CARTA DEI SERVIZI 2018

Approvata Luglio 2018 _____

INDICE

Introduzione ..... pag. 2

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

Organigramma funzionale e erogazione dei servizi ..... Pag. 8

Rilevamenti Quantitativi ..... pag. 10

Indicatori di qualità ..... pag. 12

Gestione reclami ..... pag. 16

INTRODUZIONE

Nella presente Carta dei Servizi 2018, oltre alla descrizione della società e dei macro-processi aziendali, sono indicati gli standard di servizio per l'anno in corso.

Nel dimensionare gli obiettivi attesi sono stati considerati diversi fattori, tra i quali:

- i valori consuntivi
- l'attuale contesto aeroportuale
- gli interventi programmati e/o in corso di realizzazione
- il presumibile andamento del traffico.

I valori consuntivi sono stati ottenuti in virtù delle indagini svolte nel periodo Maggio 2017 – Aprile 2018 seguendo i criteri metodologici stabiliti dalla normativa ENAC in vigore che regola la materia (Rif. Gen-06) e realizzate per conto di Sogaer, Società Capogruppo e Ente Gestore dello scalo di Cagliari, da una società esterna specializzata che garantisce l'imparzialità dei risultati.

Gli indicatori monitorati sono generalmente richiamati negli accordi contrattuali di assistenza sottoscritti da Sogaerdyn con i principali vettori assistiti e costituiscono lo standard di servizio il cui mancato perseguimento potrebbe implicare l'applicazione di penalità.

All'interno del documento è presente inoltre il raffronto tra gli obiettivi a valere per l'annualità trascorsa e i risultati conseguiti nel medesimo anno.

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (1)

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione è affidata la legale rappresentanza della Società così come previsto dalla legge e dallo Statuto Societario.

Il Consiglio di Amministrazione ha quindi conferito all'Amministratore Delegato il controllo, la direzione e il coordinamento dell'insieme delle attività aziendali e tra queste la gestione, lo sviluppo ed il controllo del Sistema di Qualità.

Collaborano con l'Amministratore Delegato:

- Il Direttore Operazioni e il Deputy Direttore Operazioni per le attività di tipo operativo;
- Il Responsabile dell'Ufficio Amministrativo per le attività contabili e amministrative;
- Il Responsabile aziendale della Security per gli aspetti attinenti la sicurezza aeroportuale;
- Il Direttore del Personale e delle Relazioni Industriali per le attività inerenti la gestione e lo sviluppo delle Risorse Umane;
- Il Responsabile della Sicurezza Prevenzione e Protezione, RSPP, per le attività inerenti la sicurezza sul lavoro.

A queste funzioni sono attribuite responsabilità ed obiettivi per assicurare l'erogazione di servizi efficienti ed efficaci.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (2)

Dalle ultime funzioni menzionate dipendono una o più unità organizzative a capo delle quali sono assegnati responsabili dotati di autonomia e libertà di apprezzamento che, nell'ambito delle direttive ricevute, supervisionano, coordinano e controllano ciascuno le attività di propria competenza.

L'area amministrativa è composta da un ufficio contabilità clienti, un ufficio contabilità fornitori e 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 operativa di Sogaerdyn è guidata dal Direttore Operazioni che si avvale della collaborazione del Deputy Direttore Operazioni già Responsabile dell'Ufficio Programmazione e Controllo.

La struttura organizzativa del settore operativo, aggiornata con delibera del mese di Aprile 2018, prevede la nuova figura dei Coordinatori di Area (Airside e Landside) che operano su indicazione del Direttore Operazioni o del Deputy Direttore Operazioni. I Coordinatori, coadiuvati dai Capi Scalo di servizio e dai Supervisori, interagiscono con le funzioni sopra menzionate e sovrintendono e coordinano le attività operative per settore di riferimento; la gestione delle attività della squadra degli operai è attribuita ai Coordinatori delle squadre operai.

