

Piano della comunicazione interna ed esterna in un contesto ISO 9001

Questo documento rappresenta il piano di comunicazione interna ed esterna per un'organizzazione conforme alla norma ISO 9001, con l'obiettivo di ottimizzare la comunicazione relativa al sistema di gestione della qualità (SGQ).

Obiettivi della comunicazione

Garantire che tutte le informazioni relative al SGQ siano condivise efficacemente all'interno dell'organizzazione.

Migliorare la consapevolezza e l'impegno dei dipendenti verso gli obiettivi della qualità.

Comunicare i successi e le iniziative di miglioramento della qualità a tutte le parti interessate.

Pubblico di destinazione

Internamente: tutti i dipendenti, con particolare attenzione ai team coinvolti direttamente nei processi chiave del SGQ.

Esternamente: clienti, fornitori, partner e altre parti interessate che influenzano o sono influenzate dal SGQ.

Messaggi chiave

Impegno dell'organizzazione verso l'eccellenza della qualità e il miglioramento continuo.

Risultati e successi ottenuti grazie all'implementazione e al mantenimento del SGQ.

Politiche, obiettivi e requisiti specifici del SGQ pertinenti per le diverse parti interessate.

Canali di comunicazione

Internamente: intranet aziendale, bacheca annunci, riunioni, formazione e workshop.

Esternamente: sito web dell'organizzazione, newsletter, social media, incontri e conferenze con le parti interessate.

Frequenza

Comunicazioni interne: aggiornamenti regolari e secondo necessità per assicurare l'allineamento e l'impegno continuo.

Comunicazioni esterne: periodicamente e in occasione della consegna di rapporti di performance, aggiornamenti del SGQ o altri eventi significativi.

Responsabilità

Direttore della Qualità: supervisione della strategia complessiva di comunicazione relativa al SGQ.

Team di comunicazione: implementazione delle attività di comunicazione interna ed esterna.

Tutti i dipendenti: partecipazione attiva e comunicazione delle osservazioni e dei suggerimenti per il miglioramento.

Monitoraggio e valutazione

Raccolta e analisi del feedback interno ed esterno sulla qualità e sulla comunicazione.

Valutazione dell'efficacia delle comunicazioni tramite questionari e indicatori di performance.

Revisioni periodiche del piano di comunicazione per assicurare l'allineamento con gli obiettivi di qualità e il miglioramento continuo.

Piano di gestione delle crisi

Procedure per la comunicazione efficace in caso di eventi che possano impattare negativamente sulla qualità o sulla reputazione

dell'organizzazione.

Team di gestione delle crisi incaricato di gestire la comunicazione durante gli eventi critici.

