

# PLAN OPERATIVO 2018

## UNIDAD DE STAFF: COMUNICACIONES

**Misión de la Unidad: 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.**

### ESTRATÉGICO:

No.	ACCIONES ESTRATEGICAS	DESCRIPCIÓN DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Meta	SERVICIOS OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	4.2 Fortalecer la imagen positiva de FONAVIPO para impulsar la visión Institucional.	Creación de Plan Anual de Comunicaciones Institucional. Meta anual: 1 Plan anual de Comunicaciones autorizado por Presidente, previamente avalado por el Director Ejecutivo (DE).	Plan anual de Comunicaciones autorizado	1												1	No	
		Seguimiento del Plan anual de Comunicaciones Institucional. Meta anual: 4 informes de seguimiento del Plan de Comunicaciones Institucional.	Informe de seguimiento presentado a Comité respectivo y /o JD			1			1			1			1	4	No	

### OPERATIVO:

No.	EJECUCIÓN DE PROCESOS O SUB PROCESOS / ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Meta	SERVICIOS OUTSOURCING	OBSERVACIONES
1	Administración de Sitio Web Institucional	Revisión y Actualización Sitio Web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	No	
2	Estadísticas de Redes Sociales	Revisión y Actualización Redes Sociales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	No	
3	Ejecución Subproceso de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas																
3.1	Brindar información del Programa de Créditos a la población objeto que visita FONAVIPO Control de familias atendidas en otras unidades que atienden público.	Ingreso de Familias atendidas en el SIG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	No	
3.2	Medición de la Satisfacción del Cliente interno Directo (IA'S)	Informe Divulgado a traves de Correo					1						1		2	No	
3.3	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO	Informe Divulgado a traves de Correo				1					1				2	No	
3.4	Medición de la Satisfacción Cliente Final (familias beneficiadas con Contribución)	Informe Divulgado a traves de Correo						1						1	2	No	
3.5	Medición de la Satisfacción Cliente Interno (empleados de FONAVIPO)	Informe Divulgado a traves de Correo			1				1				1		3	No	
3.6	Medición de la Satisfacción del proceso de venta de vivienda	Informe Divulgado a Traves de Correo			1				1						2	No	
3.7	Medición de la Satisfacción de partes interesadas (proveedores)	Informe Divulgado a traves de Correo							1						1	No	

21



# PLAN OPERATIVO 2018

## UNIDAD DE STAFF: COMUNICACIONES

Misión de la Unidad: 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.

3.8	Seguimiento a Reclamos de nuestros clientes	Informe dirigido a DE y Unidad de Desarrollo Instituc.				1					1				1	3	No	
3.9	Actualización cuadro de control de reclamos enviados a la Superintendencia del Sistema Financiero	Remisión SSF	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	No	
4	Ejecución del proceso de planeación estratégica: Elaboración Plan Operativo 2019	Plan											1			1	No	
5	Ejecución del proceso de asignación de recursos: Elaboración del presupuesto 2019	Presupuesto											1			1	No	

### ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS

No.	OTRAS ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Meta	OBSERVACIONES

*[Handwritten Signature]*  
  
 Elaborado Por: Jefa de Unidad de Comunicaciones

*[Handwritten Signature]*  
 Autorizado Por: Director Ejecutivo  