Finalizzato alla riorganizzazione aziendale, con delibera di Aprile 2018 sono state introdotte anche le nuove figure del Training Coordinator e del Safety Manager; il Training Coordinator ha il compito di coordinare e di programmare per la sua parte di competenza l'attività di addestramento. Agisce su supervisione del Direttore Operazioni e del Deputy Direttore Operazioni in collaborazione con gli altri istruttori aziendali e/o esterni.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (3)

L'istituzione della nuova figura del Safety Manager Aziendale deriva invece dalla necessità di dare evidenza, per la parte «airside», dei propri obiettivi in materia di realizzazione, sviluppo e miglioramento delle strategie operative, della gestione dei singoli processi operativi, delle attività di auditing e della formazione dello staff. Sogaerdyn come previsto dalle norme del settore e dalle singole procedure dei vettori aerei ha focalizzato la propria attività al raggiungimento e al mantenimento dei più alti livelli di efficienza e affidabilità nelle operazioni di assistenza agli aeromobili e ai passeggeri.

Il Safety Manager che opera in accordo e su delega del Direttore Operazioni collabora inoltre con il Safety Manager dell'Ente Gestore per tutti gli aspetti della Safety aeroportuale delle attività operative «airside».

Con l'obiettivo di salvaguardare il proprio SQ, di creare le effettive condizioni per un miglioramento continuo, conservando un approccio di gestione per processi, la Direzione Aziendale nel mese di Ottobre 2017 ha approvato la strategia di adeguare il proprio SQ alla nuova normativa ISO 9001:2015 per ottenere la quale, tenuto conto della storicità aziendale e dell'analisi dei dati tecnici, economici e operativi dell'ultimo triennio, sono stati predisposti alcuni documenti tra cui: l'Analisi del Contesto, la Matrice dei Rischi e la Mappa delle Parti Interessate (Stakeholders).

La certificazione è stata ottenuta nel mese di febbraio 2018 e i documenti sopra citati sono stati sottoposti ad approvazione in sede di Riesame della Direzione.

L' "approccio per processi" come definito nell'introduzione della norma appena menzionata, è suddiviso in Processi produttivi e Processi di supporto.

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (4)

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 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.

