

		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	
CÓDIGO: SGI-MT-01	VERSIÓN: 9	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 27 DE OCTUBRE DE 2020
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

OBJETIVO:

Identificar las necesidades de comunicaciones internas y externas, y determinar las metodologías que serán utilizadas para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación con las partes interesadas y los grupos de interés de Expertos Seguridad Ltda., con el fin de establecer un canal unificado en toda la organización, fortaleciendo una cultura institucional, mejorando la imagen corporativa y aumentando el sentido de pertenencia, en aras de ser partícipes en la satisfacción de todas las partes interesadas, protección del medio ambiente y prevención de riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

ALCANCE:

Esta matriz de comunicación interna y externa aplica a todos los procesos de la organización a nivel nacional y hace parte de los sistemas de gestión en los que se encuentra certificada la empresa.

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 45001:2018
- BASC
- ISO 28000:2007
- ISO 18788:2018
- SELLO SE SOSTENIBILIDAD
- PESV
- MES



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
Políticas, objetivos, metas y estrategias de la Organización y los clientes.	Socios y/o gerente general, departamento SGI	A todo el personal de la organización	Reuniones, correo electrónico, boletines internos, carteleras, página Web.	Semestralmente o cuando se presenten cambios.
Desempeño Gerencial. Informe de revisión por la dirección	Directora Nacional SGI Coordinadora SGI	Socios, auditorías externas, departamento SGI	Junta de Socios, reuniones.	Anualmente
Planeación del Sistema de Gestión.	Gerente General, departamento SGI	Socios, todo el personal de la organización	Divulgación de criterios identificados en el sistema de gestión, de acuerdo al procedimiento SGI-PR-01 "Planeación del Sistema de Gestión".	Anualmente o cuando se presenten cambios
Planeación Estratégica	Gerente General, departamento SGI	Todo el personal, proveedores, accionistas.	Documento SGI-D-06 "Planeación Estratégica". Carteleras, reuniones, boletines internos.	Anualmente o cuando se presenten cambios
Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Gerente de Estrategia, Director SGI	Gerente General Líderes de procesos	Reuniones, revisiones gerenciales	Anualmente o cuando se presenten cambios
Informe del desempeño de los procesos	Gerente General, Líderes de proceso	Gerencia general, líderes de procesos	Informes de resultados de los procesos, reuniones o comités.	Mensual, anual o cada vez que se verifique un proceso
Requisitos legales y reglamentos aplicables	Directora Nacional SGI	Líderes de procesos y personal involucrado que requiera de esta información	Reuniones, carteleras, boletines informativos, correo electrónico	Cada vez que se emita una reglamentación, nuevas leyes o modificaciones
Criterios SSTA.	Directora Nacional SGI Gestores SSTA a nivel nacional	Gerencia General Líderes de procesos	Informes para la revisión Gerencial.	Anual o si se requiere alguna modificación importante
Informe de auditorías	Directora Nacional SGI Coordinadora SGI Auditores Externos	Comité de Gerencia, líderes de procesos, todo el personal en general, Copasst.	Informe para la revisión Gerencial, reuniones administrativas.	Cada vez que se presente una auditoría externa, interna o revisión de procesos
Requisitos del cliente	Gerente General, Gerente Comercial, Secretaria Comercial, Asesores Comerciales	Gerente Operativo, Director Operativo, Director SGI, Director de Gestión Humana y a los procesos involucrados	Comunicación escrita o verbal. Acta de preinstalación	Cada vez que se realiza una venta o al presentarse cambios
Contratos	Gerente General, Gerente Comercial, Asesor Comercial, Director Operativo, coordinadora de licitaciones, director de electrónica.	Directora Nacional SGI, gerente de Gestión Humana, y al gerente general, gerente Comercial, asesor Comercial, director Operativo, coordinadora de Licitaciones, director de Electrónica.	Formatos: Contrato, Pedido, Puestos de Trabajo y Ordenes de Servicio, Correos electrónicos, reuniones.	Cada vez que se realiza una venta, participación en licitaciones o al presentarse cambios



