



Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa  
Rede de Escolas de Arte e Superiores de Deseño

## MC41CAL

# Manual de calidade

| Versión | Descrición      | Data       |
|---------|-----------------|------------|
| 1       | Versión inicial | 01/09/2017 |
|         |                 |            |
|         |                 |            |
|         |                 |            |

# Índice

---

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Obxecto e campo de aplicación.....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Referencias normativas.....</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Termos e definicións.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4</b>  | <b>Contexto da organización.....</b>                                     | <b>4</b>  |
|           | 4.1. Alcance.....  | 5         |
|           | 4.2. Necesidades e expectativas das partes interesadas.....              | 5         |
|           | 4.3. SXC e os seus procesos.....   | 5         |
| <b>5</b>  | <b>Liderado.....</b>   | <b>6</b>  |
|           | 5.1. Liderado e compromiso.....  | 6         |
|           | 5.2. Política.....   | 6         |
|           | 5.3. Roles, responsabilidades e autoridades.....                         | 6         |
| <b>6</b>  | <b>Planificación.....</b>  | <b>7</b>  |
|           | 6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades.....                    | 7         |
|           | 6.2. Obxectivos de calidade e planificación para logralos.....           | 7         |
|           | 6.3. Planificación dos cambios.....                                      | 8         |
| <b>7</b>  | <b>Apoio.....</b>  | <b>9</b>  |
|           | 7.1. Recursos.....   | 9         |
|           | 7.1.1. Recursos de seguimento e medición.....                            | 10        |
|           | 7.2. Competencia.....  | 10        |
|           | 7.3. Toma de conciencia.....   | 10        |
|           | 7.4. Comunicación.....   | 10        |
|           | 7.5. Información documentada.....  | 11        |
| <b>8</b>  | <b>Operación.....</b>  | <b>11</b> |
|           | 8.1. Planificación e control operacional.....                            | 11        |
|           | 8.2. Requisitos para os produtos e os servizos.....                      | 11        |
|           | 8.3. Deseño e desenvolvemento dos produtos e os servizos.....            | 11        |
|           | 8.4. Control dos procesos e os servizos subministrados externamente..... | 12        |
|           | 8.5. Produción e provisión do servizo.....                               | 12        |
|           | 8.6. Liberación de produtos e servizos.....                              | 13        |
|           | 8.7. Control das saídas non conformes.....                               | 13        |
| <b>9</b>  | <b>Avaliación do desempeño.....</b>                                      | <b>14</b> |
|           | 9.1. Seguimento, medición, análise e avaliación.....                     | 14        |
|           | 9.2. Auditoría.....  | 14        |
|           | 9.3. Revisión pola dirección.....  | 14        |
| <b>10</b> | <b>Mellora.....</b>  | <b>15</b> |
|           | 10.1. Xeneralidades.....   | 15        |
|           | 10.2. Non conformidades e accións correctivas.....                       | 15        |
|           | 10.3. Mellora continua.....  | 15        |



## 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 e empresas) 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.

O Sistema de Xestión da Calidade definido neste manual alcanza, como núcleo principal, todos os tipos e niveis de ensino regrado impartidos no centro en forma de cursos, tanto en réxime ordinario, como en réxime de ensinanzas de persoas adultas, e, complementariamente, as actividades de apoio desenvolvidas no centro e que constan na listaxe de documentación en vigor.

## 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

---

Aplicanse os incluídos en ISO 9000.



## 4 Contexto da organización

A rede de Escolas de Arte e Superiores de Deseño de Galicia dependen da Subdirección Xeral de Aprendizaxe Permanente e Ensinanzas de Réxime Especial que se encarga das funcións de:

- Deseño e actualización dos currículos das ensinanzas de réxime especial e o seu desenvolvemento.
- Xestión das convocatorias das axudas ás ensinanzas de réxime especial.
- Emisión de informes sobre autorización de ensinanzas, adecuación das instalacións e equipamentos destinados a estas ensinanzas.
- Proposta de autorización, seguimento e avaliación de proxectos experimentais e fixación dos criterios para asesoramento e supervisión dos proxectos curriculares dos centros no referente a estas ensinanzas.
- Proposta de resolución sobre validacións e equivalencias e dos recursos administrativos que se interpoñan referentes ás ensinanzas de réxime especial.
- Deseño e promoción de plans para o aproveitamento das novas tecnoloxías e proxectos de innovación relacionados con estas ensinanzas.
- Planificación, execución e avaliación dos programas de formación, perfeccionamento e actualización do profesorado que imparte ensinanzas de réxime especial.

Os centros que incorporan a rede son os da seguinte táboa.

| Código   | Nome                | Enderezo                            | Concello               | Provincia  | Cód. postal |
|----------|---------------------|-------------------------------------|------------------------|------------|-------------|
| 15005506 | EASD Pablo Picasso  | Os Pelamios 2                       | Coruña (A)             | Coruña (A) | 15001       |
| 15015834 | EASD Mestre Mateo   | Rúa Virxe da Cerca 32               | Santiago de Compostela | Coruña (A) | 15703       |
| 27006589 | EASD Ramón Falcón   | Paseo dos Estudiantes s/n           | Lugo                   | Lugo       | 27002       |
| 32016030 | EASD Antonio Failde | Avenida da Universidade, La Cuña 18 | Ourense                | Ourense    | 32005       |

Para acceder a información das escolas relacionadas coa prestación do servizo pódese consultar no seguinte enderezo <http://www.edu.xunta.gal/portal/node/2535> premendo en *Ensinanzas de artes plásticas e deseño* (ensinanzas profesionais) e en *Ensinanzas superiores de deseño*.



#### 4.1. Alcance

O Sistema de Xestión de Calidade definido neste manual alcanza os seguintes servizos:

- A prestación do servizo da oferta educativa regrada dos centros.

#### 4.2. Necesidades e expectativas das partes interesadas

No documento **MC42CAL01 Necesidades e expectativas das partes interesadas**, a Rede de Escolas de Arte e Superiores de Deseño de Galicia identifica as partes interesadas e as súas expectativas que servirán de base para a análise de riscos e oportunidades.

#### 4.3. SXC e os seus procesos

Listaxe da documentación ANEXO I<sup>1</sup>



## 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

#### **MD51LID01 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

#### **MD51LID02 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.





## 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 establécense os elementos empregados para a comunicación e os rexistros documentais necesarios.



## 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

### **PR85ACF Actividades complementarias á formación**

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 Xestión 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.

### **PR85AVC Avaliación ciclos e PR85AVS Avaliación estudos superiores**

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. Ofrecerá ao alumnado 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.

### **PR85PRA Prácticas externas**

Deseñará e xestionará as prácticas de formación en centros de traballo de xeito proveitoso tanto para o empresariado colaborador como para o alumnado e o centro, entendendoas como unha parte esencial na formación técnica e humana do alumnado participante nela.



### **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**

### **PR85AVC Avaliación ciclos e PR85AVS Avaliación estudos superiores**

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, PR85AVC Avaliación ciclos, PR85AVS Avaliación estudos superiores 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.



1 Anexo I. Listaxe da documentación. Incorporado na aplicación <https://www.edu.xunta.es/xesdoc/>