



Comité de Apelaciones del  
Sistema Financiero

**INFORME EJECUTIVO  
AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022  
IV TRIMESTRE**

# INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	3
III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2022 .....	3
3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 .....	4
3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA ANUAL.....	5
IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 .....	7
V. CONCLUSIÓN .....	9
<b>ANEXO A</b> .....	<b>10</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

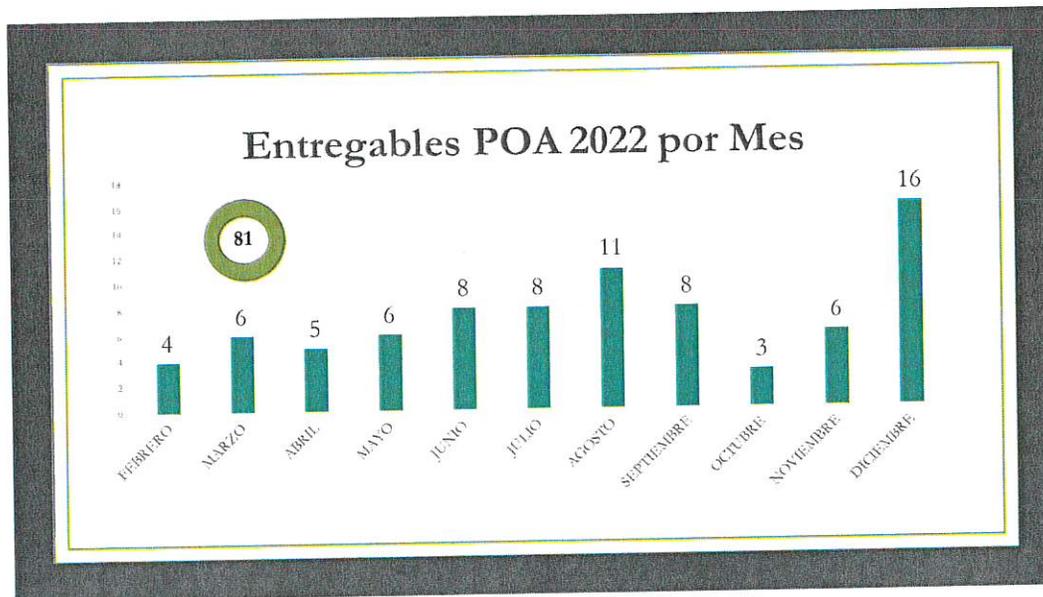
El presente informe ejecutivo muestra el resumen y seguimiento del cumplimiento de las actividades contenidas en el Plan Anual Operativo (POA) para el año 2022, del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), teniendo como fecha de referencia el período que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, el cual ha sido elaborado sobre la base de las evidencias entregadas por cada uno de los responsables de garantizar el cumplimiento de las actividades programadas y definidas en el POA ejecutado, lo anterior en conformidad a lo contenido en el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA aprobado por este Comité.

## **II. OBJETIVO**

Consolidar y comunicar los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF, correspondiente al período que finalizó el 31 de diciembre de 2022.

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

Como se ha indicado en los informes trimestrales de seguimiento anteriores, es necesario mencionar que los productos entregables o medios de verificación a ejecutar durante el año correspondían a 81 en total, los cuales han servido de evidencia para el cumplimiento de las 29 actividades que conforman el POA, distribuidas en cada uno de los meses del año, según el siguiente detalle:



### 3.1 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE DICIEMBRE 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 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 cuarto trimestre del 2022, sobre la base de las actividades a cumplir en el período:

$$\text{Cumplimiento POA al 31 / 12 / 2022} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del cuarto trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de diciembre de 2022} = \frac{22}{25} \times 100$$

**Cumplimiento del cuarto trimestre 2022 = 88.00 %**

El porcentaje anterior se ha determinado tomando en cuenta el cumplimiento exclusivamente del cuarto trimestre, el cual se considera aceptable, a pesar de que en la perspectiva 4 "Finanzas" no fue posible cumplir con 3 actividades relacionadas con la ejecución presupuestaria del CASF, como lo son las siguientes:

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.
2. Aprobar el informe trimestral sobre la ejecución presupuestaria del CASF.
3. Remitir los informes de ejecución presupuestaria al Consejo de Ministros.

