

PLAN OPERATIVO 2011

INTRODUCCION

La visión y misión del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria(FOSOFAMILIA) indican que su objetivo es el de apoyar a las microempresas en los sectores mas desfavorecidos, principalmente a mujeres microempresarias, ofreciendo servicios financieros y no financieros de calidad.

En ese sentido y en coordinación con la gerencias que integran la estructura organizativa, se ha preparado el plan operativo correspondiente al año 2011; en el cual comprende la conjugación armónica de los objetivos y metas estratégicas institucionales, enlazadas a través de las diferentes acciones que operativizan la estructura orgánica del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria y los recursos proyectados para el referido ejercicio financiero fiscal.

En concordancia con lo anterior se definen como elementos del Plan: La Visión y Misión de la Institución, Objetivos, entorno, objetivos estratégicos, Metas por unidad o departamento para la implementación de distintas acciones y el correspondiente aporte de cada uno de los departamentos que conforman la base organizativa y los organigramas respectivos.

I. VISION Y MISIÓN

VISIÓN.

Ser líderes en la atención a la mujer en el mercado micro financiero del país ofreciendo servicios integrales de calidad a nuestros clientes logrando la autosostenibilidad operativa y financiera, contribuyendo al desarrollo económico y social de El Salvador.

MISIÓN.

Somos una institución financiera con enfoque de género orientada a satisfacer las necesidades de crédito de la familia microempresaria ofreciendo servicios financieros y no financieros de calidad contribuyendo a la equidad, generación de empleo y mejorando las condiciones de vida de nuestros clientes.

II. ENTORNO

El FOSOFAMILIA, durante los últimos cinco años, ha presentado un decremento en los resultados de la gestión Institucional, productos de factores internos y externos tales como:

INTERNOS

- a) Falta de dirección y exigibilidad a los analistas de créditos.
- b) Poco seguimiento a la inversión.
- c) Índices de morosidad arriba del estándar
- d) Cartera dispersa, que incrementa los costos operativos por su mantenimiento.
- e) Limitada cobertura geográfica.
- f) Poca capacitación al personal.
- g) Tiempos de respuestas tardíos para desembolsos de créditos.
- h) Sistema de remuneración de asesores no acorde a la de la competencia y un sistema de bonos que no beneficia a la Institución y no incentiva al personal.
- i) Falta de una sana filosofía Institucional y una organización acorde a las necesidades.
- j) Dificultad para obtener recursos y financiar proyectos.
- k) Alto costo en la administración de los créditos (Otorgamiento y Recuperación)
- l) Débil posicionamiento de la imagen de la institución

EXTERNOS

- a) Alta competencia de instituciones microfinancieras.
- b) Crisis económica.
- c) Violencia e inseguridad nacional.
- d) Problemática de los grupos de pandillas con la imposición de renta a los negocios.

Lo anterior lo vemos reflejado al comparar los resultados obtenidos con las proyecciones definidas en el plan estratégico 2008-2013 aprobado por el Consejo Directivo

III. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVO GENERAL

Otorgar créditos, preferentemente atendiendo las necesidades crediticias de la mujer, en los sectores comerciales, industriales, agropecuarios, artesanales, agroindustriales, de servicios, culturales, y de toda actividad productiva a nivel nacional.

Dentro del plan estratégico institucional 2008 – 2013, se tiene como objetivos:

- Lograr la autosostenibilidad financiera
- Lograr un incremento en un 10% anual en colocación a partir del año 2009
- Lograr un crecimiento del 10% a partir del año 2009.
- Diseñar un plan de capacitaciones que desarrolle competencias técnicas y sociales en todos los niveles de la institución, entre otras.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Dentro de los objetivos establecidos en el plan quinquenal de gobierno, FOSOFAMILIA contribuye a la erradicación de la pobreza en la población más vulnerable de la sociedad salvadoreña, atendiendo a familias de bajo nivel de ingresos clasificados como segmentos de subsistencia, dicho segmento posee como común denominador una falta de inserción en la economía.

Asimismo, FOSOFAMILIA contribuye a la generación de empleo a través del financiamiento de iniciativas empresariales, generando autoempleo.

En ese sentido, las nuevas estrategias del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, estará orientada al crecimiento de la Inversión en préstamos, y a mejorar la productividad del personal; fortaleciendo el área de créditos y otras áreas claves de la institución.

Dentro de los objetivos específicos se definen los siguientes:

- Lograr la autosostenibilidad financiera. Para lograr este objetivo, se tiene previsto:
 - a) Obtener un equilibrio financiero al 31 de diciembre de 2011
 - b) Obtener recursos de cooperación y del Estado, para ejecutar proyectos que beneficien al sector
 - c) Monitoreo y control riguroso de los gastos administrativos del FOSOFAMILIA, en forma mensual por parte de la gerencia administrativa
 - d) Seguimiento al presupuesto 2011 y presentación mensual del mismo al Consejo Directivo, por parte de la Gerencia Financiera

- Lograr un incremento en un 10% anual en colocación a partir del año 2009. actividades a realizar:
 - a) Monitoreo y control mensual del cumplimiento de metas recuperación y colocación, por parte de la Gerencia de Créditos
 - b) Control continuo de la Administración de la cartera de asesores para evitar el deterioro a corto plazo
 - c) Desarrollo de campañas promocionales a través de medios masivos de comunicación y personalizada,
 - d) Diseño de nuevos productos que satisfagan las necesidades financieras de la familia microempresaria, con el apoyo de fondos de Gobierno Central y Organismos Cooperantes, Administración de cartera afectada mediante reestructuraciones y de refinanciamientos
 - e) Revisión de política crediticia vigente
 - f) Apertura de puntos de servicios en oficinas públicas,
 - g) Monitoreo de los créditos que se encuentra en proceso judicial e Implementación de un Control riguroso de inscripción de garantías por parte de la Unidad Legal y Gerencia de Créditos, para garantizar la recuperación de los créditos.

- Diseñar un plan de capacitaciones que desarrolle competencias técnicas y sociales en todos los niveles de la institución..
 - a) Actualización de la tecnología crediticia utilizada, incluye desde el sistema computacional, capacitación de los analistas de crédito, desarrollo acciones de promoción y administración de la cartera.
 - b) Diseño de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal operativo y administrativo.

IV. METAS INSTITUCIONALES

Dentro de las metas para el año 2011, se encuentra la apertura de centros de servicios en tres zonas del país con el propósito de crecer en cartera.

El crecimiento de la cartera de clientes y recuperación de los créditos otorgado en ese ejercicio y de los anteriores, se prevé obtener ingresos que le permitan a la institución la sostenibilidad financiera y atender a los sectores más desfavorecidos del país, el detalle de la colocación, recuperación y crecimiento de la cartera se proyecta con base a una participación de varios productos. El monto promedio estimado es \$ 870.26, y se espera al finalizar el año 2011 una cartera de \$ 2,062,520.00 y un total de 2,370 créditos vigentes, de acuerdo al siguiente comportamiento:

FOSOFAMILIA Cartera de créditos – asesores

Cartera	No. De Créditos	Monto de Cartera US \$
Cartera Inicial	1,549	\$1,582,493.00
Colocaciones	1,895	\$2,214,338.00
Recuperaciones	1,724	\$1,734,311.00
Cartera de Créditos al 31 dic.2011	1,720	\$ 2,062,520.00

Es importante para la institución alcanzar niveles de crecimiento que optimicen el uso de los recursos financieros con los que cuenta y actualmente se mantienen en cuentas bancarias, así como mantener una situación de equilibrio y generar resultados positivos para operar eficientemente.

FOSOFAMILIA Cartera de créditos – Recuperadores

Cartera	No. De Créditos	Monto de Cartera US \$
Cartera Inicial (Proyectada 31 dic.2010)	1,119	\$ 866,977.00
Recuperaciones	175	\$ 250,000.00
Cartera de Créditos al 31 dic.2011	944	\$ 616,977.00

Para lograr la sostenibilidad financiera, se tiene como meta proyectada una colocación de \$2,214,338.00 y una estimación en número de créditos de 1,895, Este dato nos da como resultado la generación de ingresos por los intereses de la cartera vigente, más los casos en recuperación por la vía legal y la recuperación de la cartera asignada a la coordinación de recuperación, de la siguiente manera:

Intereses Normales	Valores
Intereses por cartera real al 31/12/2010	188,246
Intereses de cartera proyectada	278,247
(-) 10% de Incobrabilidad*	60,050
Total de Ingresos por Intereses	406,443
(+) Cartera Asignada a la Coordinación de Recuperación y UL	113,516
Total ingresos por Intereses Normales	519,959

*Es importante aclarar que la Gerencia de Créditos, prevé mantener una incobrabilidad no mayor al 5%; sin embargo para efectos de elaborar una proyección conservadora se considero un 10%

El ingreso en concepto de Intereses Moratorios, se estiman en \$136,488 tomando en consideración las proyecciones proporcionadas por la Gerencia de Créditos y la Unidad Legal.

