

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 - 2019

- **PRESENTACIÓN**

Este Plan Estratégico del “FONDO DE CESANTÍA COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE EMPLEADOS OBREROS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FOCET, FOCETUC-FCPC, corresponde al periodo 2017-2019, es el análisis efectuado por el Gerente General del Fondo y el personal del Fondo de Cesantía.

Este Plan es una herramienta para que nuestra entidad sea perdurable en el tiempo y establezca las estrategias para mejorar la gestión Institucional del Fondo, con el propósito de alcanzar seguridad en la Administración de los recursos y la obtención de mejores rendimientos a través de inversiones financieras y prestación de servicios para sus partícipes.

Ing. David Zambrano Cabrera.
GERENTE GENERAL DEL FOCET

• ANTECEDENTES

El “Fondo de Cesantía Complementario Previsional Cerrado de Empleados, Obreros y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador FOCET, FOCETUC-FCPC”. Ante los grandes cambios ocurridos, el FOCET, diseña su plan estratégico para el logro de sus objetivos y metas planteadas, este plan está estructurado para ejecutarse en cuatro años. Esto implica, planes y actividades que debe ejecutar cada unidad operativa. Todos estos planes están ceñidos a nuestra visión y misión que alinean estratégicamente las funciones operativas de nuestra institución.

Este documento surge como resultado del análisis meticuloso de la situación actual de la entidad y del trabajo realizado entre los directivos y las diferentes áreas del Fondo de Cesantía.

La metodología aplicada para el diseño del Plan Estratégico se basa en el marco teórico de Administración Estratégica y Desarrollo Organizacional propuesto por especialistas en la materia.

Para lo cual se realizó un trabajo conjunto con el Gerente y el personal del Fondo de Cesantía Complementario Previsional Cerrado de los Empleados, Obreros y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador FOCET, FOCETUC-FCPC, lo que permitió evaluar la situación actual de la organización y establecer nuevos lineamientos de dirección con acciones estratégicas enrumadas al logro de los objetivos corporativos.

El PEI 2017 - 2019 redefine la Misión, la Visión y los Objetivos Corporativos de la entidad que serán alcanzados mediante las estrategias formuladas; para lo cual se han establecido las directrices de gestión que deberán ser analizadas y ejecutadas por los directivos en los próximos cuatro años con la finalidad de garantizar el uso adecuado y racional de los recursos a través del eficiente y efectivo desempeño organizacional.

La importancia de esta planificación estratégica radica fundamentalmente en la capacidad de proporcionar un marco referencial para la actividad del FOCET, FOCETUC-FCPC, conducente a un mejor funcionamiento en su gestión administrativa y financiera.

Por lo tanto, será responsabilidad de los funcionarios y del personal de apoyo cristalizar lo planificado, los resultados de la gestión empresarial serán evaluados, controlados y monitoreados permanentemente para ajustar las decisiones y garantizar la implementación de medidas correctivas.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Fondo de Cesantía Complementario Previsional Cerrado de Empleados, Obreros y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador FOCET, FOCETUC-FCPC, cuenta con la siguiente estructura:

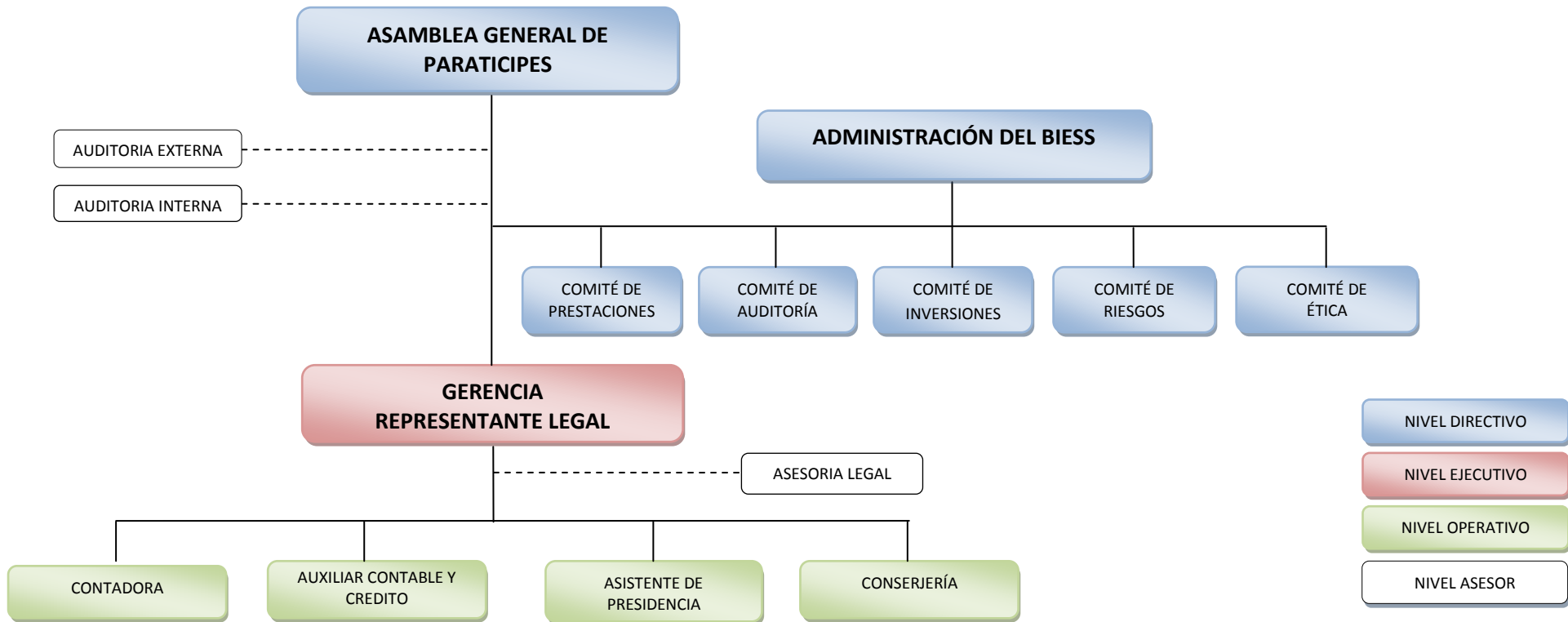
- a) Asamblea General de Representantes, es el máximo organismo del Fondo;
- b) El BIESS deberá designar los representantes que conformarán los siguientes comités:

- Comité de Riesgos;
 - Comité de Inversiones;
 - Comité de Prestaciones;
 - Comité de Auditoria;
 - Comité de Ética:
- c) Representante Legal
- d) Las Áreas de Contabilidad y Custodia de valores.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

FUNCIONARIO	CARGO
Ing. David Zambrano Cabrera	Gerente – Representante Legal (Designado por el BIESS)
Sra. Jenny Zapata Viteri	Contadora
Sr. Freddy Tapia Mantilla	Auxiliar Contable
Sr. Rómulo Jácome Rodríguez	Asistente de Gerencia - Secretario
Sr. Patricio Armijos Campoverde	Conserje - Mensajero

DIAGRAMA ESTRUCTURAL



FILOSOFÍA CORPORATIVA

1. MISIÓN

El Fondo de Cesantía Complementario Previsional Cerrado de Empleados, Obreros y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador FOCET, FOCETUC-FCPC, tiene el propósito principal proteger los aportes y velar por el buen uso de los recursos que los Empleados y Trabajadores de la Universidad Central, entregan al Fondo y a su vez promover el beneficio colectivo en la Cesantía, de todos sus asociados, dentro del contexto del interés mutuo basado en los principios de reciprocidad, solidaridad y honestidad, empeñados en lograr que nuestros afiliados asuman su condición de dueños y no se limiten a acceder a nuestros servicios y prestaciones.

2. VISIÓN

“Fondo de Cesantía Complementario Previsional Cerrado de Empleados, Obreros y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador FOCET, FOCETUC-FCPC” aspira a ser una institución de ayuda mutua de prestigio, reconocido por los Empleados y Trabajadores activos y cesantes, por la manera permanente, eficiente, óptima, oportuna, con que brinda sus beneficios y sobre todo por una excelente atención, personalizada a los socios.

3. PRINCIPIOS

En la Res. 280-2016-F contempla en el Art. 50 que los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados que otorgan las prestaciones de cesantía y/o jubilación, deben regirse por los siguientes principios básicos:

- Mantener en forma separada la contabilidad, según la naturaleza de las prestaciones;
- Las aportaciones destinadas al financiamiento de una prestación no pueden ser destinadas al financiamiento de otra; y,
- Para la liquidación de las prestaciones debe verificarse el cumplimiento de las condiciones y requisitos de acceso a la prestación en forma individual.

El Art. No. 4 de la Resolución No. 280-2016-F señala que la gestión de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados se sujetarán a los principios de:

- ✓ Seguridad,
- ✓ Transparencia
- ✓ Solvencia,
- ✓ Eficiencia
- ✓ Rentabilidad

4. OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Brindar atención oportuna, realizando el pago del Fondo de Cesantía, en un plazo no mayor a 30 días de emitida la resolución correspondiente, previa solicitud.

- Promover la capitalización de sus recursos, planificando y ejecutando actividades que permitan óptimos beneficios.
- Otorgar y recibir préstamos, aceptar o ceder créditos, suscribir y renovar obligaciones destinadas al cumplimiento de sus fines, conforme al reglamento de préstamos.
- Garantizar que el FOCET, FOCETUC-FCPC, disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizativo, de acuerdo con su naturaleza y características.
- Proteger los recursos y activos del FOCET, FOCETUC-FCPC, evitando su desaprovechamiento, pérdida y usos indebidos y propendiendo a su adecuada administración.
- Propender que se cumplan los objetivos, metas y políticas trazadas por la administración.
- Garantizar la producción de datos y Estados Financieros y Operativos válidos, confiables y exactos.
- Garantizar la eficacia, moralidad, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión del FOCET, FOCETUC-FCPC.
- Garantizar la observancia de las leyes, reglamentos y directrices de gestión.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar errores, fraudes o irregularidades, y corregir las desviaciones o desaciertos que se presenten en el FOCET, FOCETUC-FCPC, y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de sus registros.
- Verificar y asegurar la suficiente idoneidad y eficiencia del recurso humano al servicio del FOCET, FOCETUC-FCPC.
- Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento de la Gestión organizativa del FOCET, FOCETUC-FCPC.
- Asegurar que todo el sistema de control interno disponga de mecanismos propios, de verificación, evaluación y examen crítico que den cuenta de su marcha y desarrollo y proponga ajustes y correctivos pertinentes.

5. VALORES CORPORATIVOS

VALORES QUE IDENTIFICAN AL FOCET	
RESPETO	Por parte de los directivos y personal administrativo del FOCET, acepta, valora y actúa con mente abierta ante las diversas opiniones, creencias, culturas y formas de ser del partícipe
RESPONSABILIDAD	Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de los directivos y personal administrativo del FOCET, con el objetivo de mejorar la situación competitiva y valorativa.
HONESTIDAD	Cualidad humana de los directivos y personal administrativo, al actuar de acuerdo a cómo se piensa y se siente, a través de acciones realizadas que permitan construir la entidad ideal, constituyéndose en un modelo de referencia.
TRANSPARENCIA	Responsabilidad de los directivos y gerencia, en la rendición social de cuentas de las actividades realizadas.

CONFIANZA	Voluntad firme en la correcta administración de los recursos de los partícipes, para generar rentabilidad económica y social de los aportes.
INTEGRIDAD	Actuar dentro de los más rigurosos principios legales y éticos
SOLIDARIDAD	Ayuda, apoyo, fraternidad y empatía hacia el partícipe que atraviesa una necesidad o situación desafortunada, siendo el FOCET, un ente útil en los aspectos que favorezcan el bienestar del partícipe
PERTINENCIA	Compromiso responsable del personal hacia la entidad, con alto sentido del deber en todas las situaciones, entregando su mejor desempeño para el éxito del FOCET.
CALIDAD	Características y propiedades inherentes a los servicios que ofrecen los colaboradores del FOCET, a fin de satisfacer las necesidades de los partícipes.
TRABAJO EN EQUIPO	Conjunción de talentos de los directivos, personal administrativo, con el propósito de colaborar y trabajar coordinadamente en la misma dirección, priorizando las metas de la entidad.
LIDERAZGO	Los directivos y el personal administrativo del FOCET, posee autoridad moral, dirige, orienta, guía con credibilidad, contagia entusiasmo, manifiesta compromiso, obtiene eficacia del equipo y mueve la entidad.

6. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro de los servicios que brinda actualmente el FOCET están:



7. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL (FODA)

Ambiente Interno Institucional

FORTALEZAS

- Liderazgo basado en el ejemplo y la práctica democrática.
- Gestión administrativa sustentada en planes operativos anuales, presupuestos y flujos de caja.
- Directivos conocedores de la temática y merecedores de confianza.
- El personal administrativo cumple con sus responsabilidades en forma eficiente efectiva y económica.
- Cultura organizacional orientada al trabajo en equipo (directivos y personal administrativo) que facilita el cumplimiento de los objetivos.
- Esta claramente delimitados los niveles de autoridad y responsabilidad.
- Sana gestión financiera y minimización de riesgos
- Potencialidad de crecimiento económico pese a los procesos de jubilación.
- Presupuesto de capital del trabajo para cubrir con solvencia la administración de activos y pasivos de corto plazo.
- Agilidad, oportunidad y personalización en la prestación del sistema de crédito, entrega de préstamos en tiempo record.
- Estructura orgánica funcional acorde a los requerimientos del sector.
- Se valora periódicamente el impacto de los planes (metas vs. realidad).
- Tasa de rentabilidad que satisface las expectativas de capitalización del fondo.
- Prestigio y reconocimiento social con altos niveles de confianza.
- Oportuna redistribución de excedentes a sus partícipes.

DEBILIDADES

- El plan de capacitación está en función de las ofertas hechas en el mercado.
- Ausencia de mecanismo que cuantifiquen la productividad de los empleados.
- Falta de incentivos económicos a los empleados en función de resultados y niveles de responsabilidad.
- Ausencia de software para análisis de riesgos
- El mejoramiento de los procesos se da por simple inspección y no se lo cuantifica.
- Falta de incentivos económicos a los directivos.
- Riesgo de politización en la elección de miembros del Consejo de Administración.
- Infraestructura física inadecuada.
- Riesgo de sobreendeudamiento externo de los partícipes.

Ambiente Externo Institucional

OPORTUNIDADES

- Montos de financiamiento, plazos, tasas competitivas y la rapidez en la concesión de créditos permiten al FOCET convertirse en una institución atractiva a nivel institucional.
- Inflación estable.
- Realización de inversiones de carácter social a través de la compra de terrenos y construcción de viviendas, fincas productivas o familiares.
- Importante avance de la tecnología permite un mejor acceso a equipos y programas informáticos.
- Techos máximos de tasas de interés están regulados por el Gobierno.
- Existe una mejora en la calidad de vida.

AMENAZAS

- Cambios en la normativa que cubre a los fondos de cesantía, que no se ajustan a sus necesidades.
- Congelación de sueldos y salarios de los partícipes.
- Reducción del número de partícipes aportantes generados por el proceso de jubilación.
- Proceso de reformas a nivel institucional que no garantizan la estabilidad laboral.
- Facilidad en la entrega de créditos quirografarios por parte de otras instituciones adscritas a la Universidad Central (alta competencia).
- Oferta de préstamos hipotecarios por parte del BIESS.
- Disminución de cultura de ahorro

REDIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Obj. 1: Promover el mejoramiento de las habilidades profesionales para mejorar los niveles de productividad y eficiencia.	E 1: Capacitar a los funcionarios y al personal en habilidades claves que potencien su desempeño de acuerdo a la oferta existente en el mercado nacional, a nivel presencial y virtual.
Obj. 2: Lograr que el sistema de créditos y de contabilidad sincronicen sus procesos mediante un margen mínimo de error para la generación de información que sirva de base para la toma de decisiones.	E 2: Garantizar eficiencia, efectividad y economía en sus operaciones y permita la cuantificación de la productividad del personal administrativo.
Obj. 3: Establecer una política de inversiones privativas diversificada que se ajuste a las necesidades de los partícipes.	E 3: Elaborar propuestas que mejoren los montos de los préstamos entregados, apoyados en una política de comunicación, que dé a conocer los beneficios para el partícipe al realizar un crédito.
Obj. 4: Promover el desarrollo de software y uso de herramientas tecnológicas para mejorar los niveles de eficiencia y efectividad del personal administrativo.	E 4: Dotar de las herramientas tecnológicas y desarrollo de software ajustados a las necesidades operativas del FOCET.
Obj. 5: Incrementar el volumen de colocación de créditos hipotecarios.	E 5: Redefinir el objetivo y alcance de los préstamos hipotecarios para adaptarse a las necesidades de los partícipes y de esta manera hacerlo atractivo.
Obj. 6: Incrementar el volumen de colocación de créditos Emergente, Quirografarios y Prendarios.	E 6: Diseñar campañas publicitarias para promover los servicios ofertados por el FOCET.
Obj. 7: Contar la información necesaria y oportuna para la toma de decisiones.	E 7: Elaborar planes operativos, presupuesto y flujos de caja de manera mensual que permita la toma de decisiones gerenciales, y así evaluar de mejor manera las políticas para la concesión de créditos.
Obj. 8: Posicionar el servicio ofertado del FOCET, a través de las diferentes actividades del Programa de Educación financiera.	E 8: Organizar conferencias y talleres dirigidas a los partícipes y personal administrativo del fondo con la finalidad de dar a conocer los beneficios que otorga el fondo así como dar cumplimiento al PEF.
Obj. 9: Regular la gestión administrativa, implementando lo establecido en la ley y resoluciones.	E 9: Elaboración de los manuales de funciones, realización del cálculo actuarial para determinar la provisión por jubilación y desahucio del personal administrativo.
Obj. 10: Evaluar el riesgo crediticio de los partícipes y análisis de cartera.	E 10: Establecer procesos y controles que permitan o faciliten la labor al analizar la capacidad de pago y el nivel endeudamiento de los partícipes.
Obj. 11: Promover el fortalecimiento de la imagen corporativa del FOCET, como una organización social que se preocupa de sus partícipes.	E 11: A través de la implementación del Programa de Educación Financiera se motivará a los partícipes y público en general al ahorro y mejor manejo de sus finanzas.

