

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Fecha:	12-12-2022
			Versión:	02
	Nivel 2	GID-PRC-002	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer al interior de SysCafé SAS los lineamientos y directrices para una correcta comunicación interna y externa de los aspectos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la necesidad de llevar a cabo la comunicación interna o externa de algún evento relacionado con el Sistema Integrado de Gestión o alguno de sus componentes. Termina con la custodia de las comunicaciones generadas y de acuerdo con el medio utilizado para su envío.

3. RESPONSABILIDADES

- **Gerente:** Único encargado de autorizar la comunicación externa, siendo el vocero autorizado para brindar información sensible a las partes interesadas externas.
- **Líderes de los Procesos:** son los responsables de la ejecución del presente procedimiento y deben velar por la aplicación al interior de sus áreas.
- **Usuarios de los procesos:** Son responsables de asegurar que se comunique únicamente información a las partes interesadas que esté debidamente autorizada y la comunicación debe ser completa, clara y oportuna.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Comunicación Interna:** es aquella que se genera producto de la relación que se desarrolla entre los empleados de SysCafé; relación que se propone desde los parámetros misionales y se proyecta hacia el enfoque determinado por Visión de esta, en un marco de respeto e igualdad.
- **Comunicación Externa:** a la relación que se desarrolla entre los empleados de Syscafé y/o el público en general o externo a la empresa; relación que se propone desde los requerimientos de entidades o personas, que por su carácter tienen la connotación de clientes o interesados en nuestra razón de ser.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Fecha:	12-12-2022
			Versión:	02
	Nivel 2	GID-PRC-002	Página:	2 de 4

5. MATRIZ DE COMUNICACIONES

Qué Comunicar	Cuando Comunicar	Con Quién Comunicarse	Cómo Comunicar	Responsable
Compromiso frente al Sistema Integrado de Gestión (Políticas y Objetivos)	Durante la Implementación del Sistema. Cuando se diseñe modifique. En campañas de motivación.	Todo el personal Partes interesadas	Reuniones Carteleros Manuales Correo electrónico o Página web	Gerencia Encargado SIG
Información aplicable al compromiso ambiental	En campañas de socialización.	Todo el personal	Correo electrónico o Página web	Gerencia Encargado SIG
Información sobre el actuar de Syscafé o información considerada como confidencial	Cuando amerite	Partes interesadas	Comunicación verbal o escrita	Gerencia
Responsabilidades y Autoridades del Sistema Integrado de Gestión	Modificación de los contenidos, cambio de funciones, inducción y re inducción.	A todo el que le interese	Perfil de Cargos, Organigrama Procesos y Procedimientos	Gerencia Encargado SIG
No Conformidades y Planes de mejoramiento	Cuando amerite	Dependencia a la cual se le levanto la no conformidad	Correo Electrónico	Encargado SIG Líder del Proceso
Identificación de las necesidades del cliente	A criterio de la Gerencia	Al encargado del cliente	Comunicación verbal	Proceso Comercial
Nuevos clientes	En el momento en que surja la necesidad	Proceso Comercial	Comunicación verbal o Correo electrónico	Proceso Comercial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Fecha:	12-12-2022
			Versión:	02
	Nivel 2	GID-PRC-002	Página:	3 de 4

Qué Comunicar	Cuando Comunicar	Con Quién Comunicarse	Cómo Comunicar	Responsable
Novedades de Talento Humano	En el momento en que surja la necesidad	A todo el personal	Comunicación escrita o Correo electrónico	Proceso de Talento Humano
Evaluación y Reevaluación de proveedores	Anual	Al proveedor	Comunicación escrita o Correo electrónico	Proceso de Compras
Cronograma de mantenimiento recursos tecnológicos	Anual	A todo el personal	Comunicación escrita o Correo electrónico	Proceso TIC

6. PROCEDIMIENTO

N°	ACCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud	Recibir, vía correo, solicitudes de las áreas que requieren divulgar alguna información.	Área solicitante	Correo electrónico Y/o CRM Licencias
2	Revisión	Analizar la petición de divulgación de información. Este análisis es importante a fin de definir si: · Corresponde a un mensaje informativo o de servicio de publicación única y puntual. · Corresponde a mensajes periódicos y recurrentes. · Se requiere de una campaña a corto o mediano plazo. · Se definen canales, población objeto, fecha de divulgación, tipo de lenguaje a utilizar.	Líderes de proceso	CRM Licencias Canales de comunicación corporativos ¹
3	Aprobación	Editar y/o diseñar el mensaje y/o la campaña. Revisarlo y aprobarlo.	Líderes de proceso	Canales de comunicación corporativos

¹ Estos canales son los aprobados por la organización ejemplo: Microsoft teams, correo organizacional, entre otros

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Fecha:	12-12-2022
			Versión:	02
	Nivel 2	GID-PRC-002	Página:	4 de 4

Nº	ACCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Publicación	Enviar para publicar mensaje en los canales definidos.	Lideres de proceso	Canales de comunicación corporativos
5	Seguimiento	Se debe realizar seguimiento al mensaje emitido para confirmar su publicación e integridad.	Lideres de proceso	Canales de comunicación corporativos
6	Almacenamiento	Almacenar digitalmente los mensajes enviados.	Lideres de proceso	Canales de comunicación corporativos

7. CONTROL DE CAMBIOS

Nº Versión	Fecha del cambio			Descripción de cambios	Pagina(s) o Numeral(es)	Responsable
	DÍA	MES	AÑO			
1	30	06	20	Versión Inicial	Todo el documento	Ing. José Omar Mayorga Pabón
2	12	12	22	Ajuste al procedimiento	6	Jorge Armando Varela Asesor en Gestión Documental
3	10	01	25	Ajuste Matriz de comunicaciones	5	Ing. José Omar Mayorga Pabón

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jorge Armando Varela R. Consultor en Gestión Documental	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA