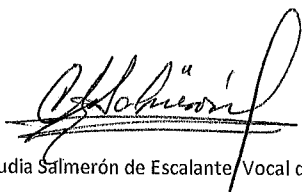


**COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

**INFORME EJECUTIVO  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN OPERATIVO ANUAL  
I TRIMESTRE 2024**

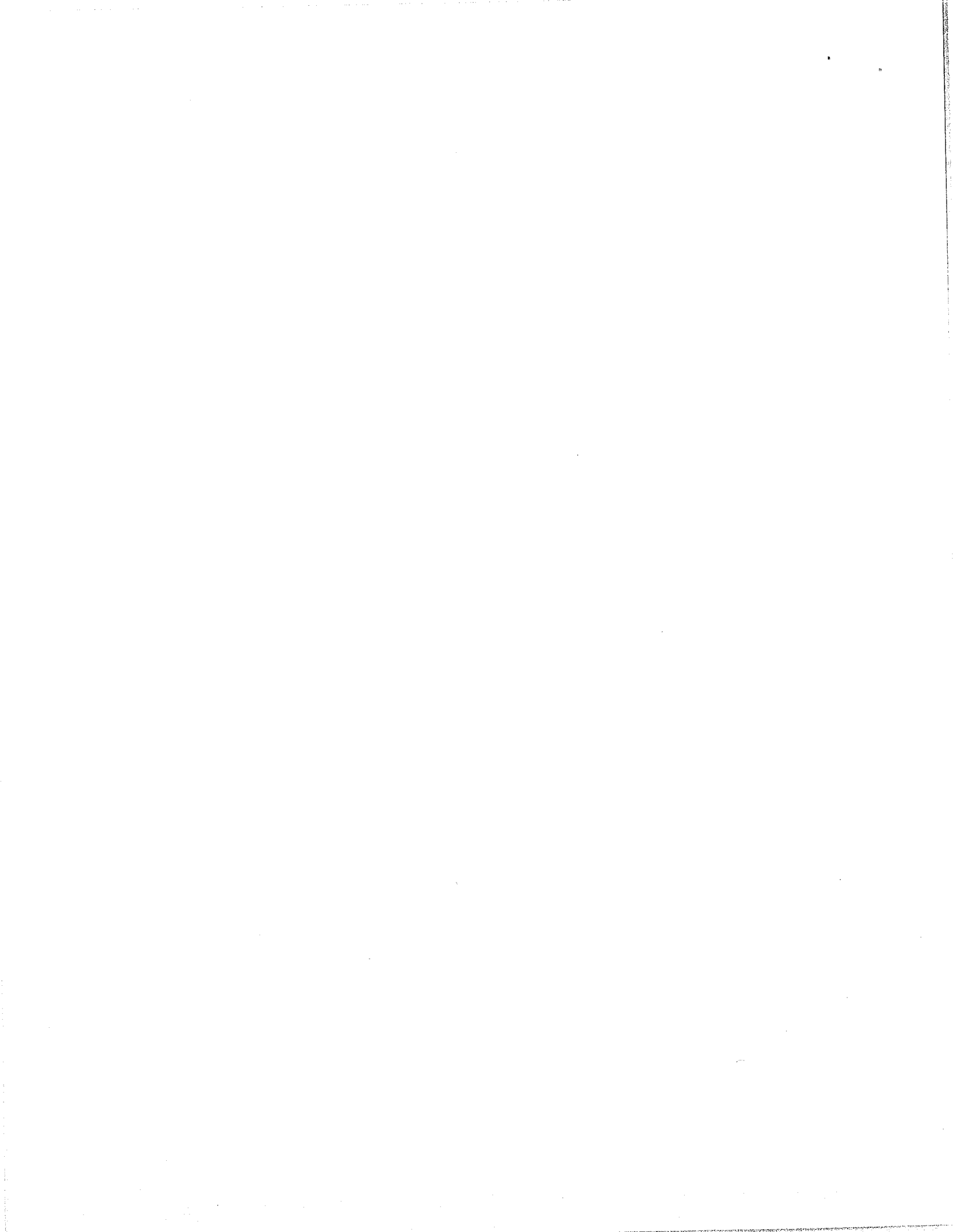


Elaborado por: Claudia Salmerón de Escalante Vocal del CASF



# INDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVO .....	3
III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2024 .....	3
3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2024.....	3
3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2024 .....	6
3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL .....	7
IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2024 .....	9
V. CONCLUSIÓN .....	10



## **I. INTRODUCCIÓN**

Este informe proporciona un detallado seguimiento de las actividades llevadas a cabo en cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF) para el año en curso.

