

Sistema de Garantía Interna de Calidad

Manual de Calidad

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
EVC		LCV		EVC	
Data	09/2015	Data	10/2015	Data	11/2015



Índice

1. Presentación	4
1.1 Xeneralidades	4
2. Introducción	4
3. Obxecto do sistema de xestión da calidade	5
4. Alcance do sistema de calidade	5
5. Normas de referencia	5
6. Descrición do sistema de xestión da calidade	5
6.1 Sistema de xestión da calidade	5
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	8
7.1 Compromiso da dirección	8
7.2 Enfoque ao cliente	8
7.3 Política de calidade	8
7.4 Planificación do sistema de xestión da calidade	9
7.5 Responsabilidade, autoridade e comunicación (ISO 9001)	9
Director/a do CSM de Vigo	9
Responsable de calidade	10
Persoal do centro	10
7.6 Revisión do Sistema de Calidade	10
8. Xestión dos recursos	11
8.1 Compras	11
8.1.1 Avaliación e selección de provedores	12
8.2 Acollida do persoal	12
8.3 Formación	12
8.4 Mantemento de instalacións e equipos servizos de apoio	12
8.5 Ambiente de traballo	13
9. Prestación do servizo	13
9.1 Planificación docente	13
9.2 Proceso de Prestación de Servizo	13
9.2.1 Control da produción e da prestación do servizo	13
O proceso de produción e previsión do servizo consta de:	14
Planificación do curso escolar PR81PLA	14
Actividades de Aula PR85AUL	14
Avaliación PR85AVA	14
Programación PR85GD	14
Acollemento do alumnado PR85ACO	14



9.2.2	Validación de procesos de prestación	14
9.2.3	Propiedade do/a usuario/a	14
9.2.4	Preservación do produto: arquivo e conservación	15
10.	Medición, análise e mellora	15
10.1	Seguimento e medición da satisfacción do cliente.....	15
10.2	Seguimento e medición de servizos e procesos	15
10.3	Auditoría interna	16
10.4	Xestión das non conformidades (NC) e accións correctivas (AC) e preventivas (AP)..	16



1. Presentación

1.1 Xeneralidades

Os conservatorios superiores de música son centros de ensinanzas artísticas, que como tales, imparten o nivel educativo do grao superior das súas ensinanzas. As mesmas están reguladas dentro do marco legislativo da Lei 2/2006, de 3 de maio, de educación, e da Lei 8/2013, de mellora e calidade do sistema educativo.

2. Introducción

Este Manual de Calidade é propiedade do Conservatorio Superior de Música de Vigo 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, estenda á Dirección do Conservatorio Superior de Música de Vigo.

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 do Conservatorio Superior de Música de Vigo 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 polo do Conservatorio Superior de Música de Vigo, que son as da ensinanza superior de música.

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 324/1996, do 26 de xullo, *polo que se establece o Regulamento Orgánico dos Institutos de Ensinanza Secundaria 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 nas web www.edu.xunta.es e www.csmvigo.com



3. Obxecto do sistema de xestión da calidade

O Conservatorio Superior de Música de Vigo aspira a aumentar a satisfacción dos seus clientes (alumnado 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 o aseguramento da conformidade cos requisitos do cliente e os regulamentarios aplicables.

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 superiores de música.

O sistema de xestión da calidade definido neste Manual aplícase ao Conservatorio Superior de Música de Vigo.

5. Normas de referencia

O Conservatorio Superior de Música de Vigo definiu 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 9000:2015 Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.

6. Descrición do sistema de xestión da calidade

6.1 Sistema de xestión da calidade

O Conservatorio Superior de Música de Vigo establece, documenta e implementa un sistema de xestión da calidade, e manteno 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, impleméntanse 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 MD51LID02 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 dos cambiantes requisitos do cliente, das prioridades estratéxicas, da organización e da propia evolución da norma UNE-EN ISO 9001:2015.

A necesidade do desenvolvemento dun novo proceso é identificada polo Conservatorio Superior de Música de Vigo, na revisión do sistema PR93REV, unha vez analizados os datos e informacións aportados para dita revisión.

A persoa responsable do Sistema de Xestión da Calidade do Conservatorio Superior de Música de Vigo 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 do Conservatorio Superior de Música de Vigo, 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.

O/A Responsable do Sistema de Xestión da Calidade do **Conservatorio Superior de Música de Vigo** encárgase 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 e reclamacións dos clientes, persoal e resultados da revisión do sistema.

Os procesos teñen unha vixencia máxima de 3 anos. Unha vez superado ese prazo son revisados independentemente de se se lles aplican ou non, modificacións.

A identificación, desenvolvemento, despregamento e revisión de procesos execútase segundo o indicado no procedemento PR93REV.



