

**COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

**INFORME EJECUTIVO  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022**

Elaborado por: Claudia Salmerón de Escalante, Vocal del CASF

# INDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVO .....	3
III.	ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2022 .....	3
	3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2022 .....	3
	3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2022 .....	6
	3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL .....	6
IV.	GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2022.....	8
V.	CONCLUSIÓN .....	9

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe contiene el seguimiento a las actividades ejecutadas como parte del Plan Operativo Anual (POA) del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF) para el presente año, el cual fue aprobado en el acta No. 7 de fecha 31 de enero del año en curso.

La información que sustenta este informe ejecutivo es producto de las actividades realizadas y documentadas por los responsables designados para tal efecto, de acuerdo con el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA emitido por este Comité.

Sobre la base de lo anterior, el CASF presenta los resultados del seguimiento al POA 2022, con fecha de referencia al 31 de marzo de 2022.

## **II. OBJETIVO**

Dar a conocer los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al año 2022 y para el período que finalizó al 31 de marzo de 2022.

## **III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2022**

### **3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2022**

Sobre la base del POA aprobado por el CASF para el presente año 2022, se presenta la siguiente lámina que resume el contenido de éste en función de las perspectivas definidas. líneas estratégicas, objetivos estratégicos y actividades:



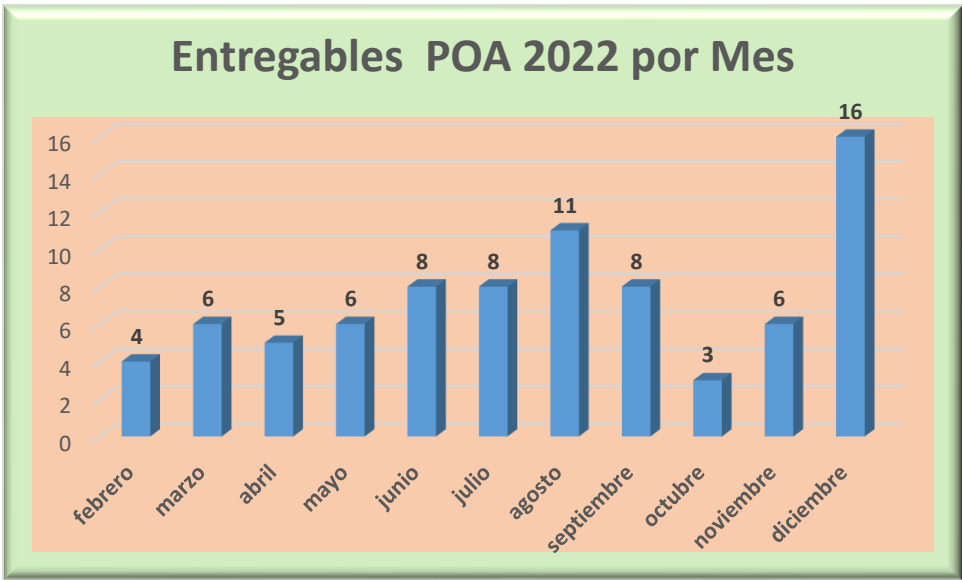
Las actividades que se han definido se encuentran distribuidas en las 4 perspectivas, de la siguiente forma:



Por su parte, cada una de esas 29 actividades para que se considere como cumplida debe presentarse 1 entregable (informe, documento, gestión realizada, documento aprobado o actualizado, etc.), en observancia al plazo y periodicidad que se ha definido en el POA, en cada una de las perspectivas ya mencionadas, para cumplir con la totalidad de 81 entregables en el año, tal como se muestra a continuación:



Los 81 entregables o medios de verificación que exigen el cumplimiento en las 29 actividades POA 2022, están distribuidas a partir del siguiente mes al de su aprobación, para ser presentadas y cumplidas en cada uno de los meses, conforme al siguiente detalle:



### 3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2022

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 el 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 primer trimestre del 2022:

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de marzo de 2022} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de marzo de 2022} = \frac{10}{10} \times 100$$

**Cumplimiento del primer trimestre 2022 = 100.0 %**

### 3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL

El porcentaje de cumplimiento anual se obtiene de dividir el número de entregables en el trimestre entre el número total de entregables en el año, que para el presente es de 81, como ya se mencionó con anterioridad.

$$\text{Cumplimiento POA año 2021} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 31 de marzo 2022}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento del año 2022} = \frac{10}{81} \times 100$$

