



INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL  
PLAN ESTRÁTEGICO Y OPERATIVO DEL  
PERÍODO DE ENERO A MARZO 2020



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 2 de 76

### Introducción

Para el Fondo Solidario de la Familia Microempresaria, es de gran importancia dar seguimiento al fiel cumplimiento de lo planificado y al proceso de ejecución realizado por los responsables de cada Unidad que conforma nuestra estructura organizativa institucional, ya que es necesario evaluar de manera sistemática y metódica los objetivos para garantizar de manera oportuna y efectiva el logro de nuestras metas.

En este informe se recopila los resultados de monitorear el Primer Trimestre del Plan Operativo Anual correspondiente al período de enero a marzo 2020.

La misión y metas planteadas solamente puede lograrse si las decisiones se toman de manera oportuna en base a la medición del cumplimiento de los indicadores planteados en el POA.

En este documento se recoge el esfuerzo de un proceso de participación de cada una de las jefaturas, unidades y coordinaciones de acuerdo con sus responsabilidades y metas a cumplir enmarcadas en el Plan Operativo Anual 2020.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 3 de 76

### Objeto

El objetivo del presente informe es conocer el cumplimiento de lo planificado por cada unidad, gerencia, jefatura o coordinación, o áreas que dependen de Presidencia y Dirección Ejecutiva.

#### Presidencia

- Oficialía de Cumplimiento
- Gestión de Fondos
- UAIP/OIR
- Comunicaciones
- Desarrollo Empresarial
- Riesgo

#### Dirección Ejecutiva

- Gerencia de Créditos
- Coordinación de créditos y Recuperación
- Administrativa
- Operaciones
- Gerencia Financiera
- Tesorería
- Contabilidad
- Gerencia Administrativa
- Recursos Humanos
- UACI
- Tecnología Informática
- UGDA
- Servicios Generales
- Unidad legal
- Unidad de Género
- Unidad Ambiental



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 4 de 76

Es importante mencionar que se ha utilizado la Metodología del Semáforo, y como herramienta principal de seguimiento y monitoreo el Plan Estratégico y Operativo por medio del cual cada jefatura, ha verificado el cumplimiento de los indicadores y metas propuestos en su POA correspondiente al año 2020.

### **Marco Institucional**

El fundamento en la elaboración del Plan Operativo Anual 2020 está basado en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 aprobado el 30 de mayo 2020 por el Consejo Directivo.

Con los aportes de las diferentes jefaturas que componen las áreas estratégicas de la institución, siendo estas Dirección Ejecutiva: Gerencias: Financiera, Administrativa y de Créditos, dicho plan se sitúa bajo el razonamiento estratégico del FOSOFAMILIA, el cual guía el camino a seguir por la institución para este próximo periodo.

### **Misión**

Somos la financiera que brinda oportunidades de progreso sostenible e inclusivo a los microempresarios a nivel nacional, a través de servicios financieros integrales y de calidad.

### **Visión**

Ser el referente nacional, innovador en las microfinanzas, fortaleciendo el desarrollo y progreso de los microempresarios en forma sostenible.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 5 de 76

En este sentido, se enumeran los diferentes objetivos estratégicos de la Institución, los que se acomodan según los indicadores y metas a cumplir por cada unidad, con el propósito de responder a las iniciativas y objetivos estratégicos.

### **Objetivos Estratégicos**

1. Buscar el equilibrio financiero de FOSOFAMILIA, para mejorar la rentabilidad y su autosostenibilidad en el tiempo.
2. Establecer una relación a largo plazo con nuestros clientes, proporcionando un excelente servicio y productos competitivos acorde a sus necesidades.
3. Potenciar el desempeño y productividad mediante la eficientización de los principales procesos financieros, administrativos y de negocios.
4. Alcanzar una cultura organizacional que permita un mejor desempeño institucional.

### **Período de Evaluación**

En este informe se presenta la evaluación del Plan Operativo Anual POA, período comprendido de enero a marzo 2020.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 6 de 76

## Evaluación del Plan Operativo

### Metodología de Evaluación

El seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan Estratégico Institucional se realiza en dos niveles:

- ✓ Indicadores del Plan Estratégico
- ✓ Indicadores del Plan Operativo

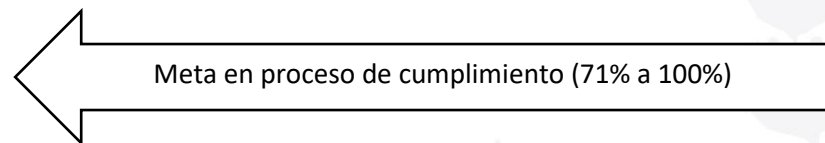
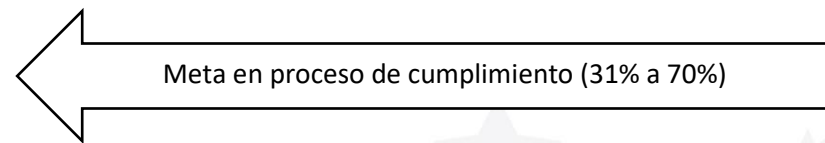
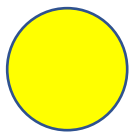
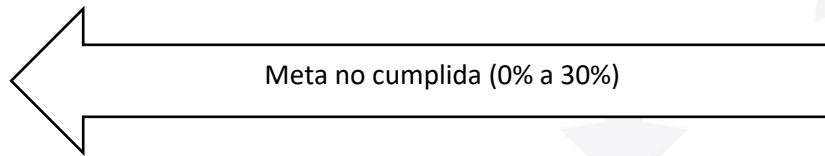
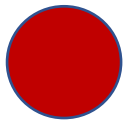
Para el seguimiento de los indicadores se utiliza la Herramienta del Seguimiento del Plan Estratégico y Operativo, por medio de la Metodología del Semáforo, para medir el avance y posterior cumplimiento

El Seguimiento de los planes es realizado con base al porcentaje de cumplimiento por parte de cada jefatura, se ha establecido un semáforo para facilitar su seguimiento y evaluación de acuerdo con los indicadores y metas que se evaluarán, los colores indican el siguiente grado de cumplimiento:



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 7 de 76



**Consideraciones para el seguimiento al Plan Estratégico y Operativo.**

- ✓ El seguimiento del Plan Estratégico y Operativo será realizado trimestralmente con base a los indicadores y metas proyectadas.
- ✓ Cada área deberá completar en la plantilla correspondiente el seguimiento de los indicadores y metas proyectadas
- ✓ La Unidad de Planificación elaborara un informe de seguimiento trimestral del Plan Operativo y el cumplimiento de los indicadores y metas, este informe será remitido a la Dirección Ejecutiva a fin de que sea presentado al Consejo Directivo, quienes partiendo de los resultados tomaran las decisiones que correspondan



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 8 de 76

**Cumplimiento de metas por parte de las Gerencias, Jefaturas o Coordinaciones.**

A continuación, se presenta el seguimiento al Plan Estratégico y Operativo de las gerencias, jefaturas o coordinaciones que conforma la estructura organizativa del FOSOFAMILIA, de acuerdo con las metas establecidas para el trimestre evaluado.

**Gerencia de Créditos. Objetivo:**

Diseña, organiza y coordina las actividades relacionadas con el desarrollo de los planes estratégicos de mercado de todos los productos crediticios con que cuenta la institución, asegura que el proceso Administrativo del otorgamiento de créditos se realice en forma eficiente y eficaz, a fin de contribuir al logro de las metas y objetivos del FOSOFAMILIA

SEGUIMIENTO AL POA - PERIODO 2020										
GERENCIA DE CREDITOS										
COD	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	MESES			Valor Mes	% CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL	% CUMPLIMIENTO ANUAL
					ENE	FEB	MAR			
					VALOR	VALOR	VALOR			
1	Diseño de un diagnóstico eficaz, para reducir tiempos de respuesta de nuestros clientes.	1.-Actualizar los procedimientos del área de negocios para reducir los tiempos de respuesta en dos días para créditos recurrentes y 3 días para créditos nuevos.	1.-Número de días para el otorgamiento de créditos nuevos y recurrentes.	Lograr la reducción en respuesta de préstamos recurrentes a 2 días y nuevos a 3 días	5%	5%	0%	10%	10%	10%
		2.-Resudir formularios de crédito recurrente y créditos nuevos	2.-Número de formularios (hojas) de crédito recurrente y nuevo	Disminuir a 7 páginas créditos recurrentes y nuevos	10%	5%	0%	15%	15%	15%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 9 de 76

2	Diseñar política, procedimientos administrativos e informáticos, para producto crédito automático.	1.-Diseño de política de crédito automático	1. Política elaborada	Número de clientes trasladados a crédito automático	5%	0%	0%	5%	20%	5%
		2.-Someter política a Consejo Directivo para su aprobación de reglamentos y manuales	2. Política aprobada por Consejo Directivo		0%	0%	0%	0%		
		3.-Implentar el producto de crédito automático en Sim. Net	3. Producto implementado en SIM.NET		0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	Diseñar política, procedimientos administrativos e informáticos, para producto Crédito Rotativo	1.-Diseño de crédito Rotativo	1. Política elaborada	(Número(n°) de clientes colocados al final del periodo)	0%	0%	25%	25%	100%	25%
		2.- Aprobacion de reglamentos y manuales	2. Política aprobada por Consejo Directivo		5%	0%	0%	5%	20%	5%
		3.-Diseño informático	3. Producto implementado en SIM.NET		5%		0%	5%	20%	5%
4	Diseñar política, procedimientos administrativos e informáticos, para línea de crédito de Mejoramiento de Vivienda.	1.-Estudio de factibilidad	Resultado del estudio	Presentar Informe para su aprobación	0%	0%	0%	0%	0%	-
		2.-Encuestas			0%	0%	0%	0%	0%	0%
		3.-Gestion de fuente de fondeo					0%	0%	0%	0%
5	Realizar seguimiento de metas de colocación en monto y número de créditos	Establecer metas a analistas de los diferentes productos	Porcentaje de cumplimiento de metas de colocación establecidas	Colocar monto de \$1,200,000 y número de créditos por 1152	8%	8%	8%	25%	99%	25%
6	Comité de mora de cartera vigente con analistas	Revisión de créditos en atraso de un día y más	1.- Porcentaje de créditos evaluados de 1 a 30 días	lograr 3% de mora	8%	8%	8%	25%	100%	25%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 10 de 76

