



2026

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Canales oficiales, responsables y
frecuencia de comunicación.

DES
DANIELCOM EQUIPMENT SUPPLY S.A.

|

MINGA
Calidad en Servicios Petroleros



MATRIZ DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

En Grupo DES trabajamos con canales definidos para garantizar una comunicación efectiva, oportuna y segura. Esta guía te orienta sobre cómo comunicarte internamente, según el tipo de mensaje y su propósito.

ÍNDICE

COMUNICACIÓN INTERNA

GESTIÓN HUMANA & ORGANIZACIONAL

QHSE	06
Legal	09
Talento Humano	10
Administrativo Financiero	11

SECCIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA

Mantenimiento	13
QA/QC	13
Tecnologías de la Información	13

GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA

Comercial	15
Operaciones	16
Ingeniería de aplicaciones	16
Legal	16

ABASTECIMIENTO & SOPORTE LOGÍSTICO

Bodega	18
Logística	18
Compras	19
Todos los departamentos	19

COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

<i>GESTIÓN TÉCNICA & DE ABASTECIMIENTO</i>	
Ingeniería de aplicaciones	22
Compras	23
Importaciones	23

COMUNICACIÓN CON CLIENTES

ATENCIÓN TÉCNICA & COMERCIAL	
Comercial	26
Ingeniería de Aplicaciones	26
Operaciones	27

The background is a dark gray with a grid pattern. Overlaid on the grid are various white line-art illustrations of mechanical and industrial components, including tanks, pipes, valves, and fans, creating a technical or engineering aesthetic.

COMUNICACIÓN INTERNA



GESTIÓN HUMANA & ORGANIZACIONAL

QHSE

Legal

Talento Humano

Administrativo Financiero

DEPARTAMENTO QHSE

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Políticas, objetivos, metas y estrategias de la Organización	Gerente General, Gerentes Departamentales	A todo el personal de la organización	Reuniones / correos electrónicos / carteleras / página Web.	Una vez al año o cuando se presenten cambios.	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, Salud, Seguridad y Ambiente	Gerente de QHSE	Gerente General y Gerentes Departamentales	Reuniones / correos electrónicos	Reunión semanal	Correo electrónico
Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Gerente de QHSE	Gerente General y Gerentes Departamentales	Reuniones / revisiones gerenciales	Una vez al año o cuando se presenten cambios.	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Informe de auditorías y no conformidades identificadas durante auditorías	Gerente de QHSE	Gerente General y Gerentes Departamentales	Reuniones / correos electrónicos / carteleras	Cada vez que se presente una auditoría externa, interna o revisión de procedimientos	Correo electrónico
Peligros que afecten la calidad del producto, el medio ambiente, los grupos de interés y la seguridad y salud de los colaboradores y contratistas	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Reuniones / capacitaciones / correos electrónicos / carteleras	De acuerdo con el plan de capacitación, cuando ingrese una persona nueva, cuando se realicen cambio	Registro de Asistencia, Correo electrónico

DEPARTAMENTO QHSE

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Resultado de las investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades laborales	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	Gerente General, Gerentes Departamentales y Personal involucrado	Reuniones / capacitaciones / correos electrónicos / carteleras	Una vez al año o cuando se presenten cambios.	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Plan de emergencia	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Reuniones / capacitaciones / correos electrónicos / carteleras	De acuerdo con el plan de capacitación, cuando ingrese una persona nueva, cuando se realicen cambio	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Reporte de accidente de trabajo y lecciones aprendidas	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	Gerente General, Gerentes Departamentales y Personal involucrado, IESS	Correo electrónico, vía telefónica, Página WEB IESS	Cada vez que se presente un accidente de trabajo	Correo electrónico
Reporte de actos, condiciones inseguras, condiciones de salud e incidentes	Todo el personal de la organización	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Correo electrónico	Cada vez que se presente un incidente, condición insegura y condición de salud.	Correo electrónico

