



MANUAL DE CALIDADE

CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DA CORUÑA

ÍNDICE

0. Presentación.
1. Obxecto do sistema de xestión da calidade.
2. Alcance do sistema de xestión da calidade.
3. Normas de referencia.
4. Descrición do sistema de xestión da calidade.

ANEXOS:

- I. Índice
- II. Mapa de procesos
- III. Política de calidade.
- IV. Organigrama
- V. Autoridade do r.c.
- VI. Misión e visión
- VII. Comisión de Calidade

PRESENTACIÓN

O presente Manual de Calidade do Conservatorio Superior de Música da Coruña foi elaborado dacordo o procedemento **PR4101**.

Neste manual preséntase o obxectivo do propio sistema de calidade, o seu alcance, a normativa de referencia e os aspectos e os detalles máis relevantes que inflúen na súa elaboración e aplicación.

Inclúense a súa vez os diferentes procedementos, unha descrición e os aspectos relativos a implantación máis importantes e a aplicación destes.

O Conservatorio Superior de Música da Coruña é un centro de ensinanza de música superior localizado na cidade da Coruña.

Denominación Oficial	Conservatorio Superior de Música da Coruña
Código	15026492
Situación	A Coruña
Provincia	A Coruña
Enderezo	Manuel Murguía, 44
Teléfono	981141295
Fax	981140655
E-Mail	csmcورونا@edu.xunta.es
Web	// http://csmcoruna.com/

CARACTERÍSTICAS DO CENTRO

O Conservatorio Superior de Música da Coruña é un centro educativo público, que ten coma misión principal a formación de profesionais da música contribuíndo ademais o desenrolo e difusión do coñecemento na sociedade.

O CSM A Coruña ten coma finalidade formar os seus alumnos cun nivel de excelencia musical, o tempo que forma a súa formación humanística global.

O CSM A Coruña é un centro educativo que promove un sistema participativo, inclinado cara á consecución dos seus fins, que posibilite o acceso o maior número posible de alumnos e favoreza un ambiente de liberdade creativa e de desenrolo persoal e artístico dos seus integrantes.

1. OBXECTO DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

O obxectivo do sistema de calidade non é garantir que se fan ben as cousas senón mellorar sempre que sexa posible. O que pretendemos con este sistema é unha xestión da calidade, superando así un simple control de calidade.

A mellora continua é un obxectivo permanente da organización e a aplicación deste principio conduce a:

- Aplicar un enfoque coherente a toda a organización para garantir unha mellora continua.
- Proporcionar ó persoal os medios e formación adecuados para lograr este fin.
- Incentivar que a mellora continua do produto, procesos e sistemas sexa un obxectivo individual e colectivo.

Para que isto sexa posible é imprescindible que o conservatorio identifique a quen vai dirixida a súa ensinanza, coñeza e comprenda as súas necesidades presentes e futuras, satisfaga os seus requisitos e se esforce en exceder as súas expectativas.

Para lograr esta mellora partimos da “Roda Deming”. Trátase dun ciclo dinámico que pode aplicarse a un proceso ou a un sistema de procesos. Aplicándose a todos os niveis se logra un mantemento e mellora continua. Este ciclo consta de catro puntos básicos:

1. Planificar o que se quere conseguir e coma facer para logralo.
2. Executar a planificación.
3. Avaliación e medición de se conseguiron os resultados buscados.
4. Actuación sobre as posibles desviacións e establecer as accións para corrixilas.

2. ALCANCE DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

O sistema de xestión da calidade recollido e definido neste manual alcanza todos os servizos proporcionados polo CSM A Coruña.

Na actualidade as ensinanzas impartidas no CSM A Coruña son:

- Grao Superior LOE:
 - Cursos 1º, 2º, 3º e 4º.

O sistema de calidade aplicarémolo no único centro de traballo que ten o CSM A Coruña sito na rúa Manuel Murguía 44, A Coruña.

3. NORMAS DE REFERENCIA.

Para a elaboración do sistema de xestión da calidade partimos da norma **UNE-EN ISO 9001:2008**, polo tanto, a documentación do sistema de xestión da calidade é coherente cos termos e definicións recollidos na devandita norma.

Se ben o noso punto de partida é a citada norma fixemos unha reelaboración da mesma para adaptala á realidade e características do noso centro.

Na elaboración do presente Manual de Calidade contemplamos e tivemos en conta a lexislación vixente no momento da súa elaboración.

4. DESCRICIÓN DO SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

O sistema de xestión da calidade do CSM A Coruña ten un enfoque baseado en procesos.

