

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Perché le certificazioni di qualità

Servizio eccellente e relazione di fiducia sono gli elementi essenziali per una corretta costruzione di un rapporto con il cliente.

Questi elementi abbinati alla qualità del prodotto determinano la scelta del servizio.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Perché le certificazioni di qualità

Per avere clienti che siano soddisfatti le società devono adottare processi e dotarsi di strumenti finalizzati alla conoscenza della propria attività

Quindi per le società si rende necessario dotarsi di un sistema integrato di azioni che attraverso strumenti operativi permette il coordinamento ed il controllo delle attività

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Perché le certificazioni di qualità

Per avere clienti che siano soddisfatti le società devono adottare processi e dotarsi di strumenti finalizzati alla conoscenza della propria attività

Quindi per le società si rende necessario dotarsi di un sistema integrato di azioni che attraverso strumenti operativi permetta il coordinamento ed il controllo delle attività aziendali

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Perché le certificazioni di qualità

La logica operativa, sviluppata nel contesto della qualità dei prodotti e dei servizi, è culminata nell'adozione delle norme della *serie ISO 9000* per *garantire il cliente circa il rispetto dei requisiti del prodotto*. E' stata poi trasferita nell'ambito delle problematiche ambientali alle norme della *serie ISO 14000*, per *il controllo degli aspetti ambientali nel rispetto delle norme cogenti* ed ha trovato ulteriore applicazione nella *gestione delle problematiche di salute e sicurezza* con la norma BS OHSAS 18001 del 2007; parallelamente la stessa logica operativa ha trovato applicazione nella norma SA 8000 per la gestione dei sistemi di Responsabilità Sociale.

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Miglioramento continuo

La logica che anima tale concetto è che tutte le organizzazioni (per tendenza naturale al degrado delle risorse, poichè: le persone invecchiano, le macchine si logorano, i metodi di lavoro diventano obsoleti, le energie si esauriscono, ecc.) sono destinate a peggiorare le loro *performances* se non si attivano meccanismi di continua tensione al miglioramento

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Politiche e impegno del Gestore

Il Gestore è tenuto ad assicurare che ai pertinenti livelli e funzioni siano stabiliti obiettivi misurabili (coerenti con gli scopi, le politiche, gli impegni dell'organizzazione) e che essi siano oggetto di monitoraggio e revisione nella logica di un *piano di miglioramento continuo*. Nel piano sono inclusi gli obiettivi di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

I processi essenziali

- Competenza, formazione, consapevolezza, comunicazione
- Procedure documentate e registrazioni
- Riesame periodico della direzione
- Analisi basate sui dati

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Competenza, formazione, consapevolezza, comunicazione

Una persona non può ricoprire al meglio il proprio ruolo se non ha la competenza necessaria e non è consapevole della rilevanza e dell'importanza delle attività.

Le norme prevedono che l'organizzazione definisca i requisiti necessari per la copertura di ogni ruolo e colmi, con idonei interventi di addestramento e formazione, eventuali *gaps* esistenti fra la competenza posseduta dal titolare del ruolo e la competenza necessaria per svolgere adeguatamente i compiti previsti.

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Procedure documentate e registrazioni

Per assicurare la pianificazione, il funzionamento, la verifica e il controllo dei processi sono previste procedure documentate da mettere a disposizione del personale nei punti di utilizzazione: alcune sono obbligatorie, altre sono necessarie per processi critici o complessi.

E' necessario, inoltre, predisporre *registrazioni* per fornire evidenza dell'efficace funzionamento del sistema di gestione e della conformità ai requisiti specificati sia degli *outputs* dei singoli processi che dei risultati generali dell'Organizzazione.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Riesame periodico della direzione

Per assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione la Direzione deve, ad intervalli pianificati, riesaminare con metodologia definita gli elementi fondamentali, apportando ad essi le modifiche necessarie.

La conduzione del riesame è definito dalle norme tecniche che indicano sia gli *inputs* , costituiti dalle fonti dei dati e delle informazioni sulle quali effettuare il riesame, sia gli *output* ovvero le decisioni ed azioni conseguenti al riesame.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Analisi basate sui dati

Come comprendere la dimensione di un fenomeno? Come individuare una causa? Come dimostrare il miglioramento? Le norme tecniche prescrivono come debbano essere determinati, raccolti ed analizzati i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione e per valutare dove sia necessario realizzare interventi di miglioramento.

Le decisioni rilevanti sono pertanto assunte sulla base di dati che provengono dai sistemi di rilevazione attivati nei vari processi rispettando un vero e proprio piano di monitoraggio.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Integrazione dei sistemi di gestione

Un sistema di gestione nato per uno specifico scopo e campo di applicazione, quale ad esempio il BS OHSAS 18001:2007, non comprende requisiti specifici di altri sistemi di gestione, ad esempio del sistema ISO 9001:2008 per la qualità oppure del sistema ISO 14001:2004 per la gestione ambientale.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Integrazione dei sistemi di gestione

Attivare più sistemi di gestione, ognuno con finalità diverse, può costituire fonte di inefficienza, di incremento dei costi, di burocrazia, di mancato coordinamento se non si risolve il problema di una loro *integrazione* utilizzando al meglio parti comuni anche per finalità diverse.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Perché adottare la norma EN13816

La normativa europea EN 13816 del 2002 rappresenta lo standard europeo relativamente al settore del trasporto pubblico. Obiettivo della normativa è la promozione di un approccio di qualità nel trasporto pubblico focalizzata sull'interesse, sulle necessità ed aspettative della clientela.

