

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

1. OBJETO

1.1. El objeto de este capítulo es describir los manuales y procedimientos soporte del sistema de calidad, establecer los criterios utilizados en su elaboración y el proceso seguido en su edición, aprobación, modificación y distribución.

2. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

2.1. De acuerdo con el Capítulo 2.1 de este Manual, los documentos soporte del sistema de calidad son:

- Manual General de Calidad.
- Planes de Calidad.
- Procedimientos de Calidad.
- Otros procedimientos escritos.

2.2. Todos los documentos citados en el párrafo 2.1. han sido confeccionados de tal forma que sean coherentes con:

2.2.1. Los requerimientos, en cuanto a sistema de calidad, de las Normas Internacionales (ISO-9001, etc).

2.2.2. Los requerimientos, en cuanto a sistemas de calidad, de los clientes de bct. En base a la documentación del Sistema de Calidad (Manual de Calidad y documentos soporte) bct demuestra el cumplimiento de dichos requerimientos.

2.2.3. Los requerimientos de las Autoridades Oficiales

2.2.4. La política de calidad de bct.

2.2.5. La complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad, en lo que respecta a su alcance y nivel de detalle.

2.3. La eficacia de la puesta en práctica del sistema de calidad y de sus procedimientos documentados forma parte de la Revisión del Sistema por la Dirección, función desarrollada en el Capítulo 1.3. de este Manual.

2.4. Las Garantías de Calidad de los Centros son los responsables de determinar si la documentación del Sistema de Calidad (Manual General de Calidad, Planes de Calidad, Procedimientos e Instrucciones) editada o recibida por ellos, nueva o modificada, requiere o no una necesidad específica de formación de las personas de su organización que deban aplicarla.

En caso afirmativo, analizarán a través de la Dirección de Formación estas necesidades para que sean satisfechas.

2.5 La Dirección de Calidad de bct es responsable de mantener una colección actualizada de la Normativa Vinculante de sistemas de Calidad (Normas Internacionales y de clientes). Los documentos que configuran esta Normativa Vinculante, estarán recogidos en el Índice de Instrucciones, Procedimientos y Manuales de Garantía de Calidad de bct.

3. MANUALES DE CALIDAD

3.1. Documentos que recogen las instrucciones generales sobre las actuaciones que respecto a Calidad deben cumplirse en los trabajos realizados en la Empresa.

3.2. Es de un tipo: Manual General de Calidad.

3.3. El Manual General de Calidad bct (MGC), partiendo de la definición de Política de Calidad de la Empresa, da las normas y orientaciones generales a cumplir para todos los productos y trabajos en cuanto a Calidad.

3.4. Establecimiento y Revisión de los Manuales.

3.4.1. Corresponde el Establecimiento y Revisión del Manual General de Calidad bct a la Dirección de Calidad.

3.4.3. La revisión de cada Manual se hará:

3.4.3.1. Siempre que se realice una modificación significativa del sistema de calidad. Para agilizar la documentación de la revisión se podrá utilizar los medios descritos en el procedimiento BCT-PC-01: "Estructura y Regulación de la Normativa de Calidad".

3.4.3.2. Periódicamente con una frecuencia anual.

3.4.4. Cualquier Departamento de la Empresa puede solicitar revisiones o modificaciones del Manual a los responsables de su establecimiento y revisión. Las solicitudes de modificación serán documentadas y se mantendrán como registro histórico de la evolución del documento.

Una vez estudiadas estas solicitudes, se incorporarán aquellas que se consideren precisas.

3.4.5. Todas las modificaciones previstas a los Manuales se acumularán para ser incorporadas conjuntamente en la revisión anual si bien, en los casos que se estimen de urgencia puede establecerse una modificación provisional haciendo uso de una Instrucción de Calidad. Las páginas modificadas mediante Instrucción de Calidad, irán impresas en papel de un color que se distinga del blanco original y la propia Instrucción de Calidad que transmita las modificaciones pedirá que las páginas de color modificadas se sitúen en el Manual que modifican en el inicio de cada capítulo afectado.

3.5. Aprobación de los manuales.

3.5.1. Corresponde la aprobación del Manual General de Calidad de bct al Director de Calidad, con el visto bueno del Director General de bct, y el enterado del Presidente de bct.

3.6. Portada en los Manuales

3.6.1. Los Manuales constan de una portada en la que se indica:

- a) Dirección que lo ha establecido.
- b) Título del Manual.
- c) Nombre y firma de los autores del Manual y su revisión.
- d) Fecha de establecimiento y revisión.
- e) Nombre y firma de la autoridad que lo aprueba.
- f) Fecha de la aprobación.
- g) Visto bueno y conforme según se cita en el apartado anterior.

