

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2022

MISION: UNIDAD DE COMUNICACIONES

Promocionar con transparencia el quehacer institucional y asesorar a la administración con la finalidad de mantener una imagen institucional positiva, potenciando los resultados del fondo a través de la publicidad y promoción de sus programas y la medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas

ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

No.	ACTIVIDAD	META	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	6.2 Fortalecer la imagen positiva de FONAVIPO para impulsar la Visión Institucional	Promocionar el Programa de Créditos a través de diferentes medios	INFORME DE PUBLICIDAD DEL PROGRAMA	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	NO	Informe dirigido a Director Ejecutivo

ACTIVIDADES OPERATIVAS

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	Elaboración de Plan Operativo 2023: ejecución del Proceso de Planeación Estratégica	PLAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	NO	En coordinación con la UDI
2	Elaboración de Presupuesto 2023: ejecución del Proceso de Asignación de Recursos	PRESUPUESTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	NO	
3	Elaboración de Cronograma de Revisión y actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	CRONOGRAMA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	NO	Cronograma dirigido a la Unidad de Desarrollo Institucional (UDI)
4	Revisión y actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (normativa, lineamientos, procesos, subprocesos, instrucciones de trabajo, descripciones de puestos)	INFORME	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	NO	Informe dirigido a la Unidad de Desarrollo Institucional (UDI)
5	Administración del Sitio Web Institucional	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
6	Diagramación de Memoria de Labores 2021	MEMORIA DE LABORES DIAGRAMADA	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	NO	Memoria de labores diagramada enviada a DE y UDI
7	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's)	INFORME	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
8	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO.	INFORME	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
9	Medición de la Satisfacción de la Familia Beneficiada con Contribución (cliente final).	INFORME	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
10	Medición de la Satisfacción de la Familia que adquiere una casa o apartamento en los proyectos habitacionales de FONAVIPO (cliente final).	INFORME	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	NO	Informe dirigido a DE, UDI y los Líderes y Gestores de Procesos,
11	Medición de la Satisfacción del Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO).	INFORME	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	NO	Informe dirigido a DE, UDI y los Líderes y Gestores de Procesos,
12	Medición de la Satisfacción de las partes interesadas Proveedores.	INFORME	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	NO	Informe dirigido a DE, UDI y los Líderes y Gestores de Procesos,
13	Seguimiento de reclamos del cliente en las viviendas.	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Informe dirigido a DE y los Líderes y Gestores de Procesos,
14	Actualización cuadro de control de reclamos enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero	CORREO ELECTRÓNICO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Remisión por buzón de la Superintendencia del Sistema Financiero

ELABORADO POR:

JEFE UNIDAD DE COMUNICACIONES EN FUNCIONES

AUTORIZADO POR:

DIRECTOR EJECUTIVO

