
	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 1 di 10

## PROCEDURA “GESTIONE PRODOTTI MANCANTI”

Data	Revisione	Redazione	Verifica	Validazione	Approvazione
12/12/2018	Rev. 00	Dip. Farm/Log. UOC Gestione operativa e tecnica di magazzino <b>FIRMATA</b>	UOC Audit e Compliance <b>FIRMATA</b>	Direttore Amministrativo <b>FIRMATA</b>	Direzione Generale <b>FIRMATA</b>
30/09/2019	Rev.01	UOC Gestione operativa e tecnica di magazzino <b>FIRMATA</b>	UOC Audit e Compliance <b>FIRMATA</b>	Direttore Amministrativo <b>FIRMATA</b>	Direzione Generale <b>FIRMATA</b>
04/03/2022	Rev. 02	UOC Gestione operativa e tecnica di magazzino <b>FIRMATA</b> UOC Approvvigionamenti <b>FIRMATA</b> UOC Product Management <b>FIRMATA</b>	UOC Audit e Compliance <b>FIRMATA</b>	Direttore Amministrativo <b>FIRMATA</b>	Direzione Generale <b>FIRMATA</b>
05/07/2024	Rev. 03	UOC Approvvigionamenti <b>FIRMATA</b> UOC Pianificazione e Monitoraggio <b>FIRMATA</b> UOC Gestione Farmaceutica dei Prodotti Sanitari <b>FIRMATA</b> UOC Coordinamento Direzioni Tecniche e Strategia Prodotti Farmaceutici <b>FIRMATA</b> UOC Direzione Operativa Area Vasta Nord-Ovest <b>FIRMATA</b>	UOC Audit e Compliance <b>FIRMATA</b>	Direttore Amministrativo <b>FIRMATA</b>	Direzione Generale <b>FIRMATA</b>

### SINTESI DELLE MODIFICHE RISPETTO ALLA VERSIONE PRECEDENTE DELLA PA 53/2018 - REV. 02 DEL 04/03/2022

REV. N°	PAR. N°	ALL. N°	MOTIVO
03	4		b) Aggiornamento della regolamentazione interna (Organizzazione, atti interni...) c) Migliore leggibilità e comprensibilità del documento
03	5		b) Aggiornamento della regolamentazione interna (Organizzazione, atti interni...) d) Aggiornamento Attività e responsabilità associate
03	6		a) Aggiornamento Normativa Nazionale e Internazionale b) Aggiornamento della regolamentazione interna (Organizzazione, atti interni...)
03	7		c) Migliore leggibilità e comprensibilità del documento
03	8		b) Aggiornamento della regolamentazione interna (Organizzazione, atti interni...) c) Migliore leggibilità e comprensibilità del documento d) Aggiornamento Attività e responsabilità associate
03	10		
03	14		e) Inserimento del diagramma di flusso


	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 2 di 10

## Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. SCOPO.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE.....	3
4. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI.....	3
5. RESPONSABILITA’.....	4
6. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
7. REQUISITI PRELIMINARI E CRITERI DI ECCEZIONE.....	5
8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA’.....	5
8.1 Gestione dell'informazione sulla mancanza per prodotti gestiti nei magazzini ESTAR.....	5
8.2 Verifiche interne nei Magazzini.....	6
8.3 Individuazione secondo fornitore tramite graduatoria.....	6
8.4 Verifica delle disponibilità da parte dei fornitori presenti in graduatoria.....	6
8.5 Individuazione secondo fornitore tramite inserimento di una Richiesta di Acquisto (RDA2). .	7
8.6 Gestione delle anagrafiche e del contratto.....	7
8.7 Acquisto in danno.....	7
8.8 Riavvio gestione prodotto aggiudicato.....	7
8.9 Gestione contabile acquisto in danno.....	7
9. ARCHIVIAZIONE.....	8
10. INDICATORI E MONITORAGGIO.....	8
11. CRITERI DI VALUTAZIONE E REGISTRAZIONE DATI.....	8
12. APPARECCHIATURE E STRUMENTI UTILIZZATI NELLE ATTIVITÀ.....	8
13. ALLEGATI E APPENDICI.....	8
14. DIAGRAMMA DI FLUSSO.....	9