De esta proyección se espera que \$24,889.00 se recuperen de aquellos casos que se encuentran en proceso judicial según información proporcionada por la Unidad Legal a través de memorando N° UL583/2010.

En cuanto a la recuperación en préstamos que incluye las estimaciones proporcionadas por la Gerencia de Créditos, la recuperación de los casos en proceso judicial y la cartera asignada a la Coordinación de Recuperación se detalla como sigue:

Recuperación estimada por la GC	\$ 1,734,311.00
Recuperación estimada por la GC-CR y UL	\$ 250,000.00
Total de Recuperación	\$1,984,311.00

Las capacitaciones que se tienen planificadas para el año 2011, son las siguientes:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRECIO UNITARIO SIN IVA	NUMERO DE PERSONAS	AREA
54505 SERVICIOS DE CAPACITACIÓN															
ENDOCALIDAD (INCLUYE ADMON EFECTIVA DE TIEMPO)	1												\$ 800.00	60	TODAS LAS UNIDADES
ANALISIS Y EVALUACION DE CREDITOS			1										\$1,200.00	18	GERENCIA DE CREDITOS
MOTIVACION Y TRABAJO EN EQUIPO				1									\$ 800.00	60	TODAS LAS UNIDADES
RECUPERACION DE CREDITOS EN MORA PARA LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS					1								\$ 300.00	18	GERENCIA DE CREDITOS
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE						1							\$ 900.00	18	GERENCIA DE CREDITOS
VENTAS ORIENTADAS A MICROFINANZAS						1							\$ 900.00	18	GERENCIA DE CREDITOS
CAPACITACIONES AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$1,200.00	42	TODAS LAS UNIDADES
CAPACITACIONES GERENCIALES				1									\$ 900.00	3	GERENCIAS
TOTAL													\$7,000.00		

La proyección de ingresos y egresos para el año 2011 es el siguiente:

INGRESOS TOTALES	\$3,223,069
Ingresos Financieros y Otros	873,275
Recup. de Inversiones Financieras	2,344,311
Saldos Iniciales de Caja y Bancos	5,483
EGRESOS TOTALES	\$3,223,069
Remuneraciones	623,200
Adquisiciones de Bienes y Servicios	303,374
Gastos Financieros y Otros	52,116
Inversiones en Activos Fijos	29,705
Inversiones Financieras (1)	2,214,674

V. METAS Y OBJETIVOS POR UNIDAD.

A continuación se describen los compromisos asumidos por cada unidad, a manera de contribuir en logro de los objetivos planteados:

AUDITORIA INTERNA

OBJETIVO GENERAL

Realizar examen y verificación de las transacciones, cuentas, información, y estados financieros, correspondientes al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales y internas vigentes en el sistema de Control Interno, contable y operativo.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Elaborar notas a los Estados Financieros básicos de la institución, (Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Económico, Estado de Ejecución Presupuestaria, Estado de Flujo de Fondos).
- Evaluar el Control interno establecido por la Administración del FOSOFAMILIA, así como el cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, en cada examen a realizar, considerando el riesgo de control e identificando condiciones que necesitan reportarse para el fortalecimiento de la entidad.
- Efectuar evaluación de cartera de clientes asignados a los distintos asesores y gestores de cobro, evidenciando los resultados a través de informe.

PROCEDIMIENTOS GENERALES POR ÁREA

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO.

Se evaluará el control interno institucional, de conformidad al enfoque COSO y en concordancia a las Normas Técnicas de Control Interno Específica, del FOSOFAMILIA.

DISPONIBILIDADES

De acuerdo a las revisiones ejecutadas y con base en la evaluación del control interno implementado por FOSOFAMILIA, y al nivel de riesgo determinado se realizarán los siguientes procedimientos:

- Arqueos: Todos los meses se realizarán arqueos de fondos de Cajas chica y caja general.
- Que se emitan recibos por cada operación y que se mantenga su correlatividad.
- Conciliaciones bancarias: Estas se revisarán al final de cada trimestre, asegurándonos que los saldos reflejados corresponden a los expresados en los Estados Financieros y en los estados de cuenta bancarios o libretas de ahorro; así como que, se encuentren debidamente autorizados y verificaremos la antigüedad de las partidas conciliatorias que resulten.
- Se harán pruebas selectivas de los ingresos y los egresos ocurridos en el período bajo revisión, examinando los documentos de respaldo, su aprobación, contabilización y

demás requisitos.

- Se revisarán las conciliaciones de cuentas bancarias a la fecha de cierre y durante el año.

INVERSIONES FINANCIERA

De acuerdo al estudio y evaluación del control interno practicado al grupo de Inversiones Financieras, depositamos cierta confianza en los niveles de control interno establecidos, sin embargo se efectuaran los siguientes procedimientos.

- Arqueos de certificados de depósito.
- Pruebas de cumplimiento con el fin de verificar que las disposiciones establecidas en la política de inversión se cumplan.
- Se cotejarán los valores de reporte de control de inversiones de Tesorería con registro contables.

INVERSIONES EN PRÉSTAMOS

En el estudio y evaluación del control interno efectuado para el grupo de Inversiones en Préstamos, determinamos que el riesgo de detección es mas bajo; por lo tanto no depositaremos confianza en los controles. Considerando que ésta es la actividad principal de la Institución realizaremos exámenes especiales de cartera. Además realizaremos los siguientes procedimientos:

- Verificación a los contratos de mutuo.
- Verificación de la cartera: otorgamiento y recuperación.
- Auditoria a las garantías presentadas por los clientes.
- Verificación de los expedientes de crédito.
- Se cotejarán los desembolsos y los pagos mensuales con los registrados contables.
- Se verificará el adecuado registro de las reservas de saneamiento en cumplimiento a normativa de la Superintendencia del Sistema Financiero.

INVERSIONES EN EXISTENCIAS:

Con base al estudio y evaluación del control interno practicado al grupo de inversiones en existencia, determinamos que el riesgo inherente es medio y el riesgo de control es bajo, por lo tanto el riesgo de detección es Mas Alto, enfocando la auditoría con poca confianza en el control interno establecido. Aplicaremos los siguientes procedimientos:

- Inventario de papelería verificando el cumplimiento de controles para entradas y salidas de existencias.
- Verificación del reconocimiento de activos extraordinarios.
- Examen especial de cumplimientos de controles en el uso de los vehículos y combustible.
- Arqueo de cupones de combustible.

Debido a que existe un riesgo bajo en controles de cupones de combustible, se hará un examen especial sobre control y consumo de combustible.

INVERSIONES EN BIENES DE USO

Se realizarán los siguientes procedimientos:

- Se revisarán las adquisiciones de bienes, con el fin de verificar su adecuado registro y cumplimiento con normas de adquisición.
- Revisaremos el cálculo de depreciación y cotejaremos con registro auxiliar.
- Se hará un inventario del 100% de bienes asignados a las agencias y centros de servicios y de una forma muestral en la Oficina Central.

Se verificará que los bienes estén asegurados

GASTOS

Revisar que los gastos se estén procesando correctamente y que los ajustes estén autorizados por la Gerencia; asimismo, hacer un análisis de las cuentas mas relevantes que afectan las cifras a los estados financieros, tal es el caso del la cuenta de salarios, entre otros.

OBLIGACIONES

Verificar el detalle de todas las obligaciones y revisar su correcto registro.

PATRIMONIO

Se revisarán las partidas que forman el patrimonio, que sean conforme a las políticas establecidas con relación a reservas, donaciones, detrimentos y resultados con el fin que se haya cumplido con los requisitos formales y legales.

INGRESOS

Revisar que todos los ingresos se hayan registrado y declarado correctamente.

Entre las pruebas sustantivas y de cumplimiento que efectuaremos están:

UNIDAD LEGAL

OBJETIVO GENERAL

El Departamento Legal tiene como finalidad proporcionar asistencia y asesoría en materia de su competencia a la administración superior y demás unidades organizacionales, así como contribuir a la correcta aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones legales vigentes, con el objeto de proteger los intereses de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Asesorar en la aplicación de las leyes vigentes así como las disposiciones, normas y procedimientos internos de la institución con el propósito de asegurar la protección de los intereses de la institución y su buen funcionamiento.
- b) Representar a la institución en asuntos de materia legal.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO DEPARTAMENTO CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- a) Contribuir a los objetivos de disminución de costos desempeñando las actividades asignadas al departamento de forma eficiente.
- b) Contribuir a los objetivos de mejora en la colocación, prestando a los clientes una atención, personalizada y atenta.
- c) Contribuir a los objetivos de recuperación desempeñando las tareas de recuperación judicial de forma eficiente.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Dependencia Jerárquica

El departamento Legal depende directamente de la Dirección Ejecutiva.

Organización Interna

El departamento Legal está estructurado internamente de la forma siguiente.

1. Jefe Departamento Legal
 - 1.1 Colaboradores Jurídicos
 - 1.2 Secretaria del Departamento Legal.

Secretaria de la Unidad Legal responsable de:

- Atención al cliente
- Administración de correspondencia
- Administración y resguardo de documentación (contratos/pagares)

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Elaboración eficiente de contratos de crédito.	Número de contratos elaborados	100% de los créditos aprobados por el área de negocios.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de control de ingreso de la documentación. - Uso del sistema informático en la elaboración de los contratos - Cotejo de la información al momento de la lectura. 	-Personal - Equipo Informático
2	Atención cordial y oportuna a los clientes de contratación.	Número de contratos elaborados	100% de los créditos aprobados por el área de negocios.	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña intra-departamento de concientización de la importancia de la buena atención a los clientes. - Programación oportuna de la escrituración de créditos. 	-Personal - Equipo Informático

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
3	Resguardo seguro de contratos que avalan las obligaciones a favor de FOSOFAMILIA y administración de los mismos.	Número de depuraciones del archivo	12 depuraciones en el año	- Administración mensual de los documentos resguardados. - Codificación y resguardo mensual de los documentos otorgados en el mes. - Extracción de los documentos cancelados en el mes.	-Personal - Equipo Informático
4	Administración eficiente de la cartera judicial de FOSOFAMILIA.	Visitas a los tribunales	20 visitas en el año a los tribunales	- Administración bimensual de procesos judiciales en trámite	-Personal - Equipo Informático
5	Administración eficiente de la cartera registral de FOSOFAMILIA.	Visitas a los registros	24 visitas en el año a los registros	- Administración quincenal de los documentos en proceso de inscripción	-Personal - Equipo Informático

GERENCIA DE CREDITOS:

OBJETIVO GENERAL

Ser una opción para la población de menores recursos, contribuyendo al desarrollo social y económico, mediante la prestación de servicios crediticios que apoyen el desarrollo de la micro-empresa, de forma eficiente, sostenible y rentable en el tiempo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- c) Mejorar los tiempos del ciclo de otorgamiento del crédito
- d) Mejorar el servicio y atención al cliente interno y/o externo
- e) Posición de marca
- f) Establecer mayores y mejores controles de los procesos del crédito
- g) Cumplimiento de metas

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO DEPARTAMENTO CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- d) Cumplir con el objetivo de mejorar la colocación de número de créditos y montos
- e) Mejorar los montos de recuperación de créditos mayores a 30 días
- f) Mayor seguimiento de la cartera activa

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recurso Tecnológico ➤ Fundamentos metodológicos ➤ Atención personalizada ➤ Tecnología crediticia ➤ Políticas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Amplio Mercado ➤ Desarrollo y especialización del personal ➤ Expansión a nuevos mercados ➤ Desarrollo de marca y posicionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema informático a medio funcionar ➤ Falta de promoción institucional ➤ Menú limitado de líneas de crédito ➤ Acceso a otros buros de créditos ➤ Falta de distintivo de marca de empresa(rótulo) ➤ Procesos lentos de desembolso ➤ Falta de agencias o puntos de servicio a nivel nacional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exceso de oferta de crédito ➤ Sobre endeudamiento de clientes ➤ Vulnerabilidad del sector de atención ➤ Entorno económico ➤ Delincuencia

SUPUESTOS DEL PLAN

N°	OBJETIVO ESPECIFICO	PERÍODO	RESPONSABLE	RECURSOS	SEGUIMIENTO
1	Mercadeo: Posicionamiento institucional	Todo el año	Institución y personal de créditos	- Volantes - Radio - Broshur - Perifoneo - etc.	Coordinadores de créditos y Gerente de créditos
2	Administración de recursos: Uso adecuado de los recursos que permite la operatividad	Todo el año	Personal de créditos	- Formatos de controles - Verificación de control	Coordinadores de créditos y Gerente de créditos

3	Mayor sanidad de la cartera: Seguimiento de la cartera con el fin de reflejar mejores índices	Todo el año	Coordinadores y Gerente de créditos	- Controles - Vehículos - Gerente de créditos y coordinadores en trabajo de campo	Coordinadores de créditos y Gerente de créditos
4	Capacitación: Con el fin de mejorar el desempeño y resultados	Seis capacitaciones en el año	- Recursos humanos - Gerente de créditos	- Instalaciones adecuadas - Capacitadores con manejo de temas a desarrollar - Presupuesto	Gerente de Recursos Humanos y Gerente de créditos
5	Apertura de puntos de servicio	Ene/mar10	Dirección Ejecutiva y Gerencia de Créditos	Local ,personal, mobiliario, equipo y servicios	Gerencia de Créditos

REQUERIMIENTO DE INVERSIÓN

REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Punto de servicio zona occidental

Fecha de contratación	Tipo de contratación	Justificación	Cargo	Salario promedio
Feb/marzo 2011	Permanente	Ampliación de cartera	Asesor de créditos	\$300.00
Junio/julio 2011	Permanente	Ampliación de cartera	Asesor de créditos	\$300.00

Punto de servicio zona oriental

Fecha de contratación	Tipo de contratación	Justificación	Cargo	Salario promedio
Ene/feb 2011	Permanente	Responsable de supervisión de cartera, organizar, dirigir, administrar recursos, etc.	Coordinador de créditos	\$1000.00
Feb/marzo 2011	Permanente	Ampliación de cartera	Asesor de créditos	\$300.00
Junio/julio 2011	Permanente	Ampliación de cartera	Asesor de créditos	\$300.00

REQUERIMIENTO DE MOBILIARIO, EQUIPO Y SERVICIOS**Punto de servicio zona occidental**

Fecha de Requerimiento	Descripción de Equipo, Mobiliario o Servicio	Justificación
A) Equipo		
Enero/marzo 2011	Un Equipo completo de computo	Implementación de sistema
	Una Impresora	Impresión de documentos
B) Mobiliario		
Enero/marzo 2011	Un escritorio	Uso de personal y atención a clientes
Junio/julio 2011	Un escritorio	Uso de personal y atención a clientes
	Un mueble para computadora	Mejor adecuación de equipo
	Caja fuerte	Resguardo de valores
	Silla secretarial	Para uso de personal
	Cuatro sillas de espera	Para atención a clientes
	Un archivo de cuatro gavetas	Resguardo de expedientes y documentos
	Rótulo	Identificación de oficina
C) Contratación de servicio		
Enero/marzo 2011	Servicio de telefonía fija	Comunicación con cliente interno y externo
D) SOFTWARE		
Enero/marzo 2011	Licencia de office	Necesaria para controles e informes,

Punto de servicio zona oriental

Fecha de Requerimiento	Descripción de Equipo, Mobiliario o Servicio	Justificación
A) Equipo		
Enero/marzo 2011	Un Equipo completo de computo	Implementación de sistema
	Una Impresora	Impresión de documentos
B) Mobiliario		
Enero/marzo 2011	Un escritorio	Uso de personal y atención a clientes
Junio/julio 2011	Un escritorio	Uso de personal y atención a clientes
	Un mueble para computadora	Mejor adecuación de equipo
	Caja fuerte	Resguardo de valores

Fecha de Requerimiento	Descripción de Equipo, Mobiliario o Servicio	Justificación
	Silla secretarial	Para uso de personal
	Cuatro sillas de espera	Para atención a clientes
	Un archivo de cuatro gavetas	Resguardo de expedientes y documentos
	Rótulo	Identificación de oficina
C) Contratación de servicio		
Enero/marzo 2011	Servicio de telefonía fija	Comunicación con cliente interno y externo
D) SOFTWARE		
Enero/marzo 2011	Licencia de office	Necesaria para controles e informes

Recursos para el área de créditos. Para crecer con calidad de cartera y mejorar los indicadores de desempeño, es necesario llegar a nuevos mercados y también incorporar nuevos productos. Para ello se necesita mejorar la imagen institucional, para lo cual el diseño de centros de servicios es de gran importancia.

