

3ras. Jornadas de Celebración del Mes Nacional de la Calidad

**“Costos asociados a la no calidad en las
operaciones del día a día”**

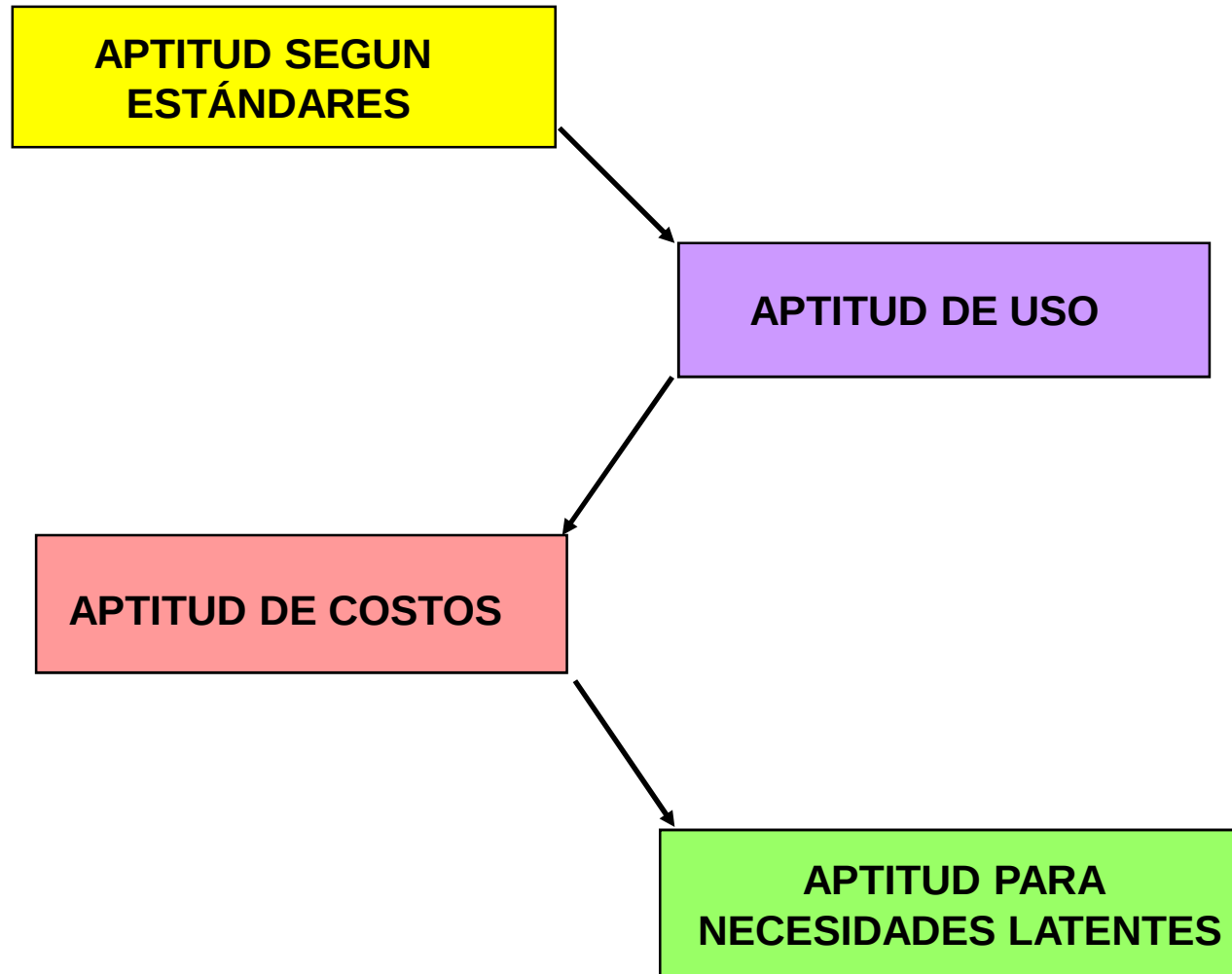
Conclusiones



INSTITUTO ARGENTINO
DEL PETRÓLEO Y DEL GAS

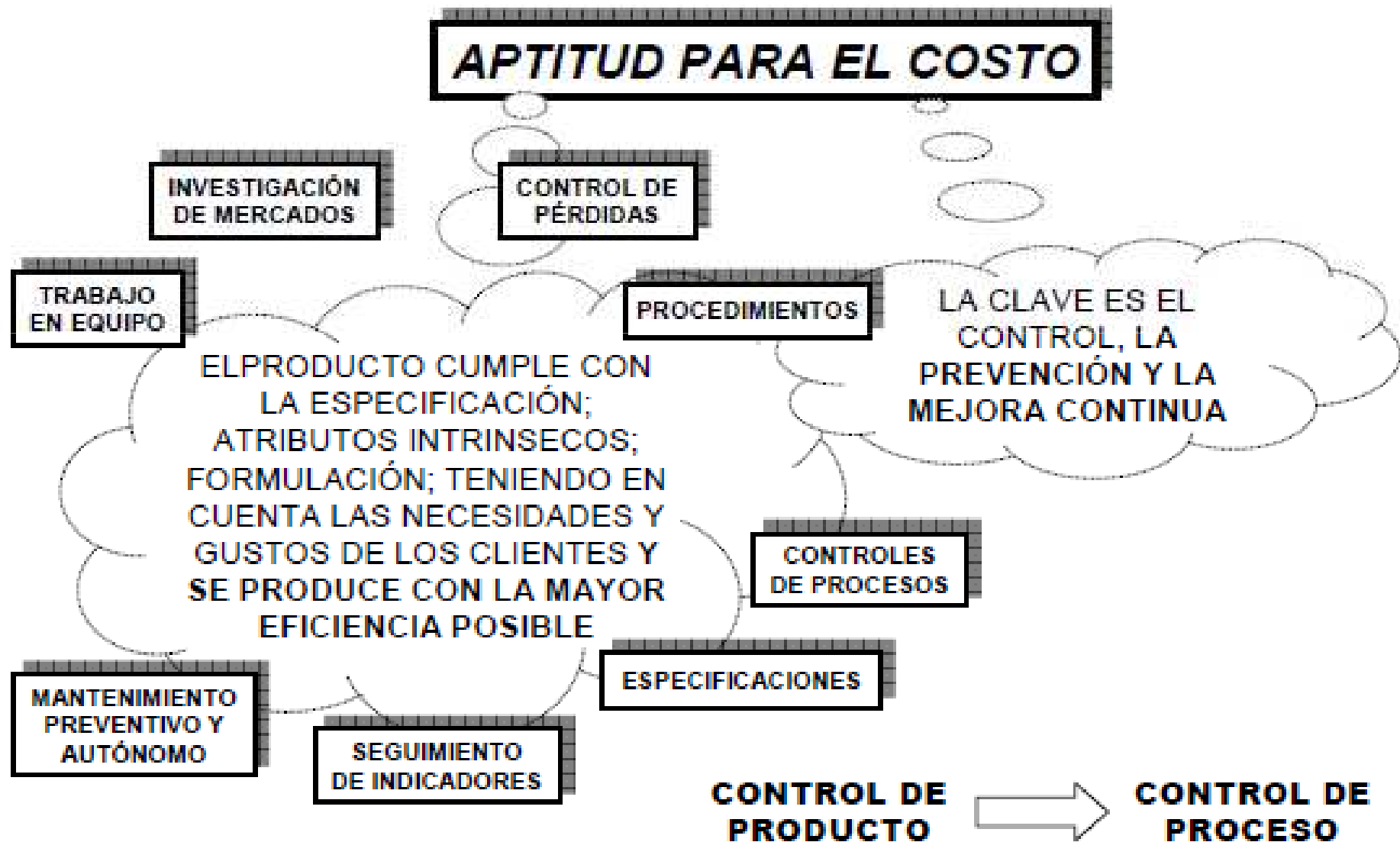
Octubre, 2010

Evolución conceptual

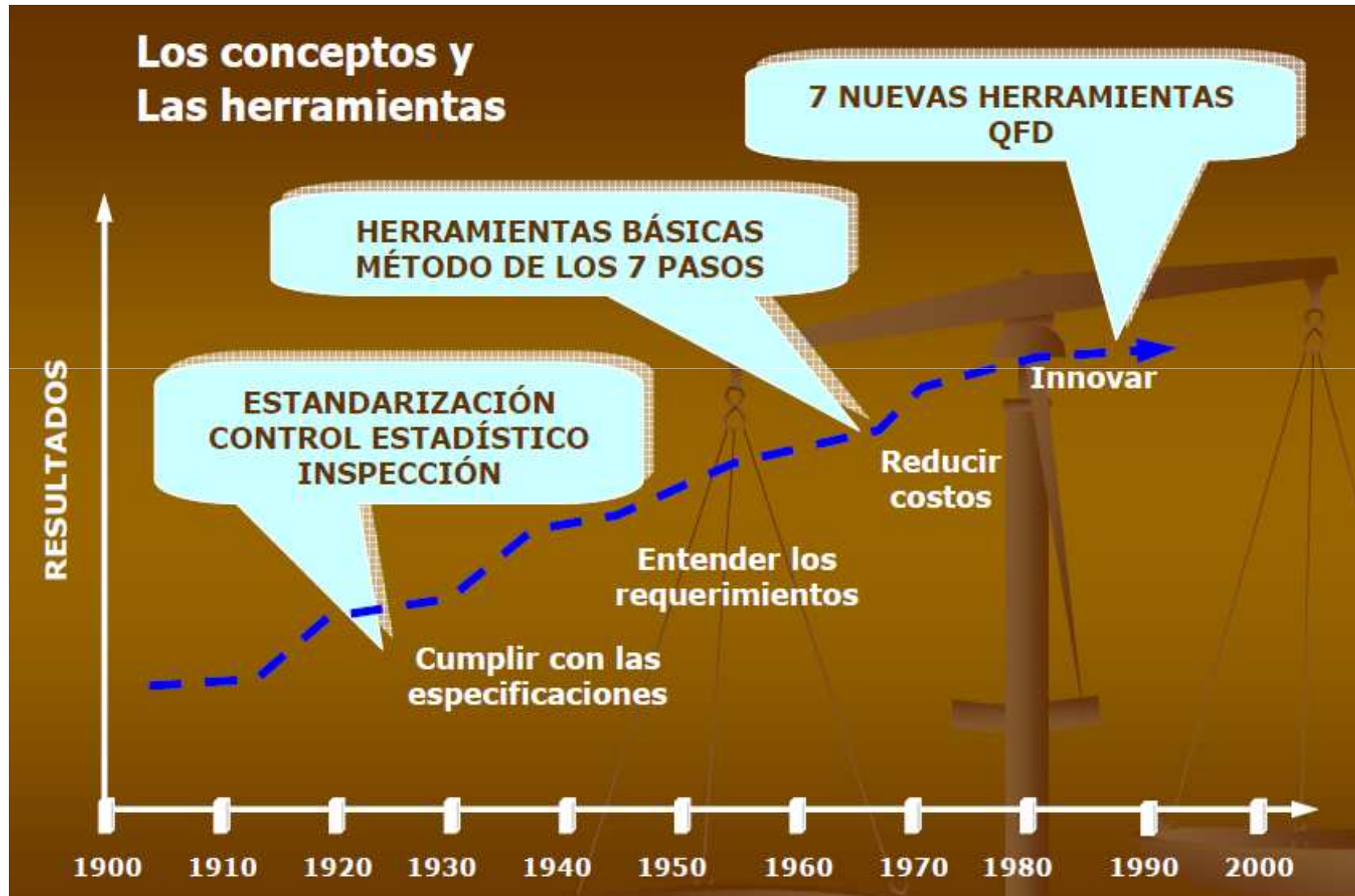


CONTROL  **PREVENCIÓN**

Evolución conceptual



Evolución metodológica



¿Qué es la Calidad?

