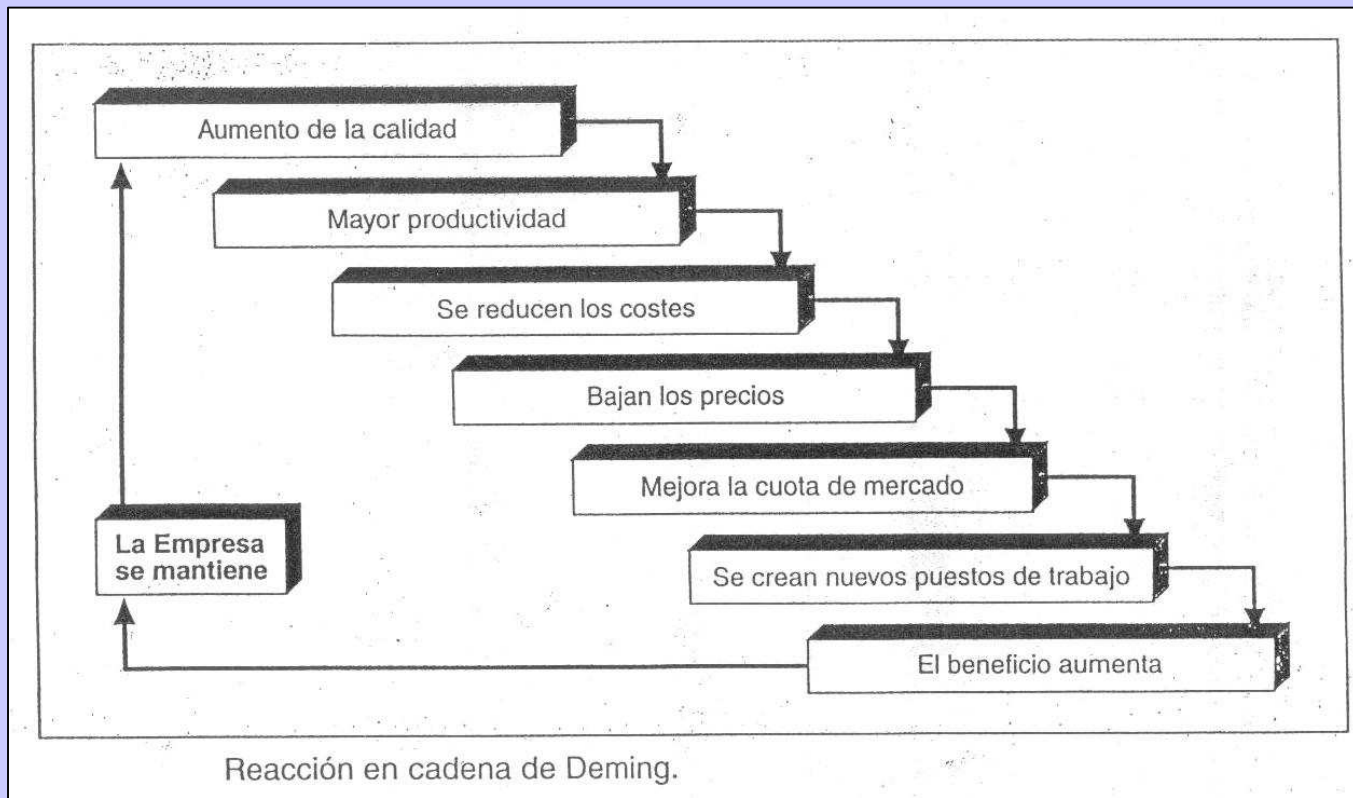


10. El coste de la Calidad

REACCION EN CADENA DE DEMING



10. El coste de la Calidad

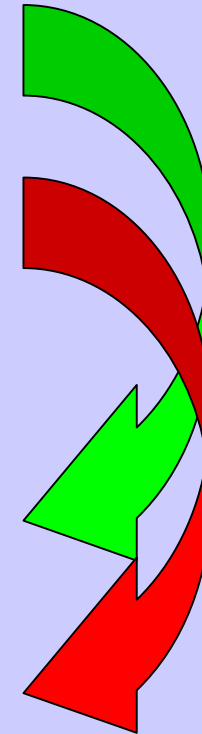
DEFINICION DE COSTES DE CALIDAD:

Desembolsos que debería realizar la empresa para asegurar la calidad de sus productos, así como las pérdidas económicas sufridas cuando no se logra dicha calidad.