El FOSOFAMILIA, ha iniciado negociaciones con alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales, como el ISDEMU, CONAMYPE y El Ministerio de Trabajo y Previsión Social; para lo cual se espera atender a los usuarios de esas mismas instituciones y a nuestros clientes que residen en esos municipios.

Lo anterior significa que se debe de incluir en el presupuesto 2011, una asignación presupuestaria para la adecuación de los centros de servicios en el espacio que las instituciones le asignen; a fin de que estas sean amigables y adaptadas a la infraestructura de esa institución.

Se espera incluir en el presupuesto como una inversión en los siguientes recursos:

Promoción institucional:

Objetivo:

- Mayor demanda de clientes
- Mayor conocimiento de marca e imagen
- Oportunidad de penetración de nuevos mercados y sectores económicos

Recursos a considerar:

- Publi-móvil
- Panfletos
- Radio
- Periódicos
- Hojas volantes
- etc.

Recursos Humanos:

Plan de capacitación para el desarrollo de conocimientos y habilidades necesarios de los oficiales de crédito para el cumplimiento de metas, lo cual se elaboro con la colaboración del Departamento de Recursos Humanos

Contrataciones

- Un coordinador para la zona de oriente(enero o febrero)
- Dos posibles asesores para oriente(mes de junio)
- Dos posibles asesores para occidente(mes de junio)

Apertura de tres puntos de servicios

- Punto de servicio Santa Ana
- Punto de servicio San miguel
- Posible tercer punto de servicio

Para cada punto de servicio se necesitara del siguiente mobiliario y equipo de continuación:

Oficina, detallado a

- a) Una computadora completa
- b) Una impresora y quemador
- c) Dos escritorios
- d) Una fotocopidora
- e) Un archivo
- f) Dos sillas de espera
- g) Dos sillas secretarial con rodos
- h) Internet para mantenerse en línea
- i) Una línea telefónica celular para coordinador de oriente
- j) Cuatro líneas nuevas para posible contratación de asesores de crédito(junio)
- k) Línea telefónica fija
- l) Rótulo

GESTION DE CALIDAD:

OBJETIVO GENERAL

Ser un departamento de apoyo administrativo, garantizando el registro apropiado de datos en forma ágil y eficaz, contribuyendo decisivamente a la reducción del tiempo de transacción de las operaciones, brindando servicios oportunos y de calidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar en forma exhaustiva todo la documentación pertinente a los diversos tipos de reportes.

- Organizar de acuerdo a prioridades toda aquella operación requerida de acuerdo a su importancia, para dar respuestas inmediatas.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- Apego a las políticas institucionales necesarias en su determinado momento para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Procurar medidas que coadyuven a la ejecución del Plan de Austeridad institucional como medida de reducción de costos, lo cual contribuirá al incremento en los ingresos.
- Contribuir decisivamente a la reducción del tiempo de transacción de las operaciones.
- Apoyo oportuno a la gestión crediticia que se implemente en su determinado momento, contribuyendo con ello a alcanzar la metas de colocación y niveles reservas establecidas en el plan estratégico institucional.
- Mantener niveles calidad en cada una de las actividades delegadas a esta unidad.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Dirección Ejecutiva
 - Gerencia de Créditos
 - Gestión de Calidad.

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Control de calidad en reportes operacionales de ingresos de cartera y reportería diversa.	Reporte de amortización de pagos.	100% efectividad en los reportes consolidados.	Coordinación con Unidad de Tesorería para obtener diariamente documentación de soporte (Cortes de Caja y Colectores), para ser entregado a Contabilidad.	✓ Sistema Informático ✓ Cortes de caja y colectores
		Reporte de Provisiones de intereses.	100% efectividad en los reportes consolidados.	Generar, revisar y elaborar reporte posterior al cierre de mes, para ser entregado a Contabilidad.	✓ Sistema Informático.
		Reporte de Reserva de Cartera.	100% efectividad en los reportes consolidados.	Generar, revisar y elaborar reporte posterior al cierre de mes, para ser entregado a Contabilidad.	✓ Sistema Informático Gerencial (SIG).
		Reporte de Cancelación de Saldos	100% efectividad en los reportes consolidados.	Generar, revisar y elaborar reporte diario, y posterior al cierre de mes, reporte consolidado para ser entregado a Contabilidad.	✓ Sistema Informático.
		Reporte de Aplicaciones Internas.	100% efectividad en los reportes	Generar, revisar y elaborar reporte diario, y posterior al cierre de mes, reporte	✓ Sistema Informático.

N°	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
			consolidados.	consolidado para ser entregado a Contabilidad.	
		Conciliación de Cartera: Capital, intereses, comisiones.	100% efectividad en los reportes consolidados.	Coordinar con Unidad de Contabilidad para obtener información, y con ello generar, revisar y elaborar reporte posterior al cierre de mes, para ser entregados a la misma unidad.	✓ Sistema Contable.
		Créditos Aprobados y Denegados vrs. Actas de Comité de Créd. y Recuperación	100% efectividad en los reportes consolidados.	Coordinar con Asistente de Gerencia de Créditos para obtener información diaria sobre los créditos aprobados y denegados evaluados en Comité de Créditos y Recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Informático. ✓ Actas de Comité de Créditos. ✓ Actas de Comité de Recuperación.
2	Operaciones diversas de cartera	Ajustes de Desembolsos	100% efectividad en operaciones.	Coordinar con Dpto. Legal y Gerencia de Créditos la pronta entrega de documentación de los desembolsos de créditos, a fin de agilizar el procesamiento de las anulaciones de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Informático. ✓ Requerimiento. ✓ Documentos del desembolso.
		Ajustes de pagos	100% efectividad en operaciones.	Atender con prontitud los requerimientos para el procesamiento de ajustes correctivos a pagos que sean necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Informático. ✓ Requerimiento.
		Extornos de pagos	100% efectividad en operaciones.	Atender con prontitud los requerimientos para la anulación a pagos que sean necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Informático. ✓ Requerimiento.
		Garantía Progape	100% efectividad en operaciones.	Coordinar con Dpto. Legal, Gerencia de Créditos, Coordinación de Créditos y Auditoría Interna, la pronta entrega de información para conformar expedientes e iniciar trámite de Reclamo de Honras a Progape (Pago de Garantía).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copias de Contratos de Mutuo. ✓ Certificados Progape. ✓ Copias de Gestiones de Cobro. ✓ Auditoría Interna: Revisión de

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
					Expediente.
		Aplicaciones de Fondo de garantía	100% efectividad en operaciones.	Atender con prontitud los requerimientos para la aplicación de fondos de garantía y con ello contribuir a la reducción de saldos de capital.	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema Informático. <input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento.

GERENCIA FINANCIERA

UNIDAD DE PRESUPUESTO

OBJETIVO GENERAL

Administrar y controlar el Presupuesto Institucional de Egresos, el cual debe efectuarse de manera eficiente, con el fin de garantizar la disponibilidad de los recursos financieros y así conservar los fondos del Estado, que facilitara las comparaciones de gastos con base a las ejecuciones proyectadas para la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Formulación del Presupuesto Institucional, con base a los Planes de Trabajo de la Institución.
- Monitorear el uso de los créditos presupuestarios autorizados en la PEP Institucional (Programación de Ejecución Presupuestaria).
- Garantizar el uso y la disponibilidad de los fondos para la toma de decisiones respecto al alza en adquisición de bienes y/o servicios o contratación de personal.
- Mantener actualizada toda la documentación que se relacione con el proceso del Sistema SAFI.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO.

- Contribuir a controlar el gasto Institucional
- Efectuar una correcta asignación del gasto en las diferentes líneas de trabajo, a fin de generar información contable razonable.
- Elaborar oportunamente los compromisos presupuestarios para contribuir a que los estados financieros sean elaborados de forma oportuna.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Financiera
- Coordinadora de Presupuesto

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Elaborar oportunamente los compromisos presupuestarios	Ejecución Presupuestaria	Compromisos Elaborados al 100%	- Ingresar la información al SAFI	<ul style="list-style-type: none">- Sistema SAFI- Papelería- Folders de Palanca
2	Elaborar Oportunamente las Conciliaciones Bancarias	Conciliaciones	Conciliaciones Elaboradas al 100%	- Ingresar la Información al SAFI	<ul style="list-style-type: none">- Sistema SAFI- Papelería- Folders de Palanca
3	Manejar el Control de la Disponibilidad Presupuestaria	Ejecución Presupuestaria	Gasto de acuerdo a lo Presupuestado	- Informar a la Administración cuando no exista disponibilidad presupuestaria para el gasto.	<ul style="list-style-type: none">- Sistema SAFI
4	Apoyar a la Gerencia Financiera	Asistencia a la GF	N/A	Cumplir con asignaciones efectuadas por la Gerencia Financiera	N/A
5	Mantener la Documentación Presupuestaria en forma Ordenada y Debidamente Archivada	Archivo de Presupuesto	Documentación Archivada	- No acumular documentación sin archivar	<ul style="list-style-type: none">- Papelería- Folders de Palanca

UNIDAD DE TESORERIA

OBJETIVO GENERAL

Lograr que el manejo del efectivo y los títulos valores de la Institución, cumplan con los principios prudenciales, evitando riesgos y minimizando costos con eficiencia, eficacia.

Asimismo brindar el mejor servicio y atención al cliente interno y externo, disponiendo de información confiable y actualizada, que se ajuste a los planes y proyectos de la Institución de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mantener en forma permanente y continua un control apropiado de los fondos disponibles y los títulos valores de la Institución, con la finalidad de cumplir las necesidades requeridas.
- Garantizar el registro adecuado de los ingresos y egresos, así como proveer oportunamente a las demás unidades la información y documentación que conlleva el giro de cada transacción.
- Mantener comunicación Institucional con los bancos del sistema financiero.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO.

- Responder en el tiempo oportuno a requerimientos solicitados por D.E. Gerencias y Unidades, priorizando aquellos que sean más emergentes.
- Dar cumplimiento a políticas y procedimientos Institucionales y de la Unidad.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Financiera
 - Tesorero Institucional
 - Auxiliar de Tesorería.

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Mantener en forma permanente y continua un control apropiado de los fondos disponibles y los títulos valores de la Institución, con la finalidad de cumplir las necesidades requeridas.	Fondos disponibles	100% de los Saldos Bancarios Actualizados.	- Comunicación Bancaria - Internet	- Motocicleta - Personal / Mensajero.
		Emisión Cheques Desemb. de Cred.	Cubrir la demanda de otorgamiento de Créditos.	- Coordinación conjunta con Gcia. De Créditos para cubrir los tiempos estipulados de entrega de fondos.	- Efectivo - Personal - Papelería y Materiales Of. - Equipo Informático
		Pago a Proveedores	Cubrir las Obligaciones contraídas con proveedores.	- Programar y coordinar el pago de cada uno de los proveedores de acuerdo a su contratación.	- Efectivo - Personal - Papelería y Materiales Of. - Equipo Informático
		Revisión y Aplicación de planilla de salarios.	Pago mensual de salarios a Empleados.	- Coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y así verificar que los descuentos	- Efectivo - Personal - Papelería y Materiales Of. - Equipo Informático

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
				sean bien aplicados.	
2	Garantizar el Registro Adecuado de los ingresos y egresos. Así cómo proveer oportunamente a las demás unidades la información y documentación.	Registro Cronológico.	Cierre Contable mensual.	- Actualización de los libros auxiliares de bancos. - Obligaciones por Pagar	- Personal - Papelería y Materiales Of. - Equipo Informático
3	Comunicación Institucional con los bancos del sistema Financiero.	Transacciones bancarias.	Obtener buen servicio.	- Gestionar y tramitar transacciones bancarias. - Actualización de Firmas.	- Personal - Papelería y Materiales Of. - Equipo Informático

CONTABILIDAD

OBJETIVO GENERAL

Registrar correcta y oportunamente las operaciones del FOSOFAMILIA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Cumplir con las fechas de cierre establecidas por el Ministerio de Hacienda.
- Implementar cambios en la presentación de la información contable financiera
- Minimizar los hallazgos de aspectos financieros en los informes de los entes controladores internos y externos.
- Revisar normativa interna y los procedimientos contables

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- Apoyar en el proceso de desembolso de créditos, con la revisión de cheques a fin de agilizar la entrega de fondos.
- Administrar de forma adecuada los recursos asignados a la unidad, con la finalidad de reducir costos.
- Proporcionar información financiera veraz y oportuna que apoye la toma de decisiones.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Financiera

- Tesorero Institucional
- Auxiliar de Tesorería.

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Proporcionar información oportuna para la toma de decisiones	Fechas de entrega	12 informes de situación financiera	Establecimiento de fechas límites a para recibir la información de los demás unidades Registro Diario de Operaciones Obtención de datos preliminares Cierre de mes dentro del límite establecido	Equipo Informático Papelería y útiles
2	Informes de auditoria sin observaciones relacionadas al área contable.	Numero de Hallazgos	Cero hallazgos en los informes	Conformación de auxiliares Conciliaciones mensuales de activos de riesgo Control minucioso de la documentación registrada Seguimiento constante a los informes de auditoria	Equipo Informático Papelería y útiles
3	Normativa y procedimientos actualizados dentro de la unidad contable	# de documentos	30% de normativa actualizada	Realizar un inventario de la normativa existente Convocar reunión con áreas relacionadas Reunión con gerencia financiera	Equipo Informático Papelería y útiles

GERENCIA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la adecuada administración de los recursos económicos Institucional, aplicando políticas, manuales y procedimientos en las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios, contribuyendo así a la ejecución oportuna de los específicos dentro del plan de compras.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer un control en las actividades relacionadas a la contratación de bienes y servicios de la Institución, promoviendo así el adecuado respaldo de las órdenes de compra.
- Verificar que todo requerimiento realizado a la UACI este contemplado en el plan de compras.
- Documentar todo lo relacionado a las adquisiciones y contrataciones, llevando un control de las ordenes de compra
- Suplir las necesidades de las unidades de manera oportuna.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- Que todo proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios Institucional se realice de forma transparente, ágil y oportuna, haciendo uso racional del gasto.
- Que todo proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios se realice con procedimientos equitativos promoviendo así la libre competencia, y con ello lograr adquirir bienes y servicios, que beneficien a la institución obteniendo precios competitivos y racionales.
- En cada proceso de compras se debe velar por el uso racional de los recursos de la Institución, dando así cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos para la adquisición y contratación de bienes y servicios de la Institución.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Administrativa
 - Unidad de Adquisiciones y Contrataciones.

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Contratación de las Adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión para el 2011.	Contrato	18 contratos fijos	-En coordinación con la unidad solicitante elaborar términos de referencia para definir bien las características del bien o servicio que se solicite. -Presentación al consejo Directivo evaluaciones de ofertas. -En coordinación con el Departamento Legal, la elaboración de contratos en el tiempo establecido en los términos de referencia.	-Envío de Términos de Referencia. -Solicitudes de Ofertas. -Evaluación de Ofertas.
2	Archivar de forma ordenada y cronológica las adquisiciones y contrataciones Institucional.	Ordenes de Compra	Archivo de Compras Ordenado	-Recepción de requisición de bienes y servicios de las unidades en el tiempo establecido. -Foleo de expedientes y Órdenes de Compra.	
3	Anexar a toda orden de compra su respectiva documentación de respaldo.	Expediente de Ordenes de Compra	Archivo de Compras Ordenado.	- Adjuntar certificación Presupuestaria -Compromiso presupuestario. -Cotizaciones de Proveedores	
4	Cuadro de compras trimestral	Reporte	Compras por trimestre	Actualizar diariamente el detalle de las Compras	Compras realizadas durante los trimestres.
5	Actualización de base de proveedores	Reporte	Base de datos Actualizado	Recopilar la información de los proveedores	Datos de Proveedores, para la actualización
6	Elaboración de Plan de compras	Reporte	Plan de Compras Aprobado con base a las necesidades de la Institución.	Enviar a las diferentes unidades el plan de compras, para obtener los insumos y a su vez consolidar la información.	

