

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DELLA DR MARCHE

In coerenza con le Politiche del Gruppo FSI, di Trenitalia e della Divisione Passeggeri Regionale, in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro ed Energia viene emanato il seguente documento di:

“Politica del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l’Ambiente, la Salute e Sicurezza sul lavoro e l’Energia della DR Marche “

La Direzione Regionale Marche definisce con il presente documento i valori e i principi di riferimento che assume nei confronti dei clienti, del personale e della collettività con i quali interagisce.

I principi in base ai quali vengono individuati gli obiettivi e gli indirizzi generali (politica) della Direzione Regionale Marche sono ispirati a una visione sistemica e integrata dei processi aziendali, e sono parte integrante della politica Integrata di Trenitalia (CO n.411.2/AD del 02/03/2016).

Per attuare i principi sopra citati, la DR Marche attua una strategia articolata su diverse linee d’azione, fortemente integrate fra di loro: la qualità del servizio erogato, la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri lavoratori, la tutela dell’ambiente e l’efficienza energetica.

Con questo metodo si intende pervenire a un approccio di gestione che, coinvolgendo in prima persona la Direzione e tutto il personale in essa operante consenta il perseguimento “sistematico” degli standard qualitativi riguardanti i seguenti requisiti del servizio:

1. Sicurezza di esercizio;
2. Regolarità e puntualità;
3. Pulizia dei rotabili e delle stazioni;
4. Confort di viaggio;
5. Servizi di informazione e assistenza alla clientela;

Inoltre la DR Marche è pienamente consapevole che per assicurare ai propri clienti un livello sistematico di servizio qualitativo allineato alle loro esigenze e aspettative deve passare attraverso l’adozione volontaria e il rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato (SGI), uno strumento che assicura la chiara rappresentazione, il governo e il miglioramento dei processi operativi.

In particolare, la DR Marche, in linea con la politica integrata di Trenitalia , ha operato le seguenti scelte:

- l'impegno a un cambiamento che miri ad orientare sempre di più al cliente ed al mercato l'intera organizzazione: per garantire con continuità lo sviluppo dell'impresa si deve assicurare ai propri clienti livelli di servizio sistematicamente allineati alle loro esigenze e alle loro aspettative (centralità del cliente);
- l'adozione di una strategia della qualità imperniata al coinvolgimento di tutto il personale. Per ottenere ciò è necessario che la qualità stessa diventi cultura e strumento di gestione aziendale e che sia pertanto conosciuta, compresa e fatta propria dal management tutto e dal personale di staff e operativo;
- lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che assicuri la chiara rappresentazione, il governo e il miglioramento dei processi operati. Il SGI per quanto riguarda la qualità, l'ambiente e l'energia e la sicurezza dei lavoratori è basato su norme di riferimento internazionalmente riconosciute (rispettivamente ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001);
- l'impegno a ridurre il consumo di energia e incrementare l'efficienza energetica dei propri processi, attività, prodotti e servizi, promuovendo un uso razionale e consapevole dell'energia in ogni pratica quotidiana interna all'azienda, privilegiando l'acquisto di servizi e beni a basso impatto energetico e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- L'impegno a impiegare in maniera più razionale le risorse naturali, in particolare ottimizzando il ciclo delle materie prime e dell'acqua;
- L'impegno ad evitare e prevenire il verificarsi di impatti negativi sulla biodiversità e sugli habitat naturali;
- l'impegno a prevenire infortuni e malattie professionali facendo diventare la sicurezza sul lavoro il punto di riferimento costante per ogni iniziativa che la Direzione intende perseguire;
- l'impegno a promuovere la selezione dei fornitori anche attraverso logiche di attenzione all'ambiente.

