



Comité de Apelaciones del
Sistema Financiero

**INFORME EJECUTIVO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021
III TRIMESTRE**

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2021	3
	3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021	4
	3.2 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL	4
IV.	GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021	5
V.	CONCLUSIÓN	6
	ANEXO A	7

I. INTRODUCCIÓN

En el presente año se han elaborado dos informes trimestrales como parte del seguimiento de cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF) de los dos primeros trimestres del año y en esta oportunidad, se presenta el correspondiente al cumplimiento del tercer trimestre del 2021.

De igual manera que en los informes anteriores, la información que los sustenta es producto de las actividades realizadas y documentadas por los responsables designados para tal efecto, de acuerdo con establecido en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA emitido por este Comité.

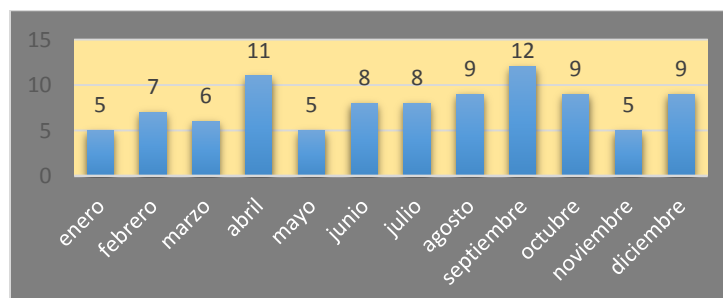
Sobre la base de lo anterior, en este informe se presentan los resultados del seguimiento al POA 2021, con fecha de referencia al 30 de septiembre de 2021.

II. OBJETIVO

Comunicar los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al año 2021, para el período que finalizó al 30 de septiembre de 2021.

III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2021

Como se indicó en el informe ejecutivo de seguimiento del cumplimiento POA del año 2021, correspondiente al primer trimestre del presente año, los productos entregables o medios de verificación totales a ejecutar durante el año serán 94, los cuales evidencian el cumplimiento de las 30 actividades que conforman el POA y que deben ser realizadas cada mes, según el siguiente detalle:



3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

A partir de lo anterior y conforme a lo que indica el Manual de seguimiento al cumplimiento POA, se define la forma de determinar el cálculo del porcentaje de cumplimiento de todas las actividades de la siguiente forma:

$$\text{Cumplimiento POA Trimestral} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

Por tanto, a continuación, se presenta el porcentaje determinado de cumplimiento del tercer trimestre del 2021, sobre la base de las actividades a cumplir en el período:

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2021} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del tercer trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2021} = \frac{65}{71} \times 100$$

Cumplimiento del tercer trimestre 2021 = 91.55 %

3.2 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL

$$\text{Cumplimiento POA año 2021} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 30 de septiembre 2021}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento del año 2021} = \frac{65}{94} \times 100$$

Cumplimiento del año 2021 = 69.15 %

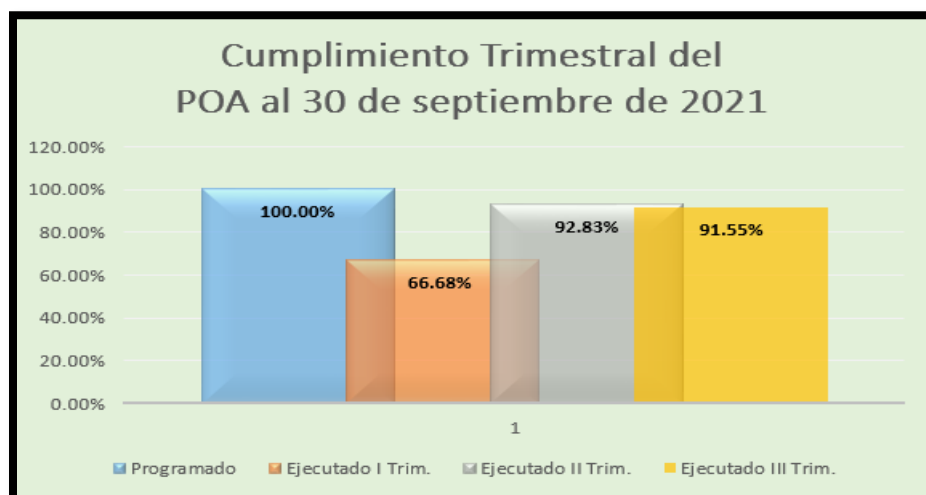
Cabe mencionar que el nivel de cumplimiento en el tercer trimestre de año, si bien es aceptable, éste se vio afectado debido a que las actividades “2.2.1.1 Diseñar el plan estratégico de gobierno electrónico del CASF”, “4.1.1.5 Elaborar el presupuesto de funcionamiento 2022” y “4.1.1.6 Aprobar y remitir el presupuesto de funcionamiento 2022 para visto bueno del Ministerio de Hacienda”, sufrieron un desfase de un mes en su ejecución completa, estando programadas para agosto, sin embargo fueron cumplidas hasta el mes de septiembre, en razón de que para la elaboración y envío a visto bueno de la propuesta de presupuesto para el ejercicio 2022, se requerían los insumos que debían ser brindados por el colaborador informático, quien fue contratado por la Superintendencia del Sistema Financiero en el mes de agosto y a quién le correspondía diseñar y presentar a aprobación el Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) al Comité.

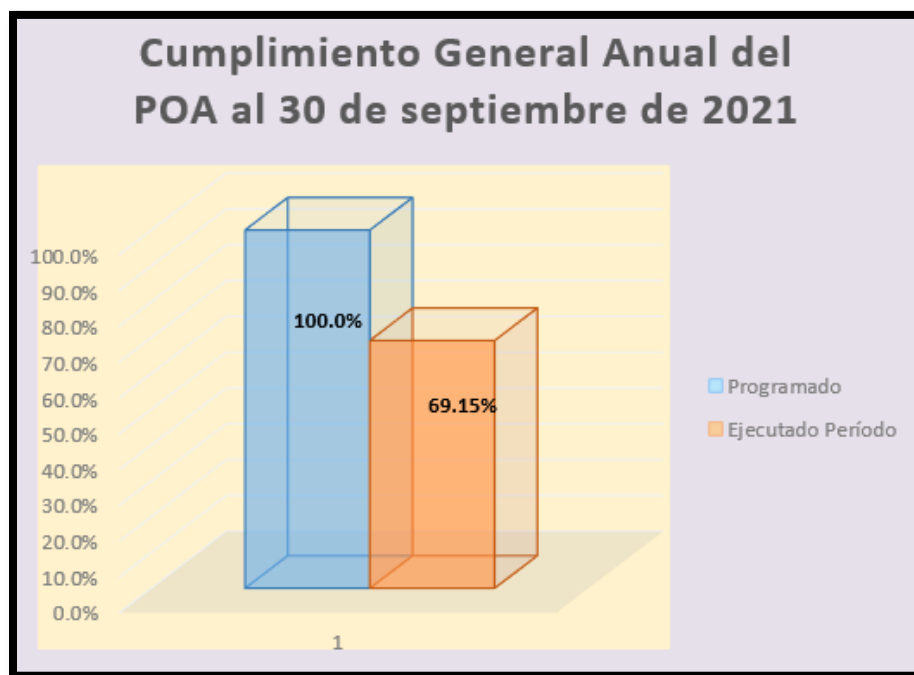
No obstante lo anterior, cabe resaltar que la actividad “1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos” se encuentra cumplida en su totalidad a la fecha de referencia de este informe, ya que en el mes de julio se divulgaron los 2 criterios resolutivos requeridos en el año, dado que se encontraba

programado divulgar el primer criterio en el mes de julio y el segundo en el mes de diciembre del presente año, por tanto, dicha actividad está cumplida de manera anticipada.

IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Mediante las siguientes gráficas se presentan el porcentaje de cumplimiento del POA al 30 de septiembre de 2021. La primera gráfica representa el cumplimiento por perspectivas, la segunda representa el cumplimiento por trimestre, y la última, corresponde al promedio general del cumplimiento que se ha programado ejecutar en relación a las actividades programadas en el año:





V. CONCLUSIÓN

Al 30 de septiembre de 2021, el Plan Operativo Anual del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero refleja un cumplimiento general del 69.15%, lo cual se considera aceptable, tomando en cuenta que el cumplimiento esperado a la fecha de referencia es de 75.53%. Por otra parte, si analizamos el cumplimiento del POA del tercer trimestre, se advierte que existe un cumplimiento del 91.55%, en virtud que de las 29 actividades a ejecutarse en el tercer trimestre, únicamente se desfazaron del plazo de elaboración 3 actividades, por las razones justificadas en este informe. Es de hacer notar que ha existido una tendencia al aumento de actividades ejecutadas en tiempo en cada uno de los trimestre en análisis, si observamos del primer al segundo trimestre y, al margen de reflejar una leve disminución, del segundo al tercer trimestre, pasando del 92.83% al 91.55%, ésta solo representa el 1.38%, lo cual no se considera relevante y en consecuencia, nos permite concluir que el cumplimiento en los dos últimos trimestre es similar y por tanto, satisfactorio. Finalmente, se reitera que el cumplimiento del Plan Operativo Anual es producto de la responsable y oportuna ejecución de las actividades contenidas en éste y al evidente compromiso de todo el personal que conforma el CASF, lo que contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos definidos.

