

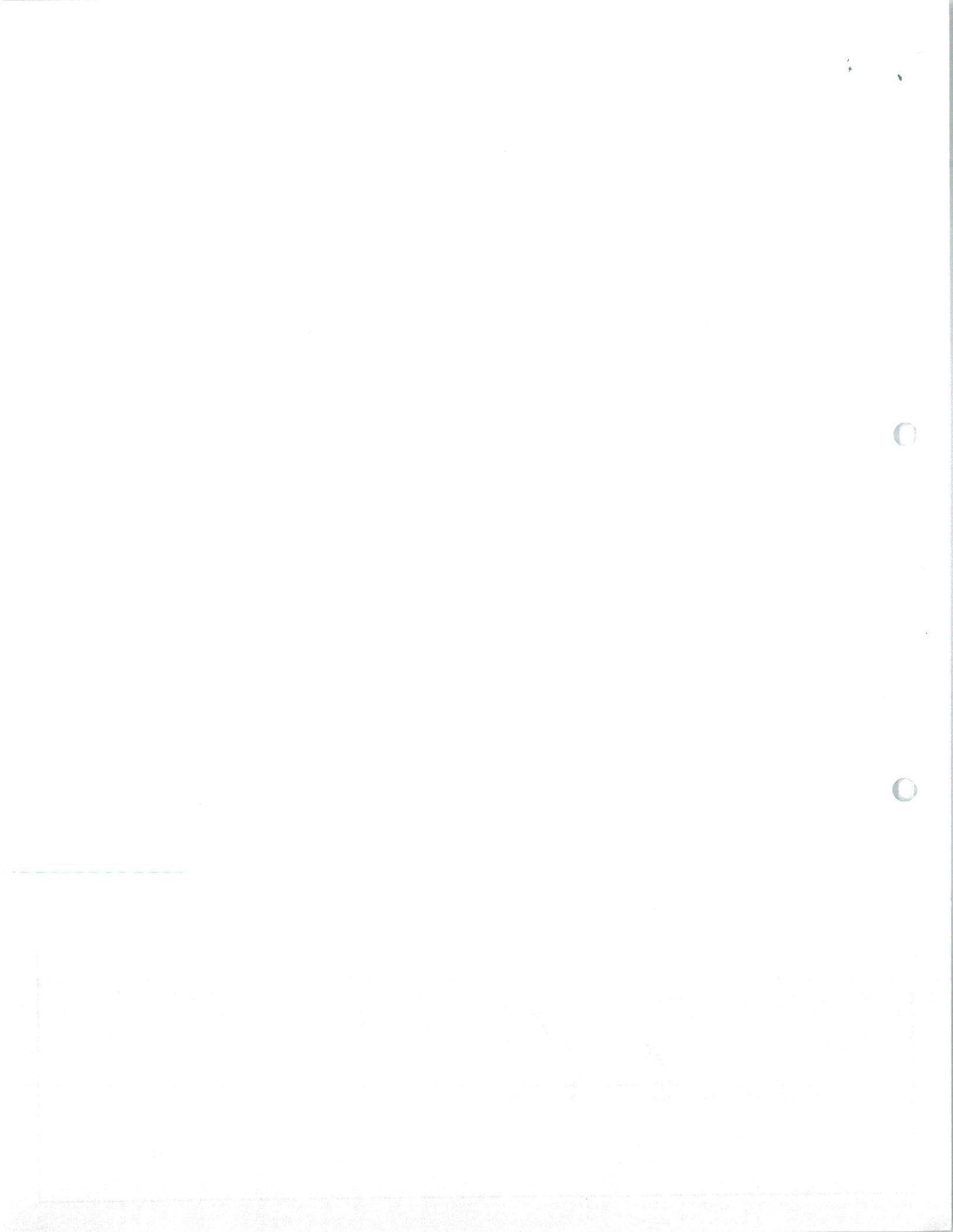


Comité de Apelaciones del  
Sistema Financiero

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Claudia Salmerón de Escalante', with a horizontal line underneath.

