

### Analisi indicatori delle qualità

Gli indicatori per la qualità sono indici numerici che contribuiscono ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo dei relativi processi e nel contempo rappresentano obiettivi per la qualità.

Gli indicatori attualmente utilizzati all'interno della CETIP S.r.l. sono i seguenti:

- percentuale massima di reclami cliente numero anno/commesse anno (comunicazione cliente)
- valore minimo punteggio ottenuto a seguito di verifica ispettiva interna (processo di supporto legato al miglioramento)
- numero minimo ore di addestramento medio pro-capite/anno (addestramento personale)
- valore minimo indice di merito fornitori (approvvigionamento)
- % di azioni di miglioramento previste a piano concluse nell'anno (miglioramento)
- valore massimo indice di redditività commessa (processo produttivo)
- % di offerte andate a buon fine (gestione offerte e ordini)
- giorni di ritardo sulla data ultimazione lavori rispetto al contratto (processo produttivo)

|   | INDICATORE DELLA QUALITA'   | OBIETTIVO<br>2022 | CONSUNTIVO<br>2022 | OBIETTIVO<br>2023 |
|---|---|-------------------|--------------------|-------------------|
| 1 | percentuale reclamo cliente   | ≤ 3%              | 0,00%              | ≤ 3%              |
| 2 | punteggio verifiche ispettive interne                                   | ≥ 3               | 3,57               | ≥ 3               |
| 3 | numero minimo ore/anno di addestramento medio pro-capite                | ≥ 17              | 14,35              | ≥ 17              |
| 4 | valore minimo indice di merito fornitori                                | ≥ 90              | 98,40              | ≥ 90              |
| 5 | % azioni miglioramento concluse   | ≥ 70%             | 83,33%             | ≥ 70%             |
| 6 | valore massimo indice di redditività commessa (coeff. K = Costi/Ricavi) | ≤ 0,91            | 0,83               | ≤ 0,90            |
| 7 | % offerte andate a buon fine  | ≥ 20%             | 41,43%             | ≥ 20%             |
| 8 | giorni di ritardo sulla data ultimazione lavori rispetto al contratto   | 0 gg.             | 0 gg.              | 0 gg.             |

Commenti ai risultati anno 2022:

- 1) Obiettivo raggiunto (n. 0 Reclamo / nr. 29 nuove commesse);
- 2) Obiettivo raggiunto;
- 3) Obiettivo non raggiunto (totale 1076 ore di addestramento – media persone in forza 75)  
 L'entità dell'addestramento effettuato nel corso dell'anno 2021, pari a 14,35 ore pro-capite, non ha superato l'obiettivo pari a 17 ore pro-capite. Tale risultato è dovuto al fatto che ormai molta parte del nostro personale risulta formato e fa soltanto aggiornamenti impegnando meno ore annuali.  
 Nel corso dell'anno 2022 sono state mantenute le seguenti precedenti abilitazioni/qualifiche:
  - MEPC – RFI S.p.A. (Protezione Cantiere in ambito ferroviario) - rinnovo annuale effettuato nell'arco dell'anno solare 2022 – 8 h – per nr. 24 dipendenti
  - MDO – RFI S.p.A. (Mezzi d'Opera) – 24 h – rinnovo triennale per n. 07 dipendenti
  - Aggiornamento PLE – 4 h – per n. 08 maestranze
  - Aggiornamento Antincendio Medio – 5 h – per n. 12 maestranze

- Aggiornamento RLS – 8 h
- Aggiornamento RSPP – 60h
- Aggiornamento ASE Escavatore – 4 h – per n. 09 maestranze

Inoltre, sempre nel corso dell'anno 2022 sono state acquisite le seguenti nuove abilitazioni/qualifiche per nostri dipendenti:

- “Corso per Primo soccorso”  
effettuato nuovo Corso di abilitazione – 12 h – per n. 09 dipendenti
- “Corso per Lavori in quota”  
effettuato nuovo Corso di abilitazione – 8 h – per n. 11 dipendenti
- “Corso ASR Carrelli Elevatori”  
effettuato nuovo Corso di abilitazione – 8 h – per n. 08 dipendenti
- “Corso ASR Carrelli telescopici – integrazione”  
effettuato nuovo Corso di abilitazione – 4 h – per n. 21 dipendenti

Pertanto, per l'anno 2023, visti i risultati ottenuti dall'addestramento, sia in termini di sicurezza e ambiente, sia in termini di qualità del prodotto e di conseguenza anche di un ritorno in termini economici, visti anche i continui incrementi apportati negli ultimi anni si provvede a confermare il precedente obiettivo pari a 17 ore/anno medio pro-capite.

- 4) Obiettivo raggiunto (totale punteggio 1.476,01 – totale fornitori valutati 15)  
Punteggio ottenuto anno 2021 pari a 98,40 in linea con gli anni precedenti  
(anno 2021 pari a 99,54, anno 2020 pari a 97,32, anno 2019 pari a 96,88, anno 2018 pari a 99,24, anno 2017 pari a 98,51, anno 2016 pari a 95,95, anno 2015 pari a 98,16, anno 2014 pari a 96,94, anno 2013 pari a 87,71, anno 2012 pari a 96,51, anno 2011 pari a 97,36, anno 2010 pari a 97,07, anno 2009 pari a 99,08, anno 2008 pari a 97,82, anno 2007 pari a 97,70)
- 5) Obiettivo raggiunto;  
Si riscontra il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel “Piano Azioni miglioramento/mantenimento sistema Gestione Integrato Anno 2022” Rev. 1.  
Abbiamo soddisfatto 5 punti dei 6 previsti.  
Si evidenzia che i restanti 1 punti non soddisfatti (posizione 8), sono stati slittati all'anno successivo.  
Nell'anno 2023 si conferma il medesimo obiettivo.
- 6) Obiettivo raggiunto;  
Dai dati revisionali di Bilancio Previsionale dell'anno 2022, prima delle Imposte, l'indice di redditività, denominato “K” (Costi/Ricavi) dovrebbe risultare presumibilmente pari a 0,83 quindi leggermente in diminuzione rispetto all'ultimo triennio (2019-2021), comunque sempre sopra la media rispetto gli ottimi e gratificanti risultati consuntivo nel corso dell'ultimo decennio (2012-20121) pari a 0,86.  
Nonostante il perdurare di una critica situazione economica generale, un continuo aumento delle materie prime in particolare ed in generale un significativo aumento del costo della vita (vedi sensibile aumento della % INSTAT) si evidenzia comunque un più che soddisfacente risultato economico, evidenziando una più che gratificante marginalità della ditta CETIP S.r.l.  
Per evidenziare l'andamento dei gradevoli positivi risultati conseguiti nel corso degli anni, provvediamo a riepilogare i precedenti ultimi esercizi:  
Anno 2003 pari a 0,98  
Anno 2004 pari a 0,97  
Anno 2005 pari a 0,96  
Anno 2006 pari a 0,94  
Anno 2007 pari a 0,96  
Anno 2008 pari a 0,94

Anno 2009 pari a 0,92  
Anno 2010 pari a 0,93  
Anno 2011 pari a 0,91  
Anno 2012 pari a 0,93  
Anno 2013 pari a 0,95  
Anno 2014 pari a 0,92  
Anno 2015 pari a 0,89  
Anno 2016 pari a 0,90  
Anno 2017 pari a 0,88  
Anno 2018 pari a 0,82 (precedente miglior risultato economico in assoluto)  
Anno 2019 pari a 0,78 (miglior risultato economico in assoluto)  
Anno 2020 pari a 0,78 (miglior risultato economico in assoluto)  
Anno 2021 pari a 0,78 (miglior risultato economico in assoluto)

Pertanto, in considerazione anche del perdurare di una particolare situazione economica generale, nazionale ed internazionale, in considerazione soprattutto della critica situazione mondiale degenerata a causa del perdurare della guerra RUSSIA-UCRAINA, con il conseguente pesante aumento del costo delle più importanti materie prime da noi utilizzate (vedi in particolare acciaio, rame, materie plastiche, ecc.), nonché la difficoltà di approvvigionamento e l'allungamento dei tempi di consegna, il sensibile aumento delle fonti energetiche, quali carburanti ed energia elettrica, con un conseguente sensibile aumento dei costi di produzione, possiamo ritenerci, notevolmente soddisfatti del sopraccitato positivissimo e gratificante risultato economico presunto nell'anno 2022 pari a 0,83.

