



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 1 de 15

INFORME 4° TRIMESTRE

SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO
OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 2 de 15



INFORME 4° TRIMESTRE

SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVOS.....	4
III.	MARCO INSTITUCIONAL.....	5
1.	EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL CORRESPONDIENTE AL 2º TRIMESTRE DEL AÑO 2023.....	6
A.	ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS.....	6
B.	PERIODO DE EVALUACIÓN.....	7
C.	EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....	7
2.	CUMPLIMIENTO DE METAS.....	8
3.	CONCLUSIÓN.....	15
4.	ACUERDOS.....	15





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 4 de 15

I. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de dar cumplimiento al Plan Estratégico y Operativo, sobre las actividades planificadas y los procesos de ejecución por cada unidad que conforman la estructura organizativa institucional del FOSOFAMILIA, así mismo, es necesario, evaluar de manera sistemática los avances de cada uno de los objetivos planteados para garantizar de manera oportuna el logro de las metas propuestas.

Este informe recoge los resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual, correspondiente al cuarto trimestre del año 2023

En el cual se observa la misión y metas planteadas que solamente pueden medirse si las decisiones tomadas son oportunas en base a la meta trazada para el cumplimiento de los indicadores propuestos del Plan Operativo Anual.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer el cumplimiento trimestral del plan anual de trabajo de cada unidad organizativa del FOSOFAMILIA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar los planes operativos por unidad, para los meses de octubre a diciembre del año 2023.
- Realizar monitoreos de las metas planteadas en el plan operativo anual para verificar el grado de cumplimiento.
- Mencionar los aspectos relevantes durante el periodo evaluado correspondiente al cuarto trimestre del año 2023.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 5 de 15

III. MARCO INSTITUCIONAL

Normas Técnicas de Control Interno Especificas del FOSOFAMILIA

Art. 23.- Las metas, objetivos e indicadores de gestión que se definirán en los planes operativos elaborados por las diferentes áreas del FOSOFAMILIA, según sus niveles de responsabilidad, guardarán relación directa con la estrategia institucional.

Art. 62.- El Sistema de Información del FOSOFAMILIA, responderá a las necesidades del Plan Estratégico y de los objetivos institucionales establecidos, que a su vez estarán conforme al Plan Anual Operativo.

Ese Sistema de Información, sustentará la formulación y seguimiento de los planes operativos, a fin de conocer el avance en el logro de las metas establecidas.

Ley de Acceso a la Información Pública

Art. 10, numeral 8. Los entes obligados, de manera oficiosa, pondrán a disposición del público, divulgarán y actualizarán, en los términos de los lineamientos que expida el Instituto, la información siguiente... El Plan Operativo Anual.

Plan Estratégico Institucional 2020-2024

El fundamento en la elaboración del Plan Operativo Anual 2023 está basado en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 aprobado el 30 de mayo 2020 por el Consejo Directivo, mediante acuerdo CD-06/2020.

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.





1. EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL CORRESPONDIENTE AL 4º TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

A continuación, se enlistan los objetivos estratégicos de la institución los cuales enmarcan los indicadores y metas a cumplir por cada unidad con el fin de dar respuesta a las iniciativas y objetivos estratégicos.

A. ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS

Las estrategias determinadas por cada perspectiva se presentan a continuación.

- Perspectiva Financiera:**
Alcanzar la autosostenibilidad económica y financiera en el mediano plazo.
- Perspectiva Clientes:**
Lograr la fidelización de nuestros clientes, generando nuevos productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Así como también, apoyar a los clientes más vulnerables del país.
- Perspectiva de Mercado:**
Innovar con nuevos productos y servicios financieros que ayuden a generar desarrollo económico para satisfacer las necesidades crediticias e implementación de programas de inclusión financiera.
- Perspectiva Procesos Internos:**
Potenciar el desempeño y productividad mediante el desarrollo de procesos y procedimientos acordes a las mejores prácticas en la industria de microfinanzas.
- Talento Humano:**
Potenciar y desarrollar el talento humano, para lograr ser eficientes y eficaces en la ejecución de las operaciones.

B. PERÍODO DE EVALUACIÓN

El presente informe muestra la evaluación del Plan Operativo Anual-POA, durante el cuarto trimestre del año 2023.





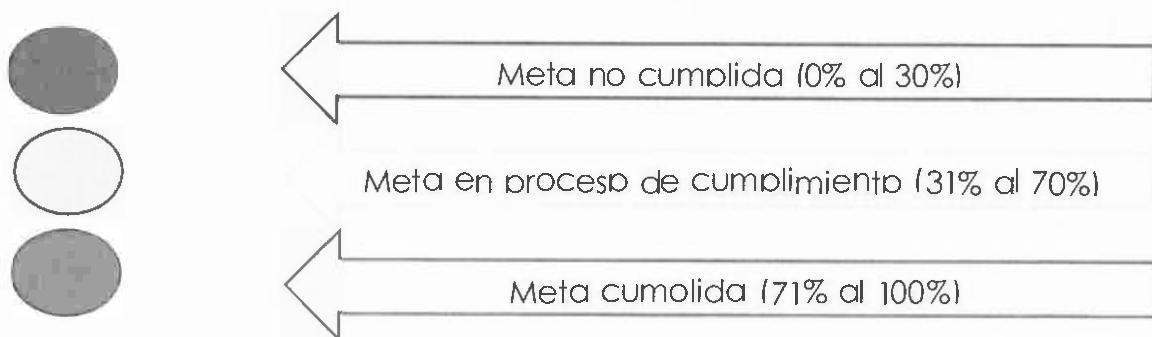
C. EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

El seguimiento, monitoreo y evaluación del plan estratégico institucional, se realiza en dos niveles:

1. Indicadores del Plan Estratégico
2. Indicadores del Plan Operativo

Para el seguimiento de los indicadores se utiliza la herramienta de seguimiento del plan estratégico y operativo, a través de herramienta "semáforo", para medir el avance y posterior cumplimiento.

El seguimiento de los planes es realizado con base al porcentaje de cumplimiento 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:



Consideraciones para el seguimiento al Plan Estratégico y Operativo

- El seguimiento del plan estratégico y operativo será monitoreado trimestralmente con base a los indicadores y metas proyectadas, el cual deberá ser de conocimiento del Consejo Directivo del FOSOFAMILIA.
- Cada unidad deberá completar en la plantilla correspondiente, el seguimiento de los indicadores y metas proyectadas.
- La Unidad de Riesgos y Planificación llevará registro a través de un archivo digital de la Herramienta de Seguimiento del Plan Estratégico y Operativo, que muestre el seguimiento y avance de las actividades realizadas en el marco de la planificación estratégica.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 8 de 15

2. CUMPLIMIENTO DE METAS

A nivel institucional se obtuvo un cumplimiento del 95.5%, como resultado del cumplimiento reportado por cada unidad organizativa, según cuadro siguiente:

#	UNIDADES	PROGRAMADAS	TERMINADAS	EN PROCESO	PENDIENTES	(%) PENDIENTES	(%) CUMPLIMIENTO
1	CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN	4	4	0	0	0.0%	100.0%
2	OPERACIONES	14	14	0	0	0.0%	100.0%
3	FINANZAS	15	15	0	0	0.0%	100.0%
4	TESORERÍA	12	10	0	2	16.7%	83.3%
5	CONTABILIDAD	16	16	0	0	0.0%	100.0%
6	UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS	14	14	0	0	0.0%	100.0%
7	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	9	9	0	0	0.0%	100.0%
8	UNIDAD JURÍDICA	12	12	0	0	0.0%	100.0%
9	SERVICIOS GENERALES	8	8	0	0	0.0%	100.0%
10	UNIDAD AMBIENTAL	1	1	0	0	0.0%	100.0%
11	TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	11	8	0	3	27.3%	72.7%
12	UNIDAD COMUNICACIONES	16	16	0	0	0.0%	100.0%
13	UNIDAD DE GENERO	16	14	1.33	0.67	4.2%	95.8%
14	UNIDAD DE RIESGO Y PLANIFICACIÓN	13	10	0.5	2.5	19.2%	80.8%
15	TALENTO HUMANO	12	12	0	0	0.0%	100.0%
16	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	10	10	0	0	0.0%	100.0%
	TOTAL	183	173	1.83	8.17	4.5%	95.5%