DEPARTAMENTO QHSE

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Notificación y calificación de origen de Accidente Laboral y Enfermedad Laboral	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	Gerente General, Gerentes Departamentales y Personal involucrado	Correo electrónico	Cada vez que se presente una notificación de enfermedad o accidente laboral	Correo electrónico
Disposiciones de residuos	Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Inducción y reintucción, informes por correo electrónico	Al ingreso a la organización y cada año o cada vez que se presente un servicio nuevo o actualización anual	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Matriz de riesgos de calidad, salud, seguridad y ambiente	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Reuniones / capacitaciones / correos electrónicos / carteleras	Una vez el año, cuando ingresa una persona nueva a la organización o cuando se realicen cambios	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Mecanismos de participación y consulta en temas de HSE	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Reuniones/correo electrónicos	En cada reunión del comité paritario	Acta de reunión
Inducción de edificio 100% libre de humo de tabaco	Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización Nuevo personal	Inducción inicial y reintucción, correo electrónico	Al ingreso a la organización	Registro de inducción

DEPARTAMENTO QHSE

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Aspectos e impactos ambientales identificados y acciones para el control y prevención de impactos ambientales	Gerente QHSE, Analista SSA, Supervisor SSA	A todo el personal de la organización	Difusiones/correo electrónicos/ infografías	Anualmente o cuando se identifique un nuevo aspecto o impacto ambiental	Registro de Asistencia, Correo electrónico

QHSE & LEGAL

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Requisitos legales y reglamentos aplicables	Gerente de QHSE, Asesor Legal	Gerente General, Gerentes Departamentales y Personal involucrado	Reuniones / correos electrónicos / carteleras	Cada vez que se emita una reglamentación, nuevas leyes o modificaciones	Registro de Asistencia, Correo electrónico

TALENTO HUMANO

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Ingreso de nuevos colaboradores, ascensos y desvinculaciones	Gerente General, Gerentes Departamentales	Jefe de Talento Humano	Correo electrónico, Twins	Según requerimiento	Correo electrónico, Twins
Desvinculaciones de personal	Jefe de Talento Humano	Gerente General, Gerente Departamental, Gerente QHSE, Analista SSA, Gerente Administrativo Financiero, Jefe de Contabilidad, Analista de Tesorería, Jefe de TI, Asistente Control de Activos Fijos, Supervisor de Bodega, Coordinador de Mantenimiento, Coordinador Administrativo	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico
Cronograma de capacitaciones	Jefe de Talento Humano	Gerente General, Gerentes Departamentales	Correo electrónico	Anual o cuando se realicen cambios	Correo electrónico

ADMINISTRATIVO FINANCIERO

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Control de activos fijos / bienes de control y asignación de codificación	Coordinador Administrativo, Asistente de Control de Activos Fijos	Responsables de la custodia de activos fijos o bienes de control	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico, documentos físico
Solicitud de asignación de caja chica y reposiciones	Gerentes Departamentales, personal involucrado	Gerente Administrativo Financiero, Jefe de Contabilidad, Analista de Tesorería, Asistente de Contabilidad	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico, documentos físico
Solicitud y liquidaciones de viáticos y reembolsos	Gerentes Departamentales, personal involucrado	Gerente Administrativo Financiero, Jefe de Contabilidad, Analista de Tesorería, Asistente de Contabilidad	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico, documentos físico
Comité de pagos, requerimiento de pagos	Gerente de Cadena de Abastecimiento	Gerente Administrativo Financiero, Analista de Tesorería	Reunión presencial	Tres veces a la semana	Matriz de pagos



SECCIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA

Mantenimiento

QA/QC

TI

MANTENIMIENTO

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Programación de revisión y mantenimiento de equipos y vehículos	Coordinador de Mantenimiento	Gerente General, Gerentes Departamentales	Correo electrónico	De acuerdo al plan de mantenimiento o según requerimiento	Correo electrónico
Solicitud de vehículos de la organización	Gerente Departamental, usuario solicitante	Coordinador de Mantenimiento	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico

QA/QC

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Liberación de equipos de paquetizados	Jefe de Paquetizados	Jefe de QA/QC Mecánico, QA/QC eléctrico	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Programación de instalaciones, revisión o acompañamientos y mantenimiento de equipos tecnológicos	Jefe de TI, Asistente de TI	Gerente General, Gerentes Departamentales, usuarios solicitantes	Vía telefónica, reuniones, correos electrónicos	De acuerdo al plan de mantenimiento o según requerimiento	Correo electrónico

The background is a solid red color. Overlaid on this are several white line drawings of industrial equipment. In the top left, there's a large fan or blower assembly. To its right is a tall, vertical cylindrical tank. Further right are two smaller vertical tanks side-by-side. In the bottom left, there's a smaller cylindrical component. In the bottom center, there are two small gas cylinders connected by a pipe. To the right of those is a pump or motor assembly. In the bottom right corner, there's a large circular component, possibly a motor or a large fan. The drawings are technical and detailed, showing various pipes, valves, and structural elements.

GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA

Comercial

Operaciones

Ingeniería de aplicaciones

Legal

DEPARTAMENTO COMERCIAL

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Contratos	Gerente General, Gerente Comercial	Gerente General, Gerente Administrativo Financiero, Jefe de Talento Humano y Personal involucrado	Contrato, requerimiento de puestos de trabajo y ordenes de servicio, correo electrónico, reuniones	Cada vez que se realiza una venta, participación de licitaciones o al presentar cambios.	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Requerimientos de garantías de bienes y servicios	Ejecutivo de Ventas, Jefe de Ventas, Gerente Comercial	Gerente General, Gerente QHSE, Gerente Operaciones, Jefe Ingeniería de Aplicación	Correo electrónico	Según requerimiento del cliente	Correo electrónico
Emisión y envío de facturas con soporte técnico validado.	Gerente Comercial, Coordinador de Gestión Comercial / Asistente de Facturación	Cliente, Tesorería	Correo electrónico / Sistema contable	Una vez recibida la documentación técnica completa	Factura, respaldo técnico, acuse de recibo

DEPARTAMENTO COMERCIAL

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Contratos	Gerente General, Gerente Comercial	Gerente General, Gerente Administrativo Financiero, Jefe de Talento Humano y Personal involucrado	Contrato, requerimiento de puestos de trabajo y ordenes de servicio, correo electrónico, reuniones	Cada vez que se realiza una venta, participación de licitaciones o al presentar cambios.	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Requerimientos de garantías de bienes y servicios	Ejecutivo de Ventas, Jefe de Ventas, Gerente Comercial	Gerente General, Gerente QHSE, Gerente Operaciones, Jefe Ingeniería de Aplicación	Correo electrónico	Según requerimiento del cliente	Correo electrónico
Emisión y envío de facturas con soporte técnico validado.	Gerente Comercial, Coordinador de Gestión Comercial / Asistente de Facturación	Cliente, Tesorería	Correo electrónico / Sistema contable	Una vez recibida la documentación técnica completa	Factura, respaldo técnico, acuse de recibo

OPERACIONES

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Recepción de proyectos o servicios adjudicados para ejecución técnica.	Gerente de Operaciones	Gerencia General, Gerente Comercial, Jefaturas Técnicas	Correo electrónico / Reuniones de coordinación	Al inicio de la ejecución técnica	Acta de reunión, correo de asignación
Entrega de reportes técnicos de avance o cierre para soporte de facturación.	Gerente de Operaciones	Coordinador de Gestión Comercial, Asistente de Facturación	Correo electrónico / Plataforma de gestión	Según cronograma del proyecto	Reportes técnicos, actas, HES

