

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 14

FORNITORI

Rev. 00 del 29.11.2017

PROCEDURA GESTIONALE


PG 14 FORNITORI

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ		
Approvazione	DIR		
Emissione	RQ		

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 14
	PROCEDURA GESTIONALE	
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
Paragrafo 1.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Sottoparagrafo 1.1.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Sottoparagrafo 1.2.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Paragrafo 2.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Paragrafo n.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di definire un metodo pianificato e sistematico per la valutazione, la qualifica e la scelta dei Fornitori dell'Azienda.

Inoltre definisce la gestione degli acquisti da parte dei vari servizi gestiti dalla Cooperativa


2. Generalità

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

La valutazione dei Fornitori serve a:

- Selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione;
- Avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti;
- Ridurre i costi globali degli Acquisti e dei Controlli;
- Classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti o servizi uguali o simili.

Per gestione degli acquisti si intendono tutte quelle azioni attuate dalla Cooperativa per ottimizzare e disciplinare gli acquisti di prodotti o servizi impiegati nella normale attività di erogazione dei servizi gestiti dalla Cooperativa.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

3. Applicabilità

La presente procedura si applica per la valutazione, qualifica e scelta dei Fornitori cui l'Azienda si rivolge.

Si applica inoltre per la gestione degli acquisti che vengono fatti dalla Cooperativa.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale Qualità, Sez. 8

Politica per la Qualità

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 04 Gestione del rischio

PG 08 Gestione delle informazioni documentate

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 13 Bilancio

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento


PE Procedure di Erogazione del servizio

Mansionario Presidente

Mansionario Direttore

Mansionario Responsabile Amministrativo

Mansionario Collaboratore amministrativo

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 14
	PROCEDURA GESTIONALE	
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

Mansionario Impiegato segreteria e amministrazione

Mod. AQ 001/PG14 "Scheda Informativa Fornitore"

Mod. AQ 002/ PG14 "Scheda Valutazione Fornitore "

Mod. AQ 003/ PG14 "Elenco Fornitori Accettabili"

Mod. AQ 004/ PG14 "Budget economico"

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate all'interno.

7. Tipologie di Fornitori

L'Azienda effettua acquisti essenzialmente delle seguenti tipologie di forniture:

- Forniture di materiali;
- Forniture di servizi;
- Forniture alimentari;

8. Criteri di valutazione

L'azienda adotta la valutazione dei fornitori


L'azienda attualmente adotta i seguenti metodi di valutazione del proprio parco fornitori:

- valutazione preventiva
 - valutazione consuntiva
- secondo le modalità riportate nei paragrafi seguenti.

8.1 Valutazione preventiva

Si basa sui seguenti criteri:

- valutazione per esperienza storica derivante da rapporti di tipo continuativo, almeno 1 anno
- valutazione attraverso verifica diretta (di tipo ispettivo o dimostrativo) o ricorso a forniture di prova.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 14
	PROCEDURA GESTIONALE	
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

- valutazione attraverso raccolta ed analisi delle referenze ed informazioni generali (Invio Questionari di autovalutazione/schede informative, certificazioni di parte terza di prodotto e/o Sistema Qualità, autocertificazioni del Fornitore, informazioni di carattere generale, documentazione di riferimento), e viene eseguita con le seguenti modalità.

Per le forniture di servizi manutentivi e/o tecnici sarà necessario accertare il possesso dei requisiti stabiliti per legge e riportare tale notizia con la copia delle attestazioni nella "Scheda Valutazione Fornitore" sotto la voce Altro (Mod. AQ. 002/ PG14).

Per quanto riguarda in particolare i servizi di manutenzione per la sicurezza degli impianti (elettrici, radiotelevisivi ed elettronici, di riscaldamento e di climatizzazione, idrosanitari, di sollevamento di persone o di cose per mezzo di ascensori, di protezione antincendio) si fa riferimento ai requisiti tecnico professionali definiti dalla Legge 5 marzo 1990, n. 46 e regolamenti attuativi.

8.1 Parco Attuale Fornitori

Per il parco attuale dei Fornitori aziendali, ad esclusione di quanto riportato nel paragrafo "Esclusioni e Limitazioni" della presente procedura il Resp. Ufficio Amministrazione raccoglie le informazioni sopra indicate e le riporta nella prima sezione della "Scheda Valutazione Fornitore" (Mod. AQ. 002/P08) o in documenti ad essa allegati.

8.2 Nuovi Fornitori


Per ogni NUOVO Fornitore con cui si intende instaurare un rapporto di collaborazione, viene eseguita una valutazione preventiva considerando i criteri riportati in precedenza.