ANEXO A (1/4)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN								
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
1.1.1 Emitir y divulgar por lo menos 2 criterios resolutivos aplicados en los casos de apelación de su competencia.	1.1.1.1 Elaborar informes del análisis jurídico - técnico de casos de apelación recibidos.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1
	1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
	1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
2.1.1 Elaborar, aprobar e implementar el proceso de emisión de resolución, con sus respectivos registros de control.	2.1.1.1 Contruir y documentar el flujograma sobre proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelaciones tramitados.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	2.1.1.2 Aprobar el flujograma del proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelación tramitados.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	2.1.1.3 Remitir el flujograma del proceso de emisión y custodia de resoluciones de los casos de apelación a la OIR de la SSF, para su divulgación.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

ANEXO A (2/4)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP		
2.2.1 Elaborar, aprobar e implementar el plan estratégico de tecnología.	2.2.1.1 Diseñar el plan estratégico de gobierno electrónico del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	2.2.1.2 Aprobar el plan estratégico de gobierno electrónico del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	2.2.1.3 Implementar Fase 1 del plan estratégico de gobierno electrónico del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2.3.1 Diseñar, aprobar e implementar los documentos normativos internos, manuales de funciones y perfiles de puestos, manuales de procesos, entre otros documentos.	2.3.1.1 Identificar y aprobar las actualizaciones del manual del proceso de compras de bienes y servicios.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	2.3.1.2 Identificar y aprobar las actualizaciones al Manual de Descripción de Perfiles y Puestos.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	2.3.1.3 Identificar y aprobar las actualizaciones del Manual de Evaluación de Desempeño.	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	2.3.1.4 Identificar y aprobar las actualizaciones del Protocolo de medidas Sanitarias ante el covid19 del CASF.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
	2.3.1.5 Identificar necesidades para la elaboración de otros documentos de gestión operativa interna.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	

ANEXO A (3/4)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN								
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
2.4.1 Diseñar, aprobar e implementar mejoras en los tiempos de respuesta de los procesos operacionales.	2.4.1.1 Ejecutar el Plan Anual de Adquisición y Contrataciones 2021 (PAAC)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2.4.1.2 Elaborar y remitir al Oficial de Acceso a la Información Pública de la SSF, las declaraciones de información oficiosa, publica, reservada y confidencial generada por el CASF.	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	2.4.1.3 Elaborar plantillas de terminos de referencia y especificaciones técnicas, para acortar los tiempos de elaboración y revisión en los procesos de compras.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3.1.1 Realizar capacitaciones sobre nuevos productos y servicios financieros; así como de temas que fortalezcan las competencias necesarias para atender los casos de apelación y los temas operativos internos.	3.1.1.1 Implementar el Plan de capacitaciones 2021.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
	3.1.1.2 Elaborar el Plan de capacitaciones 2022.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	3.1.1.3 Aprobar el Plan de capacitaciones 2022.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

ANEXO A (4/4)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN								
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
3.1.2 Promover y desarrollar una cultura institucional basada en el marco filosófico CASF.	3.1.2.2 Remitir resultados de las evaluaciones de desempeño del personal CASF a la SSF.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	3.1.2.3 Realizar actividades que promuevan un clima organizacional adecuado.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
4.1.1 Ejecutar el presupuesto asignado de forma eficiente, transparente y con la debida austeridad.	4.1.1.1 Gestionar con la Dirección de Administración de la SSF, la remisión oportuna del Informe de Auditoría sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	4.1.1.2 Revisar y brindar visto bueno del informe de auditoría especial emitido por la Unidad de Auditoría interna de la SSF, sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	4.1.1.3 Aprobar el informe trimestral sobre la ejecución presupuestaria	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	4.1.1.4 Remitir los informes de ejecución presupuestaria al Consejo	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	4.1.1.5 Elaborar el presupuesto de funcionamiento 2022.	0	0	0	0	0	0	50%	50%	0	0	0	0	0	0	0	50%	25%	25%
	4.1.1.6 Aprobar y remitir el presupuesto de funcionamiento 2022 para visto bueno del Ministerio de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1