

BCT-PC-13
INFORMES DE CALIDAD

0. ÍNDICE DE REVISIONES

0.1 ESTADO DE REVISIONES DE LAS PÁGINAS DE ESTA ESPECIFICACIÓN

Todas en Revisión 1

0.2. REVISIONES REALIZADAS

Rev.	Fecha	Páginas		
			Firma Preparado	Firma Revisado
				Firma Aprobado

1	17-09-01	Todas	Firma Preparado	Firma Revisado
				Firma Aprobado

ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICABILIDAD
3. DOCUMENTACION APLICABLE
4. DEFINICIONES
5. PROCEDIMIENTO

1.- OBJETO

Establecer los parámetros e índices de calidad para la empresa, así como su determinación, con el fin de que mediante el análisis de su evolución, las Direcciones de la empresa y los responsables de Garantía de Calidad puedan establecer las oportunas acciones para su optimización.

2.- APLICABILIDAD

Esta especificación es aplicable a todos los centros de trabajo.

3.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE

N/A

4.- DEFINICIONES

4.1. COSTE DE CALIDAD

Valoración económica de los gastos originados por el desarrollo de actividades necesarias para alcanzar los objetivos de Calidad definidos por la Dirección y que refleja el esfuerzo económico de la empresa en hacer que sus productos cumplan con los requerimientos pactados con el cliente.

4.2. COSTE DE NO CALIDAD

Son los gastos asociados a los fallos de los productos que no cumplen con los requerimientos. Constituyen la consecuencia económica negativa que ocasionan los fallos de calidad. Parte de estos costes solo pueden ser estimados, no pudiéndose obtener la precisión contable de los Costes de Calidad (pérdida de imagen, disminución de ventas, bajo rendimiento del personal por falta de motivación etc.).

4.3. COSTES DE PREVENCIÓN

Costes de Calidad que recoge los Gastos originados por el esfuerzo desarrollado en prevenir desviaciones (planificación de la calidad, procedimientos escritos, programa de formación, auditorías a proveedores potenciales etc.).

4.4. COSTES DE EVALUACIÓN

Costes de Calidad que recogen los gastos originados por la verificación de la calidad del Producto y en la detección de desviaciones, tales como los costes de inspección, ensayos y calibración del equipo de control.

4.5. COSTE DE LOS FALLOS INTERNOS

Coste de NO CALIDAD resultante de las desviaciones encontradas antes de entregar el producto al cliente.

4.6. COSTE DE LOS FALLOS EXTERNOS

Coste de NO CALIDAD resultante de las desviaciones encontradas después de entregar el producto al cliente (devoluciones, trabajos en instalaciones del cliente, garantías etc.).

4.7. COSTE TOTAL DE LA CALIDAD

Es la suma de los COSTES DE CALIDAD (Prevención y Evaluación) y los de NO CALIDAD (fallos internos y externos).

Este tipo de coste no será considerado como contable.

5.- PROCEDIMIENTO

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 empresa, 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 Ingeniería Nacional, Delegaciones, Formación, Compras, Comercial Administración y Finanzas y Software y Sistemas, accesibles desde la Dirección directamente, de forma que los datos aportados por la DC sean mínimos y sencillos de calcular.

Las Ingenierías de Calidad además de lo contemplado en esta especificación, elaborarán los informes de Centro/ Unidad de Producción para su análisis específico dentro de su ámbito de aplicación.

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

5.1. COSTES DE CALIDAD

5.1.1. Costes de Prevención.

Bajo este concepto se incluyen los siguientes elementos de coste:

- Dirección de Calidad
- Ingeniería de Calidad
- Formación de Calidad
- Gastos y amortizaciones originados por el personal y medios afectos a este grupo.

5.1.2. Costes de Evaluación.

Incluyen:

- Verificación
- Laboratorios de Metrología y ensayos
- Materiales de inspección y ensayo
- Gastos y amortizaciones originados por el personal y medios afectos a este grupo.

5.1.3. Costes por Fallos Internos

5.1.3.1. Coste de las inutilidades (I), accidentalidades (A), reparaciones (R) y operaciones manuales (M) durante el proceso productivo.

