

**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS**

ASIGNATURA

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**Actividad 6**

**Plan Estratégico**

**ALUMNA**

**LIC. FLAVIA DALISSAY AGUILAR GÓMEZ**

**DOCENTE**

**MTRO. ANTONIO PÉREZ GÓMEZ**

**TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS; NOVIEMBRE 2015**

**Misión**



Contribuir al desarrollo económico estatal impulsando la creación, fortalecimiento y consolidación de la actividad empresarial en los sectores industrial, comercial, y de servicios, mediante el otorgamiento oportuno de financiamiento, capacitación y consultoría, apoyando así, a la conservación y generación de mejores empleos.

**Visión**

Ser la institución pública de financiamiento más eficiente y competitiva del estado de Chiapas, caracterizada por:

* Brindar a las empresas esquemas innovadores y oportunos de financiamiento y servicios integrales.
* Dispersar y potencializar sus recursos.
* Tener procesos con certificación de calidad.
* Contribuir en la atracción de inversión.
* Impactar en la generación de empleos y en el bienestar socioeconómico de las familias chiapanecas.

**Valores**

* Responsabilidad
* Calidad
* Servicio
* Honestidad
* Competitividad

**Políticas de la Institución**

Las políticas de la institución en primer lugar es el apoyo financiero a las PyME, que cumplan estrictamente con un plan de negocios y de inversión, mediante políticas y procedimientos que permitan la rapidez en el otorgamiento de los créditos y la adecuada de los recursos.

Contar con procedimientos establecidos para las eventualidades surgidas contempladas como “riesgos” en el financiamiento, como rescate de las PyME en casos fortuitos o de fuerza mayor.

Proyectar una imagen como una institución social enfocada al desarrollo y capacitación de las PyME para lograr la generación de empleos.

**Objetivos**

1. Elaboración de normas, manuales de responsabilidades, políticas y procedimientos que permitan operar con eficacia y eficiencia los servicios que presta la institución FOFOE.
2. Modificación de las Reglas de Operación del FOFOE vigentes, siendo estas más flexibles para llevar a Quebranto los créditos que son incobrables, entendiéndose estos como aquellos financiamiento en los cuales el costo para su recuperación (Cobranza Judicial o Extrajudicial) es mayor al importe de capital más intereses a ser recuperado y de esta forma bajar el porcentaje de la cartera vencida.
3. Colocación de nuevos financiamientos para elevar la cartera vigente.

**Estrategias**

1.1 Creación de un área de Supervisión de Metodología.

1.2 Certificar los manuales de procedimiento para el desarrollo y mejora del fondo.

1.3 Reestructurar la plataforma organizacional, estableciendo las políticas de servicio.

2.1 Establecer un sistema informático integral que permita tener los mecanismos necesarios para llevar un seguimiento diario de la cartera, generando reportes de vencimientos, cartas de cobranza automatizadas.

2.2 Desarrollar un software que permita el seguimiento oportuno de la cartera, con conceptos de tipo de cálculo, basado en los manuales, políticas y procedimientos.

2.3 El uso de un sistema desarrollado en visual studio.net.

3.1 Disminuir el tiempo que se lleva en el otorgamiento de los créditos.

3.2 Mejorar la imagen de la institución, reflejada en el crecimiento económico del Estado.

3.3 Que el fondo disponga de recursos, a empresas en estado crítico, quiebra a causa de factores externos o contingencias naturales.

**Metas**

1.1.1Capacitar constantemente al personal de la institución para la creación de la nueva área y sea óptimo el desarrollo de sus funciones y

1.2.1 Diseñar y aplicar los manuales de procedimientos, operación etc. así como reorientar los fines y propósitos acorde a su naturaleza como tal.

1.3.1 Ser una institución pública, rentable que cuente con una cultura corporativa definida, encaminada a generar en su personal actitudes activas, buscando siempre su superación personal y profesional.

2.1.1 Implementación del sistema informático que disminuirá paulatinamente la cartera vencida del fondo, llevándola de un 50 % a un 30 % en un tiempo aproximado de 6 meses.

2.2.1 Contratación de los Correos de México para que con los reportes el software desarrollado se automatice el envío de requerimientos a los acreditados morosos y se tenga un oportuno seguimiento a la cartera.

2.3.1 Programación de visual Basic con una conectividad de bases de datos en MYSQL.

3.1.1 Realizar la capacitación por ponentes especialistas en materia de riesgo crediticio, análisis financiero, políticas de crédito y liderazgo.

3.2.1 Implementar más y mejores Programas en beneficio de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, en alianza con otras instituciones mediante firmas de convenios de colaboración las cuales permitan que la institución se posicione y sea reconocida en el Estado.

**Líneas Estratégicas**

1. Impulso a la Sustentabilidad del FOFOE
2. Actualización Operativa
3. Fortalecimiento a la toma de decisiones
4. Mejora competitiva y de Imagen

**Programas y Proyectos por Línea Estratégica**

1. **Impulso a la Sustentabilidad del FOFOE**
   1. Re-capitalización del FOFOE

* Objetivo: Incrementar el capital disponible en el Fondo.
* Meta mínima: Elevar el capital al nivel que tenía en su origen.
* Alta prioridad: Requiere el apoyo de todas las instituciones participantes del Fondo. (H. Comité Técnico)
  1. Disminución de la cartera vencida
* Objetivo: Recuperar y disminuir la cartera vencida mediante acciones administrativas y/o legales.
* Meta mínima: Mantener una cartera vencida menor o igual a 5%.
* Alta prioridad: Requiere elevar los parámetros para el otorgamiento de créditos.
  1. Potencialización del Financiamiento
* Objetivo: Maximizar el potencial de financiamiento a través de mezcla de recursos propios, federales y/o de otras fuentes, incluyendo la operación como banca de 2º piso.
* Meta mínima: 20% de proyectos apoyados a través de la mezcla de recursos.
* Requiere de acceso a recursos provenientes de fuentes propias y no estatales.
  1. Dispersión de créditos mediante micro financieras
* Objetivo: Maximizar eficientemente la dispersión de recursos a través de micro financieras.
* Meta mínima: Operar al 100% el programa de microcréditos bajo esta modalidad.
* Requiere realizar convenios con micro financieras y definir criterios de selección.

1. **Actualización Operativa**
   1. Actualización de la Normatividad y Reglas de Operación

* Objetivo: Revisar, actualizar y/o mejorar los aspectos normativos y reglas de operación que permitan operar con mayor eficiencia, transparencia y sustentabilidad.
* Meta mínima: Regular programas que atenten la sustentabilidad del Fondo.
* Alta prioridad: Requiere el apoyo de todas las instituciones participantes del Fondo.
  1. Rediseño Organizacional para la transparencia y oportunidad
* Objetivo: Adecuar la estructura operativa a fin de elevar su eficiencia y transparencia.
* Meta mínima: Fortalecer el área de seguimiento y cobranza e incluir un mecanismo para que el proceso de validación incluya la participación de la sociedad organizada.
* Alta prioridad: Requiere el apoyo de todas las instituciones participantes de Fondo.
  1. Programa de desarrollo profesional.
* Objetivo: Fortalecer los conocimientos, habilidades, valores y actitudes del personal administrativo y operativo según su área de adscripción.
* Meta mínima: Un programa de 16 horas de capacitación anual promedio por persona.
* Requiere gestión presupuestal y de las secretaria competentes.
  1. Documentación de procesos.
* Objetivo: Documentar los procesos críticos más importantes de la institución.
* Meta mínima: Documentar los procesos de Contabilidad, y Finanzas, Crédito y Cobranza, Cartera y el de la organización.
* Requiere asignar responsables por área y calendarizar avances.

1. **Fortalecimiento a la toma de decisiones**
   1. Actualización y desarrollo de sistemas de apoyo operativo.

* Objetivo: Diagnosticar, desarrollar e implementar sistemas de información por áreas que apoyen a la toma de decisiones operativas y estratégicas.
* Meta mínima: Desarrollar el sistema de seguimiento, actualización y control de cartera.
* Alta prioridad: Requiere asignar responsables por área y calendarizar avances.
  1. Desarrollo de sistemas paramétricos para evaluación de proyectos.
* Objetivo: Desarrollar e implementar el sistema de información paramétrico para evaluar con transparencia los proyectos de inversión según su tipo a fin de minimizar los riesgos.
* Meta mínima: Tener el sistema implantado en un periodo máximo de 6 meses.
* Requiere asignar responsables por área y calendarizar avances.
  1. Programa de actualización de las Tecnologías de Información.
* Objetivo: Mantener una plataforma tecnológica actualizada para dar soporte a las operaciones actuales y futuras de la institución.
* Meta mínima: Actualizar el 33% de los equipos de cómputo y periféricos por año.
* Requiere asignación de recursos, responsable y calendarizar avances.

1. **Mejora Competitiva y de Imagen**
   1. Programa de Certificación ISO

* Objetivo: Obtener la Certificación ISO 9001:2015
* Meta mínima: Desarrollar el sistema de gestión de la calidad al 100% durante el 2016.
* Alta prioridad: Requiere obtención de recursos y contratación de proveedor de servicios.
  1. Seguimiento de metas e indicadores de efectividad, dispersión y servicios.
* Objetivo: Desarrollar, evaluar y dar seguimiento a indicadores de efectividad y eficiencia institucional, con énfasis en la sustentabilidad y generación de empleos permanentes.
* Meta mínima: Dar seguimiento al cumplimiento de las meas estratégicas.
* Requiere asignar responsables por área y calendarizar reuniones quincenales.
  1. Mejoramientos de servicios al cliente.
* Objetivo: Desarrollar instrumentos de medición y mecanismos de mejora a los servicios.
* Meta mínima: Implantar al menos un servicio en línea y/o 01 800
* Requiere conocer previamente la opinión de usuarios sobre los servicios actules.
  1. Fortalecimiento de la Imagen Institucional
* Objetivo: Mejorar la imagen institucional en sus diversos públicos.
* Meta mínima: Divulgar y difundir sus actividades, avances y/o impactos en electrónico, página Web y/o boletín mensual.
* Alta prioridad: Requiere asignar responsable, calendarizar avances y medir los resultados.