

MANUAL DE CALIDADE

ÍNDICE

0. - INTRODUCCIÓN	2
1. - OBXECTO	7
2. - DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
3. – TÉRMINOS E DEFINICIÓNS	7
4. –CONTEXTO DA EMPRESA	8
5. – LIDERADO	10
6. – PLANIFICACIÓN	13
7. – APOIO	15
8. – OPERACIÓN	19
9. – AVALIACIÓN DO DESEMPEÑO	27
10. – MELLORA	31
11. - ANEXOS	33
Anexo I : Procedementos do Sistema.....	33

Rev	Apartados modificados
05	Inclusión de táboa de control de cambios 8.2.1. (Introdución da referencia ao PI 02) Reestruturación do anexo I
06	Cambio de las referencias de la norma ISO 9001:2000 por la ISO 9001:2008 Cambio de xerencia
07	Cambio de domicilio social Cambio de S.A. a S.A.U.
08	Cambio de xerencia
09	0.1 Cambio de domicilio social 0.1 Inclusión da xestión da marca <i>Comercio Rural Galego</i> 0.2 Ap. 2 Inclusión das actividades relacionadas ca xestión da marca <i>Comercio Rural Galego</i> 2 Inclusión da xestión da marca <i>Comercio Rural Galego</i> e as actividades de promoción de ambas marcas 3 Inclusión da documentación relativa á marca <i>Comercio Rural Galego</i> e o Documento de Seguridade 7 Inclusión dos Plans de Calidade das Actividades de Promoción 7, anexo I e II Inclusión de procedementos da marca <i>Comercio Rural Galego</i>
10	Adaptación á norma ISO 9001:2015
11	Modificación do pto. 8.3 (inclusión do deseño).
12	Cambio de xerencia 0.1 Cambio de domicilio social

APROBADO

ASINADO: Ana Méndez Gil

CARGO: Directora Xerente



MANUAL DE CALIDADE

0. – INTRODUCCIÓN

0.1. Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., é unha sociedade mercantil anónima participada 100% pola XUNTA DE GALICIA, con enderezo social en Complexo Administrativo San Lázaro, Edificio IGAPE, 3ª planta, de Santiago de Compostela.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., foi creada para xestionar a marca de garantía *Galicia Calidade*; esta marca de garantía é un medio que permite asegurar que os produtos ou servizos que a ostentan cumpren cuns requisitos especificados nos Pregos de Condicións de GALICIA CALIDADE, S.A.U., así como nos Regulamentos de Uso de dita marca e outros documentos normativos. O control realizado sobre estes produtos ou servizos inclúe tanto ensaios de produto (de mostras tomadas en fábrica ou de produtos postos no mercado) como avaliación dos sistemas de calidade das empresas licenzatarias.

O sistema de calidade desenrolado en GALICIA CALIDADE, S.A.U., garante a súa fiabilidade e consistencia; foi desenrolado tomando como referencia a norma UNE-EN ISO 9001:2015.

A adopción dun sistema de xestión da calidade é unha decisión estratéxica que axuda a mellorar o seu desempeño global e proporciona unha base sólida para as iniciativas de desenrolo sostible. Os beneficios potenciais son:

- a) a capacidade para proporcionar un servizo que satisfaga os requisitos do cliente e os legais e regulamentarios aplicables;
- b) facilitar as oportunidades para aumentar a satisfacción do cliente;
- c) abordar os riscos e oportunidades asociadas co seu contexto e obxectivos;
- d) a capacidade para demostrar a conformidade con requisitos do sistema de xestión da calidade especificados.

O sistema de calidade que aquí se describe, emprega o enfoque a procesos, incorporando o ciclo Planificar-Facer-Verificar-Actuar (PFVA) e o pensamento baseado en riscos.

O enfoque a procesos permite planificar os mesmos e as súas interaccións.

O ciclo PFVA permite asegurarse de que os procesos contén cos recursos e se xestionen adecuadamente, e que as oportunidades de mellora se determinen, e se actúe en consecuencia.

O pensamento baseado en riscos permite determinar os factores que poderían causar que os procesos e o sistema de xestión da calidade se desvíen dos resultados planificados, para poñer en marcha controis preventivos para minimizar os efectos negativos e maximizar o uso das oportunidades a medida de que xurdan.

O cumprimento permanente dos requisitos e a consideración constante das necesidades e expectativas futuras representa un desafío nun entorno cada vez máis dinámico e complexo.



MANUAL DE CALIDADE

0.2. Principios da xestión da calidade

O presente manual basease nos principios da xestión da calidade descritos na norma ISO 9000. Os principios da xestión da calidade son:

- enfoque ao cliente;
- liderado;
- compromiso das persoas;
- enfoque a procesos;
- mellora;
- toma de decisións baseada na evidencia;
- xestión das relacións.



MANUAL DE CALIDADE

0.3. Enfoque baseado en procesos

0.3.1. Xeneralidades

O sistema de calidade desenrolado en GALICIA CALIDADE, S.A.U., promove a adopción dun enfoque baseado en procesos cando se desenrola, crece e mellora a eficacia do mesmo para aumentar a satisfacción do cliente mediante o cumprimento dos requisitos establecidos.