Consideramos que un resultado buscado pode ser alcanzado máis eficientemente cando as actividades e os recursos se xestionan coma un proceso. A aplicación deste principio nos leva a:

- Definir as actividades necesarias para lograr o resultado desexado.
- Establecer responsabilidades e obrigas para lograr o resultado buscado.
- Avaliar, analizar e medir a capacidade das actividades claves.
- Identificar as interfaces e puntos de contacto entre as actividades claves dentro da organización.

Identificar, entender e xestionar os procesos coma realidades interrelacionadas contribúe á eficacia e eficiencia dunha organización no logro dos seus obxectivos e posibilita a mellora continua.

Os diferentes procesos que compoñen o sistema recóllense nos Procedementos.

Os procedementos do sistema de xestión de calidade do CSM A Coruña teñen unha vixencia máxima de 4 anos, esgotado este prazo de tempo teñen que ser revisados.

Os procedementos serán codificados comezando por **PR**.

Sistema de xestión da calidade

O **PR4101** indica coma se levará a cabo a identificación, desenvolvemento e revisión dos novos procedementos.

A documentación ocupa un lugar de suma importancia dentro do sistema de xestión da calidade e o necesario control da documentación está descrito no **PR4202**.

Todo o sistema será revisado e modificado sempre que sexa necesario polas persoas autorizadas a facelo. E en cada un dos procesos figura o nº de revisión (1 para a primeira revisión, 2 para a segunda e así sucesivamente).

O manual de calidade será elaborado seguindo as pautas marcadas polo **PR4201**.

Toda a documentación relativa ó sistema de xestión estará custodiada polo Coordinador de Calidade e o director/a do centro e estarán todos os procedementos a disposición dos membros da organización. Todos os procedementos estarán identificados pola codificación precisa e recollidos no **MD4201RX ÍNDICE** no taboleiro de anuncios da Sala de Profesores.

A xestión dos rexistros será levada a cabo acorde **PR4203**.

Os documentos que se vaian actualizando substituirán automaticamente ós obsoletos, que se gardarán un mínimo de 4 anos. Identifícaranse cun selo que indique **OBSOLETO** para evitar o seu uso indebido.

As versións obsoletas do **MANUAL DE CALIDADE (MC)** consérvanse indefinidamente.

Responsabilidade da dirección

A dirección do centro comprométese á mellora constante do sistema de xestión da calidade e de todo o centro.

A política de calidade é levada a todo o centro (**PR5301**) e é difundida utilizando os medios o alcance de dirección (Paxina Web, correo electrónico, taboleiros...).

As estratexias son especificadas, despregadas e revisadas acorde ó **PR5402 Plan Estratéxico**.

Tendo en conta a política de calidade e o plan estratéxico defínense os obxectivos da xestión, recollidos no **PR5403 Plan Anual de Centro**.

O director do centro nomeará o Coordinador de Calidade do CSM A Coruña. O Coordinador de Calidade terá as seguintes funcións:

- Asegurar que sexa implantado e mantido un sistema de xestión de calidade de acorde co establecido no Plan Estratéxico do Centro e/ou na Programación Xeral Anual.
- Informar á dirección sobre todos os aspectos relacionados co sistema de calidade, incluíndo as necesidades de mellora.
- Asegurar que toda a organización sexa consciente dos requisitos que establece un sistema de calidade.
- Manter a documentación relacionada co proceso de Calidade.
- Efectuar as medicións que se lle encomenden no propio Plan.
- Asistirá ás reunións da Comisión de Calidade do CSM A Coruña.

O CSM A Coruña disporá dunha estrutura organizativa plasmada no **PR5501** onde se detallan os órganos colexiados e unipersoais.

A totalidade do sistema será revisado anualmente pola Dirección conforme ó procedemento **PR5601**.

Xestión dos recursos

A organización debe proporcionar os recursos necesarios para alcanzar o seu cometido e posibilitar unha mellora continua e eficiente.

Segundo o indicado no **PR6101** asígnanse os recursos necesarios para alcanzar os obxectivos previstos e dotar ós departamentos para o desenvolvemento dos seus proxectos e accións formativas.

O mantemento das instalacións e do material xoga un papel destacado á hora de alcanzar os obxectivos, co fin de garantir o correcto mantemento das instalacións levase a cabo o **PR6301**.

O persoal é a esencia da organización polo que a súa implicación é fundamental. Por todo elo hai que ter presente a importancia da súa implicación e contribución, identificar as limitacións do traballo propio, avaliar o desempeño e compartir coñecementos e experiencias.

Para un desempeño correcto das súas funcións é fundamental a súa formación. O persoal debe ser competente en base a súa formación, habilidades e experiencias.

O **PR6201** posibilita determinar e satisfacer as necesidades de formación do persoal no ámbito interno do centro.

A acollida do persoal de nova incorporación no centro farase seguindo o **PR6202**. Deste proceso quedan excluídos os alumnos que teñen un proceso propio de acollida **PR750102**.

