

 LABORATORIOS SUDAMERICANOS LABORATORIOS SUDAMERICANOS					
M A T R I Z D E C O M U N I C A C I O N E S	¿QUIEN COMUNICA?	¿QUE SE COMUNICA?	¿A QUIEN SE COMUNICA?	¿CUANDO SE COMUNICA?	¿COMO SE COMUNICA?
	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	ASPECTOS A COMUNICAR	RECEPTORES	¿CUANDO SE COMUNICA?	CANALES Y ESTRATEGIAS
	CLIENTE	Requisitos del producto. Información contratos. Solicitud de modificación de los productos.	Servicio al cliente. Comercial. Procesos implicados.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	CLIENTE	Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.	Servicio al cliente. Comercial. Organismo de control. Procesos implicados.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	ADMINISTRACION DEL SGC	Estrategia de la organización. Política y objetivos. Cambios en el SGC. Riesgos y oportunidades.	Jefes de procesos. Toda la organización.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico. Audiovisuales (gráficos, carteleras, audios, videos).
	ADMINISTRACION DEL SGC	Información sobre el desempeño del SGC. Planes de mejoramiento continuo.	Todos los procesos	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico. Comité (actas).
	COMERCIAL	Requisitos del cliente y/o producto. Cambio o modificaciones a contratos. Respuesta a peticiones, quejas, reclamos. Solicitud de pedidos a Producción y Despachos.	Todos los procesos. Cliente.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	COMERCIAL	Información para entrega de pedidos (facturas, certificados, guías).	Despachos	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	DISEÑO Y DESARROLLO	Requerimientos de materiales y recursos para el desarrollo del nuevo diseño. Fichas técnicas de producto. Formulaciones. Muestras físicas de productos nuevos o modificados. Registro de modificación a producto.	Compras	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	PRODUCCIÓN	Requerimientos de materiales para producción. Programa mensual de producción	Compras	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	PRODUCCIÓN	Planeación de la producción. Fechas de entrega de los productos.	Comercial. Otros procesos implicados.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	DESPACHOS	Copia factura de venta con sello y fecha de despacho. Sobre cerrado con factura original para el cliente.	Transportadores	A demanda.	Directo (escrita, verbal).
	COMPRAS	Información sobre solicitudes de compra. Muestras físicas de materiales nuevos. Ficha técnica de materiales nuevos. Certificados de análisis de materiales nuevos.	Producción. Diseño y Desarrollo.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	COMPRAS	Orden de compra de materiales a proveedores. Solicitud de muestras físicas de materiales para pruebas.	Proveedores	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico.
	TODOS LOS PROCESOS	Requisición de personal. Procesos disciplinarios.	Gestión Humana	A demanda.	Directo (escrita uso de formato para requisición). Electrónico.
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Reglamento interno de trabajo. reglamento de Higiene y Seguridad industrial. Informes de desempeño laboral. Contrato de trabajo. Programas de capacitación. Evaluación de clima organizacional. Evaluación de competencias.	Todo la organización.	A demanda.	Directo (escrita, verbal). Electrónico. Audiovisuales (gráficos, carteleras, audios, videos).
	MANTENIMIENTO	Requisiciones para repuestos. Informes de mantenimiento.	Gerencia General. Procesos implicados.	A demanda.	Directo (escrita). Electrónico.
	MANTENIMIENTO	Programa de mantenimiento de equipos e instalaciones. Solicitud de reposición de maquinaria y/o equipo. Capacitación sobre operación y cuidados en maquinaria y equipo.	Producción	A demanda.	Directo (escrita). Electrónico.
	ADMINISTRACION DEL SGC	Informes de cumplimiento de Objetivos de calidad. Programa, informe de Auditorias. Informe de quejas y reclamos. Informe de acciones correctivas, y mejora. Solicitud de modificación de procedimientos. Instructivos, formatos, documentos.	Procesos implicados	A demanda.	Directo, escrito, verbal