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023 .....	4
3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL .....	5
IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023 .....	5
V. CONCLUSIÓN .....	7
Anexo A (1/4).....	7
Anexo A (2/4).....	8
Anexo A (3/4).....	9
Anexo A (4/4).....	10



## **I. INTRODUCCIÓN**

El plan operativo anual para el presente año 2023 fue definido con el objetivo de contribuir a alcanzar ciertas metas dentro del Comité de Apelaciones del Sistema Financiero (CASF), por ello se establecieron objetivos específicos y estrategias detalladas para garantizar el éxito en cada área clave identificada.

Sobre esa base y teniendo claro que el un plan anual operativo es una herramienta crucial para la gestión eficiente de una organización, que ayuda a traducir la visión y la estrategia de alto nivel en acciones prácticas y medibles para el logro de los objetivos a corto plazo, el presente informe contiene el seguimiento a las actividades ejecutadas como parte del Plan Operativo Anual (POA) del CASF, el cual fue aprobado en el acta No. 7 de fecha 31 de enero del año en curso.

El plan operativo anual incluye una descripción detallada de las metas y objetivos a alcanzar, los recursos necesarios, los plazos para la finalización de las tareas, así como las responsabilidades en la ejecución y cumplimiento de estas, cuyas evidencias nutren la elaboración de este informe ejecutivo, de acuerdo con el Manual sobre la Metodología para el Seguimiento al Cumplimiento del POA, emitido y aprobado por este Comité.

Sobre la base de lo anterior, se presentan los resultados del seguimiento al POA del presente año, con fecha de referencia al 30 de septiembre de 2023.

## **II. OBJETIVO**

Dar seguimiento al cumplimiento de las actividades comprendidas en el POA 2023, con referencia al tercer trimestre del año y, consecuentemente, comunicar los resultados obtenidos del dicho monitoreo.

## **III. ANALISIS REALIZADO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO POA 2023**

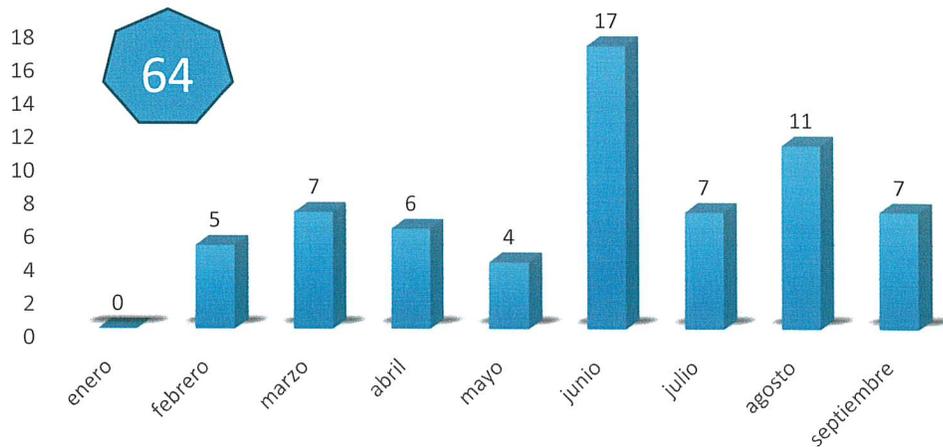
### **3.1 FORMULACIÓN Y CONTENIDO POA 2023**

En el informe correspondiente al seguimiento de los trimestres anteriores se mencionó que el Plan operativo 2023 está integrado por 4 perspectivas, 7 líneas estratégicas, 8 objetivos específico, 36 actividades y 91 entregables o evidencias de cumplimiento.



Estos entregables serán presentados de manera mensual, por lo que al 30 de septiembre del corriente año, los entregables a recibir totalizan 64 y son los siguientes:

### Entregables al 30 de septiembre de 2023



### 3.2 CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

A partir de lo anterior y a fin de establecer el cumplimiento del POA 2023 a la fecha de referencia, el Manual de Seguimiento al Cumplimiento del citado Plan 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 tercer trimestre del 2023:

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2023} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados del trimestre}}{\text{Total de entregables por ejecutar durante el trimestre}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento POA al 30 de septiembre de 2023} = \frac{56}{64} \times 100$$

