

	MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA					KP-F-TH-07 V.2 AGOSTO-2023
QUE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA INFORMACION	QUIEN COMUNICA	A QUIEN	COMO	CUANDO	DONDE /REGISTRO
Misión, Visión, Valores, Políticas.	Plan estrategico	Gerencia General HSE Talento Humano	Contratistas	Registro de visitantes, inducción de SSTyA, presentación.	Según se presenten	Inducción / Registro de asistencia, control de visitantes.
Informes acordados en el cronograma de contratos - proyecto-licitaciones o servicios prestados	Lideres de Proceso	Gerencia General	Cliente	Informes, reuniones, correo, Pliegos de licitación, plataformas del cliente	Según lo definido en el contrato y/o reuniones del cliente	Informes o, correo electronico, actas de reunion o de forma verbal.
Propuesta Técnica y Comercial	Gerencia General y Operaciones	Gerencia General	Cliente	Correo electronico	En proceso de licitación	Correo electrónico
Resultados de encuestas de satisfacción de cliente	Gerencia General	Gerente General - HSE	Cliente	Reuniones, Correo electronico	Comites, Reuniones gerenciales, Reuniones de revisión por dirección, correo de remisión de encuestas, Finalizado el servicio.	Correo electrónico, Registro de Encuesta de satisfaccion de cliente
Cierre de PQRS	Lideres de Proceso	Gerente General - HSE	Cliente	Correo electronico	Cuando se presente	Correo electrónico, Formato de PQRS
Requisitos del cliente	Contratos / Anexos contractuales / PMA	Gerencia General	Lideres de Proceso y lideres de proyecto	Comunicación directa en reuniones, documento escrito correo electrónico.	Reuniones gerencial y/o del Sistema de Gestión, comités y actividades que intervenga las necesidades del cliente	Acta de reunión, Cotizaciones- propuestas económicas, correo electrónico, informes.
Requisitos de proveedores	Todos los procesos	Coordinador de Cadena de suministros	Proveedores y Contratistas críticos o que afectan al sistema de gestión.	correo electrónico, whatsapp, llamadas telefónicas	Según se presenten	Matriz de proveedores aprobados / Correo electrónico
Parámetros de calificación y evaluación de proveedores y contratistas y sus resultados.	Coordinador de Cadena de suministros	Coordinador de Cadena de suministros	Proveedores y Contratistas críticos o que afectan al sistema de gestión.	Mediante correo electrónico, reuniones presenciales	Una vez al año	Consolidado Evaluación de proveedores y contratistas / Matriz de requisitos para contratista y proveedores/ Evaluación de proveedores y contratistas / Correo electrónico
No Conformidad de pedidos	Todos los procesos	Coordinador de Cadena de suministros	Proveedores, Contratistas, Corporativo y Otras Filiales	Mediante correo electrónico	Según se presenten	Correo electrónico / Consolidado de producto No Conforme/ RHOMB
Normas de seguridad para personal externo.	Políticas de la Organización	Proceso HSE	Proveedores, Contratistas, visitantes.	Registro de visitantes, inducción de SSTyA, presentación.	Según se presenten	Inducción / Registro de asistencia, control de visitantes.
Accidentes, incidentes e incidentes peligrosos	Proceso HSE	Proceso HSE	A clientes, personal contratado en servicios o proyectos ejecutados, líderes de proceso y entidades de control	Reuniones, correo electrónico, Whatsapp	Según se presenten	Correo y Reporte Flash
Acciones Correctivas y de Mejora	Proceso HSE	Proceso HSE y Gerencia General	A clientes y entidades	Informe de Investigación de accidentes, lecciones aprendidas, Auditorias, análisis de 5 por qué	Según se presenten	Informe de Investigación de accidentes, lecciones aprendidas, correo electronico y formato de análisis de 5 por qué
Mediciones de higiene en SSTyA	Informe de mediciones de higiene SSTyA de proveedores	Proceso HSE	Clientes del proyecto involucrado	Correo electrónico, reuniones con clientes.	Anualmente	Correo electrónico o acta de reunión interna con cliente.
Informe de auditoría externa certificación (Bureau Veritas)	Provedor Bureau Veritas	Proceso HSE	A clientes y todos los colaborados de la organización Kluane	Correo electrónico (cliente), boletin y charlas	Anualmente	Informe de auditoría/registro de charlas

