

IT.023 INSTRUCCIÓ DE TREBALL PER LA COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA

- q **OBJECTE I ABAST:** Definir els procediments de comunicació interna i externa en l'empresa.
- q **RESPONSABLE:** La Direcció de l'empresa.
- q **DESENVOLUPAMENT DE LA INSTRUCCIÓ:**

COMUNICACIÓ INTERNA

La direcció de l'empresa considera que la comunicació d'objectius, polítiques, indicadors i anàlisis de resultats a tots els col·laboradors, incideix de manera molt positiva en la implicació de tots ells en els objectius de millora continua.

Per tant, comunica de forma periòdica, a tots els seus col·laboradors, la informació relativa a:

- Política de Qualitat
- Objectius de Qualitat
- Revisió per la Direcció
- Formació
- Requisits del client
- Resultats d'Auditories
- Medició de Processos
- Accions Correctives i Millora
- Indicadors varis de control de processos
- Anàlisis de resultats de l'exercici
- Objectius establerts pel nou exercici
- Calendaris laborals
- Períodes de vacances dels col·laboradors
- Plans d'emergència, responsables i delegats
- Pla de prevenció de riscos

- Qualsevol altre d'informació que pugui ser del seu interès.

Taula comunicació

Què	Com	Qui	Quan
Informació empresa	Entrevista	Gerència	Acollida
Protecció de dades	Entrega documentació	Administració	Acollida
Funcions, competències i responsabilitats	Entrevista	Gerència/ Responsable directe	Acollida
Política, objectius, requisits SG, Revisió del Sistema, Resultats auditories	Entrevista i entrega documentació	RQ	Primer mes de treball
Pla de formació	Entrevista	Gerència/RQ	Segons necessitats

Altres	<p>-Requisits del Client: La presa de consciència sobre aquest tema és vital. La Direcció s'ha d'assegurar que el personal conegui els requisits del Client. El Dpt. De Qualitat transmet aquest missatge a través de tota l'empresa.</p> <p>- Accions Correctives i de Millora: Arrel dels resultats obtinguts mitjançant l'observació, es donaran a conèixer, si és necessari, les accions correctives i de millora continua dels processos.</p>
--------	--

Aquestes comunicacions es poden realitzar per diferents canals, en funció de la durada, la possibilitat de comentar o obtenir les seves impressions, etc.

Per tant, s'utilitzen diferents mitjans de comunicació:

- Reunions amb els responsables de departaments i personal afectat.
- Escrits col·locats en el taulell d'anuncis.
- Llista de distribució de correu electrònic intern (tots@adssl.net).
- De forma oral i privada amb l'afectat.
- Etc.

Quan les comunicacions són generals, i mitjançant reunions, es redacta una acta que és signada per tots els assistents i la conserva el departament de Qualitat.

COMUNICACIÓ EXTERNA

La direcció de l'empresa estableix que qualsevol comunicació amb el client, que sigui rellevant, haurà de ser efectuada per escrit, encara que sigui posterior a una comunicació oral prèvia. D'aquesta manera evitem les interpretacions errònies.

Per tant, per qualsevol comunicació amb el client relativa a:

- Ofertes
- Preus de serveis
- Contractes de servei
- Serveis prestats
- Prevenció de riscos
- Política de Protecció de Dades

Aquestes comunicacions es podran realitzar per diferents medis, en funció de les possibilitats del client, essent les més habituals: E-Mail, Fax o Correu postal.

Periòdicament s'envia als clients butlletins informatius de novetats i de les possibles contingències.

En tots els casos, haurà de mantenir-se arxivada una còpia de la comunicació(en format paper o digital) en el departament administratiu.

Modificacions respecte a la versió anterior

És modifica per documentar l'enviament periòdic de butlletins informatius als clients.