
	<b>PROCEDURA SGO</b> <b>PRO-GFA</b>	
	<b>Procedura per la Gestione dei Fornitori e degli Acquisti</b>	

## INDICE GENERALE

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. RIFERIMENTI</b> .....	<b>2</b>
3.1 PROCEDURE CORRELATE .....	2
3.2 MODULI EMESSI .....	2
<b>4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI</b> .....	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABILITÀ'</b> .....	<b>2</b>
<b>6. MODALITÀ OPERATIVE</b> .....	<b>3</b>
6.1 GENERALITÀ .....	3
6.2 APPROVAZIONE E SORVEGLIANZA DEI FORNITORI .....	3
<i>6.2.1 Selezione</i> .....	<i>4</i>
6.2.1.1 Centro di Documentazione (Libri/dvd/Cd-rom/riviste) .....	4
6.2.1.2 Mediatori Linguistici e Consulenti tecnici, legali, amministrativi .....	4
6.2.1.3 Formatori/Docenti .....	4
<i>6.2.2 Approvazione dei fornitori</i> .....	<i>5</i>
<i>6.2.3 Sorveglianza dei fornitori</i> .....	<i>5</i>
6.3 GESTIONE DI ORDINI ED ACQUISTI .....	6
<i>6.3.1 Individuazione della necessità di acquistare e del Fornitore</i> .....	<i>6</i>
<i>6.3.2 Emissione degli ordini di acquisto</i> .....	<i>6</i>
<i>6.3.3 Numerazione degli ordini di acquisto</i> .....	<i>7</i>
<i>6.3.4 Verifica delle forniture</i> .....	<i>7</i>
<i>6.3.5 Modifiche all'ordine di acquisto</i> .....	<i>7</i>
<b>7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI</b> .....	<b>7</b>

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l'aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente

**Redatto da:** ANGELA ORLANDO  
(Coordinatore del Servizio)

**Verificato e Approvato da:** CORNELIA ROSIELLO  
(Presidente)

## 1. SCOPO

Lo scopo della presente Procedura è quello di definire le modalità operative e le responsabilità per le attività inerenti la selezione, la valutazione, l'approvazione ed la sorveglianza dei Fornitori della Cooperativa Arcobaleno, nonché le attività inerenti la gestione degli acquisti di materiali e servizi.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Gli acquisti che possono avere influenza sulla qualità del servizio erogato e che sono regolati dalla presente procedura sono:

- ✓ Acquisto di materiali (Centro di Documentazione= Libri/dvd/Cd-rom/riviste)
- ✓ Acquisto di servizi (Mediatori Linguistici-Culturali, Formatori/Docenti, Consulenze Tecniche, Legali ed Amministrative)

## 3. RIFERIMENTI

### 3.1 Procedure correlate

- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità
- ✓ PRO-NCC Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive
- ✓ PRO-INT Procedura per l'erogazione del servizio

### 3.2 Moduli emessi

- ✓ Mod. EFCA Elenco Fornitori Critici Approvati
- ✓ Mod. ORD Ordine di Acquisto
- ✓ Mod. SAFC Scheda Approvazione Fornitore Critico
- ✓ Mod. LIN Lettera di Incarico

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Non esistono termini particolari che richiedono una definizione.

## 5. RESPONSABILITÀ'

Il Presidente e il Responsabile di Settore, ciascuno per gli aspetti di propria competenza, sono responsabili dell'applicazione della presente Procedura. Spetta alla direzione che demanda al Presidente o al referente amministrativo/servizi generali della cooperativa l'adozione degli atti e provvedimenti, ivi compresi tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria tecnica ed amministrativa mediante autonomi poteri di spesa, d'organizzazione delle risorse, strumentali e di controllo. Ogni Responsabile di Settore presenta la richiesta di materiale di cui necessita direttamente al Presidente per gli aspetti burocratici e fiscali. Tutti gli acquisti sono, quindi, effettuati previa autorizzazione della direzione, dopo la verifica della procedura e della disponibilità finanziaria. Il referente amministrativo/servizi

generali della cooperativa con riferimento alle indicazioni della direzione, provvede a mettere in atto la procedura per gli acquisti. Il Responsabile di Settore è responsabile della corretta esecuzione delle fasi previste per la valutazione e l'approvazione dei Fornitori critici.