PROYECTOS ESTRATEGICOS Y PLANES DE ACCION

ESTRATEGIA 1		
Capacitar a los funcionarios y al personal en habilidades claves que potencien su desempeño de acuerdo a la oferta existente en el mercado nacional, a nivel presencial y virtual.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Promover el mejoramiento de las habilidades profesionales para mejorar los niveles de productividad y eficiencia	Determinar la necesidad de capacitación	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Focalizar áreas prioritarias de capacitación.	Gerencia - Secretaría
	Seleccionar oferta de empresas capacitadoras.	Asistente de Gerencia
	Fijar calendario y presupuesto.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Evaluar la mejora en el desempeño.	Gerencia y Asistente de Gerencia

ESTRATEGIA 2		
Garantizar eficiencia, efectividad y economía en sus operaciones y permita la cuantificación de la productividad del personal administrativo.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Lograr que el sistema de créditos y de contabilidad sincronice sus procesos mediante un margen mínimo de error para la generación de información que sirva de base para la toma de decisiones.	Alimentación base de datos.	Contadora, Analista de Créditos
	Verificar el funcionamiento del sistema de créditos con el de registro contable.	Contadora, Analista de Créditos
	Validar el software a través de la emisión de reportes para uso interno y externo para la Superintendencia de Bancos.	Contadora, Analista de Créditos
	Emisión de reporte para la toma de decisiones.	Contadora, Analista de Créditos y Asistente de Gerencia

ESTRATEGIA 3

Elaborar propuestas que mejoren los montos de los préstamos entregados, apoyados en una política de comunicación, que dé a conocer los beneficios para el participe al realizar un crédito.

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Establecer una política de inversiones privativas diversificada que se ajuste a las necesidades de los partícipes.	Monitorear evolución, sistemas de créditos vs. Capacidad de pago	Analista de Crédito
	Valoración niveles de riesgo.	Analista de Crédito
	Desarrollo de propuestas de inversión	Gerencia, Contadora y Analista de Créditos
	Monitoreo niveles de inversión, endeudamiento y capacidad de pago.	Gerencia

ESTRATEGIA 4

Dotar de las herramientas tecnológicas y desarrollo de software ajustados a las necesidades operativas del FOCET.

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Promover el desarrollo de software y uso de herramientas tecnológicas para mejorar los niveles de eficiencia y efectividad del personal administrativo.	Determinar las necesidades y requerimientos tecnológicos en las diferentes áreas de trabajo a nivel de software y hardware.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Presentar propuesta al Gerente del FOCET sobre el requerimiento de software.	Asistente de Gerencia
	Presentar presupuesto, reposición de equipos informáticos.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Ejecutar propuestas	Asistente de Gerencia

ESTRATEGIA 5		
Redefinir el objetivo y alcance de los préstamos hipotecarios para adaptarse a las necesidades de los partícipes y de esta manera hacerle atractivo.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Incrementar el volumen de colocación de créditos hipotecarios.	Realizar un estudio de mercado para determinar preferencias en el sistema de créditos hipotecarios.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Presentar una propuesta para el Gerente.	Analista de Crédito y Asistente de Gerencia
	Elaborar una campaña de promoción y publicidad	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Monitorear el comportamiento de créditos hipotecarios	Gerencia y Secretaría

