



CARTA DEI SERVIZI 2011

Approvata estate 2011_____



INDICE

Introduzione.....pag. 2

Descrizione della società e dei processi aziendali.....pag. 3

Indicatori di qualità.....pag. 10

Gestione reclami.....pag. 13



INTRODUZIONE

Come previsto dalla Circolare ENAC APT-2A "Accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra", la società ha predisposto la propria Carta dei Servizi in cui, per ciascuno dei principali indicatori della qualità del servizio erogato, sono fissati gli standard di servizio per l'anno in corso.

Nel fissare gli standard di servizio che l'organizzazione intende perseguire per la corrente annualità si è tenuto conto, tra i diversi fattori, dei valori consuntivi, del contesto aeroportuale corrente e degli interventi programmati o in corso di realizzazione.

I valori consuntivi sono ricavati dalle indagini svolte nel periodo aprile 2010 – marzo 2011 secondo i criteri metodologici stabiliti nella circolare ENAC APT-12 e realizzate per conto del Gestore da una società esterna a garanzia dell'imparzialità dei risultati.

Buona parte degli indicatori monitorati è richiamata negli accordi contrattuali di assistenza sottoscritti da Sogaerdyn con i principali vettori di linea e costituisce lo standard di servizio il cui mancato perseguimento implica l'applicazione di penalità.

Nella presente edizione della Carta dei Servizi sono stati fissati gli standard per l'anno in corso e sono stati raffrontati gli obiettivi a valere per il 2010 con i risultati consuntivi del 2011.



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI

Sogaerdyn è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che nomina, al proprio interno, un Presidente a cui è attribuita la legale rappresentanza della Società e la responsabilità di:

- sovrintendere alle attività necessarie per la gestione della società, controllando i risultati della conduzione aziendale e verificando la coerenza delle politiche e delle strategie attuate con le direttive fornite;
- rappresentare l'azienda in tutti i rapporti con i terzi.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione conferisce all'Amministratore Delegato il controllo, la direzione e il coordinamento dell'insieme delle attività aziendali. Per quelle attinenti alla qualità e alla sicurezza aeroportuale è coadiuvato da due distinti rappresentanti, le attività di tipo operativo sono affidate al Direttore Operazioni, quelle inerenti la gestione e sviluppo delle risorse umane al Direttore del Personale e delle Relazioni Industriali e quelle amministrative al Responsabile dell'Ufficio Amministrativo. A queste funzioni sono attribuite responsabilità ed obiettivi per assicurare l'erogazione di servizi efficienti e dotati di un apprezzabile profilo qualitativo.



Dalle ultime funzioni menzionate dipendono una o più più sottostrutture, la cui guida, coordinamento e controllo sono assegnati a responsabili dotati di autonomia e libertà di apprezzamento, nell'ambito delle direttive ricevute.

L'area amministrativa, affidata al Responsabile dell'Ufficio Amministrativo, è composta da un ufficio contabilità clienti, un ufficio contabilità fornitori e, infine, da un ufficio di rendicontazione della biglietteria.

All'interno dell'area del personale sono presenti la figura menzionata del Direttore del Personale e delle Relazioni Industriali e quella dell'addetto all'amministrazione del Personale.

Nel suo insieme, l'attività della società è guidata dal Direttore Operazioni che si avvale della collaborazione del Responsabile dell'Ufficio Programmazione e Controllo.

La struttura organizzativa prevede inoltre la figura del Capi Scalo di servizio che, interagendo con le funzioni appena menzionate, sovrintendono sia alle attività dell'ufficio operativo (centraggio e rampa) che a quelle di front-line (biglietteria, check-in, imbarchi e assistenza bagagli).



La gestione delle attività della squadra degli operai è attribuita al Ramp Leader, supportato da un assistente e dai Capisquadra. Al Ramp Leader è inoltre attribuito l'incarico di curare l'applicazione della normativa e delle procedure relative alla tutela ambientale.

Sogaerdyn ha costruito il proprio sistema di gestione aziendale conformemente alle norme internazionali di certificazione della qualità UNI EN ISO 9001:2008.

Nella prospettiva di perseguire gli obiettivi e i risultati attesi, l'organizzazione opera secondo un "approccio per processi" come definito nell'introduzione della norma appena menzionata.

I processi produttivi inerenti alle attività dell'organizzazione sono:

- servizi di biglietteria
- servizi di gestione del carico inerte in arrivo e in partenza
- servizi di assistenza allo sbarco e all'imbarco dei passeggeri
- servizi di assistenza ad aeromobili ed equipaggi
- approvvigionamento e qualificazione dei fornitori.



I processi di supporto, ovvero trasversali a quelli produttivi affinché questi ultimi siano sempre adeguati alla loro finalità, sono quelli di:

- gestione, misurazioni e miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- gestione del sistema documentale;
- definizione del servizio e revisione contrattuale;
- programmazione e gestione delle risorse tecniche e umane;
- comunicazione interna ed esterna e gestione dei reclami.

Di seguito si riporta una raffigurazione che riporta le interazioni tra i processi menzionati.