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
Panoramas de Riesgo Seguridad Física	Directores Operativos	Gerencia de Operaciones, clientes	Reuniones, correo electrónico o informes físicos	Cada vez que se presente un servicio nuevo o actualización anual
Panorama de Riesgos por Proceso	Líderes de procesos	A todo el personal involucrado en el riesgo.	Reuniones, correo electrónico, divulgación de matriz de riesgos.	Cada vez que se realice una actualización a la matriz.
Panoramas de Riesgo SSTA	Director SGI o personal encargado SSTA	Todo el personal	Inducción y Reinducción, Informes por correo electrónico o físicos	Al ingreso a la compañía y cada año Cada vez que se presente un servicio nuevo o actualización anual
Necesidades de recursos	Líderes de los Procesos.	Gerente general, gerente Administrativo, director de Gestión Humana, coordinador de Bienestar y Capacitación	Cronograma de actividades, verbal, formato FH-01-01 "Requisición de Personal.	Según cronograma de actividades, o según se requiera.
Divulgación Actividades o información acerca de los Sistemas de Gestión	Departamento SGI	A todo el personal (Administrativos y Operativos)	Reuniones, correo electrónico, boletines internos, carteleras, página Web.	Cada vez que se requiera publicar información.
Normas básicas de permanencia en las instalaciones de Expertos Seguridad Ltda. Y normas para actuar durante una emergencia.	Portería – Recepción de Expertos Seguridad	Personal (interno – externo) que ingresa a Expertos	Se hace entrega de Tarjeta de Visitantes con recomendaciones. El Plano de Emergencias se encuentra Publicado.	Al ingresar un visitante o personal nuevo de la empresa
Programación de turnos personal operativo	Coordinador de Programación, director Operativo, supervisor de Escoltas, coordinador de Monitoreo.	Personal involucrado	OP-F-09 "Programación Patrón Fija", OP-F-04 "Programación Mensual", OP-F-08 "Programación de Servicios de escoltas"	Cambio de puesto, rotación o ingreso de personal, servicio nuevo o alguna modificación requerida.
Programación de instalaciones, revistas o acompañamientos y mantenimientos	Director Técnico y Coordinador de Monitoreo	Contratista, Técnico de Mantenimiento e Instalación	GE-F-01 "Reporte de Servicio de Mantenimiento Correctivo", GE-F-03 "Solicitud y Registros de Servicios Especiales", GE-F-07 "Mantenimientos Reportados por Monitoreo", GE-F-05 "Reportes de Mantenimiento Preventivo".	Cada vez que se presente un servicio o cliente nuevo
Reporte de No Conformidades en el Servicio y en el Producto entregado.	Coordinador Técnico, Coordinador de Monitoreo, Auxiliar de Monitoreo, auxiliar Técnico en	Director Operativo Coordinador Técnico Gerente Operativo	OP-F-54 "Informe de Falta". GE-F-09 "Seguimiento del Servicio de Instalación":	Cada vez que se reciba un producto no conforme con los requerimientos solicitados o en



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
	Mantenimiento e Instalación, auxiliar de sistemas, director de Sistemas y procesos que requieran compras de equipos	Gerente de Electrónica Gerente de Innovación y Desarrollo, Directora SGI, Coordinadora SGI		mal estado
Responsabilidades y autoridades	Gerente General y director de Gestión Humana, directora Nacional SGI, coordinadora SGI, líderes de procesos	Todo el Personal	Perfiles de cargos y Funciones	Anualmente, cargos nuevos o cada vez que se generen contrataciones de personal.
Solicitud de elementos	Personal Administrativo Personal Operativo a través de la Secretaria de operaciones, Oficios varios a través de la Secretaria de Gerencia, coordinador técnico, gestores SSTA.	Director de Compras y Logística	Formato de "Requisición", copia del pedido <i>GL-F-01</i>	Cada vez que se requiera compra de equipos o elementos
Evaluación de proveedores	Director de Compras y Logística Directora Nacional SGI Coordinadora SGI Coordinador técnico Director de Sistemas	A proveedores y contratistas, gerencia general, gerencia Administrativa y Financiera	Formato de Evaluaciones a proveedores, Informe de revisión por la dirección	Anualmente
Acciones Correctivas, preventivas y de mejora	Todo el personal	Líderes de proceso	Correo electrónico, Comunicación escrita o verbal, Formato SGI-MT-09 "Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora".	Cada vez que se genere un hallazgo
Reporte de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes	Clientes y usuarios Director SGI Coordinador SGI Community Manager	Gerentes	Línea de arquitectura moral, Correo electrónico, Comunicación escrita o verbal, Formato SGI-F-05 Control de Quejas y Reclamos de los Clientes Internos, SGI-F-06 Formato Quejas y Reclamos, Informes para la revisión Gerencial.	Cada vez que se genere una queja, reclamo, sugerencia o solicitud
Análisis de riesgos de usuarios y de instalaciones.	Director Operativo. Gerente de Operaciones.	Cliente. Gerente General Personal involucrado	Informe escrito, presentación, procesos de divulgación, Panoramas de Riesgo.	Cada vez que se presente un servicio nuevo o actualización anual



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
Reporte de actividades sub.-estándar.	Todo el personal	Gerente Operativo, directores Operativos, COPASST	Verbal, Formato GH-F-50 "Comunicaciones Internas", Software (aplicación virtual).	Cada vez que se generen actividades sub-estándar
Cronograma de capacitaciones	Director de Gestión Humana y Coordinador de Bienestar y Capacitaciones, directora nacional SGI, Operaciones	Líderes de procesos, y personal que es requerido en la capacitación, COPASST	Correos electrónicos, citasiones, SUPERTRACK, registros de asistencias	Cronograma se aprueba anual y las capacitaciones se efectúan según lo planeado
Accidentes de Trabajo	Director SGI Coordinador SGI	ARL	Furat	Cuando ocurra un accidente de trabajo.
Vinculación de personal subcontratado, datos de contacto y responsable de su seguimiento	Director de Gestión Humano	Gerente de Operaciones, Líderes de procesos	Reuniones, correo electrónico.	Cuando se presente la subcontratación de una persona para nuevos puestos.
Programación de Auditorias	Coordinador SGI Director SGI	A los líderes de los procesos a auditar.	Programación de auditorías y Plan de auditorías.	Según cronograma de capacitaciones puede tener frecuencia mensual, periódicos o anuales
Información general de la empresa y reconocimiento de cada una de las áreas correspondientes a SSTA, Calidad y Derechos Humanos.	Community Manager	Todo el personal a nivel nacional	A través de una cartilla que contenga información de Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos	Cada vez que ingrese personal nuevo
Guías Preventivas en seguridad	Directores Operativos y Community Manager	Todo el personal a nivel nacional	Por medio de correo electrónico	Semanal



