

Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivos del Plan de Comunicación Interna.....	2
3. Principios de la Comunicación Interna	2
5. Frecuencia de Comunicación	3
5. Responsabilidades de Comunicación	3
6. Indicadores de Desempeño de la Comunicación Interna	3
8. Mejora Continua.....	3
9. Comunicación Externa	3
10. Conclusión	4
11.- Historial de Versiones	4

1. Introducción

La comunicación interna es un pilar fundamental en la gestión de calidad, ya que asegura que la información relevante fluya eficazmente entre todos los niveles y departamentos de la organización. Este plan tiene como objetivo garantizar que todo el personal esté alineado con los objetivos estratégicos, contribuya a la mejora continua y responda de manera oportuna a los desafíos operativos.

2. Objetivos del Plan de Comunicación Interna

1. Fomentar un ambiente colaborativo donde la información fluya de manera clara y efectiva.
2. Asegurar que el personal entienda y aplique los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
3. Proveer canales efectivos para la retroalimentación, contribuyendo a la mejora continua.
4. Garantizar que las decisiones estratégicas se comuniquen de forma transparente y oportuna.
5. Facilitar la alineación de los empleados con los objetivos organizacionales, promoviendo el compromiso y la responsabilidad.

3. Principios de la Comunicación Interna

- **Claridad:** Mensajes simples y comprensibles.
- **Pertinencia:** Información adecuada para cada nivel y función.
- **Transparencia:** Comunicación abierta sobre los cambios y resultados.
- **Accesibilidad:** Disponibilidad de la información a todos los empleados.
- **Confidencialidad:** Protección de información sensible cuando sea necesario.

4. Canales de Comunicación

1. **Reuniones Presenciales:**
 - **Reuniones operativas diarias:** Breves encuentros para alinear objetivos del día.
 - **Reuniones de seguimiento:** Semanales o mensuales para revisar avances y analizar no conformidades.
2. **Correo Electrónico:**
 - Uso formal para la distribución de documentos como procedimientos, auditorías y reportes.
3. **Plataforma Digital Centralizada:**
 - Un repositorio seguro para almacenar y consultar documentos del SGC.
4. **Mensajería Instantánea:**
 - Canal ágil para gestionar imprevistos y coordinar actividades en tiempo real.
5. **Boletín Interno:**
 - Publicaciones periódicas con noticias, logros y recordatorios.
6. **Tableros de Información:**
 - Localizados en áreas comunes, con actualizaciones clave del SGC.

5. Frecuencia de Comunicación

- **Diaria:** Reuniones operativas y actualizaciones rápidas.
- **Semanal:** Reportes de progreso y revisión de indicadores clave.
- **Mensual:** Revisión de auditorías internas, análisis de riesgos y planificación.
- **Anual:** Evaluación general del desempeño del SGC y definición de objetivos futuros.

5. Responsabilidades de Comunicación

Responsable	Función
Alta Dirección	Definir y comunicar la política de calidad y objetivos estratégicos.
Representante del SGC	Difundir cambios en procedimientos y coordinar auditorías internas.
Gerentes de Departamento	Facilitar la comunicación dentro de sus equipos y reportar problemas.
Supervisores	Informar a los empleados sobre las tareas diarias y procedimientos clave.
Recursos Humanos	Coordinar capacitaciones y encuestas de satisfacción.

6. Indicadores de Desempeño de la Comunicación Interna

Para garantizar la efectividad del plan de comunicación interna, se medirán los siguientes indicadores:

Participación en reuniones: Porcentaje de asistencia y retroalimentación obtenida.

Tiempo de respuesta: Velocidad con la que se resuelven problemas comunicados.

Cumplimiento en capacitaciones: Número de empleados capacitados en temas del SGC.

Nivel de satisfacción: Medido a través de encuestas internas sobre la claridad y eficacia de la comunicación.

8. Mejora Continua

El plan de comunicación se revisará anualmente para incorporar lecciones aprendidas, ajustar los canales y mejorar los métodos de difusión, asegurando que se mantenga alineado con los principios de la ISO 9001 y las necesidades de la organización.

9. Comunicación Externa

La Alta Dirección gestionará las interacciones con partes interesadas externas, asegurando que las políticas, objetivos y logros de calidad sean transmitidos de manera coherente. Cuando sea necesario, se elaborarán guías específicas para garantizar que los mensajes sean claros y efectivos.

10. Conclusión

La implementación de este plan contribuirá a fortalecer la cohesión interna, mejorar la eficiencia operativa y garantizar que la organización mantenga altos estándares de calidad. La comunicación no es solo un medio, sino una herramienta estratégica para el éxito.

11.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO