



PLAN DE COMUNICACIONES NTCGP 1000 – 2009

FASE DE PLANEACIÓN

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es, fundamentalmente un proceso de comunicación, pues a través de él se pretende homologar las mejores prácticas de la Entidad, ponerlas en común entre quienes las deben aplicar y recibir de ellos las propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

En ese orden de ideas, el establecimiento de este plan de comunicaciones es una herramienta necesaria para que el sistema se construya con la participación activa de todos los funcionarios de la Contraloría Municipal de Tunja - Boyacá y para que la dirección pueda hacer manifiesto su compromiso con la calidad. Este plan servirá de plataforma para que, una vez implementado el sistema, se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del sistema. El presente plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje – Emisor – Medio – Frecuencia – Perceptor - Respuesta, que describe la secuencia básica de cualquier proceso de comunicación. Se identifican así sus elementos constitutivos:

- Mensaje: Aquello que se quiere comunicar.
- Emisor: Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)
- Medio: Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.
- Frecuencia: Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.
- Perceptor: Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje.
- Respuesta: Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

Es por esto que la Contraloría Municipal de Tunja – Boyacá presenta el siguiente plan de comunicación dentro de la fase de planeación del sistema de calidad para la gestión pública dentro de su fase de planeación, así:

Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Perceptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LE COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
TODO EL PROYECTO	Noticias de avance del proyecto de implantación del SGC	Representante de la Dirección	Boletín propio para el proyecto	Cada 15 días	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal para sugerencias.
			Carteleras en las dependencias	Cada 15 días	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal para sugerencias
			Página Web y correo electrónico	Cada 15 días	Toda la comunidad	Encuesta al personal para sugerencias
TODO EL PROYECTO	Mensajes de compromiso de la Dirección con la implementación del SGC y de información sobre el avance del proyecto.	Representante de la Dirección	Reuniones con el personal	Tres veces durante el proyecto	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal para sugerencias
DIAGNOSTICO	Informe de Diagnóstico	Representante de la Dirección	Documento Impreso y correo electrónico; Página web	Al finalizar el informe del diagnóstico	Funcionarios con responsabilidad ejecutiva en los procesos	Observaciones al diagnóstico.
PLANEACIÓN	Plan detallado de trabajo	Representante de la Dirección	Reuniones con el personal, correo electrónico; Página web	Una vez elaborado el plan detallado	Equipos de Trabajo	Plan detallado
DISEÑO	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Equipos de Calidad	Reuniones con el personal correo electrónico; Página web	Cuando se presenten cambios propuestos por los líderes de los procesos o los ejecutores de los procedimientos	Todo el personal de la Entidad	Observaciones a la Propuesta de modificación de documentos.

CAPACITACIÓN	Convocatoria y selección del público objetivo.	Equipo de calidad	Cartelera y oficios, Reuniones con el personal, correo electrónico; Página web	De acuerdo al plan detallado de actividades.	Personal de cada uno de los procesos.	Encuesta satisfacción de capacitación.
IMPLEMENTACIÓN	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo política y objetivos de calidad	Representante de la Dirección y Equipo de calidad	Cartelera y oficios, Reuniones con el personal, correo electrónico; Página web	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios responsables de actividades que se describen en los documentos.	Observaciones y sugerencias a la implantación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
EVALUACIÓN	Resultados de la auditoria.	Oficina de Control Interno	Reunión de presentación al personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados.	Propuesta del plan de mejoramiento.