

1. Objeto

1.1. Establecer las directrices necesarias para realizar la mejora continua.

2. Aplicabilidad

2.1. Este capítulo, ya que la actividad de mejora no es específica de la organización de calidad y compete a toda la empresa, es aplicable a todo el ámbito de bct.

3. Contenido

3.1. Mejora continua.

3.1.1. La Dirección de bct es consciente de la necesidad de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.1.2. Para lograr dicha mejora continua, la Dirección de bct utiliza las siguientes herramientas:

- a) el despliegue de la Política de Calidad. (Cap. 5.3)
- b) el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad. (Cap. 5.4)
- c) el análisis de los resultados de las auditorías de calidad. (Cap. 8.2)
- d) el análisis de los datos. (Cap. 8.4)
- e) las acciones correctoras y preventivas. (Cap. 8.6)
- f) la revisión por la dirección. (Cap. 5.6)

3.1.3. Además de las herramientas anteriores, en la mejora continua será aplicable el procedimiento BCT-PC-35: "Monitorización, medición, análisis, documentación y mejora continua de los procesos de gestión".

3.2. Acciones correctoras.

3.2.1. bct toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas ya los riesgos que de ellos puedan derivarse.

3.2.2. bct ha establecido un procedimiento escrito para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades, y registrarlas,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas,
- f) revisar las acciones correctivas tomadas para asegurar su ejecución y que son eficaces,
- g) el despliegue de los requisitos de acción correctora a los suministradores, cuando se determine que el suministrador es responsable de la causa raíz, y
- h) tomar acciones específicas cuando las acciones correctoras no se han conseguido ni de forma eficaz ni oportunamente

3.2.3. Origen

Las discrepancias típicas que se deben tener en cuenta para la toma de acciones correctoras son las siguientes:

- ✓ Defectos observados mayores y menores.
- ✓ Auditorías generales e internas.
- ✓ Evaluaciones y auditorías de clientes y autoridades oficiales.
- ✓ Desviaciones encontradas en certificaciones de procesos.
- ✓ Informes de discrepancias de clientes.
- ✓ Discrepancias en suministros.
- ✓ Anomalías de calidad en servicio.
- ✓ Inspección de Primeros Artículos (I.P.A.).
- ✓ Informes y costes de calidad.
- ✓ Ensayos estructurales
- ✓ Ensayos ambientales

3.2.4. Equipos de Areas de Gestión

3.2.4.1. Los Equipos de Area de Gestión (EAG) son competentes en la toma de acciones correctoras con eficacia y rapidez para su mejora

3.2.4.2. El tratamiento de las Acciones Correctoras está recogida en el procedimiento BCT-PC-22: "Procedimiento de acciones correctoras".

3.2.4.3. Los Responsables de las Unidades de Producción deben estar informados periódicamente de las actuaciones y resultados de las Acciones Correctoras por los Responsables de las Areas de Gestión y el Responsable de Calidad, quienes además informarán y plantearán los casos especiales en las reuniones del Equipo de Proceso/Producto (EP).

3.3. Acciones Preventivas.

3.3.1. bct determina las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales ya los riesgos que de ellos puedan derivarse.

3.3.2. bct ha establecido un procedimiento para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

3.3.3. Los procedimientos utilizados por bct para las acciones preventivas incluirán:

- a) El uso de fuentes de información adecuadas tales como los procesos y las operaciones de trabajo que afecten a la calidad de los productos, las concesiones, los resultados de las auditorías, los registros de la calidad, los informes de los servicios posventa y las reclamaciones de los clientes, para detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de las no conformidades.
- b) La determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas.
- c) El inicio de las acciones preventivas y la aplicación de los controles para asegurar que aquellas son eficaces.
- d) Asegurarse que la información pertinente sobre las acciones realizadas se remite a la dirección a efectos de revisión.

3.3.4. Cualquier departamento o persona que detecte una situación que, a su juicio, pueda ocasionar deficiencias o tendencias que podría originar calidad no satisfactoria, o bien que requiera una acción correctora como consecuencia de una disposición del NR3, auditoría, orden de Ingeniería o cualquier otra causa, lo comunicará por escrito al Responsable de Producción, según corresponda para que disponga las medidas oportunas a tomar con la documentación complementaria y la propuesta de acción a tomar que considere adecuada, enviando una copia de esta comunicación a Calidad de Fabricación del área.

3.3.5. La organización de Calidad relacionará por sus fechas estas discrepancias abriendo un expediente de Acción Correctora, según BCT-PC-22.

3.3.6. En las reuniones se estudiarán las anomalías, la acción propuesta y/o ejecución, y determinará su adecuación a la acción que se debe aplicar en cada caso, determinando el departamento o personas responsables de su ejecución, así como la fecha prevista para su implantación.

3.3.7. Cuando esta fecha se cumpla, o esté próxima a cumplirse, el Departamento o personas responsables informarán para dar cuenta en la siguiente reunión del mismo de la reducción de la discrepancia para que decida si el asunto se considera resuelto satisfactoriamente.

3.3.8. Una acción correctora no se dará por cerrada hasta haberse comprobado su efectividad objetiva por el Responsable de Calidad de la UP afectada. Este seguimiento y cierre de las acciones correctoras se hará extensivo a las acciones correctoras responsabilidad de los subcontratistas.

3.3.9. Las acciones correctoras que supongan mejora económica para la Empresa, serán valoradas en función del ahorro real conseguido a lo largo del año siguiente a su cierre.

3.3.10. Se llevarán a la práctica y se registrarán las modificaciones de los procedimientos escritos resultado de acciones correctoras.

3.3.11. En aquellos programas en los que bct actúe como subcontratista, el proceso de tratamiento de las acciones correctoras (documentación, comunicación al cliente y seguimiento e informe) se realizará de acuerdo con el procedimiento específico aprobado por el cliente. Dicho procedimiento estará reflejado en el Plan de Calidad correspondiente.

4. Correspondencia

4.1. Norma ISO9001:2000. Párrafo 8.5 Mejora.