|  |
| --- |
|  **Clasificación de los costes de calidad por AECA** |
| **Centro de responsabilidad** | **Costes de obtención de la calidad** | **Costes de fallos** |
| **Costes de prevención** | **Costes de evaluación** | **Internos** | **Externos** |
| Investigación y desarrollo | FormaciónDiseñoEnsayo de homologación del diseño del producto.Elaboración de especificaciones de proceso y de producto*Benchmarking* | Diagnóstico prototipos.Chequeo de especificaciones. Normalización de diseños. | Errores de concepción. Cambios y correcciones en diseñosReprocesos debidos a cambios de diseño.Desechos debidos a cambios de diseño. | Reclamaciones por errores de diseño. Devoluciones por errores de diseño. Análisis de devoluciones por errores de diseño. Pérdida de ventas por retrasos en el lanzamiento de productos. |
| Compras | Formación.Revisión de proveedores.Mejora de proveedores.Implementacióncompras.*Benchmarking.* | Auditoría de proveedores.Inspecciones y ensayos a la recepción de materiales.Homologación del producto del proveedor.  | Errores en materiales Inventarios de materiales excesivos. Costes de devolución a proveedores. Reproceso de los rechazos a proveedores. Pérdidas de materiales incontrolados.   | Reclamaciones de clientes por errores en los materiales. |
| Producción | Formación.Implementación y revisión de procedimientos.Control de procesos.*Benchmarking*. | Inspecciones de materiales. Inspección de procesos y de equipos.Inspección de productos acabados.Apoyo de laboratorio.Equipos de medida.  | Desperdicios. Reprocesos.Reinspecciones.Reparaciones.Análisis de fallos.Subactividad. | Indemnizaciones por garantías.Plazos de entrega con demoras.Penalizaciones.  |
| Mantenimiento | Formación.Mantenimientopreventivo. | Implementación y revisión de procedimientos.*Benchmarking*. | Inspección de equipos. | Paradas en la línea de producción.Análisis de fallos en equipos.Exceso de consumos de energía y materiales. | Plazos de entrega con demoras por errores en los equipos. |
| Calidad | Formación.Manual de calidad.Programa de calidad total. | Estudio de clientes *Benchmarking*. | Laboratorio de ensayos.Evaluaciones externas. | Fallos en el sistema de calidad. | Tratamiento de quejas de los clientes. |
| Ventas | Formación.Investigación de mercados. | Procedimientos de  ventas.*Benchmarking*.  | Inspección de la red de ventas. | Inventarios excesivos por errores en la previsión de ventas. Sobre costes de producción por errores en la previsión de ventas. | Pérdida de ventas por mala imagen. |
| Distribución | Formación.Procedimientos de distribución. | *Benchmarking* | Inspección de productos ante y después de la distribución. | Reprocesos por errores en el empaquetado o el  transporte |  Pedidos entregados en domicilios incorrectos. |
| Serviciopost-venta  | Formación. *Benchmarking*. | Procedimientos de servicio post-venta.  | Inspecciones de intervenciones del  servicio post-venta. | Falta de atención al cliente. | Retrasos en la intervención del servicio post-venta. |
| Contabilidady finanzas | FormaciónProcedimientos de contabilidad y finanzas.*Benchmarking* | Auditoría interna. Inspección de facturas antes del envío. | Informes entregados fuera de plazo. | Insolvencias de clientes.Incremento del plazo de cobro. |
| Marketing | Formación.Procedimiento de marketing. | Investigación de mercados.*Benchmarking.* | Inspección de correspondencia antes del envío | Excesos de inventarios por errores en la previsión.Reducción de la cuota de mercado. | Productos que no satisfacen las necesidades de los clientes.  |
| Recursoshumanos | Formación. Procedimientos de personal. Planes de carrera. *Benchmarking.* | Inspección de evaluaciones de empleados. | Errores en la selección de personal. Desmotivación de la plantilla. Clima laboral negativo. | Baja calidad de los empleados en sus relaciones con los clientes internos y externos.Retrasos en la entrega de pedidos por conflictos laborales. |
| Logística |   |   | Envíos perdidos o demorados |   |