

## **EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

### **1. OBJETO**

1.1. Establecer los parámetros e índices de Calidad de bct para cada Producto, División y Unidad de Producción, con el fin de que mediante el análisis de su evolución, la Dirección de bct y los responsables de Garantía de Calidad puedan establecer las oportunas acciones para su optimización.

### **2. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

2.1. El informe mensual de índices de Calidad será realizado por el departamento de Formación y Mejora de la DC, el cual procederá a su análisis y pedirá la apertura de las correspondientes acciones correctoras si fuera necesario.

2.2. Las Garantías de Calidad de cada Área o Unidad de Producción son responsables de realizar su propio informe.

2.3. Se procurará utilizar fuentes de información, ya desarrolladas por las áreas de Producción, Planificación, Económico-Financiera, Informática, de forma que los datos utilizados por todas las áreas estén unificados y sean coincidentes.

### **3. INDICES DE EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

3.1. La estructura del informe de Calidad en cuanto a índices se ajustará al siguiente contenido:

#### **3.1.1. Área de Proyectos**

- Índice de planos defectuosos.
- Índice de modificaciones.

#### **3.1.2. Área de Compras**

- Tiempo medio de recepción

#### **3.1.3. Área de Producción**

- Desviaciones en fabricación.
- Evolución por causas más importantes de fallos

### 3.1.4. Área de Comercial

- Consultas realizadas a Asistencia Técnica.
- Control de respuesta a operadores.
- Tiempo medio de cumplimentación de un pedido del cliente.
- Ratio de devoluciones.

### 3.1.5. Área de Calidad.

- Evolución de acciones correctoras.
- Auditorías de calidad
- Evolución del Personal.

### 3.2. Índices Globales de Calidad por Proyectos.

- Proyectos Propios.
- Otros Proyectos

### 3.3. Costes de Calidad

- Prevención, evaluación, fallo interno y fallo externo.
- Evolución del Coste Total de la Calidad
- Coste Total de la Calidad sobre Valor añadido y Cifra de ventas (Anual).

3.4. Todos estos índices están definidos en el procedimiento BCT-PC-13: "Informe de Calidad", en la cual se indica también la forma de determinarlos y de captar los datos.

## 4. CORRESPONDENCIA

### 4.1. N/A.