TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

Direzione Risorse Umane e Organizzazione
Il Direttore

COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA n. 273/DRUO del 13 mag 2008

"Procedura: Gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione"

Con la presente Comunicazione Organizzativa, che aggiorna e sostituisce la Comunicazione Operativa n. 86/DRUO del 20 apr 2006, si definiscono le responsabilità e le modalità operative inerenti il processo di gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione (tickets restaurant e voucher speciali in sostituzione dei P70 e P70s specifici per Genio ferrovieri).

FIRMATO
Domenico Braccialarghe

INDICE

VALIDITA' DELLA PROCEDURA 4

TAVOLA DELLA REVISIONE 4

PROCEDURA: GESTIONE E DISTRIBUZIONE DEI TITOLI DI RISOTRAZIONE 5

OBIETTIVI 5

AMBITO DI APPLICAZIONE 3

FASI 5

FUNZIONI AZIENDALI COINVOLTE 5

SOCIETA' DEL GRUPPO COINVOLTE 5

SOGGETTI TERZI COINVOLTI 6

RAPPRESENTAZIONE MACRO PROCESSO 6

DIAGRAMMA DI FLUSSO 7

FASE A ***PIANIFICAZIONE DEL FABBISOGNO*** 8

FASE B ***RICHIESTA E ORDINE D'ACQUISTO*** 10

FASE C ***DISTRIBUZIONE*** 12

FASE D ***MONITORAGGIO E CONTROLLO*** 14

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 16

DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI 16

ALLEGATI 16

VALIDITA' DELLA PROCEDURA

Quanto stabilito dalla procedura ha validità a partire dalla data di stipula della convenzione con il Genio Ferrovieri, anche se precedente alla data di pubblicazione del presente documento.

TAVOLA DELLA REVISIONE			
N° REV.	**DATA**	**APPROVAZIONE**	**DESCRIZIONE**
00	11/06/2003	AD	CO n.54/AD del 11 giu 2003 - Ristorazione aziendale. Applicazione della procedura per la gestione e la distribuzione dei buoni pasto (P70 e P70S) e tickets restaurant come disciplinata dal Service Level Agreement del 18 dicembre 2002 con Ferservizi
01	20/04/2006	DRUO	COp n. 86/DRUO del 20 apr 2006 - Procedura: processo di gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione.
02	09/05/2008	DRUO	• Aggiornamento a valle dell'introduzione delle smart-card; • Esplicitazione dell'applicazione della procedura al personale del Genio Ferrovieri
03			

PROCEDURA	***GESTIONE E DISTRIBUZIONE DEI TITOLI DI RISTORAZIONE***
OBIETTIVI	Obiettivo della procedura è la definizione delle responsabilità e delle modalità operative del processo di gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione (tickets restaurant e voucher speciali per Genio Ferrovieri). La corretta gestione del processo mira a: • pianificare i fabbisogni per le diverse categorie di personale nel rispetto della normativa contrattuale e fiscale; • definire le responsabilità delle strutture e degli Impianti di Trenitalia in relazione all'attuale organizzazione aziendale; • definire i ruoli di interfaccia vs Ferservizi per le attività di: - richiesta di acquisizione dei titoli di ristorazione; - certificazione delle relative spese ed autorizzazione dei pagamenti; - monitoraggio del corretto andamento del servizio; della correttezza e della qualità dei servizi erogati rispetto alle modalità previste dallo SLA e/o accordi negoziati con Ferservizi; • applicare una corretta gestione delle scorte; • monitorare tutte le fasi previste dalla presente procedura al fine di effettuare i dovuti interventi correttivi; • dare attuazione a quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo FS.
AMBITO DI APPLICAZIONE	La procedura si applica a tutti gli Impianti di Trenitalia in relazione alle attività di : • gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione alle diverse categorie di personale (compreso il personale del Genio Ferrovieri che opera presso gli Impianti di produzione territoriali) • controllo finalizzato a monitorare le varie fasi del processo e apportare i correttivi ritenuti necessari.
FASI	Elenco fasi: A. Pianificazione del fabbisogno B. Richiesta e ordine d'acquisto C. Distribuzione D. Monitoraggio e controllo
FUNZIONI AZIENDALI COINVOLTE	• Direzione Risorse Umane e Organizzazione / Relazioni Industriali, Pianificazione e Processi Amministrativi / Processi Amministrativi • Project Manager Servizi di Ristorazione • Strutture di Amministrazione Personale • Strutture dirigenziali territoriali (tutte, di Trenitalia)
SOCIETA' DEL GRUPPO COINVOLTE	Ferservizi SpA

