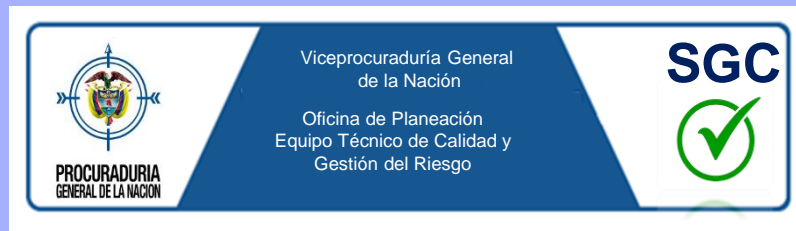


Comunicaciones internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad

Presentado por: Equipo técnico de Calidad



¿Qué es?

Herramienta del SGC que permite identificar a quien se comunica, quien lo comunica y como se comunica la información del Sistema de Gestión de la Calidad que permita garantizar conocimiento a todas las partes interesadas.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Viceprocuraduría General
de la Nación

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo



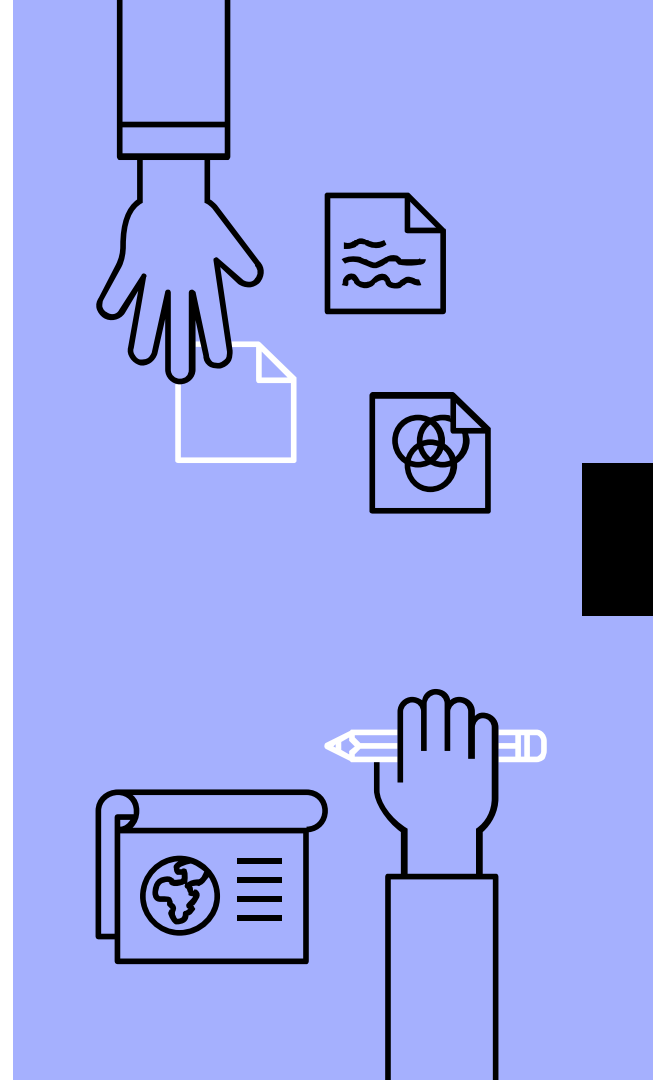
Requisito

La norma ISO 9001:2015 quiere incrementar la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que sea mucho más eficiente el SGC, se deben establecer canales de comunicación con los que se tenga claro qué, cuándo y con quién vamos a realizar la comunicación.

