|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Formación Diseño Ensayo 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 diseños Reprocesos 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. Implementación compras. *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. Mantenimiento preventivo. | 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. |
| Servicio post-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. |
| Contabilidad y finanzas | Formación Procedimientos 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. |
| Recursos humanos | 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 |  |