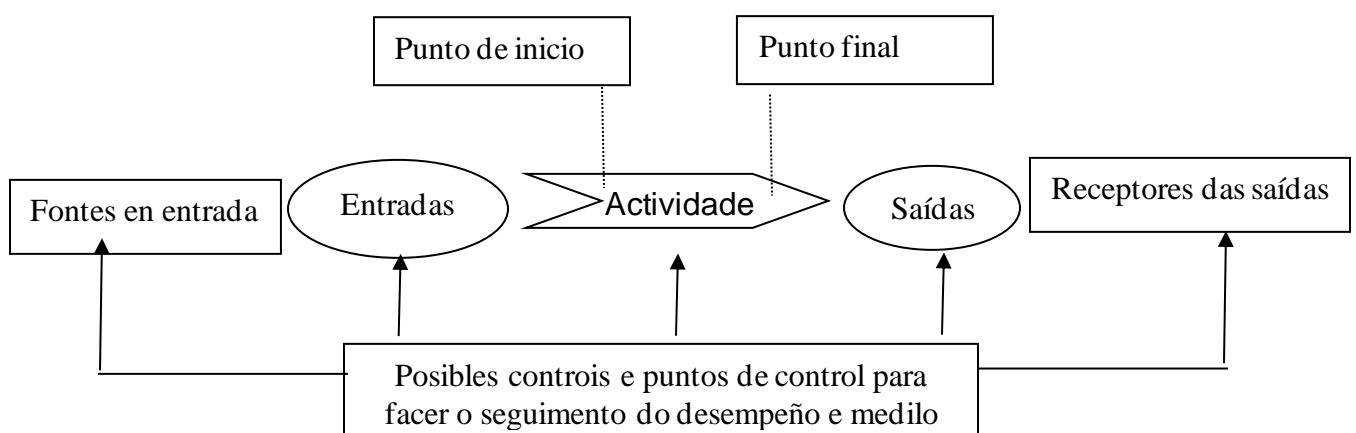
No documento de *Definición dos Procesos*, identifícanse numerosas actividades e as relacións entre si. Cada actividade que emprega recursos, e que se xestiona co fin de permitir que os elementos de entrada se transformen en resultados, é considerada coma un proceso.

Unha vantaxe do enfoque baseado en procesos é o control continuo que proporciona sobre os vínculos entre os procesos individuais dentro do sistema de procesos, así coma sobre a súa combinación e interacción.

Un enfoque deste tipo, no sistema de xestión de calidade, resalta a importancia de:

- a) a comprensión e o cumprimento dos requisitos,
- b) a necesidade de considerar os procesos en termos que aporten valor,
- c) a obtención de resultados do desempeño e eficacia do proceso, e
- d) a mellora continua dos procesos con base en medicións obxectivas.

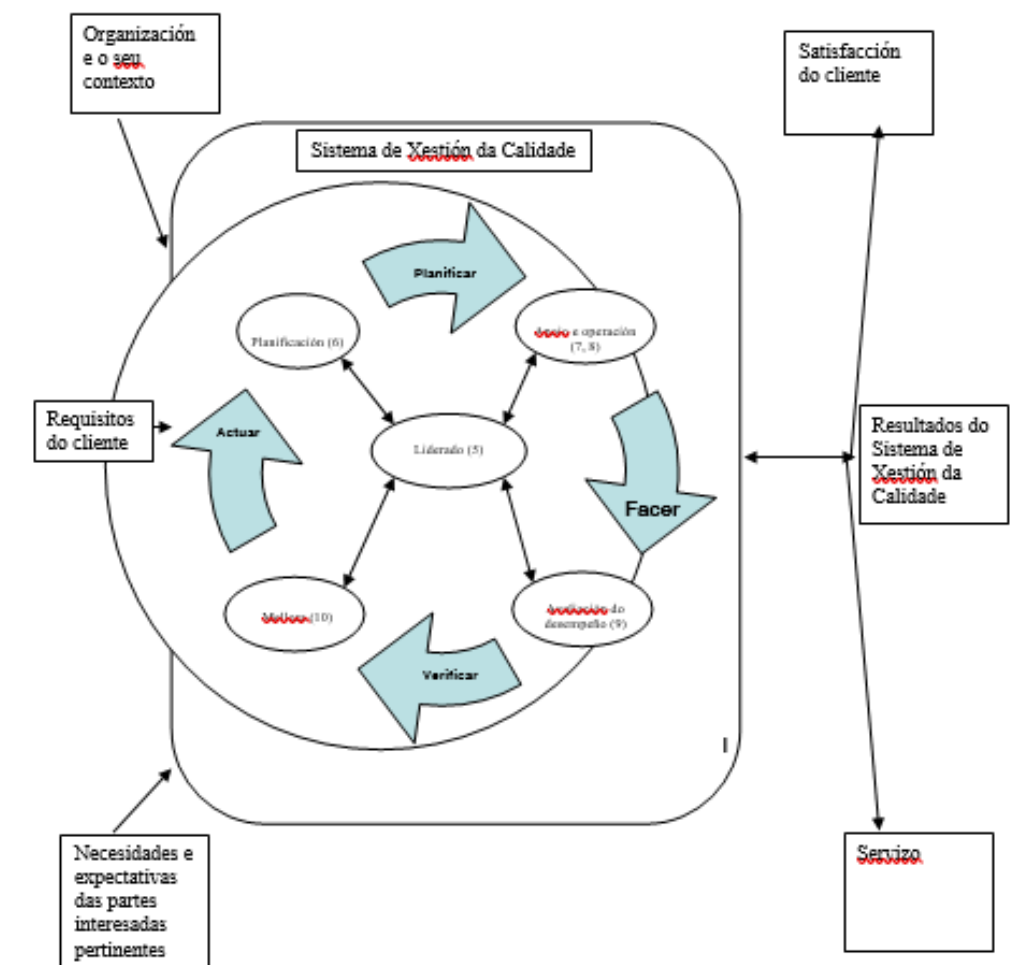
O seguinte diagrama é unha representación esquemática dun proceso calquera e mostra a interacción dos seus elementos. Os puntos de control do seguimento e a medición, que son necesarios para o control, son específicos para cada proceso e varían dependendo dos riscos relacionados:



MANUAL DE CALIDADE

0.3.2. Ciclo Planificar – Facer – Verificar – Actuar

O diagrama ilustra os vínculos entre os procesos presentados nos capítulos 4 a 10.



- *Planificar*: Establecer os obxectivos do sistema e os seus procesos, e os recursos necesarios para xerar e proporcionar resultados de acordo cos requisitos do cliente e a política da empresa, e identificar e abordar os riscos e as oportunidades;
- *Facer*: Implementar o planificado;
- *Verificar*: Realizar o seguimento e a medición dos procesos e o servizo resultante respecto ás políticas, os obxectivos, os requisitos e as actividades planificadas, e informar sobre os resultados;
- *Actuar*: Tomar accións para mellorar o desempeño, cando sexa necesario.



MANUAL DE CALIDADE

0.3.3. Pensamento baseado en riscos

O pensamento baseado en riscos é esencial para lograr un sistema de xestión da calidade eficaz. GALICIA CALIDADE, S.A.U., planifica e implementa accións para abordar os riscos e as oportunidades.

Abordar tanto os riscos como as oportunidades establece unha base para aumentar a eficacia do sistema de xestión da calidade, acadar os mellores resultados e prever efectos negativos.

As oportunidades poden xurdir como resultado dunha situación favorable para lograr un resultado previsto. As accións para abordar as oportunidades tamén poden incluír a consideración de riscos asociados. O risco é o efecto da incerteza e dita incerteza pode ter efectos negativos ou positivos. Unha desviación positiva que xurde dun risco pode proporcionar unha oportunidade, pero non todos os efectos positivos do risco teñen como resultado oportunidades.



MANUAL DE CALIDADE

1. – OBXECTO

O presente documento ten por obxecto principal aportar un soporte documental ao Sistema de Xestión da Calidade, implantado en GALICIA CALIDADE, S.A.U., para

- a) demostrar a súa capacidade para proporcionar de forma coherente servizos que satisfagan os requisitos do cliente e os da lexislación vixente en materia de marcas de garantía, e
- b) aumentar a satisfacción do cliente a través da aplicación eficaz do sistema, incluíndo os procesos para a mellora continua do mesmo e para a seguridade da conformidade cos requisitos do cliente e da lexislación vixente en materia de marcas de garantía.

2. - DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Lei de marcas (17/2001)
- Regulamento para a execución da Lei de Marcas
- Estatutos de GALICIA CALIDADE, S.A.U.
- Regulamento de Uso da marca *Galicia Calidade*
- Documentos normativos internos
- Pregos de Condicións Xerais
- Pregos de Condicións Específicos
- Regras para o emprego da marca
- Procedementos de Calidade
- Instrucións de Traballo
- Formatos
- UNE-EN ISO 9001:2015

3. – TERMOS E DIFINICIÓNS

Para os fins deste documento, aplícanse os termos e definicións incluídos na Norma ISO 9000:2015.



MANUAL DE CALIDADE

4. – CONTEXTO DA EMPRESA

4.1. Comprensión da empresa e o seu contexto

GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten determinadas cuestións externas e internas que lle son pertinentes para o seu propósito e dirección estratéxica, e que afectan á súa capacidade para lograr os resultados previstos do seu sistema de xestión da calidade.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., realiza o seguimento e a revisión da información sobre estas cuestións externas e internas.

4.2. Comprensión das necesidades e expectativas das partes interesadas

Debido ao seu efecto ou efecto potencial na capacidade de GALICIA CALIDADE, S.A.U., de proporcionar regularmente servizos que satisfagan os requisitos dos clientes e os legais e regulamentarios aplicables, a empresa determina:

- a) as partes interesadas que son pertinentes ao sistema de xestión da calidade;
- b) os requisitos pertinentes destas partes interesadas para o sistema de xestión da calidade.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., realiza o seguimento e a revisión da información sobre estas partes interesadas e os seus requisitos pertinentes.

4.3. Alcance do sistema de xestión da calidade

O alcance do sistema de xestión da calidade é o referente a todas as actividades relacionadas coa Concesión de Licenzas de Uso da marca de garantía *Galicia Calidade*, levadas a cabo por GALICIA CALIDADE, S.A.U. (ou baixo a súa responsabilidade).

4.4. Sistema de xestión da calidade e os seus procesos

GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten establecido, documentado e completa e mantén o seu sistema de xestión da



MANUAL DE CALIDADE

calidade e mellora continuamente a súa eficacia de acordo cos requisitos da norma UNE-EN ISO 9001:2015.

GALICIA CALIDADE, S.A.U.:

- a) ten identificados todos os procesos necesarios para o propio sistema de xestión da calidade,
- b) ten determinada a secuencia e interacción de ditos procesos,
- c) ten determinados os criterios e métodos necesarios para asegurarse de que tanto a operación coma o control dos procesos son eficaces (ver anexo: "Procedementos do Sistema de Calidade"),
- d) asegura a dispoñibilidade de recursos e información necesarios para apoiar a operación e o seguimento dos procesos (ver anexo: "Procedementos do Sistema de Calidade"),
- e) ten asignadas as responsabilidades e autoridades para estes procesos,
- f) aborda os riscos e oportunidades determinados de acordo cos requisitos do apartado 6.1,
- g) realiza o seguimento, a medición e maila análise destes procesos (ver anexo: "Procedementos do Sistema de Calidade"), e
- h) leva a cabo as accións necesarias para acadar os resultados planificados e a mellora continua destes procesos (ver PI 04: "Control das non conformidades" e PI 09: "Revisión pola Dirección").
- i) Nos casos nos que GALICIA CALIDADE, S.A.U., contrata externamente algún proceso que afecta á conformidade do servizo cos requisitos, ditos procesos continúan baixo control (ver o PI 06: "Avaliación de provedores").

Na medida en que é necesario, GALICIA CALIDADE, S.A.U.:

- a) mantén información documentada para apoiar a operación dos seus procesos;
- b) conserva a información documentada para ter a confianza de que os procesos se realizan segundo o planificado.