SOGGETTI TERZI COINVOLTI	• Fornitori del servizio di consegna /ritiro e trasporto da/a impianti a/da fornitori dei titoli di ristorazione • Gestori esercizi commerciali convenzionati

RAPPRESENTAZIONE MACRO PROCESSO

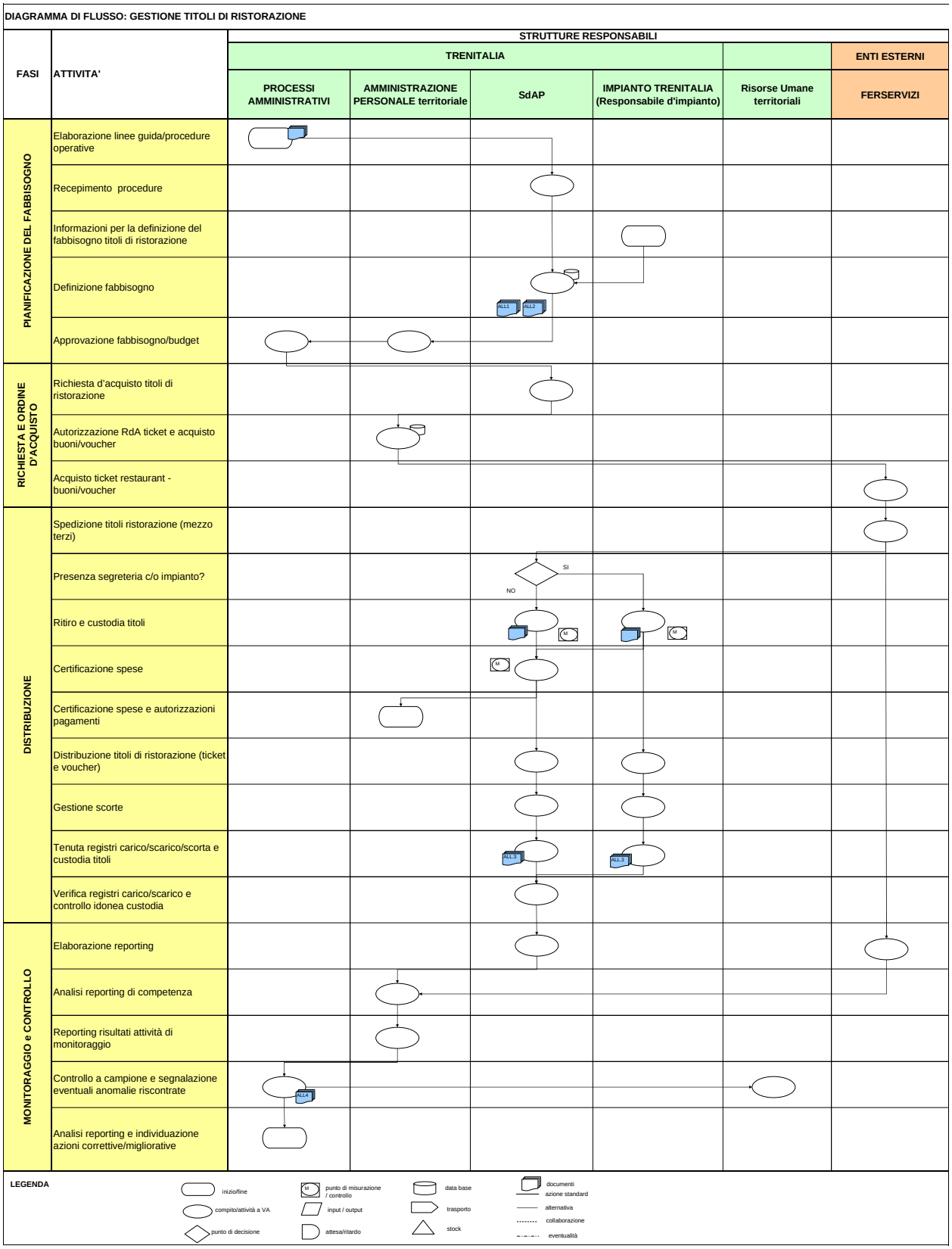
FASE A: **Pianificazione del fabbisogno**
- determinazione dei fabbisogni di titoli di ristorazione da parte delle SdAP
- approvazione a livello di Amministrazione Personale territoriale e successivamente a livello centrale Trenitalia

