



DROPSA S.p.A.

La Qualità delle Forniture

GUIDA PER IL FORNITORE



CONTENUTO	Pag.
0 INDICE	2
1. Introduzione al concetto di Qualità Totale	3
2. Scopo	4
3. Programma	4
3.1. Valutazione Fornitore alla attitudine alla Qualità	4
3.2. Definizione standard qualità richiesto al Fornitore	4
3.3. Free-Pass del prodotto	5
3.4. Prevenzione delle Non-Conformità e/o Difettosità	5
4. Valutazione Fornitori ed andamento qualitativo delle forniture	6
4.1. Classificazione globale dei Fornitori	6
4.2. Qualità del prodotto fornito $\rightarrow I_Q$	6
4.3. Affidabilità delle consegne $\rightarrow I_C$	6
4.4. Prezzo e trattamento economico $\rightarrow I_P$	7
4.5. Termini di pagamento $\rightarrow I_T$	7
4.6. Disponibilità e Collaborazione $\rightarrow I_D$	8
4.7. Valutazione globale del Fornitore $\rightarrow I_{TOT}$	8

ALLEGATI

- Mod. 7.4-3: "INDICATORI PRESTAZIONALI FORNITORE"
- Mod. 7.4-5: "DEROGA"
- Mod. 8.3-1: "RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ"



1. INTRODUZIONE AL CONCETTO DI QUALITÀ TOTALE

La DROPSA S.p.A. opera a livello Europeo e Mondiale con Clienti sempre più attenti alla Qualità ed alla competitività.

L' esigenza di operare nel rispetto delle normative di qualità e quindi di garantire in modo sistematico e documentato il livello di qualità dei propri prodotti ha assunto una rilevanza vitale per il successo delle nostre strategie di sviluppo nel mercato.

A tale scopo DROPSA S.p.A. ha impostato il proprio Sistema Qualità in modo conforme alla Normativa ISO 9001:2000 e la presente Guida è stata concepita per stabilire una efficace collaborazione tra DROPSA S.p.A e Fornitore che è il fattore strategico per il nostro successo.

Tale obiettivo potrà essere raggiunto solo se i prodotti avranno un elevato livello qualitativo. Il miglioramento del livello di qualità dipende da:

- Adeguatezza dei processi.
- Orientamento prioritario delle scelte di produzione verso la PREVENZIONE DEI DIFETTI.
- Conduzione razionale delle attività, in forma pianificata e controllata.
- Adeguatezza degli operatori ai compiti svolti e impegno per l'individuazione delle problematiche della Qualità e per la conseguente correzione.
- Impegno della Direzione e dei responsabili delle aree di attività al fine di incrementare le motivazioni di tutti per il conseguimento del livello di qualità necessario.
- Verifica sistematica della efficacia del Sistema Qualità aziendale.
- IMPEGNO PER IL CONTINUO MIGLIORAMENTO.

In tale contesto, il rapporto con i Fornitori deve configurarsi come strumento di fattiva collaborazione nel perseguire l'obiettivo "**QUALITÀ 100%**".

Le scelte di DROPSA S.p.A. saranno sempre più orientate nei confronti di Fornitori che offrano oltre che flessibilità e attrezzature adeguate, anche una elevata professionalità, sia del personale che della organizzazione.

Costituirà sempre più titolo referenziale privilegiato l'adeguamento dei fornitori alle normative ISO 9001:2000, a prova del passaggio dalla situazione passiva di accertamento delle difettosità, al ruolo attivo di prevenzione della qualità scadente.

LA QUALITÀ DEVE ESSERE PARTE INTRINSECA DEL PROCESSO DI LAVORAZIONE.

2. SCOPO

Scopo di questa GUIDA è di illustrare come operare al fine di mantenere un sistema in grado di assicurare un livello di AFFIDABILITÀ e QUALITÀ 100%, orientato verso la prevenzione dei difetti.

La Qualità deve nascere nel processo e non dalla selezione.

3. PROGRAMMA

Il programma operativo attraverso il quale avviene la gestione del Sistema di Assicurazione Qualità nei confronti delle forniture si svolge nelle seguenti fasi:

- Valutazione del Fornitore e della attitudine alla Qualità.
- Definizione standard qualitativi da richiedere al Fornitore.
- Prevenzione delle Non-Conformità e/o Difettosità.
- Qualifica del Fornitore alla Autocertificazione del prodotto consegnato (free-pass).

3.1. Valutazione/Qualificazione del Fornitore alla attitudine alla Qualità.

DROPSA S.p.A. è cosciente che il raggiungimento dello SCARTO ZERO richiede un elevato impegno, tuttavia è parte integrante della propria Politica della Qualità l'utilizzo di tutte le risorse al fine di orientare i Fornitori verso tale obiettivo.

Il criterio di qualifica attraverso la valutazione diretta, può avvalersi del supporto di una visita ispettiva o della raccolta di informazioni riguardanti il prodotto e l'organizzazione interna.

