



Factores de la Calidad

Factores de la Calidad

- ▶ Necesidades del cliente
- ▶ Calidad en las compras
- ▶ Calidad en el diseño
- ▶ Calidad en la producción
- ▶ Personas

Necesidades del cliente

- ▶ Cliente interno. Cliente externo
- ▶ Servicio de atención al cliente
- ▶ Gestión de la insatisfacción del cliente

Calidad en las compras

El departamento de compras de una empresa debe garantizar la calidad de los productos comprados. Es el principal responsable de que los productos y/o servicios que se obtienen cumplan con las especificaciones que la empresa necesita.

En cuanto a la calidad, si se quiere ser eficiente, esta se debe medir por medio de herramientas. Unas herramientas que permitan la homologación de proveedores, la gestión de certificados de calidad, la gestión de las incidencias, la aplicación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y transversales para su cierre, y el acceso a la evaluación de los proveedores, en los distintos parámetros evaluados desde el punto de vista de calidad.

Calidad en las compras

Calidad Concertada

Con aquellos proveedores que mejor puntuación hayan obtenido en el proceso de evaluación, la empresa puede realizar acuerdos de calidad concertada. Estos acuerdos suponen para la empresa un menor coste en los controles de recepción, ya que permiten disminuir progresivamente dichos controles mediante la confianza en el sistema de calidad de dichos proveedores.

Para ello, se elabora conjuntamente con el proveedor el acuerdo de calidad concertada, en el que figuran, además de los requisitos ya definidos en las especificaciones de producto, aspectos relativos al sistema de calidad del proveedor: las responsabilidades, los niveles de interlocución, el control de los procesos, el control de los productos, los registros a mantener, la información a enviar, etc

Calidad en las compras

Selección de proveedores

La clave en la selección de los proveedores de un producto o servicio recae en la importancia de saber qué criterios utilizar para seleccionarlos, ya que se debe tomar en cuenta que tipo de impacto tendrán los productos o servicios que ofrecen y si este será un impacto positivo con la productividad, calidad y competitividad de la organización misma.

Calidad en las compras

Proceso de selección de proveedores

1. Búsqueda de Información
2. Solicitud de Información
3. Evaluación y selección del proveedor
4. Cumplimiento de Expectativas
5. Registro de Proveedores y elección de los más convenientes
6. Creación de Base de Datos

Calidad en las compras

Aspectos que se desean conocer de los proveedores					
Condiciones referidas a la calidad		Condiciones Económicas		Otras condiciones	
Calidad de los productos		Precio unitario		Periodo de validez de la oferta	
Materiales Utilizados		Descuento comercial		Causas de terminación del contrato	
Características técnicas		Rappels (Descuentos por volumen de compra)		Circunstancias que pueden dar lugar a revisiones en los precios	
Periodo de Garantía		Forma de Pago		Plazo de entrega	
Formación de los usuarios, si fuese necesario		Plazo de Pago		Embalajes especiales	
Servicio postventa		Precios de envases y embalajes		Cualquier otra información	
Servicio de atención al cliente		Pago del transporte			
Otras informaciones que se necesite conocer		Pago del Seguro			
		Recargos por aplazamiento de pago			

Calidad en las compras

Homologación de proveedores

Dicho proceso consiste básicamente en un análisis integral de los proveedores con los que tienes relación en la cadena productiva.

La homologación de proveedores propone mirar cada cierto tiempo tu relación con aquellos agentes a los que has encargado la labor de dotar a tu organización de las materias primas o los productos necesarios para tu actividad comercial.

El proceso de homologación puede estar basado en:

- ▶ Exigencia de certificados
- ▶ Realización de auditorías
- ▶ Realización de cuestionarios

¿Verificación de compra?

Calidad en las compras

Actividad

La empresa COTESA se dedica a la construcción de armarios eléctricos para el sector industrial. Esta empresa es muy competitiva, y según la dirección este éxito se debe a tres factores: precio, calidad y un servicio rápido. Han solicitado ofertas para la compra de 300 armarios de gran tamaño a diversos proveedores.

La información más importante para efectuar la evaluación de las ofertas es la que se muestra en la Tabla 4.1:

	SOGEL	TERSL	GARSA
Precio	2.400 €	2.700 €	2.600 €
Descuento	5%	7%	6%
Embalaje	300 €	200 €	200 €
COSTO	2.580 €	2.711 €	2.711 €
Forma de pago	60 días	30 días	Contado
Plazo de entrega	3 días	1 día	1 día
Informes comerciales	Muy bueno	Muy bueno	Bueno

Seleccione el proveedor más adecuado teniendo en cuenta los criterios más importantes para la empresa. Fundamente

Calidad en el diseño

1. Investigación
2. Estudio de viabilidad
3. Desarrollo preliminar
4. Verificación del diseño
5. Validación del diseño

Calidad en la producción

Elementos importantes

- ▶ Diseño
- ▶ Productos y materiales
- ▶ Recursos humanos
- ▶ Medios técnicos