
Gestione Emissione Ordini

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
0	Prima stesura	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini	PA Elisa Roversi
1	Riferimenti normativi		RSPP Alessandro Gandini	DIR Mirco Mascagni
2	variazioni della organizzazione		RLS Luigi Natale	

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2 RIFERIMENTI	3
2.1 Riferimenti normativi serie ISO: 9000, 14000 e OHSAS 18000.....	3
2.2 Riferimenti di Sistema	3
3 DEFINIZIONI	3
4 ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITA'	3
5 CORPO E PROCEDURA.....	5
5.1 Identificazione e programmazione dei fabbisogni - definizione dei requisiti.....	5
5.2 Promozione di ricerche di mercato (richieste offerte)	6
5.3 Valutazione dei ritorni d'offerta e contrattazioni.....	6
5.4 Formulazione e assegnazione ordini	7
5.5 Monitoraggio approvvigionamento e raccolta delle registrazioni	8
5.6 Indicatori	9
5.7 Soddisfazione del cliente	10
6 REGISTRAZIONI	10

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Processo di Emissione degli Ordini d'Approvvigionamento, prevede la messa a punto di un efficace sistema di programmazione degli acquisiti atto ad ottimizzare tutte le attività comprese.

Attraverso il presente processo s'intende:

- operare una pianificazione temporale, tipologica, quantitativa, economica degli approvvigionamenti;
- originare un'indagine delle esigenze (interne e del Cliente) legate all'approvvigionamento e tradurle in requisiti d'acquisto;
- ottimizzare la comunicazione dei requisiti d'acquisto al fornitore;
- ricercare un bilanciamento tra i costi d'acquisto dei prodotti/servizi/subappalti e le loro caratteristiche qualitative;
- prevedere un efficace sistema di verifica degli approvvigionamenti (considerando la possibilità di coinvolgere i fornitori stessi nelle attività di verifica);
- verificare il pieno soddisfacimento degli aspetti amministrativi correlati agli approvvigionamenti (interni, verso i fornitori e/o verso i partner consociati);
- prevedere una opportuna gestione dei trattamenti delle non conformità riscontrate;
- prevedere un sistematico rilevamento di indicatori finalizzati al monitoraggio del processo e al miglioramento continuo dello stesso;
- verificare il soddisfacimento di Clienti interni ed esterni;

Il campo d'applicazione della presente procedura si estende a tutti gli approvvigionamenti di prodotti, di servizi, di subappalti legati ai processi di produzione.

L'Organizzazione si riserva inoltre di ridefinire il campo di applicazione e l'estensione delle prescrizioni procedurali, in occasione di partecipazione a Consorzi o ATI, o in relazione a specifiche richieste prodotte dal Cliente; qualsiasi deroga dovrà essere formalizzata, senza per questo prescindere dai principi ispiratori del Sistema Qualità aziendale introdotto.

2 RIFERIMENTI

2.1 Riferimenti normativi serie ISO: 9000, 14000 e 45001

- UNI EN ISO 9001: 2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti (pto. 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno)
- UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso (p.to. 8.1 Pianificazione e controlli operativi)
- [UNI EN ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso \(pto. 8.1.4 Approvvigionamento\)](#)

2.2 Riferimenti di Sistema

Cod. ID:	Titolo documento:
GINT-MAN-001	Manuale Assicurazione della Qualità
GINT -PRC-008	Procedura Gestione Valutazione Fornitori

3 DEFINIZIONI

4 ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITA'

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Direzione

Ha l'autorità di poter approvare l'opportunità dell'emissione degli ordini d'approvvigionamento prima del loro rilascio.

In seguito ai ritorni degli indicatori di sviluppo del processo può ricondizionare la politica dell'Organizzazione rivedendo le modalità di sviluppo del processo.

APP

Sovrintende a tutte le operatività legate al processo di sua diretta competenza (ricerche mercato, valutazione offerte, stesura ordini, ect..) ed ha l'autorità di richiedere alle figure interne e/o esterne a vario titolo coinvolte i necessari ritorni per originare una conferma dell'efficacia del processo. Provvede all'aggiornamento, alla raccolta ed all'archiviazione di tutta la documentazione prodotta e o ricevuta attinente al processo, nonché all'elaborazione degli indicatori di monitoraggio.

