



COPIA CONTROLLATA: SI N.° NO

PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ – PR ACQ 01

VALUTAZIONE E QUALIFICA DEI FORNITORI

INDICE DELLA PROCEDURA

1. OBIETTIVO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DEFINIZIONI
3. PROCESSO
 - 3.1 ELEMENTI IN INGRESSO
 - 3.2 ELEMENTI IN USCITA
 - 3.3 ELENCO FORNITORI QUALIFICATI
 - 3.4 QUALIFICA DI NUOVI FORNITORI
 - 3.5 VALUTAZIONE CONTINUA DEI FORNITORI QUALIFICATI
 - 3.5.1 FORNITORI DI MATERIALI
 - 3.5.2 FORNITORI DI SERVIZI E LAVORI
 - 3.6 REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI/DOCUMENTI
 - 3.7 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL PROCESSO
4. RESPONSABILITÀ
5. RIFERIMENTI
6. DOCUMENTAZIONE

Data di emissione: 03/06/2003

Approvato da DG: _____

Data di revisione: 14/12/2006

Verificato da RQ: _____

Revisione n.: 3

Redatto da ACQ: _____

1. OBIETTIVO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente Procedura è quello di definire e descrivere le modalità di qualifica di un nuovo fornitore e di valutazione continua dei fornitori qualificati di prodotti, servizi, lavori e prestazioni professionali, che influenzano la qualità del servizio erogati da ACSM SpA.

Tale Procedura, con particolare riferimento al paragrafo 3.5, si applica altresì alla valutazione degli operatori economici iscritti all'Albo per l'affidamento di lavori, forniture e servizi (di seguito "Albo"), istituito ai sensi delle "Linee Guida per la costituzione e la gestione dell'Albo degli Operatori economici per l'affidamento di lavori, forniture e servizi".

Tali attività costituiscono una parte del processo di "definizione e gestione delle forniture".

2. DEFINIZIONI

ACQ – Ufficio Acquisti.

NC – Non Conformità.

QAS – Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza.

RQ – Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.

3. PROCESSO

3.1 ELEMENTI IN INGRESSO

Gli elementi in ingresso del sottoprocesso di "valutazione e qualifica dei fornitori" comprendono:

- risorse umane messe a disposizione (personale ACQ, Servizi/Uffici interessati alle forniture);
- necessità o convenienza di avvalersi di nuovi fornitori;
- necessità di raccogliere informazioni esaurienti prima di una fornitura;
- necessità di verificare periodicamente le performance dei fornitori strategici;
- ordini / contratti per ciascun fornitore;
- Non Conformità, giudizio espresso dal Servizio competente (per valutazione continua).

3.2 ELEMENTI IN USCITA

Tipici elementi in uscita del sottoprocesso di “valutazione e qualifica dei fornitori” sono:

- definizione dei fornitori da utilizzare;
- documenti di registrazione delle valutazioni effettuate.

3.3 ELENCO FORNITORI QUALIFICATI

L’Elenco Fornitori Qualificati viene emesso ufficialmente ogni anno da ACQ e riporta tutti i fornitori considerati qualificati da ACSM, di cui l’azienda si avvale.

I fornitori vengono inseriti nell’Elenco dei Fornitori Qualificati sulla base dei seguenti criteri:

1. Criticità del prodotto / servizio / lavoro fornito.
2. Fatturato (qualora la fornitura non sia ritenuta critica): almeno 1.000 Euro nel periodo di valutazione (solitamente pari ad un anno).

3.4 QUALIFICA DI NUOVI FORNITORI

Viene di seguito descritta la successione logica dei passi da compiere per la valutazione e successiva qualifica di nuovi fornitori di prodotti, servizi, lavori e prestazioni professionali.

1. ACQ, sentiti, o su richiesta dei Servizi / Uffici interessati, rileva la necessità o la convenienza di avvalersi di un nuovo fornitore. Tale evenienza può occorrere perché:
 - un fornitore qualificato non risulta più affidabile a seguito della valutazione periodica descritta nel paragrafo 3.5.;
 - si desidera disporre di una valida alternativa ad un fornitore qualificato;
 - si desidera testare un potenziale fornitore particolarmente interessante.
2. ACQ raccoglie ed analizza le informazioni in suo possesso, quelle trasmesse dai Servizi / Uffici interessati o quelle altrimenti reperite (fiere, esposizioni, cataloghi, depliant, schede tecniche, conoscenza diretta, informazioni assunte da altre aziende).
3. Nel contempo ACQ contatta telefonicamente o via fax il potenziale fornitore, richiedendo un’offerta per il prodotto, servizio, lavoro o prestazione professionale di interesse (come previsto dalla procedura PR ACQ 02 – “Gestione delle offerte e degli ordini”) ed eventuali altre informazioni necessarie per la valutazione.