“Conformidad con las especificaciones” Philip Crosby

“Obtención de mayores beneficios, alcanzados con menores riesgos y menores costos”
Avedis Donabedian

“Lo que el cliente esta dispuesto a pagar en función de lo que realmente obtiene y valora”
Peter Drucker

¿Qué es la Calidad?

“Atender y/o exceder las expectativas del cliente”

W. Edward Deming

“Es un modo de gerenciar empresas en busca del mejoramiento”

Armand V. Feigenbaum

“Es un valor percibido y juzgado por el cliente”

Kaoru

Ishikawa

“Es medida por la pérdida que un producto o servicio causa a la sociedad”

Genichi Taguchi

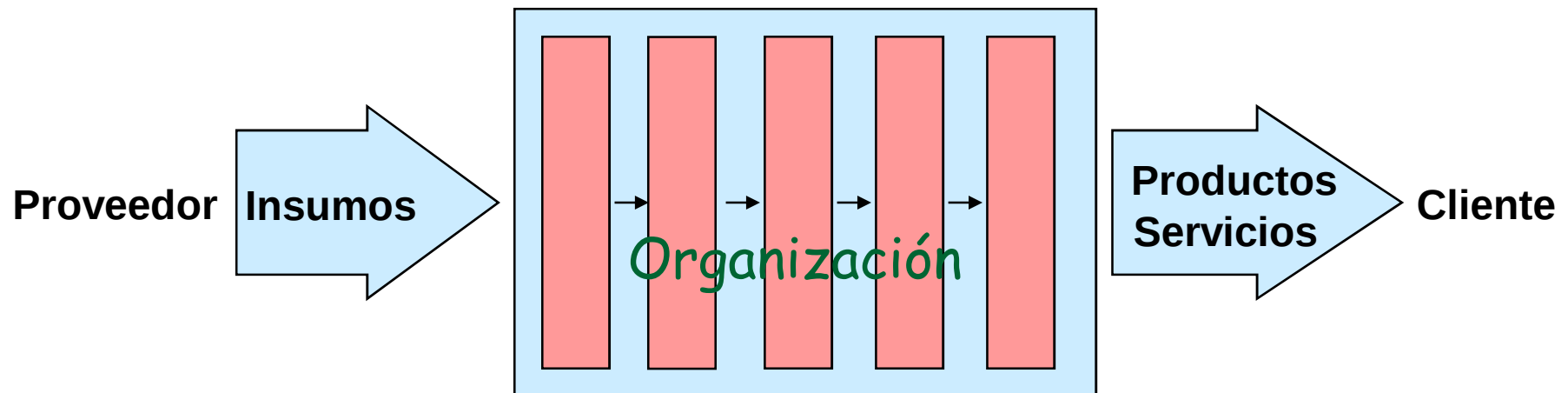
Enfoque en los clientes

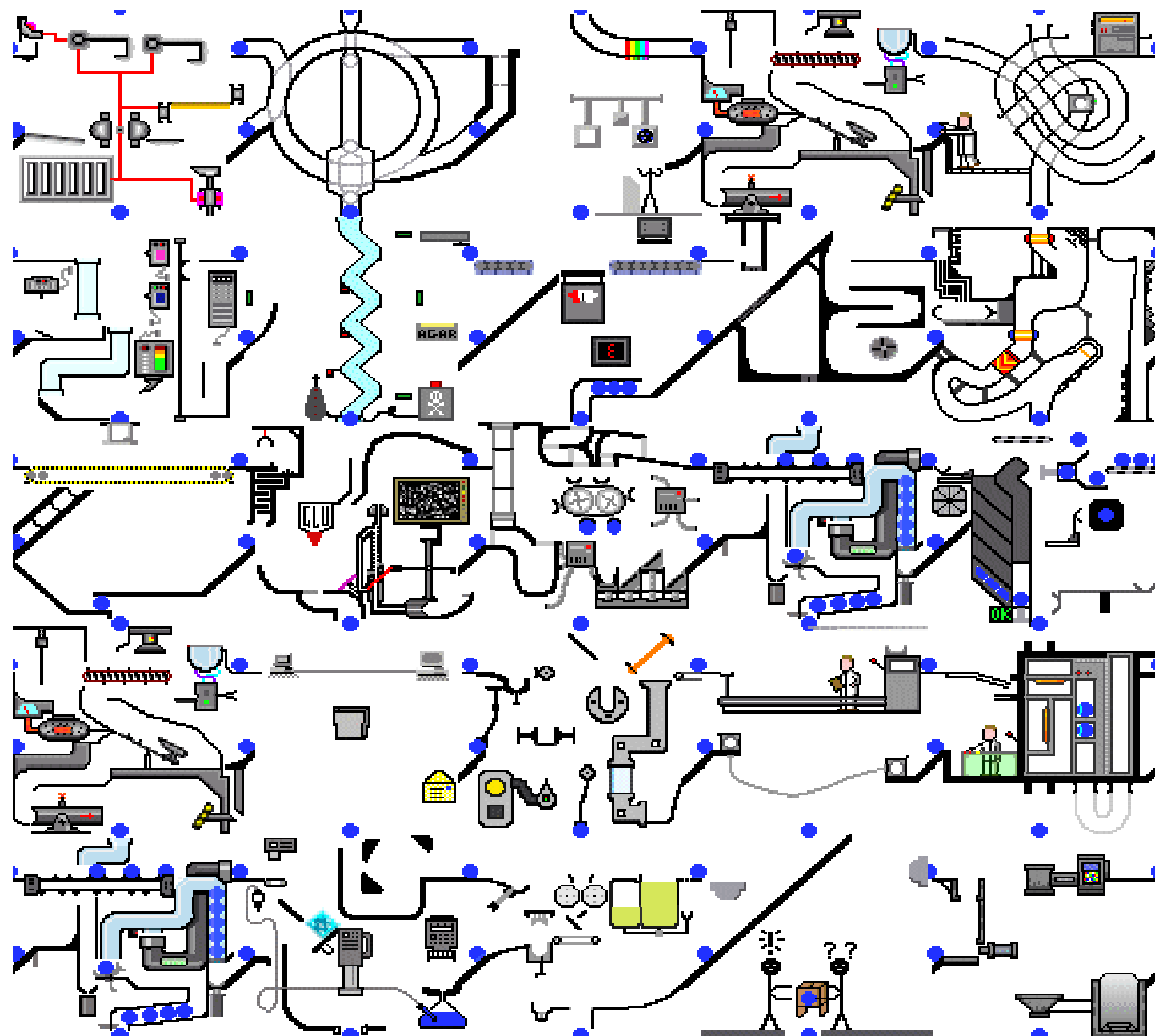
Para satisfacer a los clientes externos, nosotros debemos cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes internos.



Todo trabajo es un Proceso

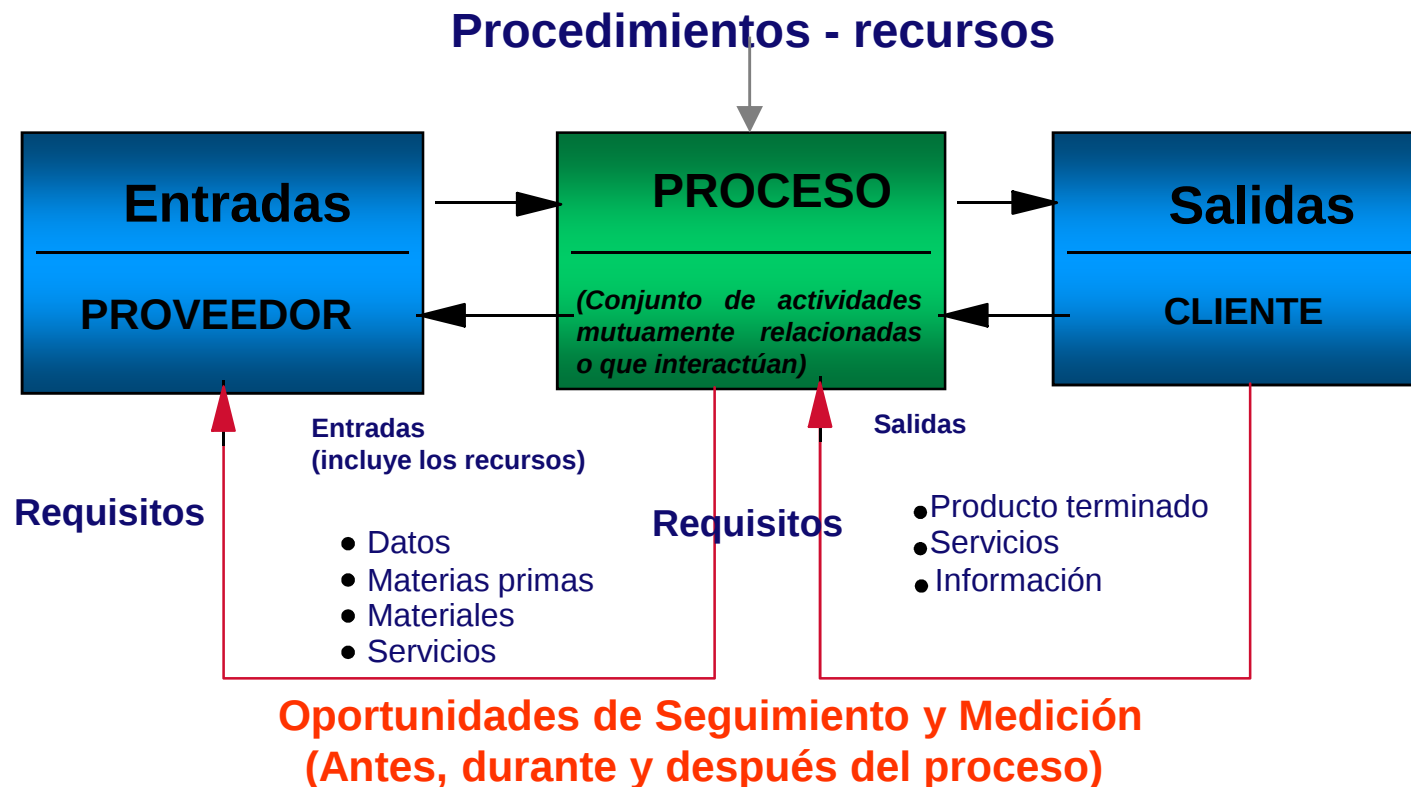
Visión de la Empresa a través de la Calidad Total





