

COSTOS DE CALIDAD

Son todos aquellos costos involucrados en la función calidad. Comprenden las acciones realizadas para obtener calidad (evaluación) y todos los costos incurridos por la aparición potencial (preventivas) o real de fallas

ANALISIS DE LOS COSTOS DE CALIDAD

OBJETIVOS

- **Cuantificar la importancia del problema**
- **Identificar oportunidades para disminuir fallas y reducir costos**
- **Evaluar la efectividad del sistema**

ALGUNOS COMENTARIOS

1950 - 1970 : sorpresas

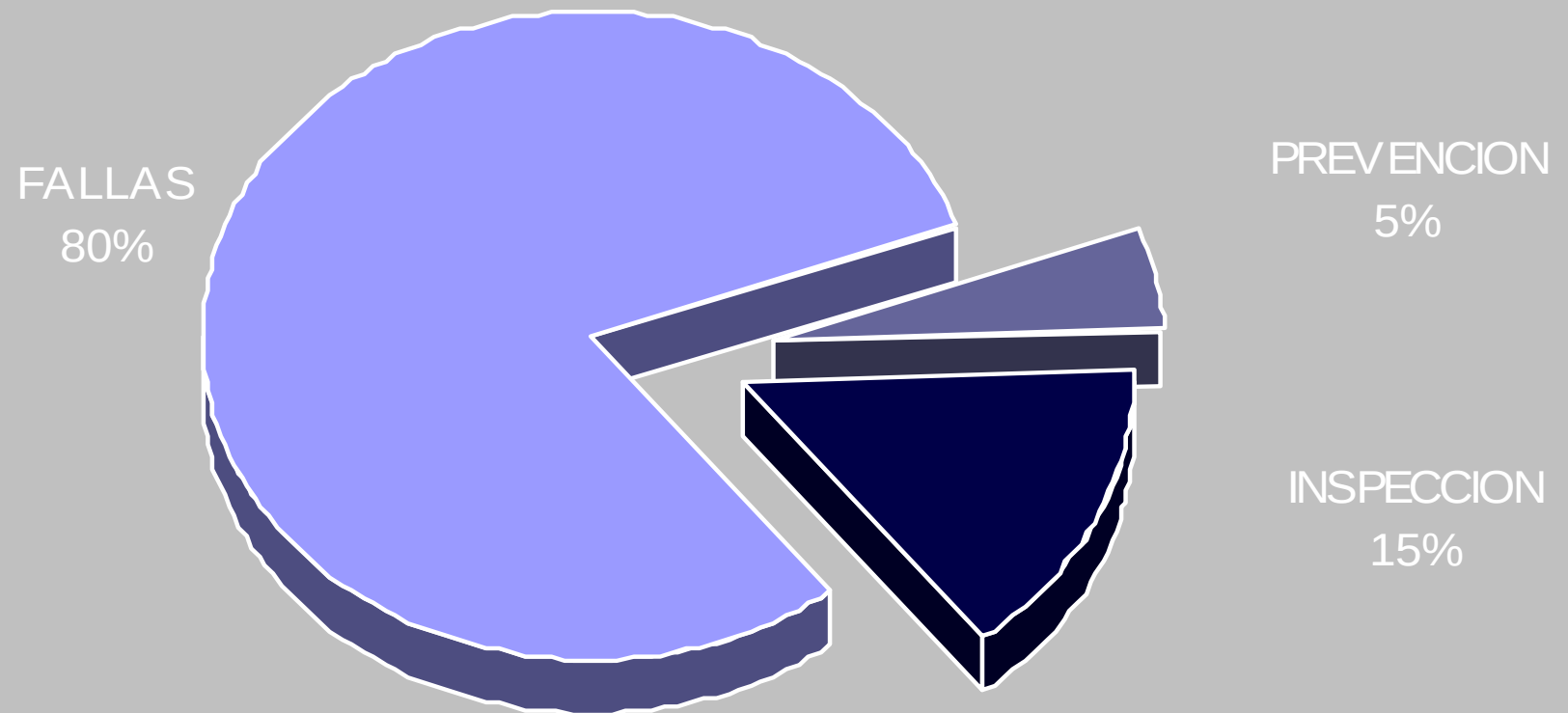
Eran mayores que lo imaginado; oscilaban entre un 20 y un 40% de las ventas.

Los reprocesos eran también un factor importante. Estaban escondidos dentro de los estándares, pero eran evitables.

No había responsables ni se habían establecido acciones para reducirlos.

En muchas de nuestras empresas las
“sorpresas” serían similares.

DISTRIBUCION TIPICA



ICEBERG DE LA NO CALIDAD

**COSTOS
VISIBLES**

SCRAP
RETRABAJO
PERDIDAS
CONTABILIZADAS
TIEMPO PERDIDO
RECLAMOS
DE CLIENTES
DEVOLUCIONES

**COSTOS
OCULTOS**

ICEBERG DE LA NO CALIDAD

**COSTOS
VISIBLES**

SCRAP
RETRABAJO
PERDIDAS
CONTABILIZADAS
TIEMPO PERDIDO
RECLAMOS
DE CLIENTES
DEVOLUCIONES

PERDIDA DE REPUTACION
RESPONSABILIDADES LEGALES
GASTOS POR GARANTIA
EXESO DE INVENTARIO

TIEMPO DE VENTAS
MOVILIDAD
RELACIONES CON
LOS CLIENTES
EXESO DE MATERIALES
TIEMPO GERENCIAL
ROTACION
DESMOTIVACION
TIEMPOS MUERTOS
COSTO DE INVENTARIO
REDUCCION DE RENTABILIDAD
PERDIDA DE PARTICIPACION
EN EL MERCADO
TIEMPOS ADMINISTRATIVOS
ERRORES Y
ACCIONES CORRECTIVAS

**COSTOS
OCULTOS**

COSTOS DE LA CALIDAD

CLASIFICACION



PREVENTIVOS:

- Planificación de la calidad
- Revisión de nuevos productos
- Planificación del proceso
- Auditorías de calidad
- Capacitación y entrenamiento
- Evaluación y desarrollo de proveedores

COSTOS DE EVALUACION

- Control de Recepción
- Control de Procesos
- Inspección Final
- Equipos de Medición

FALLAS INTERNAS

- Desperdicios
- Reprocesos
- Selecciones
- Obsolescencia de productos
- Producción de 2da.
- Paradas de producción
- Horas adicionales

FALLAS EXTERNAS

- Reclamos y devoluciones
- Servicio de garantía
- Descuentos y punitivos
- Indemnizaciones
- Primas de seguros
- Pérdida de imagen

PRODUCTOS / SITUACIONES NO CONFORMES

¿COMO LOGRAMOS PREVENIR LA UTILIZACION O ENTREGA NO INTENCIONADAS?

- identificación
- documentación
- evaluación
- segregación
- notificación a los involucrados



PRODUCTOS / SITUACIONES NO CONFORMES

¿CUAL ES EL DESTINO DE LOS NO CONFORMES?

Retrabajos

Aceptados c/autorización

Reclasificados

Desechados



¿QUE HAY QUE HACER PARA LOGRARLO?

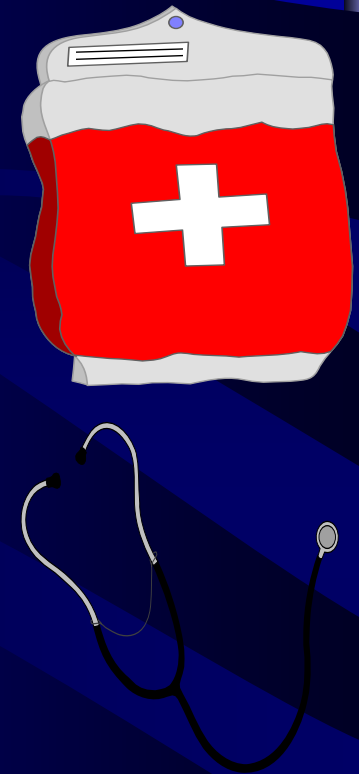
- definir controles y responsabilidades
- registrar la no conformidad
- reinspeccionar (si se corrige)
- considerar consecuencias



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS

- a- determinar no conformidades potenciales y causas
- b- evaluar necesidad de acciones para prevenir
- c- determinar e implementar acciones
- d- registrar los resultados
- e- controlar la efectividad*



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ACCIONES CORRECTIVAS

- a- revisar no conformidades (quejas)
- b- determinar causas
- c - evaluar necesidad de acciones para evitar repetición
- d- determinar e implementar acciones
- e- registrar los resultados
- f- controlar la efectividad *



VALOR PARA EL CLIENTE

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- PROCESOS QUE AGREGAN VALOR
- PROCESOS QUE NO AGREGAN VALOR

¿El Cliente está dispuesto a pagar por este proceso?