



**INFOTEP**  
CERTIFICACION ISO 9001

# MATRIZ PLAN OPERATIVO

## Dirección de Comunicaciones

### 2023



**Ing. Ondina Marte Marte**  
Directora de Planificación y Desarrollo



## MATRIZ DE PLAN OPERATIVO

ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS	PRODUCTO(S)	INDICADORES	RESPONSABLE INVOLUCRADOS	CRONOGRAMA (MESES)												REQUERIMIENTOS	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
E.8.1. Eficiencia interna	R.1.2. Procesos supervisados y controlados	Supervisión de Procedimientos	6- 100% de las quejas y sugerencias de mejora son atendidas dentro los primeros 5 días laborables a partir de su recepción	Director de Comunicaciones Departamento de Mercadeo División de Atención al Cliente			X			X				X				Materiales Tecnología Recursos humanos
E.8.5. Fortalecimiento de comunicación interna	R.5.1. Canales de comunicación interna eficaces	Colaboradores satisfechos	1.- 93% de eficacia de la comunicación	Dirección de Comunicaciones Dirección de Gestión Humana Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Investigación														X Materiales Tecnología Recursos humanos
E.8.6. Fortalecimiento del Posicionamiento Institucional	R.6.1. Fortalecer el posicionamiento institucional	Satisfacción de los clientes	1- 98% de los usuarios de los servicios satisfechos.	Dirección de Comunicaciones Departamento de Mercadeo División de Atención al Cliente Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Investigación									X					Materiales Tecnología Recursos humanos
E.8.6. Fortalecimiento del Posicionamiento Institucional	R.6.1. Fortalecer el posicionamiento institucional	Acciones sociales y de Integración	2- 90% de valoración positiva de los seguidores en las redes sociales	Dirección de Comunicaciones Sección Social Media Manager División de Medios Audiovisuales Departamento de Mercado Departamento de Prensa y Relaciones Publicas														Materiales Tecnología Recursos humanos
				Dirección de Comunicaciones División de Mercadeo y Responsabilidad Social Corporativa. Sección de Responsabilidad Social														