La falta de ejecución de las actividades antes mencionadas derivó de la imposibilidad de recibir durante el mes de diciembre 2022, el informe que Auditoría Interna de la Superintendencia del Sistema Financiero debe rendir sobre la revisión a la ejecución presupuestaria del CASF, esto debido a la priorización de las actividades de esa Unidad, por lo que al no tener ese insumo necesario para rendir el informe de ejecución al Consejo de Ministros, fue imposible ejecutar las actividades ya citadas, dado que este informe es insumo para el cumplimiento de éstas.

### 3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA ANUAL

De conformidad a lo contenido en el Manual de seguimiento al cumplimiento POA, se define la forma de determinar el cálculo del porcentaje de cumplimiento de todas las actividades del año, de la siguiente forma:

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

$$\text{Cumplimiento del año 2022} = \frac{73}{81} \times 100$$

**Cumplimiento del año 2022 = 90.12 %**

Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro que refleja los cumplimientos obtenidos en el año 2022, por cada una de las perspectivas definidas en el POA:

Perspectivas	Actividades	Entregables		Cumplimiento
		Programados	Evidenciados	
Perspectiva 1. "Usuarios"	4	17	17	100.00%
Perspectiva 2. "Procesos"	13	34	32	94.12%
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	6	14	11	78.57%
Perspectiva 4. "Finanzas"	6	16	13	81.25%
<b>Total POA 2022</b>	<b>29</b>	<b>81</b>	<b>73</b>	<b>90.12%</b>

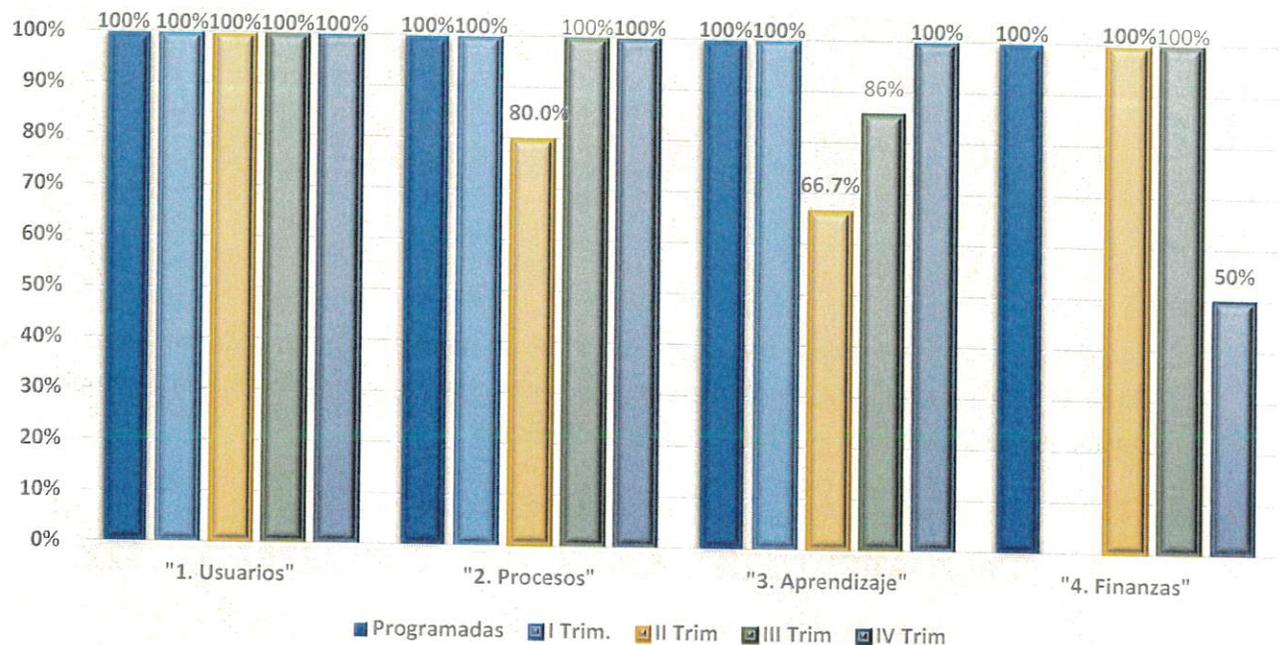
Como puede observarse, el porcentaje anterior corresponde al cumplimiento del POA 2022, el cual asciende a 90.12%, lo cual se considera SATISFACTORIO, ya que dicho porcentaje de desempeño institucional refleja el esfuerzo realizado en la ejecución de las actividades programadas en el POA, muy a pesar de situaciones que se presentaron, muchas de ellas externas al CASF y que hicieron que las actividades no se cumplieran totalmente en los plazos previstos, siendo para el caso que de 81 actividades a cumplir en el año, se cumplieron 73 de ellas, por los motivos ya detallados en los informes de seguimiento de los trimestres anteriores y para el caso de este último trimestre por lo expresado en el punto 3.1 anterior.

No obstante, el resultado obtenido en la ejecución y cumplimiento del POA 2022, nuevamente denota el compromiso y el esmero que tanto los miembros como los colaboradores de este Comité, han demostrado a lo largo de 2022 para lograr un alto cumplimiento en dicho Plan, así como en la consecución de los objetivos estratégicos definidos para la presente gestión que concluye el 2024.

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

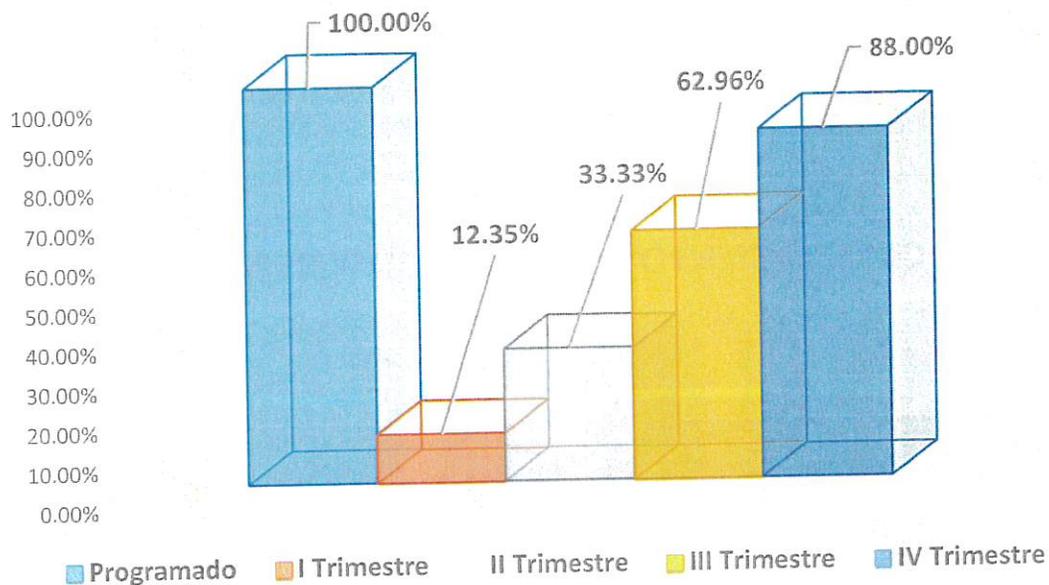
Las gráficas que se muestran a continuación dan un reflejo visual del cumplimiento del POA 2022 al 31 de diciembre de 2022. La primera gráfica representa el cumplimiento obtenido por perspectiva (usuarios, procesos, aprendizaje y finanzas); la segunda representa el cumplimiento por cada trimestre, y la última, corresponde al promedio general de cumplimiento que hemos alcanzado en el año 2022:

### CUMPLIMIENTO POA 2022 POR PERSPECTIVA



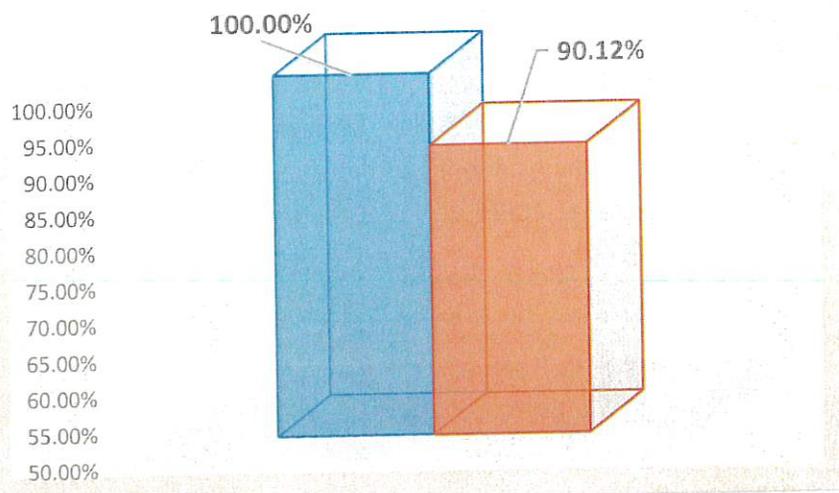
En la grafica anterior puede observarse que la perspectiva 4, "Finanzas", ha cumplido unicamente el 50% de sus actividades debido a lo que ya fue citado con anterioridad, pero lo que resalta es el cumplimiento al 100% de las 3 restantes perspectivas: "1. Usuarios", "2. Procesos" y "3. Aprendizaje".

## CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022



La gráfica precedente refleja el cumplimiento que se ha alcanzado en cada trimestre del año 2022, el cual presenta una tendencia desde el inicio a la alza, es decir, al máximo cumplimiento posible en cada período establecido para la medición.

## CUMPLIMIENTO DEL POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022



Esta ultima gráfica muestra el cumplimiento anual al Plan Operativo del año 2022, el cual respecto a lo programado que se esperaba fuera el 100%, alcanzó un porcentaje de ejecución del 90.12%, lo que se considera satisfactorio y que deriva, como ya se mencionó de la realización de 73 tareas en el plazo establecido, de las 81 actividades requeridas en el año.

## **V. CONCLUSIÓN**

Al 31 de diciembre de 2022, el Plan Operativo Anual del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero refleja un cumplimiento general del 90.12%, lo cual se considera satisfactorio, tomando en cuenta los plazos establecidos, el número de actividades y entregables definidos para el presente año, los inconvenientes externos que se han presentado y que han imposibilitado la realización de algunas tareas o las han desplazado de su fecha de entrega, factores que sí bien han tenido incidencia, no han sido motivo para alcanzar un cumplimiento relevante en el desarrollo del POA 2022; por lo que sobre la base de lo anterior y lo contenido en el presente informe, este órgano colegiado se siente satisfecho del resultado obtenido, manteniendo el compromiso de la ejecución de actividades que se tenga a bien planificar en el año 2023.

ANEXO A (1/6)

PERSPECTIVA 1 "USUARIOS"

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN											
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC
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	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	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	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1		
		1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	

ANEXO A (2/6)

PERSPECTIVA 2 "PROCESOS"

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN												
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	
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.	2.1.1.3 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	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	
		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	0	0	0	0	1	0	0	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	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
		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	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1

ANEXO A (3/6)

PERSPECTIVA 2 "PROCESOS"

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN												
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	
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	0	0	0	0	1	0	0	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	50%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25%	0	50%	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	0	1	0	0	1	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0

ANEXO A (4/6)

PERSPECTIVA 2 "PROCESOS"

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN											
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		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	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0

PERSPECTIVA 3 “APRENDIZAJE”

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN											
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC
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	3.1.1.1 Implementar el Plan de capacitaciones 2022.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1		
		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	1	0	0	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	1	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	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	0	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	0	0	0	1		

PERSPECTIVA 4 "FINANZAS"

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												EJECUCIÓN												
			E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	E	F	M	A	MY	JUN	JL	AG	S	OCT	NOV	DIC	
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 auditoria especial emitido por la Unidad de Auditoria interna de la SSF, sobre la ejecución presupuestaria del CASF.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	
		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	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
		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	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
		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	50%	50%	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0

