Control y aseguramiento de calidad

Yuri Lizeth Gomez Corredor

Brandon Jefrey Fernandez Garcia

Graciela Vargas

Analisis y Desarrollo de Sistemas de Información

Bogota D.C

2021

**¿Qué es el aseguramiento de la calidad?**

El aseguramiento de la calidad es un método proactivo basado en procesos para prevenir problemas de control de calidad en productos y servicios antes de que se desarrollen e implementen. En resumen, el aseguramiento de la calidad puede verse como una medida preventiva.

Los fabricantes implementan el aseguramiento de la calidad definiendo y planificando el proceso de aseguramiento de la calidad, documentándolo, seleccionando herramientas, como listas de verificación, para garantizarla y formando al personal en consecuencia.

Una vez que el proceso está completamente mapeado y llevado a cabo, normalmente también se realizan auditorías periódicas para validar que se está respetando el proceso de aseguramiento de la calidad e identificar formas de optimizarlo.

**¿Qué es el control de calidad?**

El control de calidad tiene lugar una vez que se ha definido el proceso de aseguramiento de la calidad. A diferencia del aseguramiento de la calidad, que se basa en una estructura y una planificación eficaz, el control de calidad se basa en el producto o el servicio. El objetivo principal de un proceso de control de calidad es asegurarse de que no haya defectos en un producto o servicio y que se cumplan los requisitos de calidad.

**¿Que es el sistema de calidad?**

El sistema de gestión de la calidad es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.​

Imagen de la pantalla de un celular con texto e imagen

Descripción generada automáticamente con confianza baja

**Costes de prevención**

Como se mencionó anteriormente, el aseguramiento de la calidad es un medio para garantizar un producto o servicio de calidad. Sin embargo, existen costes asociados con la buena calidad. El primer tipo son los costes de prevención.

Los costes de prevención son todos los costes asociados con el desarrollo y mantenimiento tanto del sistema de calidad general como del establecimiento de procesos de aseguramiento de la calidad. Los costes de prevención incluyen: planificación de procesos y de la calidad, revisión de especificaciones de nuevos productos, capacitación y evaluación de personal, proyectos de mejora de la calidad, etc.

Cuando un QMS y el aseguramiento de la calidad se configuran correctamente dentro de una organización, los costes de prevención pueden parecer una inversión para mitigar el impacto significativo de los productos de mala calidad cuando llegan al mercado y mantener la rentabilidad.

**Costes de evaluación**

El fabricante incurre en costes de evaluación cada vez que los proveedores o clientes evalúan sus piezas, materiales, productos o servicios comprados para asegurarse de que cumplen con los requisitos de desempeño, estándares de calidad y/o regulaciones del sector.

Ejemplos de costes de evaluación son: verificaciones de compras entrantes, auditorías de calidad, pruebas de campo y de calibración, desarrollo de control de calidad, informes de inspección y pruebas (tanto en proceso como durante las evaluaciones finales), etc. Los costes de evaluación, en suma, brindan a los clientes y proveedores la confianza de que los productos cumplen con sus estándares de calidad.

**Costes de fallas internas**

Los costes de fallas internas se producen cuando los productos y servicios no cumplen con los requisitos de calidad o no satisfacen las necesidades de los clientes. Estos problemas de calidad se detectan antes de que los productos y servicios se entreguen a los clientes.

Los costes de fallas internas incluyen:

* Análisis de causa raíz y fallas
* Rediseño, reelaboración, rectificación y reevaluación
* Desechos, escasez de inventario, costoes de adquisición adicionales
* Es sensible a las vibraciones y debe usarse en un laboratorio de metrología
* Tiempos de inactividad y retrasos en la producción
* Reasignación de recursos o mano de obra adicional

**Costes de fallas externas**

Los costes de fallas externas, como el término lo indica, se generan por defectos encontrados después de que un producto o servicio se entrega a clientes externos. Aparte de los costes asociados con fallas externas, la imagen de marca de un fabricante puede verse afectada sustancialmente por la percepción de los clientes de mala calidad e insatisfacción.

Los costes de fallas externas incluyen:

* Tramitación de las reclamaciones
* Asistencia técnica y servicio al cliente
* Reclamos de garantía
* Devoluciones y retiros, incluidos los costes de transporte
* Sanciones SLA
* Reparaciones y servicio
* Otras formas de compensación
* Problemas legales con clientes, proveedores u organismos reguladores
* Costes de relaciones públicas.