

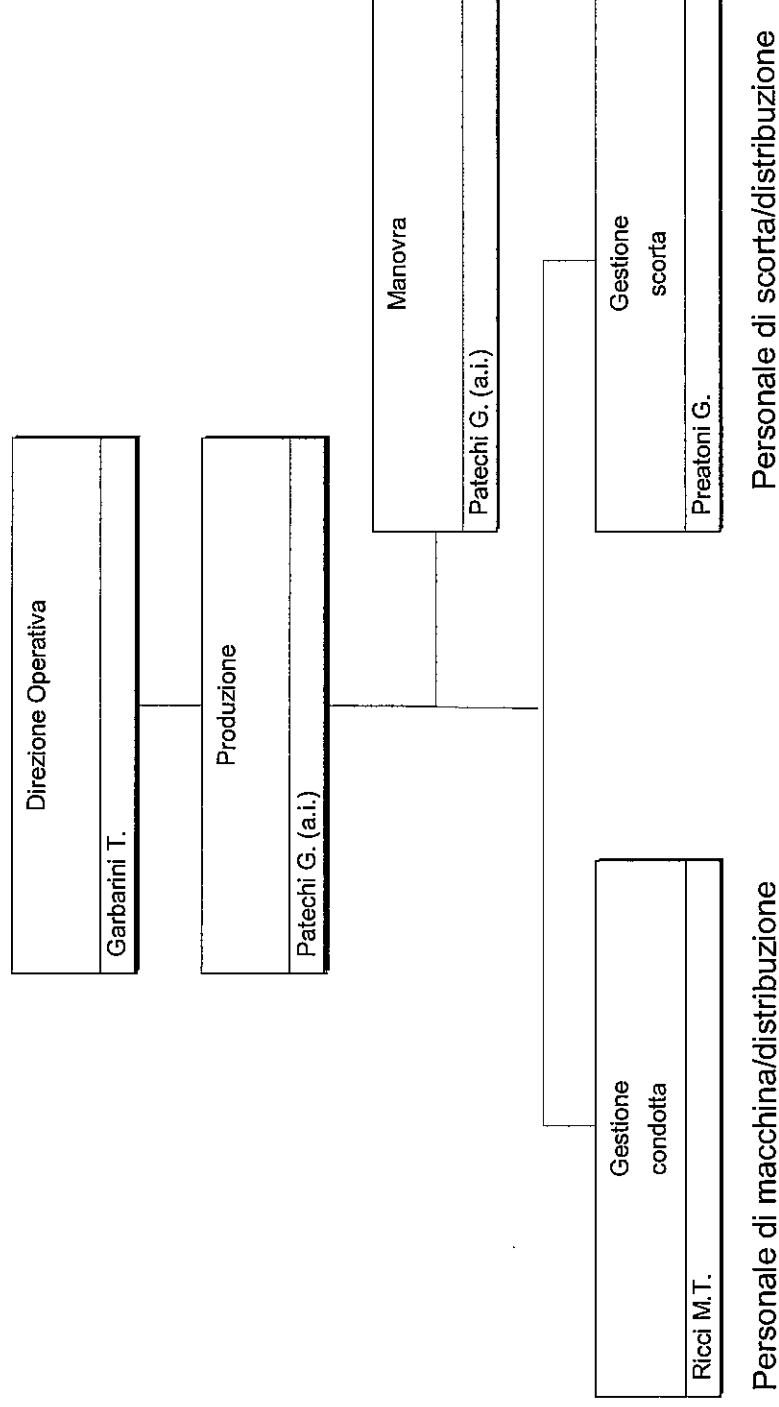


Nuova organizzazione della Produzione

Informativa alle OO.SS.

