



1-2-2018

CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUTO SALVADOREÑO DE FOMENTO COOPERATIVO 4o. TRIMESTRE 2017 (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE)



Lic. Karla Portillo y Lic. Beatriz Rosales
PLANIFICACION Y PROYECTOS

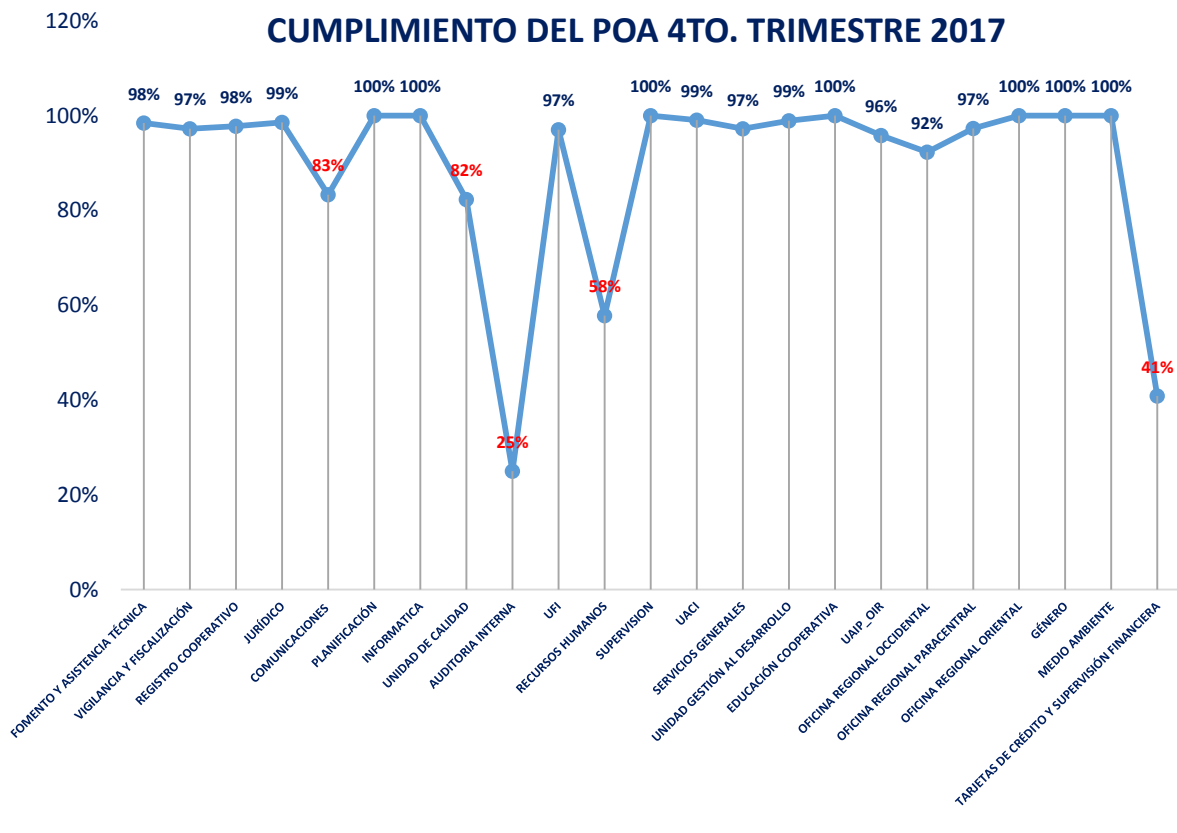
Monitoreo del cumplimiento en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al cuarto trimestre de 2017.

De conformidad a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el porcentaje de cumplimiento sobre las metas del POA, que cada departamento y/o unidad determina es el noventa por ciento (90%).

En el último trimestre del año 2017 se ha obtenido un noventa y uno por ciento (**90%**) en cumplimiento de las actividades programas a nivel institucional. Significando que se ha logrado lo establecido como meta para este trimestre.

Pudiendo observar con los datos generales la alerta de cinco departamentos los cuales su cumplimiento es debajo del noventa por ciento (90%), Comunicaciones ochenta y tres por ciento (83%), Unidad de Calidad ochenta y dos por ciento (82%), Auditoría Interna veinticinco por ciento (25%), Recursos Humanos cincuenta y ocho (58%), Tarjeta de Crédito y Supervisión Financiera cuarenta y un por ciento (41%)

A continuación se muestran los datos de los 22 departamentos y/o unidades de la institución incluyendo oficinas regionales, reflejando los porcentajes de cumplimiento:



PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DEL POA PARA EL 4TO TRIMESTRE 2017

DEPARTAMENTO	MESES			PROMEDIO TRIMESTRAL	OBSERVACIONES
	OCT	NOV	DIC		
FOMENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA	100%	95%	100%	98%	
VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN	100%	100%	92%	97%	
REGISTRO COOPERATIVO	100%	100%	93%	98%	
JURÍDICO	100%	96%	100%	99%	
COMUNICACIONES	75%	75%	100%	83%	Diseño de brochure de 1 programado, cero realizado; tampoco se coordinó con imprenta ni se desarrolló el arte, no se gestionó en la UACI porque la actividad no se desarrolló.
PLANIFICACIÓN	100%	100%	100%	100%	
INFORMÁTICA	100%	100%	100%	100%	
UNIDAD DE CALIDAD	89%	87%	71%	82%	seguimiento de acciones correctivas y preventivas de 1 programada "0" realizada, mantener un manual de calidad actualizado programado en el trimestre 51, realizado 7, de 180 recopilación de encuestas para el mes de octubre solo se realizaron 120.
AUDITORIA INTERNA	0%	0%	50%	25%	En octubre una actividad programada no se desarrolló, en diciembre 2 actividades reportadas solo se realizó 1.
UFI	96%	96%	99%	97%	
RECURSOS HUMANOS	0%	93%	81%	58%	En el mes de octubre no fueron reportadas las actividades, control de permisos de 100 programados 50 realizados; de 130 Misiones Oficiales programadas se realizaron 65, de 2 capacitaciones programadas "0" realizadas, de 99 evaluaciones al desempeño "0" realizadas.
SUPERVISIÓN	100%	100%	100%	100%	
UACI	100%	97%	100%	99%	
SERVICIOS GENERALES	100%	98%	93%	97%	
UNIDAD GESTIÓN AL DESARROLLO	97%	100%	100%	99%	
EDUCACIÓN COOPERATIVA	100%	100%	100%	100%	
UAIP_OIR	100%	88%	100%	96%	1 capacitación programada sobre Ley y su aplicabilidad para el personal, no se realizó.
OFICINA REGIONAL OCCIDENTAL	92%	100%	85%	92%	de 1 Charla programada se realizó 0, de 1 asesoría sobre Funciones no se realizó, 1 asesoría sobre deberes y derechos no se realizó ninguna, 0 asesorías educativas de 1 programada,
OFICINA REGIONAL PARACENTRAL	92%	100%	100%	97%	
OFICINA REGIONAL ORIENTAL	100%	100%	100%	100%	
GÉNERO	100%	100%	100%	100%	
MEDIO AMBIENTE	100%	100%	100%	100%	
TARJETAS DE CRÉDITO Y SUPERVISIÓN FINANCIERA	39%	33%	50%	41%	En el trimestre se programó 2 depósitos de contratos de tarjetas de crédito, 0 realizados, de 3 Inspección de operatividad de tarjetas de crédito 0 realizado, de 1 Recepción de Renuncia programada 0 realizado.
PROMEDIO DE EJECUCIÓN DEL POA EN EL 4TO TRIMESTRE 2017.	86%	94%	92%	90%	

CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS INSTITUCIONALMENTE, PRESENTADAS POR DEPARTAMENTO.

DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA.

GRUPOS PRE-COOPERATIVOS Y CONSTITUCIÓN DE COOPERATIVAS.

Se brindó el seguimiento a 30 grupos pre-cooperativos de 24 programados. Consolidándose la constitución de 22 asociaciones cooperativas nuevas de 19 programadas. Lo que representan el 100% del total de las cooperativas programadas a constituir durante este trimestre y además un 16% adicional a lo programado, por otro lado el 73% de los grupos pre-cooperativos atendidos que concluyeron el proceso de constitución.

ASISTENCIA TÉCNICA

En cuanto a las asistencias técnicas (Administrativa, Legal y Educativa) en este trimestre se brindaron 480 de 287 programadas, representando el 100% de cumplimiento y sobrepasando la meta en un 60% adicional a lo proyectado.

CHARLAS INFORMATIVAS

A su vez la demanda de charlas informativas tuvo un crecimiento atendiendo 33 charlas de 24 programadas superando en un 38% arriba del 100% programado.

Cuadro de actividades de Fomento y Asistencia Técnica IV Trimestre 2017

ACTIVIDADES	Zona Central		Zona Occidental		Zona Paracentral		Zona Oriental		TOTAL 4TO TIMESTRE 2017	
	programada	Realizada	programada	Realizada	programada	Realizada	programada	Realizada	programada	Realizada
Charlas Informativas	13	15	3	6	2	6	6	6	24	33
Grupos Pre-cooperativos	8	11	3	9	1	6	3	4	15	30
Cooperativas Constituidas	10	12	4	5	2	0	3	5	19	22
Asistencia Técnica (Administrativa, Legal y Educativa)	176	225	61	105	15	83	35	67	287	480
TOTALES	207	263	71	125	20	95	47	82	345	565

Servicios del Departamento de Fomento y Asistencia Técnica del 4to Trimestre 2017.



