

MATRIZ DE COMUNICACIONES FONDEFIS

CODIGO: MT-GC-01

FECHA: 15/04/2017

VERSION: 01

PROCESO	PARTES INTERESADAS	SOLICITUD PARTES INTERESADAS	QUIEN COMUNICA	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	CANAL
GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	Cliente y/o asociado	Información y/o solicitudes de servicios y convenios.	Ejecutiva Comercial	Comunicaciones y/o Cotizaciones Brochures comerciales	Cada vez que se presente	Escritos, verbal y correo electrónico
	Agencias de turismo y Hoteles.	Promociones de estadios y viajes.	Ejecutiva Comercial	Comunicaciones y/o Cotizaciones Brochures comerciales	Cada vez que se presente	Físicos y correo electrónico
GESTIÓN DE COMPRAS	Secretaría de Servicios	Justificaciones de la necesidad para proveedores	Proveedor	Comunicaciones escritas en donde se hace el requerimiento	Cada vez que se requiera	Escrito (Formato)
	Secretaría de Servicios	Resultados de la reevaluación de proveedores	Proveedor	Resultados de la reevaluación de los proveedores	Anualmente	Escrito (Formato) por correo electrónico
	Líderes de de proceso	Solicitud de Compra de bienes y servicios	Secretaría de Servicios	Solicitud de compra de bienes y servicios por medio de la Justificación	Cada vez que se requiera	Escrito (Formato)
DIRECCIÓN ESTRATEGICA.	Comunidad	Información relacionada con la prestación del servicio que afecta a la comunidad	Gerente	Se recepciona el documento correspondiente y se da el trámite respectivo	Por requerimiento	Verbal, escrito y telefónico
	Todos los trabajadores	Misión, Visión Política, Objetivos Integrales.	Gerente	Socialización de lineamientos organizacionales	Cada vez que se requiera	Charlas, reuniones, pagina Web
	Líderes de proceso	Despliegue de Objetivos	Coordinador del SGC	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que exista un cambio en la versión del despliegue de objetivos	*Escrito *Medios Electronicos
	Gerente	Cambios en la Legislación Vigente	Coordinador del SGC	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que se publique una nueva ley o normatividad o se presente un cambio en la legislación aplicable a Fondefis.	*Escrito *Medios Electronicos
	Líderes de proceso	Desempeño y resultados de la Medición del SGC	Director Ejecutivo Coordinador SGC	Comunicaciones verbales y escritas	De acuerdo a la periodicidad de cada indicador de Gestión.	Reuniones de líderes de procesos
	Líderes de proceso	Resultados de la Revisión por la Dirección	Gerente	Reuniones de revisión por la Dirección	De acuerdo a la periodicidad de cada informe de revisión por la Dirección	Reuniones de líderes de procesos
	Líderes de proceso	Resultado de auditorías internas y externas	Gerente	Reuniones de informes de auditorías	De acuerdo a la periodicidad de cada informe de auditoría	Reuniones de líderes de procesos
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Ministerio del Trabajo	Informes de accidentes de trabajo	Auxiliar de Contabilidad	Información solicitada	Requerimiento	Escrito
	EPS, ARL y AFP.	Afiliaciones, Accidentes, concepto segunda instancia, normas	Auxiliar de Contabilidad	Información solicitada	Requerimiento	Escrito
	Comunidad	Derechos de petición	Auxiliar de Contabilidad	Información solicitada	Requerimiento	Escritos
	Todos los trabajadores	Inducción y Reinducción	Auxiliar de Contabilidad	Proceso de capacitación.	Inducción y reincusión del personal o cuando surjan modificaciones.	Correo electrónico Capacitaciones
	Todos los trabajadores	Perfil de cargo	Auxiliar de Contabilidad	Proceso de capacitación.	Inducción y reincusión del personal o cuando surjan modificaciones.	Correo electrónico Capacitaciones
GESTION DE CALIDAD	Líderes de proceso	Acciones Correctivas o de mejora que se lleven a cabo en el SGC	Coordinador SGC	Información de acciones correctivas y de mejora	Cada vez que se levante una acción correctiva o de mejora	Verbal Reuniones Correo electrónico
	Líderes de proceso	Procedimientos establecidos y documentados para el SGC	Encargado de SGC	Solicitudes de cambio de documentación	Cada vez que se requiera	Correo electronico
	Todos los trabajadores	Programa de auditorías	Encargado de SGC	De acuerdo a auditorías programadas	Cada vez que se requiera	Correo electronico
	Todos los trabajadores	Planes de auditoría	Encargado de SGC	De acuerdo a auditorías programadas	Cada vez que se requiera	Correo electronico
	Cliente y/o asociado	Quejas y reclamos	Ejecutiva Comercial	Presentadas por el cliente y/o asociado y resuelto a lo establecido en el procedimiento	Cada vez que se presente	Escrito
	Todos los trabajadores	Modelo de Operación por Procesos: 1. Mapa de Procesos. 2. Caracterización de los Procesos.	Encargado de SGC	Información sobre el SGC	Inducción y reincusión del personal o cuando surjan modificaciones.	Correo electrónico Capacitaciones
	Todos los trabajadores	Matriz de Riesgos	Encargado de SGC	Comunicaciones verbales y escritas	Inducción y reincusión del personal o cuando surjan modificaciones.	Correo electrónico Capacitaciones
GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	Junta Directiva	Informe de estados financieros	Equipo de Contabilidad	Informacion solicitada	Trimestral	Escrito
	DIAN	Declaraciones Tributarias	Contadora	Informacion solicitada	Anualmente	Escrito
	Secretaría de Servicios	Soporte de Software Contable	Equipo de Contabilidad	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que requiera	Correo electronico
	Entidades Bancarias, empleados, entidades de salud, ARL y fondos de pensión.	Transacciones electrónicas para pago a cuentas de nómina y pagos a las distintas entidades de salud, ARL y fondos de pensión.	Equipo de Contabilidad	Comunicaciones verbales y escritas	Mensualmente	Transacciones Electronicas, archivos planos
GESTION DE MANTENIMIENTO	Todos los trabajadores	Servicios de Mantenimiento	Auxiliar Administrativo	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que requiera	Correo Electronico
	Todos los trabajadores	Autorización de Salidas y entradas de bienes y equipos	Auxiliar Administrativo	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que requiera	Escrito
	Auxiliar Administrativo	Materiales y suministros de limpieza	Secretaría de Servicios	Comunicaciones verbales y escritas	Cada vez que requiera	Correo electronico