Garantir a seguridade de todos os membros implicados no proceso é unha obriga fundamental, que se trata de avalar seguindo o **PR6401**.

Realización do produto

A planificación é un aspecto fundamental á hora de garantir a consecución duns obxectivos. Mediante **PR7101** defínese a maneira de levar a cabo procesos fundamentais do inicio de curso (Confección de grupos, horarios, ROC, DRD...).

A biblioteca ocupa un lugar de privilexio en calquera centro educativo, e máis cando falamos dun centro superior. O **PR7102** define o funcionamento da biblioteca do CSM A Coruña.

A oferta educativa do CSM A Coruña ven determinada por diferentes aspectos definidos no **PR7201**. A difusión e publicidade desta oferta farase mediante diferentes medios o alcance da organización coma taboleiros de anuncios, páxina web ou facebook.

A xestión administrativa, **PR7202**, ten un papel determinante no correcto funcionamento do centro comprendendo aspectos tales coma matriculación, tramitación títulos, xestión de probas de acceso, traslados de expediente, xestión pagos de taxas...

Unha organización e os seus provedores son interdependentes. A xestión das compras faise acorde o **PR7402**. Mediante este procedemento buscase establecer relacións que equilibren os beneficios a corto prazo, identificar e seleccionar provedores clave e animar e recoñecer as melloras e logros obtidos polo provedores.

A prestación do servizo sustentase na acollida dos alumnos (**PR710102**), a existencia de programación e guías docentes redactadas polos respectivos departamentos seguindo o procedemento **PR750101** e o programado e realizado en cada clase (**PR750103**).

O programa ERASMUS xoga un papel moi importante na formación de alumnos, profesores e persoal non docente, incidindo esta formación dunha maneira directa na realización do produto. Mediante **PR7502** se define o funcionamento desta importante e valiosa ferramenta.

A xornada de portas abertas (**PR750301**) posibilita facilitar os aspirantes interesados información sobre a proba de acceso, a incorporación do novo alumnado ó conservatorio e informar sobre o centro e o plan de estudos.

A proba de acceso o primeiro curso (**PR750302**) constitúe a principal porta de acceso para o alumnado o CSM A Coruña.

Medición, análise e mellora

As decisións eficaces teñen a súa base no análise de datos e información. A aplicación deste principio nos permite asegurar que os datos e a información son precisos e fiables, facer accesibles os datos a quen os precise, analizar os datos e a información usando métodos válidos, tomar as decisións oportunas e emprender accións partindo dunha análise obxectiva.

A organización ten que realizar un seguimento da información relativa a percepción do cliente con respecto a labor levada a cabo polo centro. O **PR8201** permítenos por medio da aplicación de enquisas acceder a percepción do cliente e usar esta información coma unha ferramenta para a mellora.

Mediante **PR8202** descríbese e regulase coma recoller suxestións, queixas e reclamacións dos clientes (SQR), así coma a maneira de darlle a resposta oportuna.

Convén definir:

- **Suxestión:** idea que se aporta ó Conservatorio Superior de Música da Coruña con ánimo constructivo, para lograr unha mellora no seu funcionamento e nos cursos que se imparten.
- **Queixa:** mostra de insatisfacción sobre aspectos no que o Centro non ten contraídos compromisos contractuais ou legais.
- **Reclamación:** mostra de insatisfacción contra os aspectos nos que o Centro ten contraídos compromisos contractuais ou legais.

As SQR son analizadas inicialmente polo Coordinador de Calidade e se é necesario pola Comisión de Calidade podendo dar lugar á presentación de non conformidades.

O seguimento e a medición dos procesos do sistema da calidade incluído no presente Manual MC realízase segundo o Plan de Control que teñen asociado.

Para estes procesos definíronse Plans de Control que recollen características de calidade, indicadores e os seus correspondentes criterios de aceptación. A súa consecución demostra a capacidade dos procesos para acadar os resultados previstos. Haberá copia dos plans que afecten ós procesos en cada carpeta destes últimos.

Dacordo co **PR8301** (Xestión de non conformidades) darase resposta ás necesidades de mellora detectadas e procederase o tratamento adecuado das mesmas.

O Conservatorio Superior de Música da Coruña, segundo o procedemento **PR8203**, realiza a intervalos planificados, **auditorías internas** para determinar se o sistema de xestión da calidade cumpre:

- coas disposicións planificadas
- requisitos do sistema de xestión da calidade
- a súa implantación se mantén de maneira eficaz.

As auditorías prográmanse tomando en consideración o estado e a importancia dos procesos e áreas a auditar, así como os resultados de auditorías previas.

