

PREMESSA:

SAD Trasporto Locale Spa (nel seguito SAD) è la più grande azienda di trasporto pubblico locale in Alto Adige ed opera nei settori del trasporto extraurbano su bus, del trasporto ferroviario locale, dei trasporti urbani tramite CityBus e dei collegamenti funiviari pubblici.

SAD si pone la finalità di migliorare continuamente la Qualità dei servizi erogati, anche secondo gli standard previsti per la certificazione dei servizi di trasporto pubblico; tutelare, inoltre, l'Ambiente ed i propri collaboratori in materia di Salute e Sicurezza dei lavoratori, adottando opportune misure organizzative, tecnologiche e operative descritte all'interno del Sistema di Gestione Aziendale.

L'obiettivo prioritario di SAD è la soddisfazione del cliente, dei propri soci, dei propri lavoratori, dell'ambiente in cui presta i propri servizi e la affidabilità dei processi per assicurare la "continuità operativa" dei propri servizi, attraverso il rispetto dei piani di continuità operativa. Questi sono noti a tutto il personale SAD ed ai fornitori interessati da tali aspetti, affinché provvedano al loro applicazione, inclusa la corretta gestione dei rischi connessi ad "eventi" che potrebbero compromettere la continuità operativa.

SAD definisce, con il presente documento, i principi di riferimento, gli obiettivi e gli impegni che la Direzione insieme a tutta l'Organizzazione assumono nei confronti dei clienti, del personale dipendente, della collettività, dell'ambiente con cui l'organizzazione direttamente o indirettamente interagisce e delle Istituzioni.

SAD applica i principi contenuti nella presente Politica ai **tre settori di Produzione dei Servizi** (Autobus, Impianti di Risalita e Treni) nonché ai settori di supporto e logistica (Biglietterie, Punti Informativi, Attività Manutentive, Gestione del Personale, Rapporti con i fornitori e con i clienti).

QUALITA' DEL SERVIZIO

La **Qualità del servizio** prestato si articola sostanzialmente nei seguenti fattori:

- regolarità e puntualità;
- informazione alla clientela;
- aspetti di relazione e comunicazione del personale a contatto con i clienti;
- sicurezza dell'esercizio e sicurezza personale e patrimoniale;
- attenzione all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro del proprio personale;
- capacità, competenza e formazione del proprio personale;
- monitoraggio del servizio di trasporto secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN 13816;
- continuità operativa del servizio secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 22301.

Il Sistema di Gestione Aziendale si fonda su principi fondamentali derivati dalla pratica e dalla tecnica dell'esercizio dei trasporti che implicano la formulazione di obiettivi definiti e puntuali, possibilmente misurabili, che comportano il coinvolgimento non solo della Direzione, ma dell'intera Organizzazione.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE E DELL'ORGANIZZAZIONE

A tale scopo la Direzione si è assunta l'impegno di migliorare la struttura organizzativa implementando un'articolazione volta

- all'attuazione efficace del Sistema di Gestione e con l'applicazione dei principi contenuti nella Documentazione di Sistema (Manuale, Procedure, Istruzioni Operative) e il rispetto delle norme cogenti;
- all'attuazione efficace dei protocolli previsti dal Modello Organizzativo 231 adottato da SAD;
- a sviluppare ed implementare un approccio per processi anche nell'ambito dei sistemi di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di ambiente e di continuità operativa, secondo gli standard delle norme OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 22301;
- a diffondere tra i propri dipendenti, collaboratori e fornitori un codice etico e di comportamento della Società previsto dal Modello Organizzativo 231 (MOG 231);
- a controllare periodicamente il sistema mediante attività di audit, di controllo e di monitoraggio.