**Cumplimiento del tercer trimestre 2023 = 87.50 %**



THE UNIVERSITY OF CHICAGO

PHYSICS DEPARTMENT

### 3.3 CÁLCULO DE CUMPLIMIENTO POA ANUAL

Por otra parte, el Manual antes referido define que 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 y que será la base de cálculo tal como se muestra a continuación:

$$\text{Cumplimiento POA año 2023} = \frac{\text{Total de entregables ejecutados al 30 de septiembre 2023}}{\text{Total de entregables por ejecutar en el año}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento del año 2023} = \frac{56}{91} \times 100$$

**Cumplimiento del año 2023 = 61.54 %**

## IV. GRÁFICAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO POA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

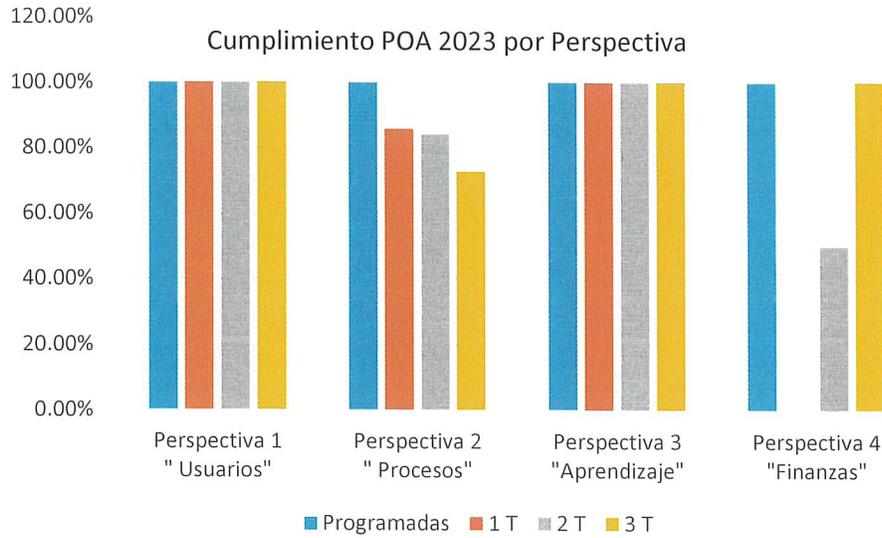
Para mayor ilustración se presenta el siguiente cuadro que refleja los cumplimientos obtenidos específicamente del tercer trimestre del presente año, por cada una de las perspectivas definidas en el POA con los porcentajes resultantes:

Perspectivas	Entregables III Trimestre		Cumplimiento
	Programados	Evidenciados	
Perspectiva 1. "Usuarios"	6	6	100.00%
Perspectiva 2. "Procesos"	11	8	72.73%
Perspectiva 3. "Aprendizaje"	4	4	100.00%
Perspectiva 4. "Finanzas"	4	4	100.00%
<b>Total POA 2023</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>88.00%</b>

A continuación, de manera gráfica, se presenta el cumplimiento al POA por cada una de las perspectivas definidas y el cumplimiento promedio general a la fecha de referencia:

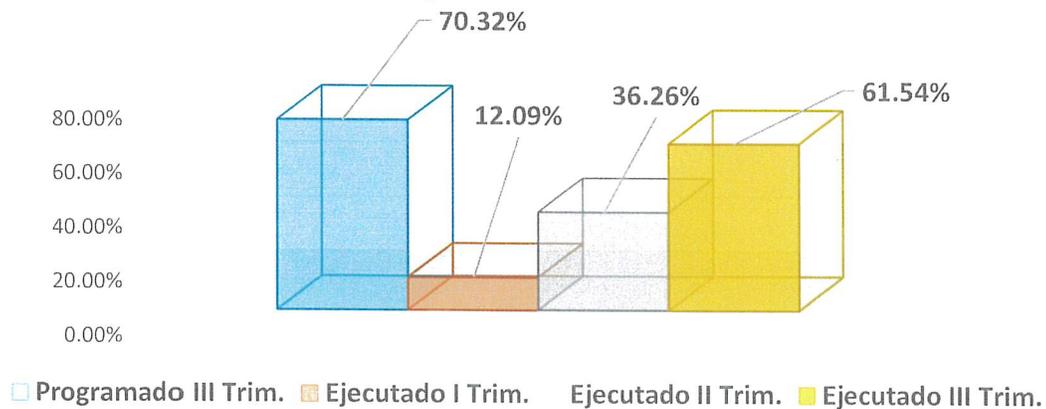


1. The first part of the document is a list of names and addresses of the members of the committee. The names are listed in alphabetical order, and the addresses are listed below each name. The list includes the names of the members of the committee, the names of the members of the sub-committee, and the names of the members of the advisory committee. The addresses are listed in the same order as the names.



De la gráfica anterior se observa que las cuatro perspectivas, en las cuales correspondía realizar actividades se ha tenido una ejecución aceptable, así: Perspectiva 1, "Usuarios" el 100%, Perspectiva 2 "Procesos", se ejecutó al 72.73%; la Perspectiva 3 "Aprendizaje" alcanzó el 100.0% y la Perspectiva 4 "Finanzas" alcanzó el 100.00%.

### Cumplimiento General del POA al 30 de septiembre de 2023



La gráfica anterior concluye que el CASF ha alcanzado el 61.54% del porcentaje a cumplir al 30 de septiembre del presente año que asciende a 70.32%, es decir que se ha cumplido con el 88.00% de la meta establecida de las actividades definidas a ejecutarse en el citado período, lo cual se considera aceptable tomando en consideración el período analizado, sin perder de vista el

Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or title.

O

O

compromiso que debe existir en el fiel cumplimiento de la ejecución de las actividades aprobadas en el POA 2023.

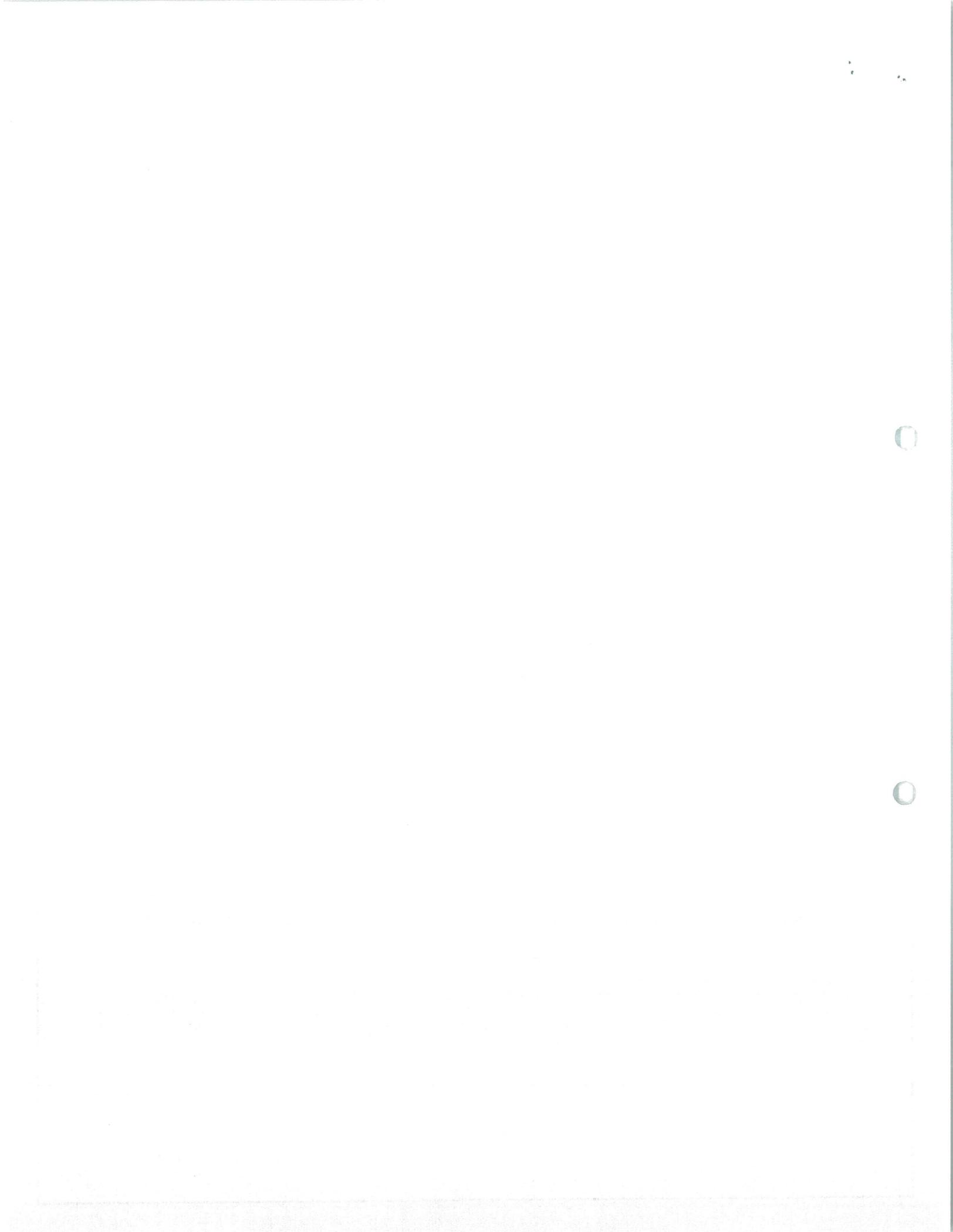
## V. CONCLUSIÓN

El resultado del seguimiento al Plan Operativo Anual refleja que al 30 de septiembre de 2023 existe un cumplimiento del 87.50% de las actividades programadas y respecto a la programación anual del POA existe un cumplimiento del 61.54%, lo que si bien se considera aceptable, evidencia que se deben encaminar los esfuerzos de todo el equipo y de la gestión actual del Comité hacia el objetivo común de lograr el mayor porcentaje de cumplimiento posible al final del presente año, realizando, en caso se identifiquen o sean necesarios, los ajustes o correcciones que procedan para la consecución de los objetivos estratégicos trazados.

### Anexo A (1/4)

A continuación, se presenta un seguimiento visual del cumplimiento obtenido al 30 de septiembre del 2023, representado en simbología de colores, donde verde es cumplimiento y rojo es incumplimiento:

PER SIN C	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN								
				FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	
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	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.	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.	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
			1.1.1.4 Divulgar criterios resolutivos.	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	



Anexo A (2/4)

PER SPE C	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN								
				FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	
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	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	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	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
			2.1.1.3 Brindar seguimiento al registro de los procesos judiciales contenciosos administrativos o constitucionales.	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
		2.2.1.2 Aprobar los proyectos y actividades del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF para 2023.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
		2.2.1.3 Elaborar informes de seguimiento a la ejecución de los proyectos y actividades del Plan Estratégico de Tecnología Informática del CASF para 2023.	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
		2.2.1.4 Elaborar la propuesta de intranet del CASF.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
		2.2.1.5 Aprobar la propuesta de intranet del CASF.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
		2.2.1.6 Elaborar la propuesta del Plan de Continuidad del CASF.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
		2.2.1.7 Aprobar el Plan de Continuidad del CASF	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
		2.2.1.9 Elaboración de las políticas para el buen uso de los equipos informáticos.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
		2.2.1.10 Aprobación de las políticas para el buen uso de los equipos informáticos.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
		2.2.1.11 Elaborar el Manual de Procedimientos sobre el Uso de los Equipos Informáticos.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
		2.2.1.12 Aprobación del Manual de Procedimientos sobre el Uso de los Equipos Informáticos.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	



Anexo A (3/4)

PER SPE C	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN									EJECUCIÓN						
				FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
2	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 actualización 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, Reglamento Interno para la Celebración de Sesiones del CASF, Manual de Procedimientos para el Control de Inventario, Declaración de Bienes en Desuso y Donaciones del	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
	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 2023 (PAAC).	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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 durante el año 2023.	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	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	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	
			3.1.1.2 Realizar campañas de concientización sobre Seguridad de la Información	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
			3.1.2.2 Remitir resultados de las evaluaciones de desempeño del personal CASF a la SSF.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
			3.1.2.3 Realizar actividades que promuevan un clima organizacional adecuado.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0





