

**PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2020**

**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.	Creación de Plan Anual de Comunicaciones Institucional	PLAN ANUAL DE COMUNICACIONES AUTORIZADO POR PRESIDENTE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NO		
			SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4	NO	Informe presentado a Junta Directiva
		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	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	Ejecución del Proceso de Planeación Estratégica: Elaboración de Plan Operativo 2021	PLAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	NO	
2	Ejecución del Proceso de Asignación de Recursos: Elaboración de Presupuesto 2021	PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	NO	
3	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	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	NO	Informe dirigido a la Unidad de Desarrollo Institucional (UDI)
4	Administración del Sitio Web Institucional	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
5	Estadísticas de Redes Sociales	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
6	Brindar información del Programa de Créditos a la población objeto que visita FONAVIPO	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Ingreso de familias atendidas en el SIG.
7	Diagramación de Memoria de Labores 2019	MEMORIA DE LABORES DIAGRAMADA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	NO	Se entregara diagramación de Memoria de Labores 2019 en CD's.
8	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's)	CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
9	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.

**PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2020**

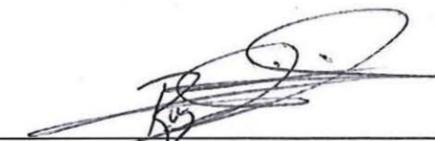
**MISIÓN: UNIDAD DE COMUNICACIONES**

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
10	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.
11	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.
12	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.
13	Medición de la Satisfacción de parte Interesada (Proveedores)	CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	NO	Informe divulgado a través de correo.
14	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.
15	Actualización cuadro de control de reclamos enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero	DOCUMENTO ENVIADO A SSF	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	Remisión de informe a Superintendencia del Sistema Financiero

ELABORADO POR:

  
JEFE DE UNIDAD DE COMUNICACIONES EN FUNCIONES



AUTORIZADO POR:

  
DIRECTOR EJECUTIVO

