



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

INFORME 3° TRIMESTRE

SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO
JULIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2024





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 2 de 26



INFORME 3° TRIMESTRE

SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

JULIO A SEPTIEMBRE DEL AÑO 2024





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVOS	
	OBJETIVO GENERAL	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
III.	MARCO INSTITUCIONAL	4
IV.	EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO	5
V.	CUMPLIMIENTO DE METAS	7
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
VII.	ACUERDO	26





I. INTRODUCCIÓN

Con el fin de cumplir con el Plan Estratégico y Operativo, es fundamental llevar a cabo un seguimiento de las actividades planificadas y los procesos de ejecución en cada unidad que conforma la estructura organizativa del FOSOFAMILIA. Además, es necesario evaluar sistemáticamente los avances de los objetivos planteados para asegurar el logro oportuno de las metas propuestas.

Este informe recoge los resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual, correspondiente al tercer trimestre del año 2024

En este informe se observan la misión y metas establecidas, las cuales solo pueden ser evaluadas si las decisiones tomadas son oportunas y están alineadas con los indicadores propuestos en el 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 julio a septiembre del año 2024.
- 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 tercer trimestre del año 2024.

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.



[Handwritten signature]



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA

No. Página 5 de 26

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 2024 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

Ofrecer productos y servicios financieros al sector microempresario del país, ágiles y accesibles, para contribuir a potenciar su crecimiento y las oportunidades de desarrollo sostenible e inclusivo.

VISIÓN

Ser un referente que ofrece soluciones financieras ágiles al sector microempresario del país.

IV. EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL CORRESPONDIENTE AL 3º TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

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.



[Handwritten signature]



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.

A. PERÍODO DE EVALUACIÓN

El presente informe muestra la evaluación del Plan Operativo Anual-POA, durante el tercer trimestre del año 2024.

B. 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



Rezul



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 7 de 26

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

El seguimiento de los planes es realizado con base al porcentaje de cumplimiento que cada responsable de los planes incorpora en la herramienta, en función de los indicadores y metas que se evaluarán.

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 herramienta informática, el seguimiento de los indicadores y metas proyectadas.
- La Unidad de Riesgos y Planificación verificará y evaluará, a través la Herramienta de Seguimiento Informática del Plan Estratégico y Operativo, el seguimiento y avance de las actividades realizadas en el marco de la planificación estratégica.

V. CUMPLIMIENTO DE METAS

A nivel institucional se obtuvo un cumplimiento del 95.6%, como resultado del cumplimiento reportado por cada unidad organizativa, según cuadro siguiente:





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

#	UNIDADES	PROGRAMADAS	TERMINADAS	EN PROCESO	PENDIENTES	(%) PENDIENTES	(%) CUMPLIMIENTO
1	CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN	17	17	0	0	0.0%	100.0%
2	OPERACIONES	39	39	0	0	0.0%	100.0%
3	FINANZAS	29	29	0	0	0.0%	100.0%
4	TESORERÍA	36	31	37	13	3.6%	96.4%
5	CONTABILIDAD	46	46	0	0	0.0%	100.0%
6	UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS	31	31	0	0	0.0%	100.0%
7	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	19	17	0	2	10.5%	89.5%
8	UNIDAD JURÍDICA	45	45	0	0	0.0%	100.0%
9	SERVICIOS GENERALES	15	15	0	0	0.0%	100.0%
10	UNIDAD AMBIENTAL	8	8	0	0	0.0%	100.0%
11	TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	24	21	24	0.6	2.5%	97.5%
12	UNIDAD COMUNICACIONES	40	39	0	1	2.5%	97.5%
13	UNIDAD DE GÉNERO	26	21	0	5	19.2%	80.8%
14	UNIDAD DE RIESGOS Y PLANIFICACIÓN	30	28	1	1	3.3%	96.7%
15	TALENTO HUMANO	24	24	0	0	0.0%	100.0%
16	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	30	23	3	4	13.3%	86.7%
17	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA	14	8	0	6	42.9%	57.1%
	TOTAL	473	442	101	209	4.4%	95.6%

Se presenta a continuación, las principales acciones ejecutadas por las diferentes unidades:

(1) UNIDAD DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN

- Atención a Invitaciones de Instituciones Aliadas y Participación en Eventos.** Se realizaron 8 jornadas de capacitación en San Salvador, Santa Ana y San Miguel en colaboración con Visión Mundial y Relaciones Exteriores. En cada jornada asistieron 10 solicitantes, se entregaron 20 desembolsos y se brindó asistencia a un total de 90 microempresarios.
- Contratación de Servicios de Cobranza Externa.** La agencia contratada gestionó la recuperación de 76 abonos a créditos, logrando un total de recuperación de US\$6,575.40.
- Programación de Charlas con Instituciones Aliadas.** Se realizaron 3 charlas en coordinación con Relaciones Exteriores: el 27 de agosto en San Salvador, el 28 de agosto en Santa Ana y el 29 de agosto en San Miguel.





4. **Revisión y Asignación de Metas a Asesoras.** Se lograron las siguientes colocaciones de clientes nuevos y montos: 27 clientes por US\$103,328.00 en julio, 12 clientes por US\$15,900 en agosto, y 47 clientes por US\$65,950 en septiembre.
5. **Gestión de Contactos para Enlace Gubernamental.** Se llevó a cabo una reunión bajo el Convenio con Relaciones Exteriores para coordinar capacitaciones y asistencia a personas retornadas, con actividades programadas para agosto de 2024.

Este resumen refleja las actividades clave de la unidad en capacitación, recuperación de cartera, colocación de créditos y fortalecimiento de enlaces institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de inclusión financiera y sostenibilidad.

(2) UNIDAD DE CONTROL DE OPERACIONES

1. **Digitación de solicitudes de crédito:** Se ingresaron un total de 227 solicitudes de crédito en el sistema SIM.NET.
2. **Procesos de aprobación y administración de créditos:** Se aprobaron 227 créditos en el sistema, se aplicaron 39 nuevos créditos y se gestionaron reestructuras y beneficios administrativos, como refinanciamientos y beneficios por maternidad.
3. **Consultas de historial crediticio:** Se realizaron todas las consultas de historial crediticio de los clientes correspondientes al mes de julio de 2024 y se distribuyeron a los Analistas.
4. **Gestión de seguros de deuda:** Se emitió el reporte de clientes y se realizó el pago de la póliza de seguro de deuda. Además, se gestionaron los reclamos relacionados con el fallecimiento de clientes.
5. **Emisión de planes de pago y tarjetas de pago:** Se generaron 227 planes de pago y 227 tarjetas, en relación con los créditos aprobados.
6. **Elaboración de actas de evaluación de crédito en Comité de Créditos Nivel 1:** Se detallaron las condiciones de aprobación o denegación de cada crédito evaluado, según el análisis en Comité de Créditos Nivel 1 y el Consejo Directivo.



[Handwritten signature]



7. **Elaboración de actas del Comité de Recuperación de Mora:** Se elaboraron las actas de cada sesión del Comité de Recuperación de Mora, detallando las resoluciones de cada caso.

Este plan operativo abarcó desde la recepción y aprobación de créditos hasta la gestión de seguros y la recuperación de mora, asegurando la atención integral de todas las etapas del proceso crediticio y el respaldo administrativo correspondiente.

(3) UNIDAD DE FINANZAS

1. **Coordinación y Elaboración de Ajustes Presupuestarios.** Se realizaron gestiones para ajustar el presupuesto institucional de FOSOFAMILIA correspondiente al año 2024, en cumplimiento con la política presupuestaria.
2. **Registro de Compromisos Presupuestarios.** Se registraron oportunamente un total de 118 compromisos presupuestarios, asegurando la generación oportuna de la información contable.
3. **Modificaciones Presupuestarias.** Se efectuaron 98 reprogramaciones presupuestarias, alineadas con la ejecución del presupuesto.
4. **Revisión de Conciliaciones Bancarias.** Se revisaron y firmaron 12 conciliaciones bancarias mensuales, sumando un total de 36 conciliaciones en el trimestre.
5. **Presentación de Informes de Gestión Financiera al Consejo Directivo.** Se presentó al Consejo Directivo el informe de gestión financiera correspondiente a cada mes del trimestre, permitiendo el seguimiento adecuado de los resultados financieros.
6. **Elaboración de Proyecciones Presupuestarias y Tasas de Equilibrio.** Se está desarrollando el análisis de diferentes escenarios de proyecciones presupuestarias, estableciendo las tasas de equilibrio. Esta actividad se tiene programada para concluir en octubre de 2024.



[Handwritten signature]



(4) UNIDAD DE TESORERÍA

1. **Elaboración de Reporte de Flujo de Efectivo.** Se generaron los reportes de flujo de efectivo correspondientes a los meses de julio y agosto, permitiendo un seguimiento adecuado de los fondos.
2. **Reporte de Disponibilidad Diaria.** Se realizaron y remitieron un total de 62 reportes de disponibilidad diaria en el mes de julio, proporcionando información actualizada sobre los fondos disponibles.
3. **Generación del Reporte de Control de Desembolsos.** Se elaboraron reportes de desembolsos para los meses de julio, agosto y septiembre. Los desembolsos incluyeron la emisión de 92 cheques por US\$290,706.30 en julio, 63 cheques por US\$223,431.48 en agosto, y 118 cheques por un total de US\$306,469.61 en septiembre.
4. **Programación de Fondos para Colocación Crediticia y Gastos Operativos.** En julio, se llevaron a cabo 43 transferencias bancarias para prever y asegurar los fondos necesarios en las cuentas institucionales, cubriendo tanto colocaciones crediticias como gastos administrativos.
5. **Desembolsos y Emisión de Documentos Financieros en Sistema SIM.NET.** Se cumplieron los desembolsos correspondientes a cada mes, gestionando la emisión de cheques y registros en el sistema SIM.NET para julio, agosto y septiembre.

Este resumen refleja la gestión proactiva de la Unidad de Tesorería en la administración y control de los flujos de efectivo, los reportes diarios y la planificación de fondos, garantizando el cumplimiento de los compromisos financieros de la institución.

(5) UNIDAD DE CONTABILIDAD

1. **Gestión Oportuna de la Información para Registros Contables.** Se asegura que la información requerida para los registros contables sea recibida en tiempo y forma adecuada antes de cada cierre contable.





2. **Revisión y Codificación de Documentos Comprobatorios.** Se realiza una revisión y codificación precisa de todas las transacciones registradas en cada cierre contable.
3. **Validación de Registro Completo en el Sistema SAFI.** Antes de cada cierre, se verifica que todas las transacciones de devengamiento, ingresos y egresos estén correctamente ingresadas en el Sistema SAFI.
4. **Generación y Verificación de Estados Financieros en Colaboración con la Unidad Financiera.** Se ha completado la generación, verificación y firma conjunta de los estados financieros con el coordinador de la Unidad Financiera para los meses de junio, julio y agosto de 2024, siguiendo los requerimientos de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG).
5. **Elaboración y Firma de Estados Financieros en Formato Excel.** En agosto de 2024, se elaboraron y firmaron los estados financieros correspondientes a julio y agosto, con la firma conjunta del coordinador de la unidad financiera y la presidenta de la institución.
6. **Conciliaciones Mensuales de Cartera Separada en Sistema SIM.NET.** En agosto de 2024, se realizaron las conciliaciones de la cartera separada en el sistema SIM.NET, correspondientes a los meses de julio y agosto.

Este resumen resalta los esfuerzos en la gestión y validación de información contable, la colaboración en la generación de estados financieros y el cumplimiento de procesos de conciliación mensuales. Estos esfuerzos son fundamentales para asegurar la precisión y transparencia en los registros financieros de la institución.

(6) UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS

1. **Ejecución de Procesos de Compras.** En el mes de septiembre, se ejecutaron tres procesos de compra, con referencias 551-2024-P0044 y 551-2024-P0053. De estos, dos ya han sido programados en el sistema, y uno está en proceso de preparación de documentos para su publicación.
2. **Verificación de Disponibilidad Presupuestaria con UFI.** Se verificó la disponibilidad presupuestaria en septiembre para un proceso que avanzó a la etapa de contratación. Otro proceso permanece activo en una etapa previa a la contratación.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 13 de 26

3. **Elaboración de Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia.** Se elaboraron documentos de solicitud de cotizaciones, que incluyen las especificaciones técnicas de un proceso publicado en julio. Además, se trasladó la propuesta de un proceso prorrogado, con referencias 551-2024-P0030 y 551-2023-P0008.
4. **Evaluación de Ofertas Técnicas y Económicas.** Durante el mes, se evaluaron 11 ofertas para el proceso con referencia 551-2024-P0053. Adicionalmente, otro proceso se encuentra en la etapa de recepción de ofertas.

En resumen, se muestra el cumplimiento de las actividades planificadas por la Unidad de Compras Públicas, enfocándose en la ejecución de compras, verificación presupuestaria, elaboración de términos de referencia y evaluación de ofertas. Estas actividades reflejan el avance hacia una gestión transparente y eficiente de los procesos de adquisición.

(7) UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. **Gestión de solicitudes de acceso a la información pública y derechos ARCOS:** Durante el periodo, no se recibieron solicitudes de información en la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP).
2. **Actualización de información oficiosa:** La información requerida por el artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) fue actualizada en el portal de transparencia institucional.
3. **Publicación del índice de información reservada:** En el mes de julio, no se publicó el índice de información reservada debido a que se solicitó una prórroga, pero el instituto no emitió una respuesta.
4. **Registro de solicitudes de información:** Durante el periodo evaluado, no se recibieron solicitudes de información, por lo que no fue necesario registrar resultados ni costos.
5. **Registro de acciones prioritarias:** En el trimestre se realizaron 10 registros de acciones prioritarias en la plataforma correspondiente, llevados a cabo todos los lunes.
6. **Envío de reportes presupuestarios:** Se remitieron los reportes presupuestarios correspondientes al cierre de los meses de mayo, junio y julio a Casa Presidencial y a las demás instancias que lo requirieron.





Este plan operativo evidencia el cumplimiento en la actualización de información en el portal de transparencia y el envío regular de reportes presupuestarios, así como la falta de solicitudes de información durante el periodo.

(8) UNIDAD JURÍDICA

1. **Inicio de Procesos Judiciales para Recuperación de Créditos en Mora.** Durante el trimestre, se iniciaron tres procesos judiciales de naturaleza civil y mercantil orientados a la recuperación de créditos en mora, fortaleciendo las medidas para asegurar el retorno de los recursos financieros.
2. **Representación como Apoderado Interno en Procesos Ejecutivos.** Se presentaron 19 procesos judiciales en diferentes sedes, en los cuales la Unidad de Recuperación Judicial actuó como apoderado interno, dando un paso firme en la defensa de los intereses de la institución.
3. **Monitoreo y Seguimiento de Procesos Judiciales.** Se realizó un seguimiento continuo de los procesos en tribunales civiles y mercantiles, con actualizaciones en la base de datos y expedientes físicos. Además, se presentaron escritos en función de las etapas judiciales, asegurando la diligencia y actualización en cada caso.
4. **Elaboración de Contratos de Crédito con Garantías Reales.** Se elaboraron 208 contratos de crédito en mutuos simples y se revisaron 21 escrituras públicas, realizados por abogados externos, para documentar adecuadamente las garantías reales y respaldar las operaciones crediticias de la institución.
5. **Formalización de Contratos y Entrega de Documentación a Clientes.** Se formalizaron 229 contratos con usuarios, incluyendo 126 contratos de mutuos simples y 21 escrituras públicas elaboradas por abogados externos. Además, se entregaron cheques, facturas y tarjetas de pago a los clientes, consolidando el proceso administrativo de cada transacción.
6. **Actualización de la Base de Datos de Garantías en SIM.NET.** Se actualizaron 15 garantías prendarias y 6 adicionales en el sistema SIM.NET, asegurando la precisión y accesibilidad de los registros de garantías en la base de datos institucional.





El resumen destaca las acciones clave de la Unidad de Recuperación Judicial en la gestión y seguimiento de procesos judiciales, la formalización de contratos de crédito, y el fortalecimiento de la base de datos de garantías, optimizando la recuperación de cartera y protegiendo los intereses de la institución.

(9) UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

1. **Mantenimiento de vehículos institucionales:** Se realizaron chequeos constantes, incluyendo revisión de aceite y refrigerante, y se monitoreó el kilometraje para programar mantenimientos preventivos cuando fueran necesarios.
2. **Coordinación de rutas compartidas:** Se optimizaron las rutas de transporte para personal de distintas áreas con el objetivo de reducir el consumo de combustible y aprovechar los recursos de la institución.
3. **Mantenimiento de equipos de aire acondicionado:** Se programaron mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de aire acondicionado para los primeros días de octubre, ya que el vehículo sería utilizado en septiembre por asesores de la Unidad de Crédito para realizar cobros.
4. **Jornadas de limpieza:** Se efectuaron limpiezas en la Bodega Santa Anita para mantener el archivo central en buenas condiciones, además de realizarse limpiezas mensuales en la oficina central.
5. **Actualización de inventarios de bienes muebles:** Se cumplió con el requerimiento de la UAIP proporcionando información actualizada sobre bienes muebles cuyo valor supera los \$20,000.

Este plan operativo destaca el mantenimiento de vehículos y equipos, optimización de recursos en transporte, y la actualización de inventarios, cumpliendo con los requisitos solicitados por la UAIP.





(10) UNIDAD AMBIENTAL

1. **Reuniones con el Comité Ambiental:** Se celebró una reunión del Comité Ambiental, y el acta correspondiente (Acta 03/2024) fue subida al Sistema de Gestión Ambiental del MARN el 12 de septiembre de 2024.
2. **Jornada de capacitación en materia ambiental:** El 16 de septiembre de 2024 se realizó una capacitación para el Comité de Gestión Ambiental sobre el tema del cambio climático.
3. **Difusión de cápsulas informativas:** Se enviaron por correo electrónico cápsulas informativas en los siguientes temas:
 - o Julio: Día Internacional sin Bolsas Plásticas.
 - o Agosto: Día Internacional contra los Ensayos Nucleares.
4. **Indicadores de gestión ambiental:** Todos los datos relacionados con los indicadores de gestión ambiental fueron sistematizados y subidos al Sistema de indicadores de gestión ambiental (SIGA) de SINAMA.
5. **Publicaciones en redes sociales sobre temas ambientales:** En agosto, se publicó información sobre la línea de crédito ambiental de la institución en las redes sociales de FOSOFAMILIA, con enlace a la publicación en Facebook.

Este plan operativo refleja las actividades de capacitación, sensibilización y reporte ambiental realizadas por la unidad, con énfasis en la difusión de temas de interés ambiental y la sistematización de datos en la plataforma SIGA.

(11) UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

1. **Atención a Requerimientos y Consultas de los Usuarios.** Se desarrolló una interfaz para gestionar solicitudes como la creación de usuarios en los sistemas SIM.NET y FOSO_SMART, reinicio de contraseñas y solicitudes de creación de líneas, atendiendo a los usuarios de forma eficiente.
2. **Desarrollo e Implementación de un Sistema de Facturación Electrónica.** Se implementó el Módulo de Facturación Electrónica en el sistema FOSO_SMART, interconectado con el servicio de PI REST contratado con SISTEMAS C&C. El sistema



Arul



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 17 de 26

comenzó su operación el 5 de septiembre de 2024, optimizando los procesos de facturación.

3. **Desarrollo de un Sistema de Control de Quedan.** Se implementó y puso en marcha el Módulo de Control de Quedan en FOSO_SMART el 20 de septiembre, permitiendo un mejor seguimiento y control de las transacciones realizadas.
4. **Mejoras y Correcciones en el Sistema SIM.NET.** Se realizaron varias mejoras en el sistema SIM.NET, integrando ajustes en otras herramientas. Las principales mejoras incluyen:
 - o Ajustes para obtener el Código de Generación, Número de Control y Sello de Recepción en la facturación electrónica.
 - o Registro de códigos de generación, número de control y sellos de recepción de facturas, para facilitar el libro de compras.
 - o Mejoras en el proceso de identificación de la HONRA BANDESAL y otras deudas, con reportes diarios optimizados según observaciones de auditoría externa.
5. **Monitoreo de Servicios Tecnológicos y Licencias.** Se supervisaron los servicios de tecnología, incluyendo:
 - o Monitoreo de la conexión a Internet y enlace con el Ministerio de Hacienda, garantizando estabilidad en los servicios y recepción de facturas emitidas.
 - o Supervisión del servicio de antivirus ESET para asegurar la detección y prevención de intrusiones.
 - o Verificación de las licencias de software para que estén asignadas correctamente a los equipos, evitando sobrepasar el número permitido y asegurando disponibilidad en caso de requerimientos urgentes.

Este resumen resalta la capacidad de la Unidad de Tecnología e Información para asegurar la continuidad operativa y mejorar los procesos digitales en beneficio de los usuarios internos y el cumplimiento institucional.

(12) UNIDAD DE COMUNICACIONES

1. **Apoyo a la feria de servicios financieros:** El 4 de septiembre de 2024, se brindó cobertura y apoyo en una capacitación sobre educación financiera y autonomía económica, donde se presentaron los servicios financieros de la institución.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 18 de 26

2. **Coordinación de capacitaciones en educación financiera:** En coordinación con COAMSS/OPAMSS y Visión Mundial, se llevaron a cabo talleres de educación financiera los días 29 de agosto y 4 de septiembre de 2024, respectivamente.
3. **Apoyo en firma de convenios:** El 9 de julio de 2024, se apoyó en la firma de un convenio con la viceministra de Diáspora y Movilidad Humana, licenciada Cindy Mariella Portal.
4. **Atención a consultas en redes sociales:** Se respondieron todas las inquietudes de usuarios y personas interesadas en los créditos de la institución, atendiendo un total de 71 mensajes y comentarios en redes sociales.
5. **Presencia en medios de comunicación:** Se obtuvo presencia en varios medios, incluyendo un espacio en el periódico "Diario El Salvador" el 12 de julio, menciones en redes sociales de ISDEMU el 1 de julio de 2024, y en la página del "Torneo Estatal de Baloncesto - Fesabal".
6. **Creación de artes gráficos para ferias de emprendimientos:** Se diseñaron cuatro afiches promocionales para las ferias de emprendimiento, los cuales fueron compartidos con instituciones colaboradoras.
7. **Publicación de contenido sobre líneas de crédito:** Se difundió información sobre las distintas líneas de crédito de la institución a través de publicaciones en redes sociales, tanto en formato de post como de historias.

Este plan operativo destaca el esfuerzo de la Unidad de Comunicaciones en la coordinación de eventos de educación financiera, la difusión de información a través de redes y medios de comunicación, y la creación de material gráfico para promoción de servicios y eventos.

(13) UNIDAD DE GÉNERO

1. **Actividades conmemorativas en temas de género y derechos humanos:** Se diseñaron murales y cápsulas informativas para el personal interno y usuarias de la institución, abordando temas de género y derechos humanos.



Handwritten signature



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 19 de 26

2. **Actualización mensual de murales:** Se colocó información sobre el Día Internacional de la Alfabetización, el rol de la familia en la Lactancia Materna, prevención del dengue, el Día Internacional contra la Trata de Personas, y la erradicación del sexismo en el lenguaje institucional y estereotipos de género.
3. **Reuniones mensuales con la Comisión Institucional de Género:** En agosto de 2024, se elaboró y remitió el acta de la sesión ordinaria de la Comisión Institucional de Género (CIG), firmada por sus miembros.
4. **Creación de material informativo:** Se elaboró y colocó en cartelera información alusiva al Día Mundial contra la Trata de Personas.
5. **Diagnóstico institucional de género:** Se llevaron a cabo encuestas al personal como seguimiento al Plan Institucional de Igualdad, No Discriminación y Vida Libre de Violencia para las mujeres en FOSOFAMILIA.
6. **Uso de la Sala de Lactancia:** Se presentó a la Presidencia un informe sobre el uso de la Sala de Lactancia Materna en FOSOFAMILIA correspondiente al tercer trimestre de 2024, detallando las acciones realizadas por el Comité de Lactancia Materna según Memorando N°07/2024.

Este plan operativo muestra el enfoque de la unidad en promover la igualdad de género y los derechos de las mujeres a través de actividades conmemorativas, materiales informativos y seguimiento de políticas internas.

(14) UNIDAD RIESGO Y PLANIFICACIÓN

1. **Definición de Objetivos, KPI e Iniciativas Estratégicas.** Se definieron y analizaron los KPI para el Cuadro de Mando Integral (CMI) junto con las unidades responsables, los cuales fueron presentados al Consejo Directivo para su aprobación, como parte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029.
2. **Seguimiento del Plan Estratégico Quinquenal.** Se enviaron comunicaciones a todas las unidades para asegurar la incorporación del seguimiento mensual a sus respectivos planes operativos.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 20 de 26

3. **Reuniones de Seguimiento a Planes Operativos.** Se realizó comunicación verbal y por correo a los responsables de las unidades, recordándoles la necesidad de incorporar el seguimiento oportuno de sus planes operativos.
4. **Coordinación de Reuniones del Comité de Riesgos.** Se convocó al Comité de Riesgos para la exposición de informes correspondientes al mes de junio de 2024, garantizando la supervisión adecuada de los riesgos institucionales.
5. **Presentación de Casos al Consejo Directivo.** Durante el trimestre, se presentó el resultado del plan operativo institucional y la propuesta de modificación de la metodología de retribución variable para asesores de crédito, los cuales fueron aprobados por el Consejo Directivo.
6. **Evaluación de Solicitudes de Crédito.** Se recibió, revisó y analizó diversas solicitudes de crédito, identificando observaciones que fueron comunicadas a la Unidad de Créditos y Recuperación para su corrección.
7. **Dictamen de Solicitudes de Crédito.** Se emitieron 16 dictámenes de solicitudes de crédito para su aprobación por el Consejo Directivo, garantizando una revisión exhaustiva y estructurada.
8. **Evaluación de Solicitudes de Reestructuración y Arreglos de Pago.** La coordinadora de la Unidad de Créditos y Recuperación presentó casos de reestructuración de pagos, refinanciamiento y otros arreglos, los cuales fueron analizados y aprobados.
9. **Emisión de Informes de Gestión de Riesgo.** Se generaron y presentaron los informes mensuales de riesgos de crédito, mercado, liquidez y de los principales 50 deudores al Comité de Riesgo y Consejo Directivo, promoviendo una gestión informada y transparente.
10. **Revisión y Actualización de Normativa Interna.** En la sesión CD-031/2024 del 15 de agosto, el Consejo Directivo aprobó una modificación a la Metodología de Remuneración Variable, contribuyendo al fortalecimiento de la normativa interna de la unidad.
11. **Reportes de Provisiones de Intereses y Reservas.** Se emitieron los reportes correspondientes a provisiones de intereses, liberación de reservas voluntarias y ajustes en reservas obligatorias para los meses de julio a septiembre, asegurando el cumplimiento de los requerimientos de saneamiento.



Caral



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 21 de 26

En resumen, se refleja el trabajo exhaustivo de la Unidad de Riesgos y Planificación en el establecimiento de KPI, la evaluación de solicitudes de crédito y reestructuraciones, y la emisión de reportes de riesgos y provisiones, promoviendo la estabilidad y crecimiento de la institución.

(15) UNIDAD DE TALENTO HUMANO

1. **Control y Actualización de Expedientes de Personal.** Actualización de 40 expedientes de personal y foliado de 26 expedientes desde la contratación de personal en febrero de 2022 hasta la fecha.
2. **Elaboración y Distribución de Planillas.** Generación y distribución de planillas, incluyendo transporte, comisiones, dietas del Consejo Directivo, salarios y una planilla única que abarca pagos a AFP, ISP, ISSS e INCAF.
3. **Control de Asistencia Biométrica.** Actualización del sistema TCMS V3 de control biométrico de acuerdo con permisos de reposición de tiempo. Se registraron 11 incapacidades, 7 permisos con goce de sueldo y 1 permiso sin goce de sueldo. No hubo amonestaciones por incumplimiento de horario.
4. **Administración de la Póliza Colectiva de Seguro de Vida y Fidelidad.** Cancelación de seguro de fidelidad por \$169.96 y seguro de vida por \$231.00 para 44 personas, incluyendo empleados y miembros del Consejo Directivo. Gestión de pago con Finanzas y entrega de documentación correspondiente, cumpliendo con la Ley de Compras Públicas.
5. **Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.** Realización de pruebas para el puesto de Analista (con 2 participantes), en espera de la evaluación de resultados para el proceso de selección final. Publicación y reclutamiento para el puesto de Encargado/a de Servicios Generales, con inicio de funciones el 11 de octubre de 2024.

(16) UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

1. **Creación del Cuadro de Clasificación Documental:** Se divulgó una herramienta archivística inicial al personal, pero se solicitó capacitación del Instituto de Acceso a la Información Pública debido a que la herramienta no cumplía con los lineamientos institucionales. Se estima que la creación de una herramienta revisada tomará aproximadamente 4 meses.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 22 de 26

2. **Tablas de valoración documental:** Se están elaborando tablas para asignar valores primarios y secundarios a la documentación, y se espera contar con esta herramienta para fin de año.
3. **Tablas de plazos o retención documental:** En proceso de creación de tablas de plazos para la disposición final y permanencia de documentos en los archivos. Se espera tener esta herramienta lista e implementada al finalizar el año.
4. **Política de digitalización de expedientes crediticios y documentos legales:** Se avanza en la digitalización de expedientes crediticios y documentos legales, superando las metas iniciales. Esta política busca mejorar el acceso a la información y preservar la vida útil de los documentos.
5. **Levantamiento de inventario en Bodega Santa Anita:** Se realiza el inventario de expedientes en el archivo central, avanzando gradualmente debido a la gran cantidad de documentos de años anteriores. Se proyecta controlar al menos el 25% de los documentos almacenados.
6. **Uso del sistema SIM.net:** Se realiza el registro diario de ingreso y salida de expedientes crediticios solicitados por diversas unidades.
7. **Foleo y cambio de folders dañados:** Se efectúan cambios de folder y foleo de documentos siempre que es necesario para asegurar la conservación adecuada de la documentación.

Este plan operativo resalta los esfuerzos de la unidad en la organización, digitalización, y conservación de documentos y expedientes, estableciendo procedimientos estandarizados para facilitar la gestión documental.

(17) UNIDAD DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EDUCACIÓN FINANCIERA

1. Realizar Ferias de Emprendimientos

- o Se organizaron 10 ferias de emprendimiento con un total de 94 participantes, de los cuales 89 fueron mujeres y 8 hombres. El ingreso total generado fue de \$122.00 provenientes de participantes que no eran clientes.



Handwritten signature



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 23 de 26

2. **Atención a Solicitudes de CONAMYPE, CDMYPE y Otras Instituciones de Emprendedores**
 - o No se ejecutó esta actividad debido a limitaciones no especificadas.
3. **Gestión y Seguimiento de Convenios en Cooperación con Otras Entidades**
 - o El 09/07/2024, se firmó un convenio interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, destinado a apoyar a personas migrantes retornadas. Además, en seguimiento al Convenio Marco con Visión Mundial El Salvador, se impartieron capacitaciones sobre Educación Financiera y Autonomía Económica en septiembre de 2024, asistiendo un total de 29 mujeres. También, el 12/09/2024, se sostuvo una reunión con ONU Mujeres para coordinar acciones dentro del Plan de Trabajo.
4. **Ejecución de Convenio Interinstitucional para Capacitación en Formación Empresarial y Educación Financiera**
 - o En cumplimiento del convenio con Visión Mundial El Salvador, se impartió una capacitación sobre Educación Financiera y Autonomía Económica el 15/08/2024, con una asistencia de 5 mujeres beneficiarias de créditos.
5. **Promoción de Líneas Crediticias a Jóvenes Universitarios con Vocación Empresarial**
 - o No se pudo ejecutar esta actividad durante el periodo mencionado.

Este resumen refleja los esfuerzos de la unidad en desarrollar capacidades empresariales y financieras a través de convenios interinstitucionales y ferias de emprendimiento, mientras que algunas actividades no lograron implementarse debido a limitaciones operativas y de recursos.

Durante el trimestre, no fue posible ejecutar al 100% todas las actividades, quedando unas en proceso y otras no ejecutadas, tal como se muestra a continuación:



[Handwritten signature]



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

#	Actividades en proceso	% avance	Unidad	Comentario
1	Revisar, actualizar y someter a aprobación la normativa interna de la Unidad de Riesgos y Planificación	50%	URPLA	Se ha iniciado la revisión del manual de riesgos operativo, se ha proyectado finalizarse y presentarse para aprobación en el último trimestre
2	Creación de Tablas de valoración documental	50%	UGDA	Se está trabajando en la elaboración de las tablas de valoración documental, para establecer los valores primarios y secundarios, se espera que al finalizar el presente año se pueda contar con la herramienta.
3	Creación de tablas de plazos o retención documental	50%	UGDA	Se está trabajando en la elaboración de las tablas de plazos para la disposición final y permanencia en los diferentes archivos, se espera que, al finalizar el presente año, se pueda contar con la herramienta archivística y poder ser implementada.
4	Creación de tablas de plazos o retención documental	50%	UGDA	Se está trabajando en la herramienta para determinar los plazos de conservación y disposición de la documentación generada por las diferentes unidades
5	Atención a requerimientos, problemas o consultas de los usuarios	90%	UTI	Proceso de desarrollo de interfaz para gestionar solicitudes de requerimientos, tales como: Solicitud de Creación de usuarios, en SIM.NET y FOSO.SMART, Atención a reseteo de claves de accesos, solicitud de creación de líneas.