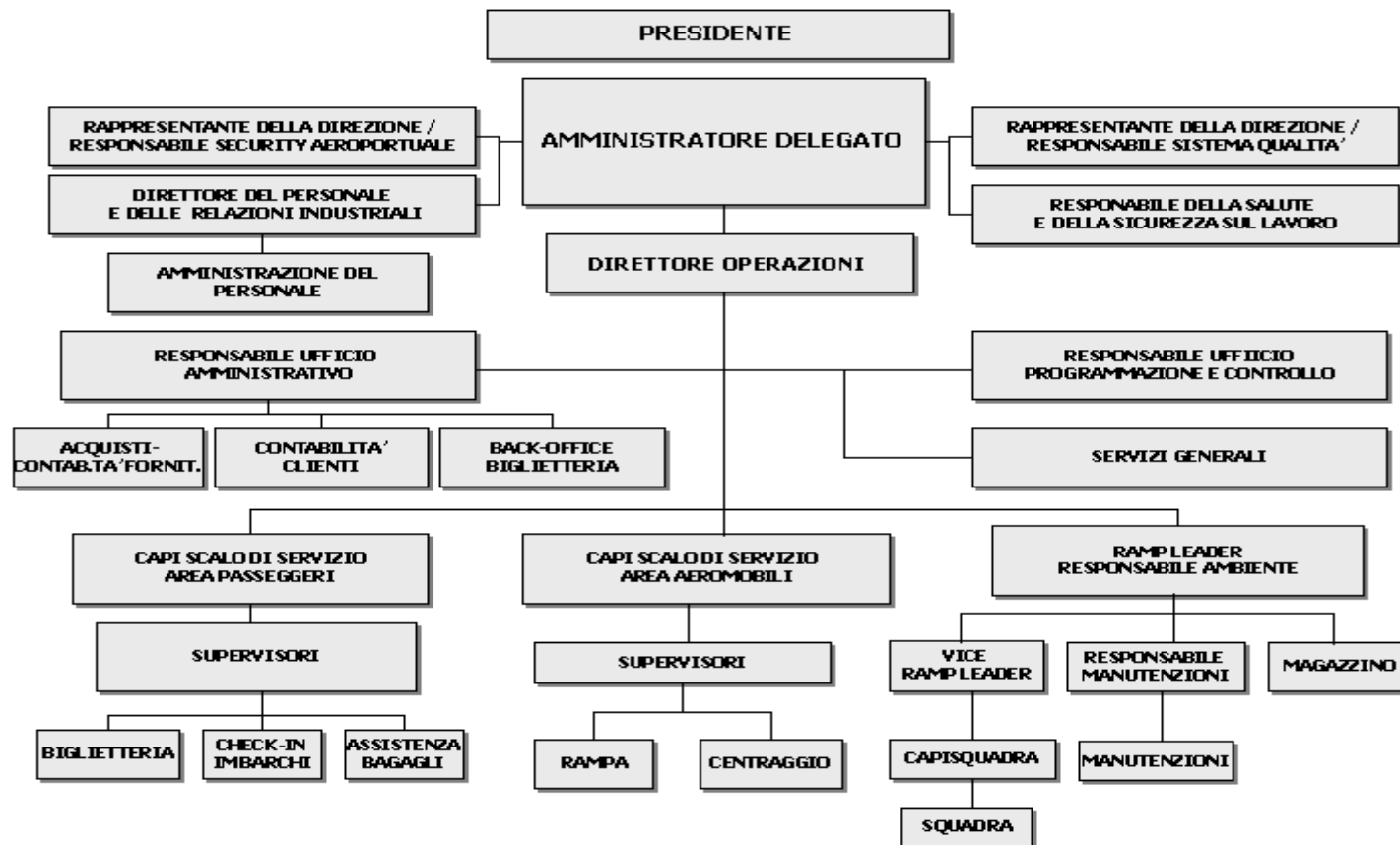




I processi aziendali sono finalizzati al perseguimento della soddisfazione dei Clienti (intendendosi per tali, in particolare, sia le compagnie aeree assistite che i passeggeri) e ad un'efficace ed efficiente gestione aziendale, nel rispetto delle prescrizioni cogenti e delle leggi in vigore applicabili ai servizi erogati.



Le funzioni aziendali rispondono del proprio operato e del grado di conseguimento degli obiettivi assegnati e interagiscono per erogare i servizi in modo adeguato secondo le linee definite nell'organigramma che segue:



Per l'erogazione dei servizi di assistenza, Sogaerdyn si avvale di mezzi di rampa periodicamente sottoposti a interventi di manutenzione eseguiti da personale qualificato o da ditte esterne specializzate.