Milano, 10 ottobre 2011

**Struttura organizzativa di Produzione
con OdS n .1**



1

Nuovi ruoli di "Capi Scorta" e "Capi Condotta"

- **Creazione di un livello organizzativo finalizzato al coordinamento, verifica ed indirizzo più incisivo delle attività del personale diretto di produzione (PM-PV), colmando l'attuale assenza di un livello intermedio di gestione tra i diretti e gli attuali Responsabili di "Scorta" e "Condotta".**
- **Assegnazione di responsabilità gestionali chiare e definite a un insieme di risorse ("Capi scorta" e "Capi condotta") con un ruolo di coordinamento operativo e gerarchico su un bacino di 60-70 risorse dirette (per ogni capo), operando direttamente sul territorio.**
- **Revisione delle modalità di Interazione organizzativa con la "distribuzione" e definizione dei nuovi ambiti di responsabilità.**

2

Meccanismi di gestione e premialità

- Al fine di **migliorare** il livello qualitativo di servizio secondo gli standard attesi, si rende necessario:
- impostare un **sistema di indicatori di performance e di strumenti tecnologici** (resi disponibili dallo Staff Tecnico) per la valutazione delle prestazioni del personale mobile;
- introdurre dei **meccanismi di premialità** definendo opportune procedure operative con le quali disciplinare l'attività dei capi scorta e capi condotta;
- un nuovo **contratto di lavoro armonizzato**, che consente di operare più efficacemente secondo quanto sopra descritto.

3

**Razionalizzazione della
"Distribuzione"
(in più step)**

- **Ridefinizione delle aree di responsabilità dei distributori**, che devono operare secondo linee guida strettamente definite dal management di Produzione.
- **Omogeneizzazione del funzionamento delle attuali strutture di distribuzione** in capo ai due diversi Responsabili di Scorta e Condotta.
- **Avvio di un processo di centralizzazione delle risorse nelle sedi di Milano Cadorna e Milano P. Garibaldi** con il mantenimento della separazione, nell'attuale fase, della gestione del personale mobile di scorta rispetto a quello di condotta.

