



Comité de Apelaciones del
Sistema Financiero

INFORME EJECUTIVO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022
III TRIMESTRE

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 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022	4
	3.2 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL	4
IV.	GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022	5
V.	CONCLUSIÓN	6
	ANEXO A	7

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo contenido en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), aprobado por el Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), se presenta este tercer informe, ahora con fecha de referencia al 30 de septiembre de 2022, brindando con ello continuidad a los informes de los primeros trimestres del presente año.

Este informe contiene la información que evidencia aquellas actividades que se proyectaban tener un cumplimiento en el período en revisión, indicando cuales de ellas han sido cumplidas, o en su defecto, se muestra las razones del incumplimiento que ha existido.

Sobre la base de lo anterior, en este informe se presentan los resultados del seguimiento al POA 2022, con fecha de referencia al 30 de septiembre de 2022.

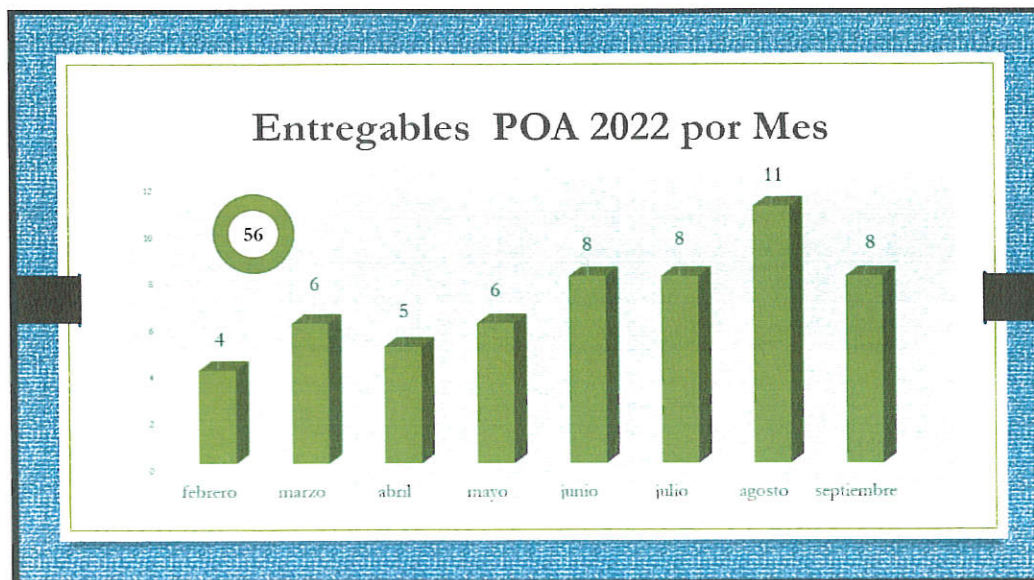
II. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al año 2022, para el período que finalizó el 30 de septiembre de 2022.

III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2022

Para dar inicio al análisis y cálculo de cumplimiento del POA 2022, a la fecha ya citada, es necesario traer a cuenta que éste se encuentra conformado por 29 actividades a realizar durante el año, sobre las cuales se deberán entregar 81 evidencias o medios de verificación del cumplimiento, para ello éstas deben ser realizadas y entregadas en el plazo definido para dichos efectos.

Sobre la base de lo anterior, a la fecha de referencia deben de haberse ejecutado todas las actividades programadas, cuyas evidencias deben totalizar 56, según el siguiente detalle:



3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

A partir de lo anterior y conforme a lo que indica el Manual de seguimiento al cumplimiento POA, donde se definió la forma de calcular el porcentaje de cumplimiento de todas las actividades, se expresa 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 de cumplimiento del tercer trimestre del 2022, sobre la base de las actividades a cumplir en el período:

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2022} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del tercer trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2022} = \frac{25}{27} \times 100$$

Cumplimiento del tercer trimestre 2022 = 92.59 %

3.2 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL

$$\text{Cumplimiento POA año 2022} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 30 de septiembre 2022}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