MANUAL DE CALIDADE

5. – LIDERADO

5.1. Liderado e compromiso

5.1.1. Xeneralidades

A alta dirección, a través da Xerencia: proporciona evidencia do seu compromiso co desenrolo e implementación do sistema de xestión da calidade:

- a) asumindo a responsabilidade e obriga de render contas con relación á eficacia do sistema de xestión da calidade;
- b) establecendo a política da calidade e os obxectivos de calidade para o sistema de xestión de calidade, e que estes sexan compatibles co contexto e a dirección estratéxica da empresa;
- c) asegurándose a integración dos requisitos do sistema de xestión da calidade nos procesos de negocio;
- d) promovendo o uso do enfoque a procesos e o pensamento baseado en riscos;
- e) asegurando a dispoñibilidade de recursos;
- f) comunicando á organización a importancia de satisfacer tanto os requisitos do cliente como os legais e regulamentarios, levando a cabo as revisións do sistema de calidade;
- g) asegurándose de que o sistema de xestión da calidade logre os resultados previstos;
- h) comprometendo, dirixindo e apoiando ás persoas, para contribuír á eficacia do sistema de xestión da calidade;
- i) promovendo a mellora;
- j) apoiando outros roles pertinentes da dirección, para demostrar o seu liderado na forma na que aplique ás súas áreas de responsabilidade.

5.1.2. Enfoque ao cliente

A alta dirección, a través da Xerencia, asegura que:

- a) os requisitos do cliente, legais e regulamentarios aplicables, determínanse, compéndense e cómprense regularmente;
 - b) determínanse e considéranse os riscos e oportunidades que poden afectar á conformidade dos servizos e a capacidade de aumentar a satisfacción do cliente;
- c) mantense o enfoque en aumentar a satisfacción do cliente.



MANUAL DE CALIDADE

5.2. Política da calidade

5.2.1. Establecemento da política de calidade

A alta dirección, a través da Xerencia, asegúrase de que a política da calidade:

- a) é adecuada ao propósito e contexto da organización, e apoia a súa dirección estratéxica;
- b) inclúe o compromiso de cumprir cos requisitos e de mellorar continuamente a eficacia do sistema de xestión da calidade,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer e revisar os obxectivos da calidade,

5.2.2. Comunicación da política de calidade

A política de calidade:

- a) está dispoñible e mantense como información documentada;
- b) é comunicada, entendida e aplicada dentro da organización;
- c) está dispoñible para as partes interesadas pertinentes.

5.3. Roles, responsabilidades e autoridades

A alta dirección, a través da Xerencia, asegura que as responsabilidades e autoridades para os roles pertinentes están definidas, son comunicadas e enténdense dentro da organización.

(Instrución de traballo relacionada: IT-PI 08-02 : "Organigrama").

A alta dirección, a través da Xerencia, ten designada a responsabilidade e a autoridade para:

- a) asegurarse de que o sistema de xestión da calidade é conforme aos requisitos da norma UNE EN ISO 9001:2015;
- b) asegurarse de que os procesos están xerando e proporcionando as saídas previstas;
- c) informar á alta dirección, a través da Xerencia, sobre o desempeño do sistema de xestión da calidade e de calquera oportunidade de mellora;
- d) asegurarse de que se promova a toma de conciencia dos requisitos do cliente en todos os niveis da organización;
- e) asegurarse de que se establecen, implementan e manteñen os procesos necesarios para o sistema de



MANUAL DE CALIDADE

xestión da calidade.

(Procedemento relacionado: PI 09 : "*Revisión pola Dirección*").



MANUAL DE CALIDADE

6.- PLANIFICACIÓN

6.1. Accións para abordar riscos e oportunidades

6.1.1. Ao planificar o sistema de xestión da calidade, considéranse as cuestións referidas no apartado 4.1. e os requisitos referidos no apartado 4.2., e determínanse os riscos e oportunidades que son necesarios abordar co fin de:

- a) asegurar que o sistema de xestión da calidade poda lograr os obxectivos previstos;
- b) aumentar os efectos desexables;
- c) prever ou reducir os efectos non desexados;
- d) lograr a mellora.

6.1.2. GALICIA CALIDADE, S.A.U., planifica:

- a) as accións para abordar riscos e oportunidades;
- b) a maneira de:
 - 1) integrar e implementar as accións nos seus procesos do sistema de xestión da calidade;
 - 2) avaliar a eficacia destas accións.

As accións tomadas para abordar os riscos e oportunidades serán proporcionais ao impacto potencial na conformidade do servizo.



MANUAL DE CALIDADE

6.2. Obxectivos de calidade

6.2.1. A alta dirección, a través da Xerencia, asegúrase de que os obxectivos da calidade son establecidos nas funcións e niveis pertinentes dentro da organización. Os obxectivos da calidade deben:

- a) ser medibles;
- b) ser coherentes coa política da calidade;
- c) teñen en conta os requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes coa conformidade do servizo e para o aumento da satisfacción do cliente;
- e) ser obxecto de seguimento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, segundo corresponda.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., mantén información documentada sobre os obxectivos da calidade.

6.2.2. Ao planificar como lograr os obxectivos, determínase:

- a) que se vai facer;
- b) que recursos se requirirán;
- c) quen será o responsable;
- d) cando se finalizará;
- e) como se avaliarán os resultados.

(Procedemento relacionado: PI 09 : "Revisión pola Dirección").

6.3. Planificación dos cambios

Cando se determine a necesidade de cambios no sistema de xestión da calidade, estes cambios levaranse a cabo de maneira planificada (véxase 4.4.).

Consideraranse:

- a) o propósito dos cambios e as súas consecuencias potenciais;
- b) a integridade do sistema de xestión da calidade;
- c) a dispoñibilidade dos recursos;
- d) a asignación ou reasignación de responsabilidades e autoridades.



MANUAL DE CALIDADE

7. – APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina e proporciona os recursos necesarios para o establecemento, implementación, mantemento e mellora continua do sistema de xestión da calidade.

Considéranse:

- a) as capacidades e limitacións dos recursos internos existentes;
- b) que se necesita obter dos provedores externos.

7.1.2. Persoas

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina e proporciona as persoas necesarias para a implementación eficaz do seu sistema de xestión da calidade e para a operación e control dos seus procesos.

(Procedemento relacionado: PI 08 : "*Selección, formación e supervisión do persoal*").

7.1.3. Infraestrutura

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina, proporciona e mantén a infraestrutura necesaria para lograr a conformidade cos requisitos do servizo. A infraestrutura inclúe:

- a) o local social, a oficina e os servizos asociados,
- b) equipo para os procesos,
- c) servizo de apoio como transporte e comunicación.