4

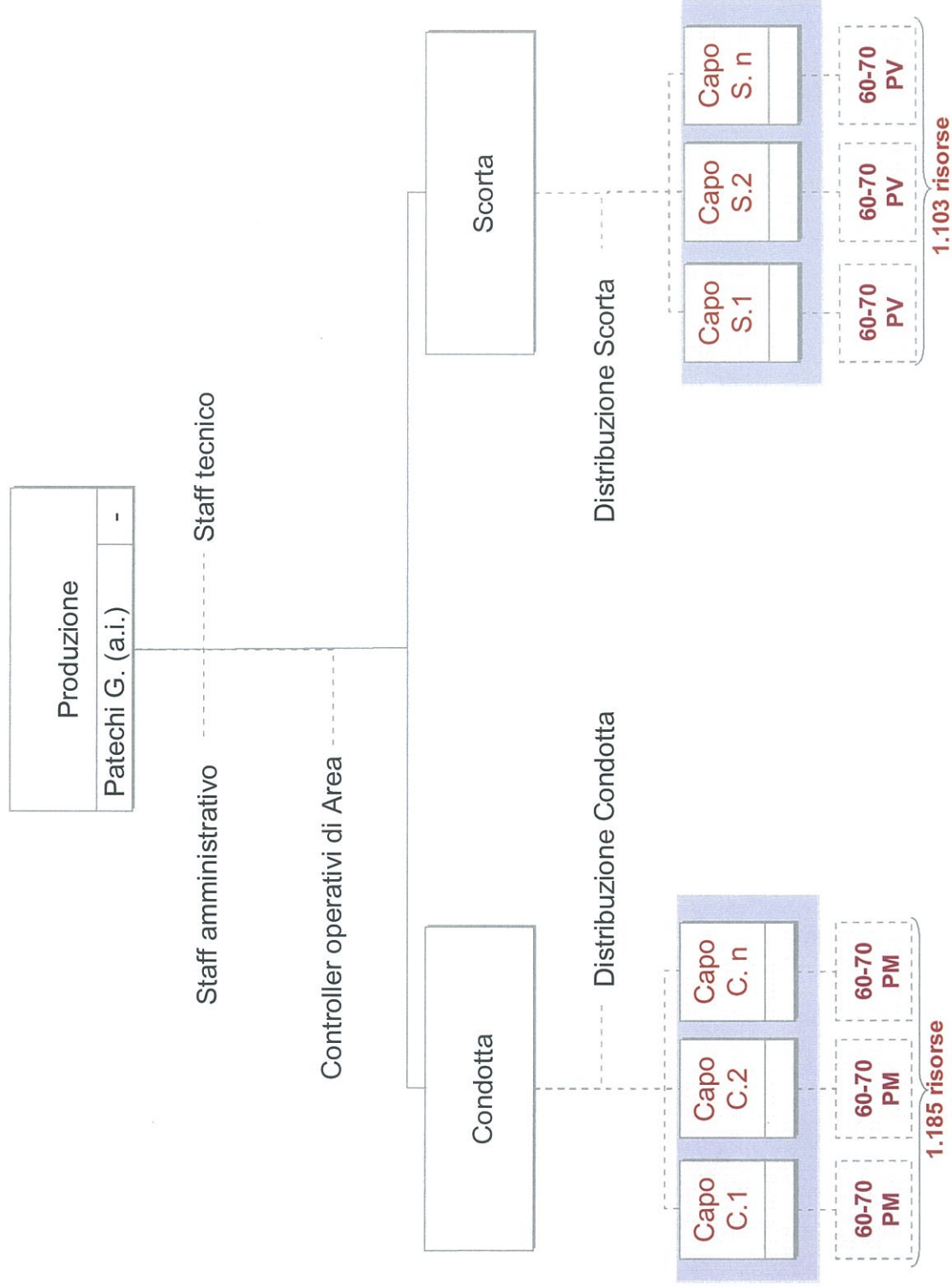
**Monitoraggio
performance del
servizio erogato ed
azioni correttive**

- **Introduzione di "Controller Operativi di Area"** allo scopo di governare nuovi meccanismi operativi finalizzati a **coordinare ed indirizzare le azioni correttive** da implementare da parte di Produzione volte al **miglioramento del servizio erogato al cliente**.

5 Creazione di un Help Desk	<ul style="list-style-type: none">• Creazione di un servizio per il personale mobile - Help Desk -- (attraverso 3 step graduali fino ad arrivare ad una copertura 7/7 gg h 24), per la risoluzione di problematiche tecniche dei materiali in tempo reale , al fine di minimizzare gli impatti sulle performance di regolarità del servizio supportato e coadiuvando l'azione sul treno del personale di condotta e di scorta.
6 Razionalizzazione centri UMRR	<ul style="list-style-type: none">• Allocazione dell'attuale funzione all'interno dello Staff Tecnico, in modo da permettere il necessario supporto tecnologico e il salto generazionale per una razionalizzazione dell'organico ad oggi impiegato nella stampa della documentazione treno.
7 Gestione unica della Manovra da parte di Manutenzione	<ul style="list-style-type: none">• Allocazione di tutta la Manovra a "Manutenzione e DMR" completando il percorso già tracciato nei mesi scorsi di allocazione della manovra interna ai depositi di Lecco e Cremona.

■ Nuova struttura organizzativa

La nuova struttura organizzativa di Produzione



Condotta – Capi Condotta: microstruttura organizzativa.