### DA DISTRIBUIRE A:

1. Strutture Dipartimento Farmaceutica e Logistica (*Tutte; trasmissione a cura del dirigente responsabile*)
2. Dipartimento ABS
3. UOC Contabilità e Bilancio
4. UOC Organizzazione e sviluppo
5. UOC Audit e Compliance
6. Referenti territoriali
7. Direzione Amministrativa
8. Direzione Generale

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 3 di 10

## 1. PREMESSA

La presente procedura regola la gestione dei prodotti mancanti da parte delle strutture organizzative afferenti al Dipartimento Farmaceutica e Logistica, dal momento dell'acquisizione dell'informazione circa l'indisponibilità del prodotto da fornitore nel rispetto dei termini del contratto di gara. Il documento descrive le attività connesse alla valutazione della mancanza e all'eventuale passaggio ad un fornitore alternativo.

## 2. SCOPO

L'obiettivo principale è quello di garantire una modalità di gestione omogenea dei depositi e dei contratti a livello dipartimentale per assicurare la continuità di fornitura, definendo la gestione delle attività nella fase di esecuzione contrattuale che prevede, in caso di indisponibilità del prodotto da fornitore aggiudicatario, il passaggio a fornitore alternativo, attraverso un supporto informatico dedicato.

Il supporto informatico, denominato “piattaforma solleciti”, consente:

1. di gestire in maniera strutturata tutte le informazioni, a partire dal sollecito a fornitore alla presa in carico della criticità, relative alla indisponibilità prolungata di un prodotto, da parte delle strutture competenti grazie al ricevimento di un alert via mail;
2. di disporre di un sistema di tracciatura delle informazioni consultabile da tutte le strutture del Dipartimento Farmaceutica e Logistica e dal CRM per poter informare i clienti sullo stato dell'arte dei prodotti.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE


La procedura si applica a tutti i prodotti (farmaci, dispositivi, economici e diagnostici) gestiti nei magazzini ESTAR.

Per la gestione dei prodotti mancanti nelle modalità esclusive a “consegna diretta” e “conto deposito” si vedano rispettivamente la PA 34/2018 rev.02 “Gestione Ordini a Consegne Dirette” e la IO 35/2021 “Gestione Conto Deposito”.

La procedura entrerà in vigore a partire dal momento della sua formalizzazione.

## 4. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

- **ESTAR:** Ente Supporto Tecnico Amministrativo Regionale
- **Dip. F/Log:** Dipartimento Farmaceutica e Logistica
- **Dip. ABS:** Dipartimento Acquisizione Beni e Servizi di ESTAR
- **UOC A:** Unità Operativa Complessa Approvvigionamenti
- **UOC PeM:** Unità Operativa Complessa Pianificazione e Monitoraggio
- **UOC GFPS:** Unità Operativa Complessa Gestione farmaceutica dei Prodotti Sanitari
- **UOS CV:** Unità Operative Semplici Ciclo di Vita (Farmaci/IVD e DM/EC)
- **UOC CDTSP:** Unità Operativa Complessa Coordinamento Direzioni Tecniche e Strategia Prodotti farmaceutici
- **UOS PGFaI:** Unità Operativa Semplice Progettazione Gare Farmaci e IVD
- **UOS DT:** Unità Operativa Semplice Direzione tecnica e progettazione gare DM/EC Centro e Nord-Ovest
- **UOS DTOSE:** Unità Operativa Semplice Direzione Tecnica e Operativa Sud Est
- **UOC DOAVNO:** Unità Operativa Complessa Direzione Operativa Area Vasta Nord-Ovest

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 4 di 10

- **CRM:** funzione Customer Relation e Contact Center afferente a UOC Organizzazione e sviluppo
- **Fuori Uso Acquisto (FUA):** Un prodotto in stato FUA non può essere ordinato dalle AA.SS né da ESTAR
- **UOC Co.Bi.:** Unità Operativa Complessa Contabilità e Bilancio
- **Ordine in danno:** ordine emesso al fornitore alternativo (II° fornitore) su prodotto equivalente al mancante
- **PA:** Procedura Aziendale
- **IO:** Istruzione Operativa
- **M2M:** Mav to Mav Trasferimento tra magazzini

