



**PLAN DE COMUNICACIONES
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y
CONTROL DE CALIDAD
SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ**

AÑO 2015

Construyendo una organización cada vez mejor

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	Introducción	2
2.	OBJETIVO GENERAL:	2
3.	OBJETIVOS específicos.....	2
4.	RECURSOS	2
5.	ESTRATEGIAS	2
6.	Estado actual del Sistema de Gestión de Calidad en el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá	3
7.	DOFA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SPA	5
8.	Identificación de necesidades para el 2015	6
9.	MATRIZ DE COMUNICACIONES propuesta año 2015	7
10.	Mecanismos de Seguimiento y Medición Plan de Implementación y Mejoramiento del SIGC	7

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO GENERAL:

Divulgar e impulsar el Sistema de Gestión de Calidad a los Funcionarios, Empleados de los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales, y usuarios del sistema penal acusatorio por medio de herramientas adecuadas de comunicación interna y externa para propiciar el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos de la organización.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Divulgar oportunamente la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar nuevos medios de comunicación para fortalecer el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer las herramientas propias del Sistema de Gestión de Calidad utilizadas para su operación y mejoramiento.
- Fortalecer la comunicación con el usuario externo a fin de propiciar la retroalimentación en el cumplimiento de los requisitos legales establecidos (sistema de QRSs, Publicación de Audiencias).
- Visibilizar la gestión del sistema penal acusatorio, a partir de la divulgación en los resultados de la gestión realizada.

4. RECURSOS

Oficina de prensa

Página web

Pantallas

Correo Electrónico Institucional:

Carteleras

5. ESTRATEGIAS

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

Con el fin de garantizar el sostenimiento del sistema de calidad es necesario dar a conocer la funcionalidad de éste, divulgando y haciendo seguimiento a la aplicación de procesos, procedimientos, formatos, guías e instructivos, diseñados para su operación.

Los medios de divulgación serán:

WEB INTERNA

Se considera como una herramienta importante para divulgar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y una de las de mayor impacto, toda vez que genera las condiciones adecuadas para la comunicación interna y externa.

PUBLICACIONES

Diseñar periódicamente folletos y boletines informativo didácticos que contengan información útil para propiciar el entendimiento y conocimiento del sistema de gestión de calidad entre los funcionarios, empleados y el público en general.

CHARLAS DIDÁCTICAS E INFORMATIVAS:

Programar charlas cortas de sensibilización y/o conocimiento del sistema de gestión de calidad que tengan impacto en el servidor judicial y en el usuario externo.

CARTELERAS

Utilizar las carteleras para divulgar los mensajes de mayor importancia que requieran ser comunicados a los servidores judiciales y el público en general.

PANTALLAS INFORMATIVAS

Utilizar las pantallas informativas para divulgar los mensajes de mayor importancia que requieran ser comunicados a los servidores judiciales y el público en general.

6. ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

La Coordinación de Calidad elaboró el presente capítulo teniendo en cuenta los siguientes documentos:

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

- Hallazgos de la auditoría interna de calidad.
- Hallazgos de la auditoría externa de calidad.
- Contrato No. 069 de 2014 cuyo objeto es la asesoría y acompañamiento al sistema de gestión de calidad entre los que se encuentra en del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

6.1 Análisis de Resultados Auditorías de Calidad

6.1.1 Auditoria Interna de Calidad:

- Fortalecer el conocimiento de la documentación del SGC, para garantizar la implementación y sostenimiento del mismo por parte del personal que maneja los procesos, especialmente los misionales.
- Se evidenció debilidad en los mecanismos de comunicación entre el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá y el usuario externo (ausencia de un sistema de conmutación telefónica y número de extensiones).

6.1.2 Auditoria Externa de Calidad:

- Se recomienda implementar en el sistema o aplicativo de PQRS una opción que permita llevar una trazabilidad completa del tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos y sus indicadores de tiempos de respuesta, junto con el seguimiento de las acciones derivadas para el tratamiento de las correcciones, las acciones correctivas y las acciones preventivas, así como de la eficacia de las soluciones y respuestas que se le dan a los usuarios. Esto se puede complementar con un instructivo que incluya el tratamiento de las solicitudes, peticiones y sugerencias.
- Es necesario revisar la clasificación de las PQRS en el sistema actual de información, debido a que el indicador de quejas y reclamaciones se puede estar afectando porque en la encuesta se incluyeron casos de solicitudes y peticiones que no son ni quejas ni reclamos.

6.2 Análisis Informe Contrato 069 de 2014 “Aseoría y Acompañamiento al Sistema de Gestión de Calidad”.

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

Como resultado de la asesoría objeto del contrato en mención, se identificaron los siguientes aspectos que requieren ser trabajados con los juzgados del SPA de Bogotá.

- Divulgar el procedimiento de Producto no conforme e implementarlo en los juzgados que no lo han hecho, dando la capacitación necesaria.
- Fortalecer la divulgación y capacitación por parte del grupo de calidad a todos los Juzgados en temas como Administración del riesgo, mejoramiento continuo, indicadores de gestión y producto y/o servicio no conforme.

7. DOFA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SPA

El gráfico siguiente muestra los resultados obtenidos a partir de los hallazgos de los informes de auditoría de calidad y el contrato de asesoría 069 de 2014.

Gráfico 1. DOFA SGC SPA

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015



*Fuente: Informes de auditoría (internas y externas de calidad), Contrato 069 de 2014 “Asesoría SGC”.

8. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES PARA EL 2015

La identificación de las necesidades actuales en cuanto a la Comunicación del Sistema integrado de gestión de calidad tiene como principal fuente el análisis DOFA realizado a la organización, la cual se fundamentó en los resultados de las revisiones realizadas durante el 2014, así como a las observaciones, comentarios y sugerencias dadas por los Jueces y empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

Entre las principales necesidades se observaron las siguientes:

- Construcción de un sitio web para facilitar la comunicación con el usuario interno y externo.
- Publicación de programación de audiencias: proyecto que desarrolla la Coordinación con el Cendoj.

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

- Compra e instalación de un conmutador telefónico que permita fortalecer la comunicación con el usuario interno y externo.

En consideración de las necesidades identificadas y a los temas propuestos se sugiere el desarrollo de las actividades expuestas en el siguiente capítulo.

9. MATRIZ DE COMUNICACIONES PROPUESTA AÑO 2015

Los proyectos y actividades que se presentan a continuación son el producto de las necesidades identificadas para garantizar la efectiva comunicación del Sistema de Gestión de Calidad. Ver anexo 1 “Matriz de Comunicaciones”.

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SIGC

Para efectos de hacer el seguimiento al Plan de Comunicaciones del SGC, la Coordinación de Calidad propone formular los indicadores que se presentan a continuación:

PROCESO	Comunicación Institucional	OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la comunicación del SPA, a partir de los proyectos, estrategias, planes y programas, a través de los diferentes medios con los que se cuenta para facilitar el cumplimiento de la misión institucional, de manera ágil y oportuna.
Nombre del indicador	Cumplimiento de los Objetivos Específicos del Plan de Comunicaciones		
Objetivo del indicador	Verificar la efectividad del plan de comunicaciones.		
Formula:	(No. Objetivos Específicos Cumplidos / No. Objetivos Específicos)*100	Escala:	Porcentaje

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

PROCESO	Comunicación Institucional	OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la comunicación del SPA, a partir de los proyectos, estrategias, planes y programas, a través de los diferentes medios con los que se cuenta para facilitar el cumplimiento de la misión institucional, de manera ágil y oportuna.
Fuentes de Datos:	Informes de Seguimiento Matriz de Comunicaciones	Tipo de Indicador	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	Trimestral	Tendencia	Creciente
Nivel de referencia:	80%	Criterio para establecer el nivel de referencia:	Estándar
Nivel de Desagregación:	N/A	Método de Graficación:	Diagrama de Barras
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Coordinador de Comunicaciones		
Responsable del Seguimiento y Análisis:	Coordinador de Calidad		
Observaciones:	N.A		

PROCESO	Comunicación Institucional	OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la comunicación del SPA, a partir de los proyectos, estrategias, planes y programas, a través de los diferentes medios con los que se cuenta para facilitar el cumplimiento de la misión institucional, de manera ágil y oportuna.
Nombre del indicador	Cobertura del Plan de Comunicaciones		
Objetivo del indicador	Verificar el impacto del plan de comunicaciones en la población objeto establecida.		

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

PROCESO	Comunicación Institucional	OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la comunicación del SPA, a partir de los proyectos, estrategias, planes y programas, a través de los diferentes medios con los que se cuenta para facilitar el cumplimiento de la misión institucional, de manera ágil y oportuna.
Formula:	(No. Asistentes / No. Convocados)*100	Escala:	Porcentaje
Fuentes de Datos:	Registros de asistencia	Tipo de Indicador	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	Trimestral	Tendencia	Creciente
Nivel de referencia:	80%	Criterio para establecer el nivel de referencia:	Estándar
Nivel de Desagregación:	N/A	Método de Graficación:	Diagrama de Barras
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Coordinador de Comunicaciones		
Responsable del Seguimiento	Coordinador de Calidad		

PLAN DE COMUNICACIONES SIGC 2015

ANEXO N° 1

MATRIZ DE COMUNICACIONES

Objetivos Específicos	Propósito	Actividades Generales	Medios de difusión	Responsable	Receptor (Población Objeto)	Meta	Unidad de Medida	Nivel de Tolerancia	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
									2015											
									Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Divulgar oportunamente la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	Que los empleados y funcionarios del Sistema Penal Acusatorio, identifiquen, conozcan, apliquen y se apropien del Sistema de Gestión de Calidad	Visitas a los Juzgados y Centro de Servicios.	- Web Interna - Charlas didácticas e informativas - Carteleras - Pantallas informativas	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá	175	Despachos Judiciales	80%												
		Publicación página web.	- Web Interna	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, Usuarios externos	100%	Documentos del SGC	70%												
		Entrega de información (CD, correo electrónico, información impresa)	- Web Interna - Publicaciones - Charlas didácticas e informativas - Carteleras - Pantallas informativas	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, Usuarios externos	20	Información sobre el SGC	80%												
Implementar nuevos medios de comunicación para fortalecer el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Facilitar la divulgación del SGC y sus diferentes herramientas	Proyecto de un conmutador telefonico	- Web Interna - Charlas didácticas e informativas - Pantallas informativas - Correo electrónico	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, Usuarios externos	1	Conmutador Telefónico	100%												
		Creación página web	- Web Interna - Charlas didácticas e informativas - Pantallas informativas - Correo electrónico	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, Usuarios externos	1	Sitio web	100%												
		Divulgación de la página web	- Web Interna - Charlas didácticas e informativas - Pantallas informativas - Correo electrónico	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, Usuarios externos	175	Despachos Judiciales	80%												
Dar a conocer las herramientas propias del Sistema de Gestión de Calidad utilizadas para su operación y mejoramiento.	Que los empleados y funcionarios utilicen las herramientas propias del SGC para el mejoramiento y seguimiento de la entidad	Divulgación de planes, informes, procedimientos, formatos, indicadores, riesgos, acciones de gestión, PQRS y producto no conforme	- Web Interna - Publicaciones - Charlas didácticas e informativas - Carteleras - Pantallas informativas - Correo electrónico	Coordinador de Comunicaciones	Funcionarios y Empleados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá	100%	Documentos del SGC	80%												
Fortalecer la comunicación con el usuario externo a fin de propiciar la retroalimentación en el cumplimiento de los requisitos legales establecidos (sistema de QRSs, Publicación de Audiencias).	Que el usuario externo conozca los medio por los cuales puede interponer PQRS y la información suministrada sea analizada y retroalimentada con el mismo usuario	Establecer canales de comunicación con respecto a las PQRS y el usuario externo (correo electrónico, página web, ventanilla de recepción PQRS y buzón.	- Página Web - Carteleras - Correo electrónico - Buzón - Ventanilla de recepción PQRS	Coordinador de Comunicaciones	Empleados y Funcionarios del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá y usuarios externos en general	4	Canales de comunicación	50%												
		Publicación de Programación de las Audiencias para el usuario externo	- Pantallas - Página web	Coordinador de Comunicaciones	Empleados y Funcionarios del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá y usuarios externos en general	100%	De las Programaciones de audiencias publicadas	80%												
Visibilizar la gestión del sistema penal acusatorio, a partir de la divulgación en los resultados de la gestión realizada.	Los empleados y funcionarios deben conocer los resultados de la gestión y actividades realizadas con relación al SGC	Publicación de los resultados consolidados con respecto a la gestión (indicadores, planes en general, resultados de encuestas de satisfacción)	- Pantallas - Página web - Publicaciones	Coordinador de Comunicaciones	Empleados y Funcionarios del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá	4	Informes	75%												

