

## 1. Objeto

1.1. Definir las responsabilidades y autoridades dentro de la organización de Calidad de bct.

1.2. Identificar al representante de la dirección de bct para temas de calidad.

## 2. Aplicabilidad

2.1. Este capítulo es aplicable al ámbito de bct.

## 3. Contenido

3.1. La dirección de bct asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los procesos y al sistema de la calidad;
- b) identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto, los procesos y el sistema de la calidad;
- c) iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos;
- d) verificar la implantación de las soluciones;
- e) controlar el posterior tratamiento, la entrega o la instalación de un producto que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

3.2. El organigrama básico de bct, se encuentra recogido en el Anexo 1.1 del presente manual.

3.2.1. En este organigrama se muestran las áreas de primer y segundo nivel, así como una relación de las personas responsables con mención expresa del cargo que desempeña cada uno en la organización de bct y la identificación de la Unidad Organizativa, cuya responsabilidad asume.

3.4. En los puntos siguientes de este Capítulo, se detallan las responsabilidades, competencias y relaciones en particular del personal mencionado en el apartado 3.1.

3.5. Organización de Calidad de bct.

3.5.1. Existe un compromiso total de la Presidencia de bct, reflejado en la definición de la Política de Calidad que prologa este manual, con la Calidad y la Mejora Continua.

3.5.2. Es responsabilidad de esta Presidencia la implantación y revisión de un Sistema de Calidad que soporte la Política de Calidad de bct.

3.5.3. La presidencia de bct ha designado al Director de Calidad como su representante siendo su dependencia jerárquica del Director General de bct. Esta dependencia está motivada para el logro de una mayor eficacia diaria en el trabajo directamente relacionado con la actividad mayor de la compañía, sin que ello implique que, el citado Responsable de Calidad, no tenga la responsabilidad y autoridad necesarias en los temas relativos a la Calidad en el resto de áreas de bct, que es de aplicación a toda bct.

3.5.3.1. Es responsabilidad del Responsable de Calidad de bct, asegurar que se ha establecido un Sistema de Calidad de acuerdo con la Normativa Internacional aplicable y las exigencias en esta materia de los clientes y de las Autoridades Oficiales.

3.5.3.2. Así mismo es también de su responsabilidad informar a la presidencia de bct y al Director General de bct, del funcionamiento del Sistema de Calidad para que ésta pueda realizar su revisión y sirva de base para la mejora del sistema de calidad.

3.5.3.3. La Dirección de bct notificará a las Autoridades y Clientes los cambios de Responsable de Calidad.

3.5.4. Funciones Generales del Responsable de Calidad de bct.

3.5.4.1. Proponer, desarrollar y dirigir, una vez aprobada, la política de calidad de bct.

3.5.4.2. Establecer con cada Director de área de bct, los objetivos y política de calidad específica para cada área controlando su cumplimiento.

3.5.4.3. Establecer, coordinar y supervisar el funcionamiento de las organizaciones de Calidad dentro de bct asegurando que se cumplen los requisitos de calidad establecidos para cada producto o servicio a lo largo de todo su ciclo de vida.

3.5.4.4. Asegurar la adecuación de los medios técnicos y humanos de bct para la consecución de la misión de la Organización de Calidad.

3.5.4.5. Representar a bct, en conjunción con la Dirección General de bct, cuando sea necesario, en sus relaciones con Organismos oficiales, entidades o clientes en los temas relativos a calidad.

3.5.4.6. Efectuar las auditorías de calidad que considere oportunas informando a las áreas de bct afectadas y efectuar el seguimiento de las acciones correctoras propuestas.

3.5.4.7. Recopilar, tratar y suministrar información y recomendaciones sobre la evolución de la calidad obtenida y cumplimentación de los objetivos y acciones de mejora comprometidas.

### 3.5.5. Funciones Relativas a Productos

3.5.5.1. Asegurar que la calificación de proveedores y subcontratistas se realiza según los procedimientos establecidos.

3.5.5.2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad en los aprovisionamientos.

3.5.5.3. Asegurar que se establecen los controles de calidad o certificaciones que estime necesarios en cada una de las etapas o fases de recepción, producción, expedición, entrega primer artículo, etc. sobre todos los productos de bct.