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO GENERAL

Planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la institución representa, el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mantener, desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la institución.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

Los compromisos que la Unidad de Recursos Humanos asume:

- Hacer una actualización de la normativa que compete a la unidad de Recursos Humanos y darla a conocer al 100% de los trabajadores.
- Realizar plan de capacitación acorde a un diagnostico de capacitación. Es necesario complementar conocimientos, mejorar actitudes, impulsar creatividad, desarrollar habilidades y competencias. Se aprovechara la evaluación del desempeño que se realiza cada seis meses para hacer el diagnostico de capacitación y que cada jefatura sugiera la necesidad en cuanto a nuevos conocimientos a adquirir de sus subalternos.
- Realizar un estudio de clima laboral, ya que es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo.
- Elaboración de las diferentes planillas en el tiempo estipulado mensualmente.
- Elaboración de informes en referencia al personal del FOSOFAMILIA, diferentes escenarios, para información de la Dirección Ejecutiva

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerente Administrativo
 - Jefe de Recursos Humanos
 - Asistente de Recursos Humanos

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Hacer actualización de la normativa interna que rige a Recursos Humanos y divulgación a los empleados	Normativa interna de Recursos Humanos	Actualización del 100% normativa de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con cada empleado para confrontar y actualizar funciones. - Nombramientos de comisión para revisión y actualización de la normativa - Reuniones diarias para revisar y actualizar procesos, manuales, etc. - Dar a conocer por medio de capacitaciones y evaluar a los empleados respecto a cada documento que integra la normativa de RR.HH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa interna que rige a Recursos Humanos - Comisión - Empleados - Evaluaciones
2	Realizar Plan de capacitación	Temática Capacitaciones	Empleados con nuevos conocimientos	- Las jefaturas deberán sugerir en evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño - Jefaturas
3	Estudio de clima laboral		Conocimiento de clima en la institución	- cuestionarios al 100% de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> - bibliografía sobre clima laboral - Cuestionarios - Empleados
4	Elaboración de las diferentes planillas en el tiempo estipulado mensualmente.	No. de planillas mensuales	Planillas pagadas en tiempo correspondiente	- Realizar reporte mensual en Excel para cuadrar planilla	- Planilla salario mensual
5	Elaboración de informes en referencia al personal del FOSOFAMILIA, diferentes escenarios, para información de la Dirección Ejecutiva	No. de empleados	Reporteria de empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reporte por Unidad/Depto. - Realizar reporte con diferentes escenarios 	Planilla salario mensual

UNIDAD DE INFORMATICA

OBJETIVO GENERAL

Asesorar, dar soporte y colaborar en cuanto a procesos tecnológicos se refiere, a cada una de las áreas de la institución para que estas puedan realizar óptimamente su trabajo y así poder brindar una atención de calidad al cliente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar programas de capacitación, logrando que el personal de la institución pueda hacer mejor uso de los recursos informáticos.
- Impulsar y desarrollar proyectos de tecnología de información y comunicación que requiera la institución para su buen funcionamiento, para así brindar un mejor servicio optimizando tiempo y gastos innecesarios.
- Programar, coordinar y supervisar la atención de los servicios de información computarizada de todas las unidades para integrar y agilizar su gestión.
- Participación en lo referente al soporte y soluciones informáticas de los diferentes planes y proyectos de cada una de las áreas de la institución que buscan mejorar las condiciones

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- Mantener los servidores de la red actualizados que permitan acceso permanente y seguro a los sistemas administrativos y financieros de la institución.
- Contar con servidores apropiados.
- Optimización del servicio de acceso a Internet.
- Normar el uso de los recursos informáticos de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Orientar al usuario con el uso de las tecnologías de información.
- Creación de informes que puedan ayudar en la toma de decisiones.
- Análisis, diseño, programación y soporte del portal WEB de la Institución
- Mantener las políticas de seguridad y resguardo de la información.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Administrativa
 - Jefe de la Unidad de Informática
 - Colaborador de Informática

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Actualización de Página WEB	Información sobre la institución mostrada vía web para el público en general	Documentación, avisos e información de la institución actualizada y diseño atractivo y novedoso.	Actualización periódica de la información que se muestra al público. Implementación de diseños agradables a la vista de todos. Desarrollo e implementación de estandarización Web gubernamental. Constante comunicación con el comité editorial creado en la institución.	- Personal de Informática - Información obtenida por el comité editorial. - Asesoramiento para estandarización por parte de la secretaría técnica de la república. - Capacitaciones - Software y servicios óptimos para el desarrollo del proyecto.
2	Optimización del Proceso de Central de Riesgo	INFORMACION QUE SE ENVIARA CADA MES	CONSULTAS A LA CENTRAL DE RIESGO POR PARTE DE LA INSTITUCION	Depuración de errores que proporciona SSF Depuración de inconsistencia por parte el área de créditos a la hora de ingresar los créditos. Capacitar cuanto sea necesario al personal de créditos involucrado en esta parte.	-Personal Informática -Personal de Créditos -Software para la aplicación -Buen equipo informático para las áreas que consultaran
3	Creación de normativa para la autorización de usuarios	Permisos de los usuarios por área	Que cada área cuente con las opciones requeridas según su puesto	Revisión de los perfiles de cada usuario. Creación de grupos de perfiles por áreas de trabajo Elaboración de documentos para el control de usuarios y sus perfiles.	- Personal Informática - Recursos Humanos - Área de Créditos
4	Modificación y Generación de Nueva Reportería	Informes que presentarán los sistemas	Herramientas que ayudan a una mejor toma de decisiones	Se hará una evaluación en cada área para ver las necesidades de los usuarios.	- Personal de informática - Involucramiento de personal clave en las

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
				<p>Se revisará cada uno de los procesos existentes a fin de mejorarlos o crear nuevas opciones que ayuden a mejorar los procesos de consulta de información.</p> <p>Se procederá a desarrollar los reportes</p> <p>Se implementarán con la ayuda de personal de cada área a fin de que puedan dar sus opiniones</p> <p>Capacitaciones a los usuarios de los cambios realizados</p>	demás áreas de la institución.
5	Actualización de Manuales de Sistemas Informáticos	Opciones de cada módulo	Tener los manuales actualizados para que los usuarios puedan auxiliarse de esta herramienta	<p>Revisión y ordenamiento de las opciones de cada módulo existente</p> <p>En un documento de texto se escribirá lo que hace cada opción dentro del sistema informático explicando a detalle lo que hace cada campo incluido en la pantalla.</p>	- Personal Informática
6	Incorporación de Bitácoras de Acceso a los sistemas	Cantidad de Accesos	Tener un Informe de los ingresos de usuarios a cada módulo con fecha y hora	<p>Análisis de formularios a modificar</p> <p>Diseño de tablas a crear</p> <p>Modificación de los formularios</p> <p>Pruebas de accesos</p> <p>Puesta en marcha</p>	- Personal Informática

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo de proyecciones y metas establecidas para el período 2011, por los que conformamos las Unidades y Departamentos del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, para asegurar el crecimiento y autosostenibilidad de la Institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Facilitar la logística operativa que los clientes internos demanden para el desarrollo de sus funciones
- Gestionar oportunamente los abastecimientos de insumos y servicios necesarios para la Institución
- Proyectar la mejor imagen para el cliente externo, con unas instalaciones cómodas y presentables
- Ser promotores del optimismo, empuje y motivación que el personal que nos representa en el mercado microfinanciero necesita, brindándoles el apoyo y los servicios generales satisfactorios

COMPROMISOS ASUMIDOS COMO UNIDAD CON RELACION AL OBJETIVO ESTRATEGICO

- Ofrecer y proporcionar las alternativas mas convenientes y económicas a la Institución para el libre desempeño y alcance de metas proyectadas
- Mantener en buen estado los activos tales como vehículos, motocicletas, instalaciones en general y mobiliario, actividades que serán coordinadas a través de la Gerencia Financiera respetando los parámetros presupuestarios disponibles o establecidos.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Gerencia Administrativa
 - Jefe De Servicios Generales
 - Auxiliar De Servicios Generales
 - Auxiliar De Servicios Generales
 - Mensajero/Motorista Institucional
 - Colaborador de Servicios Generales

METAS

Nº	METAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ANUAL	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION	RECURSOS
1	Cambio de vehículos		Ahorro en rubro vehículos y combustible	Promover la conveniencia de sustituir tres vehículos tipo pick up porque representan un gasto mayor que la utilidad que brindan por el estado en que se encuentran	
2	Misiones institucionales		Cero observaciones de los entes controladores	Implementar mecanismos eficaces para el control de misiones institucionales, bitácoras de recorridos y combustible a nivel administrativo	
3	Activo Fijo		Sistema funcional	Ordenamiento del Activo Fijo Institucional, utilizando el programa informático y superar obstáculos que éste presenta para optimizarlo como recurso viable y eficaz en el control y depreciación de los bienes	
4	Mantenimiento de vehículos		Flota en buen estado	Promover establecer contratos de mantenimientos para los vehículos institucionales con talleres específicos a través de licitación o libre gestión, según lo recomendado por la Corte de Cuentas	