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 9 de 15

Unidad de Talento Humano	Unidad Financiera Institucional	Unidad de Contabilidad
Actualizar el Reglamento Interno de Trabajo	Presentar proyecto de presupuesto institucional ejercicio 2023 a los titulares de institución para la aprobación.	Revisar y gestionar la entrega de la información en el tiempo oportuno para realizar los registros contables.
Ejecutar el Plan de Capacitación del Personal	Coordinar y elaborar el Ajuste al presupuesto Institucional del FOSOFAMILIA en base a la Política Presupuestaria.	Validar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso estén registradas en la aplicación informática SAFI a la fecha del cierre.
Coordinar la Evaluación del Desempeño del Personal, con las diferentes Unidades y elaborar el informe correspondiente.	Elaborar y registrar las diferentes modificaciones presupuestarias, de conformidad a la ejecución del presupuesto.	Generar, verificar y firmar conjuntamente con la Unidad Financiera Institucional, los estados financieros, mensuales y anuales que son requeridos por DGCG (FORMATO SAFI)
Realizar estudio de Clima Organizacional para medir el grado de satisfacción de diferentes aspectos a través de la opinión o percepción del personal.	Presentar al Consejo Directivo y seguimiento del informe de Gestión Financiera	Elaborar informes financieros para ser remitidos a la Superintendencia del Sistema Financiero (FORMATO EXCEL)
Realizar procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal de acuerdo a requerimiento y vacante a cubrir, aplicando manual de perfiles de puesto y Política de selección y contratación de personal. Así como la Inducción correspondiente.	Realizar el cálculo de tasa de Equilibrio	Elaboración de Notas Explicativas a los Estados Financieros cada semestre.
	Presentar al Consejo Directivo el Informe de Inversiones	Elaborar conciliaciones mensuales de los datos contables de los activos de riesgos con sistema SIM.NET





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 10 de 15

Unidad de Tesorería	Unidad de Tecnología de Información	Unidad Jurídica
Programación de fondos para colocación crediticia y proyección de todos los gastos administrativos y operativos.	Mejoras y correcciones en el SIM.NET según necesidades	Inicio de procesos judiciales ejecutivos de naturaleza civil y mercantil para recuperación de créditos en mora
Desembolsar, emisión de planillas, facturas y cheques, en sistema SIM.NET	Adecuar el SIM.NET a diferentes dispositivos	Mostrarse parte como apoderado Interno en procesos ejecutivos de naturaleza civil y mercantil
Digitar en Sistema SAFI, toda la documentación probatoria de Ingresos y egresos, verificando que los datos cumplan con los aspectos legales correspondientes a cada una de las transacciones, así como efectuar las correcciones o ajustes que sean necesarias.	Desarrollar un sistema de facturación	Atención a deudores en cobro judicial que solicitan arreglos de pago
Requerir un sistema de emisión de QUEDAN que permita ser ágiles y oportunos en los procesos de la Unidad.	Desarrollar un sistema de elaboración de quedan	Elaboración de contratos de crédito con garantías reales mediante documento privado autenticado o Escritura Pública
Requerir un Sistema facturación que consolide todos los rubros de ingreso institucional.	Migrar buzones y servicios de ofimática a suite de Google Workspace	Actualización de la base de datos de garantías del sistema SIM.NET
		Brindar opiniones jurídicas al Consejo Directivo, Presidencia, Dirección Ejecutiva y las diferentes unidades administrativas



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 11 de 15

Unidad de Riesgos y Planificación	Unidad de Compras Públicas	Unidad de Créditos y Recuperación
Solicitar a las áreas de FOSOFAMILIA la actualización de sus Matrices de Riesgo Operacional y consolidar las matrices.	Ejecutar procesos de compras previa revisión del cumplimiento de los requisitos de ley para dar inicio al proceso de adquisición y contratación.	Promocionar en zonas nuevas no visitadas de atención
Generar y verificar el registro mensual de Reservas, Saldo de Cartera, Pérdidas Esperadas y Provisiones de Intereses	Elaboración de Especificaciones técnicas y términos de referencia que estén a acorde al objeto contractual, evitando así procesos fallidos	Elaborar propuesta de recursos promocionales
Presentación de informes sobre la gestión de los riesgos Institucionales	Evaluar ofertas técnicas y económicas en los diferentes procesos de adquisiciones, con la finalidad de emitir la recomendación oportuna a la administración para la toma de decisión	Desarrollar capacitaciones a personal de créditos y cobros en atención al cliente y técnicas de cobranza.
Capacitación anual sobre los diferentes ámbitos de riesgo de aplicación de FOSOFAMILIA	Elaborar y publicar en el sistema de compra los resultados de los procesos de adquisición con la finalidad de mantener actualizada la plataforma COMPRASAL	Gestionar los contactos para crear el enlace gubernamental
Emisión de opiniones sobre créditos		Llevar a cabo la revisión de la cartera con el Comité de Recuperación de Mora para determinar acciones necesarias.



69



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 12 de 15

Unidad de Operaciones	Unidad de Acceso a la Información Pública	Unidad de Servicios Generales
Digitación de solicitudes de crédito. Ingresar en el SiM.NET las solicitudes de crédito presentadas por la coordinación centro	Tramitar y dar respuesta a todas las solicitudes de acceso a la información pública y derechos ARCOS que sean requeridas en la UAIP.	Cumplir con la programación establecida para el buen funcionamiento de los vehículos institucionales
Ejecución de todos los procesos relacionados con aprobación de créditos, aplicación de pagos, ajustes a pagos y arreglos administrativos de los créditos (reestructuras, refinanciamientos, etc.).	Realizar los requerimientos de información de carácter oficioso de forma trimestral	Controlar la cantidad de vales en existencias, para realizar la compra en tiempo oportuno y tener disponibilidad de vales para su consumo.
Efectuar las consultas del historial crediticio de los clientes en los burós de crédito, y distribuirlos a los Analistas correspondientes.	Actualizar la información oficiosa trimestralmente en el portal de transparencia institucional.	Realizar actualización de viñetas y actualización de inventario de bienes muebles (activo) fijo
Emisión de reporte, revisión y pago de la póliza de seguro de deuda, así como gestionar los reclamos respectivos por fallecimiento de clientes.	Realizar el requerimiento de información clasificada como reservada de las unidades administrativas de FOSOFAMILIA	Controlar la utilización de vehículos por medio de registros en solicitud de transporte, kilometraje, vales de combustible, para sus respectivos mantenimientos.
Elaborar actas de los créditos evaluados en Comité de Créditos Nivel 1, detallando las condiciones de aprobación o denegación de cada caso.	Realizar el registro de acciones prioritarias realizadas por la Institución en plataforma web y envío de otros requerimientos solicitados por Casa Presidencial	Realizar las gestiones correspondientes para la elaboración de actas, reclamos y solicitudes necesarias para la excelente administración de contratos y póliza de seguros.
Elaborar actas de los créditos evaluados en Comité de Recuperación de Mora, detallando las resoluciones emitidas en cada caso.	Enviar los reportes presupuestarios a CAPRES y demás información que requieran.	
Elaborar las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo en relación a las solicitudes de créditos microtop presentadas.		
Control y remisión de pagos de seguros de vehículos en garantía, a las diferentes compañías aseguradoras		





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 13 de 15

Unidad Ambiental	Unidad de Comunicaciones	Unidad de Genero
Seguimiento Comité de Gestión Ambiental Institucional CGAI	Apoyo y cobertura a feria de servicios financieros.	Realizar actividades conmemorativas en temáticas de mujeres, género y derechos humanos.
Actualizar Diagnostico Institucional en materia ambiental	Coordinación con la SSF para llevar a cabo las capacitaciones sobre educación financiera.	Actualización mensual de murales, con información sobre temáticas de género.
Dar seguimiento a Política Institucional en materia ambiental	Apoyo en ejecución de firma de convenios	Crear material Informativo en fechas relacionadas a temas de mujeres, género y derechos humanos.
Sensibilizar al personal sobre la conservación del Medio Ambiente	Respuestas a dudas o inquietudes de usuarios e Interesados en créditos de la institución hechas a través de redes sociales	Reforzar el seguimiento del cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo con capacitaciones en las áreas correspondientes.
Generar Información sobre volumen de desechos sólidos Institucional	Elaboración de artes gráficos digitales anunciando feria de emprendimientos	Reforzar el seguimiento del cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo con capacitaciones en las áreas correspondientes.
	Actualización del contenido de la página WEB Institucional y redes sociales.	Promover el uso de la Sala de Lactancia Materna
	Registro de atenciones brindadas en redes sociales, WhatsApp y ventanillas informativas.	





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 14 de 15

Unidad de Gestión Documental y Archivo
Actualización y Modificación de la Guía del Archivo
Creación del Cuadro de Clasificación Documental por funciones.
Creación de Tablas de valoración documental
Creación de Tablas de plazos o Retención Documental
Realizar Capacitación del personal en Principios Básicos de Archivística
Implementar Política de digitalización de los expedientes crediticios y documentos legales
Levantamiento de inventario de los expedientes crediticios resguardados en Bodega Santa Anita.
Realizar el Foleo y cambio de folder dañado de todos los expedientes crediticios resguardados en el archivo especializado y en buenas condiciones.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Informe de Seguimiento al Plan Estratégico y
Operativo cuarto trimestre 2023
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023
No. Página 15 de 15

3. CONCLUSIÓN

Fruto de una gestión institucional robusta y eficaz, al concluir el cuarto trimestre de 2023, se logró un cumplimiento excepcional del 95.5% en el Plan Operativo Anual.

Este destacado logro no solo evidencia el compromiso colectivo de nuestro equipo, sino que también, establece una base sólida para el crecimiento continuo y la efectividad organizacional sostenida.

4. ACUERDOS

Darse por enterados del informe del plan Estratégico y Operativo, correspondiente al cuarto trimestre del año 2023.