3.5.5.4. Participar en los Comités relacionados con el producto tales como: Operaciones, Diseño, Intercambiabilidad, Anomalías en servicio, etc.

### 3.5.6. Funciones Relativas a Procesos

3.5.6.1. Asegurar que se establecen o validan los procedimientos de certificación de los procesos de diseño, cálculo, ensayo y producción que estime necesarios para garantizar su resultado.

3.5.6.2. Asegurar que se establecen los procedimientos de certificación de instalaciones y del personal que considere necesario.

3.5.6.3. Asegurar que se establecen los puntos de control que estime conveniente sobre cualquier proceso de producción para garantizar el resultado.

### 3.5.7. Funciones Relativas a Documentaciones

3.5.7.1. Establecer y mantener al día el Manual de Calidad de bct y de los manuales de las áreas, así como los planes, procedimientos de calidad de productos, procesos y sistemas que lo desarrollan.

3.5.7.2. Coordinar la supervisión de las documentaciones técnicas de los productos y procesos productivos.

3.5.7.3. Asegurar que se realiza la cumplimentación y mantenimiento de registros sobre la calidad obtenida y certificaciones requeridas

3.5.8. Organización.

3.5.8.1 Del Responsable de Calidad de bct dependen los siguientes departamentos:

Dependencia Jerárquica:

- ✓ Sistemas de Calidad de bct
- ✓ Departamento de Metrología.
- ✓ Departamento de Productividad/Mejora continua.
- ✓ Departamento de Calidad de Producción.

3.5.8.2 Dependencia Funcional

- ✓ Departamento de Calidad de Producción.
- ✓ Departamento de Calidad de Ingeniería.

Sus misiones fundamentales son las siguientes:

3.5.8.3 Sistemas de Calidad de bct.

La misión es coordinar y mantener el sistema de Calidad y certificaciones/acreditaciones en bct, que para mayor eficacia se divide en los siguientes departamentos:

3.5.8.3.1 Departamento de Documentación de Calidad y calidad Subcontratación.

Tiene asignadas las siguientes funciones:

- ✓ Revisar, actualizar y adaptar los procedimientos de Calidad de fabricación a requerimientos de cliente y necesidades de programas; hacer

seguimiento de la modificación/actualización de los procedimientos. Adaptar especificaciones de calidad bct corporativos a procedimientos de bct.

- ✓ Coordinar reuniones interdepartamentales de fabricación para la elaboración de procedimientos.
- ✓ Revisar y actualizar el Manual de Calidad de bct en función de las normativas internacionales de Calidad (ISO-9001:2000, etc.)
- ✓ Coordinar documentación del Sistema de Calidad.
- ✓ Desarrollo de nueva arquitectura de procedimientos de calidad.
- ✓ Responsabilidad en la oficina y Sistema informático de procedimientos, métodos y documentación de calidad.
- ✓ Participar de Grupos de Trabajo de Procedimientos de calidad y del Plan de Procedimientos de calidad en bct.
- ✓ Revisión y Desarrollo del Sistema de Calidad.
- ✓ Coordinación del sistema de auditorías de Subcontratación de bct
- ✓ Planificar y realizar auditorías subcontratistas de bct, coordinándolo de manera global con todas las áreas
- ✓ Colaboración y coordinación en las auditorías de calidad cruzadas de subcontratistas/ suministradores
- ✓ Comunicación, realización, carga de no conformidades de auditorías de calidad externas, asegurando la utilización del sistema informático de auditorías.
- ✓ Perseguir las acciones correctoras y conseguir evidencias de cierre de los puntos en auditorías de subcontratistas/ suministradores
- ✓ Punto focal en temas de subcontratación y procedimientos / manuales / normativa ante clientes o autoridades oficiales.
- ✓ Colaborar en la realización de certificación de subcontratistas de procesos especiales responsabilidad de bct.
- ✓ Participar en foros de subcontratación en bct y del resto de bct.
- ✓ Participar con el área de Materiales de bct en la elaboración de contratos, desde el punto de vista de las cláusulas y requerimientos de Calidad.