Numeral 7.4 Comunicación

“La empresa tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:

- a) Qué comunicar
- b) Cuándo comunicarlo
- c) A qué persona comunicárselo
- d) Cómo realizar la comunicación
- e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación



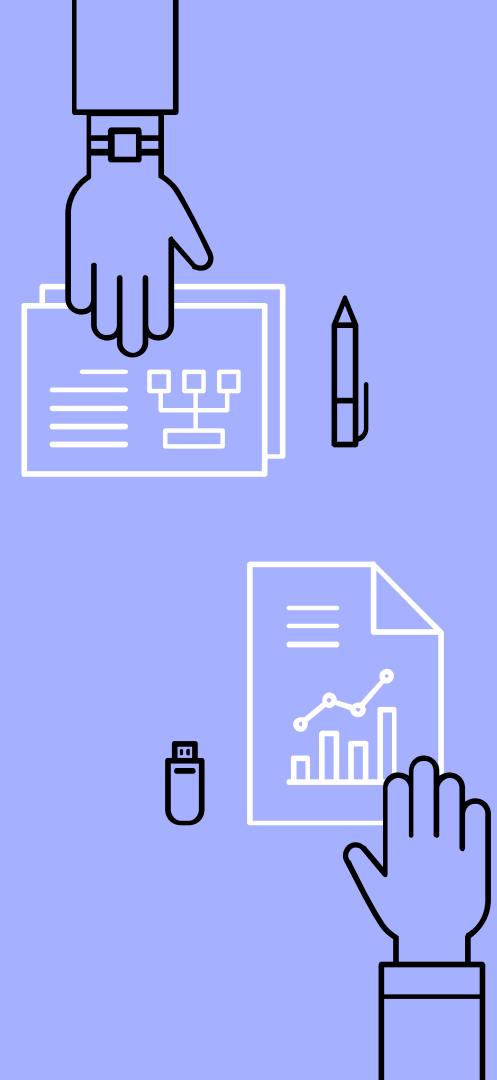
Viceprocuraduría General
de la Nación



Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo

¿Para qué sirve?

- ▶ **Garantizar** el flujo de información relevante del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, entre procesos y partes de interés internas y externas.
- ▶ **Aumentar** el conocimiento organizacional, garantizando que los involucrados del SGC, tengan mayor información para la toma de decisiones.
- ▶ **Garantizar** la evidencia y registros de información suministrada a todas las partes de interés.
- ▶ **Planear** los programas de sensibilización, para el mantenimiento del SGC.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Viceprocuraduría General
de la Nación

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo



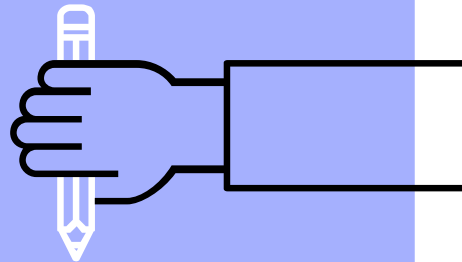


PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

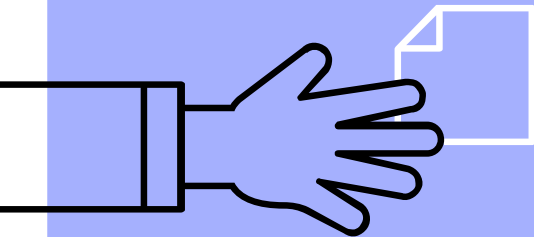
Viceprocuraduría General
de la Nación

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo

SGC



Plan de comunicaciones





PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Fecha de Revisión

23/07/2020

SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Aprobación

23/07/2020

PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA EL SGC

Versión

1

OBJETIVO

1

CICLO PHVA

QUE SE COMUNICA

QUIEN LO COMUNICA
/ proceso

A QUIEN LO COMUNICA

CUANDO LO
COMUNICA

COMO LO COMUNICA

TIPO DE
COMUNICACIÓN
Externo Interno

2

3

4

5

6

7

8

1

Se describe el objetivo del plan de comunicaciones internas y externas para el SGC.

2

Momento dentro del Ciclo PHVA donde se presenta la comunicación.

3

Se describe la información que se va a comunicar

4

Se especifica la persona o grupo responsable de enviar la información.

5

Procesos, personas a quien va dirigida la comunicación interna o externa a la entidad.

6

Se especifica la frecuencia con que se emite la información.

7

Medio o metodología como se da a conocer la información.

8

Se especifica si la comunicación va dirigida a una parte interesada interna o externa a la entidad.

