a principios da terceira avaliación. Por outra banda si se entregaron as enquisas de acollemento aínda que con menos éxito do esperado por ser esta a experiencia piloto.
- As programacións didácticas non seguen o modelo establecido pola Consellería: Neste momento estanse a realizar os traballos de adaptación das programacións. Entregouse unha programación modelo e os departamentos terana rematada para o día 3 de xuño xa que o proceso vai segundo o previsto.
- Falta por elaborar a guía do profesorado e PAS: Neste momento está rematada a guía do profesorado e o responsable de calidade está a traballar na guía de acollemento do PAS, que terá rematada a finais de marzo, antes por tanto da data límite fixada nun principio.

## 7. Resultados de seguimento e medición

Neste apartado realizarase unha avaliación estadística dos datos das memorias finais dos departamentos, polo que non procede neste trimestre a súa elaboración.

## 8. Resultado das auditorías internas e externas

### 8.1 Auditoría interna

Datas de realización: \_\_\_\_\_

	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. (15PR61RIS 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)		■





	REQUISITOS DO SISTEMA DA CALIDADE	Nº NC	Descrición de NC / observacións
	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. (15PR61RIS 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_planificacion_curso_escolar)		■
	8.2 Requisitos para os produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.3 Deseño e desenvolvemento dos produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.4 Control dos procesos, produtos e servizos suministrados externamente. (PR61COM_Compras)		■
	8.5 Producción e provisión do servizo. (PR75AUL_Actividades-aula)		■
	8.5 (PR75AVA_Avaliacion)		■
	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)		■	
9-Avaliación do desempeño	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 Medi- ción e satisfacción)	
	<b>Total</b>	



## 8.2 Auditoría de certificación

Datas de realización: \_\_\_\_\_

	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. (15PR61RIS 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. (15PR61RIS 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_planificacion_curso_escolar)		■
	8.2 Requisitos para os produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.3 Deseño e desenvolvemento dos produtos e servizos. (Establecidos pola administración)		■
	8.4 Control dos procesos, produtos e servizos suministrados externamente. (PR61COM_Compras)		■
	8.5 Produción e provisión do servizo. (PR75AUL_Actividades-aula)		■
	8.5 (PR75AVA_Avaliacion)		■



	REQUISITOS DO SISTEMA DA CALIDADE	Nº NC	Descrición de NC / observacións
	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)		■
9-Avaliación do desempeño	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)		■
	<b>Total</b>		

## 9. Provedores externos

A pesar de non ter que realizar avaliación de provedores hasta final de curso, neste primeiro trimestre realizouse a primeira avaliación para cumprir co procedemento de compras (PR61COM) e poder pechar a non conformidade, dando un resultado de apto da totalidade e a súa inclusión na listaxe de provedores homologados do CMUS Profesional de Vigo.

## 10. Adecuación dos recursos

O estudo dos recursos realízase, de forma xeral, a través das memorias finais dos departamentos, polo que neste momento do curso non procede comentar este tipo de análise.

A dirección do centro, por outra banda, tamén está aberta ao longo de todo o curso a posibles peticións dos departamentos no caso de que plantexen en xustificuen a súa necesidade, pasando posteriormente ao seu estudo.

Neste primeiro trimestre non consta petición algunha relativa a recursos tanto materiais ou personais e séguese a traballar nas do curso pasado que non están resoltas e son competencia directa da Consellería de Educación, á que se lle eleva as peticións en forma e prazo desde a dirección do centro.



## 11. Eficacia das accións para abordar os riscos e oportunidades

---

## 12. Oportunidades de mellora

---

Como oportunidades de mellora detectadas para este primeiro trimestre, por unha banda consideraranse as suxestións e queixas recibidas por parte do alumnado que xa comentamos no apartado 3.2, e que son as seguintes:

1. A aula de percusión é usada para dar clase doutras materias
2. Préstamo bibliotecario durante o período vacacional
3. Non usar as cabinas para dar clase
4. Formación dunha orquestra sinfónica
5. Funcionamento defectuoso da calefacción

Por outra parte consideraranse como oportunidades de mellora as accións necesarias para cumprir cos procedementos e que todavía están en fase de elaboración:

6. Consensuar os ítems e elaborar as enquisas de satisfacción das partes interesadas.
7. Elaborar a guía de acollemento do PAS.

## 13. 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 deste primeiro trimestre do curso 2015/2016.

### 13.1 Accións de mellora que se van a realizar

Estas accións están relacionadas directamente coas oportunidades de mellora enumeradas no apartado 12:

1. A aula de percusión soamente se usa 2 horas en toda a semana pola imposibilidade de topar aulas libres no centro para impartir a actividade lectiva doutras especialidades.
2. O préstamo bibliotecario durante o período vacacional é completamente inviable pola ausencia de profesorado pertencente ao equipo de biblioteca.
3. As cabinas teñen que usarse para dar clase debido a que non hai aulas libres para acoller toda a actividade lectiva en certas horas, algo aprobado polo Consello Escolar no seu momento.
4. A formación dunha orquestra sinfónica é algo que o actual equipo directivo ten como obxectivo e que espera acadar na maior brevidade posible.



5. O equipo directivo ten enviado informes acerca da pouca eficiencia do sistema de calefacción á consellería de educación, e foron tomadas medidas en varias aulas a través da compra de calefactores de calor azul para solventar problemas de baixas temperaturas.
6. A enquisa de acollemento foi elaborada e entregada ao alumnado e estase a traballar nas enquisas de satisfacción do alumnado, profesorado e PAS. Prevese que a principios do terceiro trimestre sexa posto en marcha o proceso de avaliación de satisfacción.
7. O acollemento do PAS realízase persoalmente persoas designadas a tal fin e entrégase o documento xustificativo, para completar este procedemento estase a elaborar a guía de acollemento do PAS polo responsable de calidade e prevese que a finais de marzo esté rematada.

### 13.2 Necesidades de cambio no SXC

Debido a que estamos en proceso de certificación e de coñecemento e implantación gradual da norma no noso centro non se dispón de datos suficientes para considerar a necesidade ou non derealizar cambios no sistema de xestión actual.

### 13.3 A necesidade de recursos

Despois de realizar unha análise da situación actual do noso centro neste primeiro trimestre de curso considéranse necesarios os seguintes recursos:

- Recursos materiais: 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.

En Vigo a, 25 de Febreiro de 2016

A Dirección do CMUS Profesional de Vigo