## 6. MODALITA' OPERATIVE

### 6.1 Generalità

La Cooperativa Arcobaleno classifica i Fornitori di materiali e servizi da acquistare, sulla base dell'importanza e dell'impatto che questi stessi hanno sulle attività e servizi erogati sia per il sistema interno sia per gli enti esterni, in due categorie:

- ✓ FORNITORI CRITICI
- ✓ FORNITORI NON CRITICI

La scelta della criticità dipende dall'influenza diretta della qualità del materiale/servizio sul risultato verso il cliente. La classificazione dei fornitori per tipologia di fornitura e criticità è la seguente:

SERVIZI	CATEGORIA	
	Critica	Non Critica
Mediatori Linguistici-Culturali	x	
Formatori/Docenti	x	
Consulenze Tecniche, Legali ed Amministrative	x	
Locazioni, affitti		X
Assicurazioni		X
Servizi generici (pulizie, ecc.)		X

MATERIALI	CATEGORIA	
	critica	non critica
Arredi e relativi "accessori"		X
Centro di Documentazione (Libri/dvd/Cd-rom/riviste)	x	
Materiali di Consumo/cancelleria e piccole attrezzature (uso servizi, seg. ecc.)		X
Utenze (energia elettrica, gas, fonia, ecc.)		X

### 6.2 Approvazione e Sorveglianza dei Fornitori

Poiché si ritiene critica la fornitura dei Mediatori Linguistici-Culturali, dei Formatori/Docenti, dei Consulenti Tecnici, Legali ed Amministrativi e dei libri di Libri di testo/dvd/Cd-rom/riviste per i servizi erogati, soltanto questi vengono approvati e sorvegliati nelle loro forniture.

I Fornitori in essere alla data del 31/08/08 che, a giudizio della Cooperativa e sino a quella data abbiano dato risultati soddisfacenti sono considerati approvati sulla base dei dati storici, e quindi inseriti nell'Elenco Fornitori Approvati. A partire dal 31/08/08 per ogni nuovo fornitore il processo di valutazione e di approvazione prevede le seguenti fasi:

- ✓ Selezione
- ✓ Approvazione
- ✓ Sorveglianza

### **6.2.1 Selezione**

#### ***6.2.1.1 Centro di Documentazione (Libri/dvd/Cd-rom/riviste)***

Il Responsabile del Settore, sulla base delle necessità del servizio, provvede alla valutazione di proposte formulate dai fornitori conosciuti generalmente tramite contatti con organizzazioni vicine alla Cooperativa Arcobaleno o eventualmente tramite annunci pubblicitari letti su stampa del settore o pervenuti presso il Centro Interculturale. Il Responsabile del Settore provvede ad una preselezione ed a un primo contatto telefonico per verificare la disponibilità effettiva del prodotto.

#### ***6.2.1.2 Mediatori Linguistici e Consulenti tecnici, legali, amministrativi***

Il Responsabile del Settore, sulla base delle richieste pervenute dalle cooperative o da enti esterni in merito a precise mediazioni linguistiche, o ad interventi tecnico-legali provvede alla selezione di un mediatore o di un consulente tecnico cui affidare la realizzazione dell'attività di mediazione e/o consulenza. La ricerca può avvenire tramite annunci, contatti con organizzazioni vicine alla Cooperativa o attraverso la selezione delle domande ricevute. Tutti i curriculum pervenuti vengono esaminati dal Responsabile di Settore che provvede ad una preselezione ed a un primo contatto telefonico per verificare la disponibilità effettiva e predisporre un calendario per i colloqui con i candidati.

In sede di colloquio il Responsabile del Settore valuta le esperienze del candidato e la disponibilità dello stesso. Sempre in sede di colloquio, il Responsabile del Settore raccoglierà e valuterà anche la documentazione prodotta dal candidato relativa al titolo di studio e l'eventuale lingua conosciuta; tutto il materiale prodotto dal candidato (il Curriculum Vitae, l'eventuale certificato di Laurea e gli attestati di partecipazione a corsi di aggiornamento), viene raccolto in un apposito fascicolo denominato "Fascicolo Mediatori Linguistici/Culturali" e "Fascicolo Consulenti".

#### ***6.2.1.3 Formatori/Docenti***

Il Responsabile della Formazione sulla base delle richieste pervenute dai dipendenti in merito a tematiche da sviluppare, provvede alla valutazione di proposte formulate da Enti conosciuti generalmente tramite contatti con organizzazioni vicine all'Associazione o eventualmente tramite annunci pubblicitari letti su stampa del settore o pervenuti presso l'Associazione stessa. Il Responsabile Formazione provvede ad una preselezione ed a un primo contatto telefonico per verificare la disponibilità effettiva e predisporre un calendario per i colloqui. In sede di colloquio il Responsabile della Formazione valuta le esperienze del candidato e la disponibilità dello stesso. Sempre in sede di colloquio, il Responsabile Formazione raccoglierà e valuterà anche la documentazione prodotta dal candidato relativa al titolo di studio e l'eventuale specialità

conseguita; tutto il materiale prodotto (il Curriculum Vitae, l'eventuale certificato di Laurea e gli attestati di partecipazione a seminari, convegni, corsi di aggiornamento), viene raccolto in un apposito fascicolo.