VI. CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

AUDITORIA INTERNA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AUDITORIA INTERNA PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2011

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Auditoria de Cartera	12 Informes												
Evaluación al Control Interno	1 informe												
Notas de Auditoria a los Estados Financieros:	12 Informes												
<i>Disponibilidades</i>													
<i>Deudores Monetarios (Ingreso)</i>													
<i>Inversiones Temporales</i>													
<i>Inversiones en Préstamos, Corto Plazo</i>													
<i>Deudores Financieros</i>													
<i>Inversiones Intangibles</i>													
<i>Existencias</i>													
<i>Inversiones en Proyectos y Programas</i>													
<i>Inversiones en Bienes de Uso</i>													
<i>Fondos Ajenos</i>													
<i>Fondos en Garantía</i>													
<i>Fondos Retenciones Fiscales</i>													

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AUDITORIA INTERNA
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2011**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ANUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<i>Recaudaciones Pendientes de Aplicar</i>													
<i>Acreedores Monetarios (Egreso)</i>													
<i>Acreedores Financieros</i>													
<i>Patrimonio</i>													
Evaluación UACI	1 Informe												
Examen especial de existencia de combustible	2 Informes												
Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones de Consejo Directivo y diferentes comités.	3 Informes												
Recursos Humanos	1 Informe												
Seguimiento de observaciones entes fiscalizadores externos, incluyendo las observaciones de Auditoria Interna	2 Informe												

UNIDAD LEGAL

DESCRIPCIÓN DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACIÓN											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Elaboración eficiente de contratos de crédito.	100% de los créditos aprobados por el área de negocios.												
<ul style="list-style-type: none"> Implementación de control de ingreso de la documentación. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Uso del sistema informático en la elaboración de los contratos 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Cotejo de la información al momento de la lectura. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Atención cordial y oportuna a los clientes de contratación.													
<ul style="list-style-type: none"> Campaña intra-departamento de concientización de la importancia de la buena atención a los clientes. 		X			X			X			X		
<ul style="list-style-type: none"> Programación oportuna de la escrituración de créditos. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Resguardo seguro de contratos que avalan las obligaciones a favor de FOSOFAMILIA y administración de los mismos.													
<ul style="list-style-type: none"> Administración mensual de los documentos resguardados. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Codificación y resguardo mensual de los documentos otorgados en el mes. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Extracción de los documentos cancelados en el mes. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Administración eficiente de la cartera judicial de FOSOFAMILIA.													
<ul style="list-style-type: none"> Administración bimensual de procesos judiciales en trámite 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Administración eficiente de la cartera registral de FOSOFAMILIA.													
<ul style="list-style-type: none"> Administración quincenal de los documentos en proceso de inscripción 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

GERENCIA DE CREDITOS

PROYECCIONES CLIENTES

PRODUCTO	Dic-10	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	DIFERENCIA	% DE CREC.
Total Clientes	1,549	1,596	1,643	1,707	1,787	1,855	1,922	1,523	1,558	1,602	1,640	1,677	1,720	171	11%
Mype solidario	287	310	333	356	379	395	408	410	414	417	421	425	425	138	48%
Estacional	0	2	3	5	6	8	11	13	14	15	19	22	25	25	#DIV/0!
Mype Individual	1,262	1,284	1,307	1,346	1,402	1,452	1,503	1,100	1,130	1,170	1,200	1,230	1,270	8	1%
Total Asesores	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12		
Productividad	141	145	149	142	149	155	160	127	130	134	137	140	143		
Clientes colocados		140	180	215	240	255	220	95	100	100	115	125	110		
Prom colocac		\$ 1,428.57	\$ 1,527.78	\$ 1,069.77	\$ 833.33	\$ 644.48	\$ 669.09	\$ 1,578.95	\$ 1,650.00	\$ 1,600.00	\$ 1,521.74	\$ 1,520.00	\$ 1,454.55		

PROYECCION CARTERA

PRODUCTO	Dic-10	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11	DIFERENCIA	% DE CREC.
Total Cartera	\$ 1,582,493.06	\$ 1,560,320.00	\$ 1,616,197.50	\$ 1,654,865.00	\$ 1,714,934.00	\$ 1,754,020.00	\$ 1,797,220.00	\$ 1,868,520.00	\$ 1,888,820.00	\$ 1,921,000.00	\$ 1,969,019.00	\$ 2,051,300.00	\$ 2,062,520.00	\$ 480,026.94	30%
Grupo Solidario	\$ 55,000.00	\$ 58,000.00	\$ 61,400.00	\$ 65,000.00	\$ 69,600.00	\$ 72,200.00	\$ 74,600.00	\$ 77,000.00	\$ 79,300.00	\$ 81,500.00	\$ 83,000.00	\$ 85,000.00	\$ 85,500.00	\$ 30,500.00	55%
Estacional	\$ -	\$ 800.00	\$ 1,300.00	\$ 1,700.00	\$ 2,200.00	\$ 2,700.00	\$ 3,200.00	\$ 3,800.00	\$ 4,300.00	\$ 5,000.00	\$ 5,500.00	\$ 6,300.00	\$ 9,000.00	\$ 9,000.00	#DIV/0!
Mype Individual	\$ 1,527,493.06	\$ 1,470,000.00	\$ 1,508,497.50	\$ 1,523,165.00	\$ 1,593,134.00	\$ 1,635,182.00	\$ 1,715,000.00	\$ 1,752,720.00	\$ 1,765,220.00	\$ 1,799,500.00	\$ 1,840,519.00	\$ 1,910,000.00	\$ 1,928,020.00	\$ 400,526.94	26%
Recuperación	\$ 180,813.00	\$ 168,480.00	\$ 230,000.00	\$ 165,000.00	\$ 150,000.00	\$ 120,400.00	\$ 140,580.00	\$ 115,000.00	\$ 125,000.00	\$ 125,000.00	\$ 135,000.00	\$ 140,000.00	\$ 120,000.00	\$ 1,734,460.00	
colocación	\$ 230,000.00	\$ 200,000.00	\$ 275,000.00	\$ 230,000.00	\$ 200,000.00	\$ 164,338.00	\$ 145,000.00	\$ 150,000.00	\$ 165,000.00	\$ 160,000.00	\$ 175,000.00	\$ 190,000.00	\$ 160,000.00	\$ 2,214,338.00	
% Crec. Cartera		-1.40%	3.58%	2.39%	3.63%	2.28%	2.46%	3.97%	1.09%	1.70%	2.50%	4.18%	0.55%		
Mto pro X asesor	\$ 143,863.01	\$ 141,847.27	\$ 146,927.05	\$ 137,905.42	\$ 142,911.17	\$ 146,168.33	\$ 149,768.33	\$ 155,710.00	\$ 157,401.67	\$ 160,083.33	\$ 164,084.92	\$ 170,941.67	\$ 171,876.67		

PROYECCION CAPITAL EN MORA > A 30 DIAS

PRODUCTO	Dic-10	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11
Total Cartera	\$ 1,582,493.06	\$ 1,560,320.00	\$ 1,616,197.50	\$ 1,654,865.00	\$ 1,714,934.00	\$ 1,754,020.00	\$ 1,797,220.00	\$ 1,868,520.00	\$ 1,888,820.00	\$ 1,921,000.00	\$ 1,969,019.00	\$ 2,051,300.00	\$ 2,062,520.00
Mype solidario	\$ 9,000.00	\$ 8,500.00	\$ 8,100.00	\$ 7,500.00	\$ 7,100.00	\$ 6,500.00	\$ 6,600.00	\$ 15,000.00	\$ 13,500.00	\$ 13,000.00	\$ 11,000.00	\$ 9,000.00	\$ 7,500.00
Estacional	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mype individual	\$ 117,000.00	\$ 110,500.00	\$ 106,600.00	\$ 98,000.00	\$ 94,800.00	\$ 90,500.00	\$ 89,000.00	\$ 283,963.00	\$ 260,378.00	\$ 236,730.00	\$ 215,437.00	\$ 196,130.00	\$ 157,501.00
mora >30	7.96%	7.63%	7.10%	6.38%	5.94%	5.53%	5.32%	16.00%	14.50%	13.00%	11.50%	10.00%	8.00%

PRODUCTO	Dic-10	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11
Mype solidario	0.57%	0.54%	0.50%	0.45%	0.41%	0.37%	0.37%	0.80%	0.71%	0.68%	0.56%	0.44%	0.36%
Estacional	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Mype individual	7.39%	7.08%	6.60%	5.92%	5.53%	5.16%	4.95%	15.20%	13.79%	12.32%	10.94%	9.56%	7.64%

EL DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN, RECUPERARA \$250,000.00 QUE INCLUYE REFINANCIAMIENTOS.
EL TOTAL DE CLIENTES A DIC11 SERA DE 944, DESCANTANDO LO QUE SE ENCUENTRA EN PROCESO JUCICIAL.