El POA fue aprobado en la sesión administrativa, registrada en el acta No. 3 del 24 de enero de 2024. Este documento se basa en las evidencias de cumplimiento presentadas por los responsables designados, siguiendo las pautas establecidas en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA, aprobado por este Comité.

En ese sentido, el CASF presenta los resultados del seguimiento al POA 2024, con fecha de referencia al 31 de marzo de 2024.

## **II. OBJETIVO**

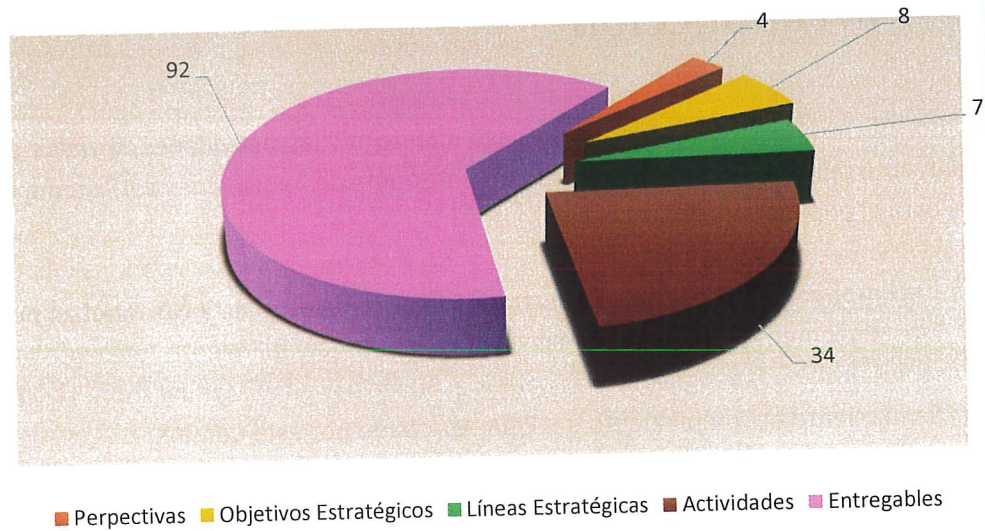
El objetivo del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2024.