## 5. RESPONSABILITA'


Attività\Responsabilità	Dipartimento o ABS	UOC A	UOC CDTP	UOS DT	UOS PGFa I	UOC DOAVNO	UOC GFP S	UOS CV	UOC PeM	UOC Co.Bi.	CRM
8.1 Gestione dell'informazione sulla mancanza per prodotti gestiti nei magazzini ESTAR		R		I							
8.2 Verifica interne nei Magazzini				R*							
8.3 Individuazione secondo fornitore tramite graduatoria			I	I		I	R				
8.4 Verifica delle disponibilità da parte dei fornitori presenti in graduatoria		R					C				
8.5 Individuazione secondo fornitore tramite inserimento di una Richiesta di Acquisto (RDA2)	C		R	R	R	R	C		C		I
8.6 Gestione delle anagrafiche e del contratto		I	I			I		R	C		I
8.7 Acquisto in danno		R	I	I	I	I			I	C	
8.8 Riavvio gestione prodotto aggiudicato		I		R*	I						
8.9 Gestione contabile acquisto in danno		R									

R= Responsabile di una specifica attività; C= chi collabora ad essa; I = chi deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività

\* in questo caso la UOS DT comprende la UOS DT05E per la funzione di Direzione Tecnica

## 6. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D. lgs. 31 marzo 2023, n. 36: “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici.”
- Delibera n. 214 del 12/05/2022 “Revisione del Regolamento Generale di Organizzazione di ESTAR”
- PA 78/2019 “Procedura gestione contratti di fornitura a magazzino”, in corso di revisione

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 5 di 10

## 7. REQUISITI PRELIMINARI E CRITERI DI ECCEZIONE

La procedura si applica a tutti i prodotti (farmaci, dispositivi, economici e diagnostici) gestiti nei magazzini ESTAR e che vengono notificati come mancanti.

Per prodotto mancante si intende un prodotto che è ufficialmente nell'elenco dei Carenti AIFA o un prodotto dichiarato momentaneamente indisponibile dal fornitore.

Inoltre, per convenzione, si decide che un prodotto che ha maturato un ritardo di consegna superiore a 5 giorni per un farmaco o a 10 giorni per tutti gli altri tipi di prodotto dalla data del sollecito, venga gestito come un prodotto mancante, in quanto è alta la probabilità di un disservizio per le Aziende del Sistema Sanitario Regionale.

Le AA.SS/AA.OO verranno informate dell'esito della procedura di gestione dell'indisponibilità tramite CRM sia nel caso in cui non sia stato possibile reperire sul mercato un'alternativa, sia in caso di esito positivo con l'indicazione del prodotto sostitutivo.

In caso di richiesta di informazioni su un prodotto indisponibile tramite Smart Ticket, le Aziende verranno informate che la criticità da loro segnalata è stata presa in carico oppure inoltrata agli uffici competenti.

Per le attività in dettaglio si veda l'allegata IO 28/2019 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.

La procedura non riguarda i prodotti gestiti con modalità esclusive a “consegna diretta” e “conto deposito” per i quali si applica quanto previsto rispettivamente dalla PA 34/2018 “Gestione Ordini a Consegne Dirette” e dalla IO 35/2021 “Gestione Conto Deposito”.

## 8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'


### 8.1 Gestione dell'informazione sulla mancanza per prodotti gestiti nei magazzini ESTAR

I capitolati di gara prevedono l'obbligo, in capo al fornitore, di comunicare tempestivamente ad ESTAR l'indisponibilità dei prodotti aggiudicati e il loro successivo rientro in disponibilità. Tali comunicazioni devono poi essere inoltrate internamente tramite notifica su I share doc e/o tramite mail all'indirizzo [procurement@estar.toscana.it](mailto:procurement@estar.toscana.it).

In caso di mancata comunicazione relativa all'indisponibilità temporanea dei prodotti è prevista l'applicazione di una sanzione. La UOC PeM procede in tal senso come descritto nella IO 39/2022 “Gestione e Applicazione delle Penali Contrattuali”.