**Cumplimiento del año 2022 = 12.35 %**

Además, para establecer un seguimiento visual del cumplimiento obtenido se presenta en simbología de colores:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN			EJECUCIÓN		
		ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MA
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
	1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	0	1	0	0	1	0
	1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	0	0	1	0	0	1
2.1.1 Elaborar, aprobar e implementar el proceso de emisión de resolución, con sus respectivos registros de control.	2.1.1.1 Elaborar la ruta administrativa de los recursos de apelación ingresados para la emisión de resoluciones.	0	0	1	0	0	1
	2.1.1.4 Elaborar un registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	0	0	1	0	0	1
2.2.1 Elaborar, aprobar e implementar el plan estratégico de tecnología.	2.2.1.1 Actualización de proyectos y actividades contenidas en la Fase 1 del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF.	0	1	0	0	1	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 de los manuales internos existentes (Manual del Proceso de Compras de Bienes y Servicios, Manual de Descripción de Perfiles y Puestos, Manual de Evaluación de Desempeño, Protocolo de Medidas Sanitarias ante el COVID19 del CASF).	0	0	1	0	0	1
2.4.1 Diseñar, aprobar e implementar mejoras en los tiempos de respuesta de los procesos operacionales.	2.4.1.2 Elaborar y remitir al Oficial de Acceso a la Información Pública de la SSF, las declaraciones de información oficiosa, pública, reservada y confidencial generada por el CASF.	0	1	0	0	1	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	3.1.1.1 Implementar el Plan de capacitaciones 2022.	0	1	0	0	1	0
	3.1.2 Promover y desarrollar una cultura institucional basada en el marco filosófico CASF.	3.1.2.3 Realizar actividades que promuevan un clima organizacional adecuado.	0	0	1	0	0

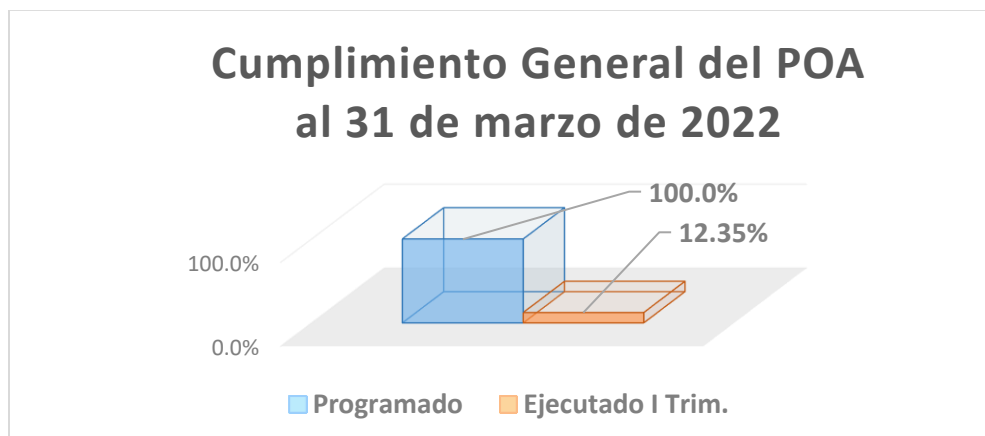
Lo anterior y para satisfacción de la gestión del CASF, se han dado cumplimiento al 100% de las actividades POA programadas para el primer trimestre el presente año.

#### IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2022

Finalmente, a continuación, se presenta el cumplimiento al POA por cada una de las perspectivas definidas y el cumplimiento promedio general del POA al 31 de marzo de 2022:



De la gráfica anterior se observa que las tres perspectivas en las cuales correspondía realizar actividades se han ejecutado y cumplido al 100%, obteniendo 12.35% de lo esperado a la fecha de referencia, lo cual se considera satisfactorio.





## **V. CONCLUSIÓN**

El resultado del seguimiento al Plan Operativo Anual refleja que al 31 de marzo de 2022 existe un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, lo cual es muy satisfactorio para la actual gestión del Comité de Apelaciones. Asimismo, existe un cumplimiento respecto a la programación anual del 12.35%, lo que se considera satisfactoria también, en virtud del período sujeto al análisis, resultados que motiva a continuar con el compromiso, responsabilidad y entusiasmo en el desarrollo del trabajo del CASF, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos definidos para el presente año.