#	Actividades pendientes de ejecutar	% avance	Unidad	Comentario
1	Creación del Cuadro de Clasificación Documental por funciones	0%	UGDA	Esta herramienta ya fue divulgada al personal, se trabajó con lo que había presentado el Oficial anterior, pero solicite capacitación por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública. En dicho asesoramiento, me indicaron que la herramienta Archivística fue elaborada de forma orgánica y que no cumplía con los lineamientos emitidos por el instituto. Se deberá elaborar nuevamente, se proyecta que se llevará unos 4 meses en terminar con la herramienta, ya que se está realizando un nuevo levantamiento de información de las unidades productoras.
2	Desarrollar el Diagnostico institucional de Genero	0%	UG	Se ha realizado solo la encuesta
3	Formulación de la Política Institucional de Genero	0%	UG	Se ha realizado solo la encuesta
4	Sensibilización sobre tipos de violencia, derechos de la mujer, autonomía económica, entre otros	0%	UG	Sólo se ha entregado información sobre los 7 tipos de violencia contra las mujeres.
5	Realizar los requerimientos de información de carácter oficioso de forma trimestral	0%	UAIP	En el mes de septiembre no se realizaron los requerimientos de información oficiosa.
6	Publicar el indice de información reservada de la institución en el Portal único	0%	UAIP	En el mes de julio no fue publicada la información reservada, se solicitó prorroga sin embargo el instituto no dio respuesta

#	Actividades pendientes de ejecutar	% avance	Unidad	Comentario
7	Coordinación con diferentes unidades para llevar a cabo las capacitaciones sobre educación financiera	0%	UC	En julio no se realizó educación financiera.
8	Atender solicitudes de CONAMYPE, CDMYPE y otras instituciones que atienden emprendedores a fin de dar a conocer los servicios de FOSOFAMILIA	0%	UDEF	En el trimestre no fue posible realizar esta actividad, actualmente no hay encargado o responsable de la Unidad.
9	Atender solicitudes de CONAMYPE, CDMYPE y otras instituciones que atienden emprendedores a fin de dar a conocer los servicios de FOSOFAMILIA	0%	UDEF	En el trimestre no fue posible realizar esta actividad, actualmente no hay encargado o responsable de la Unidad.
10	Dar a conocer nuestras líneas crediticias a jóvenes universitarios con vocación empresarial, a fin de incrementar las posibilidades de colocación crediticia	0%	UDEF	En el trimestre no fue posible realizar esta actividad, actualmente no hay encargado o responsable de la Unidad.



[Handwritten signature]



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(1) Fortalecimiento de la Eficiencia Operativa y Documental:

- La mayoría de las unidades, como Talento Humano, Contabilidad y Gestión Documental, han logrado mantener la continuidad operativa mediante la actualización de expedientes, folleo, digitalización y administración de documentos.
- Sin embargo, es necesario implementar controles de calidad y mejores prácticas en la administración documental y procesos operativos diarios para asegurar que estos contribuyan a los objetivos estratégicos y a la eficiencia a largo plazo.

(2) Optimización de Procesos Financieros y Presupuestarios:

- Las áreas de Finanzas y Tesorería han gestionado el flujo de fondos, conciliaciones bancarias y compromisos presupuestarios de manera efectiva, asegurando la estabilidad financiera de la institución.
- A pesar de estos logros, resulta prioritario mejorar el análisis financiero estratégico, como la revisión y reprogramación de compromisos presupuestarios, para alinearlos mejor con las metas institucionales y responder a cambios en el entorno económico.

(3) Enfoque en la Implementación de Tecnología e Innovación:

- La Unidad de Tecnología e Información ha progresado en la actualización de sistemas como SIM.NET y FOSO_SMART, integrando mejoras en facturación electrónica y sistemas de control de acceso.
- Para maximizar estos esfuerzos, es importante continuar explorando soluciones tecnológicas que no solo mejoren la operativa diaria, sino que también faciliten el análisis de datos y la automatización, impulsando la productividad de las áreas clave.

(4) Mejoras en el Compromiso con los Emprendedores y Relaciones Institucionales:

- Las unidades de Créditos y Recuperación y Desarrollo Empresarial han realizado actividades para fortalecer las relaciones con microempresarios y otras instituciones aliadas mediante capacitaciones, ferias y convenios de cooperación.



[Handwritten signature]



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

SEGUIMIENTO AL POA
No. Página 26 de 26

- Enfocar estos esfuerzos en ampliar el alcance de los programas de capacitación y fomento de la autonomía financiera de los emprendedores, así como en fortalecer las relaciones con aliados estratégicos, permitirá incrementar el impacto social de FOSOFAMILIA en sus comunidades beneficiarias.

(5) **Refuerzo en la Gestión de Riesgos y Cumplimiento de Normativas:**

- Las unidades de Riesgos, Compras Públicas y Recuperación Judicial han avanzado en establecer indicadores de desempeño y normativas internas, así como en gestionar los procesos judiciales y las compras institucionales.
- Para consolidar estas iniciativas, es recomendable reforzar el análisis de riesgos a través de KPIs alineados a objetivos institucionales y asegurar el cumplimiento normativo mediante auditorías periódicas, garantizando una operación sólida y sin contratiempos.

VII. **ACUERDO**

Darse por enterados del Seguimiento al Plan Operativo Anual correspondiente al tercer trimestre del año dos mil veinticuatro (julio – septiembre/2024).

