

1. Objeto

1.1. Definir como la Dirección de bct revisa periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Aplicabilidad

2.1. Este Capítulo es aplicable a todo el ámbito de bct.

3. Contenido

3.1. De acuerdo con la Sección 4 de este Manual, el Sistema de Calidad de bct comprende la estructura organizativa, los procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a la práctica la gestión de la calidad necesaria para:

3.1.1. Satisfacer las necesidades de gestión internas de bct.

3.1.2. Satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes de bct.

3.1.3. Satisfacer los requerimientos de las Autoridades Oficiales.

3.2. Teniendo en cuenta que las necesidades de gestión internas de bct y los requerimientos de clientes y Autoridades Oficiales son cambiables en el tiempo, la Organización de Calidad de bct realiza una revisión formal de su Sistema de Calidad con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas a la hora de cumplir los requisitos de:

3.2.1. Normas y procedimientos internos, de clientes y autoridades oficiales.

3.2.2. La Política de Calidad de bct.

3.2.3. Los objetivos de Calidad de bct.

3.3. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

3.4. Las actividades fundamentales que sirven de base para la revisión del sistema de calidad, y los responsables de analizar las mismas son los siguientes:

3.4.1. Análisis de resultados de auditorías de calidad:

3.4.1.1. Auditorías realizadas por la Dirección de Calidad de bct a bct. Los responsables de Calidad de bct.

3.4.1.2. Auditorías internas de bct. Los responsables de Calidad de bct.

3.4.1.3. Análisis de resultados de auditorías externas de calidad realizadas por clientes de bct. La Organización de Calidad del área que ha sido auditada de bct.

3.4.1.4. Análisis de resultados de auditorías externas de calidad, realizadas por autoridades oficiales. La Organización de Calidad auditada de bct.

3.4.1.5. Los responsables de la revisión de resultados de auditorías de calidad, analizarán en cada caso los informes de resultados de estas auditorías y las acciones correctoras surgidas, emitiendo un informe resumen en el que se identifiquen las modificaciones realizadas en el Sistema de Calidad a causa de estas auditoría.

3.5. Retroalimentación del cliente.

3.5.1. Captación y análisis de resultados de encuestas a clientes. Clientes y usuarios. El Responsable de Calidad del área comercial de bct.

3.5.2. Captación y análisis de reclamaciones de clientes: Clientes y usuarios. El Responsable de Calidad de comercial de bct.

3.5.3. En el caso de clientes, no usuarios finales, como son Contratistas, Socios en programas de colaboración y/o Colaboradores en programas compartidos, la captación y análisis del grado de satisfacción del usuario final, será de acuerdo con lo definido en el contrato, reglas del consorcio o reparto de responsabilidades, según sea aplicable, en cada caso.

3.5.4. Los responsables de la revisión de los resultados de encuestas y reclamaciones de clientes, analizarán en cada caso dichos resultados y reclamaciones y las acciones correctoras surgidas, emitiendo un informe resumen en el que se identifiquen las modificaciones realizadas en el Sistema de Calidad a causa de estos resultados y reclamaciones.

3.5.5. El desempeño de los procesos y la conformidad del producto. Revisión de los índices de calidad y los objetivos reflejados en el Informe de Calidad. El área de Formación y Mejora en la DC de bct analizará en cada caso la evolución de los índices y la cumplimentación de objetivos, identificando, cuando sea aplicable, las modificaciones a realizar en el Sistema de Calidad para corregir las deficiencias identificadas, emitiendo un informe resumen.

3.5.6. Estado de las acciones correctoras y preventivas.

3.5.7. El seguimiento de las revisiones previas del sistema de gestión de la calidad. Es responsabilidad del responsable de Auditorías, Sistemas Informáticos y Autoevaluación de la DC de bct.

3.5.8. Los responsables de las actividades mencionadas en el punto 3.5., realizarán anualmente y remitirán copia del informe resumen a la DC de bct. Esta, estudiará dichos informes, en lo que respecta a la adecuación y eficacia de las modificaciones solicitadas y/o realizadas al Sistema de Calidad,

comunicando a los responsables su aceptación o cualquier modificación a realizar.

3.6. La DC de bct informará a Presidencia de los resultados de la revisión del Sistema.

3.7. La DC de bct guardará los informes finales como registro de la realización de las revisiones.

3.8. Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

4. Correspondencia

4.1 Norma ISO9001:2000 Párrafo 5.6 Responsabilidad de la Dirección.
Revisión por la Dirección