6.2 Requisitos da documentación

6.2.1 Elaboración do Manual da Calidade e procedementos

Os procesos do sistema de xestión recóllense documentalmente neste Manual da Calidade e plásmanse graficamente indicando as interaccións no diagrama “Mapa de procesos”; ver MC44CAL.

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
- Plans de control
- Métodos
- Modelos de documentos, Rexistros e Instrucións de Traballo.

Os Criterios para a elaboración do manual de calidade establécense no procedemento PR75CDC.

6.2.2 Control da documentación

O control da documentación requirida polo sistema de xestión da calidade realízase segundo o indicado no procedemento PR75CDC, 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 ("cloud" habilitado). 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 Documento relacionado ao respecto. Os anexos evolucionan



independentemente do Manual de Calidade en canto ás súas revisións, quedando rexistrada dita evolución, no documento da última versión dos documentos. .

- 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 do “cloud” habilitado.
- A última edición e/ou revisión da documentación sempre figurará no espazo habilitado. 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 (PR.xx.XX. Nel indicaranse os medios (MD.xx.XXX.xx) e rexistros dos indicadores de control. O acceso aos mesmos farase dende espazo de calidade habilitado.

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 PR12NCA, para a posterior análise e avaliación por parte do/a **Responsable de Calidade** do Conservatorio Superior de Música de Vigo.

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 do cliente 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 ao cliente

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

7.3 Política de calidade



O Conservatorio Superior de Música de Vigo identificou 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 clientes.

As políticas son identificadas, despregadas e revisadas segundo se indica no Anexo MD51LID.02, 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 do Conservatorio Superior de Música de Vigo son o principal marco de referencia para establecer e revisar os obxectivos de xestión. Estes obxectivos son xestionados segundo se indica no PR62PLA.. 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 do Conservatorio Superior de Música de Vigo.
- A revisión do sistema da calidade [PR93REV](#)
- O seguimento dos Obxectivos de Calidade.

O proceso para a identificación, despregamento e revisión dos Obxectivos de Calidade detállase no [PR62PLA](#).

O seguimento dos Obxectivos de Calidade realízase cunha periodicidade trimestral, na que se incide especialmente na análise do seu grao de consecución.

7.5 Responsabilidade, autoridade e comunicación (ISO 9001)

O Sistema de Xestión da Calidade do Conservatorio Superior de Música de Vigo, dispón dunha estrutura organizativa plasmada graficamente no organigrama [MD51LID03](#).

O proceso PR62PLA recolle o desenvolvemento das diferentes funcións e a súa interdependencia.

O proceso [PR74COM](#) recolle o desenvolvemento das comunicacións.

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

Director/a do CSM de Vigo

- Fixar as Políticas, estratexias e obxectivos de calidade.



- Aprobar e apoiar o Sistema de Calidade implantado no Centro e intervir no seguimento dos temas de Calidade de maior transcendencia.
- Supervisar e apoiar o Sistema de Calidade implantado no Conservatorio Superior de Música de Vigo así como nos temas de Calidade de maior relevancia.
- Supervisión da elaboración/modificación da documentación.
- Velar polo implantación e mantemento dos procesos necesarios para o Sistema de Xestión da Calidade.

Responsable de calidade

No anexo MD51LID01 désignase o Responsable de Calidade que ten autoridade para:

- Efectuar as revisións do Sistema de Calidade.
- Comunicación das variacións ou incorporacións de documentación ás Direccións dos Conservatorios Profesionais de Música e de Danza.
- 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 do cliente en todos os niveis da organización.
- Manter as relacións externas relativas ao Sistema de xestión da Calidade.

Persoal do centro

- 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 do Conservatorio Superior de Música de Vigo.

7.6 Revisión do Sistema de Calidade

O Sistema de Calidade é revisado anualmente pola Dirección do CSM de Vigo 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 [PR93REV](#) (Revisión do sistema de calidade).



8. Xestión dos recursos

O CSM de Vigo determina e proporciona os 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 Manuais de procedementos dos procesos de prestación do servizo:

- PR81PLA, Planificación do curso académico.
- PR85ACO, Acollemento do alumnado.
- PR85AVA, Avaliación.
- PR85GD, Guías docentes.
- Os procedementos asociados aos anteriores, de os houber.

8.1 Compras

Os conservatorios de música e de danza dispoñen dun proceso para a Xestión das compras, procedemento PR84CPR, 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 [PR12NCA](#): 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 PR84CPR 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 avaliacións e de calquera acción que se derive das mesmas.

8.2 Acollida do persoal

A acollida ao persoal de nova incorporación farase segundo o indicado no procedemento [PR71ACP](#) (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 PR71FOR 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

O CSM de Vigo determinou e proporcionou as instalacións, equipos e servizos de apoio necesarios para conseguir a conformidade na xestión das actividades.

As instalacións e equipos están recollidas nos inventarios do Centro.