FASE B: **Richiesta e ordine d'acquisto**
- richiesta e ordine d'acquisto dei tickets restaurant e, per il personale del Genio Ferrovieri, dei Voucher/Buoni Pasto

FASE C: **Distribuzione**
attraverso i punti di distribuzione identificati:
- distribuzione dei titoli di ristorazione
- tenuta dei registri di carico/scarico e annotazioni rimanenze
- custodia dei titoli
- gestione delle scorte

FASE D:**Monitoraggio e controllo**
- controllo del rispetto della normativa e delle procedure aziendali in materia di ristorazione
- attività di reporting periodico

DIAGRAMMA DI FLUSSO: Gestione e distribuzione dei titoli di ristorazione



FASE A	***Pianificazione del Fabbisogno***
UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI E RUOLI COINVOLTI	• DRUO / RIPPA / PA • Project Manager Servizi di Ristorazione • Strutture di Amministrazione Personale – Segreterie amministrative/Presidi di Amministrazione Personale (SdAP) • Impianti di Trenitalia (tutti)
INPUT	Entità del fabbisogno titoli di ristorazione determinato dalle SdAP anche sulla base delle informazioni rilevate dagli impianti
OUTPUT	Approvazione del fabbisogno titoli di ristorazione da parte della competente Amministrazione Personale e successivamente da parte di Processi Amministrativi
CONTROLLI CHIAVE	• Valutazione e confronto dei consumi pro-capite per tipologia di Impianto • Controlli mirati su Impianti che presentano parametri diversi dagli standard o che richiedono variazioni di budget
TEMPI	• Annualmente: Pianificazione dei fabbisogni dei titoli di ristorazione in coerenza con la tempistica definita dal ciclo di budget aziendale • Trimestralmente: verifiche di fabbisogno in occasione delle riprevisioni di budget
DESCRIZIONE	In coerenza con gli indirizzi aziendali in materia di ristorazione la corretta Pianificazione dei fabbisogni è assicurata dalle SdAP che, in funzione delle diverse categorie di personale e del rispetto della normativa contrattuale e fiscale si interfacciano con gli Impianti per la richiesta della pianificazione dei fabbisogni dei titoli di ristorazione secondo le modalità di seguito indicate. La SdAP, sulla base delle informazioni avute dagli Impianti di competenza, individua i fabbisogni attraverso le seguenti informazioni: - il numero di risorse, distinte per impianto, che hanno diritto al pasto; - il numero di risorse (distinto per processo di appartenenza) che in base all'articolazione dell'orario di lavoro ha diritto al trattamento standard di 2 pasti settimanali; - il numero di risorse (distinto per processo di appartenenza) che maturano il diritto ad 1 pasto in ogni giornata lavorativa e la frequenza mensile con cui gli stessi maturano la fruizione del 2° pasto giornaliero (specificando la fascia oraria in cui vengono svolti i turni che determinano tale casistica); - il numero di risorse che pur non appartenendo agli impianti di competenza fruiscono del trattamento specificandone le motivazioni. **In particolare, per gli Impianti che utilizzano personale del Genio Ferrovieri,** ai fini del calcolo del fabbisogno di titoli di ristorazione, Il Responsabile di Impianto comunica alla SdAP di competenza il giorno di arrivo ed il periodo di utilizzazione dei genieri cui consegnare i Buoni Pasto/Voucher.

	La SdAP invia ad AP di competenza, i dati relativi a: - fabbisogni individuati, relativi a ticket restaurant e voucher/buoni pasto, utilizzando la tabella "Riepilogo Fabbisogni" (Allegato 1); - consuntivo dell'anno precedente utilizzando la tabella "Riepilogo Consuntivi" (Allegato 2). per i relativi controlli e successiva approvazione centrale da parte della competente struttura centrale di PA. Al fine di affrontare esigenze impreviste ciascun Impianto e SdAP potrà avere una dotazione di titoli di ristorazione ad uso scorte non superiore al 5% del consumo medio mensile. Unitamente ai fabbisogni ogni Responsabile di Impianto e SdAP devono elencare i Punti di distribuzione, le quantità da inviare in dette località, ed il Referente incaricato del ricevimento e presa in carico dei titoli. Le strutture di AP e le relative SdAP sono supportate da parte delle strutture centrali di PA per le istruzioni operative di dettaglio.

FASE B	***Richiesta e Ordine d'Acquisto***
UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI E RUOLI COINVOLTI	• DRUO / RIPPA / PA / Strutture (dirigenziali) di Amministrazione Personale Territoriale – Segreterie amministrative/Presidi di Amministrazione Personale • Ferservizi
INPUT	Richiesta d'Acquisto
OUTPUT	Invio da parte del Fornitore della quantità richiesta di titoli di ristorazione
CONTROLLI CHIAVE	• Livello scorte al momento della richiesta • Cause della variazione mensile qualora la richiesta superi il budget assegnato • Certificazione delle spese di ristorazione da parte dell'Amministrazione del Personale Territoriale
TEMPI	• Periodicità mensile per i ticket restaurant
DESCRIZIONE	Approvato il budget annuale, la SdAP, sulla base della ripartizione mensile del fabbisogno annuale, procede alla predisposizione della richiesta, anche con l'uso del sistema RUN TM, secondo le modalità e tempistiche previste per ogni tipologia di titolo di ristorazione. Nel caso in cui la richiesta mensile superi il budget assegnato, AP deve darne comunicazione alle strutture centrali di PA. **Buoni Pasto/Voucher per il Genio Ferrovieri:** La SdAP: • prepara la richiesta calcolata sulla base delle informazioni inerenti il periodo di utilizzazione del personale del Genio Ferrovieri e, comunque, non superiore al fabbisogno previsto per un mese; • salvo diversa indicazione da parte di AP, invia la richiesta a Ferservizi secondo le procedure previste. **Ticket Restaurant:** La SdAP: effettua le richieste mensili dei Ticket Restaurant per il personale degli Impianti di competenza, calcolate sulla base delle spettanze teoriche del mese corrente detratte le spettanze non maturate il 2° mese precedente, ovvero integrate se si sono verificate motivazioni per spettanze aggiuntive; Per i dipendenti a cui sorge per la prima volta il diritto al rimborso del pasto tramite Ticket Restaurant (ad esempio neo assunti, trasferiti da altre strutture, ecc.) occorre calcolare una dotazione iniziale pari alla spettanza teorica (prevista da turno) dei 2 mesi successivi. La richiesta, (tramite il referente per il punto di distribuzione) viene effettuata mediante il sistema di e-requisitioning (ARIBA) entro il giorno 20 di ogni mese ed almeno 10 gg. prima dell'esaurimento delle scorte, quindi è sottoposta all'approvazione da parte di AP. AP certifica le spese per la ristorazione, per gli impianti di competenza, autorizzando i relativi pagamenti.

