Contenido

[1. Introducción 2](#_Toc188866239)

[2. Objetivos del Plan de Comunicación Interna 2](#_Toc188866240)

[3. Principios de la Comunicación Interna 2](#_Toc188866241)

[5. Frecuencia de Comunicación 3](#_Toc188866242)

[5. Responsabilidades de Comunicación 3](#_Toc188866243)

[6. Indicadores de Desempeño de la Comunicación Interna 3](#_Toc188866244)

[8. Mejora Continua 3](#_Toc188866245)

[9. Comunicación Externa 3](#_Toc188866246)

[10. Conclusión 4](#_Toc188866247)

[11.- Historial de Versiones 4](#_Toc188866248)

## **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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |