

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-7.2 <b>PÁGINA:</b> 1 de 3 <b>Nº REVISIÓN:</b> 0 <b>FECHA EMISIÓN:</b> 21/06/04
<b>SECCIÓN 7.2: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>		

### **7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

**La Organización** determinará para cada caso los requisitos determinados para la realización del producto, incluyendo en éstos:

- Requisitos especificados por el cliente, incluyendo los de entrega y posventa.
- Requisitos no especificados expresamente por el cliente pero necesarios.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados.
- Cualquier requisito que determine la organización.

La determinación de estos requisitos se hará conforme a lo descrito en el procedimiento POC-7.2-1 "Revisión del Contrato".

Los requisitos legales y reglamentarios se recogerán en los procedimientos en los que sean de aplicación y en el Listado de documentación del SGC. Cuando todos los requisitos legales de un documento sean de aplicación se determinaran estos mediante la inclusión del documento en el listado de documentos del S.G.C.. En el caso de que un documento posea requisitos legales no aplicables a la actividad, se determinaran los aplicables o bien mediante inclusión en el listado del S.G.C. o su subrayado en el propio documento

En cuanto a los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado, se realizara un documento que se anexionaría al contrato en el cual se de debida cuanta de que se cumple con lo establecido.

### **7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

Antes de que **La Organización** se comprometa a proporcionar un producto al cliente, revisa los requisitos relacionados con el mismo para garantizar que:

- Los requisitos del producto están definidos y documentados adecuadamente.
- Se ha resuelto cualquier diferencia entre los requisitos del contrato o pedido y expresados previamente antes del inicio de cualquier trabajo.
- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos especificados.

Para garantizar la capacidad de **La Organización** de dar respuesta a los contratos establecidos con sus clientes, existirá una comunicación constante entre los receptores de los pedidos (personal autorizado) y, según corresponda el

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-7.2 <b>PÁGINA:</b> 2 de 3 <b>Nº REVISIÓN:</b> 0 <b>FECHA EMISIÓN:</b> 21/06/04
<b>SECCIÓN 7.2: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>		

Gerencia o el Jefe del Departamento Técnico o el Jefe de Calidad, de acuerdo a conocer las cargas de trabajo pendientes y la distribución actual del personal.

Toda modificación que se produzca sobre las condiciones contractuales deberá ser estudiada siguiendo los mismos pasos que en la revisión inicial del pedido o contrato.

El mencionado estudio de la modificación del contrato será realizado por el miembro de la organización que inicialmente realizó la revisión del contrato, o en su caso por el Gerente. Dejará evidencia de ello en el mismo documento donde se estableció la revisión inicial del contrato, colocando la fecha en la que se produce dicha modificación.

Todas estas actividades se harán conforme a lo descrito en el procedimiento POC-7.2-1 “Revisión del Contrato”.

### **7.2.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

Con el fin de mantener un flujo de información y comunicación mutua entre el cliente y **La Organización** se ha desarrollado la sistemática para:

- Informar, a requerimiento del cliente, del estado de avance de las actividades en cuestión.
- Tratar las preguntas que puedan surgir en relación con los contratos y pedidos o posibles modificaciones de los mismos.
- Retroalimentación del cliente, es decir, información que recibimos del cliente, que a su vez sirve para mejorar los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Deberá mantenerse registro de cualquier conversación relevante con un cliente relativa a sus requisitos o a los resultados del trabajo durante el periodo de duración del contrato. En cualquier caso, el cliente deberá ser informado de cualquier desviación frente al contrato.

**La Organización** ha determinado e implementado dispositivos eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Las directrices y métodos seguidos en la comunicación con los clientes, se describen en el procedimiento POC-7.2-1 “Revisión del Contrato”, siguiendo la

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MC-7.2 <b>PÁGINA:</b> 3 de 3 <b>Nº REVISIÓN:</b> 0 <b>FECHA EMISIÓN:</b> 21/06/04
<b>SECCIÓN 7.2: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>		

pauta de que cualquier consulta, reclamación, etc. que se reciba de un cliente será atendida por la persona que realizó la revisión del contrato o pedido y considerando que toda modificación que se produzca sobre las condiciones contractuales deberá ser estudiada siguiendo los mismos pasos que en la revisión inicial del pedido o contrato.

El mencionado estudio de la modificación del contrato, como ya se comentado con anterioridad en el apartado 7.2.2 del presente procedimiento, será realizado por el miembro de la organización que inicialmente realizó la revisión del contrato, o en su caso por el Gerente. Dejará evidencia de ello en el mismo documento donde se estableció la revisión inicial del contrato, colocando la fecha en la que se produce dicha modificación.

#### **7.2.4. REFERENCIAS**

PR-7.2-1 "Revisión del Contrato".