Como resultado do proceso de autoavaliación obtéñense unhas **propostas de mellora** que se utilizan para a planificación e xestión da mellora.

O presente Manual de Calidade trata de garantir a satisfacción dos usuarios, que o CSM A Coruña sexa altamente competitivo e a mellora continua.



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN
E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA
CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DA CORUÑA

Manuel Murguía, 44. 15011 A Coruña

Tlf: 981141295 • Fax: 981140655

E-Mail: csmcoruna@edu.xunta.es

[http:// http://csmcoruna.com/](http://http://csmcoruna.com/)

Os membros de calquera organización teñen que comportarse acorde unha ética que lle aporta significado ás acción individuais máis alá da que poda derivarse das normas e da legalidade. Na ensinanza pública estes principios éticos teñen que impulsar a todo o persoal do centro educativo a esforzarse continuamente o ser este un ámbito que vai ter unha repercusión determinante no futuro da sociedade, das persoas e, no caso dos conservatorios, da cultura.

O presente Manual de Calidade foi aprobado polo Consello Escolar do CSM A Coruña o 16 de setembro de 2015.

A Coruña, 28 de setembro de 2015

Asdo: Rodolfo García Alonso



ÍNDICE

0. Presentación.
1. Obxecto do sistema de xestión da calidade.
2. Alcance do sistema de xestión da calidade.
3. Normas de referencia.
4. Descrición do sistema de xestión da calidade.

**MC Anexo II. Mapa de PC**

Procesos principais	CÓDIGO	DATA DE APROB.
Identificación, revisión e implantación de procesos	PR4101	12/02/15
Elaboración do Manual de Calidade e os procedementos	PR4201	13/07/15
Control da documentación	PR4202	13/02/15
Control dos rexistros	PR4203	15/02/15
Definición revisión e comunicación da política de calidade	PR5301	17/02/15
Plan estratéxico	PR5402	17/02/15
Plan anual de xestión	PR5403	18/02/15
Estructura organizativa	PR5501	18/02/15
Revisión Sistema	PR5601	18/02/15
Asignación de recursos	PR6101	20/02/15
Formación	PR6201	20/02/15
Acollida de persoal	PR6202	20/02/15
Mantemento equipos e instalacións	PR6301	22/02/15
Prevencción de emerxencias	PR6401	14/01/16
Planificación curso	PR7101	13/04/15
Plans de calidade Biblioteca	PR7102	25/03/15
Oferta educativa	PR7201	14/04/15
Xestión administrativa	PR7202	02/03/15
Compras v.3	PR7401	21/11/16
Programación_Guías didácticas	PR750101	14/04/15
Acollida de alumnosv.1	PR750102	08/10/15
Actividades de aula	PR750103	15/04/15
Erasmus	PR 7502	22/06/15
Xornada de Portas abertas	PR750301	20/03/15
Proba de acceso	PR750302	23/03/15
Satisfacción de clientes	PR8201	27/05/15
Suxestións, queixas e reclamacións	PR8202	26/03/15
Auditorías internas	PR8203	28/05/15
Xestión de non conformidades	PR8301	07/05/15

<p align="center">CSM A CORUÑA</p>	 <p>XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA DA CORUÑA</p>	<p>Manuel Murguía, 44. 15011 A Coruña</p> <p>Tlf: 981141295 • Fax: 981140655</p> <p>E-Mail: csmcoruna@edu.xunta.es http:// http://csmcoruna.com/</p>
<p align="center">MC Anexo III. Política de Calidade</p>		

POLITICA DE CALIDADE

O que pretendemos có sistema de calidade é unha xestión da calidade, superando así un simple control de calidade. O obxectivo do sistema de calidade é mellorar sempre que sexa posible.

Para que isto sexa posible é imprescindible que o conservatorio identifique a quen vai dirixida a súa ensinanza, coñeza e comprenda as súas necesidades presentes e futuras, satisfaga os seus requisitos e se esforce en exceder as súas expectativas.

O sistema de xestión da calidade do CSM A Coruña ten un enfoque baseado en procesos.

Consideramos que un resultado buscado pode ser alcanzado máis eficientemente cando as actividades e os recursos se xestionan coma un proceso.

Identificar, entender e xestionar os procesos coma realidades interrelacionadas contribúe á eficacia e eficiencia dunha organización no logro dos seus obxectivos e posibilita a mellora continua.

O Sistema de Calidade do CSM da Coruña, soportase na seguinte documentación:

- Manual de Calidade.
- Política de Calidade.
- Manual de Procedementos, que desenrolan os procesos e actividades do Sistema.
- O Caderno do Profesor, no que se recollen os documentos básicos para o desenrolo e o control da actividade docente.
- Os códigos normativos do Centro
- Normas aplicables ó Centro na súa condición de Centro Público Oficial.