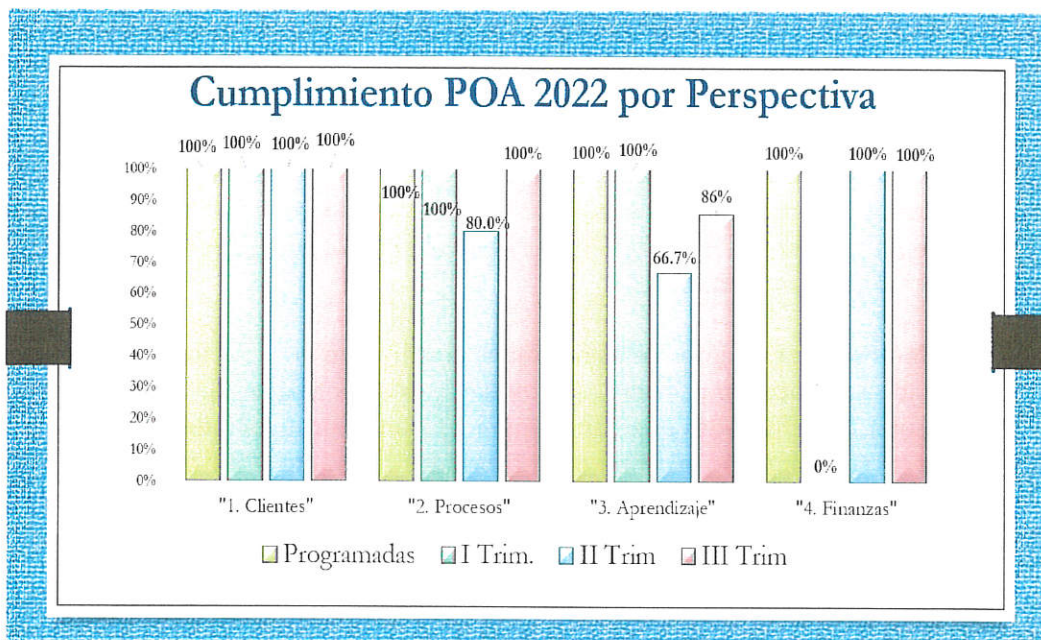
$$\text{Cumplimiento del año 2022} = \frac{51}{81} \times 100$$

Cumplimiento del año 2022 = 62.96 %

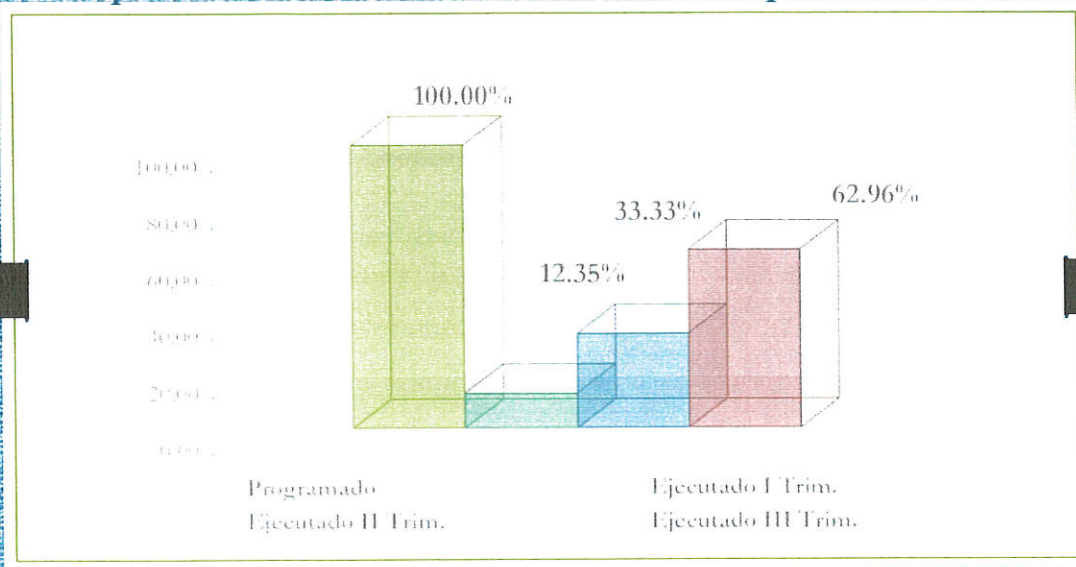
De lo anterior se advierte que 25 y 51 entregables fueron presentados en tiempo, con relación a 27 y 56 entregables, que respectivamente corresponden presentar en el trimestre y en el acumulado al 30 de septiembre de 2022, representando un cumplimiento del 92.59% y del 62.96%, respectivamente. Es importante mencionar que el resultado obtenido obedece a que, en el trimestre sujeto a análisis, es decir, de julio a septiembre del presente año, existieron 2 actividades sobre las cuales se presentaron sus respectivas evidencias fuera del plazo, debido a la carga de trabajo e imprevistos que se presentaron en los meses de agosto y septiembre; sin embargo, al margen de haber recibido las evidencias de cumplimiento con retraso, las tareas fueron realizadas en el mes correspondiente.

IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Mediante las siguientes gráficas se presentan el porcentaje de cumplimiento del POA al 30 de septiembre de 2022. La primera gráfica representa el cumplimiento por perspectivas y la segunda representa el cumplimiento por trimestre con relación a las actividades programadas en el año:



Cumplimiento General del POA al 30 de septiembre de 2022



V. CONCLUSIÓN

Al 30 de septiembre de 2022, el Plan Operativo Anual del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero refleja un cumplimiento general del 62.96%, lo cual se considera aceptable, tomando en cuenta que el cumplimiento esperado a la fecha de referencia es de 69.13%. Por otra parte, si analizamos el cumplimiento del POA centrando la atención únicamente en el tercer trimestre 2022, se advierte que existe un cumplimiento del 92.59%, en virtud de que de las 29 actividades a ejecutarse, se desfazaron del plazo de entrega de 2 informes sobre actividades que, a pesar de haberse realizado, sus evidencias no lograron concluirse en tiempo, por lo que se debía revelar dicha situación en el presente documento.

A la fecha de referencia de este informe es notorio el crecimiento en las actividades cumplidas, lo cual es considerado **satisfactorio** para el CASF, teniendo en cuenta que aún restan 3 meses para completar y ejecutar las actividades que comprenden el Plan Operativo definido para el presente año, por lo que el cumplimiento alcanzado se considera relevante y en concordancia con los objetivos estratégicos acordados, la cultura de trabajo implementada en la presente gestión y el compromiso de todo el personal que conforma el CASF.

ANEXO A (1/5)

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN										
				E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S		
1	1.1 Contribuir al análisis y presentación de casos de apelación, en el pleno ejercicio de su derecho, por parte de las entidades financieras interesadas.	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	1	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	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
			1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
			1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0

ANEXO A (2/5)

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN							Ejecución											
				E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	
2	2.1 Documentar el proceso de emisión de resoluciones y mantener los registros de dicho proceso de atención de casos de apelación.	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			2.1.1.2 Aprobar la ruta administrativa de los recursos de apelación ingresados para la emisión de resoluciones.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
			2.1.1.3 Brindar seguimiento a la ruta administrativa de los recursos de apelación ingresados para la emisión de resoluciones.	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
			2.1.1.4 Elaborar un registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
			2.1.1.5 Brindar seguimiento al registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
			2.1.1.6 Elaborar un registro de seguimiento de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
			2.1.1.7 Brindar seguimiento al registro de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0

ANEXO A (3/5)

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN							EJECUCIÓN											
				E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	
2	2.2 Desarrollo de plan estratégico de tecnología	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	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
			2.2.1.2 Seguimiento y ejecución de los proyectos y actividades de la Fase 1 y Fase 2 del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF.	0	0	0	25%	0	0	0	25%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2.3 Elaboración de documentos normativos internos, manuales de funciones y perfiles de puestos, manual de procesos entre otros, que sustenten el trabajo del CASF.	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	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
			2.3.1.2 Identificar necesidades para la elaboración de otros documentos de gestión operativa interna.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	2.4 Velar por el cumplimiento de plazos establecidos en las gestiones operacionales.	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 2022 (PAAC).	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			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	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	

ANEXO A (4/5)

PERSPECT	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN					Ejecución															
				E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S			
3	3.1 Incrementar la imagen institucional a través distintos canales de comunicación, para proyectar el trabajo del CASF.	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 2022.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0		
			3.1.1.2 Elaborar el Plan de capacitaciones 2023.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
			3.1.1.3 Aprobar el Plan de capacitaciones 2023.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3.1.2 Promover y desarrollar una cultura institucional basada en el marco filosófico CASF.	3.1.2.1 Realizar las evaluaciones de desempeño del personal CASF.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
			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	0	0	1	0	1
			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	0	0	0	1

ANEXO A (5/5)

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN									
				E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S				
4	4.1 Optimizar la gestión financiera y el uso del presupuesto aprobado.	4.1.1 Ejecutar el presupuesto asignado de forma eficiente, transparente y con la debida austeridad.	4.1.1.1 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	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
			4.1.1.2 Aprobar el informe trimestral sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
			4.1.1.3 Remitir los informes de ejecución presupuestaria al Consejo de Ministros.	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
			4.1.1.4 Elaborar el presupuesto de funcionamiento 2023.	0	0	0	0	0	0	50%	50%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50%	50%	0
			4.1.1.5 Aprobar el presupuesto de funcionamiento 2023.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
			4.1.1.6 Remitir el presupuesto de funcionamiento 2023 para visto bueno del Mnisterio de Hacienda.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