### 3.5.8.3.2 Departamento de Gestión Medioambiental

Tiene asignadas las siguientes funciones:

- ✓ Aplicar la Política Medioambiental de bct, proponer los objetivos y metas y hacer su seguimiento, así como garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable y garantizar la minimización de los impactos medioambientales.

### 3.5.8.3.3. Departamento de Calidad de Materiales y Procesos / Certificaciones y puesta a punto / Auditorías internas y de clientes / Delegación Calidad

Tiene asignadas las siguientes funciones:

- ✓ Desarrollo de las actividades de creación de la documentación necesaria de procesos e Inspecciones.
- ✓ Responsabilidad en Procesos especiales. Identificación documental de todos los procesos especiales internos de bct y certificar o recertificar al personal encargado de realizarlos, así como certificar al personal certificador encargado de certificar los procesos.
- ✓ Formación y capacitación del personal de procesos especiales.
- ✓ Auditorías cruzadas de cumplimiento de nuestras especificaciones de materiales y procesos
- ✓ Certificación de procesos por la DC.
- ✓ Coordinación técnica de las pautas patrón de recepción de materiales.
- ✓ Representación de la DC en el Comité de Especificaciones de Procesos.
- ✓ Impulsar y desarrollar sistemas e iniciativas de mejora de la eficiencia de los procesos.
- ✓ Coordinar y desarrollar las técnicas de E.N.D..
- ✓ Certificación de Instalaciones, Procesos y Personal de E.N.D.,  
Tecnificación de las áreas END's
- ✓ Modernización y reingeniería de procesos

- ✓ Responsabilidad en Medición, Análisis y mejora de los procesos, empleando técnicas estadísticas como control estadístico de proceso (SPC), diseño de experimentos, Insp. por muestreo, etc.
- ✓ Responsabilidad en revisar las no conformidades detectadas tanto en auditorias internas y de clientes y establecer las AA.CC, cerrándolas en el mínimo tiempo posible con evidencias objetivas estableciendo las acciones preventivas necesarias para que no se vuelvan a repetir.
- ✓ Coordinación de los grupos de mejoras de procesos y del plan de mejora de procesos
- ✓ Metodología y análisis de riesgos de Calidad. Nuevas técnicas y métodos
- ✓ Coordinación de auditorias de calidad internas en bct.
- ✓ Sistemas informáticos de delegación función de Calidad.
- ✓ Aseguramiento e independencia de las auditorias y supervisiones de Calidad integrada
- ✓ Coordinación de la autoevaluación
- ✓ Delegación de la función de calidad en las áreas bct
- ✓ Sistemas de medición y evaluación de la calidad.
- ✓ Planificación y desarrollo de programas y actividades formativas desarrolladas con las funciones anteriores.
- ✓ Coordinación y colaboración con la Dirección de RRHH en asuntos relacionados con formación, organización y comunicación.
- ✓ Responsabilidad en IPA's (Inspección de Primer Artículo): inspección, verificación y documentación de un elemento/s representativo de la primera producción de un componente o producto nuevo
- ✓ Realizar las Instrucciones de Verificación (IV's) y Pruebas funcionales.
- ✓ Responsabilidad de Calidad de almacenes recepción y expediciones, aceptando o rechazando según proceda, los productos recepcionados según los requerimientos y procedimientos de calidad aplicables.

#### 3.5.8.3.4. Departamento de Gestión de Configuración:

Tiene asignadas las siguientes funciones:



- ✓ Elaboración del Plan de Gestión de la Configuración en aquellos programas donde se requiera contractualmente este documento.
- ✓ Elaboración de Configuration Status en aquellos proyectos donde se requiera contractualmente este documento.
- ✓ Participación en la Identificación de la Configuración conjuntamente con las ingenierías de diseño y producción, esto es, la definición de los diferentes items que van a ser controlados mediante Control de Configuración.
- ✓ Aplicar y hacer aplicar a los departamentos implicados la normativa existente en la división sobre Control de Configuración para conseguir un modo sistemático de propuestas, evaluación y aprobación de las modificaciones de un item de configuración
- ✓ Participación en las Juntas de Control de Configuración
- ✓ Mantener y hacer mantener a los departamentos implicados los registros necesarios para poder gestionar la configuración de manera efectiva
- ✓ Participar junto con el Departamento de Auditorías en las auditorías de Sistema o Producto que estén relacionadas con el control de la Configuración.

#### 3.5.8.3.5. Departamento de Nuevas Tecnologías

Tiene asignadas las siguientes funciones:

- ✓ Velar por la correcta aplicación de las Nuevas Tecnologías de verificación-
- ✓ Velar por la actualización e incorporación de las nuevas tecnologías de verificación en la Dirección de bct.
- ✓ Formar y controlar la utilización de los Sistemas Ópticos de Verificación.
- ✓ Colaborar en la programación de los Sistemas automáticos de verificación
- ✓ Aplicación en bct de nuevas técnicas de medida como láser Tracker o videogrametría.

#### 3.5.8.4 Departamento de Metrología.

Tiene las siguientes funciones:

- ✓ Establecer y mantener al día procedimientos documentales para controlar, calibrar y realizar el mantenimiento de los equipos de inspección, medición y ensayo (incluyendo el soporte lógico usado en los ensayos) utilizados para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados.
  - ✓ Realizar las calibraciones de equipos de bct y del resto de las Divisiones de bct que lo requieran, procediendo a la calibración de equipos de empresas externas que lo requieran a intervalos programados.
  - ✓ Representar a bct en los organismos de Normalización y Certificación Españoles por delegación de la Dirección de Calidad (ENAC, AENOR, CEM, etc).
  - ✓ Disponer de los medios necesarios para certificar los patrones de trabajo y de estos últimos para calibrar los elementos de medida, asegurando su trazabilidad a Patrones Nacionales o Internacionales reconocidos.
  - ✓ Calibración, con certificación ENAC según lo requiera la autoridad oficial o los clientes y reparación de equipos de inspección, medición y ensayo.
  - ✓ Estudio de problemas de medida existentes en bct.
  - ✓ Ensayos e investigación metrológica, estableciendo si procede acuerdos de colaboración tecnológica con otros centros de Investigación o Universidades de cara a mejorar o implantar procesos o sistemas de medida aplicables a bct.
  - ✓ Relaciones con otros laboratorios metrológicos de nivel superior como el Laboratorio Nacional Español (CEM) y participar en comités técnicos de organismos públicos o privados relacionados con la metrología como la Asociación Española de Calidad (AEC), la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- 
- ✓ Asistencia a Congresos de Metrología nacionales e internacionales con el objetivo de captar los conocimientos para estar al día de las técnicas más

modernas de medición y calibración aplicables en el sector del automóvil para su incorporación, si procede, bct.

- ✓ Elaboración de procedimientos de calibración. (ENAC, etc.)
- ✓ Ayuda metrológica a otros departamentos de fabricación para medidas especiales y complejas
- ✓ Archivo de documentación técnica de medida.
- ✓ Asesoramiento a las personas de bct ya los departamentos que lo necesiten para la adquisición de equipos de medida.
- ✓ Establecimiento del Catálogo de Elementos de Medida existentes en bct.
- ✓ Reconocimiento de cualificación para realizar calibraciones internas en el área de Ingeniería de Proyectos.

#### 3.5.8.5 Departamento de Productividad/Mejora Continua

Tiene asignadas las siguientes funciones:

- ✓ Definición de los Indicadores de Productividad.
- ✓ Análisis y Control de los índices de Productividad.
- ✓ Fijar y Presentar a bct los objetivos de Productividad.
- ✓ Desarrollar el Plan de Muestreos en bct.
- ✓ Promover la mejora Continua en toda la bct.
- ✓ Realizar el seguimiento de los planes de mejora consolidando los datos a nivel de bct.
- ✓ Colaborar en los planes de acciones de mejora.
- ✓ Confeccionar los informes de seguimiento de la Productividad

#### 3.5.8.6. Departamento de Calidad de Producción.

Tiene asignadas las siguientes funciones en el área de producción:

- ✓ Confeccionar y liderar el Plan de Calidad de sus Programas y garantiza su cumplimiento
- ✓ Impulsar los conceptos de Calidad Integrada a todos los niveles, incluso al propio Cliente, mediante un trato cercano que permita contrastar en todo momento los niveles de satisfacción.
- ✓ Elaboración y firma de Certificados de Conformidad.

- ✓ Elaboración de documentación de entrega.
- ✓ Participación activa en los grupos de Acciones Correctoras que aseguren la permanente mejora del producto
- ✓ Focal Point en temas de calidad de los programas frente al cliente.
- ✓ Verificar en la documentación de entrega del producto al cliente si todas las modificaciones aprobadas por el Sistema de Gestión de la Configuración han sido implementadas

#### 3.5.8.8. Departamento de Calidad de Proyectos

Tiene asignadas las siguientes tareas:

- ✓ Definición de los requisitos de calidad de los proyectos en desarrollo.
- ✓ Definir los objetivos de Calidad de los Productos y planificación de los mismos, coordinándolos con el resto de las Organizaciones de bct y/o Empresas coparticipantes
- ✓ Garantizar en nombre de la Organización de Calidad la capacidad del Plan de Calidad para cumplir los requisitos establecidos para cada producto, y por tanto revisando las cláusulas de Calidad de cada contrato.
- ✓ Complementar el Sistema de Calidad bct, con los requisitos contractuales de calidad, en los programas que así lo requieran.
- ✓ Coordinar y supervisar los requerimientos de calidad de los Productos definiendo la política de calidad de cada uno de ellos de forma que los planes de calidad parciales cumplan los requisitos establecidos.
- ✓ Actuar como portavoz de la Subdirección de Calidad en los Comités de Intercambiabilidad.
- ✓ Representar a la Organización de Calidad en los distintos Comités de Programas.
- ✓ En las Nuevas Ofertas que reciba o haga bct, revisar las condiciones y requisitos de calidad de las nuevas propuestas y/o programas, para comprobar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de Calidad establecidos y preparar un Plan de Calidad Preliminar.
- ✓ Expandir nuevos procesos de calidad de un proyecto a otros programas que resulte conveniente.

- ✓ Colaborar en establecer el Plan de Calidad de cada proyecto, como herramienta de gestión, de forma que:
  - Defina objetivos concretos para las áreas clave del programa.
  - Describa y desarrolle los procesos clave necesarios para conseguir los requisitos contractuales de forma eficaz.
  - Detalle los indicadores que permitan medir el comportamiento de cada área clave y los criterios de revisión que permitan establecer las prioridades de las acciones de mejora.
- ✓ Negociar, en los foros correspondientes de los Programas en Consorcio, la utilización común de las especificaciones bct o procedimientos bct como procedimientos del consorcio o, en su defecto, que los requisitos del consorcio distorsionen lo menos posible las especificaciones bct o procedimientos bct.
- ✓ Armonizar los procedimientos específicos del programa con las especificaciones bct o procedimientos bct.
- ✓ Focal Point en temas de calidad de los programas en Desarrollo frente al cliente.
- ✓ Colaborar en realizar la comparación activa de las estructuras del Sistema de Calidad bct con el Sistema de Calidad contractual para optimizar los procesos/procedimientos bct. Por ejemplo:
  - Gestión de suministradores
  - Inspecciones de Recepción
  - Tratamiento de no-conformidades, etc.
- ✓ Colaborar en la detección de los requisitos contractuales que no estén contemplados en las especificaciones bct o procedimientos de bct y, en su caso, proponer procedimientos específicos del programa que los cubran, (particulares durante la fase de desarrollo y que posteriormente pueden extenderse a otros programas), como por ejemplo:
  - Control y Disposición de materiales propiedad del cliente según los requisitos del Contrato
  - Evaluación grado de cumplimiento de requisitos contractuales antes de recibir una auditoría del Cliente.

- Hitos de pago autocertificables (encargo específico de la Dirección).