Modello di funzionamento proposto



Riporto gerarchico di 60-70 PM ad ogni Capo Condotta

Al responsabile "Condotta" riportano direttamente 16 Capi Condotta

Capo Condotta 1	Capo Condotta 2	Capo Condotta 3	Capo Condotta 4	Capo Condotta 5	Capo Condotta 6	Capo Condotta 7	Capo Condotta 8
-	-	-	-	-	-	-	-
Capo Condotta 9	Capo Condotta 10	Capo Condotta 11	Capo Condotta 12	Capo Condotta 13	Capo Condotta 14	Capo Condotta 15	Capo Condotta 16
-	-	-	-	-	-	-	-

Responsabilità della funzione

- Garantire un elevato livello di governo e controllo delle attività operative del personale mobile assegnato, secondo le procedure operative che saranno rese disponibili.
- Individuare le azioni più opportune volte al cambiamento organizzativo stabilito dalla Direzione.
- Gestire la valutazione delle prestazioni del personale mobile attraverso indicatori di performance e gli strumenti tecnologici a disposizione nonché supportare il Responsabile "Condotta" nella gestione di meccanismi sanzionatori o premianti.
- Effettuare e documentare verifiche ispettive sul campo.
- Erogare la formazione in aula e on the job, interfacciandosi con "Formazione tecnico operativa e normativa".
- Autorizzare le ferie e gli straordinari del personale mobile interfacciandosi con "Distribuzione Condotta" attraverso prassi operative definite e differenziate sulla base della durata e dell'urgenza della richiesta.

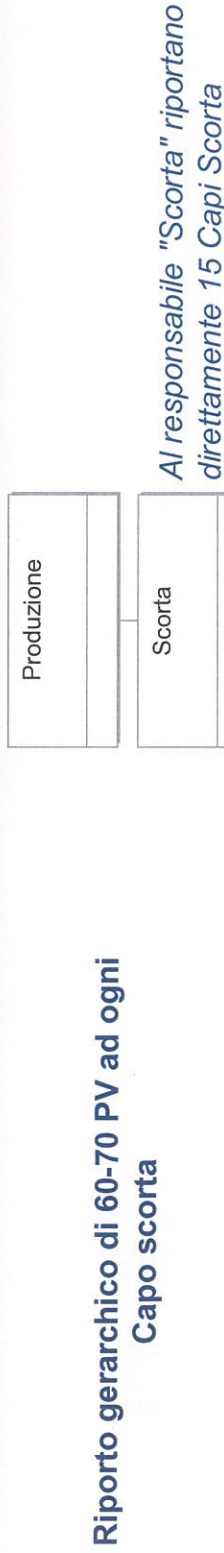
Note al modello di funzionamento:

Interfaccia continua con "Distribuzione Condotta" per:

- L'assegnazione ed il contenimento del lavoro straordinario
- L'assegnazione delle ferie
- Le variazioni del turno rispetto al programmato

Scorta – Capi Scorta: microstruttura organizzativa.

Modello di funzionamento proposto



Responsabilità della funzione

- Garantire un elevato livello di governo e controllo delle attività operative del personale mobile assegnato, secondo le procedure operative che saranno rese disponibili.
- Individuare le azioni più opportune volte al cambiamento organizzativo stabilito dalla Direzione.
- Gestire la valutazione delle prestazioni del personale mobile attraverso indicatori di performance e gli strumenti tecnologici a disposizione nonché supportare il Responsabile "Scorta" nella gestione di meccanismi sanzionatori o premianti.
- Effettuare e documentare verifiche ispettive sul campo.
- Erogare la formazione in aula e on the job, interfacciandosi con "Formazione tecnico operativa e normativa".
- Autorizzare le ferie e gli straordinari del personale mobile interfacciandosi con "Distribuzione Scorta" attraverso prassi operative definite e differenziate sulla base della durata e dell'urgenza della richiesta.