### 6.2.2 Approvazione dei fornitori

La valutazione e l'approvazione dei Fascicoli Mediatori e Consulenti e degli acquisti dei testi viene eseguita in accordo con il Presidente ed eventualmente il CdA.

I criteri di approvazione comprendono i seguenti 4 punti per i Materiali:

- ✓ Qualità dei materiali forniti
- ✓ Prezzo
- ✓ Puntualità della consegna
- ✓ Conformità dell'imballo

I criteri di approvazione comprendono i seguenti 4 punti per i Servizi:

- ✓ Referenze e competenze specifiche (curricolari e colloquio)
- ✓ Rapporto costi/benefici
- ✓ Valutazione sistema qualità
- ✓ Affidabilità del servizio

Per ogni indicatore si registra il livello di performance nella Scheda Approvazione Fornitore Critico (**Mod. SAFC**) in una scala che va da 1 a 5. Si ritengono approvati i fornitori che raggiungono un punteggio superiore a 12. La data dell'approvazione con il relativo punteggio viene riportata nell'Elenco Fornitori Critici Approvati (**Mod.EFCA**). La firma, da parte del Presidente della Cooperativa, della Lettera di Incarico nel caso di Mediatori linguistici/consulenti (**Mod LIN** - Lettera di Incarico), e la formalizzazione delle relative attività amministrative, danno evidenza dell'avvenuta scelta del collaboratore cui affidare la realizzazione del servizio il quale inizierà la sua collaborazione secondo quanto previsto dalla Procedura per l'erogazione del servizio PRO-INT.

### 6.2.3 Sorveglianza dei fornitori

La sorveglianza dei fornitori è continua e viene attuata nel corso dell'erogazione del servizio. Il loro mantenimento all'interno dell'Elenco Fornitori Critici Approvati è subordinato alla continuità nel presentare servizi conformi ai requisiti contrattuali specificati. In caso contrario è prevista la revoca dell'approvazione.

La procedura di riconferma dell'approvazione è effettuata dal Responsabile del Settore ogni anno prima della sua scadenza. I risultati conseguiti e la qualità delle prestazioni erogate dai fornitori sono individuabili attraverso i seguenti indicatori:

- ✓ Analisi degli eventuali Rapporti di Non Conformità;
- ✓ Capacità di risposta agli imprevisti/disponibilità;
- ✓ Affidabilità;
- ✓ Chiarezza nelle comunicazioni.

Per ogni indicatore si registra il livello di performance nelle Schede di Approvazione Fornitore Critico (**Mod.SAFC**) in una scala che va da 1 a 5. Si ritengono riconfermati i fornitori che raggiungono un punteggio

superiore a 12, altrimenti si procede alla revoca. La data dell'approvazione con il relativo punteggio viene riportata nell'Elenco Fornitori Critici Approvati (Mod.EFCA).

## 6.3 Gestione di Ordini ed Acquisti

### 6.3.1 Individuazione della necessità di acquistare e del Fornitore

La necessità di acquistare nasce dalle richieste evidenziate da uno degli addetti della Cooperativa che segnala l'esigenza di acquisto al Responsabile del Settore. Il Responsabile del Settore provvede alla valutazione della richiesta, e alla stesura dell'ordine di acquisto specifico per Fornitore (**Mod.ORD**).

La compilazione del Mod. ORD non è considerata necessaria in caso di acquisto di forniture di modesta entità e modesta incidenza sulla qualità del Servizio.

Quando i dati di acquisto non sono completamente rilevabili dai documenti del fornitore oppure quando ricorrono situazioni al di fuori dei normali accordi commerciali (prezzi e sconti speciali), il referente competente richiede un preventivo specifico ai fornitori.

Nel caso si preveda di eseguire l'acquisto direttamente "al banco", con conseguente verifica diretta del prodotto da parte dell'Operatore incaricato, non si ritiene generalmente necessaria la compilazione del Mod. ORD.

Se non fosse possibile servirsi di fornitori approvati, il Responsabile del Settore individua un possibile fornitore e procede alla sua approvazione, come indicato nella presente procedura.

