

<div><p>Pw. Libertador 1675 - CP. X5866QRL - Pita Gracia (Córdoba) Salta 600, Depto 17 - CP. X5901DCL - Villa María (Córdoba) Teléfono 03547- 6141090 // 6141091 E-mail: sima@simanet.com.ar</p></div>	<h1>Comunicaciones</h1>	PC 5.2-02
		Hoja 1 de 4

01. OBJETIVO:

Establecer la metodología para comunicar a los integrantes de SIMA y a toda persona u organización que se relacione con nuestra actividad informaciones y publicaciones relativas al Sistema de Gestión Integrado. Recibir y evaluar las mejoras posibles a partir de Reclamos, Sugerencias y Observaciones emitidas por los Clientes.

2. ALCANCE:

A todo ámbito interno de la Organización y al mercado, intermedio de toda información o publicación generada a partir de actualizaciones, notificaciones o modificaciones que se realicen en el Sistema de Gestión Integrado.

3. REFERENCIAS:

Norma ISO 9001-2000.-

Normas ISO 14.001- 2004.-

Política del Sistema Integrado de SIMA Seguridad, Ingeniería y Medio Ambiente.-

4. DEFINICIONES:

Organización: La empresa SIMA.-

Reclamo: Requerimiento para corregir un desvío de calidad del servicio adquirido por el Cliente.

Sugerencia: Condición que debe cumplir el servicio para ser recibido por el Cliente.-

Observación: Mejora que se puede / debe introducir en el servicio ofrecido al mercado.

R – S – O: Nota de Reclamo, Sugerencia u Observación.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Sección Comunicaciones. Oficina Adm.

Comunicar al personal la información detallada en Anexo de este procedimiento con la frecuencia y modalidad que se indica en cada caso. Canalizar y responder sugerencias, reclamos e inquietudes tanto internas como externas.

5.2 Gerencia

Los responsables de generar la información deberán suministrar la misma a la Sección Comunicaciones dentro de los diez días posteriores al plazo (mensual, trimestral, semestral), a los efectos de su publicación.

Versión:	Fecha:	Confeccionó:	Aprobó:
-----------------	---------------	---------------------	----------------

5.3 Comité de Calidad

Verificar mediante auditorias internas el cumplimiento de este procedimiento.
 Analizar el tratamiento de aquellas sugerencias, reclamos e inquietudes que requieran un conocimiento técnico.
 Actualizar la Gestión de los desvíos significativos, de acuerdo a las metas planteadas en los planes de mejora.

6. DESARROLLO

6.1 Comunicaciones Internas

QUE	DONDE Y COMO	CUANDO	QUIEN	PARA QUIEN
Las Novedades, Noticias, Objetivos y Metas, Indicadores de Gestión y evolución del Sistema de Gestión Integrado	Memorandum	Según Necesidad	Todo el personal	Todo el Personal
Comunicaciones que son recepcionados por teléfono fijo o fax	Libro de comunicaciones	Siempre	Quien reciba la comunicación	Personal involucrado
Comunicaciones que llegan vía mail	Correo electrónico Oficina Administración SIMA	Siempre	Asesores	Personal Involucrado
Información específica	Minutas de Reunión	Según necesidad	Gerencia	Personal involucrado

6.2 Comunicaciones Externas

El ingreso de una requisitoria de información de parte del contexto o una persona ajena a SIMA Consultora puede provenir de diferentes ambientes (Público Externo):

- **Anónimo**
- **Publico En General**
- **Empresa Privada**
- **Compañía De Seguros**
- **Organismo No Gubernamental**
- **Organismo Estatal (N-P-M)**
- **Vecino**
- **Proveedor**
- **Profesional De Seguridad**
- **Inst. Educativa**
- **Otros**

Para estos emisores de comunicación del contexto, se presentan las siguientes entradas:

- vía TEL - Fax, E-Mail, correo o personalmente en la Oficina ó a los miembros en ocasión de visitar a los Clientes

QUE	DONDE Y COMO	CUANDO	QUIEN	PARA QUIEN
Reclamo Sugerencia Observación	Libro de R-S-O	Según Necesidad	Público Externo	Todo el Personal
Respuesta a R-S-O	Respuesta a R-S-O	Cuando Corresponda	Gerencia	Público Externo
Comunicaciones que llegan vía mail	Correo electrónico Oficina Administración SIMA	Según necesidad	Público Externo	Personal Involucrado

7. FRECUENCIA DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable cada vez que surge la necesidad de comunicar información sobre el Sistema de Gestión Integrado a todo el personal de SIMA y al contexto de la empresa.

8. FRECUENCIA DE REVISIÓN:

Este procedimiento se revisa cada 2 años o cuando se considere conveniente.

9. ARCHIVO:

Este procedimiento se archiva como copia en papel con la nomenclatura **PC 5.5-02**, en la oficina administrativa de SIMA en la carpeta "5. Responsabilidad de la Dirección" y como archivo electrónico en el servidor de la oficina administrativa de SIMA Consultora en el directorio en la Carpeta "5. Responsabilidad de la Dirección".

10. DISTRIBUCIÓN:

Este procedimiento se distribuye según lo especificado en el punto 5.5 del **PC 4.2-02**

11. ANEXO:

- **R5.5-02/A " Libro de Comunicaciones Internas – Externas"**
- **R 5.5-02 /B "Reclamos, Sugerencias, Observaciones"**
- **R 5.5-02 /C "Memorando"**
- **R 5.5 -02/D " Libro de Reclamo"**
- **R 5.5 02 /E "Respuesta a Reclamos, Sugerencia, Observación"**
- **R 5.5-02/F "Master List Memorandum"**
- **R 5.5-02/G "Minuta de Reunion"**