



El Costo de la Calidad

¿Gasto o Inversión?

Veronica Ferrando
Mónica Vázquez

C.Rivadavia, 23/10/09

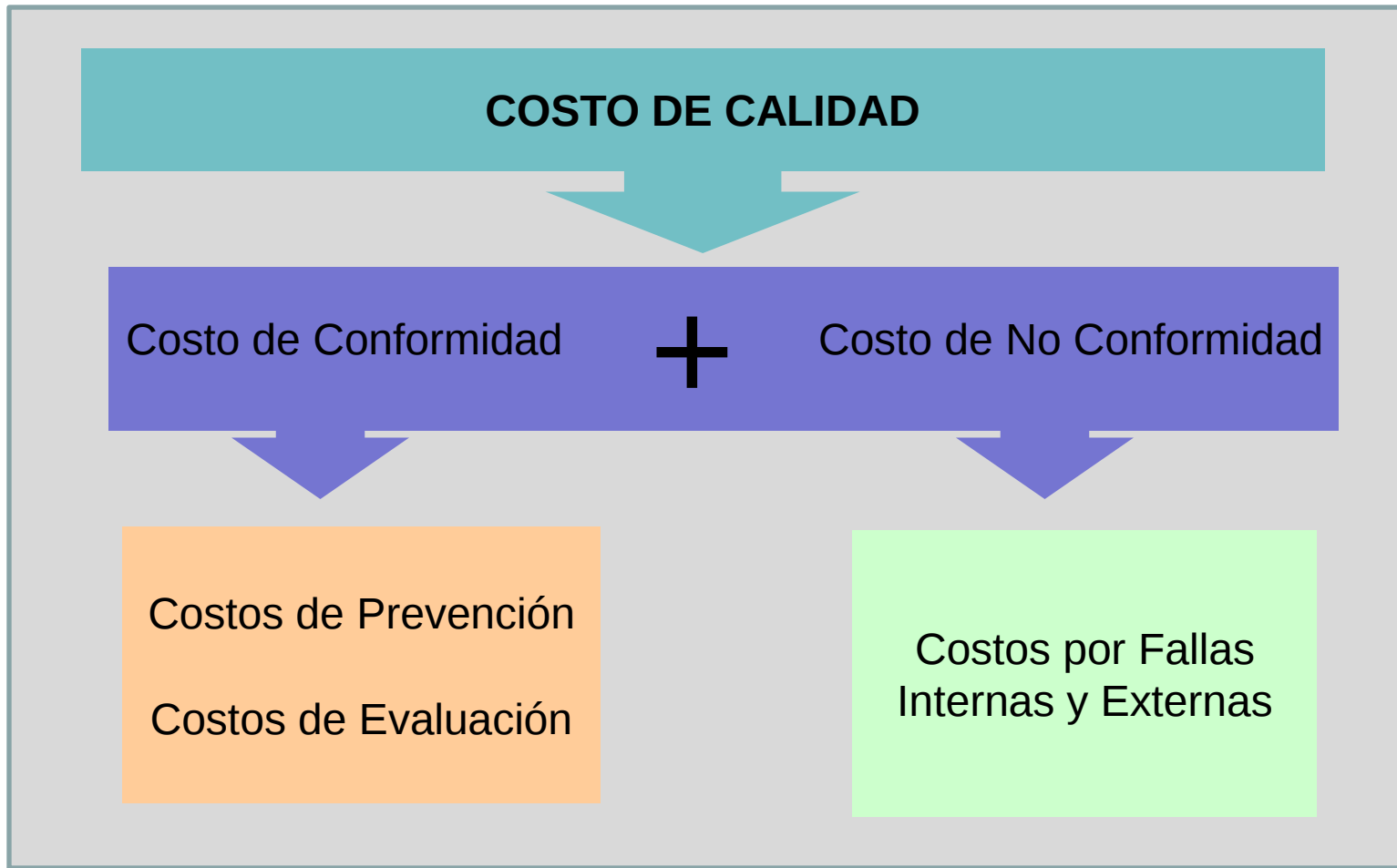
Es un sistema de cuantificación y clasificación de costos

- **Permite:**

- a) **Orientar** a la organización en un enfoque de prevención de defectos y fabricación de productos/servicios de buena calidad.
- b) **Promover** el concepto de sustentabilidad, optimizando la relación costo- beneficio en la asignación de recursos.
- c) **Clasificar** los costos por su origen.

- **Facilita:**

- **Generar** una organización más eficiente
- **Trabajar** sobre la mejora de procesos y productos
- **Desplegar** la cultura de la Mejora Continua



- **Prevención**

Son aquellos generados por todas las actividades diseñadas para **prevenir** la mala calidad de los productos o servicios

- **Ejemplos**

Diseño de nuevos productos

Revisiones de productos

Programas de Mantenimiento Preventivo/Predictivo

Evaluaciones de la capacidad de proceso

Evaluaciones de capacidad de proveedores

Capacitación y formación del equipo humano

- **Evaluación**

Son aquellos correspondientes a la medida, evaluación o auditoría de productos/servicios para **garantizar** la conformidad con los estándares de calidad y requisitos de funcionamiento