5.1.3.2. Coste de las reparaciones de suministros del exterior cuando éstos no son cargados al proveedor o subcontratista.

5.1.3.3. Coste de la ejecución de modificaciones de planos cuya causa sea fallo de diseño (detectadas por Ingeniería).

5.1.3.4. Coste de la ejecución de correcciones de fallos de planos detectados por Verificación/Autocontrol de Proyectos.

5.1.3.5. Costes de la ejecución de modificaciones de plano cuya causa sea fallo de diseño propuestos por centros de trabajo diferentes a Proyectos.

5.1.4. Costes por Fallos Externos

Compuesto por:

- Gastos de las inutilidades, accidentalidades y reparaciones a cargo del centro de trabajo comunicados por el cliente externo destinatario del elemento defectuoso.
- Coste de Reparaciones de material devuelto (incluyendo mano de obra y desplazamiento si existen).
- Coste de devoluciones consideradas como material inútil.
- Costes de Garantía.

5.1.5. Índice económico de la Calidad. (IEC).

Definido por la expresión:

$IEC = (CC/VA) 100$, donde

CC = Coste cuya evolución se estudia (Total, Prevención, Evaluación, Fallos internos etc...)

VA = Valor Añadido

5.1.6. Coste Total de la calidad como porcentaje cifra de ventas.

Los índices anteriores así como la relación de dependencia entre los Costes de Prevención, Valoración y Fallos permiten estudiar su evolución y fijar objetivos.

5.1.7. Desviaciones y Operaciones Manuales en Fabricación.

Se indicará el importe de Inutilidades (I), Reparaciones (R), Accidentales (A) y Operaciones Manuales (M).

5.2. INDICADORES DE CALIDAD

5.2.1. Índice de planos defectuosos

Su valor se obtendrá mediante la relación entre los planos devueltos por Verificación/Autocontrol al total de los planos presentados.

5.2.2. Índice de modificaciones.

Relación entre las horas empleadas en modificaciones que resuelven fallos de diseño al total de las horas de los grupos de diseño. La información se facilitará por programas.

Estos dos índices serán elaborados por los departamentos afectados de Ingeniería y suministrados a la DC.

5.2.3. Tiempo medio de recepción por centro de trabajo.

Es el tiempo medio expresado en días que un Departamento receptor emplea para aceptar los suministros adquiridos para los diferentes contratos.

Se calcula dividiendo el número total de días en recepción por el número total de albaranes recepcionados.

5.2.4. Índice Global de Calidad.

Su contenido reflejará el Índice de Valoración de Calidad de los Productos que entregamos cuya expresión varía según los diferentes proyectos.

5.2.5. Número de consultas realizadas a Asistencia Técnica y Tiempo medio de respuesta a clientes (Postventa).

5.2.6. Tiempo medio de cumplimentación de un pedido (partida) del cliente (Postventa).

Se distinguirá por tipo de pedido, justificando así mismo el tiempo de cumplimentación en fábrica.

5.2.7. Ratio de devoluciones (Postventa).

Relación de pedidos devueltos por cliente u objeto de reclamación al total de pedidos cumplimentados.

5.2.8. Evolución de Auditorías.

Se obtendrán por la DC de la aplicación informática de Auditorías los datos referentes a:

- Acciones correctoras (número y tiempo medio de cierre).
- Auditorías realizadas (internas, clientes y suministradores).

5.2.9. Calibraciones. Porcentaje de elementos ajustados, reparados e inútiles sobre los calibrados. Elementos pendientes de calibrar.

La información sobre el Laboratorio será preparada por la DC.

5.2.11. Situación de los Procesos Especiales Certificados.

Será elaborado por la DC, a partir de los datos y listados facilitados por los distintos departamentos.

5.2.12. Personal.

Se pretende con la cumplimentación de este apartado del Informe de Calidad tener actualizada la información de distribución del personal propio de Garantía de Calidad así como sobre el que se ejerce algún tipo de control exigido por el sistema de Calidad existente.

El personal propio de Garantía de Calidad se distribuirá en PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN indicando en cada grupo los directos e indirectos según los centros de coste.