Enfoque basado en Procesos

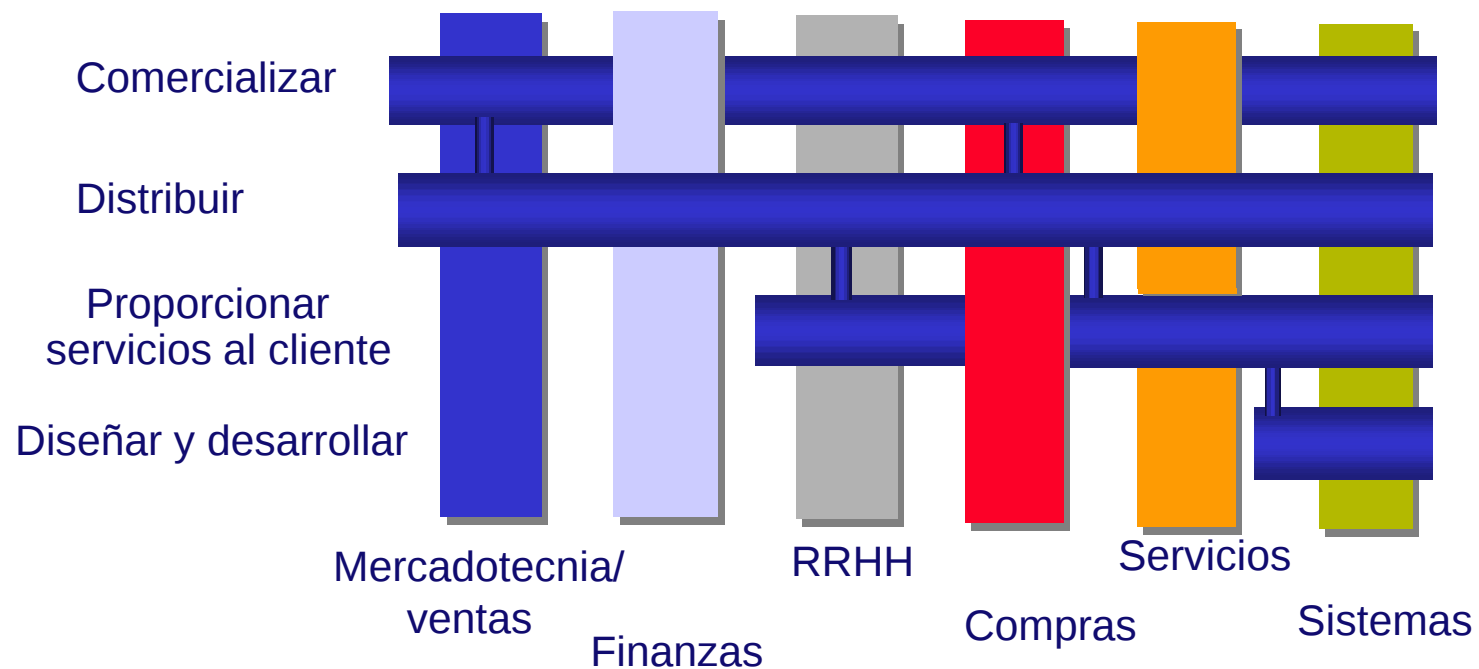
- **Eficacia del Proceso:** Capacidad para alcanzar los resultados deseados
- **Eficiencia del Proceso:** Resultados alcanzados vs. recursos utilizados

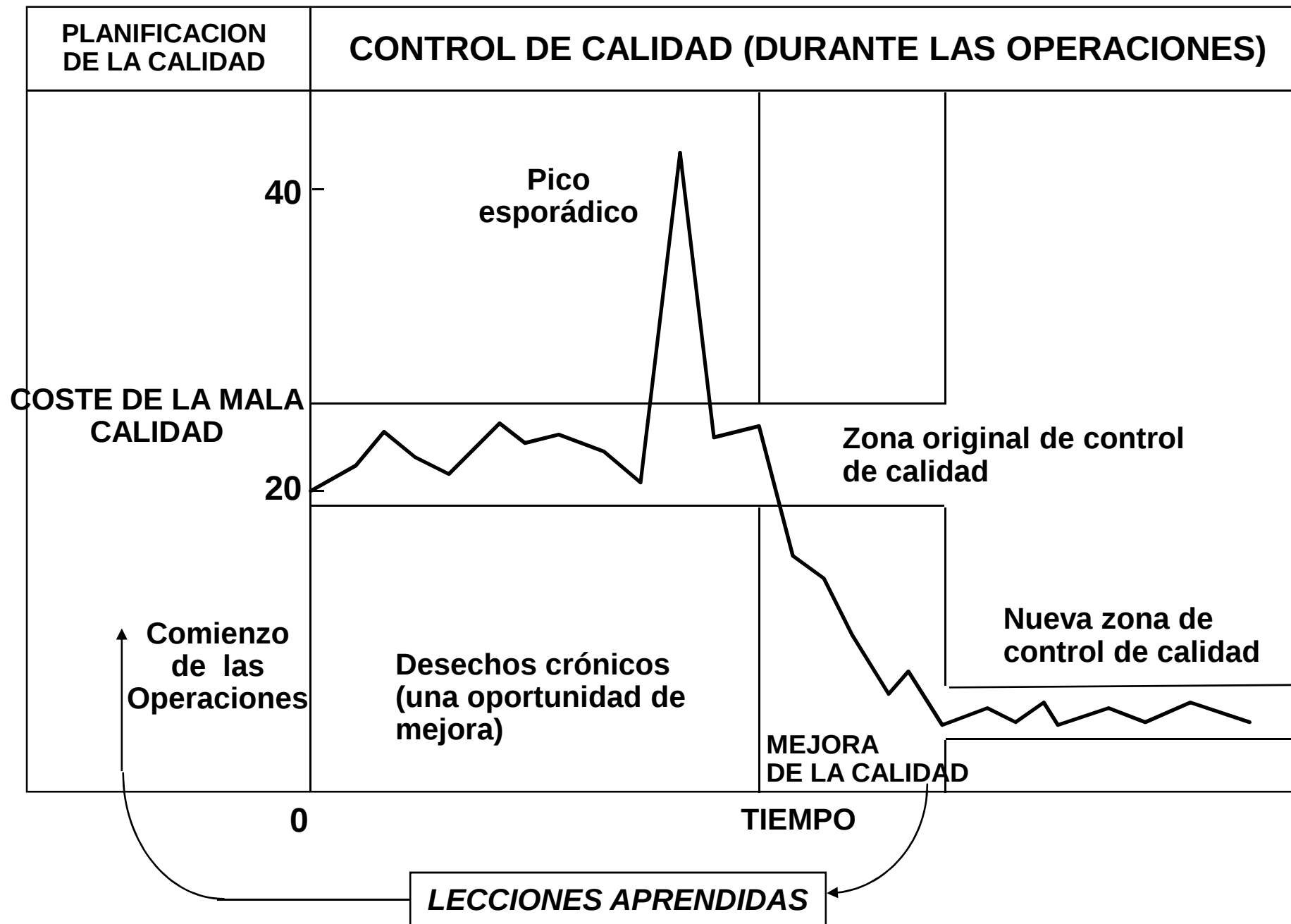


Enfoque basado en Procesos

Los procesos son transversales

Procesos de Negocio



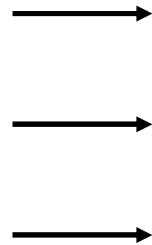


Planificación de la Calidad

PROVEEDORES



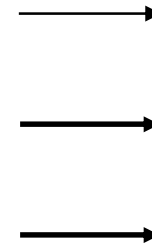
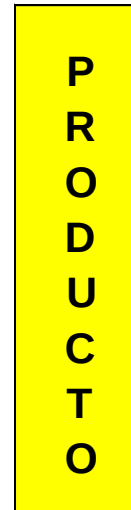
REQUISITOS



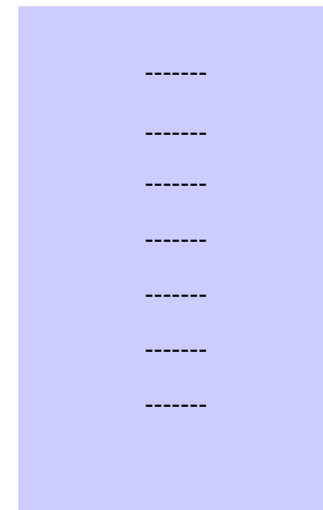
OPERADORES



CARACTERÍSTICAS



CLIENTES



NECESIDADES

CARACTERÍSTICAS

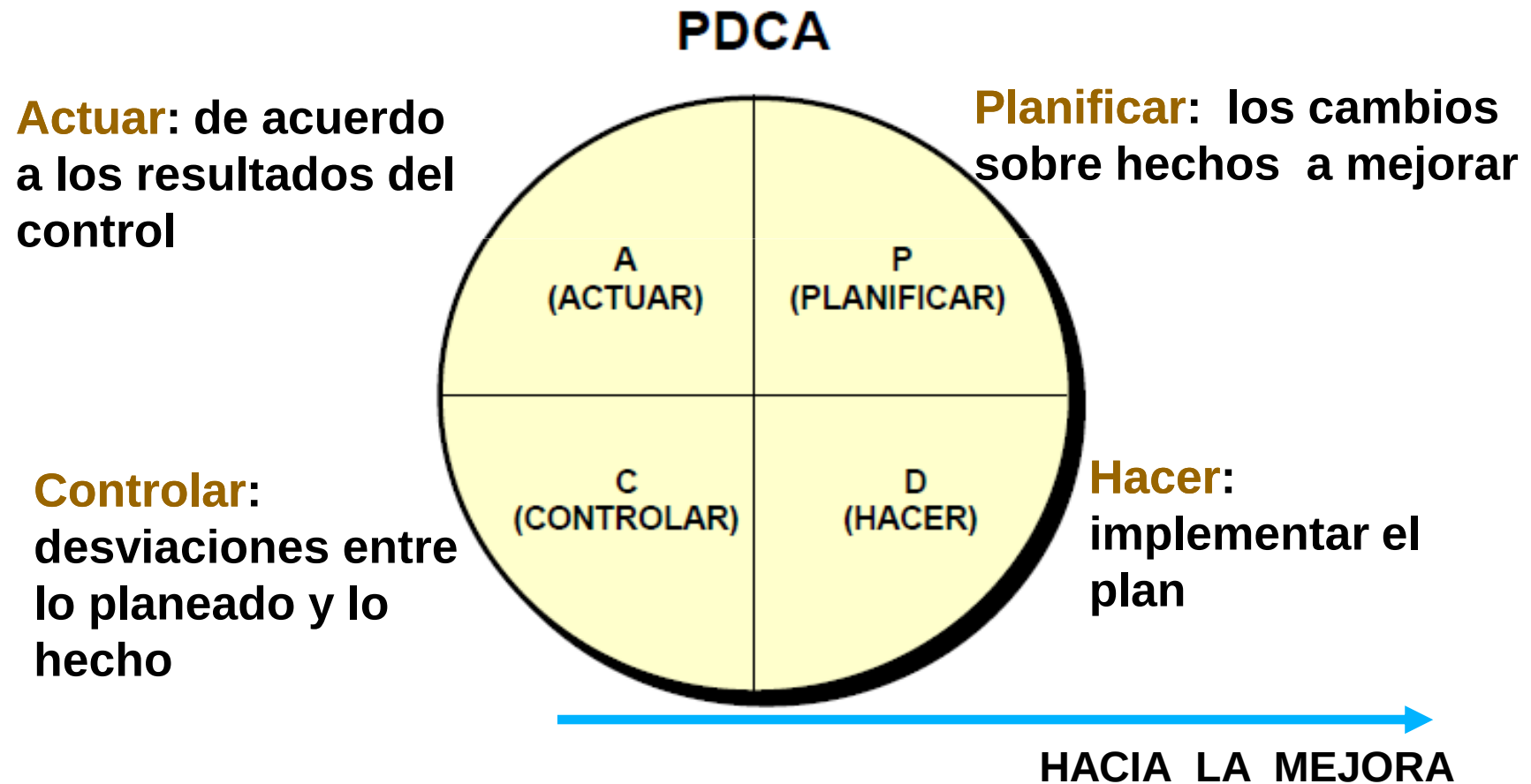


NECESIDADES

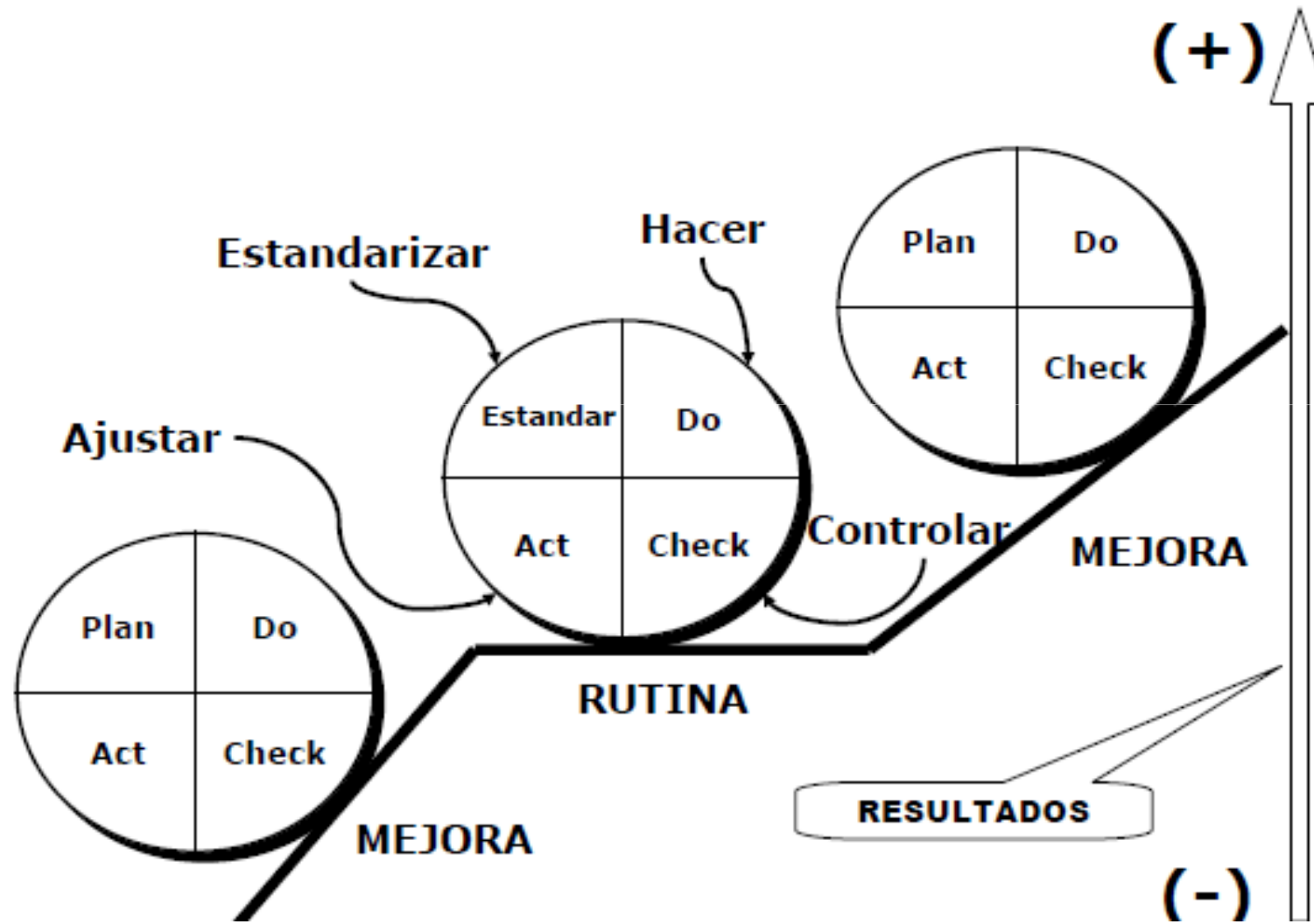
= OPORTUNIDADES DE MEJORA

Enfoque sistemático

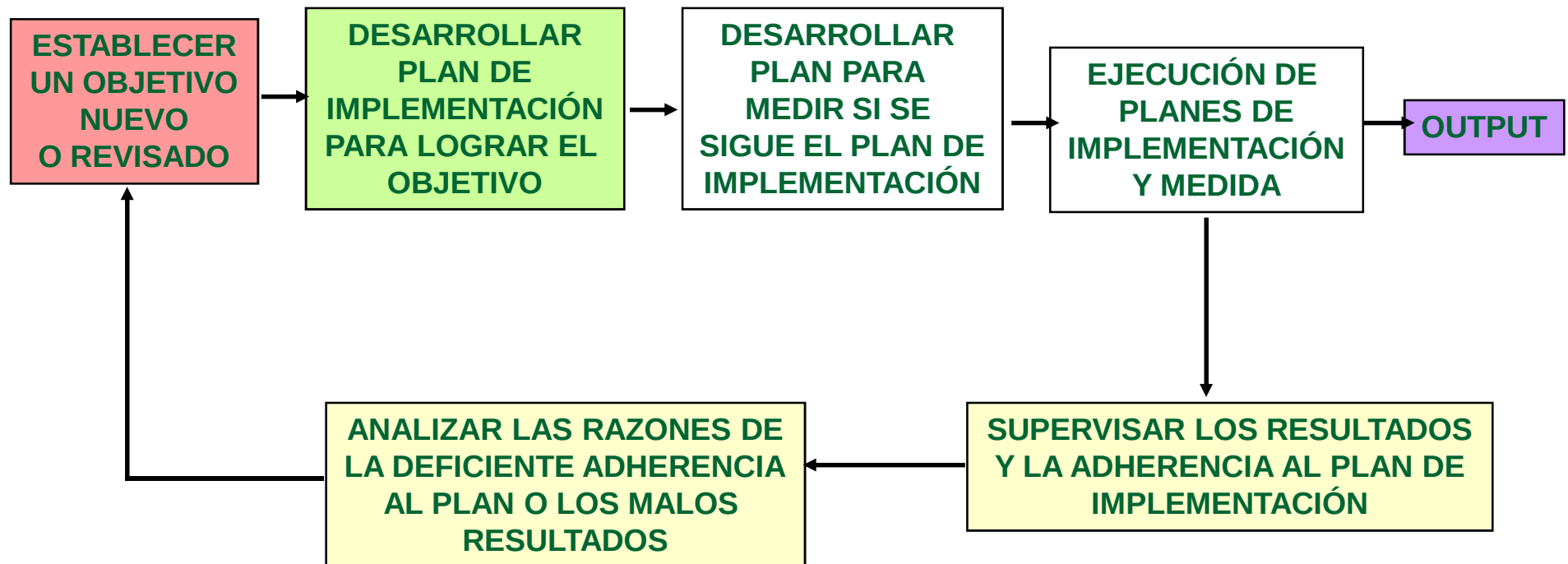
Shewhart - Deming



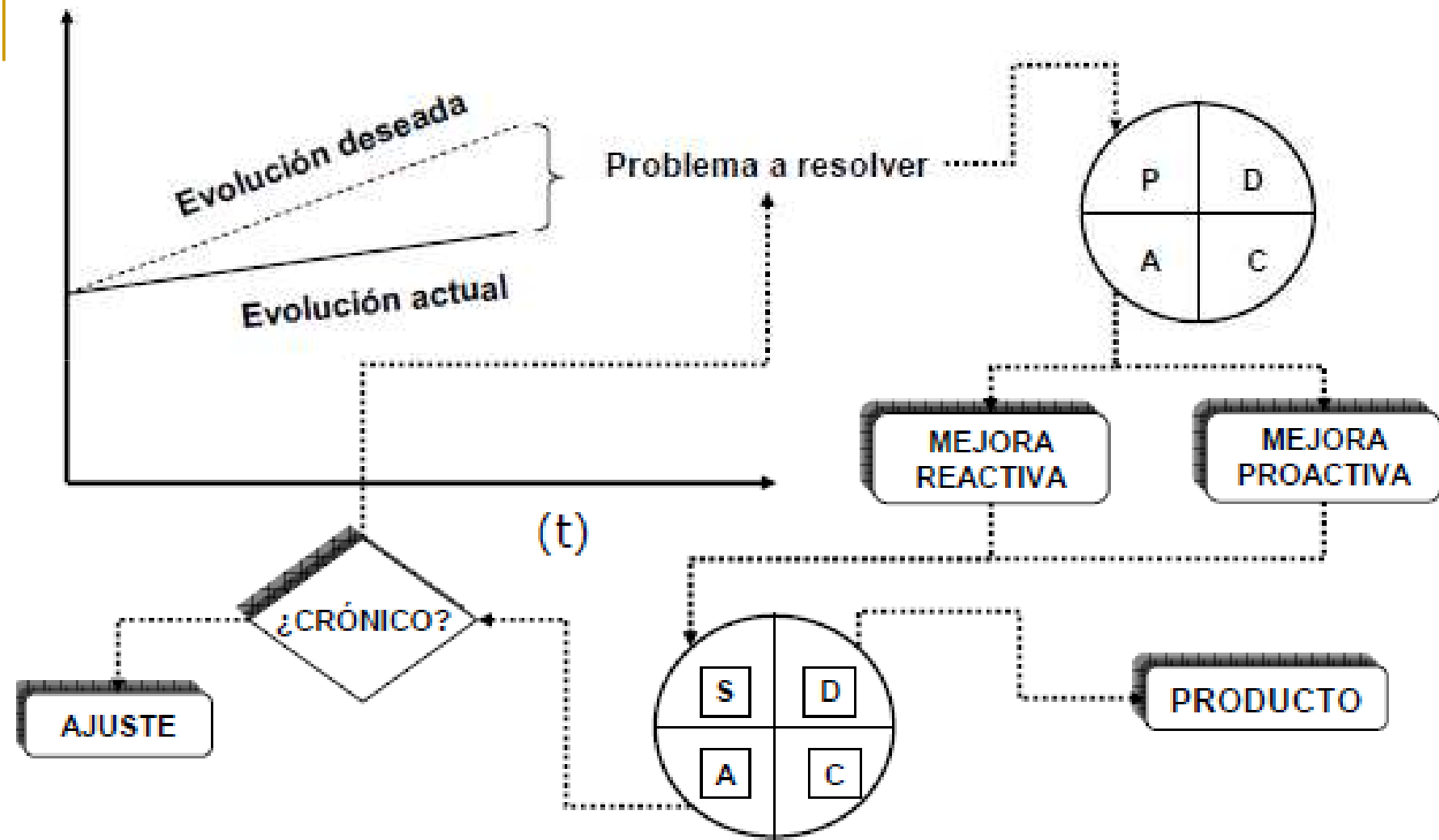
Mejora interactiva – Efecto combinado



Mejora de la Calidad



Sistema para la Calidad - Plan maestro



Sistema para la Calidad

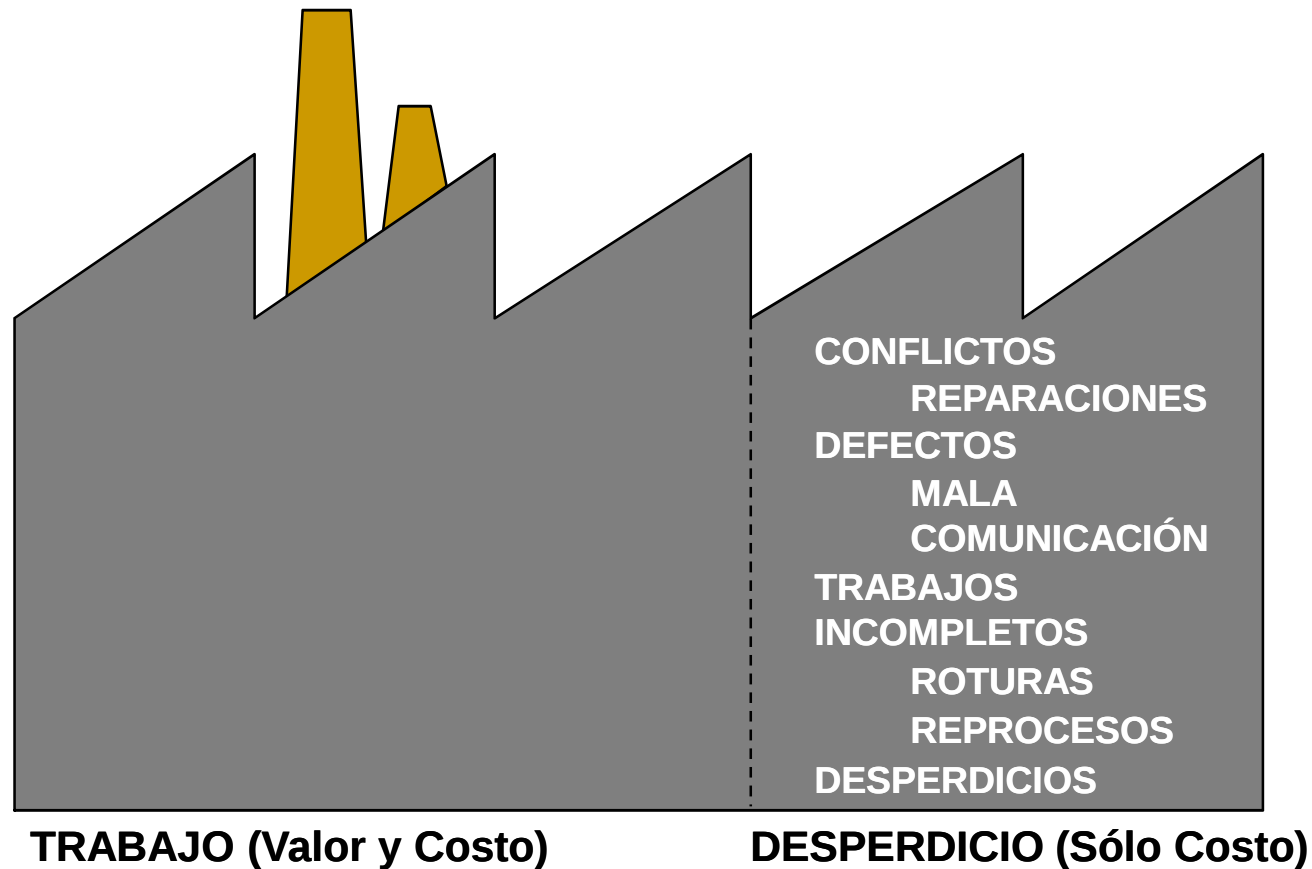
PREVENCIÓN DE ERRORES.

NO

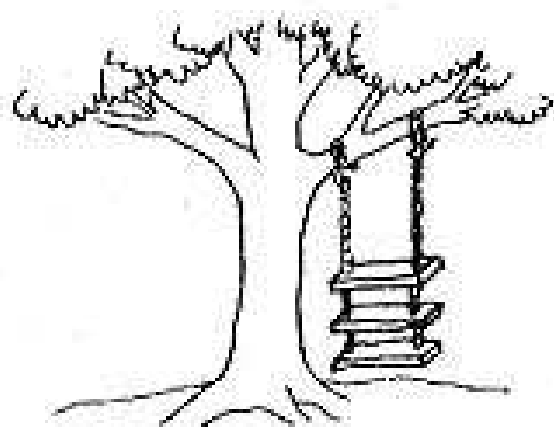
INSPECCIÓN Y CORRECCIÓN.

Medir la Calidad por el precio del incumplimiento

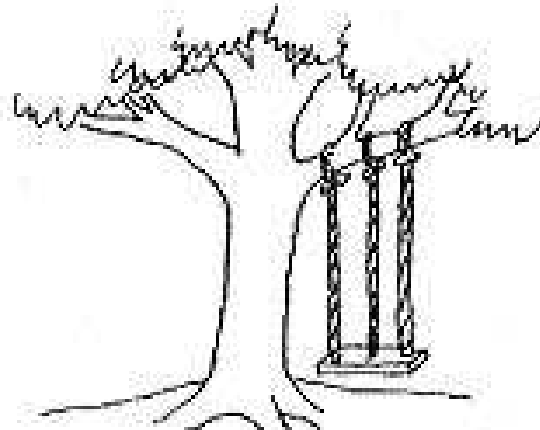
El precio del incumplimiento es el precio de hacer cosas que sólo generan costo pero que no agregan valor.



