



DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Donato Maggi
Quality Assurance Director

Sono Donato Maggi Direttore Ufficio Assicurazione in Qualità. Nel podcast, dal titolo Documenti di Comunicazione Aziendale, avremo modo di illustrare sinteticamente le modalità con cui l'Azienda realizza le proprie procedure, come avviene l'iter autorizzativo e in che modo vengono comunicate ai dipendenti.

Con l'acronimo DCA "Documenti di Comunicazione Aziendale" identifichiamo l'insieme di documenti, istruzioni, informative, di carattere ufficiale, attraverso i quali l'Azienda regola le proprie attività organizzative e li comunica ai propri dipendenti. DCA sono anche i documenti che regolamentano i processi aziendali, che si identificano con il nome di PROCEDURE.

Che cosa è una "Procedura"?

Si definisce procedura un modo specificato per svolgere un'attività. E' la raccolta di prescrizioni per poter svolgere al meglio tutte le attività di un processo. Nella procedura si racconta "il modo corretto di fare qualcosa" e si stabiliscono Ruoli e Responsabilità (sinteticamente "Chi fa cosa, come e Quando").

Aziendalmente sono stati identificati 3 tipologie di DCA:

- Procedura Operativa
- Procedura Tecnica
- Disposizione Interna

che si diversificano tra di loro per la loro applicabilità.



DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Donato Maggi
Quality Assurance Director

Nello specifico la Procedura Operativa descrive gli aspetti operativi e le attività da seguire nel rispetto di specifiche normative di legge (ad es. procedure legate al Dlgs. 81/2008).

La Procedura Tecnica descrive aspetti organizzativi e operativi adottati (ad es. la definizione di standard di servizio).

Mentre le Disposizioni Interne sono utilizzate per comunicare informative e/o istruzioni operative che non richiedono procedure specifiche, e anticipano l'emissione stessa di una procedura (sia Operativa sia Tecnica) nei casi di urgenze operative (ad. es. le comunicazioni e procedure emesse di recente per la gestione Covid).

Ogni DCA/Procedura viene identificato da un codice relativo all'anno di realizzazione e al processo, un numero progressivo che identificherà la versione, e quindi il riferimento allo stato di aggiornamento, e indicherà nel documento l'Ufficio/Funzione aziendale che è competente del processo e responsabile della procedura stessa e le altre funzioni coinvolte. Inoltre per ogni DCA sarà indicato il soggetto responsabile dell'approvazione.

Infatti tutti i DCA assumono il carattere ufficiale solo e soltanto se sono autorizzati nelle modalità previste, nello specifico le Procedure Operative e Tecniche sono autorizzate dal Direttore Generale, mentre le Disposizioni Interne dai Responsabili di Funzione. Tutti i DCA che non seguono l'iter autorizzativo non sono applicabili all'interno dell'Azienda.



DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Donato Maggi
Quality Assurance Director

L'introduzione e aggiornamento di un DCA derivano da introduzione di nuovi processi operativi, nuovi strumenti operativi (ad es. un cambio di PMS o ERP), nuove normative. La richiesta di creazione può pervenire da Consiglio di Amministrazione, Direttore Generale, Responsabile di Funzione.

Come si crea un DCA/Procedura? In Azienda è stato istituito il Comitato Operativo Procedure composto dagli Uffici QSA, HR e AFC che effettuano le valutazioni di merito sui processi che necessitano essere normati. Alla redazione delle procedure possono partecipare sia soggetti interni all'organizzazione (principio del coinvolgimento delle risorse e diffusione del know-how aziendale) sia esterni (ad es. consulenti). L'Ufficio Assicurazione in Qualità assume il ruolo di coordinatore del comitato e dell'itero processo dalla realizzazione, passando per facilitare l'iter autorizzativo e per concludere con la pubblicazione e diffusione.

Dove vengono pubblicati i DCA/Procedure? Per la consultazione e la condivisione di tutti i DCA approvati è stata creata su Sharepoint la cartella "Manuale delle Procedure Aziendali". L'accesso alla cartella è consentito a tutti i dipendenti che potranno consultare/scaricare la documentazione inserita. Inoltre l'Ufficio QSA invierà, per ogni nuovo documento inserito, una mail "alert" a tutti i Responsabili di Funzione e di Struttura. Nei casi di aggiornamento di un DCA precedentemente pubblicato, sarà disponibile solo l'ultima versione mentre le precedenti saranno archiviate a cura dell'Ufficio QSA.



DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Donato Maggi
Quality Assurance Director

Affinchè in un'azienda, o qualsiasi organizzazione, l'intero sistema governato con le procedure funzioni e sia legittimo, è necessario creare, istituire, la “regola delle regole”, la “procedura delle procedure”.

L'iter illustrato in questo podcast è proprio la rappresentazione della “Procedura delle Procedure” che regolamenta appunto l'emissione di tutte le procedure: tutta la documentazione “ufficiale” necessita di una procedura “zero” per disciplinare le caratteristiche di una procedura stessa.

Perché per un'organizzazione è importante dotarsi di procedure?

consente di conseguire l'obiettivo di standardizzare i processi, consente di ottimizzare i tempi di lavoro, diminuire i costi “invisibili”, quelli legati alle inefficienze lavorative, al fine di aumentare la produttività, liberare il tempo per le attività core business e di conseguenza ottenete qualità. Inoltre, aspetto non meno importante, consente all'organizzazione di esprimersi parlando lo stesso linguaggio.

Sempre nell'ottica di uniformare le modalità di comunicare all'interno della nostra organizzazione, sono stati definiti dei format, realizzati col fine di standardizzare gli output conseguenti ad attività che ognuno di noi svolge ogni giorno all'interno della propria funzione (ad es. riunioni, relazioni, presentazioni, mappature attività). Tali format sono disponibili su Sharepoint, all'interno di “Manuale delle Procedure Aziendali”, nella cartella “Modelli”, sono disponibili e utilizzabili.



DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Donato Maggi
Quality Assurance Director

Approfondimenti sul tema Documenti di Comunicazione Aziendale sono disponibili consultando la Procedura Operativa “Documenti di Comunicazione Aziendale”, disponibile sul Manuale delle Procedure Aziendali.

Se hai particolari interessi scrivi a donato.maggi@humancompany.com