

	MATRIZ DE COMUNICACIONES						TABSG005	
							Version 2	
							Ultima actualización Noviembre 2016	
PROCESO	CTO A COMUNICAR ¿Qué se comunica?	TIPO DE INFORMACION Es información confidencial?	TIPO DE COMUNICACIÓN ¿La comunicación es interna o externa?	RESPONSABLE ¿Quién comunica?	MEDIOS Y/O ESTRATEGIAS ¿Cómo le comunica?	CUENCIA ¿Cuándo le comunica?	GUIA A ¿A quién le comunica?	RESPUESTA ¿Cómo se retroalimenta?
Trafico y Seguridad	Incidentes de seguridad, inconvenientes con vehiculos y/o conductores	Si (autoridades competentes, aseguradora, etc.)	Interna	Conductor, Tráfico, Jefe de Calidad y Operaciones	Medios de comunicación formales e informales	Cada vez que se presente	Jefe de Calidad y Operaciones- Coordinador Logístico - Jefe de Servicio al Cliente	Respuesta y/o solución a los inconvenientes
Comercial	Requerimientos, quejas y/o reclamos, no conformidades e incidentes de seguridad	Si	Externa	Cliente	Personalmente Telefonicamente Vía e-mai	Cada vez que se presente	Gerente Comercial / Jefe de Servicio al Cliente	Respuesta y/o solución a las quejas
Comercial	Requisitos del cliente y detalles de la operacion	SI	Interna	Comercial/Jefe de servicio al cliente	dia a dia oficina; requisitos clientes, solicitud de transporte, programacion diaria	Los generales por los archivos; lo diarioa cada dia	Jefe de Calidad y Operaciones. aveces Coordinador Logístico , Auxilair de tráfico y Seguridad	Verbal y Sistema, reportes de trazabilidad
Coordinación Logistica y despacho	Inconvenientes presentados con el cliente y desarrolo de la operacion	Si	Interna	Jefe de Calidad y Operaciones	Medios de comunicación formales e informales	Cada vez que se presente	Gerente Comercial / Jefe de Servicio al Cliente	Avances de la operacion; Respuesta y/o solución a los inconvenientes
Calidad	Políticas, Objetivos, Manuales, Procedimientos y demas requerimientos de la Norma Iso 28000	No	Interna	Jefe de Calidad y Operaciones	Medios de comunicación formales e informales	Cuando se diseñe, modifique, surja la necesidad o ingresen personas nuevas a la empresa	Todos los empleados	Informes, reuniones, medios de comunicación formales e informales
ELABORO: JEFE DE CALIDAD Y OPERACIONES			REVISO: JEFE DE CALIDAD Y OPERACIONES			APROBO: GERENTE		