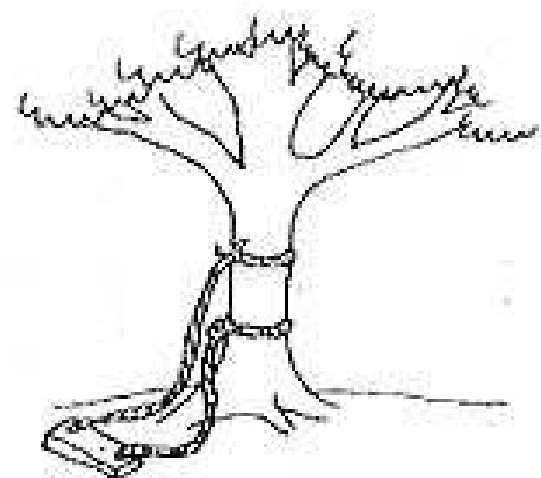
Costo real= Visibles + Ocultos



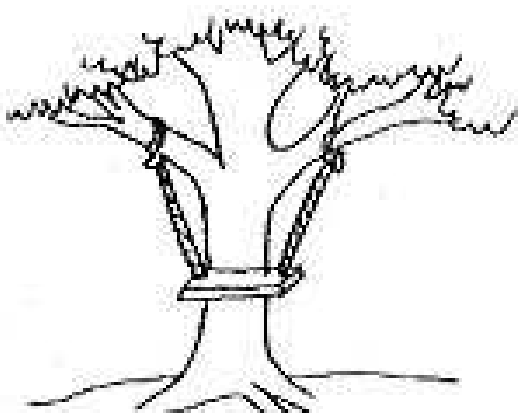
Así lo solicitó
el departamento
de marketing



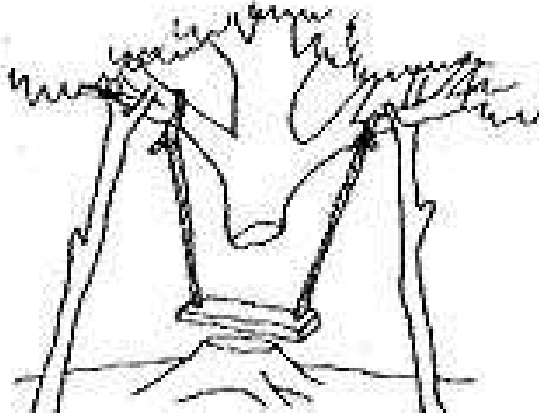
Así hizo el pedido
Ventas



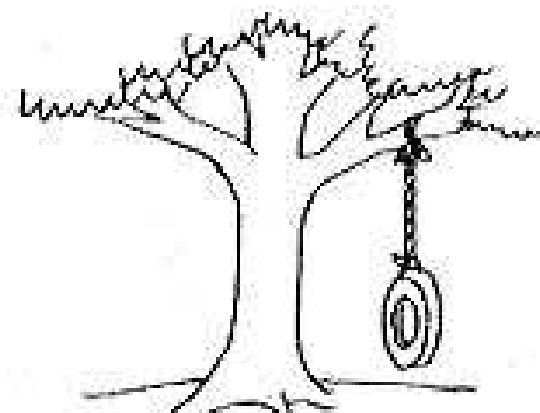
Así lo proyectó
Ingeniería



Así lo fabricaron



Así lo instalaron



Y así lo deseaba
el cliente

Medir la Calidad por el precio del incumplimiento

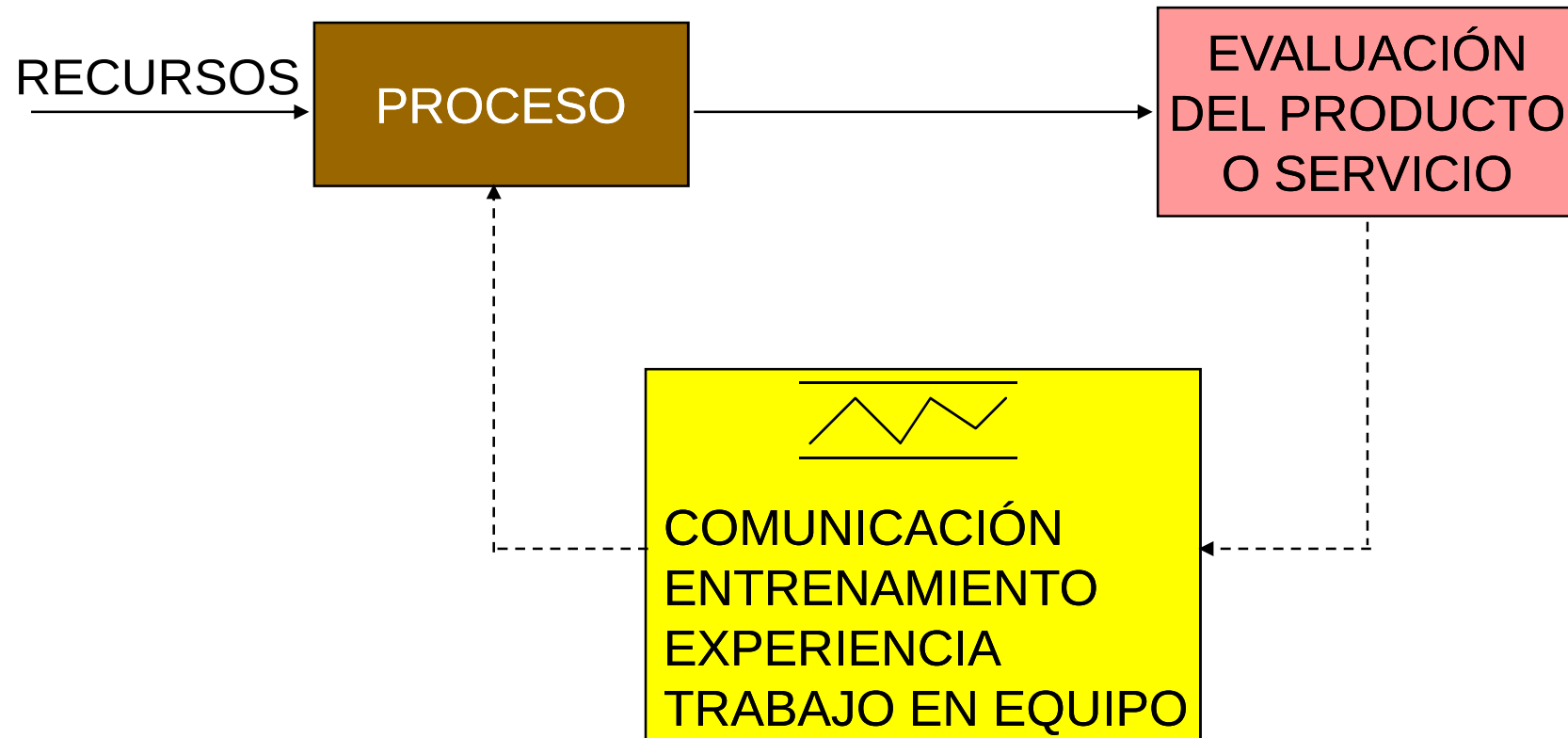
Es necesario detectar y calcular el costo de las situaciones y acciones que no generan valor para:

- Dar prioridad a los problemas.
- Decir dónde se necesita acción correctiva y preventiva.
- Saber si se está mejorando.

Medir la Calidad por el precio del incumplimiento

- ❖ Los costos visibles son aquellos que se registran en los libros contables de la Empresa.
- ❖ Los costos invisibles, por el contrario, no son relevados por ningún sistema contable, por lo cual no queda historia de ellos aunque impactan, definitivamente, en los resultados de la empresa.
- ❖ Los costos invisibles suelen ser más importantes que los visibles, con el agravante que por su intangibilidad no son fáciles de identificar, reconocer, aceptar y corregir.

Prevención de los Defectos



Prevención de los Defectos

Para asegurar que el producto y/o servicio esté libre de defectos pueden ponerse en juego dos criterios:

- la detección y
- la prevención de defectos.

Prevención de los Defectos

Detección de Defectos

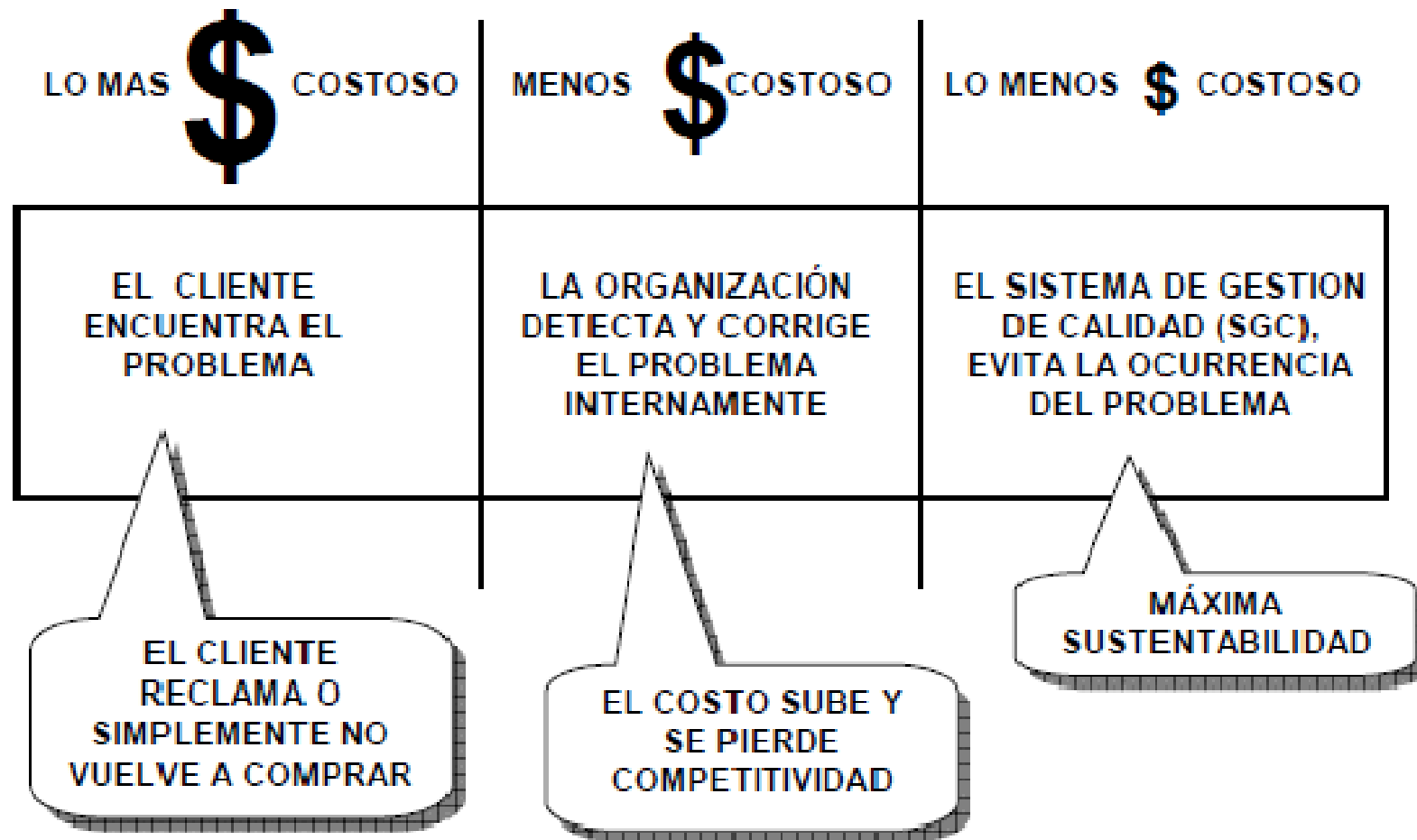
- Cada vez que se detecta que un producto no cumple con las especificaciones, brinda información que se puede utilizar para corregir el proceso.
- En todos los casos la información es posterior al defecto y por lo tanto no evita los costos de un producto mal elaborado.

Prevención de los Defectos

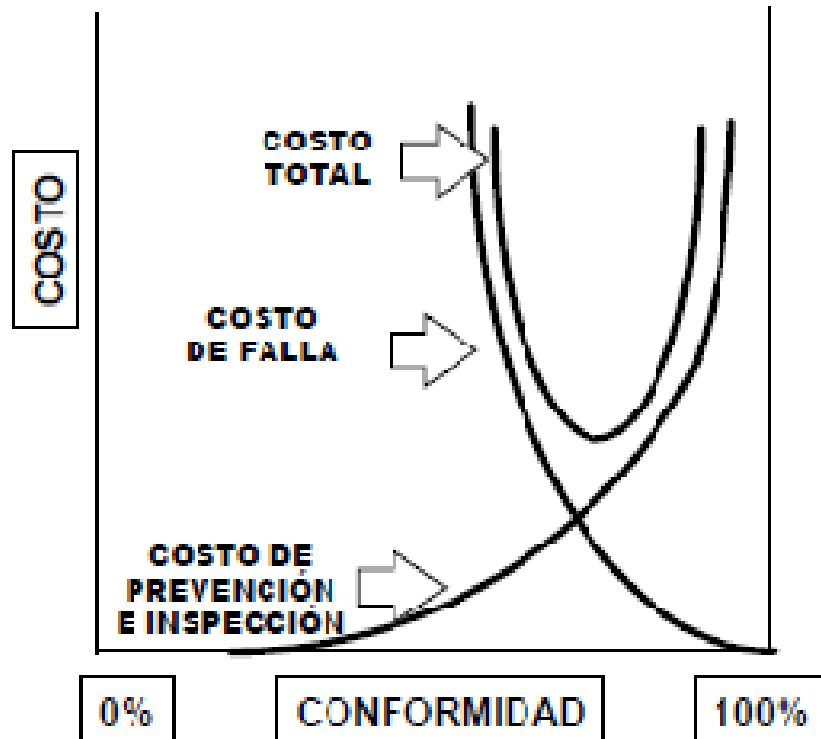
Prevención de Defectos

- El criterio de prevención parte de la idea de no esperar a que el proceso entregue su producto para detectar si cumple o no con las especificaciones.
- Para lograr prevención debe actuarse sobre el sistema o proceso para rediseñarlo de manera que no admita que se cometan incumplimientos.

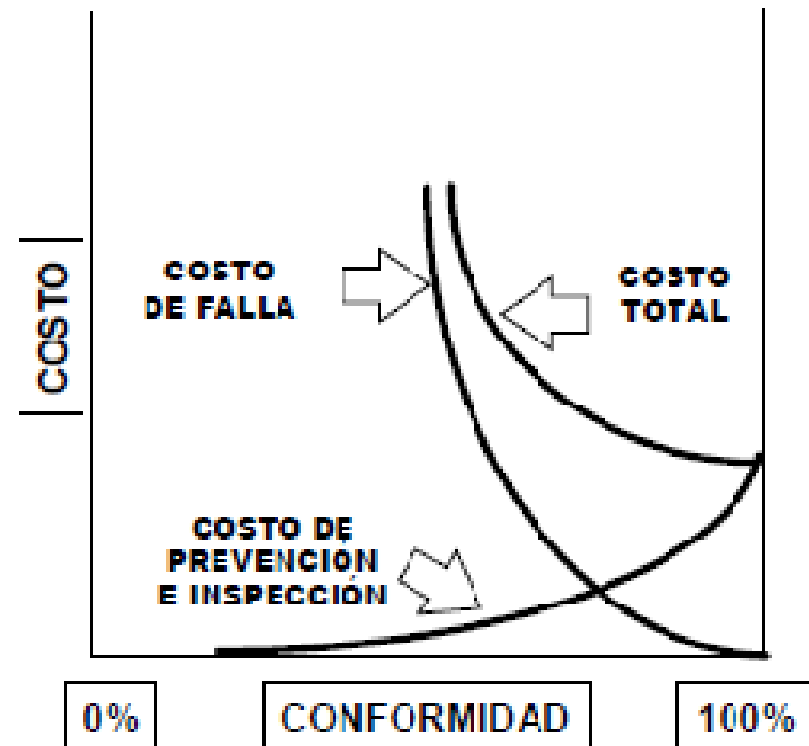
Impacto económico – Costos de la No Calidad



Impacto económico – Costos de la No Calidad



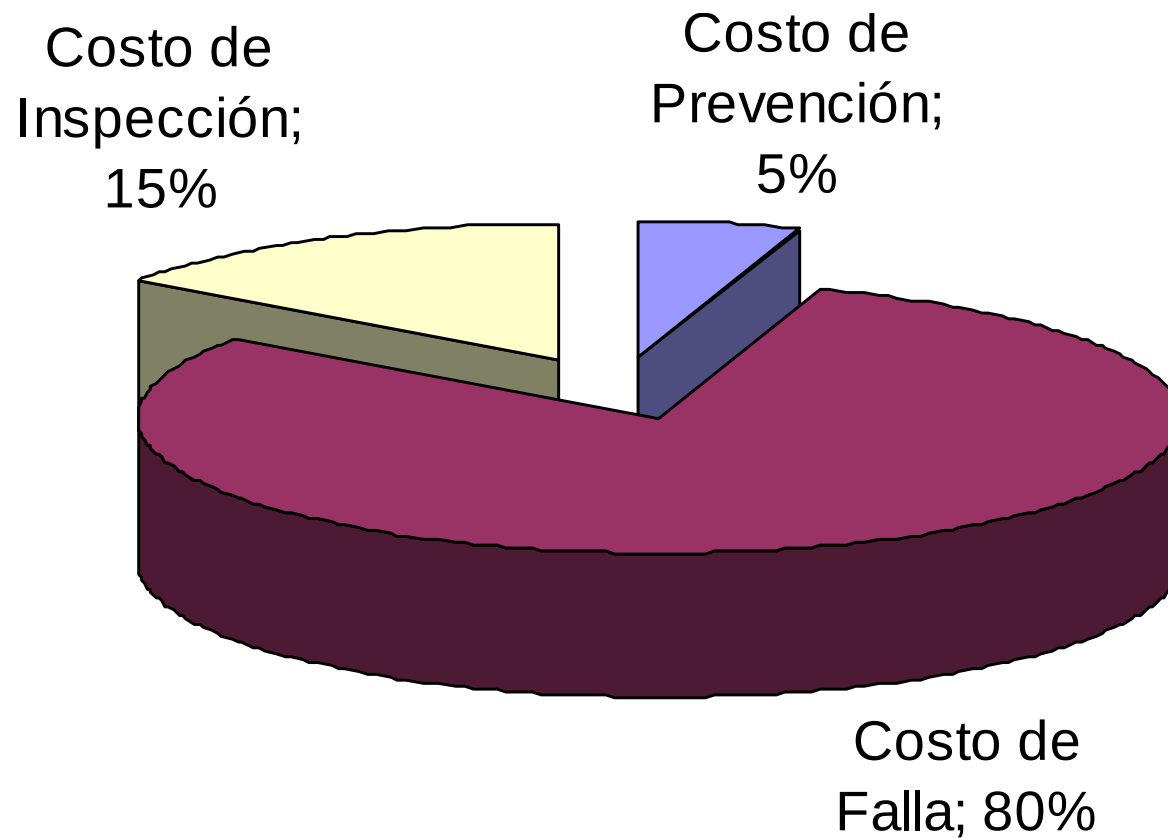
MODELO CLASICO



MODELO OPTIMO

Impacto económico – Costos de la No Calidad

FACTORES QUE LO COMPONEN



Impacto económico – Costos de la No Calidad

COSTOS DE FALLA

INTERNAS

- Desperdicio
- Retrabajo
- Reinspección
- Degradación
- Rediseño
- Cambio de Orden de Compra
- Acciones Correctivas
- Horas perdidas
- Operaciones Anormales
- Análisis de Fallas

EXTERNAS

- Procesamiento de reclamos
- Devoluciones
- Garantías
- Reposición de productos
- Pérdida del cliente
- Costos legales

Impacto económico – Costos de la No Calidad

COSTOS DE INSPECCIÓN

- Inspección de recepción de materiales comprados
- Pruebas a materiales comprados
- Inspecciones y pruebas del material en proceso
- Controles de Producto, Proceso o Servicios
- Control de Proveedores
- Inspección y prueba de prototipos
- Inspección de empaque
- Controles administrativos
- Todos los insumos y materiales asociados a los procesos de inspección y control

