

Plan de Comunicaciones del SGC

PRINTUPACK – SGC ISO 9001:2015 | Código: PN-COM-001 | Versión 1.0

Numeral asociado: 7.4 Comunicación. Anexo A del Informe Final, entregado como documento independiente.

1. Objetivo

Definir los lineamientos para la comunicación interna y externa relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad de PRINTUPACK, asegurando que la información pertinente llegue a las personas correctas, en el momento adecuado y por los canales apropiados, conforme al numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015.

2. Alcance

Aplica a todas las comunicaciones relacionadas con el SGC, internas (entre áreas y niveles de la organización) y externas (con clientes, proveedores y partes interesadas). Cubre desde la socialización de la política de calidad hasta la comunicación de resultados de auditorías, no conformidades, cambios en procesos y requisitos del cliente.

3. Responsabilidades

- Gerente General: aprobar el plan y participar en la comunicación de la política y los resultados de la revisión por la dirección.
- Líder del SGC: coordinar la ejecución del plan, asegurar que las comunicaciones se realicen según lo establecido y mantener los registros.
- Líderes de proceso: comunicar a su equipo la información relevante del SGC y reportar necesidades de comunicación no previstas.
- Área comercial: gestionar la comunicación con clientes sobre requisitos, especificaciones, quejas y retroalimentación.

4. Matriz de Comunicaciones

La matriz define qué se comunica, cuándo, a quién, por qué medio y quién es responsable, dando cumplimiento a lo exigido por el numeral 7.4 (qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica).

Tabla 1

Matriz del plan de comunicaciones del SGC de PRINTUPACK

Qué se comunica	Cuándo	A quién	Cómo	Quién comunica
Política de calidad	Al inicio y en cada actualización (mín. anual)	Todo el personal, proveedores y clientes clave	Cartelera, inducción, correo	Gerente / Líder SGC
Objetivos de calidad y metas	Al inicio de cada período de medición	Líderes de proceso y personal operativo	Reuniones, tableros, correo	Líder SGC
Resultados de indicadores	Mensual y trimestral	Gerencia y líderes de proceso	Informe de indicadores, reunión	Líder SGC / Líderes
Resultados de auditorías internas	Después de cada ciclo	Alta dirección y procesos auditados	Informe y reunión de cierre	Auditor líder
No conformidades y acciones correctivas	Al identificarse y al cierre	Responsable del proceso y Gerencia	Registro, correo, reunión	Líder SGC
Requisitos del cliente y del pedido	Al recibir cada pedido y ante cambios	Producción, diseño, despacho, calidad	Orden de producción, ficha técnica	Área comercial
Cambios en procesos o en el SGC	Antes de implementar el cambio	Personal afectado y proveedores si aplica	Reunión, acta de cambio, correo	Líder SGC
Quejas y retroalimentación del cliente	Al recibirlas y al responder	Producción, calidad, Gerencia	Registro de PQRS, correo	Área comercial
Revisión por la dirección	Después de cada revisión (mín. anual)	Líderes de proceso y personal	Acta de revisión, correo	Gerente General

Nota. Elaboración propia con base en el numeral 7.4 de ISO 9001:2015 y el contexto de PRINTUPACK.

5. Registros Asociados

Las comunicaciones quedan registradas según su naturaleza: actas de reunión para socializaciones y revisiones, correos electrónicos archivados para comunicaciones escritas y registros de PQRS para quejas y reclamos. El procedimiento de control de información documentada establece las reglas de conservación y protección de estos registros.