



MATRIZ PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: CC-IN-001
 Versión: V000
 Página 1 de 1
 Fecha: 02/05/24

QUÉ (Mensaje que se debe comunicar)	QUIEN EMITE	QUIEN RECIBE	CANAL (Medios de Comunicación)	FRECUENCIA (Cuándo)	VERIFICAR (Recepción y Compresión)
Políticas, objetivos, metas y estrategias de la Organización	Gerencia y Coordinador de Calidad	A todo el personal de la organización	Reuniones, correo electrónico, boletines internos, carteleras, Mensajería instantánea.	Semestralmente o cuando se presenten cambios en la organización.	Cuestionario Evaluación de conocimiento
Desempeño Gerencial. Informe de revisión por la dirección	Gerencia, Revisor Fiscal y Directivos	Junta de socios	Comité Presencial	Anualmente o cuando se presenten cambios	Acta de revisión por la dirección
Planeación Estratégica	Gerencia y Directivos	Todo el personal de la organización y Junta de Socios	Documento "Planeación Estratégica" Carteleras, reuniones, boletines internos.	Anualmente o cuando se presenten cambios	Indicadores de gestión
Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Gerencia y Directivos	A todo el personal de la organización	Reuniones, revisiones gerenciales	Anualmente o cuando se presenten cambios	Matriz de necesidades y expectativas y Matriz interes-poder
Informe del desempeño de los procesos	Directivos	Gerencia	Informes de resultados de los procesos, reuniones o comités.	Semestral o cada vez que se verifique un proceso.	Informe desempeño de procesos
Requisitos legales y reglamentos aplicables	Entes gubernamentales, Asesor jurídico y Coordinador de Calidad	Directivos y personal involucrado que requiera de esta información	Reuniones, carteleras, boletines informativos, correo electrónico	Cada vez que, se de una nueva modificación en la reglamentación o nuevas leyes.	Cuestionario Evaluación de conocimiento
Criterios Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión ambiental	Dirección de Recursos Humanos y Entes Gubernamentales	A todo el personal de la organización	Reuniones y capacitaciones	Anual o si se requiere alguna modificación importante	Cuestionario Evaluación de conocimiento Informe novedades
Informe de auditorías	Coordinador de Calidad	A todo el personal de la organización	Informe para la revisión y reuniones	Cada vez que se presente una auditoria	Resultados de las auditorias
Requisitos del cliente	Director Comercial	Gerencia, Dirección operativa y Personal involucrado	Reuniones, comunicación escrita y verbal	Cada vez que se establezca o gestione una nueva licitación	Acta y cuestionario de conocimiento.
Contratos y Licitaciones	Gerente y Director Comercial	Director Operativo y Dirección de Recursos Humanos	Contratos, ordenes de servicios y reuniones	Cada vez que se firme un nuevo contrato y se participe en una licitación.	Contrato o Licitación, acordado entre las partes. Acta de reunión.
Necesidades de recursos	Todas las direcciones de la organización	Gerencia y Departamento de Contabilidad	formato "Requisición de recursos"	Cada vez que el proceso lo requiera	Suministro de los recursos Solicitados "Formato de Compras"
Protocolo ante emergencia	Dirección de Recursos Humanos, Administradora de Riesgo Laborales (ARL) y area de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Personal interno – externo	Capacitaciones, reuniones y correo electrónico	Al ingresar personal interno o externo a la empresa	Evaluación de capacitación y Acta de reunión.
Programación operativa	Dirección de Operaciones	Asistentes de Operaciones, Supervisores, Coordinadores, Vigilantes y Recepcionistas	Planilla de programación Cronograma	(Mensual) Servicio nuevo o alguna modificación requerida.	Prestación del Servicio
Informe de Estado PQRS	Asistente de Operaciones	Director y personal que aplique de acuerdo al requerimiento.	Informe de Gestión	Semanal	Confirmación de respuesta a las PQRS

Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación de la Matriz de Comunicación	Coordinador de calidad	Gerente General