In particolare:

- se il Fornitore non è conosciuto a livello regionale/nazionale,
- se non ha un Sistema Qualità conforme alle Norme ISO 9000 (o equivalenti) certificato da Enti accreditati.
- se non ha referenze di rilievo,

è compito del Resp. Amministrativo provvedere, quando lo ritiene necessario, ad inviargli la "Scheda Informativa Fornitore" (Mod.AQ.001/ PG14) per una prima raccolta di informazioni.

Inoltre può essere decisa l'effettuazione di una visita diretta, allo scopo di valutarne l'organizzazione e la capacità di soddisfare i requisiti delle forniture. Può essere utilizzato, come strumento di indagine, la "Scheda informativa Fornitore" (Mod. AQ. 001/ PG14).

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

Inoltre può essere deciso il ricorso ad una fornitura di prova.

L'esito di tali attività, assieme alle altre informazioni raccolte, viene riportato nella prima sezione della "Scheda Valutazione Fornitore" (Mod. AQ. 002/ PG14) (o in documenti ad essa allegati).

L'esito della valutazione preventiva effettuata si esprime con un giudizio (Accettato, Non accettato) riportato dal Resp. Amministrazione direttamente al termine della prima sezione della "Scheda Valutazione Fornitore" (Mod. AQ. 002/ PG14)

8.3 Esclusioni e limitazioni

Non sono sottoposti a valutazione preventiva i Fornitori:

- i cui prodotti o servizi non sono influenti sulla qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa,
- imposti contrattualmente dai Committenti.

Per quanto riguarda i Fornitori occasionali è facoltà del Resp. Amministrazione decidere se procedere ad una loro valutazione secondo le modalità riportate nella presente procedura.

Relativamente ai Rivenditori/distributori di prodotti normalmente in commercio, l'Azienda non esegue una valutazione vera e propria relativamente alla qualità dei prodotti approvvigionati.

Resta inteso comunque che gli aspetti importanti del servizio offerto (puntualità nelle consegne o comunque ritardo avvertito, correttezza nella compilazione dei documenti di interesse) saranno comunque verificati e le eventuali non conformità ritenute significative trattate in accordo alle procedure di riferimento.

8.4 Valutazione Consuntiva


Si basa sui seguenti criteri:

- valutazione consuntiva periodica di appositi parametri/indicatori ritenuti significativi in relazione alla varie tipologie di Fornitore individuate.

Il Resp. Amministrazione in collaborazione eventuale con il Resp. Qualità annualmente analizza le prestazioni dei Fornitori interessati e ne da una valutazione secondo le modalità seguenti.

Descrizione del Metodo di valutazione

La valutazione del grado di soddisfazione dell'Azienda per i servizi ed i prodotti fornitile si basa sulla valutazione dei parametri riportati nella seconda sezione della "Scheda Valutazione Fornitore" (Mod. AQ. 002/ PG14).

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

Per ogni parametro ritenuto applicabile alla tipologia di Fornitore oggetto di valutazione viene attribuito un giudizio di merito che può esprimersi come::

BUONO,

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

E' riportato nella seconda sezione della "Scheda Valutazione Fornitore" (Mod AQ 002/ PG14).

Criteri generali di assegnazione dei giudizi

L'assegnazione di un giudizio ad ognuno dei parametri di valutazione sopra indicati viene effettuata in base all'analisi delle eventuali segnalazioni/non conformità imputabili al Fornitore oggetto di valutazione, e registrate secondo le modalità previste dalle procedure aziendali, in particolare PG17".

Come criterio generale di valutazione si adotta il seguente:

Nel corso del periodo di riferimento, ogni parametro valutato è ritenuto:

- **BUONO** se le segnalazioni/non conformità relative registrate sono al massimo tre;
- **SUFFICIENTE** se le segnalazioni/non conformità relative registrate sono tra tre e cinque;
- **INSUFFICIENTE** se le segnalazioni/non conformità relative registrate sono superiori a cinque.

Tale criterio generale può essere modificato in funzione della particolare gravità di una segnalazione/non conformità registrata. Tale modifica viene valutata caso per caso dai Responsabili aziendali e coordinatore così che la valutazione del parametro relativo decisa di conseguenza.

0.1. Giudizio Complessivo


In base alle valutazioni espresse, annualmente viene espresso un giudizio complessivo sul Fornitore articolato nei seguenti valori:

ACCETTABILE,

ACCETTABILE CON RISERVA

NON ACCETTABILE.