Il mantenimento delle certificazioni dei Sistemi di Gestione componenti è strettamente correlato alla capacità di SGI di assicurare nel tempo la tracciabilità degli obiettivi, il loro raggiungimento e il costante miglioramento attraverso una puntuale implementazione che garantisca la funzionalità e dia evidenza alle azioni svolte in modo sistematico e persistente in tutti gli ambienti operativi di applicazione. Il fine è quello di ottenere un continuo accrescimento delle performance e dei risultati per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del SGI di Trenitalia

Relativamente alla salute e sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente, la DR Marche ritiene che l'integrazione di tali aspetti costituisca il fondamento e il vincolo irrinunciabile in tutte le sue attività, oltre all'elemento di forza per valorizzare, in termini di mobilità sostenibile, il trasporto su ferro.

Per tale motivo, in funzione della natura delle proprie attività/prodotti/servizi e degli impatti ambientali/rischi per i lavoratori che ne derivano, la DR Marche si impegna non solo ad applicare correttamente le normative cogenti applicabili e ad ottemperare ai requisiti previsti dalle norme volontarie adottate ISO 14001 ed OHSAS 18001, ma anche a prevenire lesioni e malattie professionali e riduzione degli infortuni e soprattutto ad accrescere, in particolare, l'efficienza energetica e l'uso razionale e controllato delle risorse non rinnovabili, attraverso un percorso volto alla prevenzione dell'inquinamento e al miglioramento continuo delle proprie performance ambientali e di sicurezza sul lavoro.

Gli obiettivi vengono definiti in sede di riesame della Direzione, e sono riportati, nel Modello di programma e monitoraggio degli obiettivi e delle azioni di miglioramento dell'unità produttiva Direzione Regionale Marche. Il Direttore Regionale e tutte le posizioni di responsabilità ad ogni livello della struttura organizzativa, sono impegnati per impostare il Sistema di Gestione Integrato, verificare la

sua efficacia e migliorarlo imparando dall'esperienza e dai risultati. Al fine di garantire l'effettivo conseguimento degli obiettivi prefissati si è, inoltre, posto in essere un sistema continuo di monitoraggio effettuato sia sulla base della valutazione del servizio da parte del cittadino/cliente (attraverso le rilevazioni della *Customer Satisfaction* e attraverso i reclami/suggerimenti pervenuti), che sulla misurazione interna delle prestazioni; entrambi i risultati sono analizzati in sede di riunione di Riesame della Direzione.

La DR Marche riconosce, quale presupposto necessario per raggiungere gli obiettivi aziendali, l'operato proattivo e sinergico apportato dalle persone che vi operano a tutti i livelli impegnandosi a creare tutte quelle condizioni fondamentali al coinvolgimento, alla creatività e capacità propositiva.

Il Direttore Regionale infine, approvando la politica qui descritta, assicura che questa:

- sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- comprenda l'impegno al soddisfacimento dei requisiti contrattuali e cogenti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente e l'energia e la sicurezza dei lavoratori;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli Obiettivi;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- sia comunicata alle persone che lavorano per conto dell'organizzazione;
- venga riesaminata per accertarne la continua idoneità;
- sia resa disponibile al pubblico.

La presente Politica Integrata costituisce **un preciso obiettivo e vincolo** nei confronti di tutti i clienti interessati al servizio offerto dalla Direzione Regionale Marche.

In qualità di Responsabile, sottoscrivendo la presente Politica, impegno me stesso e tutta la Direzione nel costante perseguimento di quanto in essa dichiarato.

Siamo quindi tutti chiamati a farlo, secondo le proprie capacità, responsabilità e competenze, e nel rispetto della legislazione vigente, dei valori e dei codici comportamentali che l'Azienda ci ha dato.

Al fine di garantirne la continua adeguatezza ed efficacia, è posta in essere una struttura organizzativa, risorse umane e finanziarie in grado di garantire la puntuale attuazione della Politica Integrata SGI la quale sarà oggetto dei periodici riesami da parte della Direzione.

Rev 05 - Ancona, 30 Aprile 2016

Fausto Del Rosso