Al momento dell'accertamento della indisponibilità del prodotto da parte di un Ufficio Ordini della UOC Approvvigionamenti, mediante:

- ricevimento di specifica comunicazione da parte dei fornitori attraverso I share doc e/o mail ([procurement@estar.toscana.it](mailto:procurement@estar.toscana.it))
- in seguito a specifico sollecito alla ditta fornitrice (automatico, manuale, richiesto da ticket o da altre strutture del Dip. F/Log)
- notifica al suddetto ufficio da altro soggetto del Dip. F/Log
- notifica dal RUP tramite mail varie afferibili alla UOC A

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 6 di 10

l'informazione viene trascritta, dallo stesso Ufficio Ordini, nell'apposito campo dello strumento informatico “piattaforma solleciti”, di cui all'allegata IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”, quale supporto per la presa in carico da parte degli altri uffici/UUOO competenti.

### 8.2 Verifiche interne nei Magazzini

I Dirigenti Farmacisti afferenti alle UOS DT e UOS DTOSE provvedono ad effettuare delle verifiche interne ai magazzini per capire l'impatto che avrà questa mancanza (ad es. disponibilità alternativa).

Nel caso in cui non siano necessarie azioni si procede semplicemente alla tracciatura in piattaforma utilizzando il settore di competenza.

Nel caso in cui sia necessario attivare trasferimenti tra i magazzini (M2M) per il bilanciamento delle scorte del/i prodotto/i oggetto di indisponibilità a livello regionale, si procede alla tracciatura in piattaforma utilizzando il settore di competenza.

Se il fornitore ha provveduto a proporre un prodotto sostitutivo, questo verrà valutato dai Dirigenti Farmacisti come riportato nell'allegata IO 28/2019 rev.03.

Nel caso in cui le informazioni circa il periodo di indisponibilità non risultino sufficienti a determinare la possibilità di copertura da parte dei magazzini ESTAR, i Dirigenti Farmacisti afferenti alle UOS DT e UOS DTOSE annotano l'informazione nello specifico campo della piattaforma solleciti che genera, in automatico, la notifica per la UOC A circa l'acquisizione, dal fornitore, di eventuali ulteriori elementi utili al quadro completo della mancanza trattata.

Se è necessario individuare un'alternativa si procede ad inoltrare la pratica alla UOC GFPS per la verifica degli atti di gara.

Per le attività in dettaglio si veda l'allegata IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.


### 8.3 Individuazione secondo fornitore tramite graduatoria

La UOC GFPS e/o le UOS CV (a seconda delle tipologie di prodotto), ricevuta la notifica, si attiva per verificare negli atti di gara la presenza di una graduatoria fruibile in determina per il lotto del prodotto oggetto di segnalazione e interviene sul gestionale unico di Magazzino (Ge4), inserendo a livello di tutti i depositi (ad eccezione del 910) lo stato “FUA” con apposita causale “*sospeso/mancante fornitore*” o “*carente AIFA*”.

Se presente, la graduatoria con il dettaglio dei prodotti viene inoltrata alla UOC A per verificare la disponibilità dei prodotti in essa presenti. In assenza di una graduatoria fruibile, UOC GFPS inoltra alle UO coinvolte (UOC CDTSP/UOC DOAVNO/UOS DT/UOS PGFaI) a seconda della tipologia del prodotto (come riportato nell'allegata IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”) per la ricerca del secondo fornitore attraverso indagine di mercato.

### 8.4 Verifica delle disponibilità da parte dei fornitori presenti in graduatoria

La UOC A, una volta ricevuta la graduatoria da parte della UOC GFPS, provvede a chiamare tutti i fornitori, in ordine di graduatoria, presenti nell'elenco per richiedere la disponibilità dei prodotti offerti in fase di gara (quantità e tempi di consegna). Se è stato trovato un fornitore con una disponibilità adeguata la UOC A provvede ad inoltrare alla UOC GFPS per avviare la contrattualizzazione del

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 7 di 10

prodotto per cui è necessario emettere l'ordine. Nel caso in cui i fornitori presenti in graduatoria non hanno disponibilità del prodotto, la UOC A inoltra alle UO competenti (UOC CDTSP/UOC DOAVNO/UOS DT/UOS PGFaI) per la ricerca di un fornitore alternativo sul mercato.

