

	MATRIZ DE COMUNICACIÓN				Código	MZ-GC-02
					Vigencia:	2019-10-28
					Versión:	1
OBJETIVO	Identificar el flujo de la comunicación a nivel interno y externo de la empresa Preflex Logistics, para divulgar los actos administrativos, las decisiones y las acciones dentro de la gestión de los diferentes procesos.					
ALCANCE	Aplica para todos los procesos del que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad					
NOMBRE DEL PROCESO	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA	VERIFICACIÓN
COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	Identificación de las necesidades del cliente	Gerente general Jefe de logística	Auxiliares de bodega Montacarguista	A criterio de la gerencia general	Comunicación verbal Correo electrónico	N/A
	Reporte de quejas y reclamos.	Gerente general Jefe de logística	Auxiliares de bodega Montacarguista	Cuando se requiera	Comunicación verbal Correo electrónico	N/A
	Solicitud modificación pedidos.	Gerente general Jefe de logística	Auxiliares de bodega Montacarguista	Cuando se requiera	Comunicación verbal Correo electrónico	N/A
	Reporte de pedidos sin inventario	Gerente general Jefe de logística	Cliente	Diario	Correo Electrónico Vía telefónica	N/A
	Respuesta a reclamaciones	Gerente general Jefe de logística	Cliente	Diario	Correo Electrónico Vía telefónica	Comunicado al cliente
RECIBO DE MERCANCÍA	Mercancía almacenada para inspeccionar.	Jefe de logística	Auxiliares de bodega Montacarguista	Cuando se requiera	Correo electrónico Comunicación verbal	Plantilla de inventarios
	Documentos soporte de la recepción de la mercancía	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Cuando llegue mercancía de puerto	Comunicación verbal Documentos soporte Aplicativo Piciz	Formato de ingreso de mercancías
	Reporte de inventarios de PI, MP y ME.	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Cada 15 días	Formato en físico Kardex	Plantilla de inventarios
	Identificación de palets	Jefe de logística	Auxiliares de bodega Montacarguista	Cuando se requiera	Comunicación verbal Formato físico	Formato identificación de pallets
	Requerimiento infraestructura.	Coordinador de abastecimiento	Director de mantenimiento	Cuando se requiera	Correo electrónico Comunicación verbal	N/A
ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE PRODUCTO	Producto no conforme identificado	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Cuando se requiera	Comunicación verbal Correo electrónico	Formato zona de averías
	Informe de inventarios de producto	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Cada 15 días	Formato en físico Kardex	Formato Kardex
	Solicitud de despachos con lotes disponibles para liberación.	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Diario	Listado de despachos	Formato de salida de mercancías
	Entrega final de producto con documentación soporte.	Auxiliares de bodega Montacarguista	Transportador	Diario	Formato de salida	Formato de salida de mercancías
	Requerimiento infraestructura.	Auxiliares de bodega Montacarguista	Jefe de logística	Cuando se requiera	Comunicación verbal	N/A
MANTENIMIENTO	Ordenes de mantenimiento con información del mismo.	Gerencia general Jefe de logística	Auxiliar de mantenimiento	Cuando se requiera	Correo electrónico, comunicación verbal.	N/A
	Maquinaria e infraestructura cumpliendo condiciones establecidas.	Auxiliar de mantenimiento	Jefe de logística	Cuando se requiera	Correo electrónico, comunicación verbal.	Lista de chequeo verificación de montacargas
	Instructivos sobre uso de maquinaria y equipos.	Auxiliar de mantenimiento	Jefe de logística	Cuando se requiera	Correo electrónico, comunicación verbal. Capacitaciones	Instructivo con codificación en el SGC