

*L'integrazione  
del sistema qualità  
con il controllo di gestione*

# *L'evoluzione dei Sistemi Qualità*

**CONFORMITA'**



**EFFICACIA**

**ASSICURAZIONE**



**GESTIONE**

**PROCEDURE**



**PROCESSI**

**STATICA**



**DINAMICA**

## Il sistema di gestione per la qualità

In un'azienda il **SGQ** è il sistema operativo volto a guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.

# Controllo di gestione

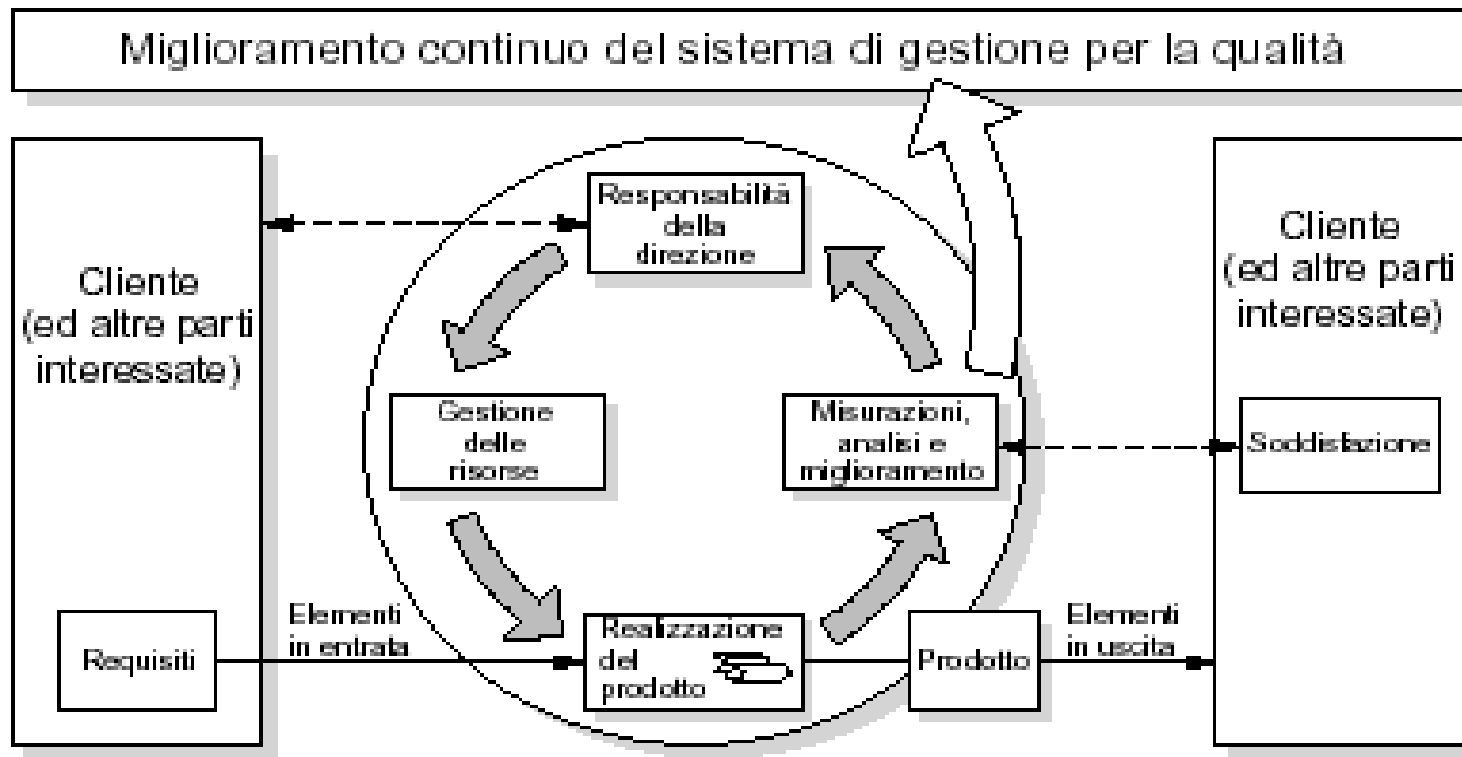
Da Wikipedia, l'enciclopedia libera.

In un'azienda il **controllo di gestione** è il sistema operativo volto a guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive. Come sinonimo si trova in letteratura anche il termine **controllo direzionale**; alcuni, però, lo riservano al controllo di gestione svolto a supporto delle decisioni del vertice aziendale.

## Indice

- 1 Caratteri generali
- 2 Fasi del processo
  - 2.1 Controllo antecedente o *budgeting*
    - 2.1.1 Centri di responsabilità
  - 2.2 Controllo concomitante e susseguente
- 3 Interrelazioni con altri sistemi operativi
- 4 Bibliografia
- 5 Voci correlate

## Il ciclo Plan-do-check-act (PDCA)



Nota Il testo indicato tra parentesi non si applica alla ISO 9001.

## ***Controllo di gestione e pianificazione strategica***

**Definizione degli *obiettivi* da raggiungere:**

- di breve periodo,
- di lungo periodo.

**Decisioni**

**Azioni**

**Risultati**

**Confronto obiettivi prestabiliti e risultati raggiunti**

**Interventi correttivi**



## ***Indicatori dei sistemi di gestione***

### ***Indicatori (KPI) del SGQ***

Prevalentemente orientati a monitorare l'efficacia dei processi aziendali.

Raramente espressi (o quantificati) economicamente

### ***Indicatori (KPI) del controllo di gestione***

Prevalentemente orientati a monitorare l'efficienza dei processi aziendali.

Quasi sempre espressi (o quantificati) economicamente.

## *Indicatori di processo*

### **Decisioni basate sui dati di fatto**

**Le azioni intraprese dall'organizzazione si devono basare sull'analisi di dati:**

- **rappresentativi**
- **oggettivi**

*La raccolta dei dati non può essere improvvisata, ma deve essere effettuata con metodologie in grado di garantirne la ripetibilità e la validità*



# *Indicatori di processo*

## *Monitoraggio e misurazione dei processi*

*I processi del SGQ devono essere monitorati e, ove applicabile, misurati per dimostrarne l'efficacia.*

- **definizione di indicatori e criteri di valutazione**
- **definizione degli obiettivi attesi**
- **rilevamento periodico degli indicatori**
- **analisi dei consuntivi, rispetto gli obiettivi previsti**

## *Indicatori processo commerciale*

- *andamento degli ordini rispetto le offerte raggruppati per aree/prodotti*
- *analisi sulla fidelizzazione dei clienti (clienti acquisiti e clienti persi)*
- *fatturato*
- *reclami e abbandoni*
- *numero e costi interventi in assistenza/garanzia*
- *mercato dei ricambi*
- *tempi di risposta commerciali e/o in assistenza tecnica*
- *note di credito e scontistica*
- *tipologie di ordini / commesse*

## *Indicatori processo acquisti*

- *rispetto delle tempistiche di consegna*
- *rispetto dei quantitativi*
- *fatturato fornitori*
- *resi a fornitori*
- *note di addebito*
- *tempi di approvvigionamento*
- *prezzi e scontistica*
- *costi per rilavorazioni, riparazioni, ecc.*