

COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

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

INDICE

I.	I. INTRODUCCIÓN.....	3
III.	ANÁLISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2024	3
	3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2024.....	3
	3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024	6
	3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL	7
IV.	GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024.....	10
V.	CONCLUSIÓN.....	11

I. INTRODUCCIÓN

Este informe presenta un seguimiento minucioso de las actividades ejecutadas en cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), para el año en curso.

El POA fue revisado y aprobado en la sesión administrativa, según consta en el acta No. 3 del 24 de enero de 2024. Este instrumento se construye sobre las evidencias de cumplimiento aportadas por los responsables designados, asegurando una adherencia rigurosa a las pautas estipuladas en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA, aprobado por este Comité.

II. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo fundamental presentar los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2024. Este análisis exhaustivo busca no solo informar sobre el progreso alcanzado, sino también resaltar el compromiso del CASF con la transparencia y la responsabilidad en la gestión de sus actividades.

III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2024

3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2024

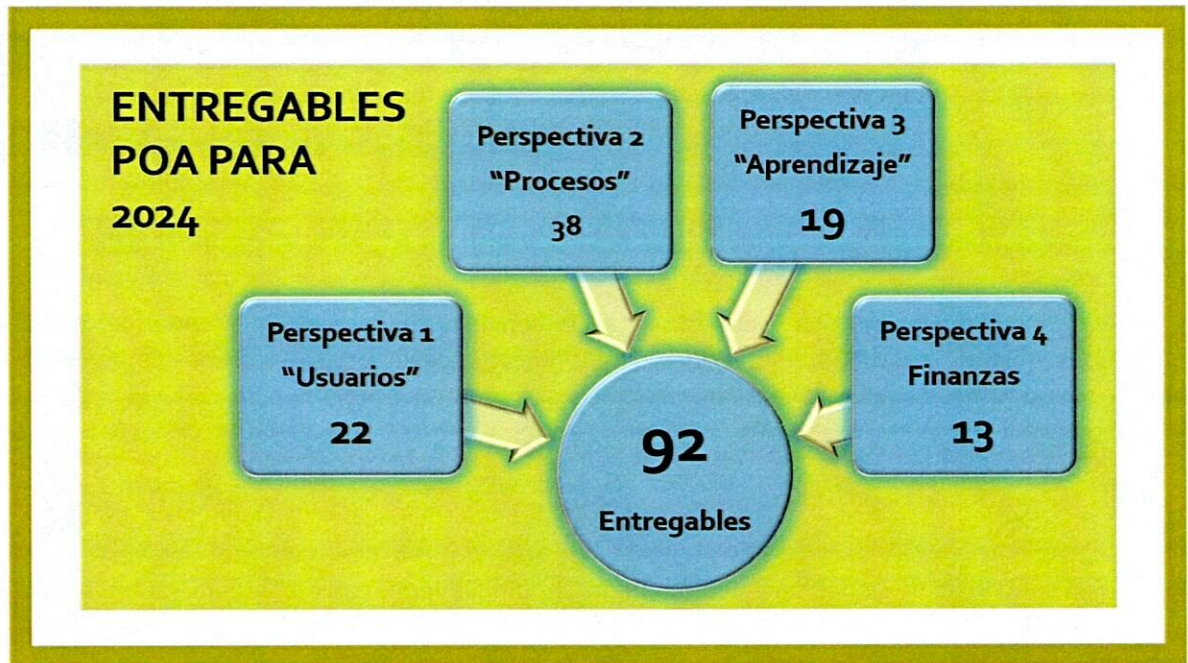
A continuación y como se ha informado en los trimestres anteriores, se presenta una gráfica que resume de manera integral el contenido y la composición del Plan Operativo Anual. Este gráfico destaca las perspectivas definidas, las líneas y objetivos estratégicos; así como las actividades programadas, ofreciendo una visión clara y concisa de la estructura del plan y su alineación con las metas del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF).