INGENIERÍA DE APLICACIONES

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Liberación de equipos de marcas representadas y no representadas por DES, cuando arriban a la bodega	Bodeguero	Jefe de Ingeniería de Aplicaciones, Ingenieros de Aplicación, Jefe de QA/QC Mecánico, QA/QC eléctrico	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico
Recepción de proyectos o servicios adjudicados para ejecución técnica.	Gerente de Operaciones	Gerencia General, Gerente Comercial, Jefaturas Técnicas, Gerente de Cadena de Abastecimiento	Correo electrónico / Reuniones de coordinación	Al inicio de la ejecución técnica	Acta de reunión, correo de asignación
Entrega de reportes de avance de obra o cierre para soporte de facturación.	Personal de control de proyectos / Jefes de Operaciones / Jefe de Ingeniería	Coordinador de Gestión Comercial, Asistente de Facturación	Correo electrónico	Según cronograma del proyecto	Correo electrónico, reportes de avances de obra
Cambio de alcance de la adjudicación	Jefe de Ingeniería	Gerente Comercial, Jefe de Ventas, Jefe de Ingeniería de Aplicaciones, Ejecutivo de Ventas	Correo electrónico	Según requerimiento del cliente	Correo electrónico



ABASTECIMIENTO & SOPORTE LOGÍSTICO

Bodega

Logística

Compras

Todos los departamentos

BODEGA

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Solicitud de creación de ítems en el ERP	Gerentes Departamentales, personal involucrado	Supervisor de Bodega	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico
Inventario de bienes / materiales de la organización	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Supervisor de Bodega	Gerente General, Gerente Administrativo Financiero	Correo electrónico	Anual, o según requerimiento	Correo electrónico
Solicitud de despacho de bienes / materiales mediante notas de pedido	Gerente Departamental, usuario solicitante	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Supervisor de Bodega	Sistema ERP	Según requerimiento	Correo electrónico, Sistema ERP

BODEGA & LOGÍSTICA

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Solicitud de movilización de bienes y equipos	Gerente Departamental, usuario solicitante	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Supervisor de Logística e importaciones, Supervisor de Bodega	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico

COMPRAS

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Requisitos de compras	Gerente Departamental, usuario solicitante	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Comprador	Solicitud de orden de compra (SCO)	Según requerimiento	Correo electrónico, Sistema ERP
Solicitud lista de precios de materiales para proyectos	Supervisor de Cotizaciones / Ejecutivo de Ventas	Gerente de Cadena de Abastecimiento	Correo electrónico	Participación de licitaciones o según requerimiento	Correo electrónico
Seguimiento del arribo de materiales y equipos	Jefe de Ingeniería	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Jefe de Ingeniería de Aplicaciones, Ingeniero de Aplicaciones, comprador	Correo electrónico	Diario /Semanal/ Durante la ejecución del proyecto, de acuerdo al cronograma de compra de materiales y equipos	Correo electrónico
Evaluación técnica de cotizaciones de proveedores	Comprador	Jefe de Ingeniería / Ingeniero de diseño	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico

TODOS LOS DEPARTAMENTOS

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Resultado de Análisis de Datos	Gerentes Departamentales	Gerente General y Gerentes Departamentales	Reuniones / revisiones gerenciales	Reunión semanal	Registro de Asistencia, Correo electrónico
Solicitudes relacionadas con información administrativa	Gerentes Departamentales	Personal involucrado solicitante	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico, documentos físico
Solicitudes relacionadas con información general de carácter técnico	Gerentes Departamentales	Personal involucrado solicitante	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico, documentos físico



COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES



GESTIÓN TÉCNICA & DE ABASTECIMIENTO

Ingeniería de aplicaciones

Compras

Importaciones

INGENIERÍA DE APLICACIÓN Y COMPRAS

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Cambios de Material	Ingeniero de Aplicación, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico
Cambios de fecha de entrega	Ingeniero de Aplicación, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico
Estado de avance en la ejecución de los trabajos	Ingeniero de Aplicación, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico
Productos no conformes	Ingeniero de Aplicación, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Cuando se identifica no conformidad	Correo electrónico

