

COMITÉ DE APELACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

**INFORME EJECUTIVO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023**


Elaborado por: Claudia Salmerón de Escalante, Vocal del CASF

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2023	3
3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2023.....	3
3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2023	5
3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL	6
IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2023	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. 4 de fecha 26 de enero de 2023 y que ha sido elaborado sobre la base de las evidencias del cumplimiento obtenido presentadas por los responsables designados para dicho fin, de conformidad a lo contenido 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 2023, con fecha de referencia al 31 de marzo de 2023.

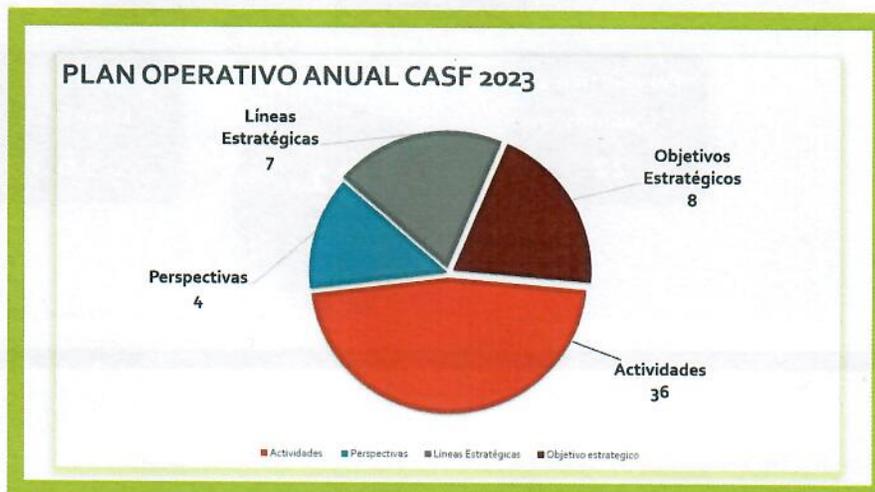
II. OBJETIVO

Comunicar los resultados obtenidos del seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo Anual del CASF correspondiente al año 2023, específicamente para el período que finalizó el 31 de marzo del corriente año.

III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2023

3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2023

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



El Plan de trabajo para el presente año contiene 31 actividades las cuales fueron definidas por el Comité y que han sido distribuidas en las 4 perspectivas correspondientes quedando de la siguiente manera:

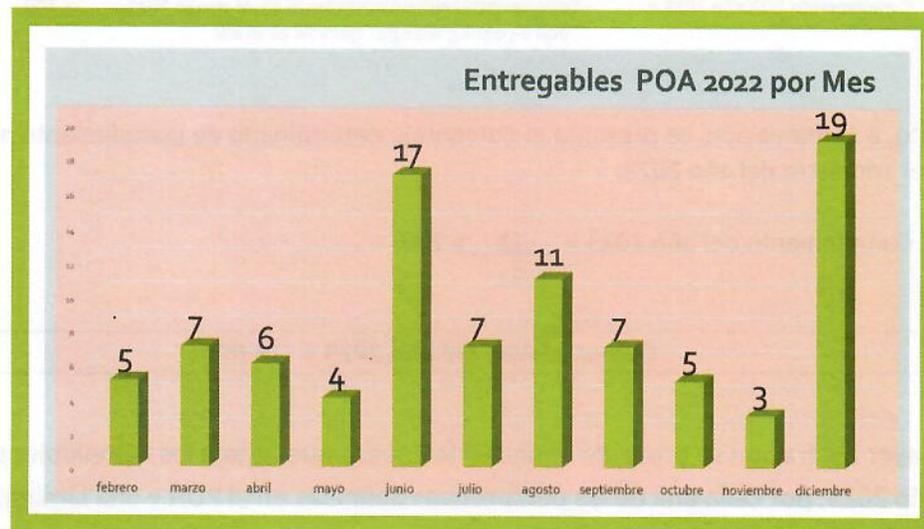


Asimismo, cada una de esas 36 actividades posee un número de entregables que suman en el año 91 y que serán las evidencias del cumplimiento de la actividad cada mes que ésta se encuentre programada; dicho entregable (informe, documento, gestión realizada, certificación de acta, correo electrónico, etc.) será presentado por el responsable que corresponda según la designación establecida, en observancia al plazo y periodicidad que se ha definido en el POA.