Responsabile Sistema di Gestione Integrato

Collabora con la Funzione interessata all'approvvigionamento nella predisposizione dei requisiti di sistema da comprendere nei contenuti degli ordini d'approvvigionamento, nella formulazione delle proposte di trattamento delle non conformità registrate, nella verifica dei ritorni d'efficacia del processo.

Altri Responsabili di Funzione

In relazione alle distinte commesse di fornitura in carico, provvedono a definire una programmazione temporale, tipologica, quantitativa, economica degli approvvigionamenti.

Insieme alla Funzione RSGI definiscono i requisiti d'acquisto, e sovrintendono lo sviluppo dei monitoraggi sugli esiti dell'approvvigionamento.

Sovrintendono all'applicazione dei trattamenti delle non conformità (di propria competenza) verificandone l'efficacia e riportandone gli esiti alla Funzione RSGI.

Funzione Amministrativa

Ha la responsabilità di sovrintendere alla regolarizzazione di tutti gli adempimenti amministrativi/contabili correlati al processo d'approvvigionamento, collaborando con la Funzione Approvvigionamento per l'eventuale segnalazione di inadempienze da parte del fornitore.

Attività	Responsabilità			
	RSGI	PA, DIR	APP	ALTRI
Processo Emissione Ordini	I	I	R	R
Trattamento NC	C	I	R	R
Definizione requisiti	R	I	R	C

R: RESPONSABILE

C: COLLABORA

I: INFORMATO

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

5 CORPO E PROCEDURA

Il processo di approvvigionamento comprende le seguenti fasi:

- identificazione e programmazione dei fabbisogni, definizione dei requisiti;
- promozione di ricerche di mercato (richieste offerte);
- valutazione dei ritorni d’offerta e contrattazioni;
- formulazione e assegnazione ordini;
- monitoraggio dei ritorni d’approvvigionamento e raccolta delle registrazioni;

5.1 Identificazione e programmazione dei fabbisogni - definizione dei requisiti

Gli approvvigionamenti considerati sono sia quelli direttamente legati ai processi di produzione (es : acquisto di materie prime, forniture di trasporto, servizi di misura, ect...) o che quelli a carattere generale (es: acquisto di impianti, mezzi, attrezzature, apparecchiature misura, software, hardware, consulenze, tarature, servizi, ect...).

Gli approvvigionamenti sono distinti in critici e comuni.

Approvvigionamento critico

Approvvigionamenti di prodotti/servizi/subappalti le cui possibili non conformità o difettosità (parziali o totali) portano a ricadute in termini economici, a perdite di sicurezza (con danni a persone e/o cose), ad impatti ambientali di assoluto rilievo.

Approvvigionamento comune

Approvvigionamenti di prodotti/servizi/subappalti le cui possibili non conformità o difettosità (parziali o totali) portano a ricadute in termini economici, a perdite di sicurezza (con danni a persone e/o cose), ad impatti ambientali di modesto rilievo

La criticità è correlata ai ritorni e agli effetti che l’approvvigionamento (es: entità economica/numerica d’insieme, ricadute sulle tempistiche generali di sviluppo, applicabilità di penali da parte del Cliente, stadio dei rapporti tra le parti, ect...); la criticità è convenuta tra il Responsabile della Funzione proponente l’acquisto e la Funzione Approvvigionamento prima dell’inizio del processo.

Per l’approvvigionamento legato ai processi di produzione, definito “critico” il Responsabile di Produzione deve prevedere la stesura della Scheda Richiesta d’Approvvigionamento RdA (Mod. GINT-SCH-009) che contiene le principali informazioni relative alle esigenze e ai requisiti d’approvvigionamento da sottoporre alla Funzione Approvvigionamento.

La Scheda Richiesta d’Approvvigionamento comprende:

- una sommaria descrizione della tipologia dell’approvvigionamento;
- le principali esigenze di riferimento;
- la documentazione correlabile;
- i requisiti prescrittivi da comprendere nell’ordine;

Nella predisposizione della RdA il Responsabile di Produzione deve confrontarsi con le varie funzioni dell’Organizzazione preposte alla gestione delle risorse (vedi Centrale Betonaggio, Pesa, Laboratorio, Funz. Risorse Umane, Funz. Approvvigionamenti, ect.) per verificare eventuali preesistenze e/o disponibilità.

La Scheda Richiesta Approvvigionamento (RdA) è aggiornabile in relazione all’evolversi delle mutevoli esigenze di produzione.

Gli approvvigionamenti di carattere generale, se rivestono una veste di “criticità”, seguono normalmente uno sviluppo programmato, coordinato da distinte funzioni dell’Organizzazione, che utilizzano specifici strumenti quali:

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Approvvigionamenti attività addestramento:	Responsabile Funzione Risorse Umane	Scheda Piano Addestramento
Approvvigionamento hardware software:	Responsabile Funzione Risorse Informatiche	Scheda Piano Informatico
Approvvigionamenti mezzi apparecchiature:	Responsabile Produzione	Scheda Piano Impianti Mezzi Attrezzature
Approvvigionamenti servizi vari:	Varie Funzioni, Direzione	Scheda Piano Miglioramento

Grazie alla programmazione la Direzione è in grado di definire le priorità, le linee di indirizzo e di finanziamento in modo tale da condizionare le ricerche di mercato e i successivi ordini d'approvvigionamento alle esigenze generali dell'Organizzazione.

Nell'occasione dello sviluppo dell'approvvigionamento il Responsabile della Funzione proponente provvede alla stesura della RdA, trasmettendola alla Funzione Approvvigionamento per lo sviluppo dell'iter.

Gli approvvigionamenti a carattere "comune" non richiedono la predisposizione della (RdA) e possono essere sovrintesi direttamente dalle figure Responsabili di Funzione (che normalmente fanno riferimento a fornitori con cui esistono consolidati rapporti di lavoro).

In questo caso gli approvvigionamento sono normalmente regolati "con ordini quadro aperti" e/o "con acquisti a catalogo" definiti e/o individuati preventivamente dalla Funzione Approvvigionamento.

5.2 Promozione di ricerche di mercato (richieste offerte)

La Funzione Approvvigionamento riceve le indicazioni d'acquisto si attiva per originare una selezione dei fornitori più idonei da interpellare per ottenere una relativa offerta.

Il numero dei fornitori da interpellare e il livello del loro stato valutativo risulta essere direttamente correlato alla criticità dell'approvvigionamento con la seguente logica:

maggior criticità:	maggior numero di fornitori da contattare con alto livello di qualifica
minore criticità:	minor numero di fornitori da contattare con basso livello di qualifica

Nella selezione dei fornitori, la Funzione Approvvigionamento prende in considerazione i nominativi compresi nell' Elenco Fornitori (Mod.: GINT-ELE-002) con caratteristiche idonee e in linea ai requisiti dell'approvvigionamento; eventuali nominativi segnalati dal Responsabile Produzione/ Funzione proponente, dal Cliente, da Consociati, dalla Direzione, possono essere interpellati se preventivamente sottoposti al processo di valutazione.

Il Responsabile Approvvigionamenti ripropone ai fornitori contattati (telefonicamente, via fax, via e-mail), i requisiti compresi nelle RdA o negli accordi quadro precedentemente in essere, sottolineando finalità della ricerca, tempi di sviluppo, nominativi referenti, documenti correlati. L'offerta del fornitore deve preferibilmente essere formulata in via documentale (con trasmissione via posta, fax, e-mail), opportunamente firmata da questi; presentazioni d'offerte preliminari o verbali, eventuali integrazioni o precisazioni rese in modo informale, debbono a breve trovare conferma nella dovuta forma documentata.

La Funzione Approvvigionamento provvede a raccogliere e archiviare in specifici dossier le offerte ricevute per ogni ricerca di mercato promossa.

5.3 Valutazione dei ritorni d'offerta e contrattazioni

Le offerte di ritorno, sono esaminate preliminarmente dalla Funzione Approvvigionamento che può convocare o prendere contatti con i vari fornitori per ottenere le precisazioni o le integrazioni del caso. In occasione di

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

offerte con formulazione di alternative e/o integrazioni la Funzione Approvvigionamento, coinvolge la funzione promotrice l'acquisto, verificando l'accettabilità o meno di dette proposte.