CLASIFICACION:

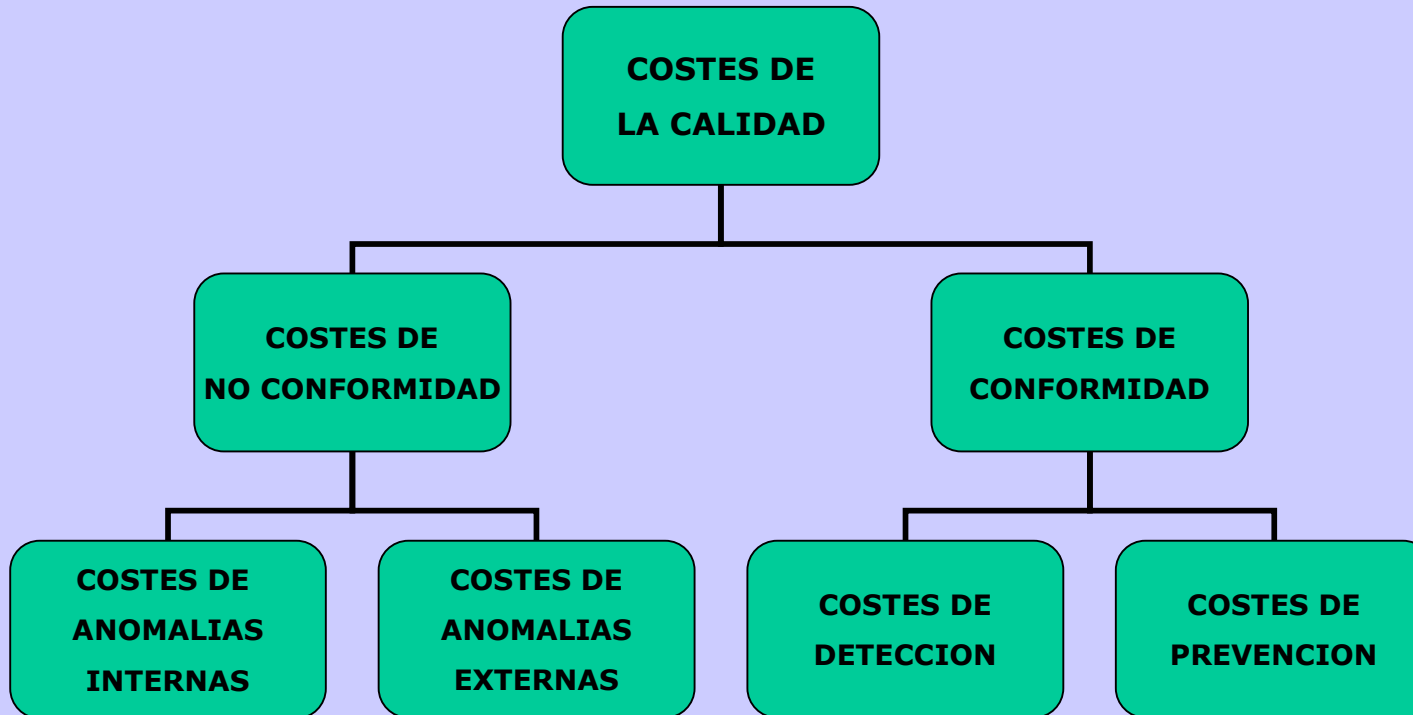
COSTES VOLUNTARIOS, PREVENTIVOS, DE CALIDAD ó DE CONFORMIDAD

COSTES FORZOSOS, CORRECTIVOS, DE NO CALIDAD ó DE NO CONFORMIDAD



10. El coste de la Calidad

CLASIFICACION DE LOS COSTES DE LA CALIDAD



10. El coste de la Calidad

CLASIFICACION DE LOS COSTES DE LA CALIDAD

1. COSTES DE CONFORMIDAD:

Costes para evitar y detectar defectos.

- a) COSTES DE PREVENCIÓN
- b) COSTES DE INSPECCION

2. COSTES DE NO CONFORMIDAD:

Costes para corregir los defectos producidos.

- a) COSTES DE ANOMALIAS INTERNAS.
- b) COSTES DE ANOMALIAS EXTERNAS.



10. El coste de la Calidad

COSTES DE PREVENCION:

- Estudios de mercado.
- Revisiones del diseño.
- Homologación de proveedores.
- Estudio de la capacidad y la estabilidad del proceso.
- Mantenimiento preventivo de maquinaria.
- Formación y motivación del personal.
- Sistemas de aseguramiento y mejora de la calidad.



10. El coste de la Calidad

COSTES DE INSPECCION:

- Inspección por muestreo en recepción.
- Inspección por muestreo del producto acabado.
- Control de calidad de subcontratistas.
- Revisión de máquinas y herramientas.
- Calibración de equipos de medida.
- Encuestas de satisfacción de los clientes.



10. El coste de la Calidad

COSTES DE ANOMALIAS INTERNAS:

- Rechazos y mermas.
- Retoques y reparaciones.
- Compras inutilizadas.
- Averías de los máquinas, herramientas o equipos.
- Devaluación del producto.
- Rotura de Stock.
- Contaminación.



10. El coste de la Calidad

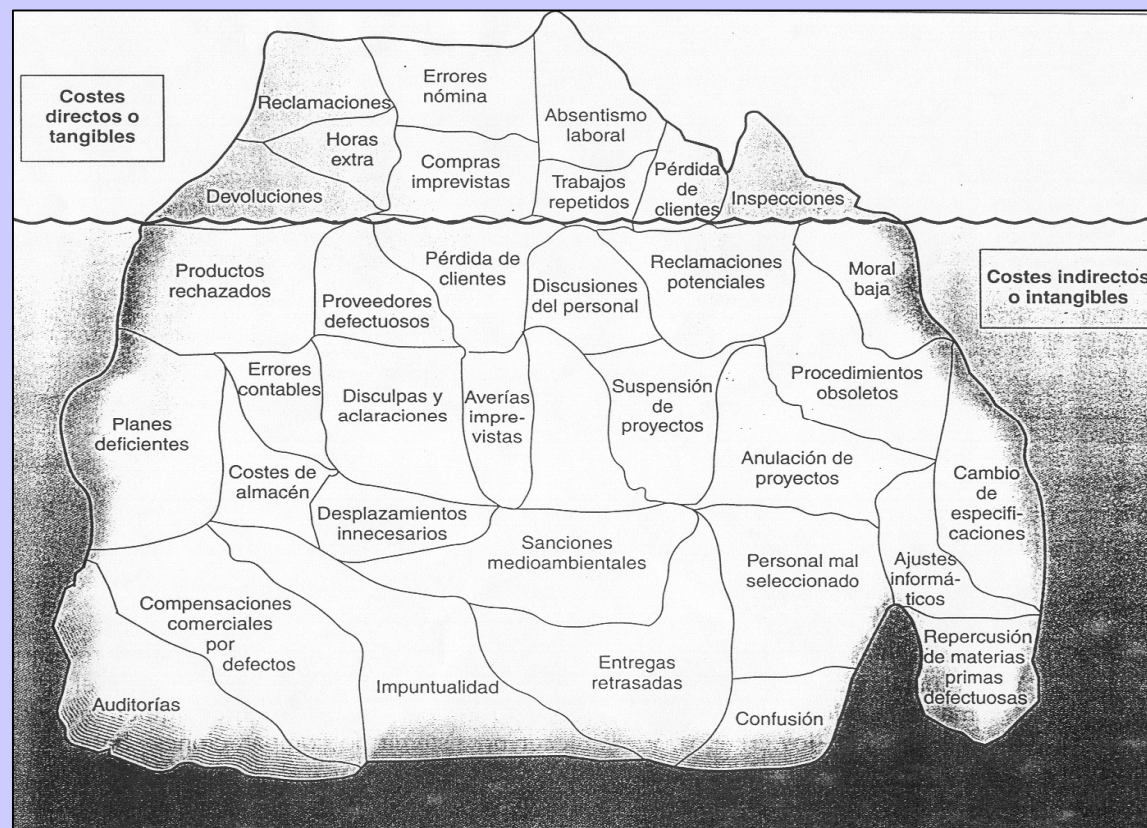
COSTES DE ANOMALIAS EXTERNAS:

- Reclamaciones.
- Garantías.
- Descuentos.
- Campañas de sustitución de productos defectuosos.
- Indemnizaciones
- Pérdida de clientes, de cuota de mercado, de prestigio.



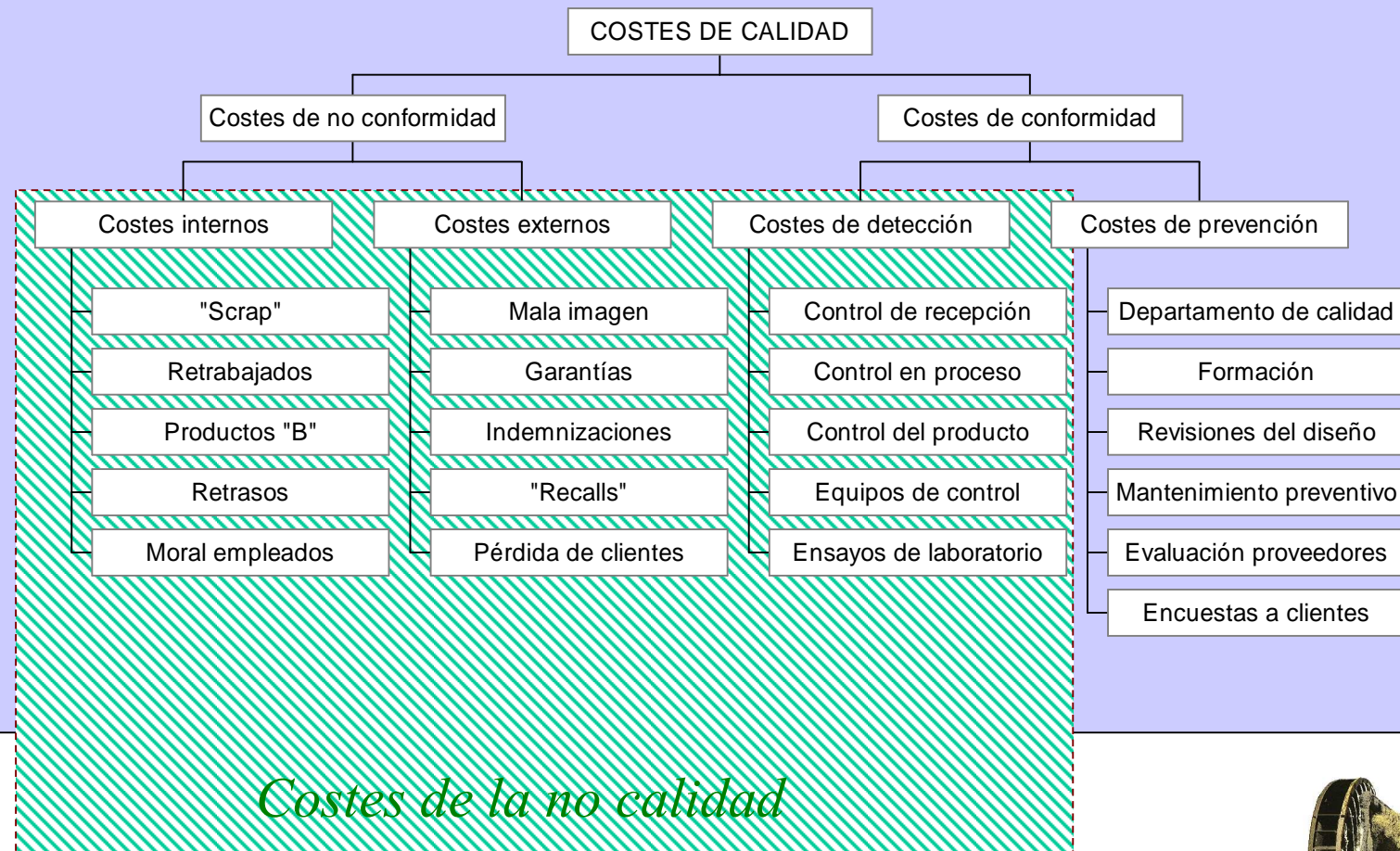
10. El coste de la Calidad

ICEBERG DE LA NO CALIDAD



10. El coste de la Calidad

COSTES DE LA NO CALIDAD



10. El coste de la Calidad

CALCULO DE LOS COSTES DE LA CALIDAD

Se realizan estimaciones de costes de la calidad, analizando:

- A. Datos ya existentes en la propia EMPRESA:**
manejados por los diferentes departamentos.

- B. Datos nuevos:**
