

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2019

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.	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL			1			1			1			1	4	NO	
2	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	1												1	NO	

ACTIVIDADES OPERATIVAS

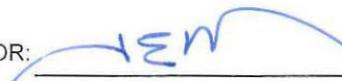
No.	ACTIVIDAD	UNIDAD MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO	OBSERVACIONES
1	Ejecución del Proceso de Planeación Estratégica: Elaboración de Plan Operativo 2020	PLAN											1		1	NO	
2	Ejecución del Proceso de Asignación de Recursos: Elaboración de Presupuesto 2020	PRESUPUESTO										1			1	NO	
3	Administración del Sitio Web Institucional	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
4	Estadísticas de Redes Sociales	REPORTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	NO	
5	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.
6	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's)	CORREO ELECTRÓNICO					1						1		2	NO	Informe divulgado a través de correo.
7	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO	INFORME				1					1				2	NO	Informe divulgado a través de correo.
8	Medición de Satisfacción de Cliente Final (Familias beneficiadas con contribución)	INFORME						1						1	2	NO	Informe divulgado a través de correo.
9	Medición de Satisfacción de Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO)	INFORME			1				1				1		3	NO	Informe divulgado a través de correo.
10	Medición de Satisfacción del Proceso de Venta de Vivienda	INFORME			1				1						2	NO	Informe divulgado a través de correo.
11	Medición de Satisfacción de parte Interesada (Proveedores)	CORREO ELECTRÓNICO							1						1	NO	Informe divulgado a través de correo.
12	Seguimiento de Reclamo de Nuestros Clientes	INFORME				1				1				1	3	NO	Informe dirigido a DE y Unidad de Desarrollo Institucional
13	Actualización cuadro de control de reclamo 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

AUTORIZADO POR:


 DIRECTOR EJECUTIVO