- **Ejemplos**

Inspecciones de materias primas y/o productos terminados

Auditorías de producto/proceso

Planes de mantenimiento de equipos (calibraciones)

Asistencia Técnica

- **Fallas Internas**

- Reprocesos

- Desperdicios

- Degradación de materiales

- Reinspecciones

- **Fallas Externas**

- Reclamos de cliente

- Degradación de material

- Devoluciones

- Garantías

Sistemas de Costeo

Sistemas de costeo Tradicionales	Costeo ABC
-Basan el costeo en el producto. Pueden distorsionar el costo de producto individualmente. - Está orientados a establecer valoraciones contables. -Generalmente asignan costos proporcionalmente, utilizando tasas de reparto. Ej: Horas de mano de obra directa, horas de máquina, etc.	-Se costean las actividades y luego el costo de estas actividades es asignado al producto. - Facilita la gestión de la estructura de costos. -Facilita la identificación del origen del costo.

¿Qué es el Costeo ABC?

Es una forma distinta de costear

Facilita identificar costos “evitables” (costos de la no calidad)

Permite asignarlos a los procesos que los generan

Es una herramienta muy útil para gestionar los Costos de la No Calidad

- **Proceso:** Distribución de Lubricantes
- **No Conformidad:** Producto fuera de los estándares de calidad.
Reclamo de cliente. **Falla Externa**
- **Costos considerar:**
 - Reemplazo/reposición del producto
 - Costos incurridos por la atención de personal especializado
 - Transporte para su retiro
 - Reinspección del producto
 - Reproceso/Disposición final del producto



Análisis tradicional

Desechos
Reprocesos

**Costo Integral
de fallas**

Costos ocultos de fallas

Tiempo de Ingeniería
Tiempo de Dirección
Tiempo no productivo
Aumento de stocks
Disminución de capacidad operativa
Perdidas de órdenes
Pérdida de clientes

¿Por dónde comenzar?

Por los costos ocultos

¿Por qué?

Porque son fácilmente detectables

Porque muchos de ellos se pueden evitar

Pueden ocasionar pérdidas de clientes si no se corrigen

¿Cómo hacerlo ?

Conformar equipo de trabajo

Asegurar representación de las actividades

Garantizar visión integral del proceso

Definición del Objetivo

Implementar el indicador de Costos de la No Calidad

Conformación del equipo

Producción / Logística / Mantenimiento

Asistencia Técnica / Desarrollo de Productos

Comercial / Control de Gestión

Metodología de Trabajo

Identificación de las actividades por cada proceso, que pueden generar fallas o errores

Diseño una “Hoja de Recolección de Datos”

Definición de cómo calcular el costo de cada actividad

Costo de la No Calidad

YPF

Descripción	Formula calculo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acu.
Costo Operación de ventas														
m ³ producto no conforme a sentina por dev. cliente	M3 * \$/M3elab.c/base+m3*\$MO sentina	100	95	93	95	89	88	86	80	78	80	80	80	1044
Trasvase por devolución de cliente (Abo-Mch-Ave)	M3*\$/M3(costo variable)	100	120	98	98	95	77	78	80	70	72	71	72	1031
Transp.Devoluciones Productos no solicitados	m3*costo de transporte	100	99	97	98	100	99	99	97	96	92	90	100	1167
Transp.Devolución Error en O/P	m3*costo de transporte	100	97	95	110	100	95	96	90	95	93	94	90	1155
Transp.Devolución pedido repetido	m3*costo de transporte	100	90	86	86	64	50	50	31	24	19	12	10	622
Transp.Devolución Error en pedido (cliente)	m3*costo de transporte	100	100	94	100	110	90	95	98	96	70	72	71	1096
Transp.Devolución Falta de cheque	m3*costo de transporte	100	433	544	211	122	0	0	83	72	83	69	0	1717
Transp.Devol.(memo) razones comerciales (Lub)	m3*costo de transporte	100	44	16	12	6	6	4	4	4	4	3	3	206
Transp.Devol.(memo) error toma de pedido	m3*costo de transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transp.Devol. (memo) Calidad de producto	m3*costo de transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transp. Devol.producto conforme a granel	m3*costo de transporte	100	95	50	45	0	0	0	0	0	0	0	220	510
transp. Despacho a granel por demoras en cliente	Costo por estadia trans.										1100	220	550	1870
Costo por bloqueo de punitorios	Días Vencido*interes bco.	100	60	50	30	25	18	15	0	0	0	0	0	298
														0
<i>Total Operación de ventas</i>		1000	1233	1223	885	711	523	523	563	535	1613	711	1196	8641

CNC DL&E : 1 y 1,5% de las ventas

El Costo de la No Calidad se puede expresar como % de las Ventas

¿Por dónde comenzar?

Por los costos ocultos

¿Por qué?

Porque son fácilmente detectables

Porque muchos de ellos se pueden evitar

Pueden ocasionar pérdidas de clientes si no se corrigen

¿Cómo hacerlo ?

Conformar equipo de trabajo

Asegurar representación de las actividades

Garantizar visión integral del proceso

¿Qué dan como resultado?

Permiten romper paradigmas

Minimizan situaciones de “comodidad”

Incrementan la participación y el compromiso de las personas

En definitiva....Vuelven a la organización más eficaz y eficiente