Viceprocuraduría General de la Nación

SGC

Oficina de Planeación
Equipo Técnico de Calidad y
Gestión del Riesgo



CICLO PHVA	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA / proceso	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
						Externo	Interno
PLANEAR	Política de calidad y Política de Riesgos.	Alta Dirección (Procurador) Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad /Equipo Técnico de Calidad y Riesgos	1. A todos los funcionarios y servidores de la PGN 2. Partes interesadas	1.En el momento en que surja la necesidad. 2. Cuando sufra actualización, la política de Calidad y Política de Riesgos.	1.Resolución PGN. 2. Correo Electrónico oficina de prensa 3. Portal Web de la PGN 4. Piezas de comunicación 5. Plan de Comunicaciones y Sensibilizaciones	X	X
	Objetivos de Calidad	Alta Dirección (Procurador) Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad /Equipo Técnico de Calidad	1. A todos los funcionarios y servidores de la PGN 2. Partes interesadas	1.En el momento en que surja la necesidad. 2. Cuando sufra actualización de los objetivos de Calidad	1.Resolución PGN. 2. Correo Electrónico oficina de prensa 3. Portal Web de la PGN 4. Piezas de comunicación 5. Plan de Comunicaciones y Sensibilizaciones	X	X
	Resoluciones de la PGN referente al Sistemas de Gestión de la Calidad	Grupo técnico de Calidad / proceso mejoramiento continuo / Proceso Relatoria	1. A todos los funcionarios y servidores de la PGN 2. Partes interesadas	1.En el momento en que surja la necesidad. 2. cuando se emita una nueva actualización.	1.Correo Electrónico oficina de prensa 2.Portal Web de la PGN - Relatoria 3.Piezas de comunicación	X	X
	Rol y responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta Dirección (Procurador) Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad /Equipo Técnico de Calidad	1. A todos los funcionarios y servidores de la PGN 2. Partes interesadas	1.En el momento en que surja la necesidad. 2. cuando se presenten cambios y se creen roles.	1.Correo Electrónico oficina de prensa 2. Resolución PGN. 3. Piezas de comunicación 4. Plan de Comunicaciones	X	X
	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad Grupo técnico de Calidad / proceso mejoramiento continuo	A todos los funcionarios y servidores y partes interesadas de la PGN	Cuando se presenten cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad	1.Correo Electrónico oficina de prensa 2. Portal Web de la PGN 3. Piezas de comunicación	X	X
	Conceptos y elementos del Sistema de Gestión de la Calidad (enfoque de procesos, enfoque de riesgo, mapa de procesos, Normatividad, ,mejora continua)	Grupo técnico de Calidad / proceso mejoramiento continuo	A todos los funcionarios y servidores de la PGN	De acuerdo al plan de sensibilización al inicio de la vigencia.	1. Correo electrónico 2. Boletines 3. Piezas de comunicación 4. talleres		X

CICLO PHVA	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA / proceso	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
						Externo	Interno
HACER	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	A los funcionarios correspondientes del proceso	cada vez que se crea, modifica o elimina un documento.	1. Correo electrónico 2. Talleres 3. Piezas de comunicación 4. Publicación página web	X	X
	Cambios y actualizaciones de la información documentada en los procesos.	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	A los funcionarios correspondientes del proceso	cada vez que se actualiza un documento.	1. Correo electrónico 2. Talleres 3. Piezas de comunicación	X	X
	Identificación y análisis de las salidas o servicios no conforme	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	A los funcionarios correspondientes del proceso	Cada vez que se presenten y analicen producto no conforme	1. Correo electrónico 2. Reuniones de seguimiento y análisis por procesos		X
	Requisitos para la prestación de los servicios. (Nuevos y Cambios)	Lideres de proceso / Atención al Ciudadano	1. A todos los funcionarios y servidores de la PGN 2. Partes interesadas	1.Cada vez que se presente cambios en los requisitos de la prestación del servicio 2. Cada vez que exista un nuevo servicio	1.Correo Electrónico institucional 2. Portal Web de la PGN 3. Resolución PGN. 4. Piezas de comunicación 5. Portafolio de Servicios	X	X
	Procedimiento y resultados de la evaluación de proveedores y contratistas	Funcionarios Responsables en cada proceso / Proceso de Contratación	A los proveedores y Contratistas de la PGN	cada vez que se evalúe los proveedores y contratistas.	1. Correo electrónico Institucional 2. Documentos de Informes y reportes del Contratista y Supervisor	X	X