4. Se tali informazioni non risultano sufficienti ad esprimere una valutazione completa delle capacità del fornitore di soddisfare le esigenze di ACSM, il Responsabile ACQ da disposizione per l'invio dell'apposito Questionario Informativo (MOD ACQ 02).
5. Il Responsabile ACQ valuta le informazioni assunte e la necessità di eseguire presso la sede del potenziale fornitore una visita intesa a raccogliere ulteriori informazioni per la sua valutazione. Egli è responsabile dell'organizzazione della visita stessa, che viene concordata con il fornitore, e per le quali può richiedere la collaborazione dei Servizi / Uffici interessati. Le informazioni ed impressioni raccolte durante la visita vengono formalizzate nel "Rapporto visite presso fornitori" (MOD ACQ 03), sottoscritto dai partecipanti alla visita.
6. Il Responsabile ACQ procede alla valutazione delle informazioni di carattere tecnico ed economico e dei risultati delle analisi condotte, in collaborazione con i Servizi / Uffici interessati alla fornitura, traendo una prima conclusione circa la validità ed affidabilità del fornitore.
7. Se la valutazione risulta negativa ACQ provvede all'archiviazione del fascicolo relativo al potenziale fornitore; in caso contrario, per una fornitura di prodotti, si può procedere alla richiesta di un campione, al fine di valutare in modo più approfondito e completo il fornitore.
8. ACQ trasmette l'eventuale campione e relativa documentazione al Servizio / Ufficio interessato alla fornitura per le valutazioni di sua competenza, attendendone riscontro.
9. Se l'analisi del campione e/o la valutazione di cui al punto 7. da esito positivo, ACQ può procedere immediatamente o successivamente all'ordine, secondo le modalità descritte nella procedura PR ACQ 02 – "Gestione delle offerte e degli ordini".
10. Le performance del nuovo fornitore vengono valutate ulteriormente per la prima fornitura: se il fornitore non determina alcuna "non conformità" (si veda la procedura PR 05 – "Gestione delle non conformità") viene inserito nell'Elenco Fornitori Qualificati, altrimenti non viene qualificato.

Per ciascun fornitore qualificato viene predisposta da ACQ, una "Scheda fornitore", in cui il fornitore viene identificato mediante il codice e la ragione sociale. Tale scheda riporta inoltre la data di qualifica e l'eventuale ricorso al questionario informativo o ad una visita, al fine di qualificare il fornitore.

3.5 VALUTAZIONE CONTINUA DEI FORNITORI QUALIFICATI

I fornitori qualificati vengono sottoposti ad aggiornamento della qualifica dal Resp. ACQ, in collaborazione con i Servizi / Uffici aziendali interessati alla fornitura, sulla base di un metodo quali-quantitativo che si compone delle seguenti fasi:

1. scelta dei criteri di valutazione dell'operato del fornitore;
2. assegnazione dei pesi di importanza a ciascun criterio;
3. definizione delle classi di punteggio parziale da attribuire ai vari criteri;
4. definizione delle classi di punteggio totali da assegnare al fornitore.

3.5.1 FORNITORI DI MATERIALI

Gli Operatori economici iscritti all'Albo vengono valutati alla conclusione di ogni singolo affidamento; le varie valutazioni ottenute durante un anno vengono quindi sintetizzate in una valutazione annuale, pesando le singole valutazioni con il valore di ciascun contratto.

I restanti fornitori di materiali vengono valutati almeno una volta all'anno.

1. Scelta degli indici di valutazione dell'operato del fornitore

Il Resp. ACQ, in collaborazione con RQ, ha definito i seguenti criteri per caratterizzare il livello di qualità di un fornitore:

- a) **Non conformità a carico del fornitore**
- b) **Completezza della documentazione fornita**
- c) **Puntualità e tempi di consegna**

2. Assegnazione dei pesi di importanza a ciascun criterio

A ciascun indice è stato attribuito un diverso peso in modo da evidenziare gli aspetti ritenuti più significativi e qualificanti per un fornitore. I pesi sono espressi in forma percentuale.

- | | |
|--|------------|
| a) Non conformità a carico del fornitore | 45% |
| b) Completezza della documentazione fornita | 20% |
| c) Puntualità e tempi di consegna | 35% |

Per particolari prodotti e/o fornitori è possibile modificare i pesi relativi agli indici per meglio evidenziare la specifica criticità; **in particolare se per un fornitore un criterio di**

valutazione non è applicabile (es. completezza della documentazione), i pesi dei criteri applicabili vengono riparametrati per ottenere il 100%. Tale modifica deve essere evidenziata nella scheda apposita del software impiegato per la valutazione continua dei fornitori.

3. Definizione delle classi di punteggio parziale da attribuire ai vari criteri

Di seguito sono definiti i punteggi da attribuire ai vari criteri in fase di valutazione.

a) Non conformità a carico del fornitore	Punteggio
Nessuna NC	30
Fino a 3 NC	20
Oltre 3 NC	0

b) Completezza della documentazione fornita	Punteggio
Documentazione completa ed esauriente	30
Documentazione sufficiente	20
Documentazione insufficiente	10

c) Rispetto dei tempi di consegna	Punteggio
Rispetto assoluto dei tempi di consegna	30
Ritardo fino al 10% dei tempi di consegna previsti	10
Ritardo oltre il 10% dei tempi di consegna previsti	0

La valutazione avviene dunque esprimendo dei punteggi rispetto ai criteri individuati: le informazioni necessarie per la definizione dei punteggi vengono raccolte presso i Servizi / Uffici aziendali interessati alla fornitura (es. mediante MOD ACQ 05 – “Informazioni per valutazione continua”).

Ciascun punteggio viene quindi moltiplicato per il corrispondente peso, quindi viene sommato ottenendo così il punteggio di valutazione.

4. Definizione delle classi di punteggio totali da assegnare al fornitore

Il punteggio finale, esito della valutazione sopra descritta, esprime sinteticamente il giudizio sul fornitore da parte dell'azienda. Sono state definite quindi definite tre classi:

valore	giudizio
fino a 12	fornitore non qualificato
da 13 a 20	fornitore qualificato con riserva
da 21 a 30	fornitore qualificato

Tale giudizio viene riportato da ACQ nella scheda "Valutazione continua dei fornitori" che provvede inoltre ad aggiornare l'Elenco Fornitori Qualificati.

3.5.2 FORNITORI DI SERVIZI E LAVORI

Gli Operatori economici iscritti all'Albo vengono valutati alla conclusione di ogni singolo affidamento; le varie valutazioni ottenute durante un anno vengono quindi sintetizzate in una valutazione annuale, pesando le singole valutazioni con il valore di ciascun contratto.

I restanti fornitori di servizi e lavori vengono valutati al termine di ciascun lavoro svolto o comunque almeno una volta all'anno.

1. Scelta degli indici di valutazione dell'operato del fornitore

Il Resp. ACQ, in collaborazione con RQ, ha definito i seguenti criteri per caratterizzare il livello di qualità di un fornitore:

- a) Qualità del lavoro, contestazioni a carico del fornitore (compresi i reclami dei Clienti derivanti dal comportamento del fornitore stesso);
- b) Rispetto dei tempi di consegna del lavoro
- c) Completezza della documentazione fornita
- d) Rispetto delle norme di sicurezza.

2. Assegnazione dei pesi di importanza a ciascun criterio

A ciascun indice è stato attribuito un diverso peso in modo da evidenziare gli aspetti ritenuti più significativi e qualificanti per un fornitore. I pesi sono espressi in forma percentuale.

a) Qualità del lavoro, contestazioni a carico del fornitore	35%
b) Rispetto dei tempi di consegna del lavoro	25%
c) Completezza della documentazione fornita	20%
d) Rispetto delle norme di sicurezza	20%

Per particolari servizi o fornitori è possibile modificare i pesi relativi agli indici per meglio evidenziare la specifica criticità; in particolare se per un fornitore un criterio di valutazione non è applicabile (es. rispetto della sicurezza per un incarico di progettazione), i pesi dei criteri applicabili vengono riparametrati per ottenere il 100%. Tale modifica deve essere evidenziata nella scheda apposita del software impiegato per la valutazione continua dei fornitori.

3. Definizione delle classi di punteggio parziale da attribuire ai vari criteri

Di seguito sono definiti i punteggi da attribuire ai vari criteri in fase di valutazione.

a) Qualità del lavoro, contestazioni a carico dei fornitori	Punteggio
Assenza contestazioni / reclami	30
Presenza contestazioni / reclami di lieve entità (senza impatto sulla qualità del lavoro / servizio o su parte di esso)	20
Presenza contestazioni / reclami di grossa entità (con impatto sulla qualità del lavoro / servizio o su parte di esso)	0

b) Rispetto dei tempi di consegna	Punteggio
Rispetto assoluto dei tempi di consegna o non rispetto per cause non dovute al fornitore	30
Ritardo fino al 10% della durata prevista	10
Ritardo oltre il 10% della durata prevista	0

c) Completezza della documentazione fornita	Punteggio
Documentazione completa ed esauriente	30
Documentazione sufficiente	20
Documentazione insufficiente	10

d) Rispetto delle norme di sicurezza	Punteggio
Assoluto rispetto	30
Lievi mancanze nel rispetto delle norme di sicurezza	10
Carenze gravi nel rispetto delle norme relative alla sicurezza	0

La valutazione avviene dunque esprimendo dei punteggi rispetto ai criteri individuati: le informazioni necessarie per la definizione dei punteggi vengono raccolte presso i Servizi / Uffici aziendali interessati alla fornitura (es. mediante MOD ACQ 05 – “Informazioni per valutazione continua”).

Ciascun punteggio viene moltiplicato per il corrispondente peso, quindi viene sommato ottenendo così il punteggio di valutazione.

4. Definizione delle classi di punteggio totali da assegnare al fornitore

Il punteggio finale, esito della valutazione sopra descritta, esprime sinteticamente il giudizio sul fornitore da parte dell’azienda. Sono state definite quindi definite tre classi:

valore	giudizio
fino a 12	fornitore non qualificato
da 13 a 20	fornitore qualificato con riserva
da 21 a 30	fornitore qualificato

Tale giudizio viene riportato da ACQ nella scheda “Valutazione continua dei fornitori” che provvede inoltre ad aggiornare l’Elenco Fornitori Qualificati.

Qualora il fornitore di lavori, prestazioni o incarichi abbia portato all’apertura di un contenzioso, lo stesso viene valutato come non qualificato.

3.6 REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI/DOCUMENTI

L'esito delle valutazioni iniziali / continue dei fornitori è registrato mediante l'utilizzo dei moduli: "Questionario informativo" (MOD ACQ 02), "Rapporto visita presso il fornitore" (MOD ACQ 03), "Informazioni per valutazione continua" (MOD ACQ 05), nonché mediante l'Elenco Fornitori Qualificati.

Tali documenti vengono conservati da ACQ per almeno tre anni.

La "Scheda fornitore" e la "Valutazione continua dei fornitori" viene invece conservata all'interno di un apposito software per tutto il periodo di utilizzo del fornitore.

3.7 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL PROCESSO

Per tenere sotto controllo il processo di "definizione e gestione delle forniture", relativamente alle attività di valutazione e qualifica dei fornitori, ACQ monitora:

- N.° totale dei nuovi fornitori registrati nel corso dell'anno;
- percentuale di fornitori che hanno ottenuto una valutazione continua positiva, positiva con riserva e negativa;
- voto medio relativamente alla valutazione periodica dei fornitori di materiali / prestazioni e lavori.

I dati necessari per il calcolo di tali indicatori sono contenuti nell'Elenco Fornitori Qualificati e nelle schede "Valutazione continua dei fornitori" e rielaborati con frequenza annuale da ACQ, in collaborazione con QAS, per poter valutare la prestazione del processo nell'ambito del riesame della Direzione.

4. RESPONSABILITÀ

Le attività descritte in Procedura sono svolte dal personale preposto dell'Ufficio Acquisti, in collaborazione con i Servizi / Uffici interessati alla fornitura e con il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, sotto la guida del Responsabile dell'Ufficio Acquisti.

5. RIFERIMENTI

P.to 7.4 – UNI EN ISO 9001:2000.

Sezione 07 del Manuale della Qualità.

PR 05 – “Gestione delle non conformità”.

PR ACQ 02 – “Gestione delle offerte e degli ordini”.

Linee Guida per la costituzione e la gestione dell’Albo degli Operatori economici per l’affidamento di lavori, forniture e servizi”.

6. DOCUMENTAZIONE

- MOD ACQ 02 - “Questionario informativo”.
- MOD ACQ 03 - “Rapporto visite presso fornitori”.
- MOD ACQ 05 - “Informazioni per valutazione continua”.
- “Elenco Fornitori Qualificati”.
- “Scheda Fornitore”.
- “Valutazione continua dei fornitori”.
- **“Albo degli Operatori economici per l’affidamento di lavori, forniture e servizi”.**