### 6.3.2 Emissione degli ordini di acquisto

Gli ordini di acquisto vengono emessi, utilizzando il Modulo d'Ordine (Mod.ORD), o all'occorrenza una lettera specifica del Referente dell'Area Amministrativa/servizi generali della cooperativa e contengono tutte le informazioni necessarie a definire chiaramente i prodotti/servizi richiesti.

Qualora non sia possibile utilizzare il Mod.ORD, la direzione si riserva la possibilità di utilizzare la sola lettera specifica, numerandola con lo stesso criterio dei Mod.ORD.

L'ordine di acquisto deve contenere i seguenti dati:

- a) numero d'ordine progressivo e data di emissione;
- b) descrizione dettagliata del materiale o servizio richiesto (tipo, classe, modello o altra precisa identificazione);
- c) quantità richiesta;
- d) le condizioni commerciali, amministrative e logistiche (all'occorrenza);
- e) i termini di consegna (all'occorrenza).

Qualora sia conveniente utilizzare per l'ordine un modello analogo messo a disposizione dal fornitore, questo viene siglato con la numerazione progressiva ed utilizzato in sostituzione del Mod. ORD.

Il Responsabile del Settore dopo aver verificato l'adeguatezza dell'Ordine lo approva apponendo la sua firma sull'ordine stesso. In alcuni casi, l'ordine può essere effettuato siglando l'offerta del fornitore con data e firma del referente competente, o suo delegato.

Tutti gli strumenti d'ordine (Mod.ORD, lettera specifica, modulo del Fornitore) sono prodotti in duplice copia così destinate al Fornitore all'archivio amministrativo previa unione con la bolla di consegna e fattura.

Tutti gli ordini di acquisto di materiale vengono inviati ai fornitori a cura della Segreteria, all'occorrenza anche tramite FAX o E-mail. Solo in caso di necessità di interventi tecnici urgenti (es: manutenzioni non programmate ecc.), è possibile richiedere l'intervento solo telefonicamente, a cura dell'Operatore incaricato.

### **6.3.3 Numerazione degli ordini di acquisto**

Gli ordini di acquisto vengono effettuati utilizzando il modulo Ordine di Acquisto (Mod.ORD) o modulo analogo messo a disposizione dal fornitore o lettera specifica del Responsabile del Settore. La loro numerazione è progressiva e precisamente la composizione del numero è la seguente: **nn/aa**

dove nn: numero progressivo dell'ordine per anno (a partire da 01); aa: ultime due cifre dell'anno in corso.

### **6.3.4 Verifica delle forniture**

La verifica della corretta fornitura avviene in 3 fasi:

- a) Verifica al ricevimento della quantità dei prodotti da parte del Referente competente, o suo incaricato, raffrontando l'ordine con la bolla di consegna del fornitore e siglando quest'ultima per accettazione. In caso di mancata corrispondenza tra ordine e consegne, le difformità vengono annotate dal Responsabile del controllo sul documento di consegna stesso.
- b) Verifica della qualità del prodotto/servizio in fase di impiego. Il Responsabile del Settore verifica l'adeguatezza della fornitura in termini di qualità ed appropriatezza. Eventuali scostamenti/non conformità vengono indicati tempestivamente al Referente Qualità per le soluzioni del caso (v. PRO-NCC).
- c) La verifica della corretta fatturazione da parte del fornitore viene eseguita dalla Segreteria raffrontando la quantità con i prezzi pattuiti e confermando il controllo con l'apposizione sulla stessa della data di verifica e della sua sigla.

### **6.3.5 Modifiche all'ordine di acquisto**

Nel caso in cui si renda necessario modificare un ordine già emesso, esso deve seguire lo stesso iter dell'ordine base. Viene emesso pertanto un nuovo documento, con lo stesso numero d'ordine, ma con l'aggiunta del suffisso /a (progressivo per lettera), che rappresenta l'indice della modifica. La verifica e l'approvazione dell'ordine avviene secondo le modalità indicate per l'ordine di base.

## **7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI**

L'elenco Fornitori Critici Approvati (Mod. EFCA), le Schede Approvazione Fornitori Critici Approvati (Mod. SAFC), gli Ordini di Acquisto (Mod. ORD), la lettera di Incarico (Mod. LIN), la documentazione amministrativa riportante l'attestazione delle verifiche effettuate costituiscono i documenti di registrazione della qualità prodotti in questa Procedura.

Tali documenti vengono archiviati e conservati secondo le modalità descritte nella Procedura per la gestione delle registrazioni della qualità (PRO-REQ).