

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2023

UNIDAD DE COMUNICACIONES

MISIÓN: 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 2024: ejecución del Proceso de Planeación Estratégica. | PLAN | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | NO | Actividad coordinada por UDI. |
| 2 | Elaboración de Presupuesto 2024: ejecución del Proceso de Asignación de Recursos. | PRESUPUESTO | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 | NO | Actividad coordinada por UFI. |
| 3 | Elaboración de Cronograma de Revisión y actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. | CRONOGRAMA | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | NO | Cronograma dirigido a 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 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 2022. | MEMORIA DE LABORES DIAGRAMADA | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | NO | Memoria de labores diagramada enviada a Dirección Ejecutiva 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 del Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO). | INFORME | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 3 | NO | Informe dirigido a Dirección Ejecutiva, UDI y Líderes y Gestores de Procesos. |
| 11 | Medición de la Satisfacción de las partes interesadas Proveedores. | INFORME | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | NO | Informe dirigido a Dirección Ejecutiva, UDI y Líderes y Gestores de Procesos. |
| 12 | Seguimiento de reclamos del cliente | INFORME | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | NO | Informe dirigido a Dirección Ejecutiva y Líderes y Gestores de Procesos. |
| 13 | 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. |

91

ELABORADO POR:

JEFE UNIDAD DE COMUNICACIONES EN FUNCIONES



AUTORIZADO POR:

DIRECTOR EJECUTIVO