7.1.4. Ambiente de traballo

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina e xestiona o ambiente de traballo necesario para lograr a



MANUAL DE CALIDADE

conformidades cos requisitos do servizo.

Documentación relacionada : *"Manual de Prevención de Riscos"*

7.1.5. Recursos de seguimento e medición

GALICIA CALIDADE, S.A.U. non emprega ningún equipo de medición, dada a labor que fai.

7.1.6. Coñecementos da organización

GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten determinados os coñecementos necesarios para a operación dos seus procesos e para lograr a conformidade dos servizos.

Estes coñecementos mantéñense e póñense a disposición na medida que son necesarios.

No caso de abordar as necesidades e tendencias cambiantes, GALICIA CALIDADE, S.A.U., considerará os seus coñecementos actuais e determinará como adquirir ou acceder a coñecementos adicionais necesarios e as actualizacións requiridas.

7.2. Competencia e formación

GALICIA CALIDADE, S.A.U.,

- a) ten determinada a competencia necesaria para o persoal que realiza traballos que afectan á calidade do servizo,
- b) proporciona formación e leva a cabo outras accións para satisfacer ditas necesidades,
- c) avalía a eficacia das accións tomadas,
- d) asegúrase de que o seu persoal é consciente da pertinencia e importancia das súas actividades e de como contribúen ao logro dos obxectivos de calidade,
- e) mantén os rexistros apropiados da educación, formación, habilidades e experiencia (véxase 4.2.4).

(Procedemento relacionado: PI 08 : *"Selección, formación e supervisión do persoal"*).

7.3. Toma de conciencia

GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase de que as persoas que realizan o traballo baixo o control da organización



MANUAL DE CALIDADE

toman conciencia de:

- a) a política da calidade;
- b) os obxectivos da calidade,
- c) a súa contribución á eficacia do sistema de xestión da calidade, incluídos os beneficios dunha mellora do desempeño;
- d) as implicacións do incumprimento dos requisitos do sistema de xestión da calidade.

7.4. Comunicación

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina as comunicacións internas e externas pertinentes ao sistema de xestión da calidade, incluído:

- a) que comunicar;
- b) cando comunicar;
- c) a quen comunicar;
- d) como comunicar;
- e) quen comunica.

7.5. Información documentada

7.5.1. Xeneralidades

O sistema de xestión da calidade de GALICIA CALIDADE, S.A.U., inclúe:

- a) a información documentada requirida pola norma ISO 9001:2015;
- b) a información documentada que a organización determina como necesaria para a eficacia do sistema de xestión da calidade.

7.5.2. Creación e actualización

Ao crear e actualizar a información documentada, GALICIA CALIDADE, SA.U., asegúrase de que o



MANUAL DE CALIDADE

seguinte sexa o apropiado:

- a) a identificación e descrición;
- b) o formato e medios de soporte;
- c) a revisión e aprobación con respecto á conveniencia e adecuación.

7.5.3. Control da información documentada

7.5.3.1. A información documentada requirida polo sistema de xestión da calidade e a ISO 9001:2015 contrólase para asegurar que:

- a) está dispoñible e é idónea para o seu uso, onde e cando se necesite;
- b) está protexida adecuadamente.

7.5.3.2. Para o control da información documentada abórdanse as seguintes actividades:

- a) distribución, acceso, recuperación e uso;
- b) almacenamento e preservación;
- c) control de cambios;
- d) conservación e disposición.

A información de orixe externo, que a organización determina como necesaria para a planificación e operación do sistema de xestión da calidade, identifícase apropiadamente, e controla.

A información documentada conservada como evidencia da conformidade protéxese contra modificacións non intencionadas.



MANUAL DE CALIDADE

8. – OPERACIÓN

(Procedementos relacionados: PE 02 : "Concesión, mantemento, renovación, suspensión e anulación da licenza de uso", PE 03: "Ampliación e redución do alcance da licenza de uso" e PE 01: "Actividades de verificación para a concesión, mantemento e renovación da licenza de uso").

8.1. Planificación da prestación do servizo

GALICIA CALIDADE, S.A.U., planifica e desenrola os procesos necesarios para a prestación do servizo. A planificación do servizo faise coherente cos requisitos dos outros procesos do sistema de xestión da calidade.

O sistema de xestión da calidade contempla, para a prestación do servizo, o seguinte:

- a) os obxectivos de calidade e os requisitos do servizo,
- b) o establecemento de procesos, documentos e proporcionar recursos específicos para a prestación do servizo,
- c) as actividades de verificación, validación, seguimento, inspección e ensaio/proba específicas para o servizo así como os criterios para a aceptación do mesmo,
- d) os rexistros necesarios para proporcionar evidencia de que os procesos de prestación do servizo e mailo servizo resultante cumpren os requisitos.

A saída desta planificación será adecuada para os procesos da organización.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., controla os cambios planificados e revisa as consecuencias dos cambios non previstos, tomando accións para mitigar calquera efecto adverso, segundo sexa necesario.

A organización asegúrase de que os procesos contratados externamente estean controlados.



MANUAL DE CALIDADE

8.2. Requisitos para os produtos e servizos

8.2.1. Comunicación co cliente

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina disposicións para a comunicación cos clientes, relativas a:

- a) información sobre o servizo,
- b) as consultas, contratos ou solicitudes de licenzas de uso, incluíndo as súas modificacións, e
- c) a retroalimentación do cliente, incluíndo as súas queixas;
- d) establecer os requisitos específicos para as accións de continxencia, cando sexa pertinente.

8.2.2. Determinación dos requisitos relacionados co servizo

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina

- a) os requisitos especificados polo cliente, incluíndo as actividades posteriores ao mesmo,
- b) os requisitos non establecidos polo cliente pero necesarios para a utilización da marca *Galicia Calidade*,
- c) os requisitos legais e regulamentarios relacionados co servizo, e
- d) calquera outro requisito adicional.