			1.- Porcentaje de créditos evaluados > 30 días	Disminuir al 5% de cartera vigente en atraso	8%	8%	8%	25%		
7	Elaboración y presentación de Gestión crediticia mensual	Presentación al Consejo Directivo del informe mensual	Informes presentados	12	8%	8%	8%	24%	97%	24%
8	Presentación de créditos micro top	Elaboración de informe para solicitud de aprobación de Consejo Directivo	Porcentaje de Créditos micro top presentados	100%	8%	8%	8%	25%	100%	25%
9	Verificación de inversión de préstamos otorgados	Visita a clientes insitu	Número de visitas realizadas	100%	8%	0%	0%	8%	33%	8%
10	Revisar manual de créditos y recuperación	1.- Armonizar manual de créditos y recuperación	Cambios en Manual de Créditos y recuperación aprobado por Consejo Directivo	100%	10%	5%	2%	17%	68%	17%
		2.-Elaborar informe para aprobación de Consejo Directivo			5%	0%	0%	5%	20%	5%
11	Realizar seguimiento del Plan Operativo	Informe de cumplimiento al Plan Operativo	Informe de seguimiento trimestral del Plan Operativo	4			25%	25%	100%	25%
12	Digitalizar documentación	Digitalizar y ordenar archivos	% de documentos digitalizados	100%	8%	8%	8%	25%	100%	25%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 11 de 76

**Gerencia Financiera. Objetivo:**

Coordinar las actividades relacionadas con la elaboración del proyecto del presupuesto institucional, ejecución, seguimiento y evaluación presupuestaria.

**Tesorería. Objetivos:**

Realizar las actividades relacionadas con el pago de los compromisos institucionales, así como mantener actualizados los libros auxiliares respectivos que se requieran durante el proceso financiero.

Alcanzar la Autosostenibilidad económica y financiera en el mediano plazo

POA										
UNIDAD DE TESORERIA 2020										
CO D	OBJETIVO ESTRATEGIC O	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	INDICADOR	MET AS	MESES			NIVEL DE CUMPLIMIE NTO	RESPONSABLES
						EN	FE	MA		
						E	B	R		
1	Alcanzar la Autosostenibilidad económica y financiera en el mediano plazo.	Realizar acciones que permitan obtener disponibilidades para cubrir las obligaciones del FOSOFAMILIA.	Elaborar Reporte Flujo de Efectivo	Número de Reportes mensual	1	8%	8%	8%	25%	Tesorería
			Reporte de Disponibilidad diaria.	Número de Reportes mensual	20	8%	8%	8%	25%	Tesorería
			Generar reporte Control de Desembolsos.	Número de Reportes mensual	20	8%	8%	8%	25%	Tesorería
			Elaborar Reporte de Inversión de Depósitos a Plazo	Número de Reportes mensual	1	8%	8%	8%	25%	Tesorería



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 12 de 76

		Elaboración de cheques administrativos y obligaciones Patronales.	Auxiliares de Bancos, Aplicativo SAFI	2	8%	8%	8%	25%	Tesorería y RR. HH
	Requerimiento mensual de fondos para gastos operativos institucionales.	Programación mensual de fondos para colocación crediticia y proyección de todos los gastos administrativos y operativos.	Número de Reporte de Transferencia Bancaria mensual	1	8%	8%	8%	25%	Tesorería, RR. HH y UACI
	Realizar desembolsos de créditos, según disponibilidads y requerimientos.	Desembolsar, emisión de planillas, facturas y cheques, en sistema SIM.NET	Número de Cheques Emitidos mensualmente	100	8%	8%	8%	25%	Créditos y Tesorería
	Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, todas las acciones legales relacionada con el manejo del pago de Remuneraciones del personal de la institución.	Revisión de los descuentos de Ley sean aplicados correctamente a los salarios.	Número de Planilla de Salarios mensual	1	8%	8%	8%	25%	Tesorería y RR. HH





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 13 de 76

	Registrar en los auxiliares toda la información contenida en la documentación probatoria de los ingresos y egresos. (Devengamiento de los Ingresos y egresos)	Digitar en Sistema SAFI, toda la documentación probatoria de egresos e ingresos, verificando que cumplan con los aspectos legales correspondientes a cada una de las transacciones, así como efectuar las correcciones que sean necesarias.	Número de Auxiliares de Bancos mensual por cuenta bancaria y Reportes de Obligaciones Por Pagar (archivos digitales)	14	8%	8%	8%	25%	Tesorería
	Efectuar pago de "Obligaciones por Pagar" en sistema SAFI de toda la operatividad Institucional, mismas que deben encontrarse en estado de Devengado.	Efectuar pago de todas las obligaciones adquiridas por la institución con el Personal y Proveedores de Bienes y Servicios.	Número de Reporte del pagado de la Obligación mensual (archivo digital)	1	8%	8%	8%	25%	Tesorería
	Actualizar control de inversiones por colocaciones no financieras (certificados a plazo)	Negociar, Apertura, Renovar y Cancelar Certificados a Plazo.	Número de Reporte mensual de Control de Certificados a Plazo.	1	0%	0%	0%	0%	Tesorería



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 14 de 76

		Realizar arqueos de caja General y Caja Chica	Verificar que los fondos sean custodiados y manejados de acuerdo a lo normado.	Número de Arqueos mensual	2	8%	8%	8%	25%	Tesorería
2	Potenciar el desempeño y productividad , mediante el desarrollo del Sistema Informático	Fortalecer el módulo de Caja en SIM.NET, para procesar pagos efectuados por medio de cheques.	Generar reportes consistentes de los pagos diarios, en el Corte de Caja, desagregand o los valores recibidos en efectivo y cheque.	Número de Cortes de Caja mensual.	20	0%	0%	0%	0%	T.I.
		Actualizar y automatizar en SIM.NET, el módulo de los "Otros Ingresos"	Generar reporte de Otros Ingresos, que permitan identificar cuando el pago se ha realizado en efectivo o notas de abono.	Número de reportes de otros ingresos mensual	20	0%	0%	0%	0%	T.I.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 15 de 76

		Revisión y actualización de normativas y procesos del área.	Actualización de normativa aplicable a la unidad. 1) Procedimiento para realizar pago de Adquisiciones y Contrataciones. 2) Procedimiento para pago de remuneraciones. 3) Procedimiento para el funcionamiento de Caja General	Número de Normativas actualizadas	3	0%	0%	0%	0%	Tesorería
--	--	---	---	-----------------------------------	---	----	----	----	----	-----------



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 16 de 76

**Contabilidad. Objetivos:**

Ingresar de manera consolidada y mantener los registros contables dentro de las disposiciones legales aplicables, el cual debe satisfacer las necesidades de información financiera de forma oportuna para la toma de decisiones.

PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2020 - FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA											
CO D	OBJETIVO GENERAL	NOMBRE DE UNIDAD:	CONTABILIDAD		META S	AÑO 2020			PORCENTAJ E TOTAL DE CUMPLIMIEN TO	OBSERVACION	
			OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES		INDICADOR	ENE	FEB			MAR
	Generar la información financiera requerida para la toma de decisiones de manera eficaz y eficiente.	Realizar los cierres contables mensuales y anuales en el tiempo estipulado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.	Revisar y gestionar la entrega de la información en el tiempo oportuno para realizar los registros contables.	Numero promedio de Comprobantes Contables al mes	475	8.33%	8.33%	8.33%	25%		
Revisar la correcta elaboración y codificación de los documentos comprobatorios de las transacciones realizadas.			8.33%			8.33%	8.33%	25%			
Validar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso estén registradas en la aplicación informática SAFI a la fecha del cierre.			8.33%			8.33%	8.33%	25%			





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 18 de 76

		Elaboración de Notas Explicativas a los Estados Financieros cada semestre.	Notas Explicativas semestral	2	50.00 %			50%	
		Elaborar conciliaciones mensuales de los datos contables de los activos de riesgos con sistema SIM.NET	Numero de conciliación de Activos de Riesgos	1	8.33%	8.33 %	8.33%	25%	
		Elaborar conciliaciones mensuales de Existencias, Activo Fijo e Ingresos.	Numero de conciliaciones mensuales	3	8.33%	8.33 %	8.33%	25%	
	Entregar en forma oportuna la información solicitada por la Dirección General de Impuestos Internos y cancelar los impuestos y retenciones en los plazos estipulados por dicha institución.	Elaborar auxiliares mensuales de los datos contables de cuentas de Activos y Pasivos	AUXILIARES ACTUALIZADOS MENSUALMENTE DE: 1. Anticipo a Empleados. 2. Anticipo por Servicios. 3. Deudores por Reintegro. 4. Reintegro Empleados. 5. Otras Deudas Clientes. 6. Activos Extraordinarios. 7. Seguro de Deuda. 8. Seguro Prendario. 9. Pagos Pendientes de Procesar. 10. Progape. 11. Convenios Especiales de Pago. 12. Embargos Judiciales. 13. Excedentes de Pagos. 14. FIDEMYPE.	14	8.33%	8.33 %	8.33%	25%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 19 de 76

