

Alumna:

Lizbeth Guadalupe Medina Aguilar.

Licenciatura:

Trabajo Social y Gestión Comunitaria.

Docente:

Lic. Ivonne Hernández Zúñiga.

Materia:

Gestión del Trabajo Social

San Cristóbal de las casas, Chiapas.

FUNCIONAMIENTO Y COSTES DE CALIDAD.

Los costes

Se presupuestan y se incurre en ellos antes de la operación real.

Entre ellos se puede considerar

Requisitos de productos o servicios: definir especificaciones para materiales entrantes, procesos, productos terminados y servicios.

Planificación de

La gestión de calidad: creación de planes, diseño de proceso, procedimiento de producción.

Aseguramiento de

La calidad: implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

El coste de evaluación

Esta asociado con las actividades de medición y monitoreo de la eficacia del sistema de gestión.

Estos costes incluyen

Verificación: de los materiales entrantes

Funcionamiento de los proceso

Comparación con las especificaciones acordadas

Auditoria de calidad:

Confirmación de que el sistema de calidad funciona en forma adecuada.

Calificación de proveedores:

Evaluación y aprobación de proveedores y sus productos.

Coste de fallas internas y externas

Se incurre en coste de fallas internas cuando se identifican no conformidades

Con respecto

A las expectativas de calidad de los clientes antes de que el producto sea entregado.

Estos costes se generan cuando

No se alcanzan los objetivos de calidad propuestos por el sistema

Desperdicio

Operaciones de retrabajo, producto o material defectuoso que no se puede reutilizar o reparar

Rectificación

Trabajo por coorrección de material defectuoso.

Análisis de fallas

Actividad requerida para establecer las causas de los fallos internos del producto o servicio.

El coste de calidad derivado de fallas externas

Estos costes se generan

cuando los productos o servicios que no cumplen con las especificaciones planificadas

No son

Detectados y logran llegar a las manos del cliente

Reclamaciones de garantía

Productos defectuosos que se reemplazan o servicios que se vuelven a realizar

Quejas

Todo el trabajo y los costes asociados por el manejo y el servicio de la queja de los clientes

Devoluciones

Manejo e investigación de productos rechazados o retirados del mercado, incluidos en los costes de transporte.

Coste de formación y capacitación

Desde la implementación hasta la auditoria, pasando por la ejecución y el mantenimiento

El sistema de gestión de calidad

Requiere definir las necesidades de formación

Estas implican

A los líderes del proyecto, e incluso, a los miembros de la alta dirección

Que cumplirán

Con los requisitos de liderazgo exigidos por la norma

Estos costes corresponden con

Definición e implementación de un programa de implementación

Programas de

Formación y capacitación especializados. cursos y programas de actuación.