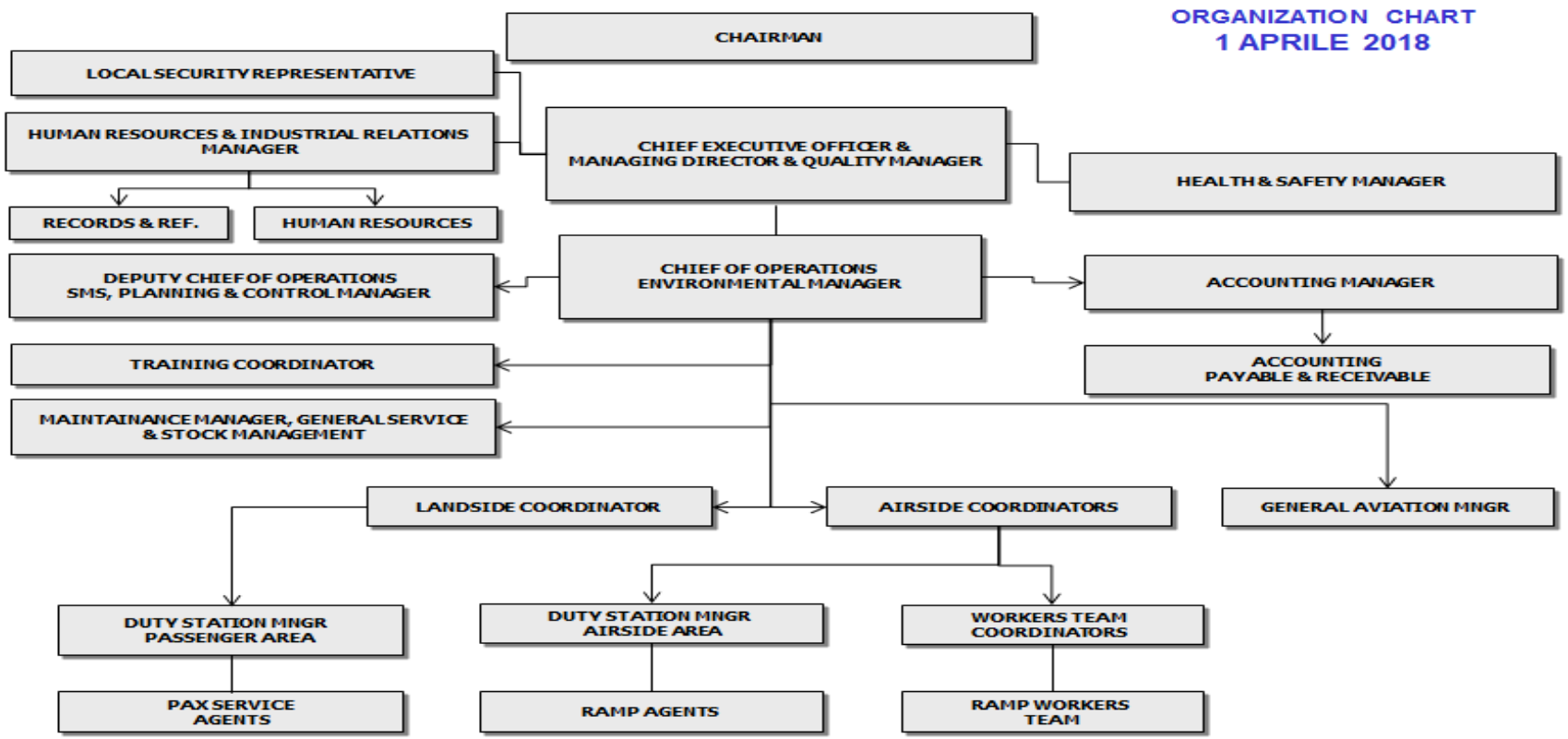
Le interazioni tra i processi menzionati sono rappresentate di seguito.

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' E DEI PROCESSI AZIENDALI (5)

Nel rispetto delle normative vigenti e delle leggi applicabili ai servizi erogati, i processi aziendali sono finalizzati ad un'efficace ed efficiente gestione aziendale nonché al perseguimento della soddisfazione dei Clienti considerando come tali le Compagnie Aeree ed i Passeggeri.

DESCRIZIONE DELLA SOCIETA': Organigramma funzionale

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, aggiornato al 1 aprile 2018:



DESCRIZIONE DELLA SOCIETA': Erogazione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi di assistenza a passeggeri, aeromobili ed equipaggi, Sogaerdyn si avvale di attrezzature e di mezzi di rampa specifici del settore, sottoposti a interventi di manutenzione secondo i requisiti delle case costruttrici.

Tali interventi sono svolti a cura di una ditta esterna specializzata il cui operato è costantemente monitorato in accordo alle Procedure, alle Istruzioni Operative ed alle check-list del Sistema Qualità.

La consistenza e la tipologia dei mezzi impiegati nelle operazioni di handling sono riportate all'interno del Manuale delle Operazioni (Rev.06 Febbraio 2018) redatto in conformità alla Circolare Enac APT-02B.

RILEVAMENTI QUANTITATIVI (1)

Di seguito i dettagli degli indicatori

Area ck-in: viene rilevato il tempo di attesa dall'arrivo del passeggero in coda al momento in cui inizia il servizio;

Discesa primo pax: è rilevato il tempo di discesa del primo passeggero dall'a/m rispetto all'orario di block-on;

Riconsegna bagagli: sono rilevati i tempi nei quali sono appoggiati sul nastro di riconsegna il primo e l'ultimo bagaglio per ogni a/m dal momento del block-on.