FASE C	***Distribuzione***
UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI E RUOLI COINVOLTI	• DRUO / RIPPA / PA / Strutture (dirigenziali) di Amministrazione Personale Territoriale – Segreterie amministrative/Presidi di Amministrazione Personale • Impianti Trenitalia • Soggetti terzi Fornitori del servizio di consegna/ritiro e trasporto da/a impianti a/da fornitori dei titoli di ristorazione
INPUT	• Invio da parte del fornitore della quantità richiesta di titoli di ristorazione
OUTPUT	• Consegna dei titoli di ristorazione ai dipendenti
CONTROLLI CHIAVE	• Rispetto tempi di consegna da parte del fornitore • Rispetto luogo di consegna corrispondente a quello indicato • Verifica Prestazione resa • Documentazione attestante la consegna dei titoli ai dipendenti
TEMPI	Come da specifiche contrattuali definite nel contratto con Ferservizi
DESCRIZIONE	Ferservizi, attraverso terzi, consegna la quantità richiesta di titoli di ristorazione nei Punti di distribuzione concordati secondo le modalità definite. Le attività di distribuzione sono assicurate da AP per le aree di competenza, attraverso le SdAP e gli Impianti. Alla consegna dei titoli di ristorazione da parte del fornitore, gli Impianti e le SdAP: • avviano la normale procedura amministrativo-contabile (verifica prestazione resa); • sottoscrivono apposito documento di accettazione e presa in carico, e, gli Impianti, lo inviano alla SdAP di competenza. Tali documenti fanno fede sia per l'avvio della procedura di pagamento che per l'applicazione di eventuali penali in caso di ritardo di consegna a cura di AP Territoriale. Per lo svolgimento delle attività di distribuzione e per fornire evidenza dell'intero processo dall'acquisizione alla rendicontazione dei titoli di ristorazione, gli Impianti e le SdAP utilizzano il Registro di Carico e Scarico (Allegato 3) ove registrare mensilmente: - i titoli acquisiti da Ferservizi (con l'indicazione del n° progressivo di serie, data di ricezione e quantità totale); - i titoli consegnati ai dipendenti (con l'indicazione della data di scarico, nome, cognome, CID e firma del dipendente o geniere destinatario, n° progressivo si serie e quantità di titoli consegnati, nonché la quantità di titoli non utilizzati e riconsegnati dai dipendenti); - le rimanenze calcolate come somma dei titoli acquisiti e di quelli riconsegnati decurtati della quantità di titoli scaricati. Per quanto concerne la gestione delle scorte, il valore della giacenza mensile non può essere superiore al 5% del consumo medio mensile.

Mensilmente ogni Impianto e SdAP annota il numero delle Scorte di titoli rilevando dal Registro di Carico e Scarico la situazione delle rimanenze all'ultimo giorno del mese.

Devono, inoltre, essere adottate adeguate modalità di Custodia di tutti i titoli di ristorazione in giacenza, prevedendo l'utilizzo di luoghi idonei alla tenuta dei valori.

E' cura dei Responsabili di Impianto l'individuazione e manutenzione degli elenchi dei nominativi dei singoli responsabili della distribuzione dei titoli di ristorazione, della tenuta dei registri, della custodia e gestione delle scorte. Eventuali modifiche a tali elenchi devono essere inviati alla SdAP territorialmente competente.

Inoltre, per il personale del Genio Ferrovieri,
la SdAP di riferimento o l'Impianto presso cui opera il personale (a seconda di chi cura la consegna dei titoli al personale):

- consegna una parte dei Buoni Pasto/Voucher con la stampigliatura *"GENIO FERROVIERI"* (da utilizzarsi, come da normativa contrattuale, per pranzo o cena) ed una parte con la stampigliatura "*PRIMA COLAZIONE*" (da utilizzarsi per la colazione) nel rispetto delle seguenti indicazioni:
  - il numero massimo di voucher consegnati a ciascun Geniere non deve superare il fabbisogno relativo ai giorni del suo impiego previsto presso l'impianto e, in ogni caso, non superiore al fabbisogno previsto per due settimane,
  - la consegna di nuovi voucher deve è condizionata alla restituzione della "copia per il dipendente" dei voucher utilizzati o del blocchetto P70 o P70s utilizzato, parzialmente o totalmente;
- all'atto della consegna dei Buoni Pasto/Voucher ai Genieri, provvede a raccogliere la firma del personale del Genio Ferrovieri sull'impegnativa inerente il regolare utilizzo dei Buoni Pasto (vedi format allegato 5) e, nel caso i voucher siano distribuiti direttamente dall'Impianto, ne trasmette copia alla SdAP di riferimento.

AP Territoriale verifica periodicamente, per il territorio di competenza , la regolare tenuta dei registri, custodia dei titoli, corretta distribuzione delle spettanze, appurando che la distribuzione dei titoli di ristorazione avvenga in ordine progressivo al fine di consentire la tracciabilità dell'intero processo dalla pianificazione alla fatturazione, nonché della corretta applicazione delle norme aziendali in merito alle spettanze dei dipendenti.

