

CONSORZIO STABILE RILANCIO VESTINO <i>Sistema di Gestione Qualità – ISO 9001:2015</i>	PROC - COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE	PROC_COM <i>Rev. 00</i>
		<i>Data: 22/06/2026</i>

Data emissione: 22/06/2026 Redatta da: Ilario LACCHETTA (RSGQ) Approvata da: Florio CORNELI (Presidente)

NOMINATIVO	FUNZIONE	FIRMA
Ilario LACCHETTA	RSGQ	
Florio CORNELI	Presidente	

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità operative per la gestione delle comunicazioni interne ed esterne del Consorzio Stabile Rilancio Vestino, in conformità al requisito 7.4 della norma UNI EN ISO 9001:2015, al fine di garantire la tempestività, la completezza e la tracciabilità di tutti i flussi comunicativi rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le comunicazioni, sia interne che esterne, che hanno rilevanza per il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio, comprese le comunicazioni con clienti, fornitori, enti pubblici, ente di certificazione e organi di controllo.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015 – punto 7.4 (Comunicazione)
- Manuale del SGQ – MAN-00 Rev. 01
- Politica per la Qualità – POL_SGQ del 22/01/2024

4. RESPONSABILITÀ

RUOLO	RESPONSABILITÀ
Presidente (DIR)	Approva le comunicazioni esterne di carattere strategico e istituzionale
RSGQ	Gestisce le comunicazioni relative al SGQ; supervisiona i flussi interni; mantiene i registri
RDP	Gestisce le comunicazioni operative con clienti e fornitori; redige e archivia la corrispondenza
Tutto il personale	Partecipa alle riunioni interne; segnala al RSGQ eventuali comunicazioni esterne ricevute

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Comunicazioni Interne

Le comunicazioni interne comprendono tutte le informazioni scambiate tra il personale del Consorzio nell'ambito dell'attività lavorativa. Si distinguono in:

TIPOLOGIA	MODALITÀ	FREQUENZA / REGISTRAZIONE
Riunioni periodiche del personale	Riunione in sede; verbale scritto redatto dal RSGQ o RDP	Almeno semestrale; verbale archiviato in cartella SGQ

Comunicazioni urgenti / operative	Email interna, comunicazione orale con follow-up scritto, messaggio su app aziendale	All'occorrenza; email archiviate, comunicazioni orali rilevanti registrate su apposita scheda
Comunicazioni Interne Formali	Documento cartaceo o digitale firmato (Comunicazione Interna N.X)	All'occorrenza; archiviate nella cartella SGQ / fascicolo comunicazioni interne
Diffusione Politica e Obiettivi SGQ	Affissione in bacheca, distribuzione cartacea, sessione formativa	Ad ogni aggiornamento del documento; registrazione nella lista di distribuzione
Comunicazioni sicurezza (D.Lgs. 81/08)	Riunione sicurezza con la RLS; comunicazione scritta	Almeno annuale; verbale firmato da tutti i partecipanti

5.2 Comunicazioni Esterne

Le comunicazioni esterne comprendono tutti gli scambi informativi con soggetti terzi, siano essi clienti, fornitori, enti pubblici, ente di certificazione o altri stakeholder rilevanti.

TIPOLOGIA	MODALITÀ	FREQUENZA / REGISTRAZIONE
Comunicazioni con clienti	Email, telefonate (con follow-up scritto), lettere formali, incontri; SAL periodici	In base alle esigenze commessa; email e lettere archiviate nel fascicolo commessa
Comunicazioni con fornitori	Ordini scritti, email, incontri; valutazione periodica	All'occorrenza; documentazione archiviata in fascicolo fornitori
Comunicazioni con enti pubblici / PA	PEC, portali istituzionali, raccomandata A/R, incontri ufficiali	All'occorrenza; copia digitale archiviata in cartella pratiche
Comunicazioni con ente di certificazione (IWZ)	Email, piattaforma IWZ, corrispondenza formale; report di chiusura raccomandazioni	In base al calendario di sorveglianza; archiviate in cartella SGQ / audit esterni
Comunicazioni con organi di vigilanza / controllo	PEC, portali istituzionali, raccomandata A/R; risposta formale	All'occorrenza; archiviazione immediata; informazione al Presidente
Reclami e segnalazioni da clienti	Registrazione su apposito modulo; analisi cause; risposta scritta entro 10 giorni lavorativi	All'occorrenza; registro reclami aggiornato; oggetto di riesame della direzione

5.3 Gestione della Posta Elettronica (PEC e email)

La posta elettronica aziendale è il principale strumento di comunicazione scritta. Per la corrispondenza con enti pubblici e per comunicazioni con valore legale si utilizza la PEC (info@consorziovestino.it; amministrazione@consorziovestino.it). Tutta la corrispondenza elettronica avente rilevanza per il SGQ deve essere archiviata in cartelle dedicate (per cliente, per pratica, per argomento SGQ). Le email ricevute che richiedono un'azione correttiva o di follow-up devono essere segnalate al RSGQ entro 1 giorno lavorativo.

6. REGISTRAZIONI

- Verbali di riunione interna (firmati dai partecipanti, archiviati nella cartella SGQ)
- Comunicazioni Interne Formali (es. Comunicazione Interna N.1 del 09/02/2026)
- Registro posta in entrata e in uscita (digitale e/o cartaceo)
- Corrispondenza con ente di certificazione IWZ (cartella audit esterni)
- Registro reclami e segnalazioni clienti

7. MODULI E DOCUMENTI CORRELATI

- MAN-00 – Manuale del Sistema di Gestione Qualità
- POL_SGQ – Politica per la Qualità
- MOD_06 – Riesame della Direzione

- PROC_DOC – Procedura Gestione e Revisione Documenti
- MOD_RECLAMI – Registro Reclami (da implementare se assente)

8. STORICO REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTA DA
00	22/06/2026	Prima emissione – chiusura Obs_01 audit IWZ Stage 2 del 16/07/2024	I. Lacchetta – RSGQ

Ogni divulgazione o riproduzione a terzi deve essere autorizzata dalla Direzione. – PROC_COM Rev.00 del 22/06/2026