RILEVAMENTI QUANTITATIVI (2)

Indicatori	N° Rilevazioni
Tempo di attesa al check-in	1395
Tempo di arrivo carrelli portabagagli	678
Tempo di arrivo intercampo	37
Tempo di attracco scala	350
Tempo di arrivo addetto al loading bridge	324
Tempo di attracco del loading bridge	325
Tempo di discesa del primo passeggero	667
Tempo di riconsegna del primo bagaglio	659
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	659

INDICATORI DI QUALITA' (1)

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

Indicatore	Unità di Misura	Consuntivi 2016 - 2017	Obiettivi 2017 - 2018	Consuntivi 2017 - 2018	Obiettivi 2018 - 2019
1)Percezione del servizio biglietteria	% pax soddisfatti	95,20%	96,50%	95,80%	96,00%
2) Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti	95,20%	96,40%	94,50%	95,00%
3a) Tempo di attesa al check-in	Tempo medio	2'15''	2'15''	02'28''	2'15''
3b) Tempo di attesa al check-in	Tempo max nel 90% dei casi	8'16''	8'00''	09'25''	8'00''
4a) Tempo di attracco scala	Tempo medio dal Block-on	1'38''	1'30''	01'42''	1'40''
4b) Tempo di attracco scala	Tempo max dal Block-on nel 90% dei casi	2'42''	2'30''	02'55''	2'30''
5) Presenza operatore al Loading Bridge	Tempo max dal Block-on	02'29''	2'15''	03'53''	2'15''
6a) Tempo di attracco del Loading Bridge	Tempo medio dal Block-on	1'48''	1'30''	01'45''	1'30''
6b) Tempo di attracco del Loading Bridge	Tempo max dal Block-on nel 90% dei casi	3'30''	3'00''	02'49''	3'00''
7) Posizionamento sotto bordo carrelli portabagagli	Tempo medio dal Block-on	21'12''	10'35''	28'30''	10'35''
8a) Tempo di discesa del 1° passeggero	Tempo medio di attesa dal Block-on	2'45''	2'30''	02'57''	2'30''
8b) Tempo di discesa del 1° passeggero	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	4'21''	3'30''	04'43''	3'30''
9a) Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-on	14'59''	14'00''	15'48''	15'00''
9b) Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	24'01''	23'00''	25'14''	24'00''
10a) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo medio di attesa dal Block-on	20'30''	20'00''	23'07''	23'00''
10b) Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo max di attesa dal Block-on nel 90% dei casi	32'07''	30'00''	34'46''	30'00''
11) Arrivo bus intercampo sottobordo	Tempo max dal Block-on	08'04''	07'30''	14'36''	07'30''
12) Ritardi nei voli imputabili a Sogaerdyn	N° ritardi >15min/Tot voli pax in partenza	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

INDICATORI DI QUALITA' (2)

L'analisi dei dati consuntivi per il periodo 2017-2018 rispetto agli obiettivi prefissati, deve necessariamente tenere conto del forte incremento del traffico fatto registrare dallo scalo di Cagliari in generale e conseguentemente, dell'incremento della quota di traffico assistita da Sogaerdyn .

Nuovi vettori che hanno iniziato le operazioni a ridosso della stagione estiva hanno impegnato Sogaerdyn in attività di training su nuovi sistemi operativi dedicati e sullo studio, l'analisi e la divulgazione allo staff delle singole politiche e procedure (es: KLM, Iberia Express, El Al…); Alitalia, in qualità di vettore prevalente che opera in esclusiva i voli su FCO e LIN in regime di CT (circa 26 voli/giorno), in virtù di una programmazione stagionale tardiva, modificata in modo rilevante e pubblicata a ridosso del mese di giugno 2017, ha avuto un impatto operativo importante nell'attività di Sogaerdyn tale da impegnare la società nella rivisitazione della propria organizzazione e nel conseguente riallineamento degli obiettivi.
I mesi precedenti la stagione estiva sono stati impiegati per la somministrazione di numerosi corsi di formazione «Initial e Recurrent» a tutto lo staff sull'utilizzo dei sistemi operativi e sulle politiche e procedure dei vettori stagionali; questo ha consentito da un lato una maggiore flessibilità in termini di organizzazione del servizio e dei turni di lavoro, dall'altro ha permesso di essere maggiormente performanti relativamente all'applicazione dei contratti di servizio «SLA».
Si sono ripresentati alcuni problemi storici di connettività dovuti all'incompatibilità tra le piattaforme operative dei sistemi dei vettori con quelle messe a disposizione dall'Ente Gestore presso i banchi accettazione, ai gates e nelle postazioni di back-office. I Vettori e l'Ente Gestore sono stati immediatamente informati ma la sostituzione dei PC con altri più performanti è avvenuta con forte ritardo.

