

COSTES DE CALIDAD

1. OBJETO

1.1. El objeto de este capítulo es dar directrices para la medición del coste total de la calidad, el análisis de su evolución en distintos períodos de tiempo, su comparación continuada con otras cifras contables y de productividad, y su utilización para la gestión empresarial.

2. DEFINICIONES.

2.1. Coste total de la Calidad. Suma de los Costes de Calidad y los Costes de No Calidad.

2.2. Costes de Calidad. Gastos originados por el desarrollo de actividades necesarias para alcanzar los objetivos de Calidad definidos por la Dirección de la bct. Reflejan el esfuerzo económico de la Empresa para hacer que los productos cumplan los requisitos acordados con los clientes.

Son la suma de los Costes de Prevención y los Costes de Evaluación.

2.2.1. Costes de Prevención. Gastos originados por el desarrollo de actividades necesarias para mejorar el Sistema de Calidad, y prevenir la aparición de defectos, asegurando económicamente los niveles de Calidad establecidos.

2.2.2. Costes de Evaluación. Gastos originados por el desarrollo de actividades de ensayo, inspección y verificación necesarias para comprobar que se consigue la Calidad especificada.

2.3. Costes de no Calidad. Gastos asociados a los fallos de los productos que no cumplen los requisitos acordados con los clientes. Reflejan las consecuencias económicas negativas que ocasionan los fallos de Calidad. Son la suma de los Costes de los fallos internos y los Costes de los fallos externos.

2.3.1. Costes de los fallos internos. Gastos asociados a los productos y servicios que no cumplen los requisitos de calidad, y que se manifiestan antes de su entrega al cliente.

2.3.2. Costes de los fallos externos. Gastos asociados a los productos y servicios que no cumplen los requisitos de Calidad, y que se manifiestan después de su entrega al cliente.

3. ASPECTO ECONÓMICO DE LA CALIDAD.

3.1. Aun cuando en la industria de la automoción la Seguridad y la Fiabilidad deben tener siempre prioridad sobre todas las otras consideraciones, las actividades de bct serán siempre dirigidas a conseguir productos utilizables con un coste total mínimo.

3.2. Para ello, es fundamental que todo el personal tenga siempre presente el aspecto económico de todas sus actuaciones, para conseguir una reducción progresiva del coste total de la calidad y la eliminación del componente debido a la no calidad.

3.3. Con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos en esta mejora empresarial a todas las áreas de la misma, se publicarán mensualmente informes sobre costes de calidad por centro de trabajo, individualizando sus componentes de Prevención, Evaluación, Fallos internos y Fallos externos, e identificando las causas más significativas y las áreas organizativas que presenten los mayores problemas o las mayores posibilidades de mejora.

3.4. En la preparación de los informes de costes de calidad intervendrán, dentro de su ámbito de responsabilidad, las organizaciones de calidad, económico-financiera y planificación de cada Dirección, reservándose la DC la presentación de los datos globales.

3.5. Anualmente se aprobarán presupuestos tendentes a reducir los costes totales de calidad estableciendo:

- Importe de los costes de Prevención y Evaluación junto a la evolución de plantillas deseada.
- Objetivos de costes de no calidad en línea con los de productividad.
- Seguimientos individualizados en la corrección de las causas originadoras de mayores costes de no calidad.

3.6. Los criterios contables que se establezcan para la determinación del coste total de la calidad se mantendrán constantes en el tiempo, con el fin de poder analizar tendencias y efectuar comparaciones.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL COSTE TOTAL DE LA CALIDAD

4.1. COSTES DE PREVENCIÓN.

4.1.1. Planificación y administración de la Calidad. Costes originados por actividades de análisis de la información existente sobre el actual Sistema de Calidad, desarrolladas con el fin de establecer futuros requisitos y objetivos.

Habitualmente, estas actividades son desarrolladas por la DC.

4.1.2. Garantía de Calidad. Costes del personal dedicado al planteamiento de los Sistemas de Calidad (incluye a los autores de procedimientos, instrucciones técnicas de Calidad, y criterios de aceptación)..

Costes del personal que desarrolla procesos de control, y determina niveles de Calidad y medios de control a utilizar.

4.1.3. Formación y adiestramiento en Calidad. Costes originados por actividades de desarrollo y mantenimiento de programas de adiestramiento en Calidad. Costes originados por actividades de certificación y homologación del personal en técnicas y procesos especiales.

4.1.4. Supervisión y evaluación de suministradores. Costes del personal dedicado a:

- Implantar y aplicar sistemas de evaluación de suministradores, y a determinar las correspondientes calificaciones para mejorar la selección.
- Perseguir los problemas de Calidad en los materiales suministrados, y a orientar a los suministradores en el cumplimiento de las acciones correctoras que deben realizar.

4.1.5. Revisión del diseño. Costes originados por actividades de análisis de diseño de productos, antes de su puesta en fabricación.

4.1.6. Auditorías del Sistema de Calidad. Costes originados por actividades de realización de auditorías que tengan por objeto la eficacia del propio Sistema de Calidad.