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

Dispónse dun procedemento, PR84MAN 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; ver PR84MAN (Mantemento).

Así mesmo, o CSM de Vigo 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 PR81PLA.

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 asegúrese que se leva a cabo en condicións controladas. Estas condicións inclúen o seguinte:

- A forma de prestar os servizos; documentado no Manual de Procesos MC44CAL.
- 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 produción e previsión do servizo consta de:

Planificación do curso escolar PR81PLA

Este procedemento describe a sistemática coa que se desenvolve a planificación dun curso académico no CSM de Vigo.

Actividades de Aula PR85AUL

Este procedemento describe o desenvolvemento do traballo de aula no CSM de Vigo.

Avaliación PR85AVA

Describe o procedemento para avaliar ao alumnado no CSM de Vigo.

Programación PR85GD

Describe a sistemática de elaboración, aprobación e posta en funcionamento das Guías e programacións docentes para cada curso académico no CSM de Vigo.

Acollemento do alumnado PR85ACO

Describe o procedemento de acollemento do alumnado de nova incorporación ao no CSM de Vigo, así como a sistemática a seguir nas presentacións do restante alumnado.

9.2.2 Validación de procesos de prestación

No caso de prestación dun servizo no que os resultados só son comprobables a posteriori, realízase 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/a usuario/a

O no CSM de Vigo da cumprimento a toda a lexislación aplicable relativa a protección de datos de carácter persoal dos seus usuarios e clientes, 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, o CSM de Vigo interpreta 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 [PR75CDC](#).

10. Medición, análise e mellora

O CSM de Vigo planificou e implantou procesos de seguimento, medición, análise e mellora que demostran a conformidade dos servizos prestados, así como a conformidade e a mellora continua da eficacia do seu sistema de xestión da calidade.

10.1 Seguimento e medición da satisfacción do cliente

Para coñecer a apreciación do cliente con respecto ao cumprimento dos requisitos por parte da organización, determínanse dúas fontes de información: as enquisas e as suxestións, queixas e reclamacións (SQR).

Mediante as enquisas mídese e faise o seguimento do grao de satisfacción dos clientes internos e externos, e mediante as SQR o grao de insatisfacción de toda a cidadanía, incluído os colectivos anteriores.

Estas sondaxes son programadas e non exclúen a realización de enquisas a outros colectivos, que en determinadas ocasións se poden considerarse de interese.

O seguimento e a medición realízase segundo o procedemento descrito en [PR12NCA](#).

10.2 Seguimento e medición de servizos e procesos

- O seguimento e a medición dos procesos do sistema de xestión da calidade realízase segundo se indica de seguido:
 - Os procesos e os servizos dispoñen de plans de control que recollen indicadores e os seus correspondentes criterios de aceptación. Para lles outorgar a cualificación de conformidade aos servizos só se considerarán as características recollidas nestes plans de control.
 - Como norma xeral, para o seguimento e a medición dos procesos hase traballar con criterio de autocontrol.

Cando se determine que un proceso non cumpre cos criterios de aceptación definidos,



actuarase seguindo o procedemento [PR12NCA](#).

10.3 Auditoría interna

O CSM de Vigo realiza en intervalos planificados auditorías internas para determinar a conformidade do sistema de xestión da calidade con:

- As disposicións planificadas.
- Os requisitos da norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Os requisitos do sistema de xestión da calidade.
- A eficacia do mantemento da súa implantación.
- As auditorías internas da calidade realízanse segundo se indica no procedemento [PR92AUD](#).

10.4 Xestión das non conformidades (NC) e accións correctivas (AC) e preventivas (AP)

O CSM de Vigo asegura que non se utilizan produtos nin servizos comprados, nin se executan procesos, nin se imparten servizos non conformes cos requisitos especificados de xeito intencionado. Para isto, o control realízase segundo o indicado no procedemento [PR12NCA](#) Análise de datos

Determináronse, compiláronse e analizáronse os datos axeitados para demostrar a idoneidade e a eficacia do sistema de xestión da calidade, e para avaliar onde se poden realizar melloras na súa eficacia.

- Os datos que se consideran son aqueles que proveñen das seguintes fontes:
 - Política e obxectivos da calidade.
 - Seguimento e medición de servizos e procesos.
 - Medición da satisfacción dos clientes.
 - Suxestións, queixas e reclamacións.
 - Xestión de compras e provedores.
 - Auditorías.
 - Accións correctivas e preventivas.
 - Revisión do sistema de xestión da calidade.
 - A periodicidade de revisión de cada un dos ítems sinalados descríbese no seu procedemento respectivo.
- Determináronse técnicas e as ferramentas de mellora para compilar, documentar, xestionar e controlar os datos empregados na análise. Estas técnicas e ferramentas de mellora descríbense en PR93REV.