CICLO PHVA	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA / proceso	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
						Externo	Interno
VERIFICAR Y ACTUAR	Programa de auditoria interna y Plan de auditoria	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad / Auditor Líder	Líderes de Proceso y Gestores de Proceso / Todos Los Procesos	Al inicio del año vigente una vez aprobado por el Jefe de Planeación.	1. Correo electrónico Institucional 2. Piezas de comunicación		X
	Informe de auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad / Auditor Líder	Líderes de Proceso y Gestores de Proceso / Todos Los Procesos Comité de Control Interno	De acuerdo con el Programa y Plan de Auditorias de Calidad	1. Correo electrónico 2. Reunión de Cierre de Auditoria de Calidad 3. Documento: Informe de Auditoria de Calidad		X
	No Conformidades y Planes de mejoramiento	Lideres de proceso Gestores Proceso Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad / Auditor de Calidad / Todos los procesos	Todos los funcionarios involucrados en los planes de mejoramiento / Todos los Procesos Entes de Certificación Entes de Control Partes Interesadas	1.Cuando se identifique no conformidades 2.Cuando se establezcan Planes de mejoramiento 3. Cuando sea requerido por los Entes de Control	1. Correo electrónico Institucional 2. Formato Acciones Correctivas y Oportunidades de mejora 3. Reuniones de Seguimiento entre los procesos	X	X
	Resultados de los indicadores	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	Todos los funcionarios involucrados en los procesos y en los resultados de los indicadores	Cada vez se midan y analicen los Indicadores De acuerdo a lo establecido en la Hoja de Vida de los Indicadores de Calidad	1. Correo electrónico 2. Piezas de Comunicación 3. Herramienta Estrategos 4. Sistema de Información Misional SIM		X

CICLO PHVA	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA / proceso	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN	
						Externo	Interno
VERIFICAR Y ACTUAR	Resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios.	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	Todos los funcionarios involucrados en los procesos y en los resultados de los indicadores Partes Interesadas	Cada vez se midan y analicen los Indicadores De acuerdo a lo establecido en la Hoja de Vida de los Indicadores de Calidad	1. Correo electrónico 2. Piezas de Comunicación 3. Pagina Web 3. Herramienta Estrategos 4. Sistema de Información Misional SIM	X	X
	Análisis de las quejas y reclamos de los usuarios	Lideres de proceso Gestores Proceso / Todos los procesos	Todos los funcionarios involucrados en los procesos y en los resultados de las quejas y reclamos de los usuarios Partes Interesadas	Cada vez se midan y analicen las queja y Reclamos De acuerdo a lo establecido en la Hoja de Vida de los Indicadores de Calidad	1. Correo electrónico 2. Piezas de Comunicación 3. Pagina Web 3. Herramienta Estrategos 4. Sistema de Información Misional SIM	X	X
	Matriz de riesgos	Grupo técnico de Calidad y Riesgos Líderes y Gestores / Todos los procesos	Todos los Funcionarios involucrados en los procesos Partes Interesadas	Cada vez que se actualice, modifique o se identifique un riesgo	1. Correo electrónico 2. Piezas de Comunicación 3. Pagina Web	X	X
	Plan de auditoria y programa de auditoria externa (Certificación)	Ente Certificador	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad	Cuando se establezca el Programa y el plan de auditoria externa (Certificación)	1. Correo electrónico Institucional 2. Formato de Programa y Plan del Ente Certificador	X	X
	Informe de auditoria externa del Sistema de Gestión de la Calidad	Ente Certificador	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad Líderes de Proceso / Todos los Procesos	Cuando se Finalice el Plan de Auditoría de Certificación	1. Correo electrónico Institucional 2. Formato Informe de Auditoria de Certificación 3. Reunión de Cierre auditoria externa de Calidad	X	X
	Resultados de la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Gerencia Líderes de procesos / Todos los procesos	A la Alta Dirección Partes Interesadas Comité de Desempeño Institucional Comité de Control Interno	Cuando se elabore el informe de la Revisión por la Dirección	1. Correo Electrónico Institucional 2. Documento Informe de Revisión por la Dirección	X	X

Gracias.