			Elaborar declaraciones y de IVA y pago de retenciones mensuales	Formulario de Iva y Pago a cuenta y Retenciones de Renta.	2	8.33%	8.33%	8.33%	25%	
			Elaborar libros mensuales de compras y venta	Libros mensuales	3	8.33%	8.33%	8.33%	25%	
			Elaborar el Informe Anual de Retenciones	Informe anual de Retenciones (F-910).	1	100.00%			100%	
			Elaborar el Informe de Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores	Informe semestral de Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores (F987).		50.00%			50%	
			Elaborar Declaración de Impuesto sobre la Renta	Declaración anual de Impuesto sobre la Renta (F-11).		100.00%			100%	
			Presentar el Informe de Nombramiento de Auditor Fiscal para emitir dictamen fiscal	Informe anual de Nombramiento de Auditor Fiscal para Emitir Dictamen Fiscal (F-456).					0%	Para el año 2020 ya no estamos obligados a nombrar auditor fiscal según el art.131 C.tributario, Al cierre del ejercicio anterior un activo superior a \$1,142,857.14, Haber obtenido ingresos de \$1,465,186.89
			Elaborar los estados financieros y anexos para la plataforma de Dictamen Fiscal.	Estados Financieros, Anexos y Notas Explicativas. (anual)	12			100.00%	100%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 20 de 76

		Dar seguimiento en forma oportuna aquellas observaciones y recomendaciones emitidas por la Auditoria Interna, Externa y de más entes controladores.	Seguimiento a observaciones de auditoria interna	Respuesta a observaciones con sus respectivas pruebas de descargo.	2	100.00 %		100%	Pruebas de descargo a auditoria especial a convenio con BANDESAL años 2017 y 2018
			Seguimiento a observaciones de auditoria externa	Respuesta a observaciones con sus respectivas pruebas de descargo.	1		100.00 %	100%	Se entregaron las pruebas de descargo para superar las observaciones del segundo semestre (1)
			Seguimiento a observaciones de corte de cuentas	Respuesta a observaciones con sus respectivas pruebas de descargo.	2	100.00 %		100%	Pruebas de descargo a 2 observaciones por auditoria del ejercicio 2018
			Seguimiento a observaciones de SSF	Respuesta a observaciones con sus respectivas pruebas de descargo.	1			0%	una observación que esta programada para el mes de junio.
	Revisar y actualizar la normativa interna de la Unidad de Contabilidad	Revisión de la normativa interna y realizar cambios si lo amerita.	Procedimiento para Realizar Registro de Ingresos por Amortizaciones de Créditos		1			0%	
			Procedimiento para Realizar el Registro de Otras Fuentes de Ingresos de la Institución		1			0%	





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 21 de 76

				Normas y Procedimientos para la Administración y Control de la Documentación Contable, Registros y demás documentos que soportan la operación del Fondo.	1				0%	
				Política sobre Tratamiento de Utilidades y Pérdidas	1				0%	
				Política de Reserva de Capital	1				0%	
				Política de Reserva Laboral	1				0%	
				Política de Reserva para mantener el valor real del Patrimonio	1				0%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 22 de 76

Gerencia Administrativa

Unidad de adquisiciones y Contrataciones-UACI. Objetivo:

Planifica, coordina, dirige, ejecuta, y controla el proceso de adquisición, contratación y suministro de obra, bienes y servicios que requieren las áreas del FOSOFAMILIA para el desarrollo de sus funciones de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

CO D	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/OBJETIVO S OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	META S	SEMAFORO						MESES			Valor Mes	SEMAFORO
					Acciones Correctiva s		Acciones Preventiva s		META		ENE	FEB	MAR		
					% <	% >	% <	% >	% <	% >	VALOR	VALOR	VALOR		
1	Potenciar el desempeño y productividad, mediante el desarrollo del Sistema Informático. Potenciar y desarrollar el talento humano, para lograr ser eficientes y eficaces en la ejecución de las operaciones.	Presentar propuesta de actualización a normativa interna de la UACI de acuerdo a los lineamientos emitidos por el ente regulador de las adquisiciones y Contrataciones de las instituciones Públicas UNAC- Ministerio de Hacienda	Número de Normativas Actualizadas	2	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
2	Contratación de Bienes y Servicios para el año 2020 contemplados dentro de la programación anual de Adquisiciones (PAAC).	Contratación de Bienes y Servicios para el año 2020, contemplados dentro de la programación anual. (PAAC)	Número de Contrataciones de Bienes y Servicios que necesita la Institución	13	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8	0	2	10	100%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 23 de 76

			Número de órdenes de compra bienes y servicios que necesita la institución	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	14	8	7	29	2900%
2	Emisión de Reporte de Compras Mensuales, Trimestrales, y Anual	Verificación de la Ejecución de las compras de la programación anual. Actualización al cierre de cada mes.	Reporte mensual de compras	12	0%	30%	31%	70%	71%	100%	1	1	1	3	300%
			Reporte para el Ministerio de Hacienda de compras trimestral y anual	4	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0	0	1	1	100%
3	Elaboración de plan de adquisiciones y contrataciones PAAC 2021	Incluir bienes y servicios que forman parte del giro normal de la institución	Cargar al sistema Comprasal II la programación PAAC	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0	0	0	0	0%
4	Ejecución de Plan de compras 2020	Informe enviado a la UNAC	Porcentaje de Ejecución mensual del Plan Compras	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	1	1	1	3	3%
5	Archivo cronológico de los documentos contractuales.	Folio y ordenamiento de expedientes	Número de Procesos de compras actualizados	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	22	8	9	39	39%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 24 de 76

		Digitalización de expedientes custodiados por la UACI	números de expedientes digitalizados	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	22	8	9	39	39%
6	Código por compras, por tipo de procesos y ejecutados	Asignar una codificación al inicio del cada proceso	Número de Contratos compras codificados	13	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8	0	2	10	10%
7	Actualización de base proveedores	Recopilar la información de los proveedores para la base de datos	Base de proveedores actualizada	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
		Actualización del banco de contratistas incumplidos e inhabilitados (emitir carta)	Carta oferta de proveedores	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
8	Publicación de la programación anual de compras 2021	Publicar en el sistema Comprasal del Ministerio de Hacienda	Plan de compras 2021 institucional publicado	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0	0	0	0%	0
9	Términos de Referencia, solicitud de cotizaciones	Elaboración de las especificaciones con la unidad solicitante	Número de Publicaciones de las Especificaciones técnicas de los procesos de compra	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	22	8	9	39%	39%
10	Comparativos de cotizaciones	Evaluación de la oferta técnica y económica de proveedores	Cuadros comparativos de ofertas	13	0%	30%	31%	70%	71%	100%	22	8	9	###	39%
11	Adjudicaciones de contratos	Elaborar notificaciones por escrito a los proveedores	Cartas adjudicación de	13	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8	0	2	10%	10%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 25 de 76

12	Inventario de Fianzas que garantizan el fiel cumplimiento de los contratos	Elaborar registro de fianzas entregadas por contrato realizado	Número de Fianzas entregadas	13	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8%	0%	2%	10%	10%
13	Control de teléfonos asignados, respectiva venta y descargo de los mismos.	Elaborar detalle de asignación de aparatos móviles. Realizar la venta según condiciones establecidas en el acta de aprobación de Consejo Directivo	Listado de asignación Inicial contrato anual.	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	1	0	0	100%	100%
			Propuesta al CD de venta de Equipos desuso.	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	1	0	0	100%	100%
14	Certificación de disponibilidad presupuestaria previo al inicio del proceso de contratación	Verificar la disponibilidad en el presupuesto	Número de disponibilidades presupuestarias de acuerdo a las adquisiciones de bienes y servicios	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	22	8	9	39	39%

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

No.	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Las Acciones pendientes dentro de la planificación son parte de los procesos que tienen que seguir su ejecución en el transcurso del periodo fiscal, al finalizar el año se debe tener el cumplimiento de las acciones en el POA			Seguimiento, monitoreo y ejecución de los procesos y cumplir con lo establecido.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 26 de 76

**Tecnologías de la Información. Objetivo:**

Planifica, coordina y dirige las actividades del departamento de informática, relacionadas con sistemas de información, equipo informático y soporte técnico para obtener los mejores resultados para la institución.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020												
			NOMBRE DE UNIDAD:		Tecnología de la información							
CO D.	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/OB JETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADO R	META	PUESTOS RESPONSA BLES	AÑO 2020			UNIDAD ES DE APOYO	PRESP. ASIGA NDO	% DE CU MP.	OBSERVACI ONES
						E	F	M				
		Revisión de procedimientos efectuado en sistema en área de créditos	cantidad de procesos corregidos o procesos revisados	actualizar la versión de sim.net con los nuevos procesos y puesta a producción	coordinador de TI y coordinador de créditos	33.33	33.33	33.33	Créditos, operaciones, contabilidad, tesorería y caja		33.3	todavía hay procesos pendientes que validar
	1. Realizar mejoras en el sistema informático micro financiero sim.net para minimizar las dificultades que enfrentan los usuarios en cuanto al manejo de los datos y de procesos.	verificación de funcionalidad de versión del sim.net	versión puesta en producción	realizar actualizaciones para corregir los errores	coordinador de TI, coordinador de créditos, jefa de operaciones, contabilidad, tesorería y caja	20.00%	20.00%	20.00%	Créditos, operaciones, contabilidad, tesorería y caja		60%	la versión ha sido validada por los usuarios, pero vamos a seguir verificando la funcionalidad
		verificación de estado del servidor y sus componentes	revisión física al servidor para validar su funcionamiento	buen funcionamiento del servidor	coordinador de TI	25%			coordinador de TI		25%	proceso completado