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

Con la norma EN13816 cambia l'approccio

È il servizio di trasporto pubblico ad essere conforme alla norma e non l'azienda erogatrice del servizio stesso.

La norma nasce per fornire alle società di TPL le linee guida per la certificazione di qualità del servizio di trasporto pubblico da esse erogato, consentendo di tradurre le aspettative e le percezioni del cliente in parametri di qualità gestibili e misurabili.

Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

ATVO

Società affidataria, con gara a doppio oggetto, del servizio di TPL nel Veneto Orientale per il periodo dal 1.1.2017 per 9 anni, prorogabili per altri 4,5 (quindi fino al 30/6/2030)

Il capitale sociale è suddiviso in 70% in capo a soci pubblici e 30% in capo a soci privati.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

ATVO

Opera in un territorio ricco di opportunità dove la concorrenza è altrettanto spinta.

La fidelizzazione del cliente è fondamentale ed imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi di budget e per il mantenimento della posizione nel mercato.

La certificazione del gestore e delle reti di TPL

ATVO

Le certificazioni adottate

- ISO 9001:2008 per la qualità del sistema di gestione
- ISO 14001:2004 per il controllo degli aspetti ambientali
- BS OHSAS 18001:2007 per la gestione delle problematiche di salute e sicurezza
- EN 13816:2002 per la conformità del servizio di TPL

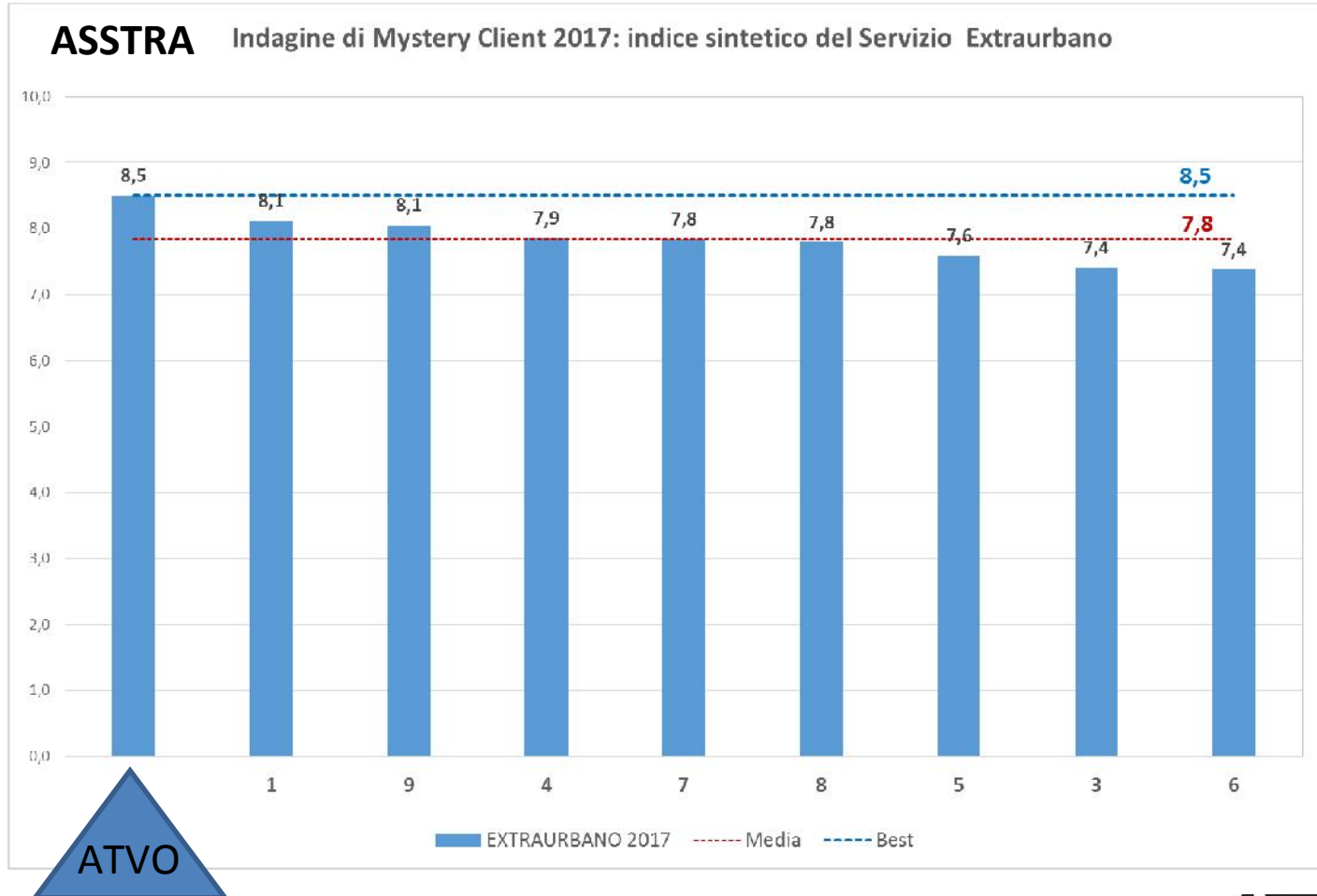
La certificazione del gestore e delle reti di TPL

ATVO

Le certificazioni di qualità hanno contribuito
per il raggiungimento degli obiettivi?

SI

La certificazione del gestore e delle reti di TPL



Roma: 27 febbraio – ing. Stefano Cerchier