8.2.3. Revisión dos requisitos relacionados co servizo

GALICIA CALIDADE, S.A.U., revisa os requisitos relacionados co servizo prestado. Esta revisión faise antes de comprometerse a prestar o servizo e asegúrase de que

- a) están definidos os requisitos do servizo
- b) están resoltas as diferenzas existentes entre os requisitos do contrato e os expresados previamente
- c) GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten capacidade para cumprir cos requisitos definidos.

Mantéñense rexistros dos resultados da revisión e das accións orixinadas pola mesma.

8.2.4. Cambios nos requisitos relacionados co servizo

Cando se cambian os requisitos da prestación do servizo, GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase de que a documentación pertinente é modificada e de que o persoal correspondente é consciente dos requisitos modificados.



MANUAL DE CALIDADE

8.3. Deseño e desenvolvemento: Elaboración de Pregos de Condicións

8.3.1. Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., establece, implementa e mantén un proceso de deseño e desenvolvemento adecuado para a redacción de Pregos de Condicións (documentos normativos que recollen os requisitos de calidade de cada produto ou servizo para os que concede licenzas de uso).

8.3.2. Planificación do deseño e desenvolvemento

Ao determinar as etapas e controis para o deseño e desenvolvemento, GALICIA CALIDADE, S.A.U., considera:

- a) a natureza, duración e complexidade das actividades de deseño e desenvolvemento;
- b) as etapas do proceso requiridas, incluíndo as revisións do deseño e desenvolvemento aplicables;
- c) as actividades requiridas de verificación e validación do deseño e desenvolvemento;
- d) as responsabilidades e autoridades involucradas no proceso de deseño e desenvolvemento;
- e) as necesidades de recursos internos e externos para o deseño e desenvolvemento dos Pregos de Condicións;
- f) a necesidade de controlar as interfaces entre as persoas que participan activamente no proceso de deseño e desenvolvemento;
- g) a necesidade da participación activa dos clientes e usuarios no proceso de deseño e desenvolvemento;
- h) os requisitos para a posterior posta en funcionamento dos Pregos de Condicións;
- i) o nivel de control do proceso de deseño e desenvolvemento esperado polos clientes e outras partes interesadas pertinentes;
- j) a información documentada necesaria para demostrar que se cumpren os requisitos do deseño e desenvolvemento.

8.3.3. Entradas para o deseño e desenvolvemento

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina os requisitos esenciais para os tipos específicos de Pregos de



MANUAL DE CALIDADE

Condições. GALICIA CALIDADE, S.A.U., considera:

- a) os requisitos funcionais e de desempeño;
- b) a información proveniente de actividades previas de deseño e desenvolvemento;
- c) os requisitos legais e regulamentarios;
- d) normas ou códigos de prácticas que GALICIA CALIDADE, S.A.U., comprometeuse a implementar;
- e) as consecuencias potenciais de fallar debido a natureza de cada Prego de Condições en concreto;

GALICIA CALIDADE, S.A.U., adecúa as entradas para os fines do deseño e desenvolvemento, estando completas e sen ambigüidades.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., resolve as entradas do deseño e desenvolvemento contraditorias.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., conserva a información documentada sobre as entradas ao deseño e desenvolvemento.

8.3.4. Controis do deseño e desenvolvemento

GALICIA CALIDADE, S.A.U., aplica controis ao proceso de deseño e desenvolvemento para asegurarse de que:

- a) se definen os resultados a lograr;
- b) se realizan as revisións para avaliar a capacidade dos resultados do deseño e desenvolvemento para cumprir cos requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que as saídas do deseño e desenvolvemento cumpren cos requisitos das entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que os Pregos de Condições resultantes recollen os requisitos de calidade acordes á súa aplicación específica;
- e) se toma calquera acción necesaria sobre os problemas determinados durante as revisións, ou as



MANUAL DE CALIDADE

actividades de verificación e validación;

f) se conserva a información documentada destas actividades.

8.3.5. Saídas do deseño e desenvolvemento

GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase de que as saídas do deseño e desenvolvemento:

- a) compren cos requisitos das entradas;
- b) son adecuadas para os procesos posteriores de uso dos Pregos de Condicións;
- c) inclúen ou fan referencia aos requisitos de seguimento;
- d) especifican os requisitos de calidade que son esenciais para o seu propósito previsto.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., conserva información documentada sobre as saídas do deseño e desenvolvemento.

8.3.6. Cambios do deseño e desenvolvemento

GALICIA CALIDADE, S.A.U., identifica, revisa e controla os cambios feitos durante o deseño e desenvolvemento dos Pregos de Condicións, ou posteriormente na medida necesaria para asegurarse de que non haxa un impacto adverso na conformidade cos requisitos.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., conserva a información documentada sobre:

- a) os cambios do deseño e desenvolvemento;
- b) os resultados das revisións;
- c) a autorización dos cambios;
- d) as accións tomadas para previr impactos adversos.

8.4. Control dos procesos, produtos e servizos subministrados externamente

(Procedemento relacionado: PI 06: "Avaliación de subcontratistas")

8.4.1. Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase de que o produto adquirido cumpre os requisitos de compra especificados. O tipo e alcance do control aplicado ao provedor e ao produto adquirido depende do impacto do produto adquirido na posterior prestación do servizo.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., avalía e selecciona aos provedores en función da súa capacidade para subministrar



MANUAL DE CALIDADE

produtos de acordo cos requisitos de GALICIA CALIDADE, S.A.U., quen ten establecidos os criterios para a selección, a avaliación e a reavaliación. Mantéñense os rexistros dos resultados das avaliacións e de calquera acción necesaria que se derive das mesmas.

8.4.2. Tipo e alcance do control

GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten establecida e implementa a inspección ou outras actividades necesarias para asegurarse de que o produto ou servizo comprado cumpre os requisitos de compra especificados.

