

## 1. Objeto

1.1. Establecer las directrices para determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## 2. Aplicabilidad

2.1. Es aplicable a todos los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## 3. Contenido

3.1. Calidad es responsable de determinar cuales son los datos necesarios a la hora de demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

3.2. Entre estos datos, se encontrarán, entre otros, los datos generados de los resultados de seguimiento y medición.

3.3. El análisis de datos proporcionará información sobre:

- a) la satisfacción del cliente. La responsabilidad de este análisis está definida en los capítulos 5.6 y 8.2.

Los detalles se encuentran recogidos en los procedimientos BCT-PC-32: "Captación de la Opinión de Clientes" y BCT-PC-33: "Obtención de los Indicadores de Satisfacción del Cliente".

- b) la conformidad con los requisitos del producto y las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo con lo establecido en el Capítulos 8.2, Párrafos 3.3 y 3.4, y Capítulo 8.5 Párrafos 3.2 y 3.3 del Manual.

- c) los suministradores, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 7.4 del Manual.

3.4. En particular, el documento clave en el análisis de la idoneidad y eficacia del Sistema de gestión de la Calidad es el Informe de Calidad, de acuerdo al procedimiento BCT-PC-13: "Informes de Calidad".

3.4.1. Los informes de calidad se articularán en tres niveles de detalle. El primer nivel será el Informe Resumen de Calidad, el segundo el Informe General y el tercero estará constituido por los Informes de Centro/Unidad de Producción.

El Informe Resumen y el General de Calidad tendrán periodicidad mensual y recogerán los parámetros que den una idea global y conjunta de la situación y nivel de calidad obtenida en la sociedad, permitiendo descender al detalle particular cuando así sea requerido. Su confección será efectuada por la DC y se procurará utilizar fuentes de información ya desarrolladas por las áreas de Producción, Planificación, Económico-Financiera, Informática, accesibles desde la Corporación directamente, de forma que los datos aportados por las Garantías de Calidad de los Centros de Trabajo sean mínimos y sencillos de calcular.

La organización de Calidad de bct además de lo contemplado en el procedimiento BCT-PC-13: "Informes de Calidad", elaborará los informes de Calidad por Unidad de Producción para su análisis específico.

3.4.2. La estructura del Informe General de Calidad se ajustará al siguiente contenido:

a) Costes de Calidad

- ✓ Costes de Prevención.
- ✓ Costes de Evaluación.
- ✓ Costes por Fallos Internos
- ✓ Costes por Fallos Externos
- ✓ Índice económico de la Calidad. (IEC).
- ✓ Coste Total de la calidad como porcentaje cifra de ventas.
- ✓ Desviaciones y Operaciones Manuales en Fabricación.

**b) Indicadores de Calidad**

- ✓ Índice de planos defectuosos
- ✓ Índice de modificaciones.
- ✓ Tiempo medio de recepción por centro de trabajo.
- ✓ Índice Global de Calidad.
- ✓ Número de consultas realizadas a Asistencia Técnica y Tiempo medio de respuesta a operadores (Postventa).
- ✓ Tiempo medio de cumplimentación de un pedido (partida) del cliente (Postventa).
- ✓ Ratio de devoluciones (Postventa).
- ✓ Evolución de Auditorías.
- ✓ Calibraciones. Porcentaje de elementos ajustados, reparados e Inútiles sobre los calibrados.
- ✓ Situación de los Procesos Especiales Certificados.
- ✓ Personal.

3.4.3. El Informe Resumen de Calidad será distribuido al Comité de Dirección de bct y el Informe General a al Responsable de Calidad de bct. Este último es el responsable de su difusión en su organización.

**4. Correspondencia**

4.1. Norma ISO-9001:2000. Párrafo 8.4 Análisis de datos