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 27 de 76

		corrección de errores o problemas de reportados por los usuarios	cantidad de observaciones o problemas del sim.net resueltos	mantener la funcionalidad correcta del sistema	coordinador de TI usuarios del sistema	8.30%	8.30%	8.30%	Créditos, operaciones, contabilidad, tesorería y caja		33.20%	esto se realiza en base a solicitudes por parte de los usuarios se está trabajando en corrección de errores
		desarrollo de nuevas opciones en el sim.net según necesidades	cantidad de opciones nuevas implementadas	validaciones por los usuarios de funcionan bien	coordinador de TI	8.30%	8.30%	8.30%	Créditos, operaciones, contabilidad, tesorería y caja		8.30%	esto es en base a requerimientos de usuarios
		Implementación de sistema de inventario y activo fijo	cantidad de información ingresada en el sistema	fortalecer a la unidad de servicios generales mediante una herramienta que permita el buen uso y manejo de la información	coordinador de TI Servicios Generales				coordinador de TI Servicios Generales		0%	he colocado esta actividad con un 10% para este año debido a que con todas las tareas que se me asignan a diario se complica el desarrollo u implementación del sistema de activo fijo, para eso se debe de utilizar el 100% del tiempo para eso



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 28 de 76

1	2. Resguardar la información institucional mediante la aplicación de protocolos de seguridad para evitar pérdida de información y fuga de datos confidencial de la institución	Realizar respaldos diarios de la base de datos en el servidor	cantidad de copias de seguridad	realizar las 30 a 31 copias al mes una diaria y contar con el respaldo	coordinador de TI	8.33%	8.33%	8.33%	coordinador de TI	24.90%	los respaldos en el servidor de sacan diarios al cierre de cada día
2		realizar respaldo de los códigos fuentes por cada actualización nueva al sim.net	cantidad de respaldo por fecha de modificación	contar con los respaldos físicos de las fuentes funcionales	coordinador de TI	8.33%	8.33%	8.33%	coordinador de TI	24.90%	los respaldos de código fuente se realizan por modificación al sistema
3		realizar respaldos de bases de datos, códigos fuentes y compilados del sistema en un ambiente externo a la institución	ubicación física de los respaldos	contar con respaldos de seguridad ante siniestros	coordinador de TI	8.33%	8.33%	8.33%	coordinador de TI	0%	no contamos con un espacio externo aun solo en disco extraíble, pero queda en la institución
4		verificación de aplicaciones instaladas en el servidor que pudieran comprometer la integridad de los datos por personas externas	control de accesos de herramientas de control remoto de equipos	validar el cambio de password de herramientas de acceso al servidor	coordinador de TI	100.00%			coordinador de TI	100%	se revisó al recibir el cargo para evitar inconvenientes





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 29 de 76

1	3. Controlar y asignar los equipos informáticos dentro de la institución así mismo velar por el buen funcionamiento y uso de los mismos.	tener control de los equipos informáticos asignados a los empleados	bitácoras de asignaciones de equipo	documentación de los equipos y personas asignadas	Soporte técnico	8.30%	8.30%	8.30%	Soporte técnico	0%	no se ha realizado el proceso por falta de tiempo
2		programación de mantenimiento de equipo informático	mantenimientos efectuados	buen funcionamiento de los equipos y limpieza de software y hardware	Soporte técnico			25.00%	Soporte técnico y usuarios	0%	no se ha realizado el proceso por falta de tiempo
3		mantenimiento a red institucional	mantenimientos efectuados	buen funcionamiento de la conexión de redes de la institución	Soporte técnico				Soporte técnico	0%	no se ha realizado el proceso por falta de tiempo
4		dar solución a inconvenientes que los usuarios presenten a diario	cantidad de problemas resueltos	disminuir la cantidad de problemas por parte de los equipos informáticos	Soporte técnico	8.33%	8.33%	8.33%	Soporte técnico y usuarios	24.99	Este proceso se realiza en base a petición del usuario o por problema presentado



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 30 de 76

**Recursos Humanos. Objetivo:**

Realizar una efectiva administración del recurso humano en lo referente a la contratación, inducción, capacitación y desarrollo de este dentro de la institución.

ACCIONES	INDICADOR	METAS	SEMAFORO						MESES			Valor Mes	SEMAFORO	OBSERVACION
			Acciones Correctivas		Acciones Preventivas		META		ENE	FEB	MAR			
			% <	% >	% <	% >	% <	% >	VALOR	VALOR	VALOR			
Actualización de dos procedimientos 1. manual de procedimiento para elaboración de planillas 2. Procedimiento para traba de embargo	Procedimientos actualizados y aprobados por el Consejo Directivo	2	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0.00%	0%	No se ha actualizado dichos procedimientos, se calendariza para segundo trimestre 2020.
Revisar marco legal interno acorde al contexto actual en la administración del Talento Humano	Normativas actualizadas	3	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	8%	8.33%	8%	
Ejecutar plan de capacitación integral según las necesidades de fortalecimiento del personal para el	Plan de capacitación ejecutado	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 31 de 76

desarrollo del trabajo															
Realizar Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del personal	Diagnosticos de necesidades de capacitación	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0%		
Realizar estudio de Clima Organizacional para medir el grado de satisfacción de diferentes aspectos a través de la opinión o percepción del personal	Informe de avances sobre el resultados de las herramientas utilizadas para medir el Clima Organizacional.	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	8.33%	8.33%	8%	La Unidad de Recursos Humanos calendarizará para el segundo trimestre del año 2020.	
Incluir al Manual de Descriptor y Perfiles de Puestos los cambios que se generen en las diferentes puestos de trabajo.	Numero de actualizaciones aprobadas por el Consejo Directivo, de acuerdo a los cambios que se generen en los puestos de trabajo.	100	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0%		
Revisar y actualizar Manual de Organización	Manual de Organización actualizado	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0%	Calendarizado según POA para mes de Junio 2020.	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 32 de 76

Revisar y actualizar procedimiento de selección y contratación de personal.	Procedimiento de Selección y Contratación de personal actualizado	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0.00%	0%	No se ha actualizado procedimiento a la fecha, pero se programa para segundo trimestre del 2020, para complemento de la Política de selección y contratación de personal.
Generar Planillas de Salarios, Transporte, Aguinaldos, Vacación, Dietas, ISSS, AFP, etc., para cumplir con las obligaciones laborales del FOSOFAMILIA para su personal.	Planillas elaboradas y remitidas a Tesorería, según el Reglamento Interno de trabajo)	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.33%	8.33%	8.33%	24.99%	25%	
	Planillas mensual de las diferentes cotizaciones y memorandos de solicitud de abonos a prestamos de empleados.	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.33%	8.33%	8.33%	24.99%	25%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 33 de 76

Revisar todas las acciones de personal (incapacidades, permisos, memorándum, nombramientos, etc.) que ingresen a la Unidad y procesarlas de conformidad a la ley vigente.	Numero de acciones de Personal archivadas. (Al día 15 de cada mes las acciones del personal del mes anterior están procesadas y archivadas)	100 %	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	8.33 %	8.33 %	8.33 %	24.99%	25%	
Elaborar Presupuesto de Plazas del Fosofamilia para el próximo año	Presupuesto elaborado de plazas y salarios	1	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	0%	0%	0%	0.00%	0%	
Ejecutar proceso de evaluación del desempeño del personal para determinar carencias o falta de habilidades y conocimientos para fortalecerlas; como también reconocer las habilidades o competencias	Informe de resultados de la Evaluación de Desempeño.	2	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	0%	0%	0%	0.00%	0%	No se ha realizado evaluación al mes de marzo del corriente año; debido a reestructuración de diferentes puestos de trabajo. La unidad de RRHH, programará dicha actividad para el segundo trimestre 2020.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 34 de 76

sobresalientes en el personal.															
Realizar procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal según vacante a cubrir aplicando manual de perfiles de puesto y Política de selección y contratación (según requerimiento)	Número de plazas cubiertas	100 %	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	8%	8%	0%	16.66%	17%	Se han contratado 6 plazas.	
Realizar cálculos de terminación de Contrato individual de trabajo (según requerimiento)	Número de Terminación de contratos	100 %	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	8%	8%	8%	24.99%	25%	Se han realizado 10 liquidaciones de finalización de contrato (6 renuncias y 4 despidos).	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 35 de 76

Fomentar Valores, Ética y desarrollo de plan de capacitación de Ética	Número de personal capacitadas en temas de Ética	70	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	8%	8%	16.66%	17%	Se han estado compartiendo cápsulas informativas al personal del FOSOFAMILIA.
Dar a conocer al personal, la Ley de Seguridad y Salud ocupacional y medidas preventivas en el ámbito de trabajo	Número de personal capacitado en temas de seguridad ocupacional	70	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	0%	0%	0.00%	0%	
Velar que El Fosofamilia cumpla con normativa legal vigente en el ámbito de Seguridad Ocupacional	Número de normativa actualizada de seguridad Ocupacional	3	0%	30%	31%	70%	71%	100%		6.66%	0.00%	14.99%	15%	
Ejecutar y controlar que el personal este incluido en beneficio del seguro de vida colectivo (según ingreso y retiros)	Personal activo incluido en Póliza Colectiva de Vida	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.33%	8.33%	8.33%	41.65%	42%	



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 36 de 76

Administrar y controlar expedientes del personal que contengan la información correspondiente a contratos, documentos personales y demás información actualizada.	Expedientes de personal con información actualizados	100 %	0%	30 %	31 %	70 %	71 %	100 %	8.33 %	8.33 %	8.33 %	41.65%	42%

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

Nº	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	-Actualización de dos procedimientos manual de procedimiento para elaboración de planillas  - Procedimiento para traba de embargo	Ingreso a la Institución febrero 2020 e iniciando proceso de aprendizaje	Por haber ingresado en un intervalo de tiempo ya iniciado el primer trimestre	Cumplir las metas pendientes en el segundo trimestre del año, invirtiendo tiempo y esfuerzo con el apoyo de las áreas involucradas





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 37 de 76

**Servicios Generales. Objetivo:**

Coordina, supervisa, organiza, controla las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes e inmuebles de la institución, agencias y/o centros de servicios, así como controlar el uso de vehículos, combustibles y coordinar las actividades de reparación de vehículos.