Quando i requisiti d'acquisto risultano particolarmente articolati (approvvigionamento critico), il numero dei fornitori risulta discreto (superiore o uguale a 3) o dietro specifica richiesta della Direzione, la Funzione Approvvigionamento prevede la stesura di una "Scheda Comparativa Approvvigionamento" (Mod. GINT-SCH-010).

In detta scheda vengono riportati e confrontati i contenuti delle offerte ricevute, in modo da ottenere un quadro riepilogativo di sintesi da sottoporre alla funzione promotrice e alla Direzione per formulare l'assegnazione dell'approvvigionamento. Individuata l'offerta (e/o le offerte) più conveniente, il fornitore viene contattato per la conferma della stessa e per l'eventuale definizione dei dettagli mancanti da integrare nello schema d'ordine.

5.4 Formulazione e assegnazione ordini

In relazione alla particolare articolazione dei prodotti, servizi, subappalti oggetto d'approvvigionamento, l'Organizzazione prevede la definizione di distinte tipologie di documenti idonei a rappresentare una conferma d'ordine. Si prevedono i seguenti documenti:

Contratto d'ordine singolo:	Utilizzato per approvvigionamenti critici dove è richiesto un articolato sviluppo delle prescrizioni per l'acquisto di specifici prodotti, servizi, subappalti
Contratto d'ordine quadro aperto:	Utilizzato in occasione dell'approvvigionamento di prodotti, servizi, subappalti con caratteristiche standard da acquisire in forma ripetitiva in un arco temporale definito con possibilità di eventuale riconferma per successivi cicli
Scheda d'ordine:	Utilizzata per approvvigionamenti critici o comuni (in particolare per prodotti) per cui sia sufficiente una sintetica prescrizione dei requisiti in forma standard
Conferma d'ordine:	Utilizzata per approvvigionamenti comuni o per l'acquisto di prodotti normalizzati (certificati o di ampia produzione di serie) dove l'articolazione dell'offerta del fornitore comprende tutti i requisiti e può essere semplicemente sottoscritta per conferma

Il documento d'ordine deve essere redatto con una formulazione chiara per ottenere l'immediatezza di lettura secondo uno schema di contenuti standardizzato di volta in volta comprendente:

- un codice identificativo progressivo collegato all'anno di emissione;
- la data di emissione (periodo di validità per gli ordini quadro aperti);
- i dati anagrafici del fornitore (comprensivi dei dati delle figure referenti);
- la descrizione dell'oggetto della fornitura;
- le quantità ordinate (unità di misura);
- l'elenco dei documenti da allegare;
- l'importo economico globale (forme, rateizzazioni, benessere dei pagamenti);
- tempi di consegna (comprendenti eventuali deroghe, gestione ritardi, applicazioni more);
- eventuali modalità di sviluppo attività monitoraggio e controllo (tipo controllo, campionature, criteri accettazione, frequenze, estensioni, responsabilità di sviluppo, strumenti misura, condizioni taratura, modalità di registrazione);
- eventuali certificazioni e registrazioni da rilasciare;
- le modalità di identificazione e rintracciabilità;
- le prescrizioni relative al superamento di eventuali dispute e non conformità;
- l'iter di gestione di eventuali modifiche preventivabili;

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

- le modalità e i requisiti correlati alla movimentazione, immagazzinamento, imballo, consegna ed assistenza.;
- lo sviluppo degli adempimenti relativi all'applicazione dei requisiti sicurezza;
- lo sviluppo di adempimenti amministrativi specifici;
- le modalità per la sostituzione in garanzia dei prodotti;
- le modalità per la regolazione degli accessi alle sedi di produzione dei fornitori;

La Funzione Approvvigionamento provvede a predisporre opportuni dossier, dove raccogliere i singoli ordini e i corrispondenti documenti allegati.

I documenti d'ordine vengono redatti in n°3 copie, così distribuite:

- **n°2** copie al fornitore, con la richiesta di restituirne una debitamente sottoscritta dal legale rappresentante o funzione delegata, da far pervenire alla Funzione Approvvigionamento ai fini dell'accettazione (per i subappalti le copie sono 3 con la restituzione di 2 in quanto una di queste deve essere trasferita al Cliente secondo le disposizioni legislative cogenti). La Funzione Approvvigionamento ha inoltre la responsabilità di operare la conservazione del documento reso e di metterlo a disposizione della Funzione Amministrativa.
- **n°1** copia alla funzione promotrice l'approvvigionamento.