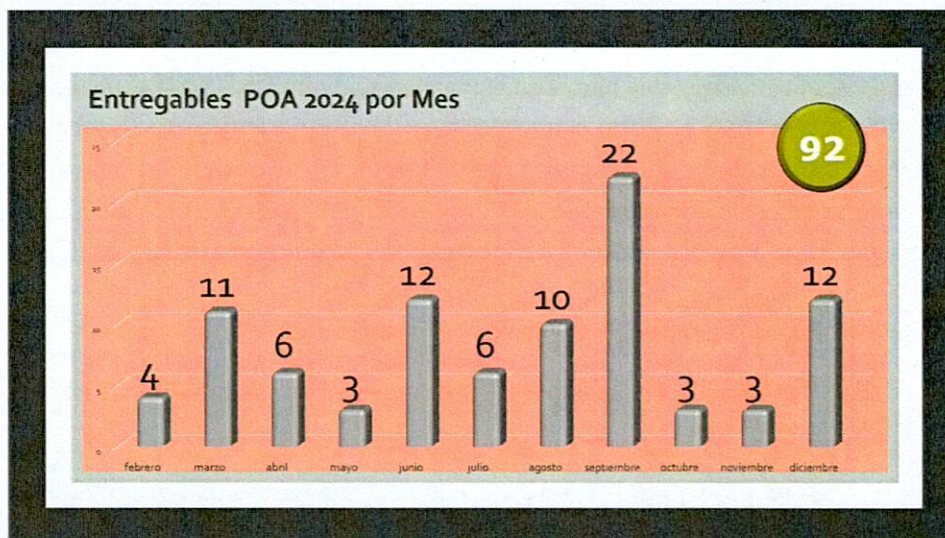
El Plan de Trabajo para el presente año incluye un total de 34 actividades, las cuales han sido cuidadosamente definidas y aprobadas por el Comité. Estas actividades se distribuyen de manera estratégica en las cuatro perspectivas correspondientes, lo que permite una gestión integral y enfocada en el cumplimiento de los objetivos establecidos, tal como se puede observar a continuación:



Cada una de las 34 actividades incluidas en el Plan Operativo Anual (POA) está acompañada por una serie de entregables, que en total suman 92 a lo largo del año. Estos entregables, que pueden abarcar informes, documentos, gestiones realizadas, certificaciones de actas, correos electrónicos y otros elementos, sirven como evidencias del cumplimiento de cada actividad. La presentación de estos entregables será responsabilidad de los designados, quienes lo harán conforme a los plazos y la periodicidad establecidos en el POA. A continuación, se detalla la distribución de los entregables organizada por cada una de las perspectivas.



Los 92 entregables, o medios de verificación necesarios para cumplir con las 34 actividades del Plan Operativo Anual (POA) 2024, se distribuyen a partir de febrero de este año. Esta planificación se fundamenta en la aprobación del POA por parte del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), durante su sesión administrativa No. 3, celebrada el 24 de enero de 2024. En consecuencia, la ejecución y presentación de las evidencias correspondientes seguirán un cronograma mensual que se detalla a continuación:



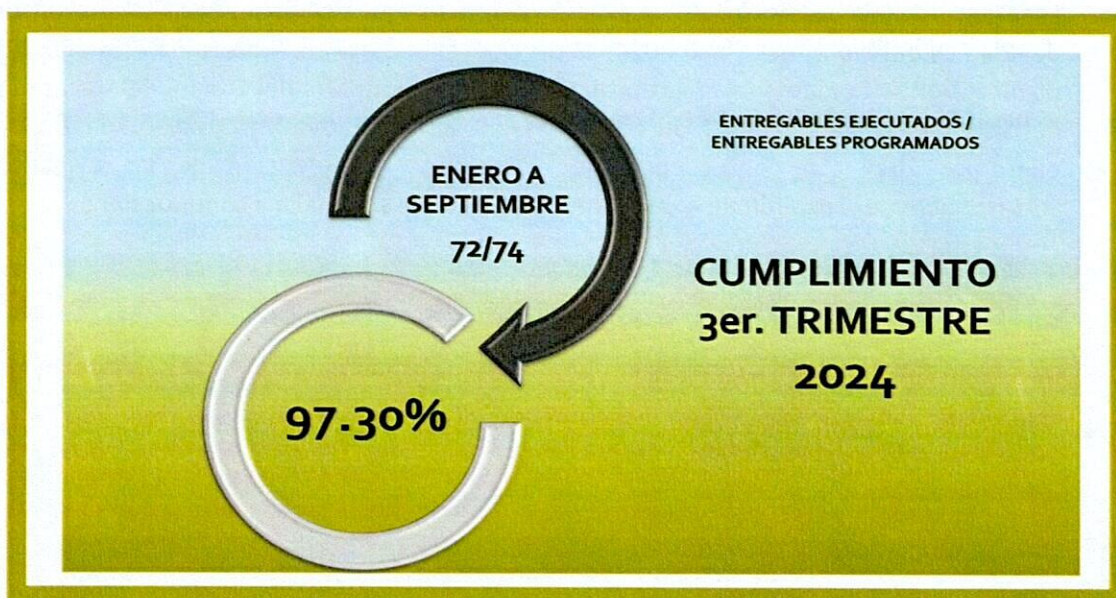
3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

A partir de lo anterior y en concordancia con lo estipulado en el Manual de Seguimiento al Cumplimiento del POA, se establece el método para calcular el porcentaje de cumplimiento de todas las actividades de la siguiente manera:

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

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento correspondiente al tercer semestre del 2024:

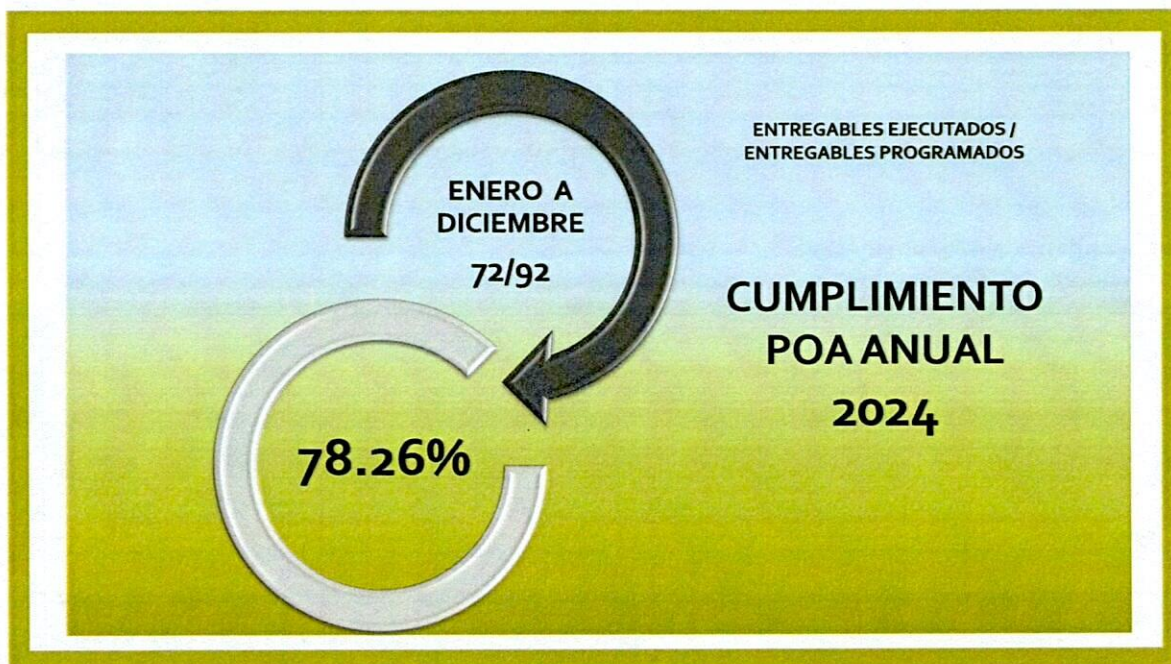
$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2024} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$



3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL

El porcentaje de cumplimiento anual se calcula dividiendo el número de entregables cumplidos en el trimestre entre el total de entregables programados para el año, que asciende a 92, tal como se mencionó anteriormente.

$$\text{Cumplimiento POA año 2024} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 30 de septiembre} \times 100}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}}$$



Para facilitar la comprensión de los resultados, a continuación, se presenta un cuadro que detalla los niveles de cumplimiento alcanzados en el año 2024 para cada una de las perspectivas definidas en el Plan Operativo Anual (POA). Además, se incluye una lámina resumen que muestra los porcentajes resultantes de dicho cumplimiento.

Perspectivas	Actividades	Entregables		Cumplimiento	
		Programados	Presentados	Trimestral	Anual
Perspectiva 1. "Usuarios"	4	16	16	100.00%	78.26 %
Perspectiva 2. "Procesos"	15	27	27	100.00%	
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	9	18	16	88.88%	
Perspectiva 4. "Finanzas"	6	13	13	100.00%	
Total POA 2024	34	74	72	97.30%	

Asimismo, con el fin de ilustrar el nivel de cumplimiento alcanzado en cada una de las actividades programadas, se presenta a continuación un cuadro que utiliza simbología de colores para facilitar la visualización de los resultados.

PERSPECTIVA No. 1 USUARIOS

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot
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	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
			1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
			1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
			1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2

PERSPECTIVA No. 2 PROCESOS

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot
	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	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
			2.1.1.2 Dar seguimiento al registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4
			2.1.1.3 Brindar seguimiento al registro de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot
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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
			2.2.1.2 Aprobación del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF 2024	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
			2.2.1.3 Elaborar informes de seguimiento a la ejecución de los proyectos y actividades del Plan Estratégico de Tecnología informática 2024 del CASF.	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
			2.2.1.4 Elaborar la propuesta del Plan de Continuidad del Negocio del CASF.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
			2.2.1.5 Aprobar el Plan de Continuidad del Negocio del CASF	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Tot
	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	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
			2.3.1.2 Identificar necesidades para la elaboración de otros documentos de gestión operativa interna.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total		
	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 2024 (PAAC).	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
2.4.1.2 Elaborar y remitir al Oficial de Acceso a la Información Pública de la SSF, las declaraciones de información oficial, pública, reservada y confidencial generada por el CASF durante el año 2024.			0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3			
2.4.1.3 Revisar y actualizar periódicamente la información contenida en el sitio web del CASF.			0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2			

PERSPECTIVA No. 3 APRENDIZAJE

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total
	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	0	1	0	1	0	1	0	1	4	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4
3.1.1.2 Realizar campañas de concientización sobre Seguridad de la Información			0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	
3.1.1.3 Elaborar el Plan de Capacitaciones 2025.			0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
3.1.1.4 Aprobar el Plan de Capacitaciones 2025.			0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total
3	3.1 Promover la formación continua y cultura de valores institucionales del CASF	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
			3.1.2.2 Remitir resultados de las evaluaciones de desempeño del personal CASF a la SSF.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
			3.1.2.3 Realizar actividad de Team Building.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
			3.1.2.4 Transmitir mensajes relacionados con el marco filosófico del CASF.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3
			3.1.2.5 Evaluar periódicamente la comprensión de los mensajes relacionados con el marco filosófico del CASF.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3

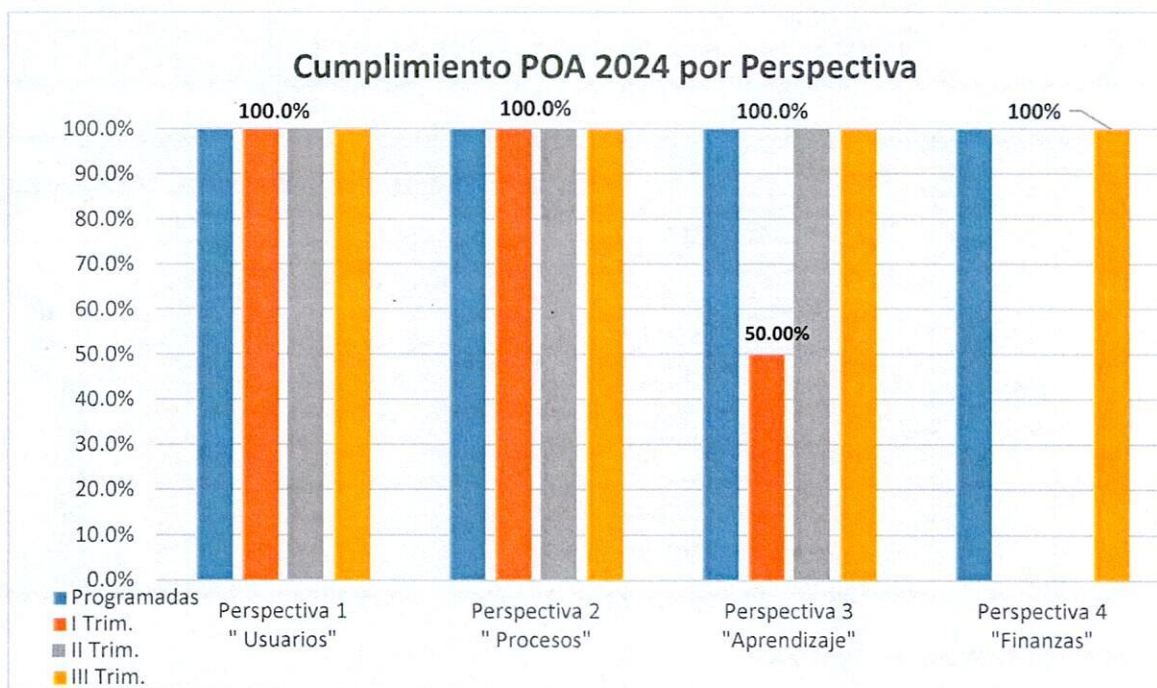
PERSPECTIVA No. 4 FINANZAS

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN										EJECUCIÓN									
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Total
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	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
			4.1.1.2 Aprobar el informe trimestral sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
			4.1.1.3 Remitir los informes de ejecución presupuestaria al Consejo de Ministros.	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
			4.1.1.4 Elaborar el Presupuesto de Funcionamiento e Inversión para el año 2025.	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
			4.1.1.5 Aprobar el Presupuesto de Funcionamiento e Inversión para el año 2025.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
			4.1.1.6 Remitir el Presupuesto de Funcionamiento e Inversión del CASF del año 2025, para visto bueno del Ministerio de Hacienda.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

El análisis anterior revela que se ha alcanzado un cumplimiento del 100% en el Plan Operativo Anual (POA) durante el tercer trimestre del año, abarcando las cuatro perspectivas en las que debían llevarse a cabo actividades según lo estipulado en el plan.

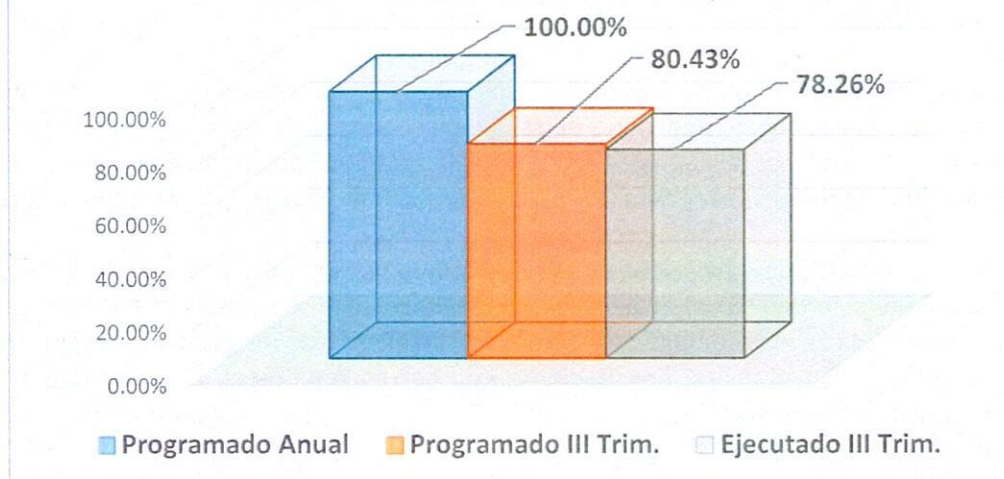
IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Finalmente, se presenta un desglose del cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) para cada una de las perspectivas definidas, lo que permitirá evaluar de manera integral el desempeño y avance en la ejecución de las actividades programadas.



En la gráfica anterior, se evidencia que, durante el tercer trimestre, se logró un cumplimiento del 100% en todas las perspectivas: 1 "Usuarios", 2 "Procesos", 3 "Aprendizaje" y 4 "Finanzas". Este resultado resalta la efectividad y la dedicación del Comité en la ejecución de las actividades programadas.

Cumplimiento General del POA al 30 de septiembre de 2024



Tal como se refleja en la gráfica anterior, el cumplimiento alcanzado en el POA 2024 al 30 de septiembre del presente año se sitúa en un notable 80.43%, superando el 78.26% programado para esta fecha de referencia. Esta diferencia de 2.17% entre lo programado y lo ejecutado, que se mantuvo respecto al trimestre anterior, se considera aceptable, dado que demuestra una gestión eficiente y continua del Comité de Apelaciones en la implementación del plan, lo que fortalece la confianza en la capacidad del CASF para cumplir con sus objetivos establecidos.

V. CONCLUSIÓN

El seguimiento al Plan Operativo Anual hasta el 30 de septiembre de 2024, revela un sobresaliente cumplimiento del 97.30% de las actividades programadas, un logro que resalta la eficacia y dedicación del Comité de Apelaciones en la ejecución de sus objetivos. Este resultado no solo representa un hecho significativo en nuestra gestión, sino que también marca el comienzo de un camino prometedor hacia el éxito, respaldado por un cumplimiento del 78.26% en relación con la programación anual. Estos indicadores reflejan nuestra firme determinación de cumplir con los estándares más altos y de seguir avanzando en la mejora continua.

Al cerrar cinco años de gestión del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero, nos encontramos en un momento de reflexión y celebración, pues los resultados obtenidos hasta el 30 de septiembre de 2024 evidencian un cumplimiento del 97.30% de las actividades programadas y un 78.26% en relación con la programación anual, lo cual es testimonio del compromiso, la dedicación y el arduo trabajo de todos los miembros del Comité.

Durante este periodo, hemos logrado implementar con éxito el Plan Operativo Anual (POA), desarrollando un total de 34 actividades que han fortalecido las cuatro perspectivas definidas. El 100% de cumplimiento alcanzado en el tercer trimestre en todas las áreas, refleja no solo la eficiencia de nuestras operaciones, sino también la sinergia y colaboración fomentada a lo largo de la gestión.

Además, este informe no solo marca el final de una etapa, sino que también representa un legado de compromiso y eficiencia en la gestión y el trabajo en coordinación realizado como equipo CASF. A medida que damos paso a nuevas directrices y liderazgos, confiamos en que los cimientos establecidos durante estos años servirán como un sólido punto de partida para futuros logros.

En nombre del Comité de Apelaciones gestión 2019-2024, agradecemos a todo el equipo de colaboradores por su arduo trabajo y dedicación, ya que con ello se ha demostrado que es posible alcanzar la excelencia en el desempeño de funciones y en el logro de los objetivos y metas trazadas, las que han sido posible visibilizar por medio de esta herramienta de gestión, como lo es el Plan Anual Operativo implementado desde el año 2021, cuyo ciclo en esta oportunidad estamos cerrando.