CO D.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	NOMBRE DE UNIDAD:		Servicios Generales				
				INDICADOR	META	AÑO 2020			NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUESTOS RESPONSABLES
						ENE	FEB	MAR		
	Alcanzar la autosostenibilidad económica y financiera en el mediano plazo	Revisión y actualización de políticas y procedimientos aplicables a la Coordinación de Servicios Generales	1-Combustible y Uso de Vehículos en Oficinas Centrales y sus dependencias. 2- Existencias de Papelería en Oficinas Centrales. 3- Control de Activo Fijo.	Número de políticas o procedimientos revisar 3.	3	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales Planificación, Dirección Ejecutiva
		Ejecución de mantenimientos preventivos en equipos de transporte	1- En horarios no laborales, con el propósito de no interrumpir las programaciones de los usuarios.	Mantenimiento de Vehículos y Motocicletas	3	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales, Créditos, Recuperación y Dirección Ejecutiva
		Disponibilidad y existencia de insumos de despensa para las oficinas centrales y sus dependencias.	Realizar los requerimientos a tiempos para la compra	Requerimientos mensuales	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales, UACI y Dirección Ejecutiva



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 38 de 76

		Disponibilidad y existencia de insumos de papelería para las oficinas centrales y sus dependencias.	Realizar los requerimientos a tiempos para la compra	Requerimientos mensuales	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales, UACI y Dirección Ejecutiva
		Disponibilidad y existencia de insumos de combustible y vehículos para las oficinas centrales y sus dependencias.	Realizar la compra en tiempo oportuno	Requerimiento cada tres meses	3	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales, UACI y Dirección Ejecutiva
		Remisión de Memorando solicitando el uso racional de los bienes y servicios.	Comunicar al personal sobre el uso correcto de los bienes y servicios.	Mensual	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales Todas la Unidades
		Optimizar y disminuir el consumo de combustible y depreciación de vehículos	Coordinar rutas para uso de vehículo con personal de diferentes áreas al mismo destino.	Mensual	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales Todas la Unidades



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 39 de 76

		Mantenimiento de equipos de aires acondicionado en Oficina Central	Se cumpla con el horario establecido para el uso de los equipos de Aire Acondicionado para un ahorro en consumo de energía eléctrica	Mantenimiento de Equipos de Aires Acondicionados	3	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales Todas la Unidades
		Refrenda de tarjetas de circulación y placas de vehículos y motocicletas institucionales	Esto con el fin de no tener ningún inconveniente al momento que el personal de campo realice sus misiones.	Una vez al año	1	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales, UACI y Dirección Ejecutiva
		Bitácoras de cada equipo en conjunto con el Combustible en misiones laborales.	Tener un mejor control de salidas y entradas de Vehículos y Motocicletas. Tener un mejor control del combustible	Mensual	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales, Créditos, Recuperación y Dirección Ejecutiva
	<b>Potenciar el desempeño y productividad, mediante el desarrollo del Sistema Informático</b>	Implementar el nuevo sistema de Activo Fijo y Existencia de Papelería	Tener un sistema óptimo para dar ingreso y descargo de Activo Fijo, Extraordinario y Existencia de Papelería para un mejor control	Procedimiento a realizar	3	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales, Informática
	<b>Potenciar y desarrollar el talento humano, para lograr ser eficientes y eficaces en la ejecución de</b>	Limpieza general en instalaciones interiores y exteriores	Tener una buena ventilación. Mantener una buena iluminación necesaria en el área de trabajo.	Mensual	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales y Todas las Unidades



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 40 de 76

	las operaciones.	Seguridad en las instalaciones del FOSOFAMILIA	Señalización de rutas de salidas y entradas de emergencia. Identificación de cada una de las Unidades y áreas de baños.	Mensual	12	0%	0%	0%	0%	Unidad de Servicios Generales y Comité de Seguridad y Ocupacional
		Pendiente del personal en misión en campo.	Realizar llamadas. Verificar que el personal que utiliza los vehículos y Motocicletas estén sin ningún inconveniente.	Mensual	12	8%	8%	8%	24%	Unidad de Servicios Generales, Créditos y Recuperación

**Unidad de Gestión Documental y Archivo-UGDA. Objetivo:**

Organiza, cataloga, conserva y administra los documentos de la institución para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la información Pública (LAIP).

PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2020										
			NOMBRE DE UNIDAD:		GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO					
CO D.	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/OBJE TIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	META	PUESTOS RESPONSAB LES	AÑO 2020			% DE CU MP.	OBSERVACION ES
						E	F	M		
	Revisar y presentar propuesta de actualización de Manuales y guías de acuerdo al marco legal interno FOSOFAMILIA acorde al contexto actual.	Actualización y revisión de Manual de Custodia de Documentos	Manual de Archivo Especializado, autorizado por el Consejo	Modificación y presentación al Consejo	Encargada de Unidad de Gestión Documental y Archivo	100%			100%	Se realizó actualización del Manual, fue aprobado en consejo y divulgado posteriormente al personal.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 41 de 76

	Actualización y revisión del Índice Legislativo, en caso de presentar alguna modificación	Índice Legislativo actualizado de acuerdo a los lineamientos y autorizado por consejo	Guía de las Normas Institucionales actualizadas que rigen a la Institución	Encargada de Unidad de Gestión Documental y Archivo					
	Actualización y Modificación de la Guía del Archivo	Guía de Archivo, Autorizado por Consejo	Guía de archivo actualizada	Encargada de Unidad de Gestión documental y Archivo		100%		100 %	Aprobado y autorizado por Consejo a finales de abril, que posteriormente fue divulgado a la persona. el documento se encontraba en revisión desde febrero
	Actualización del Manual de Archivo Especializado, en caso de presentar alguna modificación	Manual revisado y actualizado	Presentación y aprobación de modificaciones del consejo.	Encargada de Unidad de Gestión documental y Archivo			en revisión		se remitió en fecha 19-05-2020 a presidencia y 20-05-2020 a la comisión para su revisión y discusión con las actualizaciones correspondientes
	Manual del Sistema Institucional de Archivo, actualizado en caso de presentar alguna modificación en las normativas vigentes	Manual presentado y aprobado por consejo	Contar con un manual actualizado con sus procesos y lineamientos	Encargada de Unidad de Gestión documental y Archivo					
	Elaboración y presentación de informe diseñado para la Digitalización de Expedientes Crediticios	Contar un informe que detalle la factibilidad de la digitalización y el recurso necesario para la implementación	Expedientes físicos Digitalizados	Encargada de Unidad de Gestión Documental y Archivo					



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 42 de 76

1	Solicitud de reporte de Creditos cancelados que cumplieron 90 días	Requerimiento a unidad informática	Contar con una base de Creditos cancelados,	100%	Encargada de Gestión Documental y Archivo				33.33%	se solicitó a sistema y existe un reporte , pero no presenta la ubicación de cada expediente , en tal sentido se consultara cada expediente de la lista para verificar su ubicación en el archivo
2	Actualización y organización del Archivo físico Especializado	Revisión y depuración de expedientes resguardados en archivo especializado	Clasificación de expediente según su estatus	100%	Auxiliares de Archivo				15%	se está realizando la depuración, pero solo se cuenta con una persona realizado la actividad
3	Verificación, control y custodia de todos los expedientes crediticios resguardados en el archivo especializado	Uso adecuado del sistema SIM.net de ingreso y salida de expedientes	Expedientes crediticios con su debida ubicación y almacenados en el SIM.net	Cero faltantes de expedientes	Encargada de Gestión Documental y Archivo y auxiliares	8.33%	8.33%	8.33%	33%	
4	Expedientes crediticios digitalizados	Digitalizar expedientes crediticios ya cancelados en su totalidad y que presenta una antigüedad de 10 años de otorgado el crédito	30% de expedientes digitalizados	Expedientes que cumplieron 10 años desde su otorgamiento	Auxiliares de Archivo					2009 hacia atrás
5	Foleo de Expedientes Crediticios vigentes del Archivo especializado	Realizar el Foleo de todos los expedientes crediticios resguardados en el archivo especializado	Brindar mayor seguridad en su conformación, evitando modificaciones	Expedientes foliados	Auxiliares de Archivo	8.33%	8.33%	8.33%	33%	todos los meses se realizada la actividad del Foleo de expediente, para evitar retrasos en la entrega de los mismos