### **8.5 Individuazione secondo fornitore tramite inserimento di una Richiesta di Acquisto (RDA2)**

Nel caso in cui non ci sia una graduatoria oppure i fornitori non abbiano disponibilità del prodotto, le UO coinvolte (CDTSP/UOC DOAVNO/UOS DT/UOS PGFaI) possono avviare la ricerca di un secondo fornitore tramite l'inserimento di una richiesta di acquisto RDA2 da indirizzare alla UOC GFPS per il controllo tecnico/avanzamento della pratica ad ABS.

Una volta individuata l'alternativa le UO coinvolte, a seconda della tipologia del prodotto, provvederanno a tracciare il/i codice/i nel campo dedicato (“alternativa individuata”) dello strumento informatico (“piattaforma solleciti”) e dare indicazioni per l'emissione dell'ordine in danno.

Per il dettaglio si fa riferimento alla IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.

### **8.6 Gestione delle anagrafiche e del contratto**

Una volta individuato il prodotto alternativo, le UOS CV provvederanno a codificare, aprire il/i deposito/i ed inserire la catena di equivalenza (per i prodotti a scorta) tra prodotto aggiudicato e sostitutivo sul gestionale del singolo Magazzino (Ge4). Qualora si tratti di un prodotto alternativo, individuato da graduatoria, la UOC GFPS e/o le UOS CV (a seconda delle tipologie di prodotto) inseriscono il/i codice/i nel campo dedicato (“alternativa individuata”) dello strumento informatico (“piattaforma solleciti”) e danno indicazioni per l'emissione dell'ordine in danno. Per il dettaglio si fa riferimento alla IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.

### **8.7 Acquisto in danno**


La UOC A, ricevuta l'informazione di cui sopra e contestualmente all'emissione degli ordini in danno sul fornitore alternativo/secondo fornitore, informa, con apposita nota formale (allegati 1 e 2), sia il fornitore aggiudicatario sia il secondo fornitore circa l'avvio di acquisto in danno.

Per il dettaglio, si fa riferimento alla IO 28/2019 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.

### **8.8 Riavvio gestione prodotto aggiudicato**

Nel momento in cui il prodotto aggiudicato torna disponibile presso uno qualsiasi dei Magazzini ESTAR, il relativo settore "ricezione merci" informa immediatamente i Dirigenti Farmacisti afferenti alle UOS DT e UOS DTOSE di assegnazione sull'arrivo del prodotto in questione. Il suddetto Responsabile provvede alla immediata chiusura nei magazzini dell'Area Vasta di riferimento e sul magazzino della DPC (910) del ciclo di approvvigionamento del prodotto gestito in sostituzione ed al relativo esaurimento delle scorte in via prioritaria, al fine di ripristinare quanto prima la situazione di fornitura del prodotto aggiudicato. Informa quindi gli altri Responsabili come da allegata IO 28/2019 rev.03.

### **8.9 Gestione contabile acquisto in danno**

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA 53/2018 LOG
	Procedura “Gestione prodotti mancanti”	Rev 03 Pag. 8 di 10

La UOC A, al momento del ripristino della situazione di fornitura del prodotto aggiudicato, chiude la procedura di acquisto in danno, effettuando il calcolo della differenza di prezzo sostenuta a seguito dell’acquisto del prodotto alternativo dal secondo fornitore.

Entro la fine dell’anno fiscale di riferimento invia al fornitore aggiudicatario apposita nota (allegato 3). Per il dettaglio si fa riferimento alla IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”.

Il ricorso all’istituto dell’acquisto in danno non esclude l’applicazione di eventuali penali contrattuali nei confronti del primo fornitore inadempiente.

Per il dettaglio si fa riferimento alla IO 39/2022 “Gestione e Applicazione delle Penali Contrattuali”.

## 9. ARCHIVIAZIONE

La presente procedura, conservata agli atti, sarà consultabile su Intranet di ESTAR.

## 10. INDICATORI E MONITORAGGIO

CODICE INDICATORE	NOME INDICATORE	INDICATORE	TARGET/RANGE / STANDARD	ESTRAZIONE DATO (MANUALE/ AUTOMATICO)	STRUMENTO E FONTE DI ESTRAZIONE DEI DATI (Qlick,....)	FORNITORE DEL DATO	FREQUENZA DI ELABORAZIONE
Indicatore 1	Attivazione procedura	N. di procedure attivate/Top ten mancanti del LdS del semestre di riferimento	90	Manuale	Piattaforma informatica Gestione Ordini a Fornitore e Qlik-View	UOS DT	Semestrale

\* indicatore temporaneo che va rivisto con il nuovo strumento in fase di sviluppo

## 11. CRITERI DI VALUTAZIONE E REGISTRAZIONE DATI

Non necessario.

## 12. APPARECCHIATURE E STRUMENTI UTILIZZATI NELLE ATTIVITÀ

Non necessario.

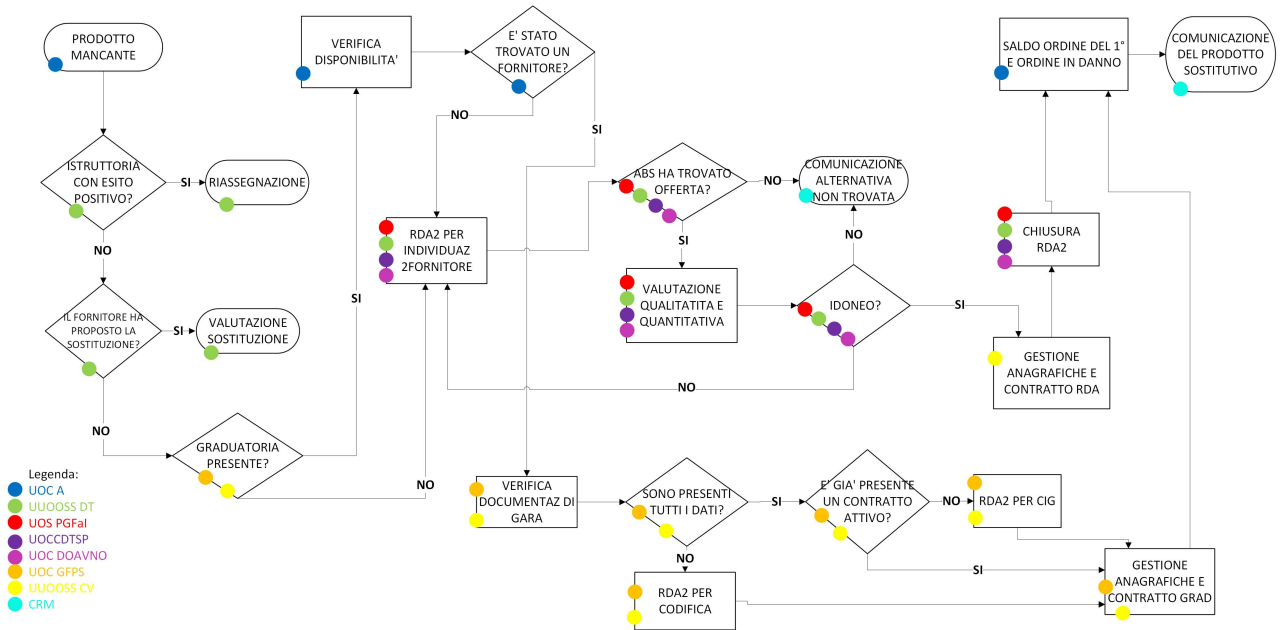
## 13. ALLEGATI E APPENDICI

- IO 28/2019 rev.03 “Gestione prodotti mancanti su utilizzo nuovo strumento informatico”;
- All. 1 fac-simile Comunicazione di avvio acquisto in danno per momentanea indisponibilità
- All. 2 fac-simile Avvio procedura emissione ordini come secondo fornitore
- All. 3 fac-simile Resoconto acquisti in danno prodotto mancante



## 14. DIAGRAMMA DI FLUSSO

### a) Gestione Mancanti



b) Rientro del prodotto mancante