FASE D	***Monitoraggio e Controllo***
UNITA' ORGANIZZATIVE RESPONSABILI E RUOLI COINVOLTI	• DRUO / RIPPA / PA • Project Manager Servizi di Ristorazione • Strutture (dirigenziali) di Amministrazione Personale Territoriale – Segreterie amministrative/Presidi di Amministrazione Personale • Strutture territoriali di Risorse Umane
INPUT	• Reportistica Ferservizi ed ARIBA • Dati reperiti sul campo inerenti la pianificazione, distribuzione, custodia dei titoli di ristorazione
OUTPUT	• Reporting periodico • Reclami verso Ferservizi
CONTROLLI CHIAVE	• Controlli delle fasi del processo attraverso l'utilizzo della check list (Allegato 4) • Controlli sull'applicazione corretta della normativa e del CCNL che potranno essere eseguiti con il coinvolgimento di esperti della competente struttura di Relazioni Industriali e delle competenti strutture di Risorse Umane delle Divisioni. • Reportistica presente nel sistema RUN TM
TEMPI	• Occasionalmente, in caso di particolari anomalie: controlli inerenti le fasi del processo • A giugno e dicembre: Reportistica sulla situazione
DESCRIZIONE	AP Territoriale, attraverso il coordinamento delle SdAP, per il territorio di competenza: - monitora, con controlli a campione, che nell'utilizzo dei titoli di ristorazione siano rispettate le norme vigenti relative all'attribuzione delle spettanze; - effettua, 2 volte l'anno, un'indagine mediante la citata check list presso almeno il 60% dei punti di distribuzione dei titoli di ristorazione e dei punti di immissione dati per il sistema RUN TM che influenzano le attribuzioni dei titoli; - elabora, 2 volte l'anno, la sintesi dei risultati delle attività di monitoraggio ed la invia alla competente struttura centrale di PA per le attività di monitoraggio di competenza, individuando eventuali migliorie operative da proporre; - controlla la reportistica inviata da Ferservizi secondo le tempistiche concordate e certificare i consumi rilevati; - monitora il corretto andamento del servizio di Ferservizi, relativamente al processo di approvvigionamento e distribuzione dei titoli, rilevandone le eventuali inadeguatezze con apposito reclamo scritto a Ferservizi secondo modalità previste dallo SLA; - invia alle competenti strutture di Risorse Umane territoriali le segnalazioni relative alle eventuali anomalie riscontrate nelle attività di verifica sopra-elencate. AP Territoriale ed i relativi Presidi ricevono il supporto da parte delle strutture centrali di PA per istruzioni operative di dettaglio. Il Responsabile di Processi Amministrativi può disporre verifiche ad hoc

	qualora fosse necessario.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
- Contratto e accordi con Ferservizi inerenti la Ristorazione Aziendale

DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

DRUO	Direzione Risorse Umane e Organizzazione
RIPPA	Relazioni Industriali, Pianificazione e Processi Amministrativi
PA	Processi Amministrativi
AP	Struttura dirigenziale di Amministrazione Personale territoriale, in ambito DRUO/RIPPA/PA
SdAP	Segreteria amministrativa/Presidio di Amministrazione Personale (curante il processo di Gestione dei servizi territoriali di Amministrazione del Personale per l'area territoraile di competenza)
SLA	Service Level Agreement
Impianti di Trenitalia	Unità di produzione territoriali che riportano alle strutture dirigenziali territoriali
Fornitore di Trasporto	Vettore di trasporto
ARIBA	Sistema informativo per la gestione degli acquisti
RUN TM	Sistema informativo (Run Time Management) per la rilevazione delle competenze spettanti al personale

ALLEGATI

Allegato 1 **- Tabella rilevazione fabbisogno**

Allegato 2 **- Tabella rilevazione consuntivo**

Allegato 3 **- Registro carico/scarico**

Allegato 4 **- Check –list**

Allegato 5 **- Format impegnativa per il personale del Genio Ferrovieri**