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 43 de 76

6	Culminación de inventario y ordenamiento de bodega ubicada en FOPROLYD	Implementación de Inventario expedientes FOPROLYD	Control y Ubicación de expedientes crediticios para su debido resguardo	Inventario de expedientes finalizado	Auxiliares de Archivo	16.66	16.66	hasta 11 de Marzo	33%	por motivos de la emergencia nacional ante el COVID-19 desde 12 de marzo no se ha realizado la actividad del inventario en bodega de FOPROLYD, debido al cierre de muchas empresas y al personal que deberá quedarse en casa para evitar el contagio
7	Solicitud de Requerimientos de mejoras al sistema SIM, net de archivo a unidad de tecnología	Requerimientos de solicitudes de mejora al sistema informático de Archivo,	4 requerimientos de mejora al sistema	Requerimientos finalizados	Encargada de Gestión Documental y Archivo y auxiliares			25%	25%	se realizó el requerimiento a la unidad de TI, haciendo la observación que a finales se pasó el mismo requerimiento de mejora y nunca se le dio solución.
8	Archivo Central en espacio físico que cumpla con los lineamientos establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública	Traslado de Archivo Central (San José Guayabal) a San Salvador	Resguardo de la documentación de las unidades en un espacio Accesible y seguro	100%	Encargada de Gestión Documental y Archivo, UAC.				0.00%	Se ha realizado la búsqueda en coordinación de UAC, de bodegas y casas que puedan cumplir con los requisitos para el traslado de la bodega de San José guayabal, pero debido al costo muy alto que sobrepasa el presupuesto de la institución no se ha tomado la decisión del alquiler.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 44 de 76

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

N o	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Manual del archivo especializado revisado y actualizado	El documento se remito el 19-05-2020 a presidencia con sus modificaciones	Pendiente de Revisión del documento.	el documento se encuentra en proceso de revisión con las observaciones hechas de Presidencia el 15-07-2020
2	4 requerimientos de mejora el sistema	El primer requerimiento se realizó a TI a un 100%	La persona de TI no ha dado ninguna solución. Y esta ya fue entregada 2 veces a la unidad.	Que la persona encargada de TI pueda resolver el requerimiento, de acuerdo a número de solicitud para poder finalizar el requerimiento y esta pueda ser solventado a un 100%
	Control y Ubicación de expedientes crediticios para su debido resguardo, realización de inventario de FOPROLYD	Se realizo el Inv. En bodega de FOPROLYD Hasta el 11 de marzo, por lo del Covid-19 e incluso se presentó un informe de avance del inventario	Por la situación del Covid-19 y la cuarentena, ya no se pudo seguir de forma normal con el personal asignado	Hasta que se habilite la fase 5, se seguirá con el inventario, ya que por el momento solo cuento una 1 persona de auxiliar de archivo.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 45 de 76

**Unidad Legal-Escrituración. Objetivo:**

Organiza, coordina y dirige las actividades de la unidad, para garantizar el adecuado desarrollo de estas, velando por la legalidad de los actos que se realicen en la institución. Brindar seguridad jurídica a los contratos otorgados a los clientes a fin de que los mismos puedan ser realizados en forma efectiva.

PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2020 - UNIDAD LEGAL												
ESCRITURACIÓN, REGISTRO Y JUDICIAL												
				NOMBRE DE UNIDAD:			UNIDAD LEGAL - ERJ					
N°	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	META	PUESTOS RESPONSABLES	AÑO 2020			UNIDADES DE APOYO	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
							E	F	M			
1	Alcanzar la autosostenibilidad económica y financiera en el mediano plazo	Coordinar, dirigir, organizar y controlar todo lo relacionado al ámbito legal que se genera en FOSOFAMILIA	I. Brindar asesoría legal a nivel Institucional	Número de Asesorías brindadas a la Institución	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal					25%	El Coordinador y Colaborador de la Unidad Legal, en los casos que aplique, brindarán asesorías cuando las Unidades del Fosofamilia se lo soliciten. Siendo un aproximado de 50 consultas al mes)





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 47 de 76

											presentadas, se presume se verán aproximadamente en el mes de agosto y septiembre de 2020.
		Ejercer funciones en calidad de Apoderado Judicial cuando lo requiera la Institución	Representar a la Institución en calidad de Apoderado para casos administrativos o judiciales en los que tenga interés FOSOFAMILIA, previo conocimiento y autorización de la Administración Superior	Número de casos representados	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal			Dirección Ejecutiva	8%	Cuando la Institución requiera el apoyo al Coordinador de Unidad Legal, procederá a representar a la Institución, ya que actualmente es el responsable de promover los procesos judiciales o administrativos
2	Lograr la fidelización de nuestros clientes, diseñando producto	Revisar y presentar propuestas del marco legal	1. Elaborar un Manual de procedimientos para la elaboración y formalización de los Contratos Crediticios	Manual elaborado y aprobado por Consejo	Manual debidamente aprobado	Coordinador(a) de la Unidad Legal			Unidad de Créditos y Unidad Financiera	0%	Pendiente que las Unidades de la Institución trasladen documentos



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 48 de 76

s y servicios que satisfagan sus necesidades	interno de FOSOFAMILIA acorde al contexto actual	2. Someter a aprobación del Consejo Directivo	Directivo						0%	tos para revisar los aspectos legales de actualización de normativa interna en que se requiera
	Elaboración de contratos de créditos	1. Elaboración de contratos para el otorgamiento de créditos	Número de contratos otorgados	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal y Colaborador Jurídico			Unidad de Créditos y Dirección Ejecutiva	25%	El tiempo de elaboración por contrato, revisando extenuadamente los datos y hasta imprimirlo, toma un tiempo aproximado entre 15 a 20 minutos por Contrato de Crédito.
		2. Resguardar los contratos otorgados por Créditos	Número de contratos resguardados	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal y Colaborador Jurídico				5%	
	Oportuna atención a los clientes en cuanto la lectura de contratos de créditos	1. Reducción en el tiempo del Proceso de formalización del Contrato de Crédito	Atención eficiente en la formalización de Contrato de Crédito	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal y Colaborador Jurídico			Unidad de Créditos y Unidad de Tesorería	25%	Se está implementando en: un tiempo mínimo de 10 minutos y en un tiempo máximo de 15 minutos para la formalización del Contrato de Crédito.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 49 de 76

			2. Realizar encuestas a los clientes sobre la atención recibida	Número de encuestas realizadas	70% de clientes satisfechos, en cuatro encuestas realizadas en forma trimestral	Coordinador(a) de la Unidad Legal y Colaborador Jurídico			Unidad de Comunicaciones	0%	
3	Potenciar el desempeño y productividad, mediante el desarrollo del Sistema Informático	Presentar propuesta del marco legal interno de FOSOFAMILIA acorde al contexto actual y realizar digitalización de documentos	1. Creación del proyecto de Seguridad Documental	1. Elaboración del instrumento de Seguridad Documental	100%	Coordinador(a) de la Unidad Legal y Colaborador Jurídico			Operaciones, Contabilidad y Archivo	0%	
			2. Aprobación por parte del Consejo Directivo del Plan de Seguridad Documental	2. Someterlo a aprobación del Consejo Directivo	100%					0%	
			3. Implementación del proceso de digitalización de documentos en "Estatus Cancelado"	3. Implementar el proceso, digitalizando documentos del 2000 al 2002 de cada Unidad	100%					0%	Se iniciará cuando se cuente con el apoyo presencial de los Estudiantes Universitarios de Horas Sociales o el apoyo por parte





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 51 de 76

**Oficialía de cumplimiento. Objetivo:**

Promover una cultura de prevención del lavado de dinero dentro del personal de la entidad, Mejorar el sistema informático PLD/FT para tener información en tiempo real de las operaciones efectuadas en FOSAFAMILIA, Comprobar la aplicación de la debida diligencia, para lograr tener cero operaciones sospechosas en el Fondo,

PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2020									
N.º	INICIATIVAS ESTRATEGICAS/ OBJETIVOS OPERATIVOS	ACTIVIDADES	NOMBRE DE UNIDAD:		RESPONSABLE	OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO		% DE CUMP.	OBSERVACIONES
			INDICADOR	META		AÑO 2020			
						ENE	FEB		
1	Promover una cultura de prevención del lavado de dinero dentro del personal de la entidad.	Realizar campañas virtuales de sensibilización a los empleados del Fondo que permitan estar alertas a identificar eventos ilícitos	Campañas virtuales realizadas	Mensual	Oficialía de cumplimiento	8%	8%	33%	Se han enviado cápsulas informativas cada mes.
2		Impartir capacitaciones en el tema de lavado de dinero y de activos, a empleados y miembros del	Capacitaciones impartidas en tema de prevención de lavado de dinero y de activos (Plan de capacitaciones)	3 capacitaciones	Oficialía de cumplimiento y Recursos Humanos			17%	Se ha impartido capacitación virtual mediante el envío de diapositivas a correos institucionales del personal, debido a la



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 52 de 76

		Consejo Directivo del FOSOFAMILIA							<p>pandemia COVID-19 para evitar las aglomeraciones; pendiente está de impartir a los miembros del Consejo Directivo (Fecha tentativa programada a 9-05-20).</p>
3	Mejorar el sistema informático PLD/FT para tener información en tiempo real de las operaciones efectuadas en FOSAFAMILIA.	Desarrollar las herramientas informáticas adecuadas que permitan tener alertas en tiempo real de las operaciones efectuadas en el Fondo	Herramienta informática desarrollada	1 Herramienta informática	Oficialía de cumplimiento y Tecnología de la Información	0 %	5%	10%	<p>Se ha hecho del conocimiento mediante memorándum ha coordinador de TI de inconsistencias en el sistema y de la mejora al mismo pero ha manifestado de forma verbal que no posee tiempo, que la fecha fue determinada por el anterior encargado y que el sistema de alertas está bien. Los números de</p>





