

**PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2021**

**MISIÓN: 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 MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	4.2. 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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	NO	Informe dirigido a Director Ejecutivo

**ACTIVIDADES OPERATIVAS**

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	Elaboración de Plan Operativo 2022: ejecución del Proceso de Planeación Estratégica	PLAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	NO	
2	Elaboración de Presupuesto 2022: ejecución del Proceso de Asignación de Recursos	PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	NO	
3	Elaboración de Cronograma de Revisión y actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	CRONOGRAMA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5	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	Estadísticas de Redes Sociales	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
7	Brindar información del Programa de Créditos a la población objeto que visita FONAVIPO	INGRESO DE FAMILIAS EN EL SIG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Ingreso de familias atendidas en el SIG.
8	Diagramación de Memoria de Labores 2020	MEMORIA DE LABORES DIAGRAMADA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	NO	
9	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's)	INFORME	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
10	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO	INFORME	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	NO	Informe divulgado a través de correo.

EM

**PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2021**

**MISIÓN: 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 OPERATIVAS**

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	OBSERVACIONES
11	Medición de la Satisfacción de Cliente Final (Familias beneficiadas con contribución)	INFORME	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
12	Medición de la Satisfacción de Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO)	INFORME	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	NO	Informe divulgado a través de correo.
13	Medición de la Satisfacción del Proceso de Venta de Vivienda	INFORME	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
14	Medición de la Satisfacción de parte Interesada (Proveedores)	INFORME	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	NO	Informe divulgado a través de correo.
15	Seguimiento de Reclamos de Nuestros Clientes	INFORME	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	NO	Informe dirigido a DE y Unidad de Desarrollo Institucional.
16	Actualización cuadro de control de reclamos enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero	CORREO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Remisión por correo a Superintendencia del Sistema Financiero

ELABORADO POR:

JEFE UNIDAD DE COMUNICACIONES EN FUNCIONES



AUTORIZADO POR:

DIRECTOR EJECUTIVO

