

## **4 Modalità operative**

### **REDAZIONE DELLA COMUNICAZIONE**

La comunicazione interna all'organizzazione viene registrata attraverso il modulo: **MOD-740-A Comunicazione**.  
Tutti coloro che lavorano in organizzazione, in occasione di una comunicazione ufficiale riguardante il sistema di gestione, provvedono a compilare il modulo e a inoltrarlo al destinatario.

*ATTENZIONE: IL MODULO PER EVIDENTI OPPORTUNITA' TELEMATICHE PUO' ESSERE SOSTITUITO DAL MESSAGGIO DI POSTA ELETTRONICA O DA ALTRO DISPOSITIVO CHE CONSERVI LE CARATTERISTICHE DELL'IDENTIFICAZIONE E DELLA RINTRACCIABILITA' DEL MODULO INDICATO.*

Il modulo è impiegato anche dall'Alta Direzione e dagli RDP in occasione di comunicazioni ufficiali al resto del personale oppure agli operatori di processo come nel caso dell'RDP.

Il modulo, così come prevede la Norma ISO 9001 al punto prevede la registrazione dei seguenti dati:

- Mittente
- Destinatario
- Strumento
- Contenuto della comunicazione
- Data.

Come prima anticipavamo, data l'analogia dei campi con quelli resi disponibili dai più comuni clienti di posta elettronica, tale supporto può essere sostituito dalla e-mail aziendale.

La mail deve rimanere registrata nel dispositivo del mittente e in quello del destinatario ai fini di un rinvenimento dei contenuti.

### **COMUNICAZIONE INTERNA**

Le comunicazioni rivolte a più persone, per comodità, possono essere anche affisse in bacheca con supporti cartacei oppure proiettate con schermo all'interno degli ambienti di lavoro. Il ricorso alla comunicazione ufficiale relativa al sistema di gestione e al suo funzionamento non è solamente legato alle circostanze. Nell'organizzazione infatti ci sono le seguenti informazioni già predeterminate che permettono il funzionamento del sistema attraverso il coinvolgimento delle persone.

### COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione che va dall'organizzazione verso destinatari esterni (clienti, fornitori, enti, etc.) e quella che invece arriva dall'esterno verso l'organizzazione deve essere documentata attraverso il protocollo interno, sia esso cartaceo oppure elettronico.

La registrazione in protocollo avviene grazie all'apposito incaricato (operatore) che, a seguito della registrazione provvede al relativo recapito tramite consegna a mano al destinatario interno oppure tramite servizio postale esterno. Il protocollo deve essere concepito in maniera tale da permettere l'identificazione e la rintracciabilità della comunicazione.

La comunicazione esterna ha anch'essa dei passaggi già predeterminati che sono i seguenti:

SISTEMA DI COMUNICAZIONE ESTERNA				
MITTENTE	DESTINATARIO	OGGETTO	STRUMENTO	DATA
AD	Cliente	Informazioni relative al prodotto/servizio	Modulo comunicazione Mail Posta	All'occorrenza
RDP (PRODUZIONE)	Cliente	Danni a proprietà del cliente	Modulo comunicazione Mail Posta	All'occorrenza
RGQ	Organismo di certificazione	Comunicazioni periodiche per il sistema e gli audit	Modulo comunicazione Mail Posta	All'occorrenza
RDP (ACQUISTI)	Fornitori	Comunicazioni sull'approvvigionamento Performance del fornitore	Modulo comunicazione Mail Posta	All'occorrenza