Inoltre evidenziamo che, come anche nel precedente esercizio 2021, tale gratificante risultato è stato raggiunto nonostante la proprietà abbia provveduto in data 31/12/2020 ad una significativa Rivalutazione dei Cespiti aziendali per un Importo Totale quantificato pari a € 1.279.044,84 (Importo di incremento Cespiti a seguito di Rivalutazione), determinando conseguentemente un sensibile incremento dell'Importo Totale della Quota di Ammortamento Anno 2022 di circa € 500.000,00 (Importo di incremento Quota di Ammortamento Anno 2022 a seguito di Rivalutazione). Come anche nei precedenti ultimi precedenti esercizi 2018, 2019, 2020 e 2021, tale positivo risultato economico è stato conseguito grazie alla concomitante chiusura di importanti commesse in essere, ultimate nel corso dell'anno 2022, con collaudo finale positivo, senza aggravio di ulteriori costi, e dall'attivazione di importanti Fasi intermedie sui grandi lavori AC/AV (vedi in particolare l'attivazione della Fase 2 del potenziamento tecnologico della linea MILANO-ROMA tratta FIRENZE-ROMA, nonché interconnessioni della costruenda nuova linea TVG tratta MILANO-GENOVA) ed importanti lavori straordinari di rinnovo direttamente con RFI, Compartimento di Genova.

Riteniamo che tale gratificante risultato economico sia anche da imputarsi ai continui, costanti ed ingenti investimenti conseguiti negli ultimi anni, sia in termini di mezzi, attrezzatura ed impianti e macchinari, in particolar modo nel settore specialistico ferroviario, sia in termini di continui corsi e specializzazione del nostro personale.

Nonostante si preveda ancora il perdurare di una critica e deficitaria situazione economica generale, fiduciosi, dell'imminente incremento di affidamento di nuovi lavori nei settori delle opere pubbliche per soddisfare il piano PNRR, visti gli ottimi risultati economici conseguiti negli ultimi anni e fiduciosi di poterli mantenere anche per il prossimo esercizio anno 2022 si provvede a migliorare ulteriormente di un punto % il precedente indice di redditività, denominato "K" (Costi/Ricavi) pari a 0,91, al nuovo obiettivo pari a 0,90.

- 7) Obiettivo raggiunto;  
Nr. offerte anno 2022 pari a 70  
Nr. aggiudicate anno 2022 pari a 29

di cui nr. 12 nuove commessa (Comm. 625 – 626 – 627 – 629 – 630 – 631 – 634 – 635 – 636 – 637 – 638 – 639)

e nr. 17 inserite in commesse già esistenti trattandosi di varianti ed integrazioni alle commesse stesse già precedentemente aperte (particolare evidenza si riscontra nelle precedenti significative e grandi commesse già precedentemente protocollate):

Comm. 590 AV MI-GE Terzo Valico

Comm. 585 M4 Metropolitana Milano

Comm. 600 RFI Genova Linee apertura nuovi CA

Il consuntivo dell'anno 2022 è pari al 41,43% (totale offerte 70 – totale aggiudicate 29).

Comunque, per l'anno 2022, trattandosi di un dato positivo, sensibilmente incrementato dalla sopraccitata motivazione, si conferma il precedente obiettivo pari al 20%.

8) Obiettivo raggiunto;

Non si sono riscontrati giorni di ritardo sulla data ultimazione lavori rispetto al contratto, per motivi a noi imputabili.