Note al modello di funzionamento:

Interfaccia continua con "Distribuzione scorta" per:

- L'assegnazione ed il contenimento del lavoro straordinario
- L'assegnazione delle ferie
- Le variazioni del turno rispetto al programmato

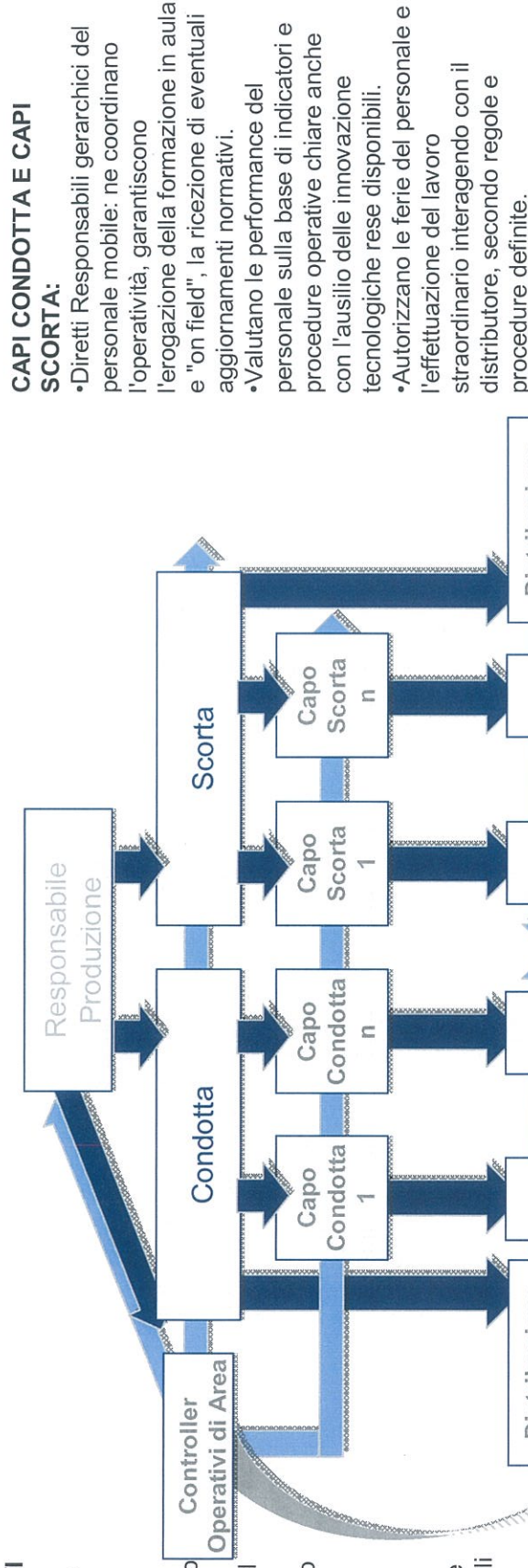
Modello di funzionamento alla base del nuovo modello organizzativo.

— Concettuale del modello di funzionamento —

CONTROLLER OPERATIVI DI AREA:

- Monitorano le performance di "Produzione" in termini di qualità del servizio erogato, interfacciandosi con le risorse di Qualità del Viaggio -PIS, ed effettuando un sistematico monitoraggio sul campo.
- Il focus è sul servizio offerto al viaggiatore, mentre i CC/CS sono orientati alle prestazioni del personale mobile.

- Supportano il Responsabile di Produzione, i Responsabili Condotta/Scorta e i CC/CS nell'evidenziare anomalie e richiedere/suggerire possibili soluzioni correttive (il referente varia a seconda dell'entità del problema)
- Permettono il controllo di un sistema caratterizzato da complessità geografica e di volume.
- Attivano azioni preventive sulle anomalie ripetitive del servizio.



DISTRIBUTITORI:

- Assegnano i turni al personale mobile sulla base del fabbisogno espresso da Programmazione Operativa, nel rispetto della normativa e delle linee guida fornite dai Responsabili Distribuzione Condotta /Scorta .
- Forniscono un supporto operativo h24 di eventuali necessità di modifica dei turni a causa di anomalie della circolazione e/o indisponibilità del personale mobile (PM/PV).