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 53 de 76

								memorándum son 04/2020, 05/2020, 07/2020.	
4	Comprobar la aplicación de la debida diligencia, para lograr tener cero operaciones sospechosas en el Fondo.	Modificación del Manual para la Prevención contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo para mejorar la Metodología establecida para la identificación de delitos de lavado de dinero y de activos	Modificación y presentación de propuesta al Consejo Directivo del Manual para la Prevención contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo	1 Manual modificado	Oficialía de cumplimiento	17%	17%	53%	Ya se tiene un avance del 53% de modificación.
5		Verificar los criterios de debida diligencia en la vinculación con el cliente (Realizar muestra para ver	Evaluación del enfoque de colocación por clientes, productos, canales de distribución y ubicación geográfica	Informe trimestral sobre el cumplimiento de la normativa interna y recomendaciones	Oficialía de cumplimiento			10%	Se está en revisión de expediente solicitados a la Unidad de Gestión Documentar y Archivo (34 expedientes). Mediante Memoránd



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 54 de 76

		su grado de cumplimiento.)							um 13/2020.
6		Actualización y remisión de la matriz de riesgo	Remisión de memorándum virtual y de matriz de riesgo a la unidad de riesgos institucional	Mensual	Oficialía de cumplimiento	0 %	0%	0%	No se ha remitido matriz de riesgo ya que no se cuenta con personal asignado para dicho puesto.
7		Actualización de las listas de las personas expuestas políticamente y la lista negra	Cambios de personas con responsabilidades públicas	Mensual	Oficialía de cumplimiento	0 %	5%	5%	Mediante memorándum 05/2020 a coordinador de TI se ha notificado sobre falla del sistema para poder actualizar la base y de forma verbal se han hecho recordatorios, pero no se ha tenido apoyo. De momento se tienen los registros en documento Word de personas sancionadas y



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 55 de 76

								nuevos pep's.	
8		Presentar informes trimestrales del FOSOFAMILIA ante el Consejo Directivo	Elaborar y presentar informes trimestrales que contengan acciones para prevenir el delito de lavado de dinero y de activos	4 informes al año	Oficialía de cumplimiento			25%	En fecha 17 de abril mediante memorándum 11/2020 se envió a Dirección Ejecutiva informe trimestral 2020 para ser presentada al Consejo Directivo, el sábado 18 del mismo mes.
9		Llevar a cabo reuniones de Comité de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo	Actas de Comité de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo, firmadas mensuales	12 actas al año	Oficialía de cumplimiento	8%	8%	33%	Se han estado realizando las reuniones para lectura, discusión y aprobación de actas mensuales.

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 56 de 76

No	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Evaluación del enfoque de colocación por clientes, productos, canales de distribución y ubicación geográfica	Ya se tienen los expedientes que se van a revisar, pero no se logró avanzar mucho debido a la cuarentena que se estableció por parte del Órgano Ejecutivo	La emergencia que atraviesa el país COVID-19	Cambiar la fecha de revisión de expedientes
2	Remisión de memorándum virtual y de matriz de riesgo a la unidad de riesgos institucional	Se actualiza cada mes, pero falta el personal para remitir	No hay personal en la unidad	Que se contrate personal para el área
3	Cambios de personas con responsabilidades públicas	La herramienta informática no guarda cambios de actualización	La rotación de personal de TI	Establecer fechas con TI para cumplimiento de las actividades



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 57 de 76

**Unidad de Género. Objetivo:**

Garantizar la transversalidad de género a nivel institucional, realizar capacitaciones en materia de género, violencia, discriminación, desigualdad y derechos humanos con el personal, usuarias y usuarios, Coordinación interinstitucional con entidades que garantizan los derechos de las mujeres.

PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2020											
Nombre de la Unidad: Unidad de Género.											
CO D.	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/O BJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADO R	META	PUESTOS RESPONS ABLES	AÑO 2020			UNIDADES DE APOYO	% DE CUMP.	OBSERVACI ONES
						E N E	FE B	M A R			
	Garantizar la transversalidad de género a nivel institucional.	Realizar actividades conmemorativas en temáticas de mujeres, género y derechos humanos.	Actividades realizadas	5	Unidad de Género			20%		20%	se realizó la conmemoración del día de la Mujer, en cumplimiento del 100% de las actividades a realizar según la programación de los integrantes del comité de la unidad de género, se adjuntó evidencia en acta de la unidad de genero



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 58 de 76

		Crear material informativo en fechas relacionadas a temas de mujeres, género y derechos humanos.	Material publicado en redes sociales y divulgado internamente.	9	Unidad de Género	8.33%	8.33%	8.33%	Unidad de Comunicaciones	42%	Las publicaciones son elaboradas por la unidad de género y posteriormente se publican a nivel interno y con ayuda del área de comunicaciones se publican en la página de FOSOFAMILIA
		Crear y someter al consejo una Guía de Asesoramiento a Víctimas de Violencia de Género.	Guía de asesoramiento aprobado y ejecutado	100%	Unidad de Género		En revisión				Se encuentra en revisión de parte de Dirección Ejecutiva
		Dar seguimiento al cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, en áreas de discriminación, desigualdad, violencia y derechos humanos.	Reuniones con el personal operativo.	3	Unidad de Género			33.33%	Recursos Humanos	0%	solo se hizo comentario con R.H. en febrero para revisar el reglamento interno, manifestando que avisaría la fecha.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 59 de 76

			Revisión de nuevas normativas.	100%	Unidad de Género	25%			25%	se revisó que el manual de préstamo de expediente contenga leguaje de género, ya haciendo mención que dependen de la áreas que elaboran nuevas normativas para la institución y el porcentaje de cumplimiento dependerá de las unidades que elaboren nuevas normativas	
		Incorporación de lenguaje no sexista e inclusivo.	Revisión de las publicaciones que realiza unidades de comunicaciones en redes sociales.	100%	Unidad de Género	8.33%	8.33%	8.33%	Unidad de Comunicaciones	42%	Las publicaciones se realizan con la información elaborada de parte de la unidad de género.
			Revisión de los escritos públicos por parte del área de comunicaciones u otro que se hagan en nombre del FOSOFAMILIA.	100%	Unidad de Género	8.33%	8.33%	8.33%	Unidad de Comunicaciones y otras aplicables	42%	se verifica todos los meses en la página de FOSOFAMILIA la información que pública



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 60 de 76

		Reforzar el seguimiento del cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo con capacitaciones en las áreas correspondientes.	Capacitaciones al personal en relación a acoso sexual, acoso laboral, discriminación, desigualdad, entre otros.	2 capacitaciones	Unidad de Género						
	Realizar capacitaciones en materia de género, violencia, discriminación, desigualdad y derechos humanos con el personal, usuarias y usuarios.	Realizar capacitaciones de formación y sensibilización en temáticas de género y derechos humanos al personal.	Desarrollar taller de "Masculinidades".	1 taller	Unidad de Género		50%		50%	Se envió una Presentación al personal Masculino de FOSOFAMILIA en relación al tema y no se realizó reunión por la situación del Cov-19 con los protocolos establecidos de aglomeraciones	
Desarrollar taller de "Masculinidades para ellas".			1 taller	Unidad de Género			50%	Se envió una Presentación al personal femenino en fecha 05/05/2020 de FOSOFAMILIA en relación al tema y no se realizó reunión por la situación del Cov-19 con los protocolos establecidos de aglomeraciones			





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 61 de 76

			Desarrollar taller de "Igualdad Sustantiva".	1 taller	Unidad de Género						
			Desarrollar taller de "Diversidad Sexual".	1 taller	Unidad de Género						
		Diseñar y realizar talleres con enfoque de género para las usuarias y usuarios del FOSOFAMILIA	Desarrollar taller sobre violencia hacia la mujer y tipos de violencia.	1 taller con usuarias	Unidad de Género				Desarrollo Empresarial		Por el momento debido a la emergencia del COV.19 se reprogramará la fecha.
			Desarrollar taller sobre derechos humanos.	1 taller con usuarias	Unidad de Género				Desarrollo Empresarial		Por el momento debido a la emergencia del COV.19 se reprogramará la fecha.
	Coordinación interinstitucional con entidades que garantizan los derechos de las mujeres.	Reunión con el ente rector de la Política Nacional de la Mujer. Área Cualitativa.	Asistencia a reuniones convocadas por Comisión de Autonomía Económica - ISDEMU	6 reuniones	Unidad de Género			2 reuniones		25%	se han realizado dos reuniones con Isdemu para revisar el PNI ya que la Institución forma parte de la Comisión Autonomía



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 62 de 76

		Reunión con el ente rector de la Política Nacional de la Mujer. Área Cuantitativa	Asistencia a reuniones convocadas por Sistema de Estadísticas y Monitoreo para la Igualdad - ISDEMU	4 reuniones	Unidad de Género					No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.
		Reunión con Modulo de Autonomia Economica - Ciudad Mujer.	Asistencia a reuniones sobre comunicación interinstitucional favorable para solventar dificultades	4 reuniones	Unidad de Género					No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.
		Remitir información solicitada por instituciones que garantizan los derechos de las mujeres.	Remisión de información requerida por Comisión de Autonomía Economica - ISDEMU	100%	Unidad de Género					No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.
			Remisión de información requerida por Sistema de Estadísticas y Monitoreo para la Igualdad - ISDEMU	100%	Unidad de Género					No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.
			Remisión de información requerida por Modulo de Autonomía Economica	100%	Unidad de Género					No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 63 de 76

			Remisión de información general requerida por ISDEMU.	100%	Unidad de Género						No hay una fecha establecida para esta actividad ya que no depende de la Unidad de Género.
--	--	--	---	------	------------------	--	--	--	--	--	--

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

No	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Guía de asesoramiento aprobado y ejecutado	Documento fue elaborado en su momento	Pendiente de revisión y observaciones de dirección ejecutiva y presidencia	Determinar una fecha para su revisión de parte de la administración
2	Reuniones con el personal operativo. En cumplimiento de Reglamento interno en temas de desigualdad y violencia	En su momento de habla del tema con R.H.	Cambio de personal asignado a R.H. y la sobrecarga de trabajo en las 2 unidades	Determina una fecha con la nueva persona asignada R.H.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 64 de 76

Unidad de Desarrollo Empresarial. Objetivo:

Planifica, ejecuta y supervisa actividades orientadas al desarrollo Financiero y no financiero de la Microempresa; así como la promoción y gestión de proyectos estratégicos de la Institución.

