

1. Objeto

1.1. Establecer las directrices relativas a la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con los clientes.

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 relacionados con el producto.

La determinación de los requisitos relacionados con el producto se encuentra recogida en el Capítulo 5.2. (Párrafo 3.1) de este manual

3.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

3.2.1. La revisión del borrador del contrato, revisión en la que se revisan los requisitos relacionados con el producto, se realizará siempre con anterioridad a que bct se comprometa a proporcionar un producto al cliente.

3.2.2. Es responsabilidad de las Direcciones o Departamentos encargados de la gestión de contratación, de acuerdo con el criterio establecido en el procedimiento BCT-PC-14: "Revisión del contrato", asegurar que todas las áreas interesadas, tienen oportunidad de participar en la revisión del contrato.

3.2.3. Es responsabilidad de la Organización de Calidad de bct el análisis, seguimiento y comprobación de las cláusulas de calidad incluidas o a incluir en los contratos, con el fin de asegurar que:

- ✓ todos los requisitos del producto se encuentran adecuadamente definidos y documentados
- ✓ cualquier diferencia existente entre los requisitos del contrato o pedido y los de la oferta ha sido resuelta.

- ✓ se dispone de capacidad para cumplir los requisitos del contrato o pedido.
- ✓ se han evaluado los riesgos asociados con las nuevas tecnologías o las entregas a corto plazo.

3.2.4. Se mantendrán los registros correspondientes a la revisión de los contratos y de las acciones derivadas de esa revisión.

3.2.5. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, bct determinará éstos requisitos del cliente antes de la aceptación.

3.2.6. Es responsabilidad de la Organización de Calidad de bct informar respecto lo anterior a todas las Direcciones y Departamentos afectados.

3.2.7. Es responsabilidad de las Direcciones o Departamentos afectados adoptar las medidas precisas para cumplimentar las cláusulas de Calidad Contractuales.

3.2.8. En aquellos contratos que afecten exclusivamente a bct, la Dirección de Calidad delega la función del análisis, seguimiento y comprobación de las cláusulas de calidad incluidas o a incluir en los contratos de venta, en la Organización de Calidad de bct. Es responsabilidad de la Organización de Calidad de bct informar del resultado del análisis, además de a la Dirección de Calidad de bct, a la Dirección de bct y a todos los departamentos afectados.

3.2.9. Es responsabilidad de estos Departamentos adoptar las medidas precisas para cumplimentar las cláusulas de Calidad contractuales.

3.2.10. Procedimiento.

- a) De acuerdo con el procedimiento BCT-PC-14: "Revisión del contrato", las Direcciones o Departamentos responsables de la gestión de contratación informan, en la etapa de gestión del contrato, a la Organización de Calidad de los pormenores del mismo, con el fin de que esta Dirección asesore en los asuntos de su competencia.
- b) De acuerdo con los criterios contenidos en el procedimiento BCT-PC-14: "Revisión de Contratos", la Organización de Calidad realiza el análisis, seguimiento y comprobación de las cláusulas de calidad incluidas o a incluir en los contratos. En caso de que se detecte que la información disponible para dicho análisis es insuficiente, la Organización de Calidad bct solicitará las aclaraciones necesarias a las Direcciones, Áreas o cliente, según sea aplicable. Con el resultado del análisis, el área de Calidad emitirá un informe.
- c) La Organización de Calidad de bct distribuye el informe a las áreas afectadas, manteniéndose en dicha área un registro de dichos informes. Estos registros están a disposición de los clientes o sus representantes que lo soliciten.
- d) Las áreas afectadas adoptan las medidas precisas para cumplimentar las cláusulas de Calidad contractuales.
- e) De acuerdo con el anterior procedimiento, el tratamiento de cualquier modificación a un contrato ya existente, en lo que respecta a la información a la Organización de Calidad por parte de las Direcciones y Departamentos responsables de la gestión de contratación es igual que en el caso de un nuevo contrato.
- f) De acuerdo con el mismo procedimiento, el tratamiento de cualquier modificación a un contrato ya existente, en lo que respecta al análisis seguimiento y comprobación de las cláusulas de calidad por parte de la Organización de Calidad de bct y al procedimiento a seguir con el informe resultado del análisis es igual que en el caso de un nuevo contrato. En estos casos, bct se asegurará que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

3.3. Comunicación con el Cliente

3.3.1. Durante el Proceso de Suministro a un Cliente es responsabilidad de cada área de interface de bct en dicho proceso determinar e implementar las disposiciones adecuadas para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.

La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas queda definida en el Capítulo 5.6 y en el 8.2

3.3.2. Dichas disposiciones se encuentran contenidas en los Manuales de Calidad de las áreas de bct.

4. Correspondencia

4.1. Norma ISO9001:2000. Párrafo 7.2 Realización del Producto. Procesos relacionados con el cliente.