Cando GALICIA CALIDADE, S.A.U., queira levar a cabo a verificación nas instalacións do proveedor, GALICIA CALIDADE, S.A.U., establecerá na información de compra as disposicións para a verificación pretendida e o método para a liberación do produto.

8.4.3. Información das compras

A información das compras describe o produto a comprar, incluíndo, cando é apropiado:

- a) requisitos para a aprobación do produto, procedementos, procesos e equipos,
- b) requisitos para a cualificación do persoal, e
- c) requisitos do sistema de xestión da calidade.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase da adecuación dos requisitos de compra especificados antes de comunicarllos ao proveedor.

8.5. Provisión do servizo

8.5.1. Control da provisión do servizo

GALICIA CALIDADE, S.A.U., planifica e leva a cabo a prestación do servizo baixo condicións controladas. As condicións controladas inclúen:

- a) a dispoñibilidade de información que describa as características do servizo, e os resultados a acadar;
- b) a dispoñibilidade de instrucións de traballo e o uso do equipo apropiado;
- c) a implementación do seguimento e da medición nas etapas apropiadas para verificar que se compren os criterios para o control dos procesos ou as súas saídas, e os criterios de aceptación para os produtos e



MANUAL DE CALIDADE

servizos;

- d) o uso da infraestrutura e o entorno adecuado para a operación dos procesos;
- e) a designación de persoas competentes, incluído a cualificación requirida;
- f) a implementación das accións para previr os erros humanos.

8.5.2. Identificación e rastrexabilidade

Cando é apropiado, GALICIA CALIDADE, S.A.U., identifica a prestación do servizo ao longo da prestación do mesmo.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., identifica o estado das saídas con respecto aos requisitos de seguimento e medición.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., controla e rexistra a identificación única da prestación do servizo.

8.5.3. Propiedade do cliente ou provedores externos

GALICIA CALIDADE, S.A.U., non ten baixo control nin emprega bens que son propiedade do cliente ou do provedor.

8.5.4. Preservación

GALICIA CALIDADE, S.A.U., preserva a saída durante a prestación do servizo, na medida necesaria para asegurarse a conformidade cos requisitos.

8.5.5. Actividades posteriores á entrega

Non aplica.

8.5.6. Control dos cambios

GALICIA CALIDADE, S.A.U., revisa e controla os cambios para a prestación do servizo, na extensión necesaria para asegurarse a continuidade na conformidade cos requisitos.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., conserva información documentada describindo os resultados da revisión dos cambios, as persoas que autorizan o cambio e de calquera acción necesaria que xurda da revisión.

8.6. Liberación dos servizos

GALICIA CALIDADE, S.A.U., implementa as disposicións planificadas, nas etapas adecuadas, para verificar que



MANUAL DE CALIDADE

se compren os requisitos dos servizos.

A liberación dos servizos non se leva a cabo ata completar satisfactoriamente as disposicións planificadas.

Consérvase información documentada sobre a liberación do servizo. A información documentada inclúe:

- a) evidencia da conformidade cos criterios de aceptación;
- b) rastrexabilidade ás persoas que autorizan a liberación.

8.7. Control das saídas non conformes

8.7.1. GALICIA CALIDADE, S.A.U., asegúrase de que o servizo non conforme cos requisitos, identifícase e controla para previr que chegue desa forma ao final. Os controis, as responsabilidades e autoridades relacionadas co tratamento do servizo non conforme están definidas no procedemento PI 04: "Control das non conformidades".

GALICIA CALIDADE, S.A.U., toma as accións adecuadas baseándose na natureza da non conformidade e no seu efecto sobre a conformidade do servizo. Isto aplícase tamén aos servizos non conformes detectados durante o despois da provisión dos mesmos.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., trata os servizos non conformes mediante unha o máis das seguintes maneiras:

- a) tomando accións para eliminar a non conformidade detectada;
- b) suspensión de servizos;
- c) información ao cliente
- d) autorizando o seu desenvolvemento baixo a concesión por unha autoridade pertinente;
- e) tomando accións para impedir o seu desenvolvemento ata ao final.

Cando se corrixe un servizo non conforme, sométese a unha nova verificación para demostrar a conformidade dos requisitos.

8.7.2. Mantéñense rexistros da natureza das non conformidades e de calquera acción tomada posteriormente, incluíndo as concesións que se obteñan, identificando a autoridade que decide a acción respecto á non conformidade.

Cando se detecta un servizo non conforme despois da prestación do mesmo, GALICIA CALIDADE, S.A.U., toma as accións apropiadas respecto aos efectos, ou efectos potenciais, da non conformidade.



MANUAL DE CALIDADE

9. – AVALIACIÓN DO DESEMPEÑO

9.1. Seguimento, medición, análise e avaliación

9.1.1 Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina:

- a) que necesita seguimento e medición;
- b) os métodos de seguimento, medición, análise e avaliación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cando se levan a cabo o seguimento e a medición;
- d) cando se analizan e avalían os resultados do seguimento e a medición.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., avalía o desempeño e a eficacia do sistema de xestión da calidade.

Consérvase información documentada apropiada como evidencia dos resultados.

9.1.2. Satisfacción do cliente

Como unha das medidas de desempeño do sistema de xestión da calidade, GALICIA CALIDADE, S.A.U., realiza o seguimento da información relativa á percepción do cliente respecto ao cumprimento dos seus requisitos (necesidades e expectativas) por parte de GALICIA CALIDADE, S.A.U., e ten determinados os métodos para obter, facer o seguimento e empregar dita información.

(Procedementos relacionados: PI 09: "Revisión pola dirección", PI 08: "Selección, formación e supervisión do



MANUAL DE CALIDADE

persoal", PI 04: "Control das non conformidades" e PI 02: "Recursos, reclamacións e litixios").

9.1.3. Análise e avaliación

GALICIA CALIDADE, SA.U., analiza e avalía os datos e a información que xorden do seguimento e a medición.

