

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2024

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 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 2025: ejecución del Proceso de Planeación Estratégica.	PLAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	NO	Actividad coordinada por UDI.
2	Elaboración de Presupuesto 2025: 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, actualización y envío de documentos (normativa, lineamientos, procesos, subprocesos, instrucciones de trabajo, descripciones de puestos).	INFORME	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	NO	Documento(s) enviado(s) a Unidad de Desarrollo Institucional (UDI), según cronograma presentado
5	Actualización de Matrices de Riesgo Legal y Operacional 2024	MATRIZ DE RIESGOS	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	NO	Matrices actualizadas y enviadas a Unidad de Riesgos
6	Administración del Sitio Web Institucional.	REPORTE	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	4	NO	Control interno de la Unidad de Comunicaciones
7	Diagramación de Memoria de Labores 2023.	MEMORIA DE LABORES DIAGRAMADA	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	NO	Memoria de labores diagramada enviada a Dirección Ejecutiva y UDI.
8	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's)	INFORME	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
9	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO.	INFORME	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
10	Medición de la Satisfacción de la Familia Beneficiada con Contribución (cliente final).	INFORME	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
11	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.
12	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.
13	Seguimiento de reclamos del cliente	REPORTE	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	4	NO	Reporte dirigido a Dirección Ejecutiva y 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 PC