Eventuali modifiche contrattuali durante lo sviluppo della fornitura, promosse da funzioni interne, o dallo stesso fornitore, vengono esaminate per verificarne la compatibilità ai requisiti originari e sottoposte all'approvazione della Direzione.

Le modifiche e/o le integrazioni devono trovare riscontro in uno specifico documento d'ordine e seguire un iter di sviluppo identico al documento d'origine.

5.5 Monitoraggio approvvigionamento e raccolta delle registrazioni

L'Organizzazione prevede di condurre verifiche secondo lo schema di seguito riportato :

	Tipologie verifiche	Quando, dove, tipo, registr., responsabilità
Prodotti	Verifiche presso sede fornitore (se ritenuto necessario per prodotti originati dallo stesso fornitore)	<ul style="list-style-type: none"> • durante la produzione del fornitore; • presso la sede fornitore; • verifica corrispondenza attività, attrezzature, materie prime, professionalità ribaditi in offerta; • Rapporti verifica ispettiva; • Resp. Produzione/Resp. SGI;
	Verifiche al ricevimento	<ul style="list-style-type: none"> • all'atto del ricevimento o comunque prima della messa in opera; • presso sede o siti dell'Organizzazione; • verifiche certificative visive dimensionali; • Registri Accettazione; • Resp. Produzione/Funz. Promotrice;
	Verifica servizi al contorno	<ul style="list-style-type: none"> • all'atto del ricevimento e nei momenti di pre e post consegna e/o di assistenza garanzia; • presso sede o siti produzione Organizzazione; • rilievo indici prestazionali predefiniti a monte; • software Qualiware; • Resp. Produzione/Funz. Promotrice;

	Tipologie verifiche	Quando, dove, tipo, registr., responsabilità
--	---------------------	--

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Servizi	Verifiche allo sviluppo (quando ritenuto necessario)	<ul style="list-style-type: none"> • durante lo sviluppo; • presso la sede fornitore o la sede e il sito di produzione dell'Organizzazione; • rilievo indici prestazionali predefiniti a monte; • software Qualiware; • Resp. Produzione/Funz. Promotrice;
	Verifiche post sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • dopo lo sviluppo; • presso sede-cantiere Organizzazione; • rilievo indici prestazionali predefiniti a monte; • software Qualiware; • Resp. Produzione/Funz. Promotrice;

	Tipologie verifiche	Quando,dove, tipo, registrazioni, responsabilità
Subappalti	Verifiche allo sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • durante lo sviluppo; • presso l'Organizzazione o cantieri Clienti; • rilievo indici prestazionali predefiniti a monte; • software Qualiware; • Resp. SGI/ Resp. Produzione/ Resp. Approvvigionamento;
	Verifiche post sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • dopo lo sviluppo; • presso l'Organizzazione o cantieri Clienti; • rilievo indici prestazionali predefiniti a monte; • software Qualiware; • Resp. Approvvigionamento;

Frequenze, estensioni, tipologia, criteri d'accettabilità dei prodotti/servizi, responsabilità per la gestione dei trattamenti Non Conformità, devono trovare esplicito riscontro nei contenuti del documento d'approvvigionamento.

Le figure delegate all'attività di verifica chiunque esse siano devono inoltre provvedere alla raccolta dei documenti attestativi resi, a regolare la rintracciabilità e l'identificazione dei prodotti/servizi riscontrati non conformi, a redigere e raccogliere tutta la documentazione di registrazione della qualità dovuta (es: Registri Accettazione Componenti, Rapporti NC, Rapporti AC/AP). Le registrazioni previste devono essere prontamente ritrasmesse al Responsabile Approvvigionamento che ne sovrintende la conservazione e le mette a disposizione del Responsabile SGI.

Nel caso sia da prevedersi il coinvolgimento del Cliente nelle attività di verifica presso i cantieri o le sedi operative dei fornitori, devono essere specificate le disposizioni atte a regolamentare le modalità d'accesso e di rilascio del prodotto/servizio (da comprendersi in entrambi i contratti-che si instaurano tra le parti "Cliente – Organizzazione", "Organizzazione – Fornitore"). Resta chiaramente inteso che le verifiche condotte a cura del Cliente sui prodotti/servizi, non sollevano l'Organizzazione dalle proprie responsabilità di operare i dovuti controlli e non escludono un loro successivo potenziale rifiuto.