Os resultados da análise utilízanse para avaliar:

- a) a conformidade dos servizos;
- b) o grado de satisfacción do cliente;
- c) o desempeño e a eficacia do sistema de xestión da calidade;
- d) se o planificado se implementa de forma eficaz;
- e) a eficacia das accións tomadas para abordar os riscos e as oportunidades;
- f) o desempeño dos provedores externos;
- g) a necesidade das melloras no sistema de xestión da calidade.

9.2. Auditoría interna

9.2.1. GALICIA CALIDADE, S.A.U., leva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar se o sistema de xestión da calidade:

- a) é conforme cas disposicións planificadas, cos requisitos da norma UNE-EN ISO 9001:2015 e cos requisitos do sistema de xestión da calidade establecidos por GALICIA CALIDADE, S.A.U., e
- b) impleméntase e mantense eficaz.

9.2.2. Planifícase un programa de auditorías tomando en consideración o estado e a importancia dos procesos e das áreas a auditar, así como os resultados das auditorías previas. Defínense os criterios de auditoría, o alcance da mesma, a súa frecuencia e a metodoloxía. A selección dos auditores e a realización das auditorías aseguran a imparcialidade do proceso de auditoría. Os auditores non auditan o seu propio traballo.

Están definidos, no PI 07: "Auditorías internas do sistema de calidade", as responsabilidades e requisitos para a planificación e a realización das auditorías, para informar dos resultados e para manter os rexistros (véxase 4.2.4).

A dirección responsable da área que é auditada asegúrase de que se toman accións sen demora inustificada



MANUAL DE CALIDADE

para eliminar as non conformidades detectadas e as súas causas. As actividades de seguimento inclúen a verificación das accións tomadas e o informe dos resultados da verificación (véxase 8.5.2).

(Procedemento relacionado: PI 07: "Auditorías internas do sistema de calidade").



MANUAL DE CALIDADE

9.3. Revisión pola dirección

9.3.1. Xeneralidades

A alta dirección, a través da Xerencia, revisa periodicamente o sistema de xestión da calidade de GALICIA CALIDADE, S.A.U., para asegurarse da súa conveniencia, adecuación e eficacia continuas. A revisión inclúe a avaliación das oportunidades de mellora e a necesidade de efectuar cambios no sistema de xestión da calidade, incluíndo a política da calidade e mais os obxectivos da calidade.

Mantéñense rexistros das revisións pola dirección.

(Procedemento relacionado: PI 09 : "Revisión pola Dirección".

9.3.2. Entradas para a revisión

A información de entrada para a revisión inclúe:

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación do cliente,
- c) desempeño dos procesos e conformidade do servizo,
- d) estado das acción correctivas e preventivas,
- e) accións de seguimento de revisións pola dirección previas,
- f) cambios que poderían afectar ao sistema de xestión da calidade,
- g) recomendacións para a mellora,
- h) os resultados do seguimento e medición,
- i) o desempeño dos provedores externos,
- j) a adecuación dos recursos.

9.3.3. Resultados da revisión

Os resultados da revisión pola dirección inclúen todas as decisións e accións relacionadas con

- a) a mellora da eficacia do sistema de xestión da calidade e mailos seus procesos,
- b) a mellora do servizo en relación cos requisitos do cliente,
- c) as necesidades de recursos,
- d) calquera necesidade de cambio no sistema de xestión da calidade.



MANUAL DE CALIDADE

10. MELLORA

10.1. Xeneralidades

GALICIA CALIDADE, S.A.U., determina e selecciona as oportunidades de mellora e implementa calquera acción necesaria para cumprir os requisitos do cliente e aumentar a satisfacción do mesmo.

Estas inclúen:

- a) mellorar o servizo para cumprir os requisitos, así como considerar as necesidades e expectativas futuras;
- b) corrixir, previr ou reducir os efectos non desexados;
- c) mellorar o desempeño e a eficacia do sistema de xestión da calidade.

10.2. Non conformidade e acción correctiva

10.2.1. GALICIA CALIDADE, S.A.U., toma accións para eliminar a causa de non conformidades con obxecto de previr que volva a ocorrer. As accións correctivas deben ser apropiadas aos efectos das non conformidades atopadas.

GALICIA CALIDADE, S.A.U., ten establecido un procedemento documentado (PI 04: "Control das non conformidades"), para definir os requisitos para:

- a) revisar as non conformidades (incluíndo as queixas dos clientes),
- b) determinar as causas das non conformidades,
- c) avaliar a necesidade de adoptar accións para asegurarse de que as non conformidades non volvan a



MANUAL DE CALIDADE

ocorrer,

- d) determinar e implementar as accións necesarias,
- e) rexistrar os resultados das accións tomadas,
- f) revisar as accións correctivas tomadas.
- g) Se fose necesario, actualizar os riscos e oportunidades determinados durante a planificación, e
- h) se fose necesario, facer cambios ao sistema de xestión da calidade.

10.2.2. GALICIA CALIDADE, S.A.U., conserva información documentada como evidencia de:

- a) a natureza das non conformidades e de calquera acción tomada posteriormente;
- b) os resultados de calquera acción correctiva.

10.3. Mellora continua

GALICIA CALIDADE, S.A.U., tenta mellorar continuamente a conveniencia, adecuación e eficacia do sistema de xestión da calidade mediante o uso da política de calidade, os resultados das auditorías, a análise de datos, as accións correctivas e preventivas e a revisión pola dirección.



MANUAL DE CALIDADE

ANEXO: Procedementos do Sistema de Calidade

DN-03-01	Reglas para a utilización da marca de garantía Galicia Calidade
PE 01	Actividades de verificación para a concesión, mantemento e renovación da licenza de uso
PE 02	Concesión, mantemento, renovación, suspensión e anulación da licenza de uso
PE 03	Ampliación e redución do alcance da licenza de uso
PI 01	Control dos documentos e dos datos
PI 02	Recursos, reclamacións e litixios
PI 03	Revisión do contrato
PI 04	Tratamento das non conformidades
PI 06	Avaliación de provedores
PI 07	Auditorías internas do sistema de calidade
PI 08	Selección, formación e supervisión do persoal
PI 09	Revisión pola dirección