IL FORNITORE IDEALE È:

- Esperto dei processi di produzione e gestione dei materiali.
- Capace di garantire la Qualità del prodotto attraverso l'ottimizzazione dei propri processi e dei sistemi di prevenzione dei difetti.
- Organizzato e capace di mantenere gli impegni in termini di consegna.
- Cosciente di accettare gli oneri derivanti dalla scarsa qualità.

È intento di DROPSA S.p.A. intraprendere e/o mantenere rapporti solo con Aziende che abbiano la volontà di soddisfare i requisiti richiesti e la capacità di mantenerli nel tempo.

3.2. Definizione standard qualitativi richiesti al Fornitore.

Il Fornitore viene portato a conoscenza degli standard qualitativi richiesti e conseguentemente gli viene trasmesso dall'Unità Approvvigionamento o da Assicurazione Qualità il seguente materiale:

- Disegni e/o Documentazione Tecnica aggiornata di riferimento, a supporto delle proprie operazioni di fabbricazione e controllo.
- Eventuale strumentazione di controllo dedicata.

3.3. Free-pass del prodotto.

Il Fornitore ha la piena responsabilità di fornire prodotti con la qualità richiesta.

Al fine di verificare l'applicazione degli accordi di produzione e di controllo, DROPSA S.p.A. provvede ad effettuare controlli statistici in accettazione, in base a quanto riportato dalle Procedure Interne ed Istruzioni Operative del sistema qualità aziendale, e si riserva la possibilità di eseguire visite ispettive presso il Fornitore.

Il free-pass del codice prodotto diverrà pienamente operativa al momento dell'avvenuto controllo, con esito POSITIVO, per un minimo di 4 ingressi; al raggiungimento del free-pass, il prodotto *non* subirà alcun controllo per i successivi 4 ingressi.

Nel caso di Non Conformità riscontrata a posteriori sul prodotto in free-pass, il prodotto stesso subirà nuovamente il controllo in accettazione alle consegna successiva.

3.4. Prevenzione delle Non-Conformità e/o Difettosità.

Qualora il Fornitore dovesse riscontrare sul proprio prodotto Non-Conformità rispetto alla documentazione o alle specifiche tecniche fornite da DROPSA S.p.A. (tali però da non alterare la piena funzionalità del prodotto), può richiedere "DEROGA" a DROPSA S.p.A.

Al Fornitore compete l'emissione della richiesta di "DEROGA" utilizzando l'apposito modulo fornito da DROPSA S.p.A. (Allegato 7.4-5).

Tale richiesta dovrà sempre contenere:

- identificazione del prodotto
- descrizione della Non-Conformità
- azioni intraprese per la soluzione della Non-Conformità

La richiesta dovrà essere inoltrata all'Unità Approvvigionamento di DROPSA S.p.A.

Ottenuta l'approvazione, il Fornitore deve separare ed identificare il materiale/lotto difettoso, e riportare sul D.D.T. il numero di riferimento della deroga concessa.

Tutte le forniture sulle quali si riscontrino Non-Conformità rispetto alle specifiche durante il controllo in ingresso, vengono comunque notificate al Fornitore, mediante il modulo "RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ" (Allegato 8.3-1) al fine di attivare il processo di collaborazione per l'immediata risoluzione della Non-Conformità.

In funzione della gravità della non-conformità, il responsabile della Qualità DROPSA S.p.A. potrà richiedere il ritorno del sopraccitato modulo con la descrizione delle azioni correttive/preventive intraprese, entro una data stabilita nel modulo stesso.

4. VALUTAZIONE FORNITORI ED ANDAMENTO QUALITATIVO DELLE FORNITURE

4.1. Classificazione globale dei Fornitori

La valutazione dei fornitori viene effettuata da DROPSA S.p.A. mediante la rilevazione di indicatori che considerano i seguenti aspetti:

- ⇒ I_Q = Qualità prodotto fornito
- ⇒ I_C = Affidabilità consegne
- ⇒ I_P = Prezzo
- ⇒ I_T = Termini di pagamento
- ⇒ I_D = Collaborazione e disponibilità
- ⇒ $I_{TOT} = (I_Q + I_C + I_P + I_D + I_T)$

Ciascun indicatore ha un peso pari a **0,2** che sarà ponderato con i valori parziali ottenuti nel periodo di osservazione.

Gli indicatori sono estratti in automatico dal sistema gestionale di DROPSA S.p.A.

L'esito di tale valutazione verrà trasmesso con frequenza Trimestrale al Fornitore a cura dell'Unità Approvvigionamento/Assicurazione Qualità.

4.2. Qualità del prodotto fornito → I_Q

L'aspetto "Qualità del Prodotto" assume grande rilevanza nella determinazione dell'Indice globale di affidabilità.

La Qualità delle Forniture tiene conto dei risultati di controlli in accettazione e segnalazioni di difettosità emerse su ogni singolo lotto.