proporcionados por el departamento CALIDAD.



10. El coste de la Calidad

CALCULO DE LOS COSTES DE LA CALIDAD

A. Datos ya existentes en la propia EMPRESA:

➤ CONTABILIDAD GENERAL:

Datos de Compras de materias primas.

Datos de Ventas de productos.

Datos de Devoluciones de los clientes.

➤ CONTABILIDAD ANALITICA:

Coste por productos.

Coste por departamentos

➤ DOCUMENTACIONES VARIAS:

Contratos, Pedidos, Albaranes, Facturas, Partes, etc...



10. El coste de la Calidad

CALCULO DE LOS COSTES DE LA CALIDAD

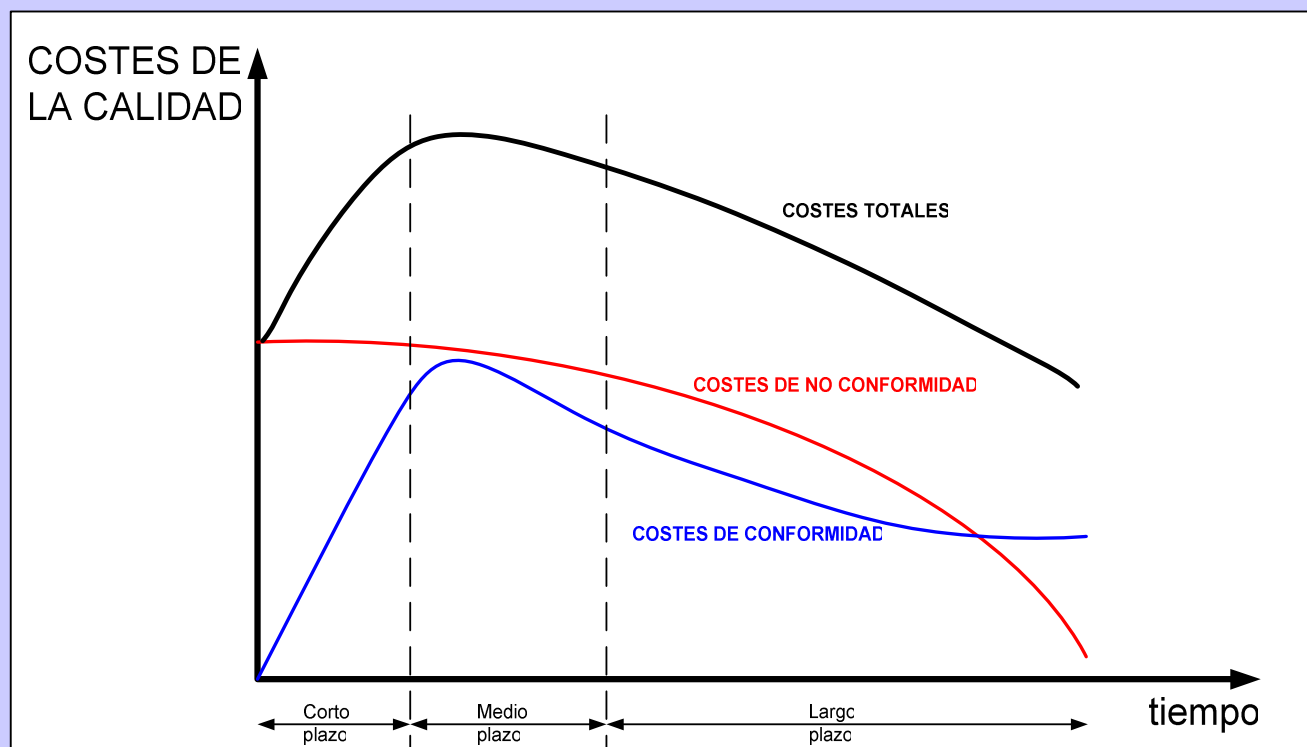
B. Fases para la recogida de Datos nuevos:

1. Seleccionar partidas de costes a incluir.
2. Definir procedimiento de cálculo de los costes para cada partida (responsable, método, calendario,...).
3. Preparar soportes para presentar la información.
4. Definir flujos de información y responsables.
5. Definir objetivos del estudio.
6. Obtención de los datos para cada partida.
7. Cálculo de los costes de la calidad.



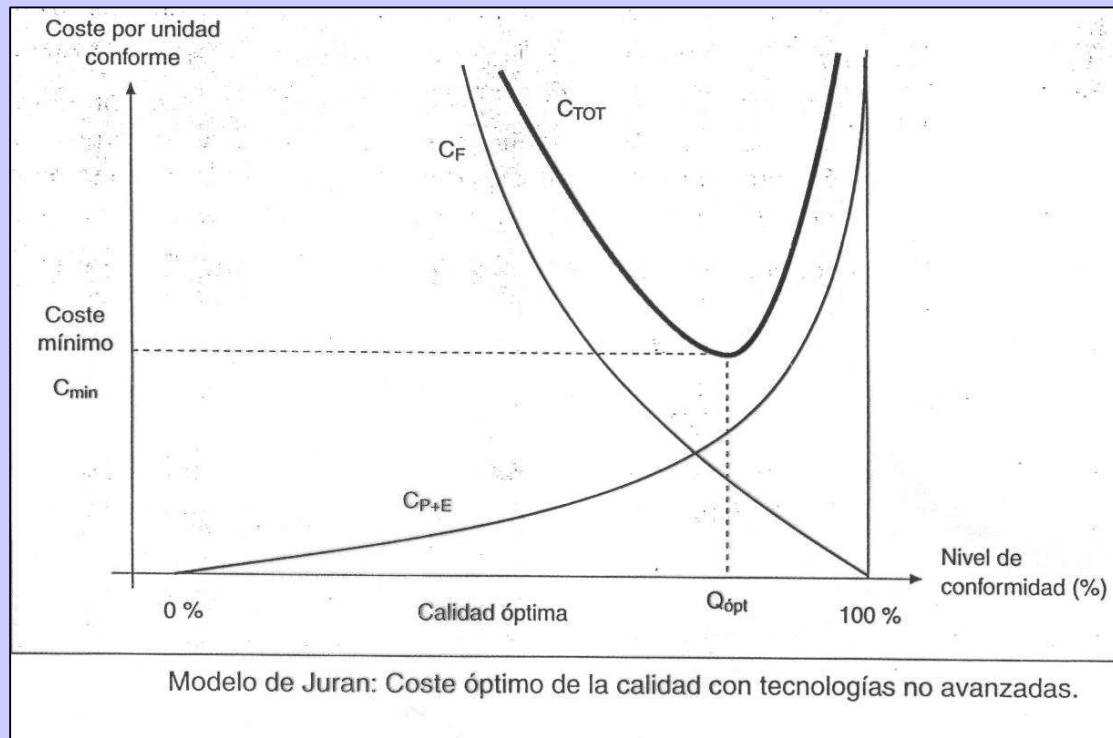
10. El coste de la Calidad

EVOLUCION TEMPORAL DE LOS COSTES DE LA CALIDAD



10. El coste de la Calidad

MODELO DE JURAN



10. El coste de la Calidad

AMPLIACION DEL MODELO DE JURAN