## **III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2024**

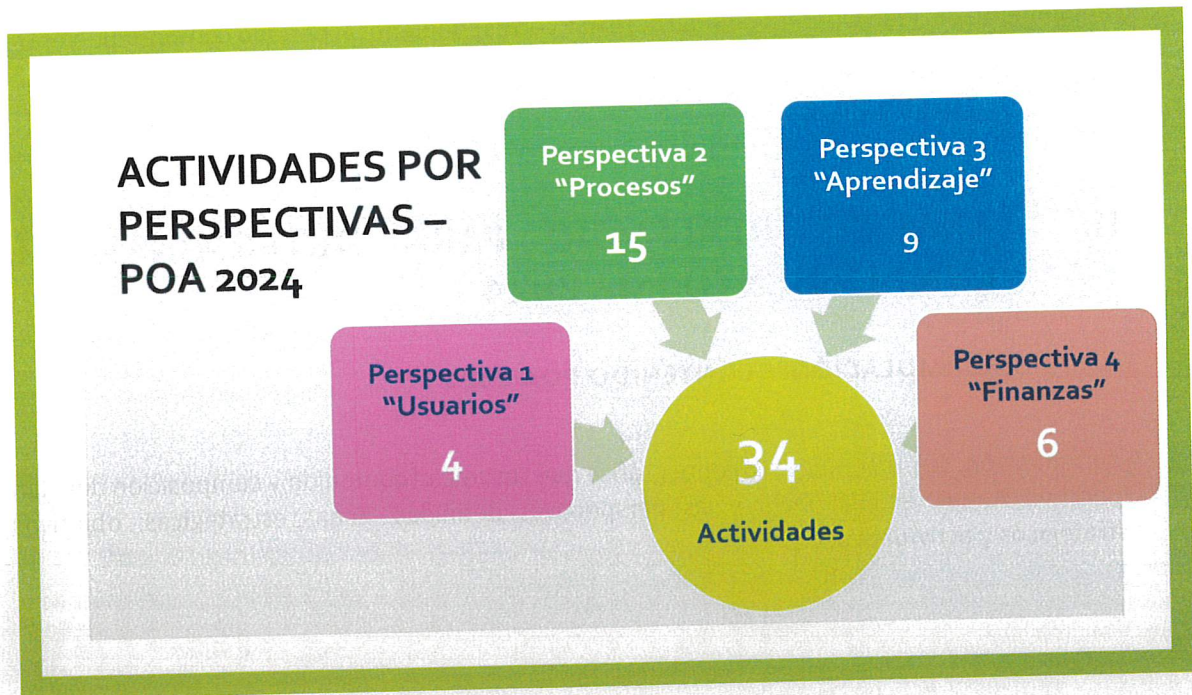
### **3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2024**

A continuación, se presenta la siguiente gráfica que resume el contenido y composición del Plan Operativo Anual, el cual incluye las perspectivas definidas, líneas estratégicas, objetivos estratégicos y actividades:

## Plan Operativo 2024



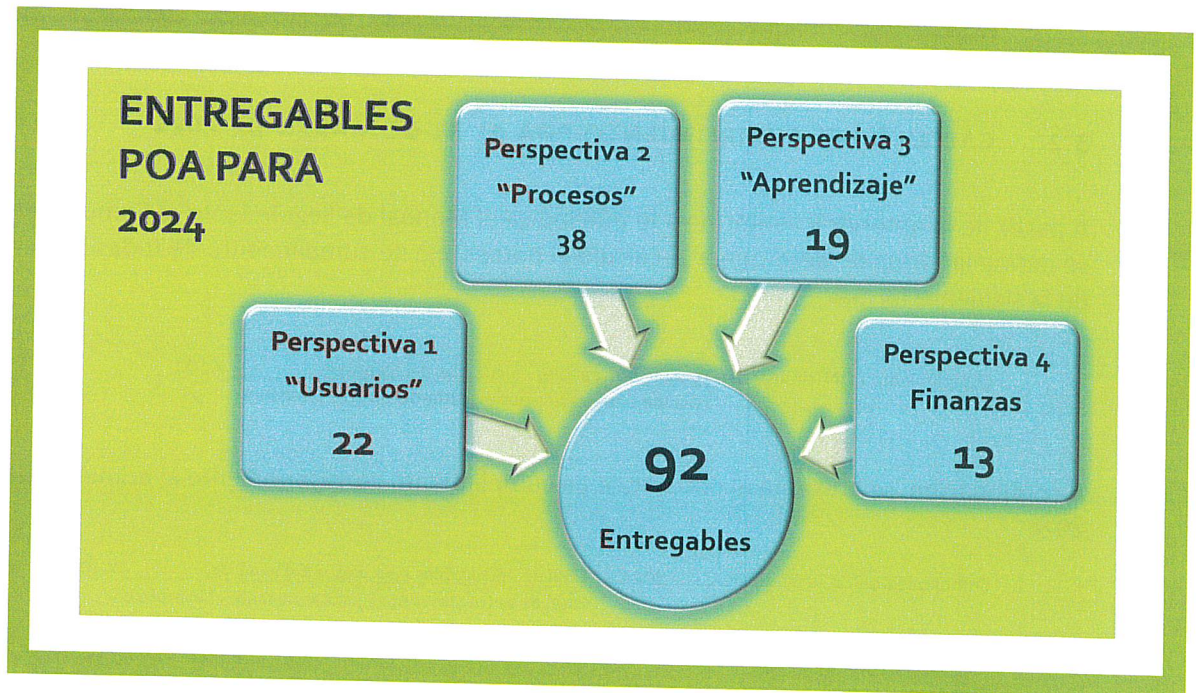
El Plan de trabajo para el presente año contiene 34 actividades las cuales fueron definidas y aprobadas por el Comité y distribuidas en las 4 perspectivas correspondientes quedando de la siguiente manera:





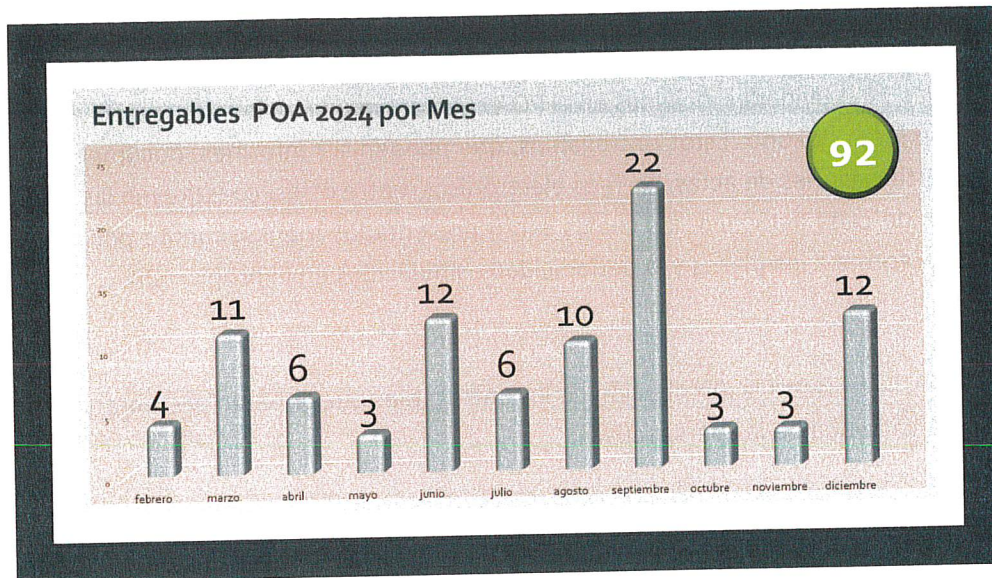
Cada una de las 34 actividades incluidas en el POA cuenta con una serie de entregables, que en total suman 92 a lo largo del año. Estos entregables, que pueden ser informes, documentos, gestiones realizadas, certificaciones de actas, correos electrónicos, entre otros, constituyen las evidencias del cumplimiento de cada actividad, los cuales serán presentados mensualmente por el responsable designado, conforme a los plazos y la periodicidad establecidos en el propio POA.

A continuación, se muestra la distribución de los entregables que deberán presentarse a lo largo del año 2024, por cada una de las perspectivas:



Los 92 entregables o medios de verificación requeridos para cumplir con las 34 actividades del Plan Operativo Anual (POA) 2024, se distribuyen a partir de febrero del presente año. Esta distribución responde a la aprobación del POA por parte del CASF en su sesión administrativa No. 3 de fecha 24 de enero del año en curso. Por lo tanto, la ejecución y presentación de las evidencias o entregables seguirán un cronograma mensual que se detalla a continuación:





### 3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2024

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:

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

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento correspondiente al primer trimestre del 2024:

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de marzo de 2024} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$





### 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 92, como ya se mencionó con anterioridad.

$$\text{Cumplimiento POA año 2024} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 31 de marzo 2024}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$



Para una mejor comprensión, se presenta el siguiente cuadro que muestra los cumplimientos alcanzados en el año 2024 para cada una de las perspectivas definidas en el POA, junto con una lámina resumen que presenta los porcentajes resultantes:

Perspectivas	Actividades	Entregables		Cumplimiento	
		Programados	Presentados	Trimestral	Anual
Perspectiva 1. "Usuarios"	4	4	4	100.00%	
Perspectiva 2. "Procesos"	15	7	7	100.00%	
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	9	4	2	50.00%	14.13%
Perspectiva 4. "Finanzas" *	6	0	0	0.00%	
<b>Total POA 2022</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>86.67%</b>	

\* Por la naturaleza de las actividades propias de la perspectiva 4 "Finanzas", sus entregables se han definido para ser presentados en el tercer trimestre del año 2024.



Además, para mostrar el cumplimiento obtenido en cada una de las actividades programadas, se presenta en simbología de colores el siguiente cuadro:

PERSP.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN			Ejecución		
				FEB	MAR	TOTAL A DIC	FEB	MAR	TOTAL A DIC
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	1	1	0	1	1
			1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	1	0	1	1	0	1
			1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	1	1	2	1	1	2
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 Dar seguimiento a la ruta administrativa de los recursos de apelación ingresados para la emisión de resoluciones.	0	1	1	0	1	1
			2.1.1.2 Dar seguimiento al registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	1	0	1	1	0	1
			2.1.1.3 Brindar seguimiento al registro de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	1	1	0	1	1
PERSP.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN			Ejecución		
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 Elaboración y presentación del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF 2024	0	1	1	0	1	1
			2.2.1.2 Aprobación del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF 2024	0	1	1	0	1	1
	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.	0	1	1	0	1	1
			2.4.1.2 Elaborar y remitir al Oficial de Acceso a la Información Pública de la SSF, las declaraciones de información ofensiva, pública, reservada y confidencial generada por el CASF durante el año 2024.	1	0	1	1	0	1
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.								

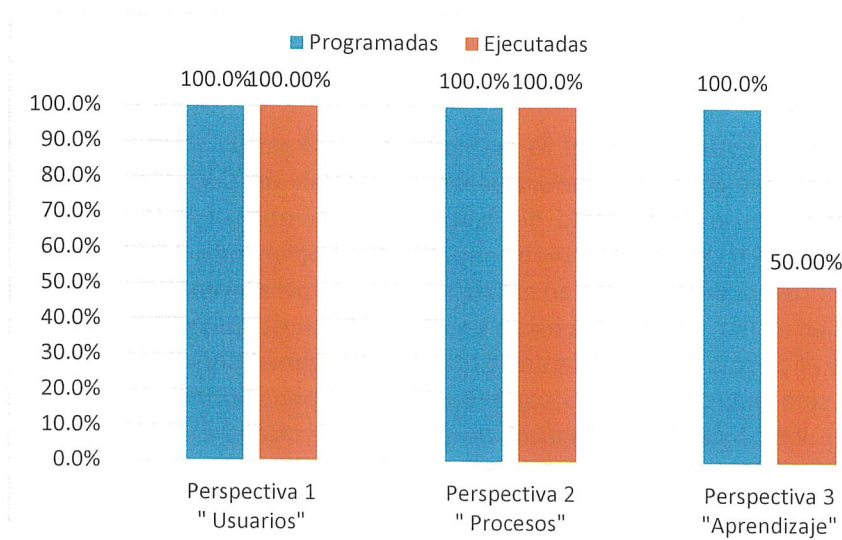


PERSP.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN			EJECUCIÓN		
				FEB	MAR	TOTAL A DIC	FEB	MAR	TOTAL A DIC
3	3.1 Promover la formación continua y cultura de valores institucionales del CASF	3.1.1 Recibir capacitaciones sobre productos y servicios financieros; así como de temas que fortalezcan las competencias necesarias para atender los casos de apelación y los temas operativos internos.	3.1.1.1 Implementar el Plan de Capacitaciones 2024.	0	1	1	0	1	1
			3.1.1.2 Realizar campañas de concientización sobre Seguridad de la Información	0	1	1	0	1	1
		3.1.2 Promover y desarrollar una cultura institucional basada en el marco filosófico CASF.	3.1.2.4 Transmitir mensajes relacionados con el marco filosófico del CASF.	0	1	1	0	1	1
			3.1.2.5 Evaluar periódicamente la comprensión de los mensajes relacionados con el marco filosófico del CASF.	0	1	1	0	1	1

El detalle anterior refleja el cumplimiento POA ya referido, advirtiendo que 2 actividades lamentablemente no fueron realizadas en la perspectiva 3 “Aprendizaje”, debido a una ligera discrepancia en la programación, estas actividades no pudieron llevarse a cabo en la fecha prevista; sin embargo, se ha verificado que se está trabajando para garantizar que dichas actividades se ejecuten.

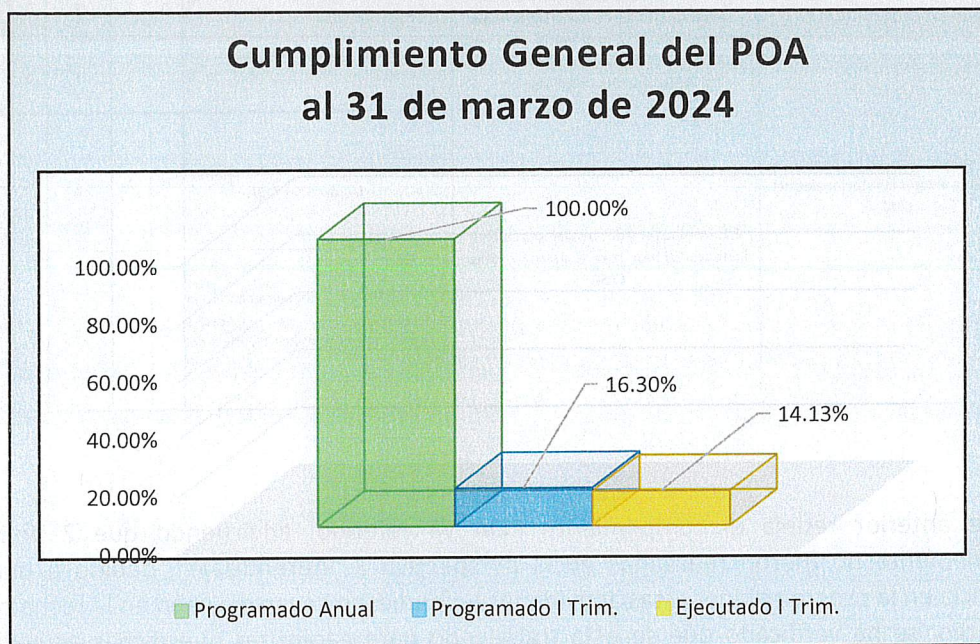
#### IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2024

Finalmente, a continuación, se presenta el cumplimiento al POA por cada una de las perspectivas definidas:





En la gráfica anterior se observa el cumplimiento del 100% de las actividades de la perspectiva 1 “Usuarios” y 2 “Procesos”, y el 50.0% de cumplimiento de la perspectiva 2 “Procesos”. Es de hacer notar que, durante el período en análisis, la Perspectiva 4 “Finanzas” no presenta actividades programadas.



Aunque hasta el 31 de marzo solo se ha alcanzado un cumplimiento del 14.13%, por debajo de la meta del 16.30% para ese periodo, este resultado se considera satisfactorio. Esto se debe a que la mayoría de las actividades planificadas están programadas para los próximos meses del año, lo que ofrece oportunidades significativas para mejorar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos.

## V. CONCLUSIÓN

El seguimiento al Plan Operativo Anual hasta el 31 de marzo de 2024 revela un cumplimiento del 86.67% de las actividades programadas, un logro que enaltece la gestión del Comité de Apelaciones. Este resultado es solo el inicio de un trayecto de éxito, ya que también hemos alcanzado un cumplimiento del 14.13% respecto a la programación anual. Este cumplimiento inicial es motivo de gran satisfacción, pues demuestra que estamos en el camino correcto para alcanzar nuestras metas. A medida que avanzamos en el año, confiamos en que superaremos nuestros objetivos, impulsados por el profesionalismo, la eficiencia y la transparencia que caracterizan al personal del CASF. Este informe no solo motiva, sino que también nos compromete a continuar brindando lo mejor de nosotros, asegurando que los objetivos estratégicos de este año se alcancen con un margen de holgura que refleje nuestra dedicación y excelencia.