CO D	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/O BJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADO R	METAS	SEMAFORO						MESES			Valor Mes	SEMAF ORO
					Accione s Correcti vas		Accione s Preventi vas		META		ENE	FEB	MAR		
					% <	%>	%<	%>	% <	% >	VAL OR	VAL OR	VAL OR		
1	Buscar el equilibrio financiero del FOSOFAMILIA para mejorar la rentabilidad y su autosostenibilidad en el tiempo	Realizar Ferias de Emprendimientos	Realizar 8 Ferias de Emprendimientos por mes	96 Ferias por año	0%				25%	25%	8.34%	8.34%	3.12%	20%	20%
2	Establecer una relación a largo plazo con nuestros clientes, proporcionando un excelente servicio y productos competitivos acorde a sus necesidades	2.1 Atender solicitudes de microempresarios remitidos por CONAMYPE, CDMYPE y otras instituciones que atienden emprendedores a fin de dar a conocer los servicios de FOSOFAMILIA	2.1 Registro de Solicitudes de microempresarios para participar en Feria de Emprendimientos recibidas por medio de cartas, correos, mensajes de WhatsApp, etc.	100% de asistentes					25%	25%	8.33%	8.33%	3.15%	20%	20%





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 66 de 76

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

No	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Ejecutar Convenio Interinstitucional para capacitar usuarias y usuarios reales y potenciales en materia de Educación Financiera	Se está gestionando a través de Convenio Firmado con la UEES	No se ha cumplido con programa debido a Pandemia Covid 19	Reanudar programa de capacitación inmediatamente termine la cuarentena debido a Covid-19
2	Realizar 8 Ferias de Emprendimientos por mes	Debido a la Cuarentena domiciliar decretada por Pandemia del Covid-19, no se ha realizado ferias	Debido a cuarentena domiciliar	Se reanudará al finalizar cuarentena



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 67 de 76

Unidad de Comunicaciones. Objetivo:

Gestionar las políticas de comunicación, publicidad y relaciones públicas de la Institución, que permitan mantener una imagen positiva del FOSOFAMILIA dentro del personal y hacia nuestros clientes.

COD	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	SEMAFORO					MESES			Valor Mes	SEMAFORO		
					Acciones Correctivas		Acciones Preventivas		META		ENE	FEB			MAR	
										VALOR	VALOR	VALOR				
1.1	Gestionar las políticas de comunicación, publicidad y relaciones públicas de la Institución, que permitan mantener una imagen positiva del FOSOFAMILIA dentro del personal y hacia nuestros clientes.	Apoyo en ejecución de Mercaditos en Banco Hipotecario	Número de mercaditos mensuales llevados a cabo	2	0%	30%	31%	70%	71%	100%	4.17%	0.00%	4.17%	8%	8%	
		Apoyo en ejecución de mercaditos en Banco Cuscatlán		4	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%	
1.2		Apoyo en ejecución de Agro mercados parqueo del Fosofamilia		1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%	
1.3		Respuestas a dudas o inquietudes de usuarios e interesados en créditos de la institución hechas a través de redes sociales		% de respuestas brindadas mensualmente	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
1.4		Presencia en medios de comunicación: escritos, televisivos,		Número de emisiones o publicaciones en medios mensuales	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0%	8.34%	0.00%	8%	8%



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 68 de 76

		radiales o digitales													
2.1		Elaboración de artes gráficas digitales anunciando mercaditos y agro mercados	Número de artes gráficas elaborados mensualmente	7	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	4.80%	21%	21%
2.2		Publicación de mensajes digitales de unidad de género en redes sociales	Número de mensajes publicados mensualmente	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
		Publicación de fotografías o videos de mercaditos	Número de publicaciones mensuales	7	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
2.3		Publicación de sección nuestras emprendedoras	Número de publicaciones mensuales	4	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
2.5		Publicación programa Lunes Emprendedor	Número de publicaciones mensuales	2	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
2.6		Publicación de artes gráficas digitales para promocionar la colocación de créditos	Número de publicaciones mensuales	5	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
2.7		Publicaciones sobre eventos institucionales	Número de publicaciones bimensuales	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	0.00%	17%	17%





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 69 de 76

3.1	Publicación de noticias sobre la Institución en sitio web	Número de noticias publicadas mensualmente	2	0%	30%	31%	70%	71%	100%	0.00%	0.00%	16.67%	17%	17%
5.1	Cobertura fotográfica o de video en eventos institucionales	% de eventos cubiertos por Personal	100%	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
6.1	Entrega de informe mensual a presidencia	Número de informes entregados	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%
6.2	Entrega de informe mensual sobre matriz de riesgo	Número de matrices reportadas	1	0%	30%	31%	70%	71%	100%	8.34%	8.34%	8.34%	25%	25%

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

No.	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Presencia en medios de comunicación: escritos, televisivos, radiales o digitales	En el mes de enero y marzo no se logró realizar visita a medios por parte del Presidente de la Institución	No se cuenta con presupuesto para promocionarnos en medios de comunicación, por lo que es más difícil lograr los espacios de forma gratuita	Aprobar presupuesto a la unidad de Comunicaciones para promocionarnos en medios de comunicación y continuar realizando gestiones para obtener espacios



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 70 de 76

**Unidad de Acceso a la Información Pública. Objetivo:**

Facilitar y gestionar la información pública de la Institución a los ciudadanos que la soliciten.

C O D	INCIATIVAS ESTRATEGICAS/ OBJETIVOS OPERATIVOS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	SEMAFORO						MESES			Valor Mes	SEMAFORO
					Acciones Correctivas		Acciones Preventivas		META		ENE	FEB	MA R		
					0 %	30 %	31 %	70 %	71 %	10 0%	VAL OR	VAL OR	VAL OR		
1.1	Facilitar y gestionar la información pública de la Institución a los ciudadanos que la soliciten	Mantener actualizada la información oficiosa de forma trimestral en el portal de transparencia institucional.	Numero de actualizaciones en el año	4	0 %	30 %	31 %	70 %	71 %	10 0%	25.0 0%	0.00 %	0.00 %	25%	25%
		Atender y tramitar las solicitudes de información requeridas por los ciudadanos en los plazos establecidos por LAIP	% de solicitudes recibidas y entregadas	100 %	0 %	30 %	31 %	70 %	71 %	10 0%	8.34 %	8.34 %	8.34 %	25%	25%
1.2		Elaborar informe anual de solicitudes de información conforme	Informe de solicitudes recibidas y atendidas	1	0 %	30 %	31 %	70 %	71 %	10 0%	100. 00%	0.00 %	0.00 %	100%	100%









FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 74 de 76

Al cierre del mes de marzo 2020, Los indicadores que aparecen en color rojo, en la columna de porcentaje de cumplimiento trimestral, no se han cumplido debido a lo siguiente.

No	Indicador	Justificación	Limitantes	Propuestas
1	Conformación de Comité de Gestión Ambiental	En los meses de enero y febrero 2020 se estuvo trabajando en el traslado y la adecuación del mobiliario y equipo del FOSOFAMILIA, al nuevo edificio	Tenemos limitantes debido a las restricciones impuestas por las autoridades de MINSAL, a consecuencia de la Pandemia COVID 19	Implementar la acción de manera gradual para siguiente trimestre
2	Gestionar capacitación del comité de gestión ambiental	En los meses de enero y febrero 2020 se estuvo trabajando en el traslado y la adecuación del mobiliario y equipo del FOSOFAMILIA, al nuevo edificio	Debido a las restricciones impuestas por las autoridades de MINSAL, a consecuencia de la Pandemia COVID	Se solicitará una capacitación de manera virtual



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 75 de 76

**Conclusiones:**

El Plan Operativo 2020, ha tenido al inicio de año una proyección estable con lo planeado hasta la primera quincena de marzo.

Es a partir de la segunda quincena de marzo que la Organización Mundial de la Salud declara Pandemia COVID-19, y para el caso de nuestro país el Gobierno Central declara estado de Emergencia y una de las medidas que toma es pasar a una fase de cuarentena domiciliar para disminuir el número de contagios por el coronavirus y así controlar las consecuencias de este mortal virus.

Obviamente todas las unidades de FOSOFAMILIA nos vimos en la necesidad en algunos casos efectuar teletrabajo para salir con lo planeado y en otros casos asistir a las oficinas con horarios restringidos por la falta de transporte público y acatando las disposiciones de las autoridades del Ministerio de Salud y de Seguridad.

Las actividades contempladas en el Plan Estratégico y Operativo se han visto afectadas directamente por las consecuencias de la Pandemia por Covid-19 razón por la cual se han visto diferencias en los resultados del trimestre.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Unidad de Planificación  
Informe Trimestral de seguimiento al Plan  
Estratégico y Operativo de enero-marzo 2020  
No. Página 76 de 76

### Recomendaciones

Tomando como base la conclusión antes mencionada, se instruye a las diferentes gerencias, jefaturas, coordinaciones y encargados de áreas continuar con el esfuerzo del seguimiento y evaluación de los diferentes planes operativos con el propósito de garantizar el cumplimiento de las diferentes acciones contempladas en el Plan Estratégico y Operativo para lograr un éxito al finalizar periodo 2020-2024.