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
Mensaje del día: En temas como comunicación efectiva, inteligencia emocional, medio ambiente, SGI, entre otros temas cotidianos e informativos. Pausas Activas: Ejercicios y métodos de relajación en horas laborales.	Comunicadora	Todo el personal a nivel nacional	El medio de comunicación para la difusión de los mensajes es por medio del Correo Electrónico.	Diarios
Respuestas a solicitudes o inquietudes de los clientes o usuarios	Clientes o usuarios externos	Comunicadora	A través de la página WEB de Expertos Seguridad	Diarios
Comunicados internos o boletines informativos	Comunicadora	Todo el personal a nivel nacional	Por medio de correo electrónico o página WEB	Cada que se requiera
Acceso a medios de comunicación para los grupos de interés	Grupos de Interés	Expertos Seguridad	Página Web, firma del Correo electrónico, colillas de pago de nómina, Propuestas comerciales	Cada que se requiera
Personal Disponible en Fines de Semana	Asistente de Operaciones	Todo el personal administrativo	Correo electrónico	Todos los viernes o días festivos
Reportes de novedades, siniestros o positivos	Guardas de Seguridad Directores Operativos Supervisores	Personal de Control	Teléfono, Celular, Avantel, radio	Inmediatamente se presente un evento
Reportes de novedades, siniestros o positivos	Personal de Control	Gerentes Operativos, Gerente de Electrónica, Director SGI	Teléfono, Celular, Correo Electrónico	Inmediatamente se haya recibido información del evento presentado
Reporte de novedades, siniestro o positivo	Asistente de Operaciones	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Autoridades civiles y militares Gerencia General	Informe de los hechos	Máximo 24 horas después del evento
Eventos sospechosos en las instalaciones de Expertos Seguridad	Todo el personal	Jefe de Seguridad	Verbalmente Correo electrónico Teléfono	Inmediatamente se presente un evento sospechoso
Pérdida de armas	Guardas de Seguridad Escoltas	Personal de Control Director Operativo Supervisores	Teléfono, Celular, Avantel, radio Denuncio	Inmediatamente se presente un evento
Pérdida de armas	Director de Operaciones (Armas y Radios)	Policía Nacional Fiscalía Gerencia Nacional Operativa DCCA	Correo electrónico Presencial	Cuando se presente



MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

CODIGO: SGI-MT-001	FECHA ELABORACIÓN: 09 DE FEBRERO DE 2016	FECHA ACTUALIZADA: 12 DE FEBRERO DE 2019	Versión: 7
ELABORADO POR: CALIDAD		REVISADO POR: CALIDAD	APROBADO POR: SGI

QUÉ SE COMUNICA	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
Robo de armas	Guardas de Seguridad Escoltas Directores Operativos Supervisores	Personal de Control	Teléfono, Celular, Avantel, radio Denuncio	Inmediatamente se presente un evento
Robo de armas	Director de Operaciones (Armas y Radios)	Policía Nacional Fiscalía Gerencia Nacional Operativa DCCA	Correo electrónico Presencial	Cuando se presente
Pérdida y robo de armas	Director de Operaciones (Armas y Radios) Asistente de Operaciones	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Informe y entrega de denuncios previamente realizados	Cuando se presente
Acreditación de Guardas de Seguridad	Coordinador de Acreditaciones	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	Formulario de Excel dispuesto en la página web de la Supervigilancia	Cada vez que se vincule o desvincule personal Operativo
Ejercicios de Simulacros y simulaciones	Líder de ejecución del simulacro o la simulación	Gerente de Operaciones Director SGI Personal involucrado en el ejercicio	Informe de simulacro	Cuando se realice el ejercicio
Rendición de cuentas	Integrantes del COPASST, Cocola, Brigada de emergencias	Gerencia General.	Revisión por la Dirección	Anualmente
Plan de trabajo anual SSTA	Director SGI	Gerente General COPASST Cocola Brigada de emergencia	SSTA-F-02 Plan de trabajo anual	Anualmente
Actividad del equipo de seguridad, ubicación, estado operativo y logístico	Supervisores	Gerentes de Operaciones y Directores Operativos	Supertrack	Diariamente y mensual
Necesidad de asistencia de autoridades, equipos de seguridad o apoyo médico de emergencias	Guardas de Seguridad, Supervisores, Escoltas, Directores Operativos, Jefes de Seguridad	Control Jefe inmediato Gerentes	Telefónicamente	Cuando se requiera