Un Fornitore si dichiara **ACCETTABILE** se tutti i giudizi espressi sui parametri di valutazione previsti sono **BUONO** e/o **SUFFICIENTE**.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 14
	PROCEDURA GESTIONALE	
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

Un Fornitore si dichiara **ACCETTABILE CON RISERVA** se i giudizi espressi sui parametri di valutazione previsti comprendono due **INSUFFICIENTE**

Un Fornitore si dichiara **NON ACCETTABILE** se i giudizi espressi sui parametri prevedono più di due giudizi **INSUFFICIENTE**.

Il solo giudizio **INSUFFICIENTE** sul rispetto delle condizioni contrattuali rende il Fornitore **NON ACCETTABILE**.

9. Scelta dei Fornitori

L'Azienda acquista esclusivamente da Fornitori che risultano **ACCETTABILI** (salvo il caso «per motivi di urgenza»).

Gli eventuali Fornitori risultanti "**ACCETTABILI CON RISERVA**" devono necessariamente risultare "**ACCETTABILI**" alla valutazione successiva per poter continuare a fornire all'Azienda.

9.1 Valutazione necessità di Approvvigionamento

La necessità di effettuare un acquisto nasce da una esigenza interna.

I vari Responsabili richiedono al Coordinatore o al Resp. Amministrazione, verbalmente o tramite Comunicazione scritta, l'autorizzazione ad effettuare l'acquisto.


Per gli acquisti al di fuori o non previsti dal budget mensile di ogni servizio o che riguardano la gestione complessiva della cooperativa il Resp. Amministrativo valuta di volta in volta secondo le disponibilità e le modalità di scelta dei fornitori previste e procede secondo quanto descritto nel punto 13 seguente. Sottopone la richiesta all'attenzione del Consiglio di Amministrazione solo in caso di acquisti straordinari (automezzi, immobili, lavori di straordinaria manutenzione etc...).

9.2 Acquisti non previsti dal budget

Individuate le necessità di Approvvigionamento, il Responsabile Amministrativo verifica la disponibilità dei Fornitori abituali compatibilmente con le necessità emerse.

Nella scelta tra più (eventuali) Fornitori dello stesso prodotto il Responsabile Amministrativo fa riferimento ai seguenti criteri:

- prezzo e modalità di pagamento
- tempi di consegna previsti

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

- valutazione delle garanzie di qualità del prodotto e del servizio come descritto nei paragrafi sopra". In particolare si acquista da Fornitori iscritti all'"Elenco Fornitori Accettabili" Mod. AQ 003/ PG14.

Quindi il Resp. Amministrazione effettua l'ordine telefonicamente e/o per fax dando sempre l'evidenza dell'ordine stesso e archivia la documentazione nella rubrica ordini e DDT, inviando copia dell'ordine al responsabile della sede destinazione dell'acquisto.

E' cura del Responsabile Amministrativo assicurarsi che siano adeguatamente definiti:

- oggetto della Fornitura
- quantità
- prezzo
- modalità di pagamento
- termini e modalità di consegna

Se richiesto espressamente, il Fornitore invia un preventivo che il Responsabile Amministrativo deve sottoscrivere per accettazione e rinviare al Fornitore; in questo caso il preventivo sostituisce l'ordine.

I controlli di accettazione degli arrivi sono effettuati dal responsabile destinatario dell'acquisto o da un suo delegato, col confronto tra l'ordine e il Documento di Trasporto (DDT) e tra quest'ultimo e il materiale ricevuto. L'attestazione dell'avvenuto controllo è registrato sul DDT che viene consegnato all'ufficio Amministrativo per essere allegata alla fattura.


Gli acquisti che non vengono regolati immediatamente tramite pagamento, ma che prevedono l'emissione di una fattura a fine mese nei confronti della Cooperativa, devono essere fatti nel seguente modo:

l'operatore che effettua l'acquisto firma in modo chiaro e leggibile il DDT indicando la destinazione della merce, il Responsabile Amministrativo al momento della registrazione della fattura controlla che questa contenga quanto indicato nel DDT.

9.3 Gestione Conferma d'Ordine da Fornitore

Una volta effettuato l'ordine, è compito del Resp. Amministrazione provvedere affinché:

- il Fornitore confermi la capacità di soddisfare l'ordine per gli acquisti di cui al punto 13.
- il Fornitore sia sollecitato nei caso di prodotti particolarmente urgenti
- i vari Responsabili siano informati nel caso di probabili ritardi di consegna segnalati dal Fornitore

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

9.4 Gestione e Solleciti

Le forniture di arredi, attrezzature di una certa importanza e di attrezzature in entrata sono accettate dal Resp. Amministrazione con riserva effettuando un confronto tra l'Ordine e il Documento di trasporto (DDT) che accompagna la merce.

Nel caso di ritardi deve:

- Registrarli come "Non Conformità " al Fornitore
- Sollecitare il Fornitore.

9.5 Gestione Fornitori

Il Resp. Amministrativo, per il tramite del personale dell'ufficio amministrativo, controlla e verifica il processo di acquisto, raccogliendo e conservando idonee informazioni documentate relativamente alla fornitura (ordine, preventivo, conferma preventivo od ordine, DDT, fattura).

A seguito del ricevimento della fattura da parte del fornitore, l'impiegato di segreteria e amministrazione verificano la rispondenza di quanto fatturato alla Cooperativa all'ordine e al contratto, provvedendo a contabilizzare il documento fiscale in contabilità, e impuntando la spesa al centro di costo.

Il pagamento è effettuato secondo quanto descritto nella procedura P15 – Gestione finanziaria.

9.6 Gestione Acquisti /Servizi

Negli acquisti della cooperativa vi rientrano:

- materiali
- servizi


I materiali sono utilizzati per le attività dei centri per l'erogazione dei servizi.

I servizi sono di complemento alle attività dei centri ma ne influenzano direttamente il livello di qualità.

Ogni servizio gestisce un budget mensile di spesa, determinato nell'ammontare dal Responsabile Amministrativo ed anticipato mensilmente per piccola cassa.

Questo budget è gestito dal coordinatore, che a seconda del tipo di servizio può autorizzare le seguenti tipologie di acquisti:

- forniture alimentari
- forniture di materiali da utilizzare per il progetti educativi
- materiali per le pulizie

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

- manutenzione ordinaria
- forniture di materiale infermieristico

Gli acquisti vengono fatti presso i fornitori presenti nell' "Elenco dei Fornitori Accettabili" (Mod. AQ003/ PG14) o, diversamente, concordati con il Responsabile Amministrazione.

Per alcune tipologie di materiali infermieristici, per alcuni tipi di forniture alimentari e per alcune forniture di materiali di pulizie i servizi utilizzano aziende con cui la Cooperativa ha un accordo di fornitura i cui termini sono fissati nelle schede fornitori.

Gli ordini sono presi direttamente da queste aziende ed in questo caso non viene effettuato un pagamento in contanti, ma viene emessa fattura a fine mese direttamente all'ufficio amministrativo della cooperativa. La responsabilità di questi acquisti è sempre del Coordinatore del Servizio.

Per la fornitura pasti e la manutenzione degli impianti C.R.E.A. quando possibile stipula contratti specifici con alcuni fornitori scelti sulla base dei requisiti stabiliti dalle leggi di riferimento (L. 46/90, e D. Lgs 155/95) e confermati in base alle verifiche annuali effettuate dal Responsabile Amministrativo in collaborazione con i coordinatori.

Nelle residenze esiste inoltre un servizio di lavanderia, per il quale la Cooperativa ha selezionato un apposito fornitore. In questo caso è l'impresa che passa a ritirare e riconsegnare la biancheria a giorni stabiliti in accordo con i responsabili delle strutture che concordano le verificano la correttezza e la qualità del servizio.

Gli ordini relativi a mobili e attrezzature sono di competenza del Responsabile Amministrativo, il quale valuta le richieste da parte del Coordinatore.


10. Rendicontazione

I Coordinatori dei Servizi devono mensilmente, produrre al Resp. Ufficio Amministrativo le fatture e ricevute originali, DDT riguardanti gli acquisti effettuati.

Per ogni servizio il Responsabile Amministrativo verifica con il coordinatore la congruità delle spese con il budget almeno due volte l'anno. Tale verifica è registrata sui modulo AQ 004/ PG14 Budget economico o utilizzando lo strumento amministrativo definito per l'analisi dei centri di costo.

11. Documentazione

Le varie "Schede Valutazione Fornitore" (Mod. AQ 002/ PG14) compilate assieme a tutta la documentazione relativa alla valutazione, qualifica e scelta dei Fornitori vengono archiviate e

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 14
	FORNITORI	Rev. 00 del 29.11.2017

conservate in apposite cartelle a cura del Resp. Amministrazione, che ne ha la responsabilità della gestione.

La situazione relativa alle "Schede Valutazione Fornitore" (Mod. AQ 002/ PG14) compilate viene tenuta aggiornata sull'"Elenco Fornitori" (Mod. AQ 003/ PG14).

Tutta la documentazione relative agli acquisti viene conservata a cura del Resp. Ufficio Amministrativo per almeno 2 anni.

12. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e loro riesame
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.