

	ACEROS INDUSTRIALES			
	MATRIZ DE COMUNICACIÓN			
	Código: F-SGC-020	Fecha de actualización: 30.Sep.22	Versión: 1.0	

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/09/2022

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 23/06/2023

¿QUE COMUNICAR? INFORMACIÓN O DOCUMENTO	¿CUANDO COMUNICAR? EN QUE MOMENTO COMUNICAR	¿COMO COMUNICAR? FORMA DE COMUNICACIÓN	¿A QUIEN COMUNICAR? PARTES INTERESADAS		¿QUIEN COMUNICA? RESPONSABLE DE COMUNICAR
			INTERNO	EXTERNO	
Política de calidad	1. Cuando se presente algún cambio o actualización 2. Inducción al personal de nuevo ingreso 3. Reforzamiento anual	1. Reuniones de difusión, folletos de difusión, pancarta y carteles, pagina web. 2. Curso de inducción a la organización 3. Platicas 4. Tríptico 5. Tarjeta de política y objetivos de la calidad	Todo el personal de la organización	Clientes	Coordinador del SGC Analista del SGC Coordinador de RH
Objetivos de la calidad	1. Cuando se tenga actualizaciones a la planeación estratégica 2. Inducción al personal de nuevo ingreso 3. Reforzamiento anual	1. Reuniones de difusión. 2. Planeación de objetivos de calidad 3. Curso de inducción a la organización 4. Tarjeta de política y objetivos de la calidad	Dueños de procesos Todo el personal de la organización	No Aplica	Coordinador del SGC Analista del SGC
Requisitos para proveedores	1. Al cotizar un producto o servicio	1. Orden de compra 2. Correo electrónico 3. WhatsApp	Administración Almacen Producción	*Proveedores	Comprador
Roles, funciones y responsabilidades (perfiles de puestos)	1. Cuando se definan o actualicen los perfiles de puestos. 2. Cuando se contrata a algún trabajador	1. Reunión de comunicación 2. Curso de inducción a la organización	Todo Personal	No Aplica	Coordinador de Recursos Humanos
Requisitos para los productos (PEDIDOS)	1. Cuando se finca una orden de compra o se presenta algún cambio de especificaciones en el pedido interno	1. Pedido interno 2. Tracking modulo CRM 3. Correo electrónico 4. WhatsApp	Producción Compras Calidad Almacén	* Clientes	Coordinador de ventas comercial Coordinador de ventas operativo
Resultados de revisión por la dirección	1. Cuando se reciben auditorias	Revisión por la dirección	Director de operaciones y administración	Organismo de certificación	Coordinador del SGC
Desempeño del SGC (resultados de seguimiento y medición)	1. Mensualmente	1. Reunión mensual, presentación del tablero de objetivos e indicadores y presentación ejecutiva	Dirección comercial Dirección de operaciones y administración Dueños de procesos	No Aplica	Coordinador del SGC
Matriz de riesgos	1. Cuando se actualice 2. Cuando se reevalúe (cada 6 meses)	*Reunión *Correo electrónico	Dueños de procesos	No Aplica	Coordinador del SGC

¿QUE COMUNICAR? INFORMACIÓN O DOCUMENTO	¿CUANDO COMUNICAR? EN QUE MOMENTO COMUNICAR	¿COMO COMUNICAR? FORMA DE COMUNICACIÓN	¿A QUIEN COMUNICAR? PARTES INTERESADAS		¿QUIEN COMUNICA? RESPONSABLE DE COMUNICAR
			INTERNO	EXTERNO	
Quejas	1. En cada evento 2. Reuniones de operaciones	1. Formato de quejas 2. Reporte de no conformidad del cliente 3. Correo electrónico	Compras Producción Almacén Logística SGC Ventas Certificados	No Aplica	Coordinador de ventas comercial Coordinador de ventas operativo
Resultados de auditorias internas o externas	Cuando aplique según programa anual de auditoría	1. Presencial en reunión de cierre de auditorias	Dueños de procesos	No Aplica	Coordinador del SGC Auditor externo
Eventos de la empresa	Días antes del evento (generalmente de 3 a 5 días)	Pizarrón de comunicados WhatsApp Correo electrónico	Todo el personal	No Aplica	Coordinador de recursos humanos
Reuniones internas	Dependiendo la urgencia	Correo electrónico WhatsApp	Personal asignado	No Aplica	Coordinador de recursos humanos
Promoción de personal	Cuando hay vacantes	Pizarrón de comunicados	Todo el personal	No Aplica	Coordinador de recursos humanos
Cursos de capacitación	Días antes de las capacitaciones (1 semana preferentemente)	Pizarrón de comunicados WhatsApp Correo electrónico Programa de capacitación	Personal asignado	No Aplica	Coordinador de recursos humanos
Mantenimiento preventivo de equipos a maquinaria e inmuebles	Programa de mantenimiento preventivo	WhatsApp registro del programa de mantenimiento firmado	Dirección comercial Dirección de operaciones y administración Gerente de planta	No Aplica	Coordinador de mantenimiento
Mantenimiento preventivo de equipos de computo	Programa de mantenimiento preventivo	WhatsApp registro del programa de mantenimiento firmado	Dueños de procesos	No Aplica	Coordinador de T.I.

Elaboró

Revisó

Aprobó

Aprobó

I. Gonzalez
TVC/SGC

S. Rodríguez
TVC/SGC

A. Schatz
TVC/DIRCOM

J. Morales
TVC/DIROPE