

La gestione dei costi della qualità

Autore Dr. Matteo Rapparini - www.certificazione.info

I costi della qualità sono identificati dalla norma ISO 9001:2000 come uno strumento di miglioramento continuo in diversi punti (5.6.2, 8.2.1.4, 8.5.4).

Gli aspetti economici della qualità si identificano nei costi diretti e nei costi indiretti della qualità. Questi ultimi sono spesso sottovalutati dalla direzione aziendale. Come esperti della qualità affrontiamo il tema dei costi diretti.

Per costi diretti della qualità si intendono i costi che la direzione aziendale può verificare e gestire. Essi si dividono in:

- costi di prevenzione
- costi di valutazione

I costi di prevenzione sono i costi che l'azienda sostiene allo scopo di impedire che vengano commessi errori. Si tratta in termini finanziari di investimenti che si possono così riassumere:

- _ formazione e addestramento del personale
- _ analisi e studi sui processi aziendali
- _ analisi delle esigenze dei clienti
- _ analisi dei fornitori
- _ analisi ed esami della sicurezza
- _ realizzazione del bilancio

I costi di valutazione sono i costi connessi alla verifica se un'attività viene svolta secondo quanto pianificato e racchiudono le seguenti voci:

- _ conduzione di misurazioni, prove e ispezioni
- _ controlli di processo
- _ revisione della fatturazione
- _ taratura delle attrezzature di produzione
- _ prove di affidabilità
- _ esami di audit e ispezioni
- _ analisi delle spese di funzionamento
- _ valutazione dei fornitori

Oltre ai sopraindicati costi si possono individuare inoltre i cosiddetti **costi della non qualità** definiti in bibliografia anche **costi degli errori** (interni ed esterni).

I costi degli errori interni sono quei costi che si sostengono prima che il prodotto/servizio lasci l'azienda. Tra questi costi figurano le seguenti voci: costo fermata impianti, costo declassamento di prodotti, attività correttive, costi di intervento per mancati funzionamenti, costo di modifiche del progetto, costi per eccesso di scorte, ritardati pagamenti, costi amministrativi, infortuni, ecc.

I costi degli errori esterni sono i costi attribuibili ai fornitori ma che si ripercuotono sull'azienda: costi di garanzia e cancellazione, annullamento ordini, costi di modifiche, azioni correttive, visite ai clienti, costi giudiziari e per azioni legali, campagne di richiamo, ecc..

Vi sono inoltre altri costi, la cui determinazione e individuazione non è sempre chiara. Ci riferiamo ai **costi interni della non qualità** (es. ispezioni addizionali sui prodotti

in entrata per scarsa qualità del fornitore) e ai **costi della qualità delle attrezzature** (es. acquisto di apparecchiature di controllo).

La qualità, intesa come attività di processo di miglioramento continuo delle performance, ha un rapporto diretto con i costi e i ricavi. Infatti i costi sono una delle aree più influenzate dalla qualità, potendone ridurre il valore. Anche i ricavi sono sostenuti dalla qualità potendone essa incrementare i valori delle vendite.

La norma ISO 9001:2000 prevede che occorre definire la responsabilità della gestione dei costi in quanto "è necessario definire il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità".

I costi della qualità devono fornire indicazioni sul funzionamento del processo e fornire un parametro di valutazione per verificare se esso è o no sotto controllo.

Uno dei problemi maggiori nella realizzazione della gestione corretta dei costi della qualità è definire le fonti dei dati da utilizzare.

Occorre chiaramente coinvolgere il personale amministrativo, identificare e aggiornare gli elementi di costo e definire le fonti dei dati che possono essere così riassunte:

- 1) costi di produzione
- 2) budget degli stipendi
- 3) spese di viaggio
- 4) costi di riparazione presso la clientela
- 5) costi di sostituzione del prodotto
- 6) registrazioni di non conformità dei materiali

Una volta che i costi sono stati rilevati occorre analizzarli e decidere quali azioni intraprendere per ridurre il costo totale della qualità. Per svolgere l'analisi occorre definire dei parametri che in linea generale si possono così definire:

- _ il lavoro (manodopera totale, diretta e indiretta)
- _ il costo di produzione (costo di officina, costo di produzione)
- _ le vendite (vendite nette fatturate o valore di vendita del prodotto finito trasferito nel magazzino)

In termini pratici per l'analisi dei costi della qualità si utilizzano i seguenti indici:

Totale costi qualità / volume vendite

Totale costi qualità / valore aggiunto

Totale costi qualità / addetti

N° reclami / Volume vendite

GESTIONE COSTI QUALITÀ'

Gestione Costi Qualità è un applicativo formato *.xls (richiede Microsoft Excel) per la corretta gestione dei costi aziendali connessi alla qualità.

Gestione Costi Qualità

Lo strumento per calcolare e monitorare i costi della qualità

[GENNAIO](#)
[FEBBRAIO](#)
[MARZO](#)
[APRILE](#)
[MAGGIO](#)
[GIUGNO](#)
[LUGLIO](#)
[AGOSTO](#)
[SETTEMBRE](#)
[OTTOBRE](#)
[NOVEMBRE](#)
[DICEMBRE](#)

[Dati Riepilogativi](#)

[Grafici](#)

Prodotto e Distribuito da: Edirama di M. Rapparini - via F.lli Gruppi, 11 - 40129 - Bologna www.certificazione.info
Tutti i diritti riservati - Vietata la duplicazione e la diffusione - Copyrighty 2003 @ -

L'utilizzo del foglio elettronico è molto semplice e intuitivo. L'utente inserisce i dati relativi ai costi connessi alla qualità (costi di prevenzione, costi di valutazione, costi errori interni, costi errori esterni), i dati relativi al fatturato, al numero di dipendenti, al numero di reclami, mese dopo mese attraverso il seguente foglio di lavoro, dove come esempio viene mostrata la griglia dei costi di prevenzione

FATTURATO	DIPENDENTI	N° RECLAMI		
€ 1.000.000,00	5	13		
COSTI DI PREVENZIONE				€ 27.700,00
Realizzazione Manuale e Procedure		€ 5.000,00		€ 5.000,00
Formazione del personale		€ 1.200,00		€ 1.200,00
Audit annuale qualità		€ 1.500,00		€ 1.500,00
Altro		€ 20.000,00		€ 20.000,00

Ogni centro di costo è articolato in voci di sottocosto (come mostrato sopra per i costi di prevenzione) in maniera tale da consentire un'analisi dettagliata degli effettivi costi connessi alla gestione della qualità aziendale

L'utente può confrontare l'andamento dei costi connessi alla qualità in due modalità: tabellare e grafica.

La modalità tabellare è sottoriportata. Vengono mostrati gli indici di valutazione dei costi qualità in base a: fatturato, dipendenti, reclami.

DATI RIEPILOGATIVI

Mese	Costo Totale Qualità	Costi qualità/Fatturato	Costi qualità/Dipendenti	Costi qualità/Reclami	N° reclami
Gen	€ 4.000,00	0,2800	250,0000	266,7	15
Feb	€ 3.417,00	0,0260	102,0	50,3	68
Mar	€ 2.490,00	0,4800	487,0	55,3	45
Apr	€ 5.621,00	0,3800	130,0	295,8	19
Mag	€ 1.236,00	0,0480	359,0	19,9	62
Giu	€ 5.841,00	0,0580	420,0	324,5	18
Lug	€ 6.963,00	0,0780	45,0	148,1	47
Ago	€ 1.254,00	0,0980	268,0	104,5	12
Set	€ 1.002,00	0,5890	459,0	27,8	36
Ott	€ 48.569,00	0,0687	124,0	1734,6	28
Nov	€ 5.931,00	0,8900	321,0	86,0	69
Dic	€ 8.963,00	0,0010	852,0	169,1	53

Totale € 95.287,00

[GRAFICI](#)

Prodotto e Distribuito da: Edirama di M. Rapparini - via F.lli Gruppi, 11 - 40129 - Bologna www.certificazione.info

Cliccando sul bottone Grafici si accede alla visualizzazione grafica dell'andamento dei valori presentati nella modalità tabellare.