Allo scopo di perseguire al meglio tali finalità SAD si impegna:

- a mettere a disposizione risorse, mezzi economici e competenze adeguate, ad attribuire poteri e responsabilità in modo chiaro ed a definire le procedure e gli standard di prestazione necessari per il corretto ed efficace funzionamento del proprio Sistema di Gestione; in particolare si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:
 - coinvolgimento di tutto il personale;
 - promozione e diffusione della cultura orientata alla Qualità internamente ed esternamente;
 - implementazione di corretti canali di informazione;
 - mantenimento di un Sistema di Gestione conforme alle normative UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 22301;
 - riesame e revisione periodica dell'intero Sistema di Gestione per tenere conto del cambiamento delle circostanze, delle strategie aziendali e delle conoscenze;

- integrazione del Sistema Qualità con altri sistemi di gestione aziendali esistenti ed in corso di adozione, al fine di rendere più efficiente la loro attuazione da parte del personale;
- a conformarsi alle prescrizioni interne stabilite per conformità alle norme di riferimento adottate;
- a garantire a tutti gli interessati che le proprie attività vengano condotte nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, di tutte le leggi attinenti ai servizi erogati, nonché di tutti i regolamenti aziendali che riguardano gli aspetti relativi alla sicurezza dei trasporti, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori, e della continuità operativa aziendale;
- a migliorare l'efficienza delle proprie attività in modo continuativo, valutando, di volta in volta, la praticabilità economica dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato;
- ad utilizzare adeguate risorse per l'estensione della formazione nei confronti del personale e nell'introduzione delle più recenti e collaudate innovazioni tecnologiche.

OBIETTIVI AZIENDALI

Le considerazioni che scaturiscono da queste premesse costituiscono anche elemento guida nella stesura degli **Obiettivi Aziendali**, che, in termini generali, sono riconducibili alla/al

- riduzione dei disagi/anormalità al servizio effettuato (p.es. soppressioni, ritardi, persone a terra,);
- riduzione del numero di reclami relativi a ciascun settore di produzione e dei tempi di risposta all'utenza;
- riduzione delle non conformità interne di processo rilevate da attività di audit e di controllo;
- miglioramento continuo delle infrastrutture utilizzate dalla clientela e dal proprio personale;
- miglioramento continuo dei flussi comunicativi tra le strutture interne finalizzate al miglioramento dell'attività dei propri collaboratori ed alla tempestiva informazione alla propria utenza;
- miglioramento continuo della sicurezza, intesa come prevenzione degli infortuni, prevenzione degli incidenti e dei comportamenti pericolosi, prevenzione delle malattie professionali e maggior tutela della salute derivata anche dall'igiene negli ambienti di lavoro;
- miglioramento continuo dei piani di continuità operativa e di "disaster recovery" attraverso l'effettuazione di test periodici e l'implementazione dei ritorni di esperienza;
- mantenere e migliorare le competenze dei collaboratori, l'affidabilità dei processi e l'adeguatezza delle infrastrutture per essere sempre pronti a prevenire e, nel caso, a gestire interruzioni nella continuità operativa;
- protezione dell'ambiente e riduzione dell'inquinamento ambientale attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, dedicando una particolare attenzione alla gestione delle risorse impiegate e dei rifiuti prodotti dalla propria attività ed alla riduzione dei consumi energetici;
- attuazione delle Politiche Societarie in tema di Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e di Prevenzione dei cosiddetti "reati presupposto" contenute nel Modello Organizzativo 231 Aziendale.

ATTUAZIONE E RIESAME PERIODICO

In sintesi, con l'approvazione della presente Politica, **la Direzione di SAD** assicura che i **contenuti** espressi:

- siano appropriati agli scopi dell'Organizzazione;
- comprendano l'impegno al soddisfacimento dei requisiti contrattuali e cogenti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità Integrato (Qualità, Sicurezza, Ambiente, MOG 231 Continuità Operativa);
- prevedano un quadro strutturale per definire e riesaminare gli Obiettivi;
- siano stati comunicati e compresi all'interno dell'Organizzazione;
- siano resi disponibili al pubblico;
- vengano monitorati al fine di acquisire elementi oggettivi per la valutazione del loro andamento;
- vengano riesaminati per accertarne la continua idoneità;
- preveda gli obiettivi generali in essa esposti e gli obiettivi specifici fissati a seguito del riesame periodico.

La Direzione di SAD attuerà un riesame periodico della Politica onde garantirne la costante adeguatezza ed efficacia. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati costituisce elemento di partenza per un suo miglioramento e/o implementazione secondo i canoni contenuti nei principi dei Sistemi di Gestione.

Il raggiungimento degli obiettivi è possibile con il coinvolgimento e la collaborazione di ognuno di noi!

*Direttore Generale
Avv. Mariano Vettori*

*Amministratore Delegato
Dott. Ingomar Gatterer*