

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 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	
1	4.2. Fortalecer la imagen positiva de FONAVIPO para impulsar la Visión Institucional	Creación de Plan Anual de Comunicaciones	PLAN ANUAL DE COMUNICACIONES AUTORIZADO POR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NO	
2	4.2. Fortalecer la imagen positiva de FONAVIPO para impulsar la Visión Institucional	Creación de Plan Anual de Comunicaciones	SEGUIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	4	NO	Inform
3	4.2. Fortalecer la imagen positiva de FONAVIPO para impulsar la Visión Institucional	Promocionar el Programa de Créditos a través de	INFORME DE PUBLICIDAD DEL PROGRAMA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	NO	Inform

ACTIVIDADES OPERATIVAS

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL META	SERVICIO OUTSOURCING	
1	Ejecución del Proceso de Planificación 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	Inform Desa
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	

PLAN OPERATIVO ANUAL DEL AÑO 2020

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	1	12	NO	Ingre: SIG.
7	Diagramación de Memoria de Labores 2019.	MEMORIA DE LABORES PRESENTADA A	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	NO	Se er de La
8	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (IA's).	CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	NO	Inform
9	Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO.	INFORME	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	NO	Inform
10	Medición de la Satisfacción de Cliente Final (Familias beneficiadas con contribución).	INFORME	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	NO	Inform
11	Medición de la Satisfacción de Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO).	INFORME	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	NO	Inform
12	Medición de la Satisfacción del Proceso de Venta de Vivienda.	INFORME	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	NO	Inform
13	Medición de la Satisfacción de parte Interesada (Proveedores).	CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	NO	Inform
14	Seguimiento de Reclamos de Nuestros Clientes.	INFORME	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	NO	Inform Desa
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	1	12	NO	Remi Supe Finan

ELABORADO POR: _____
 JEFE DE UNIDAD DE COMUNICACIONES

AUTORIZADO POR: _____
 DIRECTOR EJECUTIVO

ad y promoción de sus

OBSERVACIONES

ne presentado a Junta Directiva

ne dirigido a Director Ejecutivo

OBSERVACIONES

ne dirigido a la Unidad de
desarrollo Institucional (UDI).

so de familias atendidas en el
ntrega diagramación de Memoria bros 2019.
ne divulgado a través de correo.
ne dirigido a DE y Unidad de rrollo Institucional.
sión de informe a rintendencia del Sistema ciero.