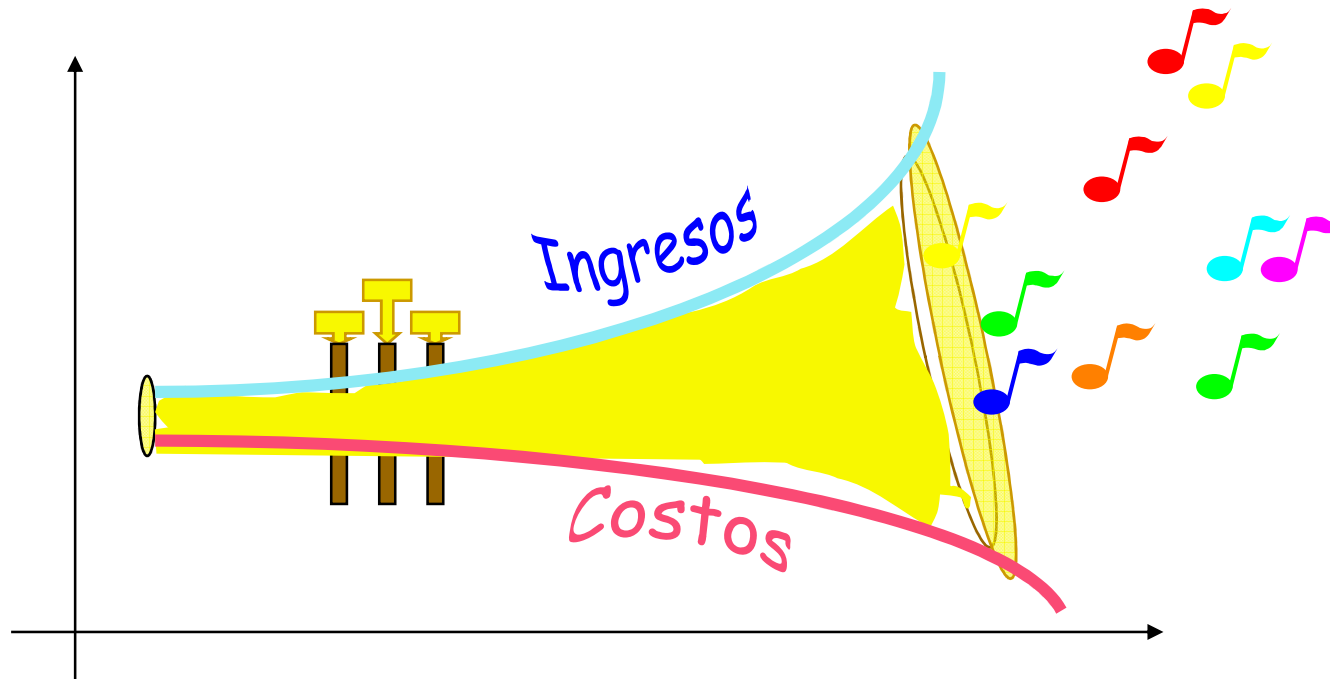
Impacto económico – Costos de la No Calidad

COSTOS DE PREVENCIÓN

- Revisión de diseño
- Planeamiento de la Calidad
- Evaluación de proveedores
- Evaluación de capacidad de procesos
- Reuniones de equipos de mejora continua
- Proyectos de mejora de la Calidad
- Entrenamiento y educación
- Mantenimiento preventivo
- Auditorías de Calidad
- Seminarios para proveedores
- Sensibilización del personal
- Investigación de mercado

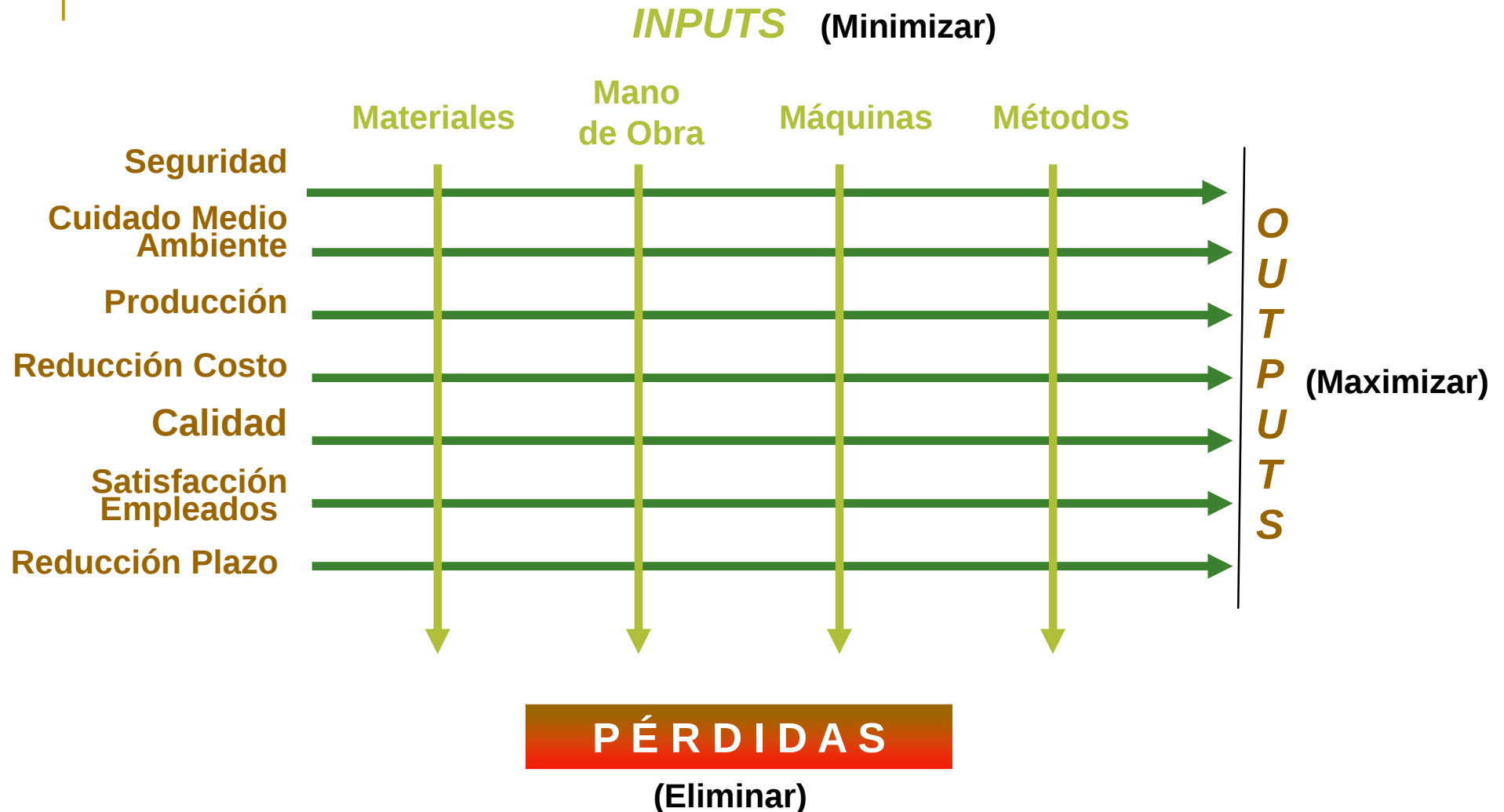
“Dirección trompeta”

La situación ideal para una compañía combina un incremento en los ingresos con una disminución en los costos, más las demandas de calidad, buenas relaciones y productividad cubiertas.

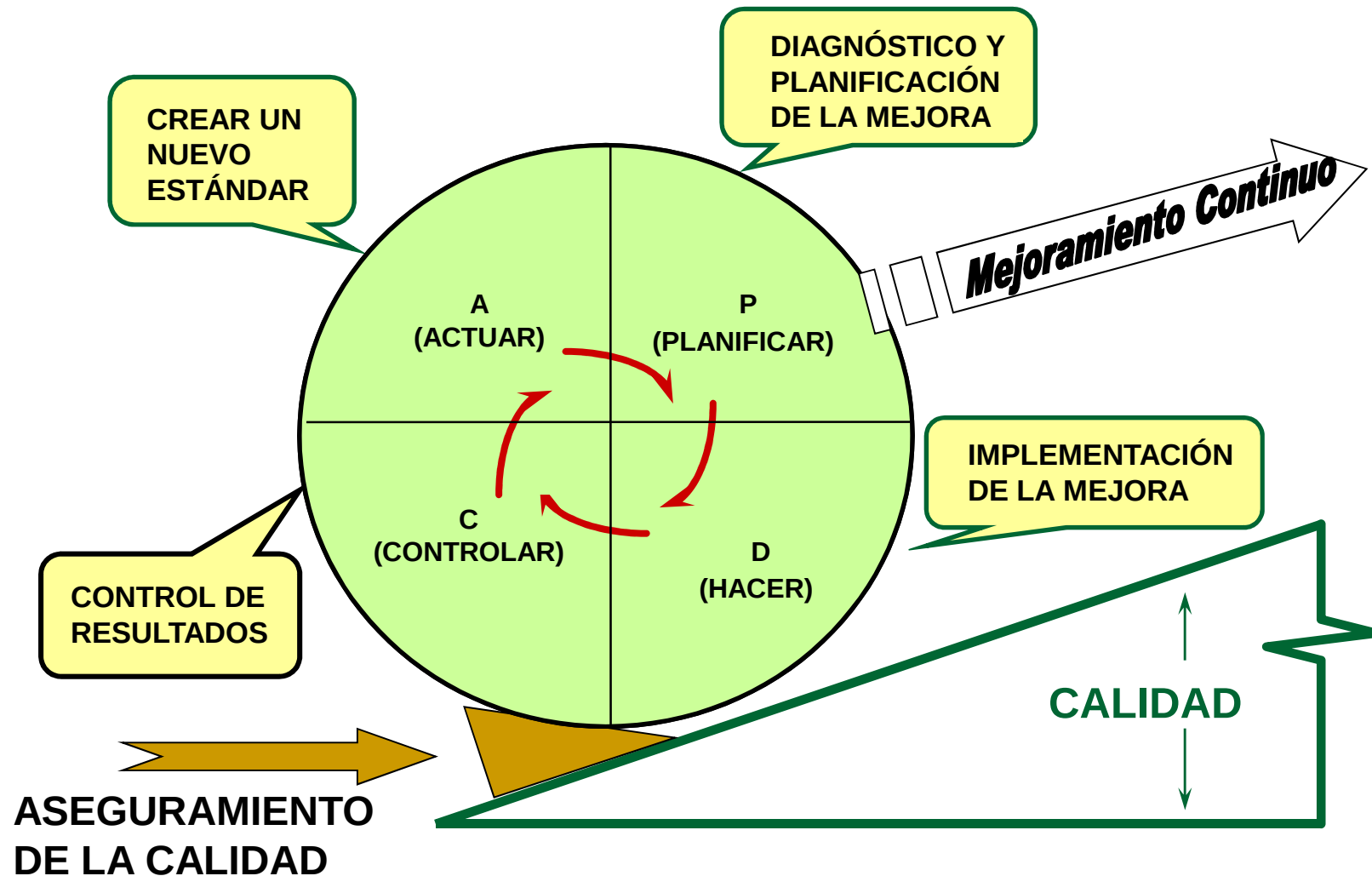


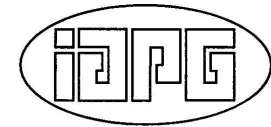
- Todos contribuyen a los ingresos de la compañía
- Todos son conscientes de los costos
- Se moviliza toda la energía

¿Cómo maximizar los outputs de producción?



El ciclo de mejora





INSTITUTO ARGENTINO
DEL PETRÓLEO Y DEL GAS

Gracias!