

1. Objeto

1.1. Asegurar que se determinan los requisitos de los clientes y son cumplidos con el propósito de aumentar su satisfacción.

2. Aplicabilidad

2.1. Este Capítulo es aplicable a las funciones de bct responsables de la gestión de los contratos y de todas las actividades relacionadas con ellos.

3. Contenido

3.1. Determinación de los requisitos

3.1.1. La firma de los contratos con los clientes es responsabilidad de la Dirección de bct o de la función en quien esta delegue.

3.1.2. Antes de la firma de un contrato, se identificarán los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. Además de estos requisitos, la dirección, apoyándose en las funciones de bct que considere necesarias, identificará:

- a) aquellos requisitos que no habiendo sido establecidos por los clientes, se consideren necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- b) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- c) cualquier requisito adicional determinado por bct.

3.2. Revisión de los requisitos

3.2.1. La revisión de los requisitos se realizará de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 7.2 "Procesos relacionados con el cliente" de este Manual.

3.3. Cumplimiento de los requisitos.

3.3.1. En el caso de que no se pueda asegurar algún requisito contractual, y no se llegue a un acuerdo con el cliente para modificar dicho requisito, bct detectará, de acuerdo a los métodos establecidos en el Capítulo 7.2 de este Manual, y planificará las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del requisito.

3.3.2. La Dirección de bct es la responsable de que se realicen las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales y que lo sean en el tiempo previsto.

3.4. Asistencia a los Clientes de bct.

3.4.1. El cliente o su representante tendrán acceso a los documentos que miden la eficacia del Sistema, en la aplicación a su programa o contrato.

3.4.2. Cuando así lo especifique el contrato, bct, proporcionará al cliente o a su representante los locales e instalaciones necesarias, así como las ayudas solicitadas por éste para la correcta cumplimentación de su trabajo. Esto será siempre aplicable en el caso de Autoridades Nacionales.

4. Correspondencia

4.1 Norma ISO-9001:2000. Párrafo 5.2 Responsabilidad de la Dirección.
Enfoque al cliente