En el cuarto trimestre el departamento de Fomento y Asistencia Técnica ha brindado 565 servicios de 345 programados, es decir que atendieron 64% adicional al 100% programado.

DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN

El Departamento de Vigilancia y Fiscalización se enfoca en realizar INSPECCIONES (Financieras, Administrativas y Fiscales) así como ASESORIAS (Administrativas-Contables, Fiscales y Contables) y AUTORIZACIÓN DE LIBROS.

INSPECCIONES

Durante el cuarto trimestre se realizaron un total de 265 inspecciones de 178 programadas, lo que equivale al 49% adicional sobre lo planificado a nivel Institucional, cumpliendo con el 100% de la meta establecida.

ASESORIAS

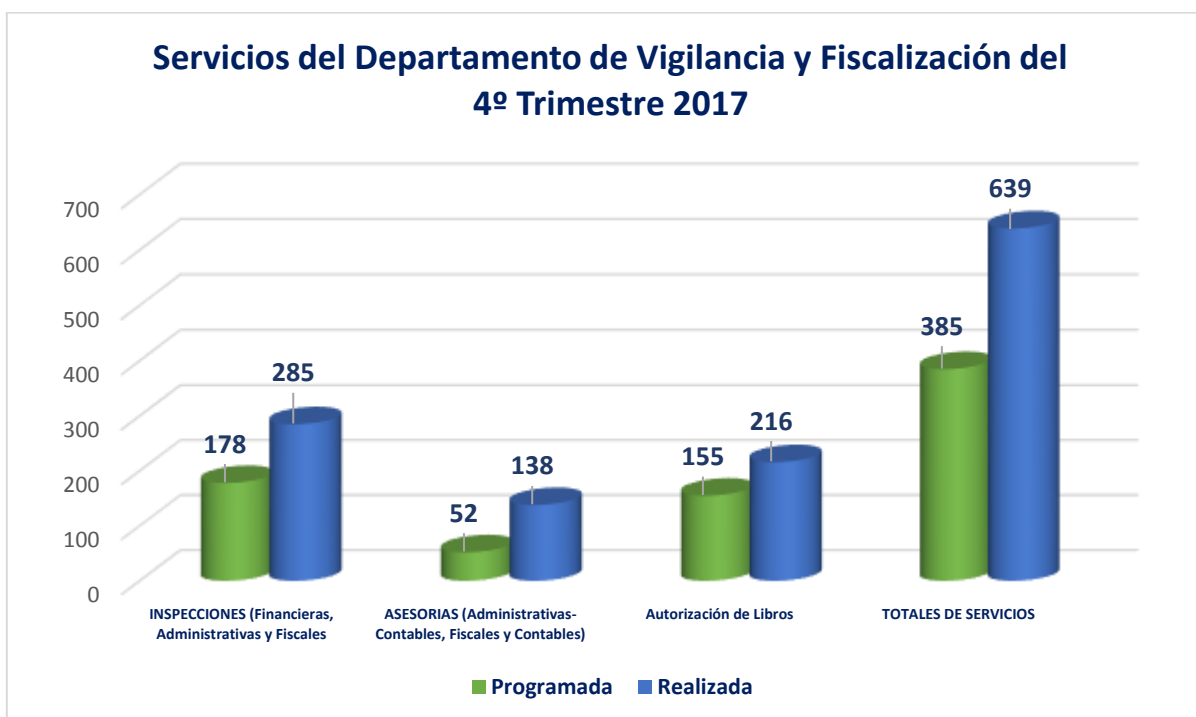
Durante el trimestre se realizaron un total de 138 asesorías de las 52 programadas en el Plan Operativo Anual Institucional, en los aspectos: administrativos, contables, y legales, lo que equivale al 165% adicional sobre lo planificado a nivel Institucional y cumpliendo con el 100% de la meta establecida para este trimestre.

AUTORIZACIÓN DE LIBROS

Para este trimestre se han autorizado 216 libros de 155 que se programaron en el Plan Anual Operativo por lo que se ha cumplido con el 39% adicional de lo programado en este trimestre. Cumpliendo con la meta establecida.

Cuadro de actividades de Vigilancia y Fiscalización del IV Trimestre 2017

ACTIVIDADES	Zona Central		Zona Occidental		Zona Paracentral		Zona Oriental		TOTAL 4º TRIMESTRE 2017	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
INSPECCIONES (Financieras, Administrativas y Fiscales)	95	131	66	100	7	38	10	16	178	285
ASESORIAS (Administrativas-Contables, Fiscales y Contables)	29	42	6	27	2	24	15	45	52	138
Autorización de Libros	70	125	49	42	6	22	30	27	155	216
TOTALES	194	298	121	169	15	84	55	88	385	639



En el tercer trimestre el departamento de Vigilancia y Fiscalización ha brindado 639 servicios de 385 programados, es decir que atendieron 66% adicional al 100% programado.

UNIDAD DE EDUCACIÓN COOPERATIVA

La Unidad de Educación Cooperativa durante el IV trimestre; realizó el 100% de las capacitaciones programadas. Brindando 7 temas cooperativos (3 temas de oficio y 2 temas por demanda) en 26 solicitudes de capacitaciones (eventos) las cuales fueron atendidas en un 100%, obteniéndose en total una participación de 591 asociados a nivel nacional. 270 hombres y 321 mujeres. Esta unidad además ha obtenido un 100% adicional a lo programado debido a la demanda existente.

Temas Impartidos de Oficio:

1. Educación Financiera en las cooperativas.
2. Contabilidad Básica y Arqueo de Caja.
3. Deberes y Derechos de los Asociados en las cooperativas.

Temas Impartidos por demanda:

1. Asesoría y Planificación de Capacitaciones 2018
2. Cumplimiento de las Leyes UIF
3. Concientización y Fidelización al Cliente
4. Atención al Asociado
5. 7 temas que están de oficio pero se dieron en otras fechas no programadas.



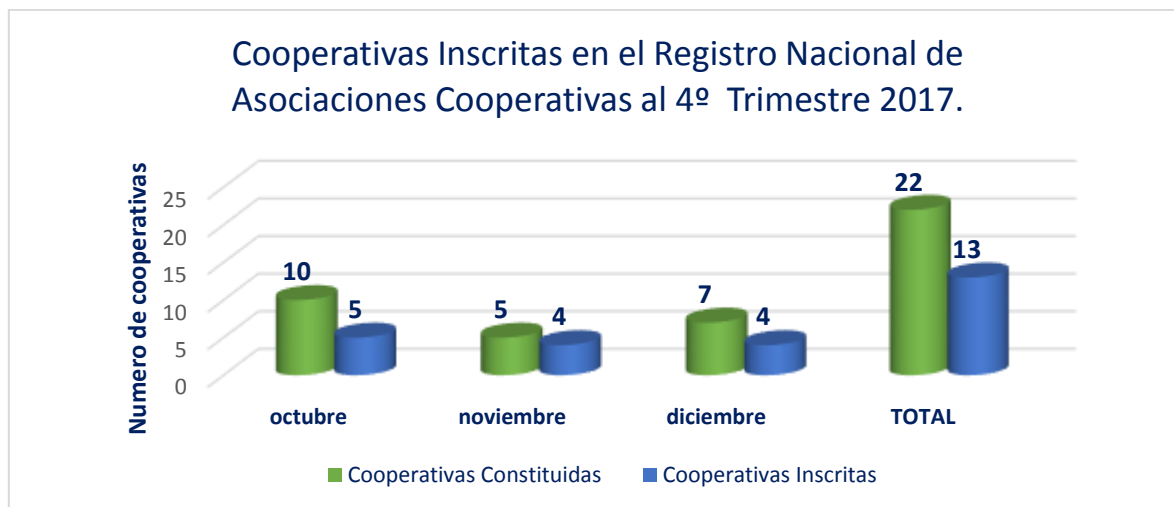
DEPARTAMENTO DE REGISTRO NACIONAL COOPERATIVO

Cumplió con la meta establecida para el IV trimestre. Obteniendo mayor demanda en el área de: Extensión de Documentos.

- 36 - Revisiones De Documentos
- 358- Extensión De Documentos
- 17- Acciones De Registro
- 13- Asociaciones Cooperativas Inscritas

Destacando como dato relevante la Asociaciones Cooperativas en el IV Trimestre de 2017.

MES	Cooperativas Constituidas	Cooperativas Inscritas
octubre	10	5
noviembre	5	4
diciembre	7	4
TOTAL	22	13

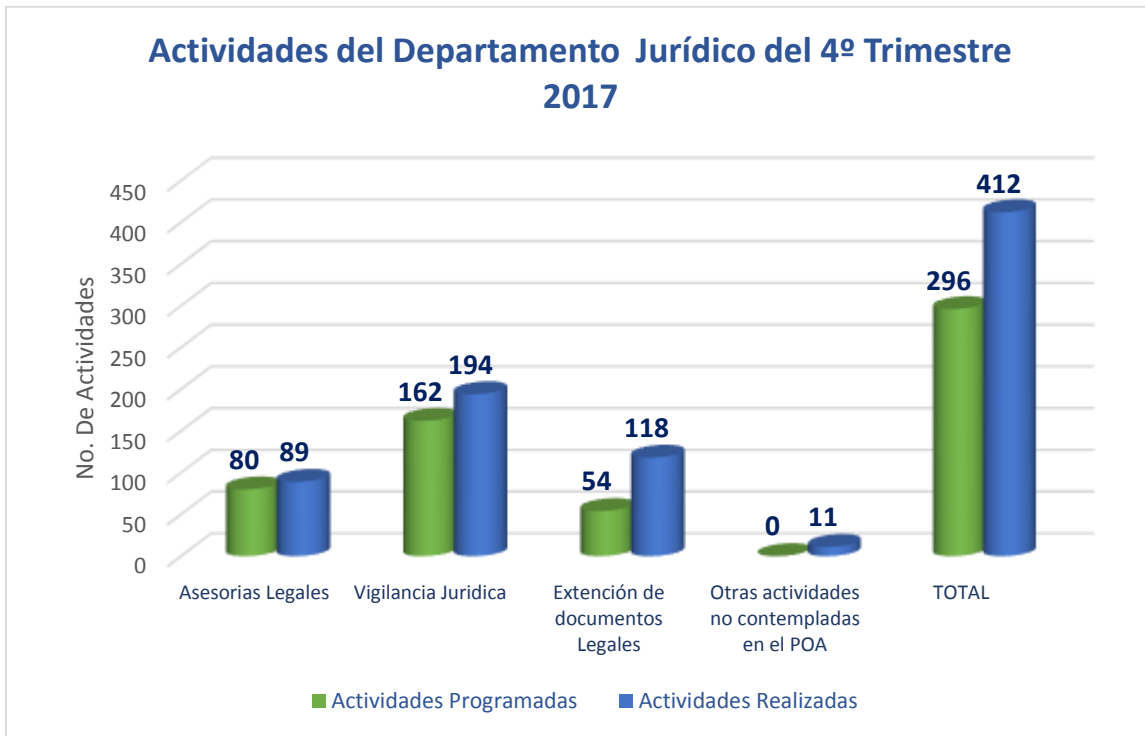


Dato que cabe destacar de las 22 asociaciones cooperativas constituidas 13 lograron inscribirse en el IV trimestre, 9 de ellas se han quedado en el proceso.

DEPARTAMENTO JURÍDICO

El departamento Jurídico para el cuarto trimestre realizó 89 Asesorías Legales representando un 11% adicional a las 80 proyectadas, 194 servicios de Vigilancia Jurídica realizando el 20% arriba de las 162 programadas. Se otorgaron 118 extensiones de documentos legales de 54 programados y se realizan 11 actividades no contempladas en el POA en apoyo a las comisiones internas como la comisión de Calidad, Mesa Gremial Cooperativa, Sistema Nacional de protección al Consumidor, Reunión con ACASEAGRO, entre otras.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Asesorías Legales	80	89
Vigilancia Jurídica	162	194
Extensión de documentos Legales	54	118
Otras actividades no contempladas en el POA	0	11
TOTAL	296	412



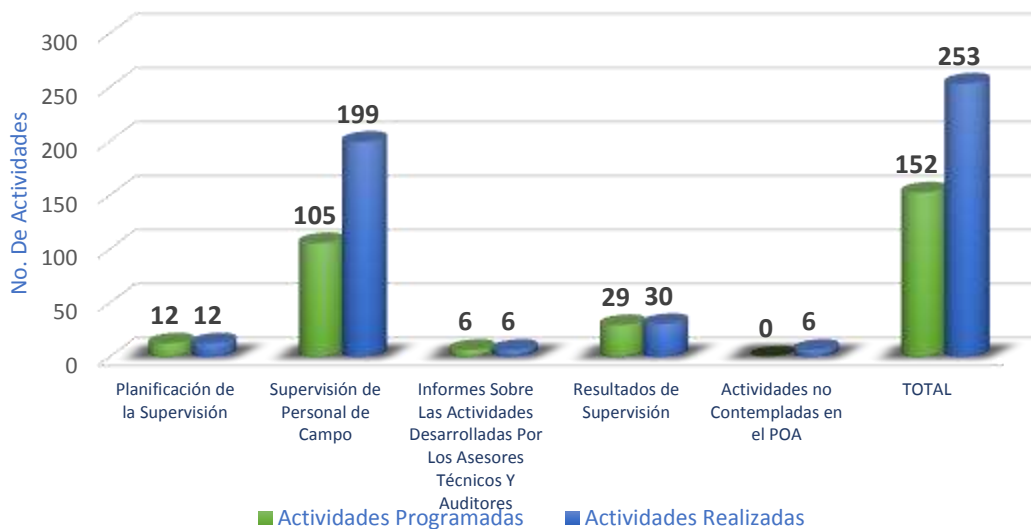
En el cuarto trimestre el departamento Jurídico ha brindado 412 servicios de 296 programados, es decir que atendieron 39% adicional al 100% programado.

UNIDAD DE SUPERVISIÓN

Cumplió con la meta establecida en todas las actividades del IV trimestre, superando en un 66% a lo programado realizando 253 actividades de 152 programadas. De igual forma se realizaron 24 actividades no contempladas en el POA, como realizar auditorías de calidad, recibir capacitaciones entre otras.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Planificación de la Supervisión	12	12
Supervisión de Personal de Campo	105	199
Informes Sobre Las Actividades Desarrolladas Por Los Asesores Técnicos Y Auditores	6	6
Resultados de Supervisión	29	30
Actividades no Contempladas en el POA	0	6
TOTAL	152	253

Actividades de la Unidad de Supervisión del 4º Trimestre 2017

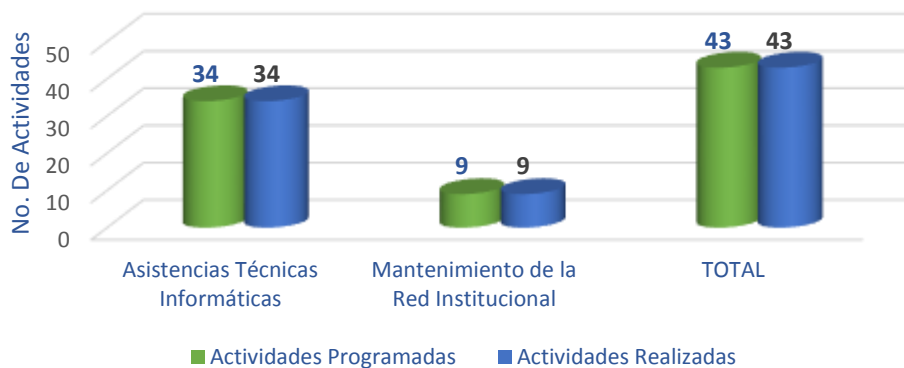


DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Cumplió con la meta establecida, realizando el 100% de las actividades planificadas; brindando servicios al usuario interno de los diferentes departamentos que componen la institución.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Asistencias Técnicas Informáticas	34	34
Mantenimiento de la Red Institucional	9	9
TOTAL	43	43

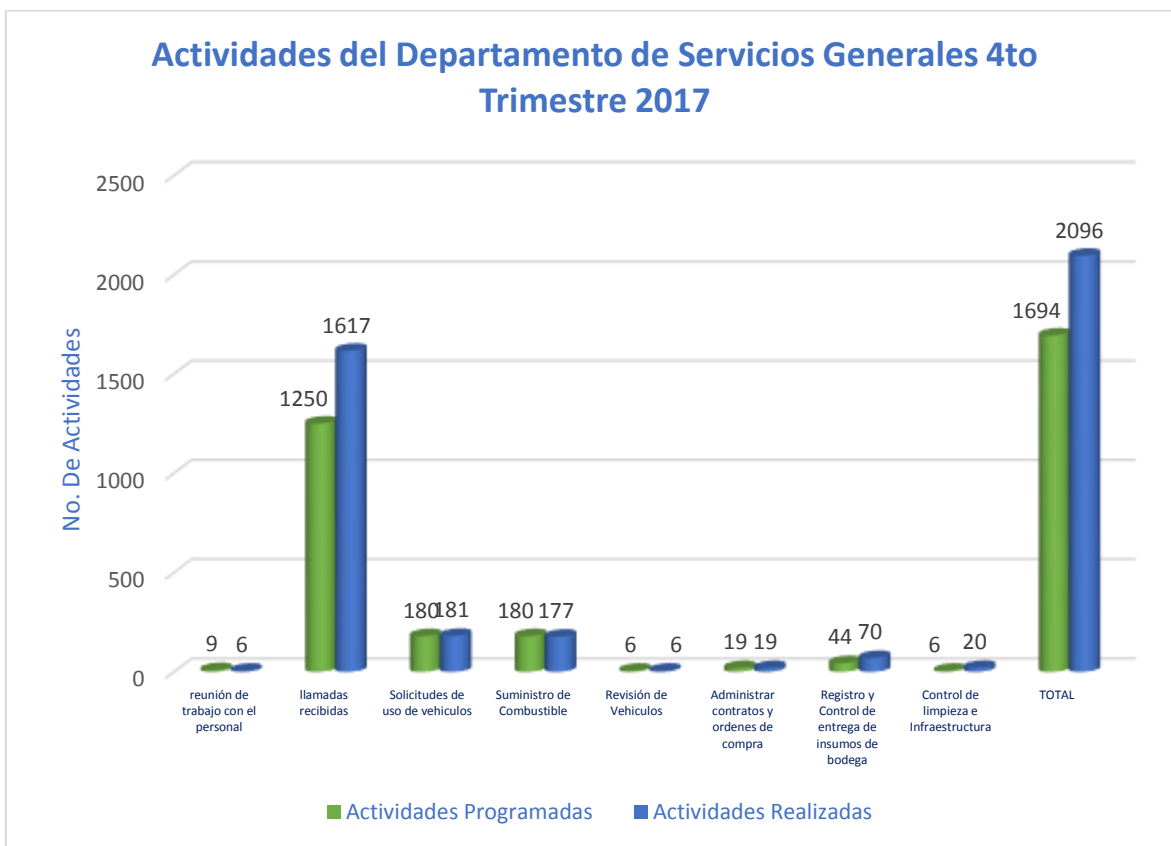
Actividades del Departamento de Informatica 4º Trimestre 2017.



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Este departamento ha logrado la meta establecida según el Plan Anual Operativo al 100%, cumpliendo con un promedio trimestral de **100%**, A pesar de existir una disminución en las revisiones de Vehículos así como las solicitudes de uso de los mismos,

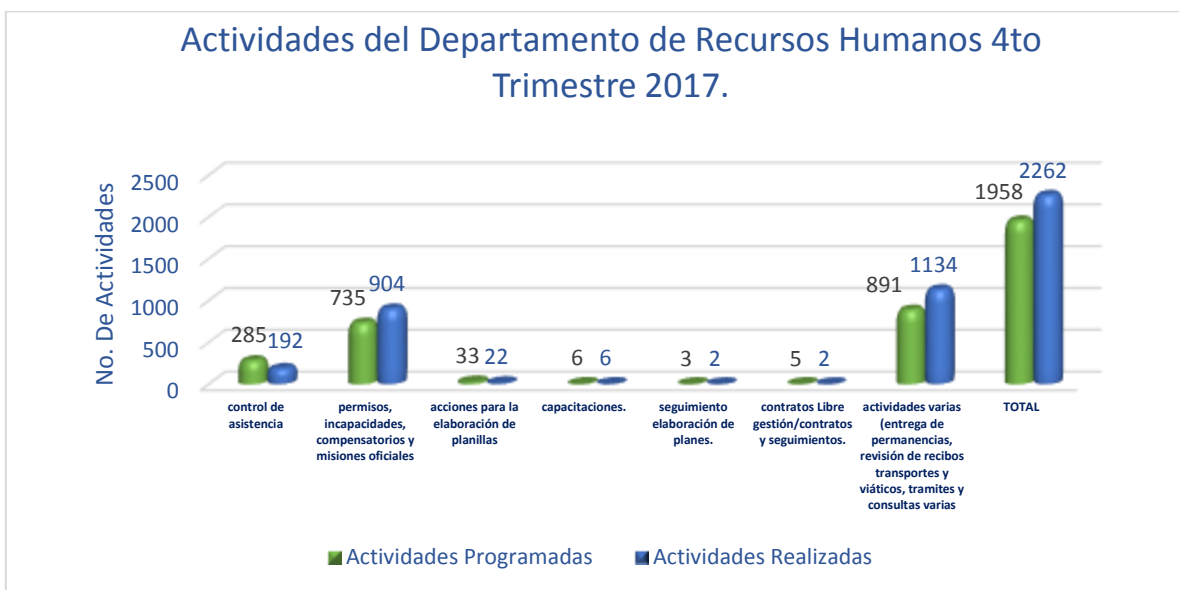
Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
reunión de trabajo con el personal	9	6
llamadas recibidas	1250	1617
Solicitudes de uso de vehículos	180	181
elaboración de solicitudes de combustible	180	177
Revisión de Vehículos	6	6
Administrar contratos y órdenes de compra	19	19
Registro y Control de entrega de insumos de bodega	44	70
Control de limpieza e Infraestructura	6	20
TOTAL	1694	2096



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

No cumplió con la meta establecida realizando un promedio trimestral del **58%** debido a que en el mes de octubre no fueron reportadas las actividades, control de permisos de 100 programados 50 realizados; de 130 Misiones Oficiales programadas se realizaron 65, de 2 capacitaciones programadas "0" realizadas, de 99 evaluaciones al desempeño "0" realizadas. (**Generando una señal de alerta en cuanto a la realización y control de actividades de este departamento**). Esto es consecuencia del permiso que solicito la jefe de Recursos Humanos quien posteriormente renuncio y no realizó la debida inducción de las funciones a su sucesor. Por lo que hay que realizar un plan de capacitaciones para cuando sucedan este tipo de situaciones.

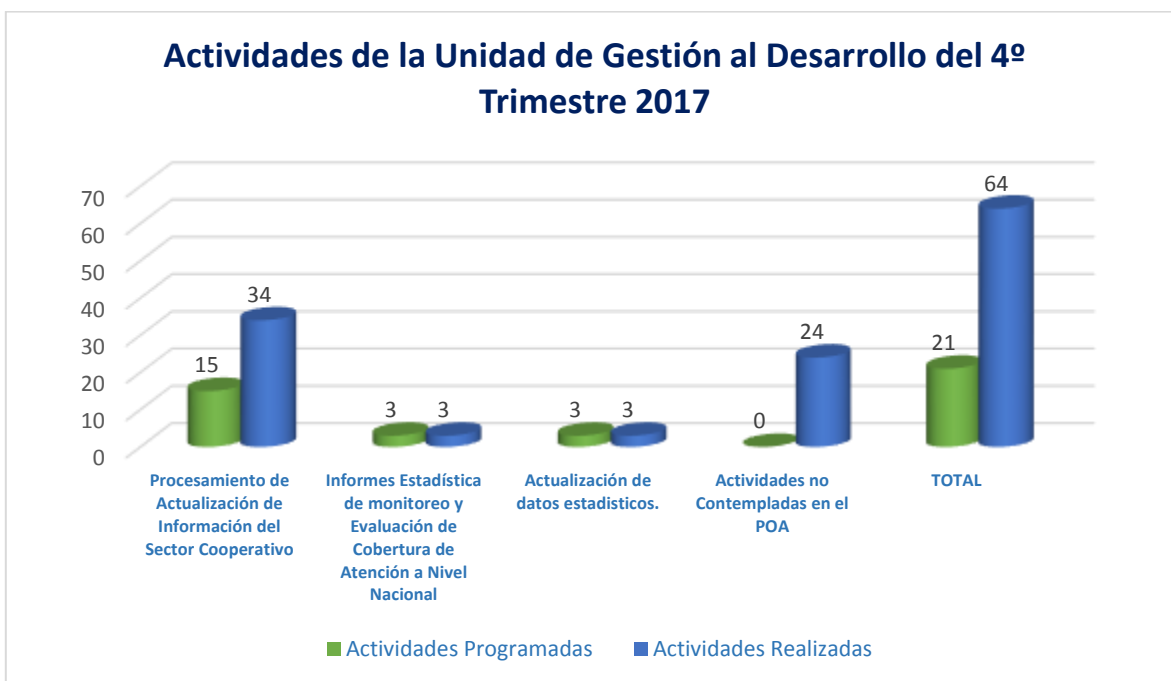
Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Control de asistencia	285	192
Permisos, incapacidades, compensatorios y misiones oficiales	735	904
acciones para la elaboración de planillas	33	22
Capacitaciones.	6	6
Seguimiento elaboración de planes.	3	2
Contratos Libre gestión/contratos y seguimientos.	5	2
Actividades varias (entrega de permanencias, revisión de recibos transportes y viáticos, tramites y consultas varias	891	1134
TOTAL	1958	2262



UNIDAD DE GESTIÓN AL DESARROLLO

Esta Unidad alcanzó la meta establecida con un promedio trimestral de 99%. A la vez realizó 24 actividades no programadas en el POA para el IV trimestre. Como asistir a capacitaciones, Preparar información solicitada por unidades internas, Dar soporte Técnico en la parte de Informática, Asistir a reuniones externas de INSAFOCOOP, Coordinar comisión para trabajar proyecto INJUVE-INSAFOCOOP programa "Jóvenes con todo", entre otras.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Procesamiento de Actualización de Información del Sector Cooperativo	15	34
Informes Estadística de monitoreo y Evaluación de Cobertura de Atención a Nivel Nacional	3	3
Actualización de datos estadísticos.	3	3
Actividades no Contempladas en el POA	0	24
TOTAL	21	64

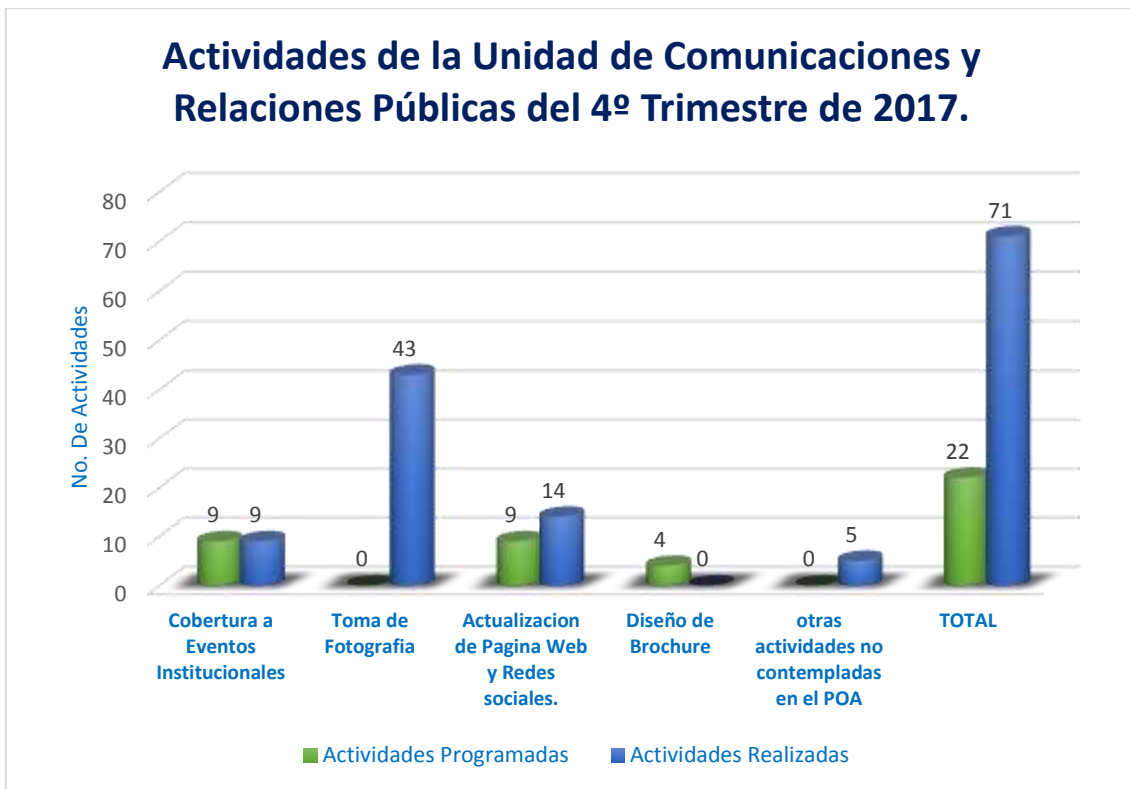


UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas **No** alcanzo el 100% del Plan Operativo Anual para el IV trimestre, logrando realizar el **83%** en promedio por no

diseñar brochurs en el mes de octubre y no solicitar requerimiento a la UACI en el mes de noviembre.

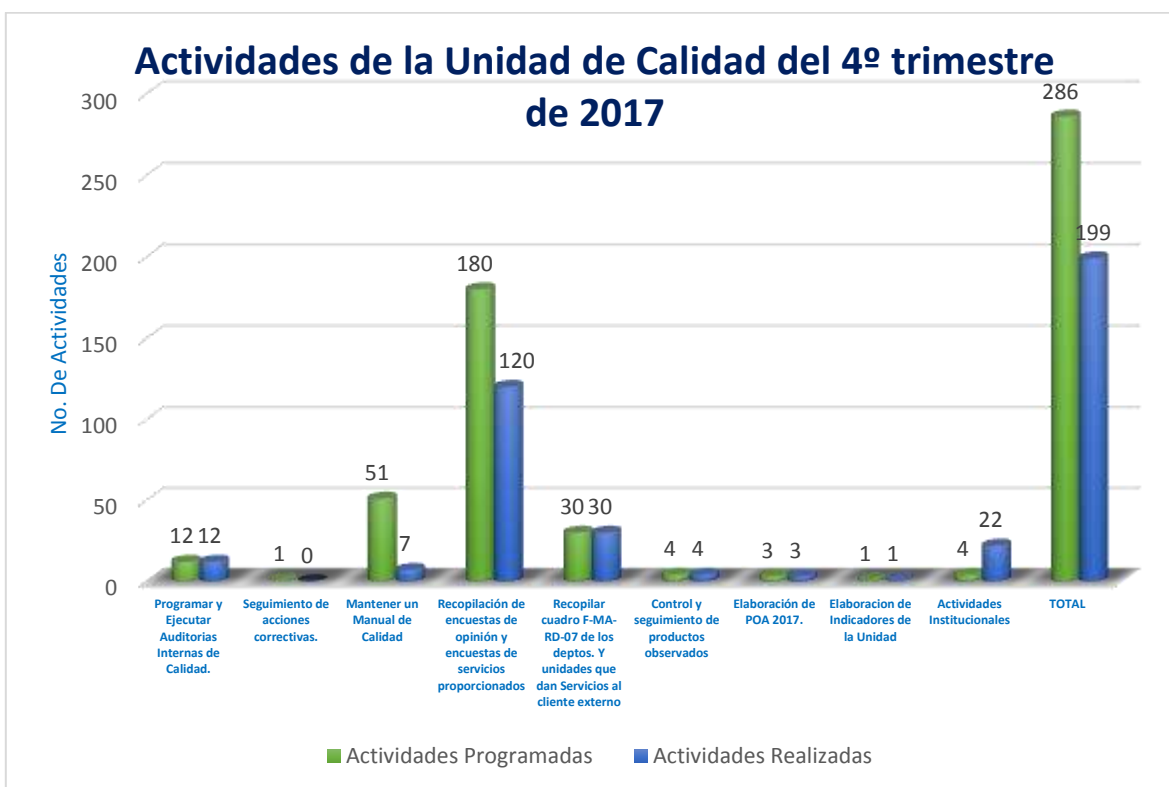
Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Cobertura a Eventos Institucionales	9	9
Toma de Fotografía	0	43
Actualización de Pagina Web y Redes sociales.	9	14
Diseño de Brochure	4	0
TOTAL	39	113



UNIDAD DE CALIDAD

No se logró alcanzar el promedio trimestral del 90%, debido a que no se recibieron el número encuestas programadas de los servicios proporcionados de 180 programadas reduciendo el porcentaje de cumplimiento para esta actividad. Al igual que al seguimiento de acciones correctivas no se realizaron para este trimestre y estando programadas 1. A pesar de esta situación se han realizado actividades no contempladas en el POA como trabajar en la comisión de Activo Fijo y Coordinación de Comisión de Calidad Institucional. El promedio alcanzado para este trimestre fue del 82%.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Programar y Ejecutar Auditorías Internas de Calidad.	12	12
Seguimiento de acciones correctivas.	1	0
Mantener un Manual de Calidad	51	7
Recopilación de encuestas de opinión y encuestas de servicios proporcionados	180	120
Recopilar cuadro F-MA-RD-07 de los deptos. Y unidades que dan Servicios al cliente externo	30	30
Control y seguimiento de productos observados	4	4
Elaboración de POA 2017.	3	3
Elaboración de Indicadores de la Unidad	1	1
Actividades Institucionales	4	22
TOTAL	286	199

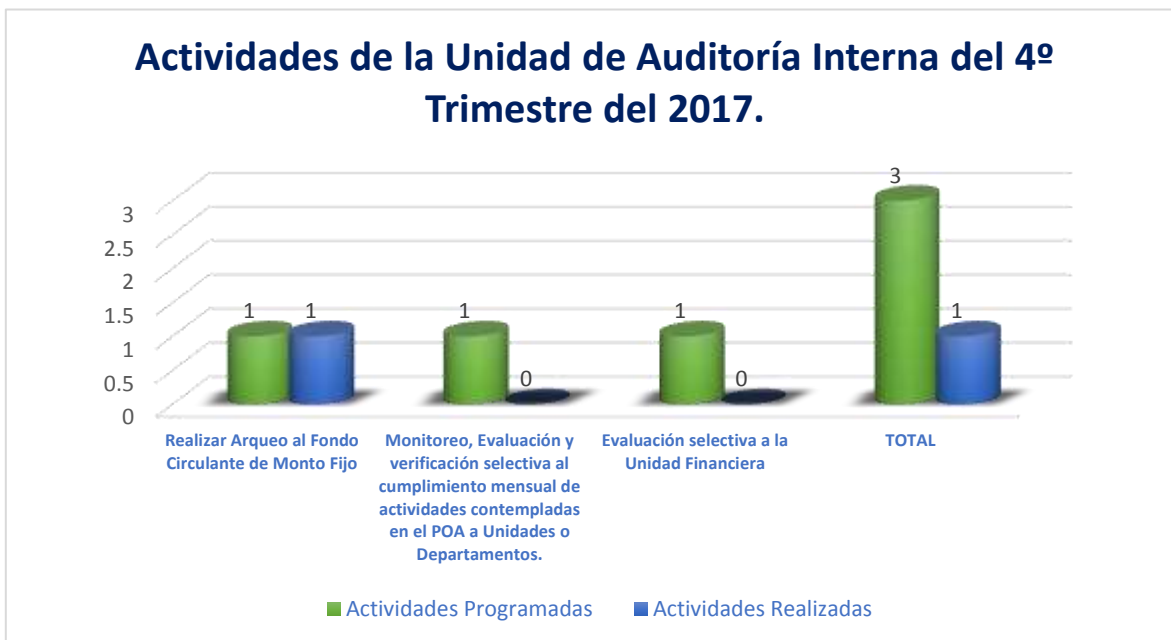


UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

No alcanzó la meta establecida del 90% de las actividades programadas en el Plan Operativo Anual para el IV trimestre; solo realizó el 25% en promedio trimestral. Ya que el Monitoreo, Evaluación y verificación selectiva al cumplimiento mensual de

actividades contempladas en el POA a Unidades o Departamentos así como la Evaluación selectiva a la Unidad Financiera no se realizaron. Mas sin embargo realizo actividades no contempladas en el POA para este trimestre: Realización de actividades con la Comisión de Activo Fijo, Elaboración de informe a Corte de Cuentas de hallazgos 2013-2016, Elaboración de Borrador de Manual de Auditorias.

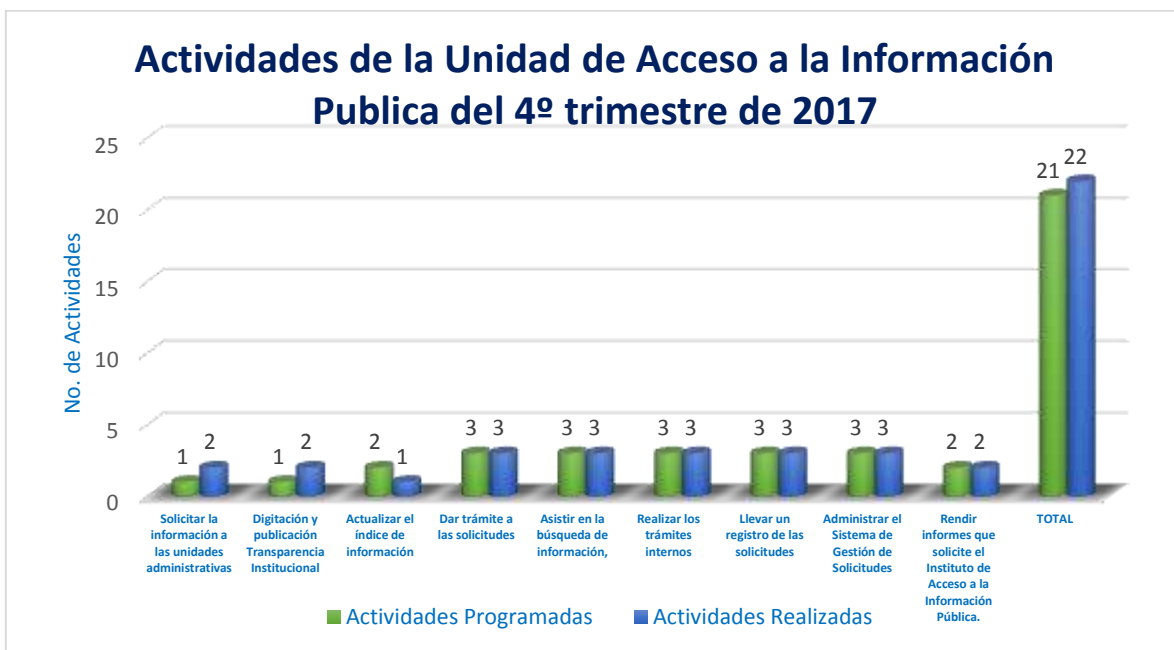
Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Realizar Arqueo al Fondo Circulante de Monto Fijo	1	1
Monitoreo, Evaluación y verificación selectiva al cumplimiento mensual de actividades contempladas en el POA a Unidades o Departamentos.	1	0
Evaluación selectiva a la Unidad Financiera	1	0
TOTAL	3	1



UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OIR)

Alcanzó la meta establecida en un 96% de las actividades programadas en el plan operativo anual en el IV trimestre.

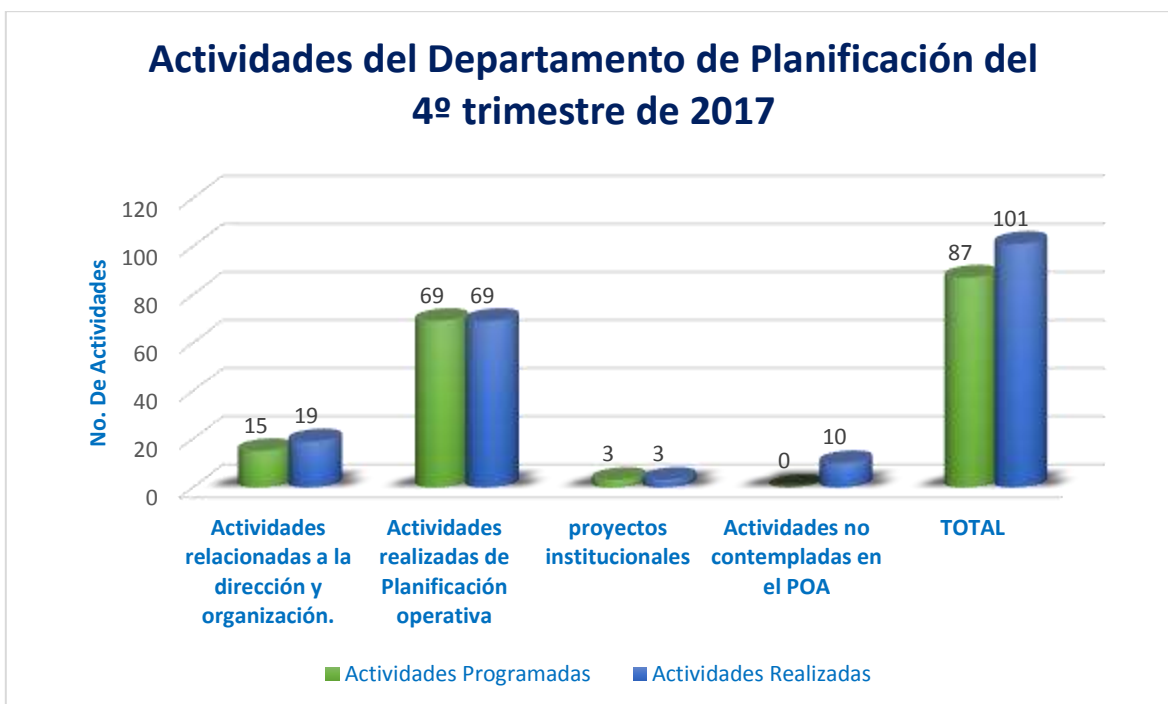
Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Solicitar la información a las unidades administrativas	1	2
Digitación y publicación Transparencia Institucional	1	2
Actualizar el índice de información	2	1
Dar trámite a las solicitudes	3	3
Asistir en la búsqueda de información,	3	3
Realizar los trámites internos	3	3
Llevar un registro de las solicitudes	3	3
Administrar el Sistema de Gestión de Solicitudes	3	3
Rendir informes que solicite el Instituto de Acceso a la Información Pública.	2	2
TOTAL	21	22



PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

Alcanzó la meta establecida al 100%; Además realizó 6 actividades no programadas en el POA para el IV trimestre. (Comisión de Activo Fijo, Elaboración de Informes para la Secretaría de Planificación, Reuniones con Comisión de Calidad, Elaborar Presentación para Panamá, Coordinación de Convenio FUNDATER, Reuniones con Comité de Género y elaboración de banner del día internacional contra la violencia, etc.)

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Actividades relacionadas a la dirección y organización.	15	19
Actividades realizadas de Planificación operativa	69	69
proyectos institucionales	3	3
Actividades no contempladas en el POA	0	10
TOTAL	87	101

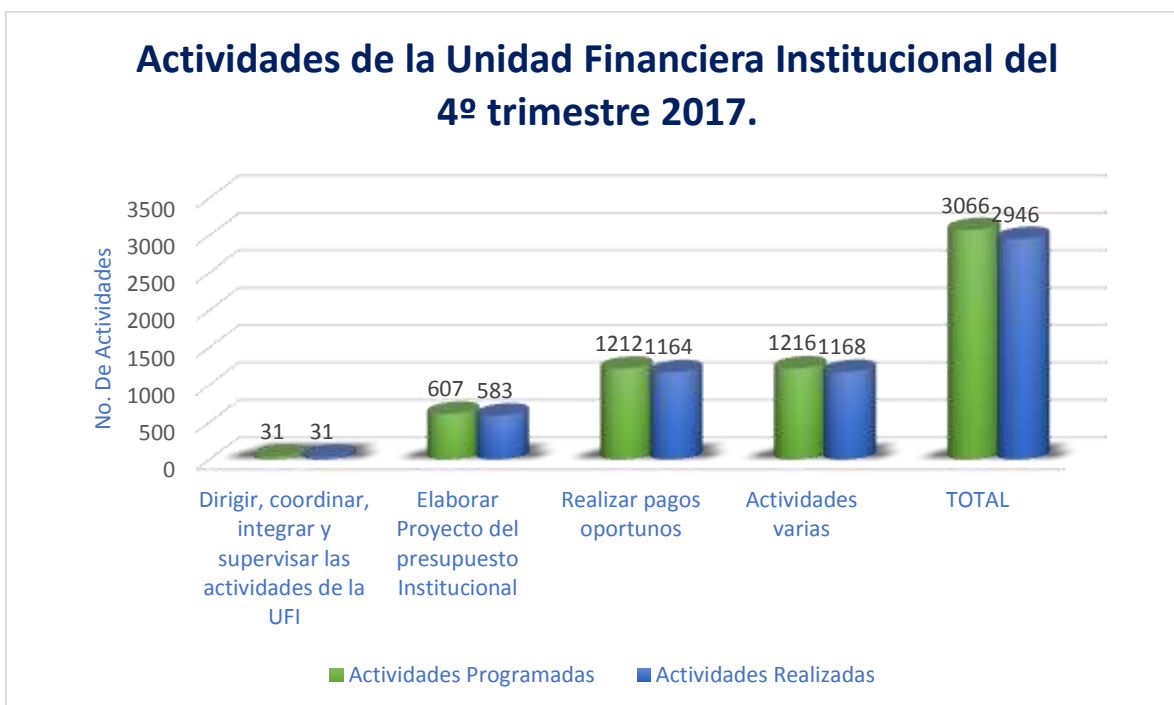


UNIDAD FINANCIERA (UFI)

La Unidad Financiera Institucional ha cumplido con el Plan Anual Operativo en el III trimestre con un 97% de sus actividades, debido a la disminución en algunas de las actividades programadas, tal es el caso de Elaborar Proyecto del Presupuesto Institucional y realizar pagos oportunos.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Dirigir, coordinar, integrar y supervisar las actividades de la UFI	31	31

Elaborar Proyecto del presupuesto Institucional	607	583
Realizar pagos oportunos	1212	1164
Actividades varias	1216	1168
TOTAL	3066	2946



UNIDAD DE ADQUISICIONES INSTITUCIONALES (UACI)

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones ha cumplido con un 99% de las Actividades programadas en el POA para el VI Trimestre. Realizando a cabalidad lo planificado en este departamento.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Módulo de divulgación (MODDIV) de COMPRASAL- libre gestión.	57	70
Sistema integral de adquisición y compras (SIAC).	60	80
Plan de compras y presupuesto institucional	21	21
Ejecución base legal, dirección y coordinación compras institucionales.	51	3
Actividades Institucionales	22	22
TOTAL	211	196

Actividades de la Unidad de Contrataciones y Adquisiciones del 4º Trimestre 2017.