ESTRATEGIA 6		
Diseñar campañas publicitarias para promover los servicios ofertados por el FOCET.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Incrementar el volumen de colocación de créditos Emergente, Quirografarios y Prendarios.	Desarrollar encuestas relacionadas con el sistema de créditos ordinarios, respecto a montos y plazos	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Realizar diagnóstico, comportamiento créditos ordinarios, capacidad de endeudamiento y pago.	Analista de Crédito
	Presentar propuestas, reforma política de inversiones de créditos ordinarios.	Gerencia y Analista de Crédito
	Contratar servicios profesionales para instrumentar mensajería vía SMS, e-mail, redes sociales.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Evaluar comportamiento de créditos y niveles de riesgo.	Gerencia y Analista de Crédito

ESTRATEGIA 7		
Elaborar planes operativos, presupuesto y flujos de caja de manera mensual que permita la toma de decisiones gerenciales, y así evaluar de mejor manera las políticas para la concesión de créditos.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Contar la información necesaria y oportuna para la toma de decisiones.	Evaluar el comportamiento de los partícipes que no tienen relación crediticia.	Gerencia y Analista de Créditos
	Elaborar encuestas para determinar razones de la ausencia de endeudamiento.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Determinar niveles de endeudamiento en otras instituciones financieras y la preferencia mostrada por el partícipe, respecto a montos, plazos y tasas. Presentar propuestas, reforma política de inversiones de créditos ordinarios.	Analista de Créditos
	Realizar una campaña personalizada, para promocionar los servicios a los partícipes que no poseen relación crediticia.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Evaluar y monitorear resultados.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Evaluar comportamiento de créditos y niveles de riesgo.	Gerencia y Analista de Créditos

ESTRATEGIA 8		
Organizar conferencias y talleres dirigidas a los partícipes y personal administrativo del fondo con la finalidad de dar a conocer los beneficios que otorga el fondo así como dar cumplimiento al PEF.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Posicionar el servicio ofertado del Fondo, a través de las diferentes actividades del Programa de Educación financiera.	Preparar y organizar la información y documentación en general para los talleres	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Contratar a un profesional para que realice los talleres	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Realizar talleres dirigidos a los partícipes y alumnos de la Universidad	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Evaluar el cumplimiento del PEF	Gerencia y Asistente de Gerencia

ESTRATEGIA 9		
Elaboración de los manuales de funciones, realización del cálculo actuarial para determinar la provisión por jubilación y desahucio del personal administrativo.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Regular la gestión administrativa, implementando lo establecido en la ley y resoluciones.	Establecer las funciones por cada puesto y funcionario	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Seleccionar empresa para que efectúe el cálculo actuarial y determinar las provisiones a ser constituidas	Gerencia y Asistente de Gerencia

ESTRATEGIA 10		
Establecer procesos y controles que permitan y faciliten la labor al analizar la capacidad de pago y el nivel endeudamiento de los partícipes.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Evaluar el riesgo crediticio de los partícipes y análisis de cartera.	Modificar los reglamentos y establecer políticas que viabilicen la obtención de información.	Gerencia y Analista de Crédito
	Elaborar Flujo de Caja para determinar el requerimiento de efectivo previo a la aprobación de los créditos.	Analista de Crédito
	Efectuar la calificación de cartera según lo establecido en la norma.	Comité de Cartera
	Determinar los niveles de riesgo.	Analista de Crédito
	Establecer acciones a seguir para recuperación de cartera vencida.	Gerencia y Analista de Crédito
	Establecer acciones correctivas en casos críticos, de ser el caso incluir al asesor legal.	Gerencia y Analista de Crédito
	Valorar nivel de endeudamiento y recuperación de cartera.	Analista de Crédito

ESTRATEGIA 11		
A través de la implementación del Programa de Educación Financiera se motivará a los partícipes y público en general al ahorro y mejor manejo de sus finanzas.		
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
Promover el fortalecimiento de la imagen corporativa del Fondo, como una organización social que se preocupa de sus partícipes.	Capacitar al personal para que se convierta en asesor de los partícipes.	Gerencia y Asistente de Gerencia
	Enviar información personalizada vía correo electrónico a los partícipes en la que se incluirá servicios y beneficios que otorga el fondo	Asistente de Gerencia
	Implementar un sistema de evaluación del partícipe por la atención recibida en el fondo.	Asistente de Gerencia
	Cuantificación de metas y desempeño	Gerencia y Asistente de Gerencia

8. PLAN OPERATIVO ANUAL 2017- FOCET