La consistenza e la tipologia dei mezzi, periodicamente sottoposte a verifica di congruità rispetto alle esigenze operative, sono le seguenti:

- 10 Trattori elettrici *(erano 8 nel 2009-2010)*
- 3 Air starter
- 2 condizionatori
- 8 Belt loader
- 8 Ground power *(erano 6 nel 2009-2010)*
- 3 Loader
- 8 Scale passeggeri
- 3 Mezzi di carico e scarico per acqua toilette *(erano 4 nel 2009-2010)*
- 2 Mezzi per l'acqua potabile
- 3 Carrelli elevatori
- 2 Mezzi per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri a mobilità ridotta
- 7 Trattori per la spinta degli aeromobili
- 6 Bus intercampo
- 14 Auto di rampa
- 80 carrelli portabagagli



INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità e gli associati standard di servizio sono elencati nella tabella che segue:

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVI 2010	CONSUNTIVI 2010	OBIETTIVI 2011
1) Percezione cortesia del personale	% pax soddisfatti	96	96,6	96,6
2) Percezione professionalità del personale	% pax soddisfatti	94,4	95,4	95,4
3) Percezione coda alla biglietteria	% pax soddisfatti	91	93,6	93,6
4) Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	93,5	93,3	93,3
5a) Tempo di attesa alle biglietterie	Tempo medio	48"	54"	54"
5b) Tempo di attesa alle biglietterie	Tempo max nel 90% dei casi	3'28"	3'57"	3'57"
6a) Tempo di attesa al check-in	Tempo medio	3'04"	2'01"	2'01"
6b) Tempo di attesa al check-in	Tempo max nel 90% dei casi	8'59"	8'06"	8'06"
7a) Tempo di attracco scala	Tempo medio dal Block-On*	1'10"	1'13"	1'13"
7b) Tempo di attracco scala	Tempo max dal Block-On* nel 90% dei casi	2'09"	2'14"	2'14"
8) Presenza operatore al <i>loading bridge</i>	Tempo max dal Block-On*	2'17"	2'09"	2'09"
9a) Tempo di attracco del <i>loading bridge</i>	Tempo medio dal Block-On*	1'26"	1'20"	1'20"
9b) Tempo di attracco del <i>loading bridge</i>	Tempo max dal Block-On* nel 90% dei casi	2'50"	2'20"	2'20"
10) Posizionamento sottobordo carrelli portabagagli	Tempo max dal Block-On*	14'16"	7'25"	7'25"
11a) Tempo di discesa del primo passeggero	Tempo medio di attesa dal Block-On*	2'13"	2'13"	2'13"
11b) Tempo di discesa del primo passeggero	Tempo max di attesa dal Block-On* nel 90% dei casi	3'22"	3'28"	3'28"
12a) Tempo di riconsegna del primo bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-On*	13'10"	11'33"	11'33"
12b) Tempo di riconsegna del primo bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-On* nel 90% dei	20'41"	18'31"	18'31"
13a) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-On*	16'20"	14'22"	14'22"
13b) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-On* nel 90% dei	26'17"	23'07"	23'07"
14) Arrivo bus intercampo sottobordo	Tempo max dal Block-On*	4'30"	5'35"	5'35"
15) Ritardi nei voli dovuti a Sogaerdyn	N° rit.>15'/ Tot. voli pax in part.	0,58%		0,55%



INDICATORI DI QUALITA'

Dal confronto tra gli standard di servizio fissati in occasione dell'emissione della carta dei servizi del 2010 e i valori complessivi registrati nel periodo ricompreso tra l'aprile 2010 e il marzo 2011 emerge che:

1) relativamente agli indicatori misurati attraverso interviste a campione (soggetti ad un margine di errore campionario del +/- 3%) non sussiste alcuna variazione statisticamente significativa;

2) relativamente agli indicatori misurati attraverso il monitoraggio dei tempi di erogazione del servizio

- gli standard relativi ai tempi di attesa alla biglietteria e all'arrivo del bus intercampo sottobordo non sono stati perseguiti sia pure in misura trascurabile;
- gli obiettivi riferiti ai tempi di attracco della scala, del loading bridge e di discesa del primo passeggero sono stati perseguiti;
- i tempi di erogazione del servizio di accettazione e di restituzione dei bagagli sono risultati migliori rispetto a quelli prefissati.



INDICATORI DI QUALITA'

Nell'ambito della riorganizzazione della società è stata rivista la distribuzione del personale all'interno dell'unità produttiva, determinando una fase di assestamento che, al momento, ha generato un leggero incremento nei tempi di erogazione del servizio di biglietteria. La stessa riorganizzazione ha al contempo determinato un miglioramento delle performances dei servizi prima elencati.



GESTIONE RECLAMI

Sogaerdyn ha formalizzato un'apposita procedura che stabilisce i criteri, le regole e le responsabilità adottate in azienda per la gestione dei reclami provenienti dai passeggeri al fine di rilevare le cause di insoddisfazione, dare riscontro alle segnalazioni e contribuire al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi.

Lo studio dei reclami dei clienti costituisce una delle diverse fonti conoscitive per l'avvio di azioni finalizzate alla rimozione delle criticità esistenti e/o al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi.

I moduli per la presentazione dei reclami sono a disposizione dei passeggeri presso i banchi accettazione, la biglietteria e l'ufficio assistenza bagagli.

La società si impegna a fornire un riscontro formale entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