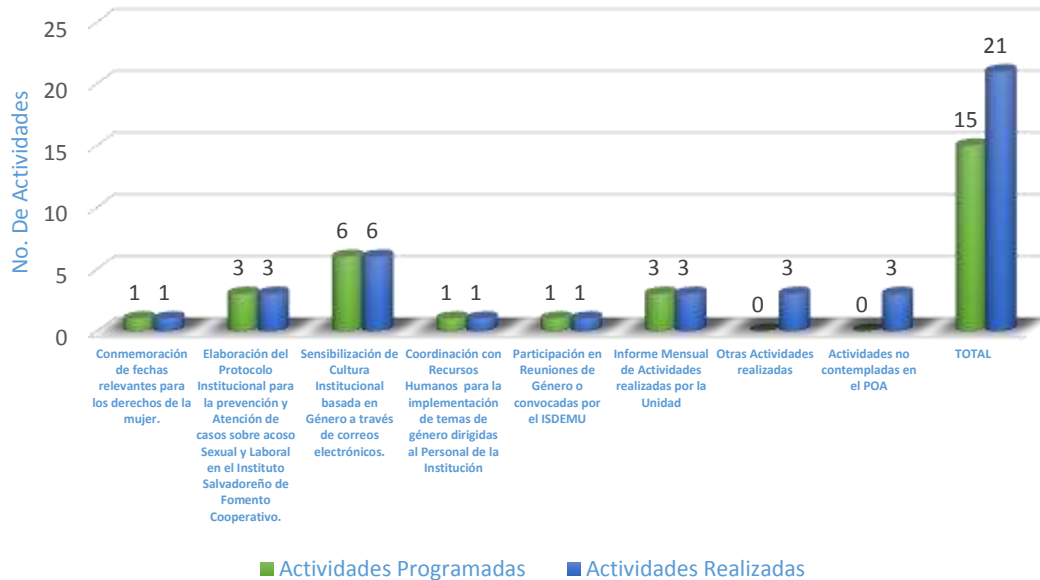


UNIDAD DE GÉNERO

Esta unidad ha cumplido con el 100% de las actividades programadas para el III trimestre en el Plan Operativo Anual.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Conmemoración de fechas relevantes para los derechos de la mujer.	1	1
Elaboración del Protocolo Institucional para la prevención y Atención de casos sobre acoso Sexual y Laboral en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo.	3	3
Sensibilización de Cultura Institucional basada en Género a través de correos electrónicos.	6	6
Coordinación con Recursos Humanos para la implementación de temas de género dirigidas al Personal de la Institución	1	1
Participación en Reuniones de Género o convocadas por el ISDEMU	1	1
Informe Mensual de Actividades realizadas por la Unidad	3	3
Otras Actividades realizadas	0	3
Actividades no contempladas en el POA	0	3
TOTAL	15	21

Actividades de la Unidad de Género del 4º Trimestre 2017

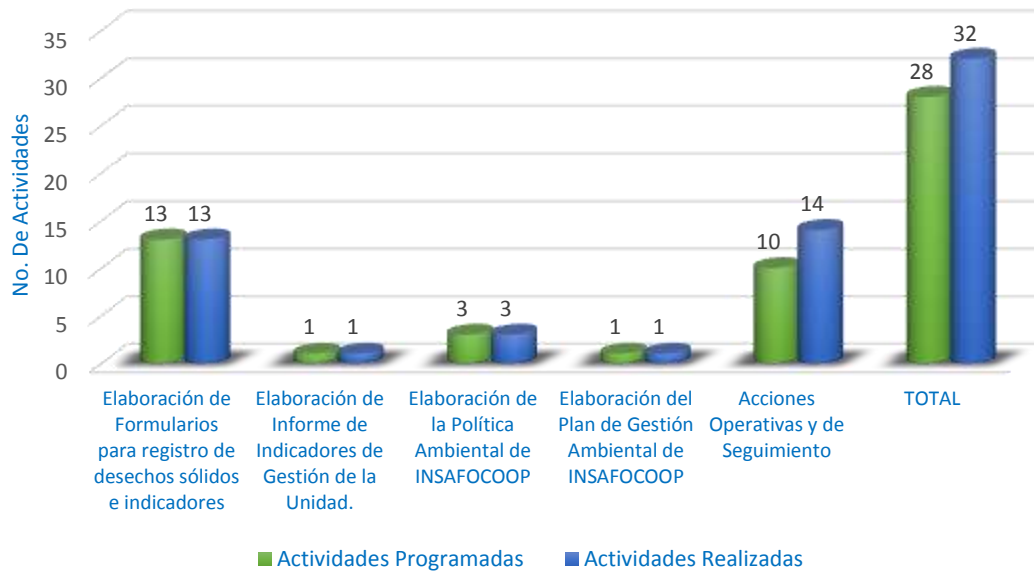


UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE.

La Unidad ha cumplido con el 100% de las actividades programadas en el plan Anual Operativo.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Elaboración de Formularios para registro de desechos sólidos e indicadores	13	13
Elaboración de Informe de Indicadores de Gestión de la Unidad.	1	1
Elaboración de la Política Ambiental de INSAFOCOOP	3	3
Elaboración del Plan de Gestión Ambiental de INSAFOCOOP	1	1
Acciones Operativas y de Seguimiento	10	14
TOTAL	28	32

Actividades de la Unidad de Medio Ambiente del 4º Trimestre 2017

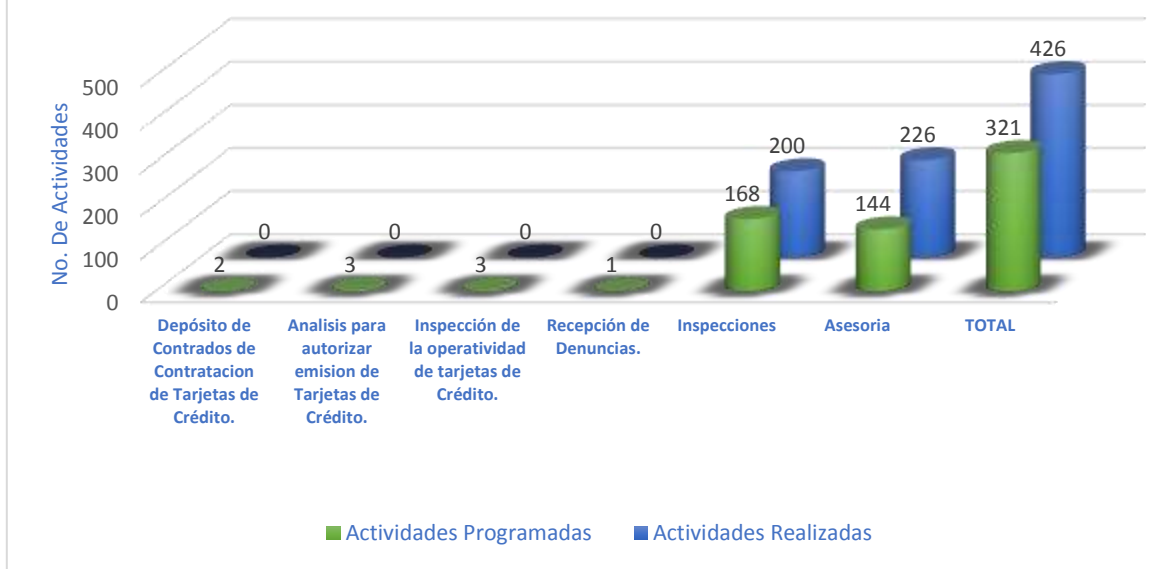


TARJETAS DE CRÉDITO Y SUPERVISIÓN FINANCIERA

Este departamento ha alcanzado únicamente el **41%** en este trimestre debido a que no han realizado ninguna actividad de tarjetas de crédito, solo de supervisión financiera. En el trimestre se programó 2 depósitos de contratos de tarjetas de crédito, 0 realizados, 3 Inspección de operatividad de tarjetas de crédito 0 realizado, y 1 Recepción de Renuncia programada 0 realizado.

Actividad	Actividades Programadas	Actividades Realizadas
Depósito de Contratos de Contratación de Tarjetas de Crédito.	2	0
Análisis para autorizar emisión de Tarjetas de Crédito.	3	0
Inspección de la operatividad de tarjetas de Crédito.	3	0
Recepción de Denuncias.	1	0
Inspecciones	300	216
Asesoría	207	315
TOTAL	516	531

Actividades del Departamento de Tarjetas de Crédito del 4º Trimestre 2017.



CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS INSTITUCIONALMENTE, PRESENTADAS POR EJE ESTRATEGICO

Eje 1. Fomento y Fortalecimiento del Cooperativismo Nacional

Línea (s) de Acción	Objetivos Específicos de la línea de acción	Actividades	Meta del Trimestre	Realizado en el trimestre	Responsables
1.1 Fomentar la asociatividad de grupos Pre Cooperativos.	Iniciar la atención y funcionamiento de Grupos pre - cooperativos.	Atención de Grupos Pre Cooperativos.	15 Grupos pre cooperativos.	30 Atención a grupos pre cooperativos	Departamento de Fomento y Asistencia Técnica y Oficinas Regionales.
	Fomentar, Coordinar y Supervisar la Organización de Asociaciones Cooperativas.	Promover la Constitución de Asociaciones Cooperativas.	19 Nuevas Asociaciones Cooperativas.	22 Nuevas Asociaciones Cooperativas.	Departamento de Fomento y Asistencia Técnica y Oficinas Regionales.

1.2 Asistencia Técnica de Cooperativas.	Brindar asistencia técnica: Administrativa, Legal y educativa promoviendo el desarrollo y fortalecimiento de las Asociaciones Cooperativas.	Asistencia técnica.	287 Asistencias Técnicas.	480 Asistencias Técnicas.	Departamento de Fomento y Asistencia Técnica y Oficinas Regionales.
1.3 Registro y control de la Actividad cooperativa.	Mantener un control administrativo en la realización de Asambleas Generales.	Autorización de asambleas generales y de constitución.	32 Asambleas Ordinarias celebradas.	72 Asambleas Ordinarias celebradas.	Jefe del Depto. de Registro
	Acreditar a Representante Legal y a los Miembros del Concejo de Administración de una Asociación Cooperativa posterior a su inscripción o después de una elección.	Extender Credenciales para los órganos de Dirección.	99 Emisión de Credenciales	116 Emisión de Credenciales	
1.4 Fortalecimiento de la Educación Cooperativa	Desarrollar programas sobre educación cooperativa e impartir cursos y seminarios especiales de información cooperativa para los miembros de asociaciones Cooperativas.	Ejecución de plan anual de Capacitación	3 Impartir Capacitaciones Cooperativas. 12 eventos	7 capacitaciones realizadas y 26 eventos	Depto. De Formación.
		Atención de demanda en capacitación cooperativa	Atender la Demanda del Servicio de Capacitación; en miras de capacitar durante el año al 100% de la demanda.	591 Participantes a nivel nacional equivalente al 100% de lo programados durante el año.	

Eje 2. Fortalecimiento de la Capacidad de Gestión y Supervisión Operativa

Línea (s) de Acción	Objetivos Específicos de la línea de acción	Actividades	Meta del Trimestre	Realizado en el trimestre	Responsables
2.1 Monitoreo y Evaluación Institucional.	Controlar la Ejecución de Actividades por los diferentes Departamentos.	Seguimiento a la implementación del POA.	1 Informe trimestral.	1 informe presentado a la dirección superior	Departamento de Planificación
	Supervisar que las actividades realizadas por el personal campo cumplan con lo programado y los procedimientos del sistema de gestión de calidad.	Supervisión del personal de campo.	6 Informes: 3 de asesores / 3 Informes de Auditores	6 Informes: 3 de asesores / 3 Informes de Auditores	Unidad de Supervisión.
2.2 Seguimiento a Plataforma de información para la Generación de Estadísticas.	Determinar la información global del Sector Cooperativo a Nivel Nacional.	Seguimiento y mantenimiento del Sistema de Información Cooperativo.	1 informes (mensuales)	3 informes durante el trimestre	Unidad de Gestión, Unidad de Registro e Informática.
2.3 Ejecución de actividades de Vigilancia y Fiscalización en torno a LGAC y otras Regulaciones aplicables.	Ejercer funciones de Inspección y Vigilancia sobre las atenciones cooperativas.	Inspecciones parciales financieras, inspecciones administrativas e inspecciones legales.	178 Inspecciones	285 Inspecciones	Departamento de Vigilancia y Fiscalización Regionales
		Asesorías, administrativas, contables, legales y generales	52 Asesorías	138 Asesorías	
2.4 Asesoría Jurídica	Dar cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley de Creación del Instituto. LGAC y su Reglamento, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y todo marco regulatorio de la Institución	Velar por el buen funcionamiento de las Asociaciones Cooperativas, especialmente en lo concerniente al aspecto legal, brindando asesoría jurídica directamente la relacionada en materia cooperativa.	3 Citas conciliatorias	10 Citas conciliatorias	Jefe del Departamento Jurídico.
			80 Asesorías a Cooperativas y personal de la Institución.	90 Asesorías a Cooperativas y personal de la Institución.	
			3 Emisión de opiniones jurídicas	1 Emisión de opiniones jurídicas	

2.5 Fortalecimiento del Sistema de Gestión de calidad	Promocionar los Valores Institucionales a través de la boleta de pago	Utilización de medios electrónicos	98 e-mail c/mes	0 a través de boleta de pago	Depto. de Recursos Humanos
	Calendarización de las auditorías de calidad para las unidades de la institución, para desarrollar el programa de Auditorías Internas de Calidad.	Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.	15 acciones de cambios, creaciones, eliminaciones o modificaciones de procedimientos e instructivos del sistema de Gestión de Calidad	3 acciones de cambios, creaciones, eliminaciones o modificaciones de procedimientos e instructivos del sistema de Gestión de Calidad	Dirección Superior, Unidad de Calidad y Jefes de Áreas
	Aplicación boleta de satisfacción de necesidades.	Boleta de Opinión.	1 informe por cada trimestre de Resultados de Boleta de Opinión	1 informe remitido a la Dirección Superior sobre los resultados de Boleta de Opinión	
3.2 Identificación de Cooperación para el Fortalecimiento Institucional en beneficio del Sector Cooperativo.	Identificar y monitorear Alianzas y/o programas de Gestión por parte de instituciones de Gobierno, Organismos internacionales, Gobiernos Locales, organizaciones no Gubernamentales, Universidades y otras encaminadas a beneficiar al Movimiento Cooperativo.	Alianzas Estratégicas y de Cooperación.	Identificación de 1 nueva alianza y el seguimiento, de las ya existentes durante el año	1) Convenio de Cooperación entre INSAFOCOOP y Ministerio de Hacienda.	Dirección superior y el Departamento de Planificación y Proyectos.

RECOMENDACIONES:

A la Unidad de Comunicaciones, la Unidad de Tarjetas de Crédito y Supervisión Financiera, a la Unidad de Auditoría Interna, a la Unidad de Calidad y el Departamento de Recursos Humanos; que prioricen aquellas actividades de mayor importancia, así como también se lleve un control para ir analizando que tanto se está cumpliendo la meta programada. O analizar la reprogramación de la actividad con tiempo antes de que se llegue al incumplimiento del POA. Esto con el objeto de mejorar el trabajo Institucional y el cumplimiento de los objetivos. Y si hay retiro de personal considerar la planificación de las actividades si no se van a cubrir por este caso en particular reprogramar o eliminar la actividad.

Analizar los resultados de la Unidad de Comunicaciones, se recomienda reforzar esta unidad en conocimientos de diseño, artes gráficas, uso de redes sociales, así como en procesos administrativos para mejorar el desempeño de esta unidad. Y favorecer los cumplimientos de las actividades contempladas en el POA. A la vez definir la estrategia de la comunicación interna a través de murales, correos o boletines informativos para que el personal este conocedor del quehacer institucional. Así como la comunicación externa; que es lo que se dará a conocer (servicios, resultados, eventos, etc.) o elaborar una política de comunicación institucional.

El departamento de Recursos Humanos debe considerar realizar un plan de capacitaciones de inducción para cuando se retire personal, ya que este departamento se vio afectado con el retiro de la Jefe de Recursos Humanos. Y esto con el fin de evitar que vuelva a suceder el no notificar las actividades por no existir la persona que la realiza.

En el caso de Tarjetas de Crédito y supervisión financiera, se recomienda que realice una revisión exhaustiva de sus actividades contempladas en el POA; con el fin de no verse afectado por la falta de demanda y no cumplir con la meta establecida. A la vez que para el año 2018 se modifique el POA.

Unidad de Auditoría Interna, que de existir otras actividades delegadas por instituciones externas contemplarlas en las actividades no programadas ya que esto le impide realizar y cumplir con la meta establecida en el POA. Y le sirve de justificación y a la fecha no reporta esas actividades y por ende no cumple con la meta.

Para la Unidad de Calidad se recomienda realizar una estrategia para mejorar la recopilación de encuestas de satisfacción del cliente, con la finalidad de conocer nuestras debilidades e implementar la mejora continua, ya que este es el insumo que nos da a conocer la opinión de nuestros usuarios.

De existir convenios, cartas de entendimientos, acuerdos institucionales, comisiones, programas no contemplados en el POA favor informar a este Departamento con la finalidad de reflejar el trabajo Institucional que se realiza y llevar un mejor control de las actividades institucionales ya que alteran los resultados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La Presidencia ejecutiva debe tomar acciones en cuanto al no cumplimiento del POA, hacer los llamados a las unidades/departamentos u oficinas regionales, que muestren sus indicadores debajo de 90%. O pedir las justificaciones al respecto. A la vez dar rendición de cuentas al personal para que conozcan los resultados institucionales con el objetivo de mejorar el desempeño de la institución. Ya que este es la revisión por la dirección que establece el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.