Il numero dei codici non conformi sarà rapportato al numero totale dei codici consegnati nel periodo considerato, e ponderato secondo la seguente regola:

$$I_Q = ((\text{Tot. Codici consegnati} - \text{Codici NC}) / \text{Tot. Codici consegnati}) * 0,2$$

*Es.: (55-3/55)*0,2 → **0,189***

4.3. Affidabilità delle consegne → I_C

La puntualità delle consegne è un fattore di criticità assoluta, la cui mancata applicazione si ripercuote negativamente sulla programmazione della produzione di DROPSA S.p.A., provocando, di conseguenza, ritardi di consegna ai clienti.

Di seguito si riporta la tabella con i punteggi attribuiti per ciascuna fascia di ritardo:

Giorni Lavorativi	Punteggio
0÷5	100
6÷10	90
11-12	80
13-15	70
16-17	60
18-19	50
20 →	40

L'indicatore finale terrà conto della media dei punteggi accumulati per ciascun codice consegnato nel periodo considerato, rapportato al valore massimo 100 e ponderato per il peso 0,2 secondo la seguente formula:

$$I_C = (\text{Media punteggio}/100) * 0,2$$

*Es.: (88/100)*0,2 → **0,176***

4.4. Prezzo → I_p

Benché il prezzo di acquisto non sia un vero e proprio indicatore delle prestazioni del Fornitore, DROPSA S.p.A. ha voluto inserire anche questo parametro per avere una valutazione globale del rapporto di collaborazione con i suoi Fornitori.

È necessario avere il giusto compromesso fra prezzo e qualità; il Fornitore “modello” è colui che applica condizioni economiche vantaggiose ad un’ottima qualità; il monitoraggio di questi due indicatori ha lo scopo di verificarne l’andamento nel tempo.

Di seguito si riporta la tabella con i punteggi attribuiti a ciascuna fascia di prezzo; il valore “LIVELLO” indica la differenza di prezzo di acquisto dei prodotti, in termini percentuale, riferita ai Fornitori concorrenti.

Livello	Punteggio
-20%	100
-10%	75
0	50
+10%	25
+20%	0

L’indicatore finale terrà conto della media dei punteggi accumulati per ciascuna fascia di prezzo dei codici forniti, rapportato al valore massimo 100 e ponderato per il peso 0,2 secondo la seguente formula:

$$I_p = (\text{Media punteggio}/100) * 0,2$$

$$\text{Es.: } (65/100) * 0,2 \rightarrow \underline{\underline{0,13}}$$

4.5. Termini di pagamento → I_T

Questo indicatore rientra nella filosofia della valutazione economica del Fornitore, così come il precedente indicatore I_p

Di seguito si riporta la tabella con i punteggi attribuiti a ciascuna fascia riferita ai termini di pagamento.

Giorni	Punteggio
120	10
90	7,5
60	5
30	2,5
Contanti / R.D.	0

L’indicatore finale terrà conto del punteggio acquisito, rapportato al valore massimo 10 e ponderato per il peso 0,2 secondo la seguente formula:

$$I_T = (\text{Punteggio}/30) * 0,2$$

$$\text{Es.: } (75/100) * 0,2 \rightarrow \underline{\underline{0,15}}$$

4.6. Disponibilità e Collaborazione → I_b

Il Fornitore è partner di DROPSA S.p.A. quando risponde, in modo tempestivo ed efficace, alle richieste tecnico/gestionali per la soluzione di problematiche o per richieste di collaborazioni allo sviluppo di nuovi prodotti.

La valutazione, a cura dell'Ufficio Tecnico e della Qualità, tiene conto delle seguenti indicazioni:

- Supporto tecnico fornito (quantifica le capacità tecniche del Fornitore);
- Cooperazione in fase di progettazione (quantifica il contributo fornito nello sviluppo di un nuovo progetto, dalla fase di ricerca alla fase di progettazione e messa in produzione);
- Disponibilità e collaborazione (registra la reattività del Fornitore a fronte di non conformità da risolvere e azioni correttive da implementare).

Di seguito si riporta la tabella con le fasce di punteggi attribuiti ai gradi di intervento per ciascuna indicazione sopra menzionata:

Grado	Punteggio
Alto	10
Medio	7,5
Basso	5

L'indicatore finale terrà conto della somma dei punteggi delle tre indicazioni a)-b)-c), rapportata al valore massimo 30 e ponderata per il peso 0,2 secondo la seguente formula:

$$I_b = ((\text{Somma a;b;c})/30)*0,2$$

$$\text{Es.: } (7,5+7,5+10/30)*0,2 \rightarrow \underline{\underline{0,167}}$$

4.7. Valutazione globale del Fornitore

I punteggi relativi ai cinque indici, danno luogo ad un indice globale I_{TOT} , i cui esiti e valutazioni associate sono così schematizzate:

⇒ INSUFFICIENTE	=	$I_{TOT} < 0,65$
⇒ ACCETTABILE	=	$0,65 \leq I_{TOT} < 0,75$
⇒ BUONO	=	$0,75 \leq I_{TOT} \leq 0,90$
⇒ ECCELLENTE	=	$I_{TOT} > 0,90$