

**PROPÓSITO:** Establecer los canales para la comunicación eficaz dentro y fuera de la organización.

| PROVEE             | ENTRADAS             | ACTIVIDADES |  | SALIDAS                          | RECIBE                      |
|--------------------|----------------------|-------------|--|----------------------------------|-----------------------------|
| Todos los procesos | Elemento a comunicar | PLANEAR     |  | Elemento comunicado internamente | Todo el personal            |
|                    |                      | HACER       | 1. Comunicación interna<br>2. Comunicación externa |                                  |                             |
|                    |                      | VERIFICAR   |  | Elemento comunicado externamente | Partes interesadas externas |
|                    |                      | ACTUAR      |  |                                  |                             |

| INDICADORES DEL DESEMPEÑO | CONOCIMIENTO DEL PROCESO |                 |         |
|---------------------------|--------------------------|-----------------|---------|
| - N/A                     | TIPO                     | INTERNO         | EXTERNO |
|                           | Consulta                 | N/A             | N/A     |
|                           | Registros                | FR-03-01 Minuta | N/A     |

| RESPONSABLES  | REQUISITOS NORMATIVOS                 |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <b>DUEÑO DEL PROCESO</b><br>Líder del Sistema de Gestión<br><br><b>OPERADORES</b><br>Todo el personal | ISO 9001:2015<br><br>7.4 Comunicación | AS9100C<br><br>5.5.3 Comunicación interna<br>7.2.3 Comunicación con el cliente |

| Elemento a comunicar  | ¿Cuándo?                     | ¿Quién comunica?                 | ¿A quién comunica?             | ¿Cómo?   | Registro generado    |
|---|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--|----------------------|
| 1. COMUNICACIÓN INTERNA   |                              |                                  |                                |  |                      |
| Política de gestión   | En la inducción del personal | Departamento de Recursos Humanos | Personal de nuevo ingreso      | Curso de inducción                             | Evaluación inducción |
|   | Cuando existan cambios       | Líder del Sistema de Gestión     | A todo el personal             | Reunión  |                      |
| Objetivos estratégicos y sus resultados                                       | Una vez al año               | Director de Producción           | A todo el personal             | Reunión de fin y arranque de ciclo             |                      |
|   | Permanentemente              | Director de Producción           | A todo el personal             | Difusión del manual                            | Manual               |
| Objetivos tácticos y sus resultados   | Una vez al año               | Dueño del proceso                | A todo el personal involucrado | Presentación de planeación táctica por proceso |                      |
|   | Permanentemente              | Director de Producción           | A todo el personal involucrado | Difusión de planes tácticos                    | Planes tácticos      |
| Enfoque al cliente  | Una vez al año               | Director de Producción           | A todo el personal             | Reunión de fin y arranque de ciclo             |                      |
| Riesgos y acciones para su atención   | Cuando existan cambios       | Dueño de Proceso                 | A todo el personal involucrado | Reunión  | Minuta               |
| Manual de gestión, modelo del gestión, enfoque en procesos y gestión efectiva | Cuando existan cambios       | Líder del Sistema de Gestión     | Dueños de Proceso              | Correo   | Correo               |
| Roles y responsabilidades   | En la inducción del personal | Departamento de Recursos Humanos | Personal de nuevo ingreso      | Curso de inducción                             | Evaluación inducción |
| Cambios en documentos   | Cuando existan cambios       | Líder del Sistema de Gestión     | Dueños de Proceso              | Correo   | Correo               |
| Resultados de auditorías  | Semestralmente               | Líder del Sistema de Gestión     | Al personal involucrado        | Reunión de cierre                              | Informa              |

| Elemento a comunicar                           | ¿Cuándo?                    | ¿Quién comunica?             | ¿A quién comunica?          | ¿Cómo?                      | Registro generado |
|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| 2. COMUNICACIÓN EXTERNA                        |                             |                              |                             |                             |                   |
| Requisitos de compra                           | Cuando aplique              | Compras                      | Proveedor                   | Orden de compra             | Orden de compra   |
| Información relativa a productos y servicios   | Cuando se requiera          | Ventas                       | Cliente                     | Presentación de la Empresa  | Presentación      |
| Información de órdenes, contratos              | Cuando se requiera          | Ventas                       | Cliente                     | Correo / llamada telefónica | Correo            |
| Información de productos y servicios           | Cuando se requiera          | Ventas                       | Cliente                     | Presentación de la Empresa  | Presentación      |
| Percepción del cliente y quejas                | Anualmente / cuando aplique | Líder del Sistema de Gestión | Cliente                     | Correo                      | Correo            |
| Manejo de la propiedad del cliente / proveedor | Cuando aplique              | Ventas / Compras             | Cliente / Proveedor         | Correo                      | Correo            |
| Contingencias                                  | Cuando aplique              | Coordinador de Brigada       | Organismos correspondientes | Llamada telefónica          |                   |
| Política de gestión                            | Permanentemente             | Líder del Sistema de Gestión | Partes interesadas          | Página web                  | Página web        |

| <i>Código</i>       | <i>Nombre del documento</i> | <i>Edición</i>   | <i>Fecha de edición</i> |
|---------------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|
| PC-03               | Comunicación                | 4                | 19-Marzo-2018           |
| <i>Elabora</i>      |                             | <i>Revisa</i>    | <i>Aprueba</i>          |
| Alberto Pablo Ramón |                             | Joaquín Figaredo | Joaquín Figaredo        |

| CONTROL DE CAMBIOS |                         |                    |   |
|--------------------|-------------------------|--------------------|---|
| <i>Edición</i>     | <i>Fecha de edición</i> | <i>Apartado(s)</i> | <i>Descripción del cambio</i>   |
| 2                  | 14-jun-2016             | 1                  | Se establece que se hará Minuta del Sistema cuando se modifique la Política y los Objetivos de Calidad. Para lo demás, a la red como sistema de comunicación. |
| 3                  | 19-feb-2016             | 1                  | Se actualizó de acuerdo a los requerimientos de la ISO 9001:2015 y la AS9100C.  |
| 4                  | 19-Mar-08               | 1 y 2              | Revision de Norma ISO 9001:2015 y actualizacion   |
|                    |                         |                    |   |
|                    |                         |                    |   |

| CONTROL DE ANEXOS (Formatos e Instrucciones) |               |                |                               |
|--|---------------|----------------|-------------------------------|
| <i>Código</i>                                | <i>Nombre</i> | <i>Edición</i> | <i>Descripción del cambio</i> |
| FR-03-01                                     | Minuta        | 2              | Ed. 2 Cambio de logo-NUBERU   |
|  |               |                |                               |
|  |               |                |                               |
|  |               |                |                               |
|  |               |                |                               |
|  |               |                |                               |