3.6.2. Además de lo indicado, cada ejemplar deberá mostrar:

- a) El destinatario.
- b) Número de colección.

3.7. Índices.

3.7.1. Cada Manual contará con tres índices:

3.7.1.1. Índices de Revisión.

Histórico. Indica para cada revisión identificada por su número y fecha, las causas que la han motivado. Este índice se re-iniciará con cada revisión completa del manual.

Modificaciones por Capítulo. Indica las páginas que han sido modificadas, anuladas o de nueva creación y la fecha en que se han producido estos cambios. En el índice puede comprobarse en todo momento si el Manual está completo y actualizado. Este índice se re-iniciará con cada revisión completa del manual.

3.7.1.2. Índices de Distribución. Indica los departamentos o personas que tienen un ejemplar del Manual, tanto para su uso dentro del Centro emisor, como fuera del mismo, así como el número de colección que tienen asignado.

3.7.1.3. Índice de Secciones y Capítulos. Indica las secciones y capítulos de que consta el Manual.

3.8. Secciones y Capítulos.

3.8.1. El Manual General de Calidad se dividen en secciones y éstas a su vez en capítulos.

3.9. Formato

3.9.1. Todas las páginas del Manual General de Calidad se realizarán en formato UNE A-4, y en el formato que se muestra en la Sección 22 de este Manual.

3.9.2. En la parte central del encabezado figurará en mayúsculas en la línea superior la indicación "MANUAL GENERAL DE CALIDAD", y en la línea inferior, también en mayúsculas, el título del capítulo.

3.9.3. En la casilla superior derecha deberá indicarse, en la línea superior, el número del capítulo, y en la inferior el número de la página y la indicación del número total de páginas del capítulo (ejemplo: pág. 4 de 4).

En el caso de que se trate de una revisión total (revisión de todos los capítulos y todas las páginas) y así figure en el índice de revisión de modificaciones por capítulos, las páginas aparecerán sin fecha, entendiéndose que a éstas les corresponde la fecha de la última revisión total.

3.9.4 La redacción de cada capítulo no queda sujeta a prescripciones especiales, pero se recomienda numerar los párrafos y seguir el plan de indicar el objeto, describir el asunto y dar instrucciones complementarias si se consideran precisas.

3.10. Idioma

3.10.1. Los manuales de calidad se editarán en español y serán traducidos al idioma inglés.

3.10.2. En caso de existir discrepancias o diferentes interpretaciones, prevalecerá el contenido de la edición en español.

3.10.3. La responsabilidad del proceso de traducción y de la coherencia entre los documentos original y traducido recae en la misma organización que los edita

4. PLANES DE CALIDAD (Desarrollado en el Capítulo 2-3 de este Manual)

5. PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍA DE CALIDAD.

5.1. Documentos que regulan actividades que pertenecen a un contrato y/o se crean para un producto específico, dispositivo de ensayo o técnica de fabricación particulares.

5.2. Establecimiento y Revisión de los Procedimientos de Garantía de Calidad.

5.2.1. Estos procedimientos son editados por la Dirección de Calidad, aprobados por el Director de Calidad. Su designación, formatos y publicación están recogidos en el procedimiento BCT-PC-01 "Estructura y Regulación de la Normativa de Calidad"

5.2.2. Su ámbito de aplicación es el del Área que lo edita y del resto de áreas que se adhieren a la aplicación del mismo.

5.2.3. La revisión de cada procedimiento, se hará por Dirección de Calidad, siempre que sea necesario como consecuencia de cambios en los procesos, procedimientos, métodos de trabajo o control o para evitar ambigüedades o posibilidades de distintos criterios de interpretación. La frecuencia entre revisiones estará de acuerdo con lo especificado en el procedimiento BCT-PC-01 "Estructura y Regulación de la Normativa de Calidad.

5.3. Idioma

5.3.1. Los procedimientos de calidad se editarán en español, y cuando sea aplicable, serán traducidos al idioma inglés.

5.3.2. Cuando sea aplicable la traducción de los procedimientos al idioma inglés, en caso de existir discrepancias o diferentes interpretaciones, prevalecerá el contenido de la edición en español.

5.3.3. Cuando sea aplicable la traducción al idioma inglés de los procedimientos, la responsabilidad del proceso de traducción y de la coherencia entre los documentos original y traducido recae en la organización que edita el procedimiento.

6. OTROS PROCEDIMIENTOS ESCRITOS.

6.1. Procedimientos establecidos por Garantía de Calidad.

6.1.1. Pautas de Recepción. Se establecerán de acuerdo con el procedimiento BCT-PC-06: "Pautas de Recepción".

6.1.2. Informes periódicos de Calidad. Se establecerán de acuerdo con el procedimiento BCT-PC-13: "Informes de Calidad".

6.1.3. Informes no periódicos de calidad.

6.1.3.1. Informes de organización y nuevos trabajos.

6.1.3.2. Informes de resultados de inspección.

6.1.3.3. Informes de ensayos de laboratorio.

6.1.3.4. Informes de discrepancias e inutilidades.

6.1.3.5. Informes de equipos de medida y control.

6.1.3.6. Informes de métodos y procesos.

6.1.3.7. Informes de Formación y Motivación.

6.1.3.8. Informes de Auditorías.

6.1.3.9. Otros informes.

6.1.3.10. Estos informes no periódicos se establecen generalmente sobre temas monográficos, como consecuencia de nuevos programas de trabajo, que hacen aconsejable la introducción o modificación de medios de control, o para investigar los resultados obtenidos en programas en curso. El establecimiento de estos informes corresponde a la Dirección de cada Departamento que los emite y son enviados directamente al Director de Calidad cuando se producen los hechos que los hacen aconsejables.

6.2. Procedimientos establecidos por otros Departamentos o por los Clientes.

6.2.1. Estos procedimientos servirán de soporte a la gestión de Calidad y serán, entre otros, los siguientes:

6.2.1.1. Documentación de Proyecto.

6.2.1.2. Manuales, Reglamentos, Ordenes Técnicas y Boletines de Servicio.

6.2.1.3. Normas y Especificaciones.

6.2.1.4. Ordenes de Producción, Instrucciones de Trabajo y Libros de Trabajo.

6.3. En general, la documentación de trabajo, tal como la citada en 6.2.1.4., deberá ser revisada y tener sobre ella siempre la conformidad expresa de la Dirección de Calidad de bct.

6.4. Los documentos citados en 6.2.1.2., establecida por la Dirección Comercial debe también ser revisada por Garantía de Calidad.

7. INDICES.

7.1. Se dispone de los siguientes índices:

7.1.1. Índice de procedimientos de Garantía de Calidad bct con su revisión (BCT-PC-00).

7.2. Establecimiento.

7.2.1. Corresponde el establecimiento del índice de procedimientos y normas aplicables, en general, a la Dirección de Calidad

7.2.2. En general, cada cliente industrial de bct dispone de índices de sus especificaciones y entre ellas figuran las de Calidad.

7.3. Mantenimiento.

7.3.1. El mantenimiento de estos índices será responsabilidad de la Dirección de Calidad.

7.3.2. Este mantenimiento se hará revisando el índice al menos una vez al año, o antes si su movimiento lo hace aconsejable.

7.4. Distribución.

7.4.1. La distribución también será responsabilidad de la Dirección de Calidad.

7.4.2. Este departamento procederá a enviar copia de cada documento puesto al día a todo el personal afectado por él, manteniendo un registro de esta distribución.

8. INSTRUCCIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. Cuando los documentos del sistema de calidad se encuentren en soporte informático para su distribución y consulta en red, las firmas mencionadas en este capítulo se entiende que son firmas informáticas. En este caso, tampoco serán aplicables los párrafos relativos a los destinatarios y números de colección.

8.2. Cuando en cualquiera de los documentos soporte del Sistema de Calidad definidos en el párrafo 2.1. de este Capítulo, se describa un procedimiento de actuación, o bien se encontrará descrito con el suficiente detalle, o bien se hará referencia a él, identificándolo, al menos una vez, de forma inequívoca con su número y denominación.

8.2.1. Las organizaciones que editan documentación soporte del Sistema de Calidad son responsables de revisar esta documentación e introducir los cambios necesarios en la misma siempre que se editen, o se revisen, procedimientos referenciados en la misma.

8.3. Cuando así esté establecido contractualmente, la documentación del sistema de calidad de los clientes en poder de bct, será controlada para asegurar que el índice de revisión de estos documentos coincida con el establecido por el cliente. El procedimiento de control se encontrará reflejado en el Plan de Calidad correspondiente.

8.4. La Garantía de Calidad de bct es responsable de asegurar que los procedimientos del sistema de calidad están fácilmente disponibles a aquellas personas que son responsables de asegurar el cumplimiento de los requisitos y a los clientes o a sus representantes y autoridades.

9. CORRESPONDENCIA.

9.1. ISO-9001/ UNE-EN-ISO-9001, Pár. 4.2.2.

10.- DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL:

10.1. BCT-PC-01: "Estructura y Regulación de la Normativa de Calidad"

10.2. BCT-PC-06: "Pautas de Recepción"

10.3. BCT-PC-13: "Informes de Calidad".