INGENIERÍA DE APLICACIÓN

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Cambio de Ingeniería	Ingeniero de Aplicación	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico
Retroalimentación y quejas del cliente	Ingeniero de Aplicación, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico

COMPRAS

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Selección, evaluación y reevaluación de proveedores	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Cada vez que se requiere conseguir un nuevo proveedor, evaluación anual	Correo electrónico
Solicitud y entrega de información técnica de materiales o equipos.	Jefe de Ingeniería	Proveedor	Reunión, correo electrónico	Cuando se requiera	Reunión, correo electrónico
Comunicación para entregar facturas	Gerente de Cadena de Abastecimiento, Comprador	Proveedor	Correo electrónico	Comunicado adjunto a la orden de compra, o cuando se realicen cambios	Correo electrónico

IMPORTACIONES

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Seguimiento de despachos de importaciones	Supervisora de Logística e Importaciones, Ingenieros de Aplicación	Proveedor	Correo electrónico	Según ocurrencia	Correo electrónico

The background is a dark gray with a grid pattern. Overlaid on the grid are various white line-art illustrations of mechanical and industrial components, including tanks, pipes, valves, and machinery, creating a technical or engineering aesthetic.

COMUNICACIÓN CON CLIENTES



ATENCIÓN TÉCNICA & COMERCIAL

Comercial

Ingeniería de Aplicaciones

Operaciones

COMERCIAL

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Contratos, manejo y modificación de órdenes	Gerente Comercial, Ejecutivo de Ventas	Cliente	Correo electrónico, conversaciones telefónicas, reuniones	Según necesidad u oportunidad	Correo electrónico
Información sobre el producto, información de los productos no conformes identificados después de la entrega	Gerente Comercial, Ejecutivo de Ventas	Cliente, Gerente QHSE	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico
Retroalimentación y quejas del cliente	Gerente Comercial, Ejecutivo de Ventas	Gerente de QHSE	Correo electrónico	Por solicitud	Correo electrónico
Información del estatus de producto o servicio	Gerente Comercial, Ejecutivo de Ventas	Cliente	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico o informe (si aplica)

COMERCIAL / INGENIERÍA DE APLICACIÓN

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Comunicación directa con el cliente para venta de bienes o repuestos: condiciones comerciales, tiempos de entrega, garantías.	Gerente Comercial / Ingeniería de Aplicaciones	Cliente	Correo electrónico / Reuniones / Llamadas	Durante el ciclo comercial y postventa de repuestos	Correos, cotizaciones, actas de entrega

OPERACIONES

ASPECTO DE COMUNICACIÓN ¿qué comunicar?	RESPONSABLE DE COMUNICAR ¿quién comunica?	RECEPTOR ¿a quién comunicar?	CANAL ¿cómo comunicar?	¿CUÁNDO COMUNICAR?	EVIDENCIA
Comunicación directa con el cliente para servicios o proyectos adjudicados: cronograma, ejecución técnica, gestión de contrato.	Gerente de Operaciones / Jefes Técnicos	Cliente	Correo electrónico / Reuniones / Informes	Desde la adjudicación hasta el cierre del servicio o proyecto	Actas de avance, informes técnicos, reuniones
Coordinación de precomisionado, comisionado y puesta en marcha, por solicitud del cliente.	Gerente de Operaciones / Jefes Técnicos	Cliente	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico
Información del estatus del servicio	Gerente Operaciones	Cliente	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico o informe (si aplica)
Estado de avance en la ejecución de los trabajos	Gerente de Operaciones / Jefes Técnicos	Cliente	Correo electrónico	Según requerimiento	Correo electrónico o informe (si aplica)