

El Director Técnico del Laboratorio asegura que la comunicación dentro del Laboratorio sea adecuada y facilite la operación del sistema de gestión a través de reuniones técnicas y por medio del correo electrónico, con la finalidad de mejorar la eficacia del sistema de gestión del Laboratorio. Se ha establecido como guía la siguiente matriz de comunicaciones, la cual podrán encontrar en la cartela que se encuentra en la sala de reuniones.

¿QUÉ COMUNICAR?	¿A QUIÉN COMUNICARLO?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	MEDIO	FRECUENCIA	REGISTRO
Política de calidad	Todo el personal	Gerente o quien designe	Personal, carteleras, volantes, inducción de personal nuevo.	Inducción, reinducción y cuando se presenten cambios	Registro de asistencia de actividades de formación y Minutas de reunión
Objetivos de calidad	Todo el personal	Gerente o quien designe	Comité o grupo primario	Inducción, reinducción y cuando se presenten cambios	Minutas de reunión
Resultados auditorías	Líder del proceso	Gerente o quien designe	Reunión de cierre de auditorías	Después de su realización	Minutas de reunión
Información del estado del proceso, resultados, anomalías, requerimientos, solicitudes, entre otros.	Líder del proceso	Cualquier empleado involucrado en el proceso	Verbalmente, correo electrónico, comunicación escrita, minutas de reunión.	Cuando ocurra	Correo electrónico, comunicación escrita, minutas de reunión o registro de asistencias
Desempeño del proceso, indicadores, resultados, acciones de mejoramiento.	Director técnico	Líder de proceso	Verbalmente, correo electrónico, comunicación escrita, minutas de reunión.	Una vez al mes	Correo electrónico, Minutas de reunión o registro de asistencias
Desempeño del proceso, necesidades de recursos, anomalías, proyectos, mejoras.	Gerencia	Director técnico	Correo electrónico y en revisión por la dirección.	Mensual	Minutas de reunión
Resultados de indicadores	Líderes de procesos	Líder de calidad	Gerente o quien designe	Mensual	Registro de análisis indicador
Servicios ofrecidos por el laboratorio, ofertas comerciales y atención al cliente en general	Cliente	Líder comercial	gestión comercial, telefónicamente, correo electrónico, página web, redes sociales y ferias	Diariamente	Registros, correos e indicadores
Solicitud de servicios, ofertas comerciales y atención en general	Líder comercial	Cliente	gestión comercial, telefónicamente, correo electrónico, página web, redes sociales y ferias	Diariamente	Registros, correos e indicadores

Solicitudes, actualización de contratos, reglamentos, procesos de selección, temas relacionados con el recurso humano	Todo el personal	Gerente o quien designe	Verbalmente, correo electrónico, comunicación escrita, minutas de reunión.	Cuando ocurra	Correo electrónico, Minutas de reunión o registro de asistencias
Acciones correctivas, preventivas y trabajo no conforme	Líder de calidad	Cualquier empleado involucrado en el proceso	Verbalmente, correo electrónico, comunicación escrita, minutas de reunión.	Cuando ocurra	Correo electrónico, Minutas de reunión o registro de asistencias

Tomado MGC numeral 4,1,6