A continuación, se muestra la distribución de los entregables que deberán presentarse a lo largo del año 2023, por cada una de las perspectivas:



Los 91 entregables o medios de verificación que se exigen para el cumplimiento en las 36 actividades que conforman el POA 2023, están distribuidos a partir del mes de febrero, que es el mes siguiente al de su aprobación, ya que este fue aprobado por el CASF en sesión número 4 de fecha 26 de enero del año en curso, por tanto, la ejecución y presentación de las evidencias o entregables se presentarán de acuerdo con la siguiente distribución mensual:



3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2023

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 primer trimestre del 2023:

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de marzo de 2023} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 31 de marzo de 2023} = \frac{11}{12} \times 100$$

Cumplimiento del primer trimestre 2023 = 91.67 %

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 91, como ya se mencionó con anterioridad.

$$\text{Cumplimiento POA año 2023} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 31 de marzo 2023}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

Por tanto, a continuación, se presenta el porcentaje determinado de cumplimiento anual respecto al primer trimestre del año 2023:

$$\text{Cumplimiento del año 2023} = \frac{11}{91} \times 100$$

Cumplimiento del año 2023 = 12.09 %

Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro que refleja los cumplimientos obtenidos en el año 2023, por cada una de las perspectivas definidas en el POA y una lámina resumen con los porcentajes resultantes:

Perspectivas	Actividades	Entregables		Cumplimiento	
		Programados	Presentados	Trimestral	Anual
Perspectiva 1. "Usuarios"	4	4	4	100.00%	12.09%
Perspectiva 2. "Procesos"	19	7	6	85.71%	
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	7	1	1	100.00%	
Perspectiva 4. "Finanzas" *	6	0	0	-	
Total POA 2022	31	12	11	91.67%	

* En el primer trimestre del año no se han definido actividades a ser cumplidas dentro de la perspectiva de Finanzas.



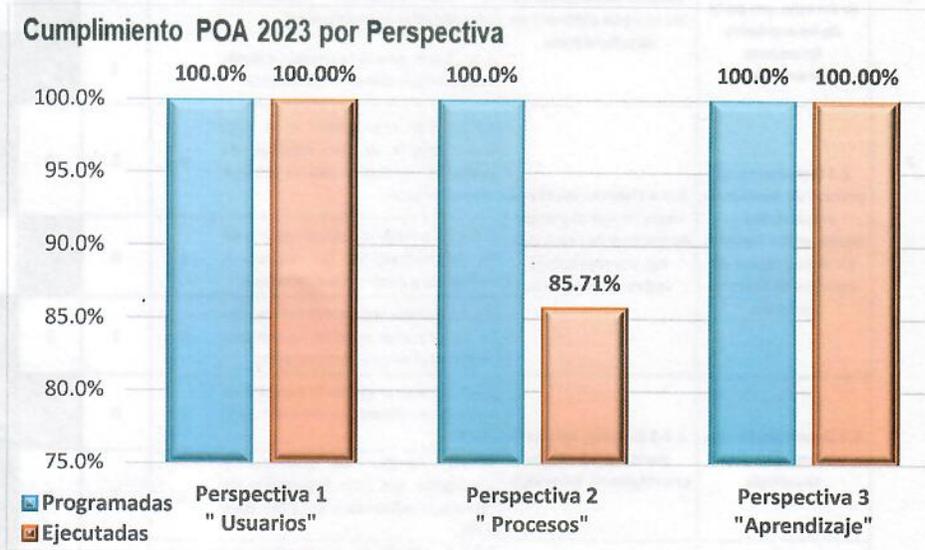
Además, para establecer un seguimiento visual del cumplimiento obtenido se presenta en simbología de colores:

PERSPECT.	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN	
				FEB	MAR	FEB	MAR
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	0	1
			1.1.1.2 Analizar jurisprudencia interna y de los tribunales contenciosos administrativo y constitucional.	1	0	1	0
			1.1.1.3 Actualizar la normativa aplicable a casos bajo la competencia del CASF.	1	1	1	1
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	0	1
			2.1.1.2 Dar seguimiento al registro de las asignaciones de los recursos a miembros y colaboradores jurídicos.	1	0	1	0
			2.1.1.3 Brindar seguimiento al registro de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	1	0	1
	2.2 Desarrollo de plan estratégico de tecnología	2.2.1 Elaborar, aprobar e implementar el plan estratégico de tecnología.	2.2.1.1 Elaborar el Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF para 2023.	1	0	0	1
			2.2.1.2 Aprobar los proyectos y actividades del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF para 2023.	0	1	0	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.	0	1	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.	2.4.1.2 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 durante el año 2023.	1	0	1	0	
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 2023.	0	1	0	1

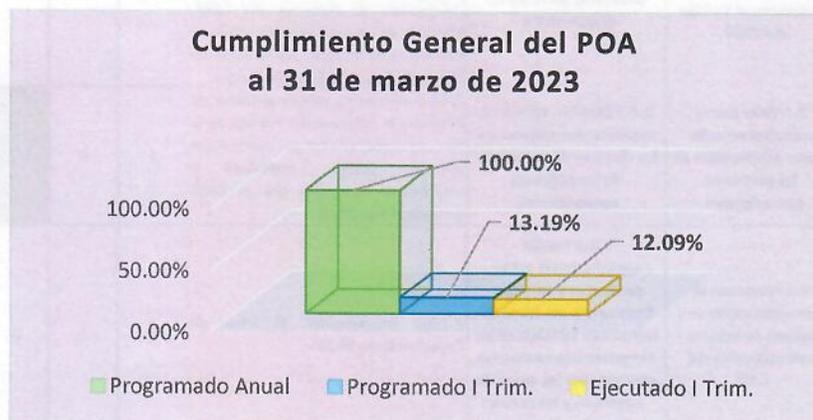
Lo anterior refleja que, para satisfacción de la gestión del CASF, se han dado cumplimiento al 91.67% de las actividades POA programadas para el primer trimestre el presente año.

IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 31 DE MARZO DE 2023

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



De la gráfica anterior se observa el cumplimiento del 100% de las actividades de la perspectiva 1 "Usuarios" y 3 "Aprendizaje", y el 85.71% 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.



Como puede observarse, del 100% de cumplimiento que se espera obtener durante todo el año 2023, al 31 de marzo de este año se ha alcanzado un cumplimiento del 12.09%, por debajo en los 13.19% que se debió alcanzar en el citado plazo, sin embargo, este resultado se considera

satisfactorio, en virtud que la mayoría de las actividades a cumplir se encuentran distribuidas en los meses siguientes.

V. CONCLUSIÓN

El resultado del seguimiento al Plan Operativo Anual refleja que al 31 de marzo de 2023 existe un cumplimiento del 91.67% de las actividades programadas, lo cual es muy satisfactorio para la actual gestión del Comité de Apelaciones. Adicionalmente, existe un cumplimiento respecto a la programación anual del 12.09%, lo que también se considera satisfactorio, dado que el período sujeto al análisis es únicamente el primer trimestre y que el cumplimiento complementario se irá presentando a medida el plazo se vaya concluyendo, por lo que los resultados obtenidos y contenidos en el presente informe motivan al personal del CASF a continuar desarrollando su trabajo con el profesionalismo, eficiencia, transparencia y oportunidad que le caracteriza, lo que conlleva a que los objetivos estratégicos definidos para el presente año se alcance con un margen de holgura.