



MATRIZ DE COMUNICACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: FR-GCL-13

VERSIÓN: 01 (20/01/2020)

PÁGINA 1 DE 1

Objetivo de la Matriz de Comunicación: Socializar a los clientes internos, externos y partes interesadas todas las actividades, mensajes o comunicaciones que hagan parte de Samaná Spa				Responsable: Líder Gestión de la Calidad	
¿QUÉ COMUNICAMOS?	COMO LO COMUNICAMOS	¿QUIEN LO COMUNICA?	¿CUANDO SE COMUNICA?	A QUIEN SE COMUNICA? DESTINATARIO	EVIDENCIA
Políticas, Objetivos y Metas del Sistema de Gestión de Calidad	Carteleras, inducción-reinducción, folletos, redes sociales, socializaciones.	Administrador y Coordinador Gestión de Calidad	Al Inicio del Contrato; anualmente o cuando sean modificados; de manera permanente en redes sociales y carteleras	Trabajadores, proveedores, usuarios de los servicios y otras partes interesadas	Registros fotográficos, folletos, registro de asistencia, Evaluaciones, Inducciones
Documentos del SGC	Comunicados internos, reuniones, socializaciones, campañas, correos electrónicos	Coordinador Gestión de Calidad	Inducción, reinducción o cuando se hagan modificaciones	Trabajadores y partes interesadas involucradas de acuerdo al documento	Documentos del SGC
Requisitos Legales y reglamentarios aplicables	Comunicados internos, reuniones, socializaciones, correos electrónicos	Líderes de procesos	Cuando se implemente el requisito o se modifique	Trabajadores y partes interesadas involucradas de acuerdo al requisito	Matriz de requisitos Legales, registros de socialización
Matriz de aspectos e impactos ambientales	Comunicados internos, reuniones, socializaciones, correos electrónicos	Coordinador Gestión de Calidad	Inducción, reinducción o cuando se hagan modificaciones	Trabajadores y partes interesadas involucradas	Matriz de aspectos e impactos ambientales, registros de socialización
Plan de auditorías	Correo electrónico, cronograma de auditorías, circulares o comunicados	Administrador, Coordinador Gestión de Calidad, auditor líder	Mínimo 8 días antes de la auditoría a realizar	Líderes de procesos a auditar	Plan de auditoría, registros de asistencia, informes de auditoría
Publicidad y promoción de los servicios ofrecidos	Redes sociales, Correos electrónicos, Cuñas Radiales, carteleras, llamadas telefónicas y gestión de clientes	Administrador, Coordinador de mercadeo, personal de gestión de clientes, trabajadores.	De manera permanente	Clientes antiguos y potenciales, proveedores, comunidad en general	Publicaciones en redes sociales y medios masivos de comunicación (radio)
Atención y respuesta a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. (PQRF)	Entrevistas personales, Oficinas de respuesta, Correo electrónico y gestión de clientes	Administrador y líderes de procesos	Cuando se presenten	Clientes, proveedores y partes interesadas pertinentes	Copia de cartas, respuestas, entrevistas con clientes o partes interesadas
Definición de funciones, roles y responsabilidades del cargo	Entrega de funciones, roles y responsabilidades en medio físico y/o digital en inducción y/o re-inducción	Líder Gestión de Talento Humano	Al inicio del contrato o cuando sean modificados	Trabajadores, Auditores	Recibido de las funciones, roles y responsabilidades, registros de asistencia
Organigrama	Carteleras, induccion-reinducción	Administrador, Coordinador Gestión de calidad, líderes de procesos	Al inicio del contrato o cuando sean modificados y de manera permanente en carteleras	Trabajadores, auditores o partes interesadas	Registro de asistencia a las Inducciones o Actividades de socialización
Rendición de cuentas	Reuniones gerenciales y de seguimiento a procesos	Administrador y líderes de procesos	Mensualmente	Líderes de procesos y trabajadores	Registros de asistencia, informes de gestión, seguimiento indicadores
Necesidades de Capacitación y entrenamiento	Reuniones, comunicación escrita y correos electrónicos	Líderes de proceso y personal	Trimestralmente	Talento Humano	Comunicados, registros fotográficos y registros de asistencia
Socialización de Procedimientos	Charlas de seguridad, reuniones, Capacitaciones y Entrenamientos, Inducción y Reinducción	Líderes de procesos	Al inicio del contrato, cuando se modifiquen los procedimientos y/o cuando sea requerido para mejorar el desempeño	Trabajadores	Registros de asistencia y registros fotográficos
Matriz de Peligros	Reuniones gerenciales, Charlas de seguridad, mapas de riesgo y socializaciones	Coordinador Gestión de Calidad	En inducción o reinducción y cuando se modifique	Trabajadores, Contratistas, Proveedores, usuarios de servicios y otras partes interesadas	Registros fotográficos, registros de asistencia
Mantenimiento de equipos y Herramientas	Cronograma de mantenimiento, cartelera	Administrador	Permanece publicado en cartelera y se comunica cuando se vaya a realizar mantenimiento de acuerdo a cronograma	Líderes de proceso	Registros y soportes de mantenimiento
Divulgación de resultados de la Revisión por la Dirección	Reuniones, boletines, Carteleras, Comunicación Interna	Administrador y Coordinador de Gestión de Calidad	Anualmente	Trabajadores, Contratistas, Proveedores, usuarios de servicios y otras partes interesadas	Acta de reunión, Registros de asistencia, informes de gestión, seguimiento indicadores y boletines.
Divulgación de resultados de las actividades del SGC	Reuniones Gerenciales, boletines, carteleras	Administrador y Coordinador de Gestión de Calidad	Periódicamente en reuniones gerenciales y socializaciones con el personal	Trabajadores, Contratistas, Proveedores, usuarios de servicios y otras partes interesadas	Actas de reunión, informes de gestión, registros de asistencia y registros fotográficos
Plan de emergencias	Inducción - re-inducción, carteleras, Correos electrónicos y socializaciones	Coordinador Gestión de Calidad	Semestralmente	Trabajadores, Contratistas, Proveedores, usuarios de servicios y otras partes interesadas	Registro de asistencia, fotográficos y/o comunicados
Evaluación de desempeño	Reunión con trabajadores, proveedores y contratistas; Correo Electrónico, comunicados internos	Líderes de proceso	Semestralmente o cuando sea requerido	Trabajadores, proveedores, contratistas	Formatos evaluación desempeño