4.2. COSTES DE EVALUACIÓN.

4.2.1. Verificación de recepción de entrada de material. Costes originados por actividades de inspección de productos y servicios suministrados por otras Entidades, antes de su utilización.

4.2.2. Verificación de fabricación interna. Costes originados por actividades de inspección desarrolladas durante el proceso productivo. Incluyen:

- Costes de inspecciones realizadas por personal del área de Calidad.
- Costes de inspecciones realizadas por personal del área de Fabricación; incorpora tanto el coste del personal íntegramente dedicado a labores de inspección, como el coste de los tiempos activos dedicados a autocontrol.

4.2.3. Ensayos y pruebas. Costes originados por actividades de análisis de las propiedades físicas, química, mecánicas y funcionales del producto.

4.2.4. Auditorías de Calidad del producto. Costes originados por actividades de auditorías desarrolladas con el fin de evaluar la Calidad del producto, y su adecuación a los requisitos exigidos.

4.2.5. Calibración y mantenimiento de equipos de verificación y ensayos.

4.2.6. Pruebas de calificación, certificación y homologación de nuevos productos (en laboratorios propios o exteriores).

4.2.7. Verificación final y de expediciones. Costes originados por actividades de inspección realizadas al producto, previas a su entrega al cliente.

4.3. COSTES DE LOS FALLOS INTERNOS.

4.3.1. Productos y materiales inútiles.

Costes de los materiales y mano de obra incorporada a éstos, aportados a los productos manufacturados en la bct, desechados por no alcanzar la producción el nivel de Calidad requerido, y que no pueden usarse posteriormente o recuperarse.

Costes de los materiales deteriorados por fallos de suministradores, almacenamiento o manipulación inadecuada, fallos de diseño, etc. y que no pueden usarse posteriormente o recuperarse.

4.3.2. Recuperaciones y reparaciones. Costes originados por actividades de recuperación de materiales de fabricación defectuosa en la Empresa, con el fin de hacerlos nuevamente aceptables para su uso.

4.3.3. Desviaciones del proceso productivo, sin deterioro del producto. Costes de los materiales y mano de obra consumidos en la fabricación del producto, y no previstos en la documentación de trabajo aplicable al proceso productivo correspondiente.

4.3.4. Reinspección y repeticiones de ensayos. Costes originados por actividades de inspección y ensayo de materiales fabricados, que han sido reparados.

4.3.5. Rediseño. Costes originados por actividades de cambios y modificaciones en los diseños, cuando éstos son inadecuados, total o parcialmente, a las necesidades para las que fueron creados.

4.3.6. Costes ocultos. En este concepto se incluyen los Costes de los fallos internos difíciles de precisar con exactitud, tales como: materiales obsoletos, exceso de stocks de material comprado y fabricado, métodos inadecuados, daños y accidentes en maquinaria, instalaciones y personal, etc.

4.4. COSTES DE LOS FALLOS EXTERNOS.

4.4.1. Costes por garantías.

4.4.1.1. Garantías contractuales. Costes originados por actividades de servicio a clientes, cuando se ha acordado contractualmente, o por compromisos de garantía por períodos definidos de tiempo.

4.4.1.2. Garantías comerciales. Costes por cargos aceptados por la Empresa por razones de interés comercial, para subsanar defectos de Calidad de sus productos fuera de las condiciones estipuladas en las garantías contractuales.

4.4.2. Servicio al cliente y al producto. Costes originados por actividades de investigación de quejas del cliente.

4.4.3. Productos rechazados o devueltos. Costes originados por actividades de reparación o sustitución de productos devueltos, así como por inspección y prueba de los mismos.

4.4.4. Modificaciones en garantía. Costes originados por actividades de modificaciones en el producto, realizadas posteriormente a su entrega al cliente, y que no han sido solicitadas como mejoras por éste.

4.4.5. Costes ocultos. En éste concepto se incluyen los Costes de los fallos externos difíciles de precisar con exactitud, tales como:

- Costes de pérdida de oportunidad (concesiones en precios, pérdida de cuota de mercado, pérdida de imagen, etc.).
- Penalizaciones (por incumplimiento de plazos de entrega, por disposiciones legales, etc.).
- Responsabilidades legales (seguros de responsabilidad civil, judiciales, etc.).

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Es responsabilidad de la DC calcular sus Costes de Calidad con la frecuencia y procedimientos indicados en el procedimiento BCT-PC-13.

5.2. Es responsabilidad de la Dirección de Calidad difundir oportuna y adecuadamente los Costes de Calidad y coordinar los presupuestos y gastos totales de la Garantía de Calidad de cada Dirección.

5.3. También es responsabilidad de la Dirección de Calidad, analizar diferentes conceptos de Costes de Calidad, y exigir a los Jefes de Garantía de Calidad las medidas correctoras precisas para que estos costes sean óptimos.

6. CORRESPONDENCIA.

6.1. ISO-9004-1, Pár. 6..

7. DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL:

7.1. BCT-PC-13: "Informes de calidad"