#### 3.5.8.8.1 Funciones

- ✓ Analizar las cláusulas de Calidad de los nuevos contratos para:
  - Definir, con los responsables de las demás áreas, los recursos necesarios para cubrir los requisitos que se establezcan.
  - Identificar los recursos existentes y planificar la implantación de nuevos recursos requeridos por nuevas necesidades.
- ✓ Dar soporte en los aspectos de calidad a los responsables de los programas
- ✓ Mantener y soportar la relación matricial entre: Programas -Calidad - Áreas operativas.
- ✓ Clarificar los requisitos del Cliente y dirigirlos a los procedimientos propios, adecuándolos en caso necesario.
- ✓ Analizar y definir, con los responsables de las Áreas Nuevas Estrategias de Procesos y Modelos de Relación que permitan identificar procesos claves de empresa y proponer lo procedimientos, que se consideran necesarios, para su implantación y mejora.
- ✓ Establecer el plan de calidad inicial en los programas de nuevo desarrollo, que permita coordinar las actividades de calidad en el arranque de los mismos con el fin de facilitar la transición de la fase de desarrollo a la de producción.
- ✓ Colaborar con las distintas áreas responsables, en el establecimiento del Plan definitivo, aportando la madurez alcanzada durante el desarrollo y las particularidades de cada programa.
- ✓ Asimismo se identificarán tanto los parámetros de control como los niveles de riesgo significativos para información de la evolución del programa.
- ✓ Comparación activa de los sistemas y procedimientos aplicables en los programas de Consorcio/Cliente para:
  - Identificar, compilar y adaptar "Mejores Prácticas" y expandir su aplicación.

- ✓ Indicar, cuando sea requerido, las excepciones y/o complementos específicos de los elementos de los sistemas bct, que sean aplicables a cada programa.
- ✓ Establecer y armonizar los criterios de evaluación del programa, con el fin de:
  - Analizar las tendencias de los índices de evolución y niveles de riesgo definidos, y participar en las auditorías con el fin de informar a las áreas responsables del programa de la evolución del mismo y, en su caso, de las discrepancias denunciadas por los clientes.
  - Suministrar el retorno de información requerido a las áreas afectadas de acuerdo con la evolución del programa.
  - Participar, ponderando las acciones de revisión de diseño y planes de mejora, en los Comités del programa.

#### 3.5.8.9 Departamento de Calidad de Ingeniería Nacional

Tiene las siguientes funciones :

- ✓ Garantizar a Ingeniería de bct que el Sistema de Calidad establecido se implanta y desarrolla apropiadamente, asegurando los aspectos de documentación, mejora continua, fijación de objetivos, mediación de la calidad, revisión y registro del Sistema de Calidad con el fin de mantener las aprobaciones del sistema respecto de la normativa internacional (UNE-EN-ISO-9001)
- ✓ Garantizar el cumplimiento en Ingeniería de bct de los requisitos de calidad de los diferentes programas de acuerdo a lo establecido en los correspondientes Planes de Calidad, y coordinar en Ingeniería de los aspectos de Gestión de Riesgos y de Control de Materiales.
- ✓ Coordinar los aspectos de Garantía de Calidad en los programas de desarrollo y hasta que no exista una área definida como cabecera de éste proyecto.

### 3.6. Representante de la Dirección.

3.6.1. De acuerdo con el párrafo 3.5.3. de este Capítulo, la presidencia de bct ha designado al Director de Calidad como su representante siendo su dependencia jerárquica del Director General de bct.

3.6.2. El Responsable de Calidad de bct dispone, con independencia de otras responsabilidades, de la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la presidencia bct respecto el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- d) Con la libertad organizativa para resolver asuntos relativos a la calidad.

### 3.7. Personal de bct propietario de procesos.

3.7.1 Los equipos cuyos miembros (operarios, empleados, técnicos y mandos) que realizan actividades de aseguramiento de la calidad, disponen de procedimientos que definen las actividades específicas y las responsabilidades para las que están autorizados, los requerimientos correspondientes y la formación necesaria para realizar esas actividades.

### 3.8. Comunicación interna

3.8.1. La Dirección de bct es responsable, apoyada por las distintas funciones y departamentos de la empresa, de asegurar que se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización.

3.8.2. La Dirección de bct es responsable de asegurar que se efectúa la comunicación relativa a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



3.8.3. Dicha comunicación se realiza mediante la distribución interna del "Informe de Calidad" cuyo contenido se encuentra definido en el procedimiento BCT-PC-13: "Informes de Calidad".

#### **4. Correspondencia**

4.1 Norma ISO-9001:2000. Párrafo 5.5 Responsabilidad de la Dirección.  
Responsabilidad, autoridad y comunicación.

BORRADOR