

Procedura comunicazione

La Fondazione determina attraverso specifiche Procedure le comunicazioni interne ed esterne pertinenti il Sistema di Gestione della Qualità distinguendole in:

- comunicazioni interne;
- comunicazioni esterne istituzionali;
- comunicazioni rivolte ai corsisti e alle parti interessate.

Avvalendosi sia di strumenti cartacei (ad esempio con posta ordinaria e R.R.) o informatici (mail e sito www.fondazionemosos.it).

Comunicazioni interne

La Fondazione mantiene un canale continuo di comunicazione interna per diffondere tra tutti i membri dell'organizzazione le informazioni, e la cultura della Qualità e possono assumere la forma di comunicazioni individuali o di gruppo riguardanti informazioni di servizio (ad esempio: Bandi, inizio e fine della lezione, sospensione momentanea del servizio, orario lezioni, calendario stage, calendario corsi professionalizzanti, verbali riguardanti la scelta dei fornitori/servizi o comunicazioni generali) che possono essere affisse all'Albo o pubblicate nel sito della Fondazione.

La responsabilità delle comunicazioni che vengono pubblicate nel sito della Fondazione ricadono sotto la responsabilità presidenziale e pertanto hanno la validità di comunicazioni ufficiali.

Ogni qual volta la comunicazione è ufficiale viene corredata da una lista di distribuzione sulla quale il destinatario appone la propria firma per ricevuta.

Ogni comunicazione riporta, se necessario, la data di validità della stessa oltre la quale è annullata e ritirata.

Tali informazioni riguardano sia gli aspetti organizzativo - gestionali (compreso tutto ciò che è connesso al SGQ), sia gli eventi e le iniziative attivati dai Responsabili di progetto (e che possono essere oggetto anche di comunicazione esterna) nonché l'area amministrativa.

Le comunicazioni interne relative al SGQ riguardano:

- obiettivi della qualità e Politica della Qualità;
- definizione delle date degli audit interni;
- convocazione del personale per riunioni o formazione;
- disposizioni particolari e non sistematiche relative ai processi, risultati e prestazioni del SGQ.

L'Alta Direzione e RQ si assicurano che la conoscenza delle Procedure e delle istruzioni del SGQ sia diffusa a tutti i livelli anche tramite incontri con il personale della Fondazione e si assicurano che queste vengano comprese e condivise. Sono previste riunioni periodiche per realizzare una efficace comunicazione sullo stato del SGQ, della sua efficacia e delle necessità di miglioramento; tali incontri sono documentati da un verbale.

Comunicazioni di origine esterna

Tali documenti possono essere quelli provenienti da vari enti e organismi istituzionali e interessare il personale della Fondazione o gli utenti (leggi, norme, circolari, regolamenti che provengono dalla Capitaneria di Porto, dal Ministero dei Trasporti, norme internazionali, iniziative che interessano il personale o gli utenti, ecc.) ricevute anche tramite e-mail o fax.

É compito dell'Alta direzione nella figura del Presidente far circolare le comunicazioni ed i documenti provenienti dall'esterno secondo le modalità più opportune: pubblicizzate nelle sezione news del sito della Fondazione, affissione all'albo o nelle specifiche bacheche, consegna ai diretti interessati.

Comunicazioni dirette all'esterno

Costituiscono oggetto del presente processo tutte le attività di comunicazione esterna quali:

- risposte a comunicazioni provenienti dall'esterno (proposte di iniziative, corsi di aggiornamento, convegni, stage ecc)
- comunicazioni dirette alla promozione dell'immagine della Fondazione incluse la partecipazione o organizzazione di convegni, seminari, workshop, eventi di varia portata, partecipazione a attività orientanti o con il mondo Accademico o delle professioni e altre iniziative che conferiscono visibilità esterna.
- Comunicazioni rivolte ai corsisti e alle parti interessate

Tali comunicazioni riguardano i rapporti Fondazione– corsisti ed aspiranti corsisti e afferiscono le informazioni sulle attività di formazione, le modalità di iscrizione e la rispondenza del servizio ai requisiti richiesti.

I mezzi utilizzati per veicolare la comunicazione sia interna che esterna possono essere di varia tipologia in funzione del tipo di messaggio da trasmettere e possono essere: cartacei (circolari, ordini di servizio, comunicati vari, brochure, manifesti, media ecc), elettronici (email e sito WEB).