Il parco mezzi GSE, integrato successivamente all'acquisizione del vettore Alitalia nel 2016 è risultato adeguato per gestire l'incremento del traffico e le forti contemporaneità 2017; l'operatività media/annua dell'intero parco mezzi si è assestata al 94,7% frutto dell'ottima collaborazione con la Revibus, società cui Sogaerdyn ha demandato la manutenzione dei mezzi. Per i GSE particolarmente datati, per quelli più utilizzati e per quelli meno ridondanti in termini numerici, la Direzione Operazioni ha disposto il fermo tecnico nel periodo invernale (nov-feb) per poterli sottoporre a revisione completa, per poter effettuare lavorazioni complesse o manutenzioni più approfondite. Le lavorazioni più complesse sono state affidate direttamente alle case costruttrici o a società da esse autorizzate.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

INDICATORI DI QUALITA' (3)

La gestione delle attività legate allo smistamento e riconsegna dei bagagli in arrivo e partenza è stata negativamente influenzata dalle carenze legate alle infrastrutture aeroportuali; il sistema BHS per lo smistamento dei bagagli in partenza si è rivelato poco performante e non adeguato alla gestione delle forti contemporaneità con particolari carenze nella gestione delle operazioni durante i week-end estivi, parimenti l'area di smistamento si è dimostrata insufficiente per ospitare personale e mezzi.

Per la riconsegna dei bagagli in arrivo l'area esterna è molto ridotta rispetto alle attuali necessità; a causa del limitato spazio di manovra per i trattori e per i carrelli o contenitori, i 4 nastri presenti non possono essere utilizzati in contemporanea ed è possibile operare solamente la riconsegna di due (2) voli per volta. La presenza di operatori di società diverse, le forti contemporaneità e le difficoltà sopra menzionate impongono priorità non gestibili e generano forti ritardi e disservizi operativi.

Nelle more del rispetto dei contratti di handling e nel tentativo di contenere al massimo i possibili disagi Sogaerdyn ha però cercato di far fronte alle carenze infrastrutturali programmando un numero maggiore di risorse per i periodi di maggiore traffico.

L'Ente Gestore con note operative, e-mail e in sede di riunioni del Comitato Utenti è stato debitamente e prontamente informato e ha previsto l'installazione di nuovi nastri di riconsegna nella prima parte del 2018.
L'acquisizione di personale stagionale e di lavoratori interinali con ingressi differiti sulla base dell'incremento delle operazioni ha permesso di ottimizzare l'impiego delle risorse e quindi di supportare appieno l'attività operativa nei periodi di maggiore flusso.

Il contenimento dei ritardi e il recupero dei tempi di transito è stato particolarmente apprezzato dai Responsabili dei vettori aerei.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

INDICATORI DI QUALITA' (4)

Tenuto conto di quanto sopra e dal confronto tra gli standard di servizio fissati in occasione dell'emissione della CdS del 2017 e i valori consuntivi registrati nel periodo ricompreso tra Maggio 2017 e Aprile 2018, emerge quanto segue:

- Gli indicatori di cui ai punti 1 e 2, fanno risaltare una performance di assoluto livello con una percentuale vicina o superiore al 95%, valore considerato dal Management Sogaerdyn espressione di una "Customer Care Identity" ben definita, sempre orientata al raggiungimento di livelli di eccellenza del servizio offerto. Per il periodo 2017-2018 l'obiettivo prefissato resta la soglia del 95%.

- Il mancato raggiungimento dell'indicatore di cui al punto 3 è legato in parte ai problemi di connessione di alcuni dei sistemi operativi dei vettori (es: AZ, KL) e in parte alla necessità di estendere l'utilizzo del sistema anche al personale stagionale; il tempo medio rilevato superiore di soli 13" all'obiettivo prefissato non ha però influito negativamente sulla puntualità dei voli.
- Gli indicatori di cui ai punti 4, 6, 8 hanno risentito della parziale modifica della procedura di accoglienza del volo in arrivo che è stata modificata rendendo obbligatori e più performanti i "visual checks" ovvero i controlli visivi della fusoliera prima dell'approccio dei mezzi di rampa; il risultato ottenuto era stato messo in conto e ampiamente discusso nelle varie riunioni operative.
- Per gli indicatori 5, 7 e 11 sono stati richiesti alla Società BDS ulteriori approfondimenti in quanto i valori ottenuti risultano essere peggiorativi ma in assoluta contraddizione con quanto rilevato in sede di audit interni, rispettivamente 5 (3'53" vs 2'18), 7 (28'30" vs 10'14"), 11 (14'36" vs 9,18").

- Il mancato raggiungimento degli obiettivi di cui ai punti 9 e 10, seppure i valori indicati da BDS differiscano da quelli rilevati in sede di audit interno, sono legati alle contemporaneità (più marcate nella stagione estiva) al layout dell'area di riconsegna e alla funzionalità dei nastri di riconsegna. Come rilevato precedentemente, se da un lato con l'attività dello Sviluppo Network l'aeroporto ha mostrato segni importanti di crescita nel numero dei voli e dei passeggeri, dall'altro lato alcune infrastrutture e alcune aree non sono state adeguate nei tempi e nei modi previsti causando talvolta, problemi operativi e ritardi nei tempi di riconsegna.

- L'indicatore 12 non ha subito alcuna variazione e la percentuale viene riproposta come obiettivo anche per la prossima annualità.

GESTIONE RECLAMI

Nel periodo oggetto di valutazione, tenuto conto di tutti i vettori assistiti, solo Ryanair e per importi minimi fatto pervenire, alcune richieste di addebito o di penalità relative a compensazioni per mancati/errati incassi delle eccedenze bagaglio o dei vari servizi ancillari a carico dei passeggeri, tipici dei vettori LowCost; non risultano invece pervenute richieste di addebito per il mancato rispetto degli impegni contrattuali o semplicemente, per gli eventuali scostamenti negativi dal livello di servizio come indicato nei vari SLA, *Service Level Agreements*, che generalmente accompagnano e completano i contratti di Handling.

Sogaerdyn segue una procedura che stabilisce i criteri, le regole e le responsabilità finalizzate alla gestione dei reclami provenienti dai passeggeri e dai vettori così da rilevare le cause di insoddisfazione, dare riscontro alle segnalazioni e monitorare la qualità dei servizi.

L'analisi 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.

Per quanto riguarda i vettori i reclami sono ricevuti attraverso e-mail "operative" gestite dal Deputy Direttore Operazioni. Per quanto riguarda i passeggeri, i moduli per la presentazione dei reclami sono a disposizione presso i banchi accettazione, la biglietteria e l'ufficio assistenza bagagli.

È inoltre possibile inviare i reclami attraverso il sito aziendale che reindirizza il mittente all'indirizzo di posta elettronica info@sogaerdyn.it .

I reclami dei Vettori e dei passeggeri sono classificati, protocollati, archiviati e facilmente tracciabili insieme alle risposte, all'interno di un file dedicato disponibile in intranet e consultabile per tutela della privacy solamente dalle sole persone autorizzate.

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

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001