GESTION DE CALIDAD

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FE B	MAR	AB R	MAY	JU N	JUL	AG S	SEP	OCT	NOV	DIC
Control de calidad en Reporte Amortización de Pagos Diarios.	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Reporte de Provisiones de Intereses	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Reporte de Reserva de Cartera	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Reporte de Cancelación de saldos	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Reporte de Aplicaciones Internas	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de Reportes de Conciliación de Cartera	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión de Actas de Comité de Créditos y Recuperación	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procesamiento de Ajustes de Desembolsos	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procesamiento de Ajustes de Pagos	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procesamiento de Extornos de Pagos	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trámite de Garantías Progape	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Aplicaciones de Fondos de Garantía	100 %	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**GERENCIA FINANCIERA
PRESUPUESTO**

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		EN E	FE B	MA R	AB R	MAY	JU N	JUL	AG S	SE P	OCT	NOV	DIC
Elaborar Oportunamente los Compromisos Presupuestarios	100% Compromisos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Elaborar las Conciliaciones Bancarias	No Omitir ninguna	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Controlar la Disponibilidad Presupuestaria	Informar a la GA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Archivar toda la documentación debidamente firmada	Documentar y Archivar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Apoyar a la Gerencia Financiera	N/A	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

TESORERIA

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
Mantener eficiente control diario de disponible y de las Inversiones a plazo.	Efectivo Disponible	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Emisión de Cheques Desembolso de créditos.	Cumplir con colocación crediticia.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pago Bienes y Servicios a proveedores	Cumplir obligaciones contraídas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisión y aplicación de planilla de salarios.	Pago Salarios y cuotas prestamos empleados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mantenimiento de libros auxiliares de bancos, obligaciones por pagar y pagado. (SAFI)	Actualización de ingresos/ egresos p/ cierres mensuales.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tramitar Todo requerimiento institucional con bancos del sistema	Registros actualizados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

CONTABILIDAD

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MA R	A B R	MA Y	JUN	JUL	AG S	SE P	OC T	NOV	DI C
1.) Proporcionar información oportuna para la toma de decisiones	12 Informes de situación financiera	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
● Establecimiento de fechas límites a para recibir la información de los demás unidades		x	X				X					X	
● Registro Diario de Operaciones		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
● Obtención de datos preliminares		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
● Cierre de mes dentro del límites		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
2.) Informes de auditoria sin observaciones relacionadas al área contable.	Cero hallazgos en informes		2	1			3			1			1

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MA R	A B R	MA Y	JUN	JUL	AG S	SE P	OC T	NOV	DI C
● Control minucioso de la documentación registrada		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
● Seguimiento constante a los informes de auditoria		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
3.) Normativa y procedimientos actualizados dentro de la unidad contable.	30% de normativa actualizada						X			X			
● Realizar un inventario de la normativa existente													
● Convocar reunión con áreas relacionadas													
● Enviar A gerencia financiera para someterlos a aprobación													

GERENCIA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION 2011											
		EN E	FE B	MAR	ABR	MAY	JUN	JU L	AGS	SEP	OC T	NOV	DI C
1. Elaboración de Términos de referencia para las contrataciones 2011	18 contratos	x	x	x		x							
2. Archivar de forma ordenada y cronológica las adquisiciones y contrataciones Institucional.	Archivo de Compras Ordenado	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3. Anexar a toda orden de compra su respectiva documentación de respaldo.	Anexar a expedientes la respectiva documentación	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	X	x
4. Cuadro de compras trimestral	Compras por trimestre			x			x			x			x
5. Actualización de base de proveedores	Base de datos Actualizado		x		x		x		x		x		x
6. Envío del plan de compras a las diferentes unidades.	Plan de Compras Aprobado con base a las necesidades de la Institución.						x	x	x				

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP T	OCT	NOV	DIC
1. Actualización de la normativa de Recursos Humanos.	100% De la normativa												
▪ Entrevista a empleados en cada puesto		X											
▪ Actualización del manual			X			X							
▪ Reuniones con la comisión		X	X	X	X	X	X						
▪ Actualización de normativa		X	X	X	X	X	X						
▪ Dar a conocer la normativa y evaluación a los empleados								X	X				
2. Plan de Capacitación	100% Unidades/ Deptos.												
▪ Evaluación del desempeño		X	X										
▪ Realización del plan con base a resultados de la Evaluación				X									
3. Estudio de Clima Laboral	100% Empleados												
▪ Cuestionarios a empleados								X					
▪ Análisis de resultados									X				

UNIDAD DE INFORMATICA

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Estandarización del sitio Web													
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de diseño gráfico, banners, colores, etc. del sitio web institucional. 		X			X			X			X		
<ul style="list-style-type: none"> Edición de información recibida por parte de los miembros del comité editorial. 		X	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Subida de la información actualizada de acuerdo a los cambios que sean necesarios. 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Investigación, pruebas e implementación de nuevas tecnologías dentro del sitio web fosofamilia. 				X			X			X			X
2. Optimización del Proceso de Central de Riesgo													
<ul style="list-style-type: none"> Depuración de Errores SSF 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Depuración de Errores Créditos 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Actualizaciones a Envíos 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Creación de normativa para la autorización de usuarios													
<ul style="list-style-type: none"> Revisar los perfiles de cada usuarios 			X										

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
<ul style="list-style-type: none"> Ordenamiento de usuarios por grupos y áreas de trabajo 				X	X								
<ul style="list-style-type: none"> Creación de Documentación para el control de usuarios y perfiles 					X								
<ul style="list-style-type: none"> Escrito de normativa 					X	X							
<ul style="list-style-type: none"> Autorización de Normativa 						X	X						
4. Modificación y Generación de Nueva Reportería													
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de necesidades de información 		X											
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de reportería que según informática se necesita 			X	X									
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de reportería solicitada por otras áreas de la institución 		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Actualización de Manuales de Sistemas Informáticos													
<ul style="list-style-type: none"> Identificación y Ordenamiento de las opciones que no están incluidas en los manuales existentes 			X										
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de opciones identificadas en punto anterior 			X	X	X								

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACION											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de nuevas opciones que se van creando conforme a necesidades 				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Incorporación de Bitácoras de Acceso a los sistemas													
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de formularios a trabajar 					X	X							
<ul style="list-style-type: none"> Diseño y Desarrollo de cambios 						X	X						
<ul style="list-style-type: none"> Implementación 							X						
<ul style="list-style-type: none"> 													

UNIDAD DE SERVICIOS GENRALES

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACIÓN											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
Inventario de Activo Fijo	-						X						X
Fumigación	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento Aires Acondicionados	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento de vehículos institucionales	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento de motocicletas institucionales	-	X	X		X	X		X	X		X	X	
Control y Cierre de combustibles	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento Instalaciones Centro de Gobierno	-			X								X	
Mantenimiento Instalaciones Bodega Escalón	-			X								X	
Servicio de Vigilancia	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicio de Limpieza	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento cisterna y equipo de bombeo	-		X										
Mantenimientos de fontanería	-			X									
Iluminación de instalaciones (reparaciones varias)	-				X								
Mantenimiento y reparación de Mobiliario	-	X											
Cerrajería, reparaciones varias en vehículos y otros	-					X							
Mantenimiento y reparación equipo de oficina	-						X						
Sistema de monitoreo de alarmas	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Limpieza de techos y canales	-			X				X				X	
Administración Pólizas de Seguros de	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

DESCRIPCION DE LA META	META ANUAL	PERIODO DE REALIZACIÓN											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC
Vehículos, Robo, Equipo Electrónico, Incendio													
Recarga de Extintores	-								X				
Inventario de papelería	-						X						X
Control de telefonía fija y movil	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de activo fijo en deterioro	-							X					
Venta de vehículos	-									X			
Compra de vehículos	-									X			
Mantenimiento de estacionamiento (pintura y estructuras metálicas)	-		X										