5.6 Indicatori

Per monitorare il processo di emissione ordini approvvigionamento, al fine di dimostrarne l'efficacia/l'efficienza e quindi dedurre opportunità di miglioramento, l'Organizzazione ha definito opportuni indicatori rilevabili sistematicamente durante lo sviluppo dello stesso o ricavandoli da altri processi all'interfaccia. Gli indicatori previsti sono di seguito elencati:

Indicatore 1

Finalità indicatore	Misurare il grado di efficacia del processo individuando l'incidenza % annua derivata dal rapporto tra la sommatoria dei costi sostenuti per il trattamento NC riscontrate negli approvvigionamenti e la sommatoria dei valori economici degli ordini emessi
----------------------------	--

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Valore accettabilità	Mantenere l'incidenza % entro valori contenuti, misurare il trend di tendenza. Il valore di accettabilità è definito dal confronto dei valori d'incidenza % rilevati tra diverse annualità (se il confronto prevede uno scostamento contenuto nella misura del $\pm 10\%$ non si prevede nessuna ritaratura del processo)
Campioni da misurare	Totalità ordini
Periodo osservazione	Anno solare
Resp. Rilevazione	Resp. Approvvigionamento
Frequenza consuntivo	Fine anno
Rappresentazione	Scheda Indicatori

Indicatore 2

Finalità indicatore	Misurare il grado di efficienza del processo mettendo a confronto i risultati ottenuti con gli obiettivi individuati ad inizio anno. L'indicatore è rappresentato da un rapporto tra il costo unitario di approvvigionamento pianificato nel budget, e gli equivalenti costi unitari a consuntivo.
Valore accettabilità	Mantenere il rapporto % entro valori più contenuti possibili e di misurare anche il trend di tendenza; Il valore di accettabilità è definito dal confronto dei valori d'incidenza % rilevati tra diverse annualità (se il confronto prevede uno scostamento contenuto nella misura del $\pm 5\%$ non si prevede nessuna ritaratura del processo)
Campioni da misurare	Totalità ordini
Periodo osservazione	Anno solare
Resp. Rilevazione	Resp. Approvvigionamento
Frequenza consuntivo	Fine anno
Rappresentazione	Scheda Indicatori

5.7 Soddisfazione del cliente

L'Organizzazione per monitorare la soddisfazione dei clienti esterni ed interni può avvalersi di due distinti strumenti quali: il Rapporto Soddisfazione Cliente Esterno (Mod.: GINT-RAP-004) e il Rapporto Soddisfazione Cliente Interno (Mod.: GINT-RAP-005).

I ritorni di dette indagini vengono raccolte a cura del Responsabile Commerciale e Responsabile SGI sono presentate alla Presidenza per le contro deduzioni del caso (vedi azioni correttive/preventive) e consuntivizzate in occasione di ogni Riesame di Direzione.

6 REGISTRAZIONI

Cod. Modello	Titolo documento	Archiviazione	Responsabile
GINT-SCH-009	Scheda Richiesta Approvvigionamento	Elettronica/cartacea, 5 anni	APP
GINT-SCH-010	Scheda Comparativa Approvvigionamento	Elettronica/cartacea, 5 anni	APP
GINT-SCH-006	Scheda Ordine	Elettronica/cartacea, 5 anni	APP
GINT-ELE-001	Elenco Fornitori (vedi proc. Gestione Valutazione Fornitori)	Elettronica/cartacea, 5 anni	APP
GINT-RAP-003	Rapporto Soddisfazione Cliente Esterno (vedi Proc. Gest. Commercializzazione)	Elettronica/cartacea, 5 anni	COMM
GINT-RAP-005	Rapporto	Elettronica/cartacea, 5 anni	RSGI

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

	Soddisfazione Cliente Interno (vedi Proc. Gest. Risorse Umane)	anni	
GINT-SCH-007	Scheda Indicatori	Elettronica/cartacea, anni	5 RSGI

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
4	Vedi frontespizio	APP Mirco Mascagni	RSGI Michele Alberghini RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni