|  |
| --- |
| 1. **OBJETIVO**   El objetivo de este procedimiento es establecer los modos, actividades, tareas y registros para todas las comunicaciones formales a realizar por la empresa, tanto internas como externas.   1. **ALCANCE**   Este procedimiento es aplicable a todo el personal de Master Bus.   1. **REFERENCIAS**   MANUAL DE INDUCCIÓN   1. **DEFINICIONES**   Equipo de Dirección: equipo conformado por el DIRE (Gerente P-01) y por los Responsables de Sector.   1. **ABREVIATURAS**   REDI: Representante de la Dirección   1. **RESPONSABILIDADES**   El responsable del cumplimiento de este procedimiento es todo el Equipo de Dirección.   1. **DESARROLLO**    1. **Comunicación Interna**       1. **Medios de Comunicación desde el Equipo de Dirección**   Son los medios básicos de comunicación que se pueden utilizar desde el Equipo de Dirección hacia el personal, y son los siguientes:   * + - 1. **Boletín Informativo**   Donde se transmitirán logros, estadísticas, felicitaciones, aspectos de seguridad vial, seguridad e higiene industrial, temas ambientales, avisos, recomendaciones y todo aquello que se considere deba ser conocido por el personal de Master Bus.  La Asistente Adm. de RRHH(P-31) archivará copia de cada Boletín.   * + - 1. **Carteleras**   En las carteleras ubicadas tanto en los predios de Zárate como Campana, se publican los aspectos más importantes a comunicar al personal, tales como notificaciones de bancos, delegados, seguridad vial, evolución de indicadores, etc.  La Asistente Adm. de RRHH archivará copia de cada documento expuesto en cartelera.   * + - 1. **Encuesta de Satisfacción Interna**   Para entender y tomar acciones efectivas de las necesidades del personal de la Empresa, se realiza anualmente la ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL, que permite analizar la satisfacción de los colaboradores de forma global y por sectores.   * + 1. **Medios de Comunicación hacia el Equipo de Dirección**   Son los medios básicos que establecen la comunicación formal desde el personal a los responsables de área y serán los siguientes:   * + - 1. **Buzón de sugerencias**   A través de este sistema el personal podrá expresar sus sugerencias a la Gerencia.   * + - 1. **Mail**   El personal puede comunicarse formalmente con los responsables de área, a través del correo electrónico a [sugerencias@masterbus.net.](mailto:sugerencias@masterbus.net.), o a las direcciones de correo personales de cada uno.   * 1. **Reuniones Semanales**   Son reuniones del Equipo de Dirección, donde se tratan novedades semanales de cada área, del desempeño del sistema de gestión, así como estrategias ante la detección de riesgos.  El REDI deberá completar el FORM.203 REGISTRO GENERAL DE MINUTA DE REUNIÓN, donde figuran las personas que participaron de la reunión, los temas a tratar, los acuerdos adoptados, es decir, las acciones a emprender con sus respectivos responsables y plazos.  **7.3 Revisión por la Dirección**  Son reuniones del Equipo de Dirección, donde se tratan los temas según 9.3 y 9.4 de las Normas ISO 9001/2015 y 39001/2012 respectivamente. Se realizan dos veces al año y los temas se distribuyen de forma que en las dos revisiones se aborden todas las entradas y salidas.   * 1. **Comunicaciones con partes externas**  La comunicación con los clientes, entes gubernamentales y/o de regulación y otras partes interesadas son siempre formales y comprende en escucharlos, atender sus necesidades y mantenerlos informados.Comunicaciones con los Clientes:La empresa implementa medios de comunicación eficaces con sus clientes, entre los cuales se destacan los siguientes:Folletos y catálogos del servicio.Visitas de los clientes a Taller.Transmisión de mensajes a través del correo electrónico.  * Visitas del Personal de la Empresa a Clientes. * Sistemas informáticos compartidos   **7.3.1 Comunicaciones con partes externas Vía Correo Electrónico.**    La Comunicación Formal externa vía correo electrónico será de la manera que se detalla en el ANEXO II COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS.  **8. REGISTROS ASOCIADOS**  [FORM.203 REGISTRO GENERAL DE MINUTA DE REUNIÓN](https://www.dropbox.com/s/ex3nv7jwqzhtl69/FORM.203.00%20Registro%20General%20de%20Minutas%20de%20Reuni%C3%B3n.xlsx?dl=0)  [ANEXO II COMUNICACIONES FORMALES EXTERNAS](../7.%20Instructivos/INST.003.00%20Anexo%202%20Comunicaciones%20Formales%20Externas.pdf)  [ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScRs-LRDP0IXQHl4LoMyd-gnu7TehkblMc5dcYRATqHyQMDKA/viewform?c=0&w=1&fbzx=-2061311801177574100)  [NORMA ISO 9001/2015](../2.%20Política%20del%20SGI/ISO%209001_2015.pdf)  [NORMA ISO 39001/2012](../2.%20Política%20del%20SGI/ISO%2039001_2012.pdf)  **9. ANEXOS**  No aplica |
|  |