



## FORMULARIO

Código: FOR-SIG-006  
 Versión: 00  
 Fecha: 25/08/2022  
 Aprobado: JSC

## CARTILLA DE COMUNICACIÓN

RESPONSABLE DE COMUNICAR	A QUIEN COMUNICA	QUE SE COMUNICA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Gerente General	Colaboradores	Política, Objetivos y Metas	Página web de CLI - Blog CLI
	Clientes	Información de los Servicios, consultas, reuniones	Correo electrónico - Plataformas de comunicación del Cliente
	Gerencia y Jefaturas	Información de la Empresa y Servicios de CLI	Plataforma Whatsapp, correo electrónico, reuniones físicas y virtuales, actas de reuniones
	Asistente Comercial	Información referente a procesos de licitación, cotizaciones, reuniones, evaluación de nuevos clientes	Correo electrónico
	Entidades del estado	Permisos, autorizaciones	Plataformas del Estado (Según aplique)
Comercial	Clientes	Encuestas de Clientes	Correo electrónico
		Cotizaciones	Correo electrónico
		Información sobre Sistemas de Gestión	Correo electrónico
		Documentación para la actualización de información de Clientes	Correo electrónico
	Gerencia General	Procesos de Licitación	Correo electrónico o Plataforma del Cliente
Jefe de Calidad / Asistente de Calidad		Documentos de Calidad y Seguridad para su revisión	Correo electrónico
Recursos Humanos	Colaboradores	Requisitos legales y otros	Correo electrónico
		Memos Informativos	Correo electrónico
		Ingresos y Ceses del personal	Correo electrónico
	Proveedores	Programación de servicios realizados al personal ingresante y mantenimiento de personal vigente	Correo electrónico
Servicio al Cliente	Colaboradores de Servicio al Cliente	Feedback	Plataforma Teams
	Clientes	Programación de Servicios	Correo electrónico
		Solicitud de documentos para las operaciones de Importación y Exportación	Correo electrónico
		Feedback de Servicios	Correo electrónico
Transporte	Programación de Servicios	Plataforma SINTAD - CLINET	
Clientes	Servicio al Cliente	Quejas y Reclamos	<a href="mailto:cli.incidentes@cliandina.com">cli.incidentes@cliandina.com</a>
	Gerencia General	Incidentes	Correo electrónico
Operaciones	Gerencia General	Procesos de Licitación, Cotizaciones, reuniones	Correo electrónico
	Colaboradores de Operaciones	- Programación de personal de operaciones para los servicios	Correo electrónico - Plataforma Whatsapp
	Servicio al Cliente	- Seguimiento de las Operaciones	
Calidad	- Homologación de proveedores		
Calidad	Clientes	Respuesta de auditorías por parte del Cliente	Correo electrónico
		Homologación de Proveedores y sus resultados	Correo electrónico
	Proveedores	Resultados de Auditorías y/o Inspecciones	Correo electrónico
		Programación y solicitud de recarga de extintores	Correo electrónico
		Programación de Calibración de unidades vehiculares y equipos dataloggers	Correo electrónico
		Coordinación de Auditorías de Seguimiento y/o Recertificación	Correo electrónico
	Casas Certificadoras	Programación de Auditorías de Seguimiento y/o Recertificación	Correo electrónico
		Levantamiento de Observaciones y No Conformidades	Correo electrónico
		Programación de Capacitaciones	Correo electrónico
	Colaboradores	Documentación del Sistema de Gestión - Blog de CLI	Correo electrónico
		Sensibilización del Sistema de Gestión	Correo electrónico
		Programación de Auditorías Externas	Correo electrónico
		Simulacros	Correo electrónico
Entidades del estado	Documentos para cumplir los requisitos legales	Correo electrónico - Plataforma de Entidades del Estado	

Administración	Proveedores	Homologación de Proveedores y sus resultados	Correo electrónico
		Solicitud de cotización	Correo electrónico
Sistemas	Proveedores	Homologación de Proveedores y sus resultados	Correo electrónico
	Colaboradores	Sensibilización de accesos, capacidad de correos, paginas prohibidas	Correo electrónico
Legal	Cliente	Normas Legales	Correo electrónico
Transporte	Servicio al Cliente	Asignación de unidades vehiculares para los servicios	Correo electrónico
	Servicio al Cliente	Seguimiento de las unidades vehiculares por los servicios realizados	Correo electrónico
	Jefe de Calidad / Asistente de	Homologación de Proveedores y sus resultados, documentos de los procesos	Correo electrónico
	MTC	Permisos, autorizaciones y consultas sobre las unidades vehiculares	Plataforma virtual del MTC
Colaboradores	RRHH	Accidentes laborales	Cualquier medio
		Denuncias por hostigamiento Sexual	Correo electrónico
	Jefe Inmediato	Accidentes laborales	Cualquier medio
		Incidentes en los servicios	Cualquier medio
	Sistemas	Problemas de acceso	Cualquier medio
		Vulnerabilidad de accesos	Cualquier medio
Comité de Seguridad	Denuncias por Actividades ilícitas	cli37001@cliandina.com	
Entidades del Estado	CLI	Multas, Fiscalizaciones, Encuestas, entre otros	Correo electrónico y/o Plataforma de las Entidades del Estado