

Comisión Nacional de Préstamos para Educación -CONAPE-
Departamento de Planificación



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014

Setiembre, 2013

Contenido

Introducción.....	1
Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora” con la Meta Institucional	3
Gráfica 1: Vinculación PND 2011-2014 con las Metas Institucionales.....	4
1. Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI)	5
2. Aspectos Estratégicos Institucionales	6
a. Misión	6
b. Visión	6
c. Programas Presupuestarios	6
d. Prioridad Institucional	7
e. Objetivo Estratégico Institucional	7
f. Objetivo Estratégico del Programa.....	7
g. Metas para lograr los Objetivos Estratégicos del Programa.....	7
h. Indicadores de Resultados	8
3. Programación Estratégica a Nivel de Programa (PEP)	8
Objetivos Estratégicos del Programa.....	9
a. Programación estratégica a nivel de programa- Objetivo 1 (PEP).....	10
b. Programación estratégica a nivel de programa- Objetivo 2 (PEP).....	11
4. Requerimientos adicionales solicitados por la Contraloría General de la República	12
a. Marco Estratégico Institucional	12
b. Atributos de los indicadores de gestión (Catálogo).....	20
5. Programación Estratégica no vinculada con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) ni a la Programación Estratégica por Programa (PEP).....	22

Introducción

EL Plan Operativo Institucional (POI) constituye un instrumento de gestión institucional, que define, guía, organiza las acciones y asigna los recursos de la Institución, durante el ejercicio presupuestario del año 2014; proveyendo así un marco de referencia a las unidades orgánicas; de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (PND).

El POI se enmarca dentro de lo establecido en los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación, Seguimiento, Cumplimiento de Metas del Plan Nacional de Desarrollo y Evaluación Estratégica de Sectores e Instituciones del Sector Público en Costa Rica¹” y normativa conexas; emitidas por el Ministerio de Planificación y Política Económica, Ministerio de Hacienda y requerimientos adicionales solicitados por Contraloría General de la República².

En ese sentido, el presente documento se compone de cinco secciones, conforme a los lineamientos citados:

1. La **Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI)**, que considera la meta anual institucional de la acción estratégica sectorial del Plan Nacional de Desarrollo y los recursos estimados para su ejecución.
2. Los **Aspectos Estratégicos Institucionales**, que contemplan el marco general orientador de las acciones institucionales: misión, visión, programas presupuestarios, prioridades institucionales, objetivos estratégicos institucionales e indicadores de resultados.
3. La **Programación Estratégica a Nivel de Programa (PEP)**, se refiere a la programación de objetivos que se relacionan directamente hacia el cliente externo. Es el instrumento que operativiza a nivel de programa presupuestario, los objetivos definidos y las metas por alcanzar con sus respectivos indicadores de medición de resultados.

¹ Tomado de la página Web de Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica: http://documentos.mideplan.go.cr:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/488e94b8-117e-44ad-9bao-27094beb20co/Lineamientos_POI_2014%2016-05-2013.pdf

² “Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE” del 27 de febrero de 2012

4. Requerimientos adicionales solicitados por la Contraloría General de la República, para cumplir con lo que establece la Resolución “Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE” del 27 de febrero de 2012.
5. Programación Estratégica no vinculada con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) ni a la Programación Estratégica por Programa (PEP), se refiere a la programación de objetivos que realizan las diferentes unidades de la organización.

Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora” con la Meta Institucional

El **Plan Nacional del Desarrollo** es el resultado de un esfuerzo de planificación y coordinación de más de 100 instituciones públicas, tanto del Gobierno Central como del sector descentralizado, organizados en una estructura definida mediante la Directriz 001 del 21 de junio de 2010 y los Decretos Ejecutivos 36024 del 11 de mayo del 2010 y 34582 del 4 de junio de 2008 y sus reformas.

Para efectos de coordinación, las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Planificación se agrupan en una estructura sectorial, que responde a su vez a una organización en cuatro grandes ejes de gestión:

- i. Bienestar Social (comprende los sectores Bienestar Social y Familia, Trabajo, Salud, Educación y Cultura),
- ii. Seguridad Ciudadana y Paz Social (sectores Seguridad y Justicia),
- iii. Ambiente y Ordenamiento Territorial (sectores Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y Ordenamiento Territorial y Vivienda) y
- iv. Competitividad e Innovación (sectores Productivo, Ciencia y Tecnología, Turismo, Comercio Exterior, Financiero, Monetario y Supervisión y Transporte).

Gráfica 1: Vinculación PND 2011-2014 con las Metas Institucionales



1. Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI)

La Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI), constituye el instrumento que vincula las acciones estratégicas consideradas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2011-2014, con la planificación de mediano y corto plazo de la Institución.

Para el año 2014, la Institución propone la siguiente Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI) 2014.

Matriz Anual de Programación Institucional (MAPI)³

Institución: COMISION NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACION

Año: 2014

Sector: Educativo

Planeación Sectorial PND 2011-2014		3	Programación Institucional 2014						
1	2	Indicador	4	Población Usuaría		5	Fuentes de Verificación	Meta Regional ¹ Cobertura Geográfica	Presupuesto Estimado Meta Regional (Millones de ₡)
Acción Estratégica	Meta		Meta Anual	Hombres	Mujeres	Presupuesto Estimado (Millones ₡)			
Acciones para la reducción de las desigualdades en el acceso efectivo al derecho a la educación	Cantidad de créditos otorgados en áreas de educación	N° de créditos otorgados en áreas de educación/programado	453	182	271	₡1.317	Escenarios Financieros de CONAPE 2014	Nacional	N/A
	Cantidad de créditos otorgados en poblaciones de interés	N° de créditos otorgados en poblaciones de interés	3.810	1524	2286	₡16.907	Escenarios Financieros de CONAPE 2014	Nacional	N/A
Total presupuesto MAPI estimado						₡18.224			
Total presupuesto institucional estimado						₡25.620			

¹ La regionalización adoptada se sustenta en el Decreto Ejecutivo N° 37735 (Artículo 58.—Regionalización del territorio. La integración y distribución del territorio en regiones para efectos de planificación, administración, investigación y desarrollo será la siguiente: a) Región Central, b) Región Brunca, c) Región Huetar Caribe, d) Región Huetar Norte, e) Región Chorotega, f) Región Pacífico Central).

³ Aprobada por el Consejo Directivo de CONAPE en la sesión 33-08-2013 con fecha 13 de agosto, 2013 y avalada por el Ministerio de Educación Pública según oficio DM-1115-09-2013 del 03 de setiembre, 2013.

2. Aspectos Estratégicos Institucionales

Los aspectos estratégicos constituyen el marco general orientador de las acciones institucionales. La propuesta del Plan Estratégico 2014-2018 establece la misión y visión de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, a saber:

a. Misión

Somos una institución estatal costarricense pionera en servicios de préstamos educativos con enfoque social, facilitando condiciones accesibles a estudiantes que requieren apoyo económico para realizar estudios de educación superior y técnica.

b. Visión

Seremos una institución líder en servicios de préstamos educativos, con reconocimiento nacional por su aporte al desarrollo del recurso humano del país.

c. Programas Presupuestarios

En el Presupuesto Ordinario se han establecido dos programas, a través de los cuales se realizan las asignaciones presupuestarias que permitirán atender las diversas actividades a desarrollar durante el año 2014:

- Programa N° 1 Crédito Educativo

Soporta la función sustantiva de la Institución, referente al proceso de crédito educativo: gestión, otorgamiento, ejecución, cobro y recaudación de ingresos.

- Programa N° 2 Inversiones

Incorpora los egresos correspondientes a la adquisición de bienes duraderos, preexistentes y mejoras a las edificaciones; recursos necesarios en la ejecución del proceso de crédito educativo del Programa N° 1.

La respectiva asignación presupuestaria y su distribución porcentual para cada programa es la siguiente:

Nombre del Programa	Monto Presupuestario (en millones de colones)	Participación relativa de cada una
Programa N° 1 Crédito Educativo	¢24.980	98%
Programa N° 2 Inversiones	¢640	2%
TOTAL	¢25.620	100%

d. Prioridad Institucional

Lograr que los estudiantes universitarios, para-universitarios y técnicos de Costa Rica, reciban un servicio de crédito educativo, modernizado, equitativo, accesible y de calidad.

e. Objetivo Estratégico Institucional

El objetivo estratégico dirigido hacia el cliente externo y vinculado a la prioridad institucional, en el año 2014 es el siguiente:

- OE-01 Desarrollar una institución dinámica capaz de atender necesidades de clientes internos y externos acorde con los fines de su creación

f. Objetivo Estratégico del Programa

El objetivo estratégico propuesto a alcanzar en el Programa 1, es:

- Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio.

g. Metas para lograr los Objetivos Estratégicos del Programa

Las metas de los Objetivos Estratégicos son las siguientes:

- Consiste en rediseñar, mejorar el acceso y llenado de la Solicitud de Préstamo por Internet, por parte del solicitante en la página WEB de CONAPE (Registro de Solicitud de Crédito en Línea –RESOLI-).

- Consiste en automatizar a través de una aplicación web, la solicitud de autorización de los desembolsos y el seguimiento académico de las operaciones, por parte de los estudiantes-prestatarios en Costa Rica del nivel de estudios de pregrado, grado y posgrado en Costa Rica, que se encuentran en el período de estudios, para mejorar la calidad del servicio a los estudiantes-prestatarios en el proceso de ejecución del desembolso del préstamo.

h. Indicadores de Resultados

Los indicadores que contribuirían a la obtención de los objetivos estratégicos institucionales son los siguientes:

El primer indicador es de gestión, mientras que el segundo es de resultado.

Indicador	Línea Base	Desempeño Proyectado				Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
		2014	2015	2016	2017		
% de cumplimiento del proyecto institucional.	100%	100%	N/A	N/A	N/A	Informe de avance de proyectos	a. Ejecución del Proyecto de Solicitud en Línea. b. Aplicación del rendimiento académico en Línea.
% de implementación exitosa del proyecto	100%	100%	N/A	N/A	N/A	Informe de avance de proyectos	

3. Programación Estratégica a Nivel de Programa (PEP)

La programación estratégica a nivel de programa, se refiere a la programación de objetivos que se relacionan directamente hacia el cliente externo y establece las metas y recursos del Programa N°1, que permitirán alcanzar los objetivos estratégicos institucionales previamente establecidos; pues el Programa N°2 incluye los fondos para inversiones que son apoyo al primero, donde está la función sustantiva de CONAPE.

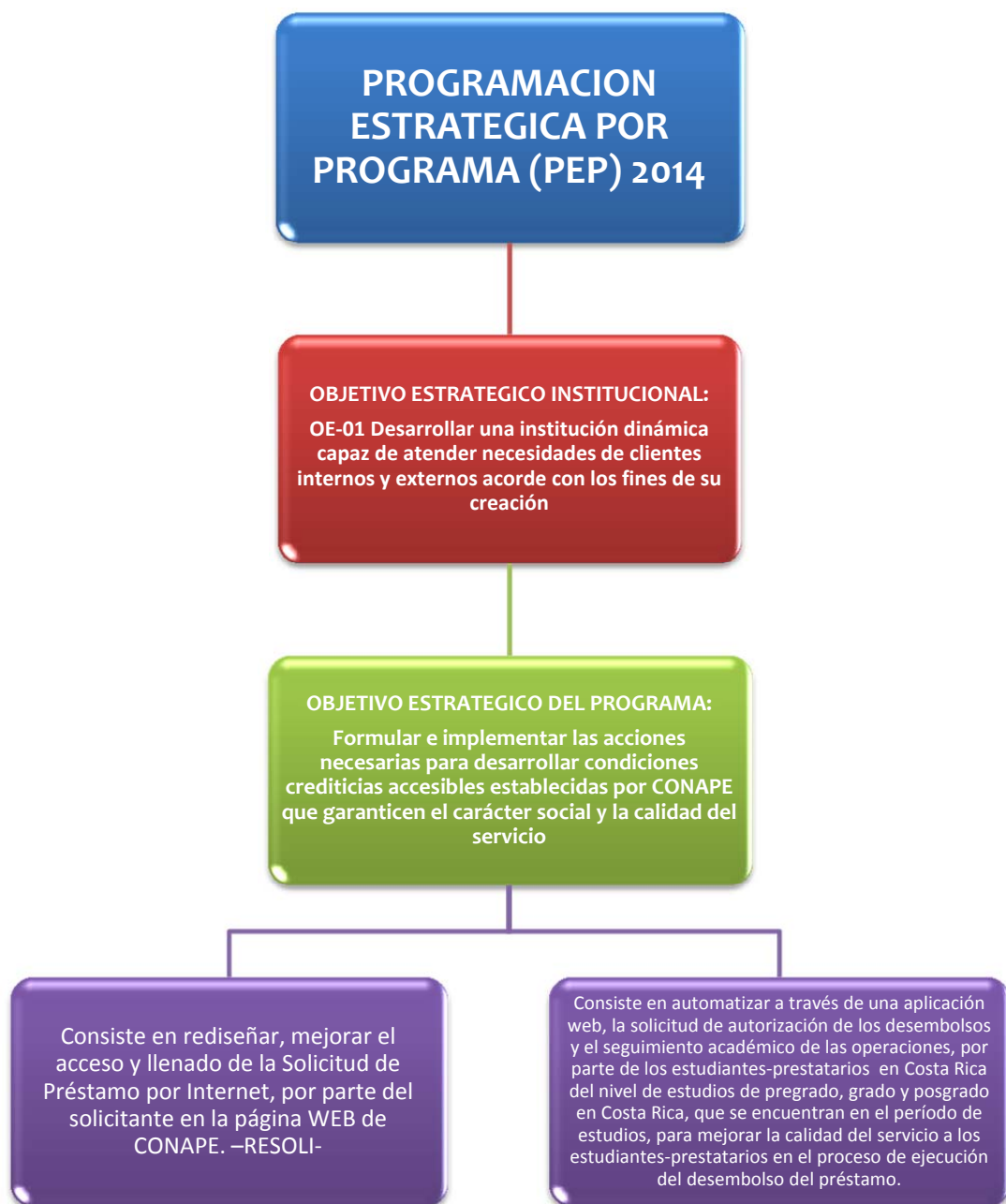
El producto final del Programa N° 1 son los **Préstamos Educativos**, donde los usuarios del servicio son los **Estudiantes** y los beneficiarios, la **Población Estudiantil de Educación Superior, para-universitaria y Técnica**.

Objetivos Estratégicos del Programa

El objetivo estratégico propuesto a alcanzar en el Programa 1, es:

- Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y

l
a
c
a
l
i
d
a
d
d
e
l
s
e
r
v
i
c
i
o
.



a. Programación estratégica a nivel de programa- Objetivo 1 (PEP)

INSTITUCIÓN: Comisión Nacional de Préstamos para Educación –CONAPE

PROGRAMA: Crédito Educativo

MISIÓN: Financiar los proyectos académicos de los estudiantes, mediante créditos educativos accesibles, de bajo costo y de largo plazo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° OE-01 Desarrollar una institución dinámica capaz de atender necesidades de clientes internos y externos acorde con los fines de su creación

Producto	Objetivo Estratégico del Programa	Indicador de Gestión y/o de resultados	Fórmula	Linea Base	Metas del Indicador				Estimación Recursos Presupuestarios (En millones de ¢)		Fuente de datos del indicador	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	
					Desempeño Proyectado				t				
					t anual 2014	t+1 2015	t+2 2016	t+3 2017	Monto	FF			
Producto: Préstamos Educativos Usuarios: Estudiantes Beneficiarios: Población de educación superior y para-universitaria y técnica	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio	Indicador de Gestión	(Total proyecto ejecutado/ Total proyecto formulado) * 100	-	100%	-	-	-	¢24 mill	Fondos Propios	Informe de avance de proyectos	Ejecución del Proyecto de Registro de Solicitud en Línea. –RESOLI-	
		Porcentaje de cumplimiento del proyecto institucional											
		Indicador de Resultado	(Total de etapas del proyecto ejecutadas/ Total de etapas del proyecto programadas)*100	-	100%	-	-	-	0	-	Informe de avance de proyectos	Etapas del Proyecto: Ejecución del Proyecto de RESOLI cumplir en el 2014 ⁴ .	
		Porcentaje de implementación exitosa del proyecto											

Responsable de la ejecución: Departamento de Crédito

⁴ Consiste en rediseñar, mejorar el acceso y llenado de la Solicitud de Préstamo por Internet, por parte del solicitante en la página WEB de CONAPE.

Etapa 3: c) Gestión de solicitudes y puestos de servicio y d) Reportes, Etapa 4: Plan de Pruebas funcionales y no funcionales, Etapa 5: Ejecución de funcionalidad, Etapa 6: Plan de capacitación funcional a usuarios, Etapa 7: Plan de Capacitación Técnica a T.I, Etapa 8: Implementación, Etapa 9: Posimplementación, acompañamiento y ajustes finales de la aplicación y documentación final.

b. Programación estratégica a nivel de programa- Objetivo 2 (PEP)

INSTITUCIÓN: Comisión Nacional de Préstamos para Educación –CONAPE

PROGRAMA: Crédito Educativo

MISIÓN: Financiar los proyectos académicos de los estudiantes, mediante créditos educativos accesibles, de bajo costo y de largo plazo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° OE-01 Desarrollar una institución dinámica capaz de atender necesidades de clientes internos y externos acorde con los fines de su creación

Producto	Objetivo Estratégico del Programa	Indicador de Gestión y/o de resultados	Fórmula	Línea Base	Metas del Indicador				Estimación Recursos Presupuestarios (En millones de ₡)		Fuente de datos del indicador	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
					Desempeño Proyectado				t			
					t	t+1	t+2	t+3	Monto	FF		
					anual 2014	2015	2016	2017				
Producto: Préstamos Educativos Usuarios: Estudiantes Beneficiarios: Población de educación superior y para-universitaria y técnica.	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio	Indicador de Gestión Porcentaje de cumplimiento del proyecto institucional	(Total proyecto ejecutado/ Total proyecto formulado) * 100	-	100%	-	-	-	₡38 mill	Fondos Propios	Informe de avance de proyectos	Ejecución del Proyecto Aplicación del rendimiento académico.
		Indicador de Resultado Porcentaje de implementación exitosa del proyecto	(Total de etapas del proyecto ejecutadas/ Total de etapas del proyecto programadas)*100	-	100%	-	-	-	0	-	Informe de avance de proyectos	Etapas del Proyecto: Aplicación del rendimiento académico en Línea a cumplir en el 2014 ⁵ .

Responsable de la ejecución: Departamento de Crédito

5 Consiste en automatizar a través de una aplicación web, la solicitud de autorización de los desembolsos y el seguimiento académico de las operaciones, por parte de los estudiantes-prestatarios en Costa Rica del nivel de estudios de pregrado, grado y posgrado en Costa Rica, que se encuentran en el período de estudios, para mejorar la calidad del servicio a los estudiantes-prestatarios en el proceso de ejecución del desembolso del préstamo.

Etapas: Etapa 1: Plan de Proyecto, Etapa 2: Documentación de Análisis y Diseño, Etapa 3: Informe de desarrollo I y su acta de entrega de fuentes, Etapa 4: Plan de pruebas funcionales y no funcionales, Etapa 5: Ejecución de la Funcionalidad, Etapa 6: Plan de capacitación Funcional a usuarios, Etapa 7: Plan de capacitación técnica a TI, Etapa 8: Implementación.

4. Requerimientos adicionales solicitados por la Contraloría General de la República

Para cumplir con lo que establece la Resolución “Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE” del 27 de febrero de 2012, se presenta la siguiente información:

a. Marco Estratégico Institucional

i. Valores institucionales⁶ (Plan Estratégico 2014-2018)



⁶ Según la metodología de García y Dolan (1997) Esta es una referencia tomada del documento de Van der Leer.

ii. Factores Claves de éxito

Se determinaron los siguientes factores claves para el éxito en la industria de préstamos para estudiantes.

- Recursos financieros
- Evaluación de Procesos internos claves
- Evaluación de otros procesos internos
- Capacidades del personal
- Sistemas de Información y apoyo a la gestión
- Dificultad del cambio

iii. Producto o servicio

1. Tipo de servicio por brindar

Acorde con la ley 6041, artículo 2° CONAPE fue creada para administrar fondos que le permiten ofrecer los siguientes servicios:

Préstamos: Inciso a.: “...conceder préstamos a costarricenses para estudios de educación...”

2. Características del servicio

- Desembolso al estudiante:

El crédito se desembolsa al estudiante acorde con los ciclos lectivos del programa de estudio, período donde el estudiante solo atiende el avance de su carrera o posgrado; al concluir los estudios iniciará el período de amortización de la deuda.

- Cobro al profesional:

De conformidad con el Reglamento General de Crédito, CONAPE concede al prestatario profesional un período máximo de 14 años para la cancelación de la deuda.

3. Volumen de producción

Tomando como base el volumen de producción al 31 de diciembre del año 2012, los procesos de la organización permiten manejar aproximadamente 36.511 operaciones de las cuales:

- 13.533 operaciones que se encuentran en período de estudios (Incluye 5.345 nuevas solicitudes crediticias que se aprobaron en el 2012)
- 22.978 operaciones que se encuentran en período de pago.

4. Volumen del servicio (ventas)

En el año 2012 se manejaron los siguientes volúmenes:

Físicos

- 5.345 nuevos créditos aprobados.
- 13.533 operaciones en período de estudios (Incluye 5.345 nuevas solicitudes crediticias que se aprobaron en el 2012).
- 22.978 operaciones en período de pago.

Financieros

- ₡15.352 millones aprobados en nuevas solicitudes crediticias.
- ₡16.508 millones desembolsados a prestatarios en período de estudios.
- ₡10.414 millones recuperados en créditos en período de pago.

5. Estructura de precio del servicio

El precio del servicio crediticio contiene dos componentes:

- Comisión de Crédito:

Una comisión de crédito del 2% sobre el monto total desembolsado, según el artículo 20 del Reglamento General de Crédito.

- Tasas de Interés:

La tasa de interés la establece el Consejo Directivo de CONAPE, con base en los respectivos estudios del Departamento Financiero. En la sesión 11-03-2011 de fecha 22

de marzo, 2011 el Consejo Directivo fijó la tasa de interés en un 8% anual, la cual está vigente a la fecha.

6. Productos

- Producto final: Préstamos educativos⁷
- Productos Relevantes: Desembolsos, Recuperación de los fondos y Apoyo administrativo.

7. Demanda Potencial y Estudio de mercado

El Consejo Directivo en sesión 45-10-2008 de fecha 28 de octubre del 2008, conoció el documento denominado “Estudio de Mercado”, el cual fue complementado con información adicional en sesión 35-08-2009 del 11 de agosto, 2009. El objetivo general del estudio se orientó a realizar una investigación de mercado mediante las variables de segmentación demográfica y socioeconómica, para las áreas estratégicas de penetración del servicio de crédito educativo que ofrece CONAPE.

8. Estudios sobre el usuario⁸

Los usuarios del servicio que ofrece CONAPE son los estudiantes y los beneficiarios de la población estudiantil de educación superior, para-universitaria y técnica del país.

Durante el periodo 2008-2012, en promedio el 93% de los préstamos otorgados fueron a estudiantes de pregrado en Costa Rica, mientras que el 5% correspondió a posgrados en Costa Rica. Por su parte, el 2% restante, corresponde a los pregrados y posgrados en el exterior, según se aprecia en la siguiente información.

⁷ Corresponde a préstamos para educación, cuyo término fue acordado en conjunto con la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria.

⁸ Este estudio es basado en información al 31 de diciembre, 2007-2011.

Cuadro N° 1
CONAPE: Colocaciones según Nivel de Estudio, 2008-2012

NIVEL DE ESTUDIO	PRESTATARIOS					PROMEDIO		FONDOS EN MILLONES DE ₡					PROMEDIO	
	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%
Pregrado Costa Rica	5.438	7.339	7.529	4.242	5.030	5.916	93%	18.423	27.626	31.086	14.903	13.778	21.163	90%
Pregrado Exterior	21	54	49	20	6	30	0%	102	289	359,8	77	22	170	1%
Posgrado Costa Rica	311	430	340	230	214	305	5%	891	1.425	1.405	805	805	1.066	5%
Posgrado Exterior	73	143	149	109	95	114	2%	615	1.674	1.681	896	747	1.123	5%
TOTAL	5.843	7.966	8.067	4.601	5.345	6.364	100%	20.031	31.014	34.531	16.681	15.352	23.522	100%

Fuente: Sistema Integrado de Crédito, CONAPE

En promedio, para el periodo en mención, el 39% de los estudiantes procedían de la provincia de San José y el 17% de la provincia de Alajuela.

Cuadro N° 2
CONAPE: Colocaciones según Provincia de Origen, 2008-2012

PROVINCIA	PRESTATARIOS					PROMEDIO		FONDOS EN MILLONES DE ₡					PROMEDIO	
	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%
San José	2.332	3.058	3.064	1.813	2.070	2.467	39%	7.966	12.120	13.401	6.692	6.019	9.240	39%
Alajuela	979	1.438	1.390	762	832	1.080	17%	3.475	5.723	6.207	2.893	2.476	4.155	18%
Cartago	856	1.192	1.119	627	693	897	14%	2.804	4.368	4.411	2.082	1.882	3.109	13%
Heredía	613	851	864	457	553	668	10%	2.254	3.505	3.935	1.754	1.546	2.599	11%
Puntarenas	303	462	631	407	514	463	7%	1.079	1.624	2.635	1.348	1.625	1.662	7%
Limón	384	505	526	271	351	407	6%	1.194	1.938	2.008	953	885	1.396	6%
Guanacaste	376	460	473	264	332	381	6%	1.259	1.736	1.935	959	919	1.361	6%
TOTAL	5.843	7.966	8.067	4.601	5.345	6.364	100%	20.031	31.014	34.531	16.681	15.352	23.522	100%

Fuente: Sistema Integrado de Crédito, CONAPE

En este quinquenio, como se aprecia en los cuadros anteriores, los préstamos otorgados venían experimentando un crecimiento significativo, siendo en el 2008-2009 del 36%. No obstante en el comparativo del año 2009 y 2010 presenta un incremento de apenas un 1%, en el año 2010-2011, un decrecimiento del 43% producto de la disminución de los recursos disponibles para colocar y en el 2011-2012 un crecimiento del 16%.

Este comportamiento, refleja que CONAPE ha logrado posicionarse en la población estudiantil del país, como la principal opción para atender sus proyectos académicos, sin embargo, dejó de recibir casi ₡15.000 millones en los tres años, los cuales se trasladaron para la banca de desarrollo. En la actualidad la Ley 9092⁹ le devolvió los recursos financieros a CONAPE que anteriormente se habían disminuido, por lo tanto, a

⁹ Restitución de Ingresos a la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) derogatoria del Artículo 41 y del Transitorio III de la Ley N° 8634

partir del 2013 y subsecuentes años se podrá apreciar un incremento en las colocaciones crediticias.

En promedio durante los cuatro años, el 63% de los préstamos se otorgaron a mujeres y el 37% a hombres.

Cuadro N° 3
CONAPE: Colocaciones según Sexo, 2008-2012

SEXO	PRESTATARIOS					PROMEDIO	
	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%
Femenino	3.550	4.944	5.045	2.924	3.525	3.998	63%
Masculino	2.293	3.022	3.022	1.677	1.820	2.367	37%
TOTAL	5.843	7.966	8.067	4.601	5.345	6.364	100%

Fuente: Sistema Integrado de Crédito, CONAPE

El 35% de los préstamos correspondían a estudiantes del área de las ciencias de la salud, el 30% de ciencias sociales, el 13% a las ingenierías, el 10% a educación y el 6% fueron del área de las ciencias básicas.

Cuadro N° 4
CONAPE: Colocaciones según Áreas Académicas, 2008-2012

ÁREAS ACADÉMICAS	PRESTATARIOS					PROMEDIO		FONDOS EN MILLONES DE ₡					PROMEDIO	
	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%
Ciencias de la Salud	1915	2552	2886	1853	1960	2.233	35%	8417	12733	15621	7814	5964	10.110	43%
Ciencias Sociales	1711	2515	2480	1305	1620	1.926	30%	5020	8604	8943	4078	4692	6.267	27%
Ingenierías	825	1095	1015	610	700	849	13%	2943	4461	4581	2375,4	2373	3.347	14%
Educación	572	875	821	397	559	645	10%	1279	2080	2206	890,74	1122	1.516	6%
Ciencias Básicas	376	499	502	263	268	382	6%	1101	1588	1776	874,07	741	1.216	5%
Artes Letras y Filosofía	226	261	261	119	199	213	3%	753	1063	1113	483,7	365	755	3%
Recursos Naturales	87	81	60	33	29	58	1%	177	280	227,9	135,29	82	180	1%
Formación Técnica	131	88	42	21	10	58	1%	341	205	63,29	30,064	13	130	1%
TOTAL	5843	7966	8067	4601	5345	6.364	100%	20031	31014	34531	16681	15352	23.522	100%

Fuente: Sistema Integrado de Crédito, CONAPE

Cuadro N° 5
CONAPE: Nuevos Prestatarios según Zonas de Desarrollo de Origen, 2007-2011

ZONAS DE DESARROLLO	PRESTATARIOS					PROMEDIO		FONDOS EN MILLONES DE ₡					PROMEDIO	
	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%	2008	2009	2010	2011	2012	N°	%
Mayor Desarrollo Relativo	1703	2244	2140	1112	1221	1.684	26%	6165	9724	10297	4423	3888	6.899	29%
Medio Desarrollo Relativo	2727	3873	3797	2179	2525	3.020	47%	9353	14769	15985	7828,5	7211	11.029	47%
Bajo Desarrollo Relativo	909	1276	1347	730	930	1.038	16%	2924	4504	5222	2541,9	2512	3.541	15%
Muy Bajo Desarrollo Relativo	504	573	783	580	669	622	10%	1589	2017	3027	1887,5	1741	2.052	9%
TOTAL	5843	7966	8067	4601	5345	6.364	100%	20031	31014	34531	16681	15352	23.522	100%

Fuente: Sistema Integrado de Crédito, CONAPE

Del total de los créditos aprobados, el 47% correspondieron a estudiantes provenientes de zonas de medio desarrollo relativo, el 16% a zonas de bajo desarrollo relativo y el 10% a zonas de muy bajo desarrollo relativo y el restante 26% son estudiantes de mayor desarrollo relativo.

Las acciones emprendidas por la institución, contribuyeron con el cumplimiento de la acción estratégica del PND y con la ejecución del objetivo, “Garantizar el derecho a la educación de la calidad”, por lo que los préstamos concedidos permitieron a la población tener un mayor acceso a la educación superior y consecuentemente, la posibilidad de mejorar su calidad de vida, dado que puede optar a empleos de especialización y por ende, a mejores niveles remunerativos, entre otros.

9. Controles de calidad

Los principales controles de calidad se centralizan en las siguientes acciones:

- Encuesta de opinión sobre la prestación del servicio¹⁰
- Validación de la captura y procesamiento de la información suministrada.
- Control de tiempo en la duración de los trámites que realiza el cliente.

10. Volumen de facturación (movimiento crediticio).

En el año 2012 se registraron los siguientes volúmenes de facturación mensual:

Físicos

- Formalización de contratos: 445 en promedio por mes.
- Autorización de desembolsos: 833 en promedio por mes.
- Recuperación de créditos: 22.978 en promedio mensual de operaciones.

Financieros

- Formalización de contratos: ₡1.279 millones mensuales en promedio.
- Autorización de desembolsos: ₡1.376 millones mensuales en promedio.
- Recuperación de créditos: ₡868 millones mensuales en promedio.

¹⁰ Última encuesta realizada en el último trimestre de 2011 por la Contraloría de Servicios de CONAPE.

11. Estacionalidad

Los movimientos crediticios facturados muestran la siguiente estacionalidad:

- Formalización de contratos: constante durante todo el año, de acuerdo a la ejecución del Plan Anual de Crédito.
- Autorización de desembolsos: constante durante todo el año.
- Recuperación de créditos: constante durante todo el año.

12. Objetivos Estratégicos Institucionales No vinculados al PND ni a la Programación Estratégica del Programa (PEP).

1. OE-02 Desarrollar el talento humano con identidad CONAPE, para lograr la estrategia de la institución
2. OE-03 Garantizar el equilibrio financiero para lograr la sostenibilidad y el cumplimiento de los compromisos institucionales.
3. OE-04 Garantizar el carácter social de la institución y el reconocimiento de su participación activa en la educación superior y técnica.
4. OE-05 Ser la mejor opción de crédito educativo que acompaña al estudiante y su familia en apoyo económico que facilita su acceso a la educación superior y técnica.
5. OE-06 Consolidar la gestión integral del riesgo acorde con la normativa y mejores prácticas para garantizar la continuidad del negocio

b. Atributos de los indicadores de gestión (Catálogo)

Indicadores de gestión:

Indicador de Gestión	Fórmula
Cantidad de acciones formuladas e implementadas para desarrollar condiciones crediticias accesibles	Número de acciones formuladas e implementadas
Porcentaje de cumplimiento de las autorizaciones de desembolsos financieros	$(\text{Número de autorizaciones ejecutadas} / \text{Número de solicitudes de desembolsos recibidas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento con tareas asignadas a la Sección de Informática en los proyectos institucionales	$(\text{Total de tareas ejecutadas} / \text{Total de tareas asignadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para desarrollar competencias	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para implementar los valores de CONAPE	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento de información necesaria para la toma de decisiones	$(\text{Cantidad de informes desarrollados} / \text{Cantidad de informes identificados a desarrollar}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento de Monto de préstamos ejecutados	$(\text{Total de dinero prestado} / \text{Total de dinero programado prestar}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento de préstamos ejecutados	$(\text{Número de préstamos ejecutados} / \text{Número de préstamos programados}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la Sección de Informática correspondiente a los proyectos tecnológicos inherentes a TI	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas en el plan de trabajo}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de Mercadeo	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas en el plan de trabajo}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de comunicación	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de valor público y político	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estudios del entorno	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$
Porcentaje de cumplimiento en el monto de las autorizaciones de desembolsos financieros	$(\text{Total de monto de las autorizaciones de desembolsos ejecutados} / \text{Total de dinero presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes}) * 100$
Porcentaje de ejecución de los ingresos por recuperaciones	$(\text{Ingresos Efectivos Recuperaciones} / \text{Ingresos Presupuestados Recuperaciones}) * 100$
Porcentaje de estudios solicitados al Departamento desarrollados	$(\text{Total de estudios efectuados} / \text{Total estudios solicitados}) * 100$
Porcentaje de procesos inherentes al Departamento Financiero mejorados	$(\text{Cantidad de procesos de financiero N1 mejorados} / \text{Total de procesos financiero N1}) * 100$
Porcentaje de procesos N1 inherentes a la Secretaría Ejecutiva mejorados (Secretaría Ejecutiva, Recursos Humanos, Contraloría de Servicios, Mercadeo, Asesoría Legal)	$(\text{Cantidad de procesos de N1 mejorados} / \text{Total de procesos de N1}) * 100$
Porcentaje de procesos nivel 1 de crédito mejorados (implica 9 procesos nivel 1 y 2)	$(\text{Cantidad de procesos de crédito N1 y N2 mejorados} / \text{Total de procesos de crédito N1}) * 100$
Porcentaje de procesos nivel 1 inherentes al Departamento de Planificación mejorados	$(\text{Total de procesos N1 mejorados} / \text{Total de procesos N1}) * 100$

Indicadores de resultado:

Indicador de Resultado	Fórmula
Cantidad de devoluciones por falta de información oportuna por período	Número de devoluciones por falta de información oportuna por período
Cantidad de lineamientos estratégicos de Mercadotecnia Social determinados e implementados	Número de lineamientos estratégicos de Mercadotecnia Social determinados e implementados
Cobertura de los requerimientos institucionales	(Saldo final de caja efectivo/ Saldo final de caja programado)*100
Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindado por la Contraloría de servicios	(Cantidad de personas satisfechas con los servicios brindados por la Contraloría de servicios/ Cantidad de personas consultadas) * 100
Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindado por la Sección de Recursos Humanos	(Cantidad de personas satisfechas con los servicios brindados por recursos humanos / Cantidad de personas consultadas) * 100
Porcentaje de acciones correctivas-preventivas en seguimiento	(Cantidad acciones correctivas-preventiva que se les da seguimiento/ Total acciones correctivas-preventivas detectadas) *100
Porcentaje de aceptación o satisfacción de las condiciones crediticias como accesibles por parte de las personas beneficiadas	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas)*100
Porcentaje de aceptación o satisfacción de los clientes con relación a la accesibilidad a los medios de pago	(Cantidad de personas satisfechas con respecto a la accesibilidad a los medios de pago/ Total de personas encuestadas con respecto a la accesibilidad a los medios de pago) *100
Porcentaje de actividades críticas inherentes a los procesos controladas	(Cantidad de actividades críticas inherentes a los procesos controlados/ Total de actividades críticas identificadas en los procesos) *100
Porcentaje de créditos en ejecución que se desembolsan a tiempo, con el cumplimiento de requisitos	(Cantidad de créditos que se desembolsan a tiempo/ Total de créditos desembolsados) *100
Porcentaje de créditos que se aprueban a tiempo	(Cantidad de créditos que se aprueban a tiempo / Total de créditos aprobados) *100
Porcentaje de cumplimiento de las autorizaciones de desembolsos financieros	(Número de autorizaciones ejecutadas/ Número de solicitudes de desembolsos recibidas) *100
Porcentaje de cumplimiento de Monto de préstamos ejecutados	(Total de dinero prestado / Total de dinero programado prestar)*100
Porcentaje de cumplimiento de préstamos ejecutados	(Número de préstamos ejecutados/ Número de préstamos programados) *100
Porcentaje de cumplimiento en el monto de las autorizaciones de desembolsos financieros	(Total de monto de las autorizaciones de desembolsos ejecutados/ Total de dinero presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes)*100
Porcentaje de información que se desarrolló oportunamente para la toma de decisiones	(Cantidad de informes que se entregaron oportunamente a instancias correspondientes/ Cantidad de informes por entregar)* 100
Porcentaje de informes financieros que se resuelven tiempo	(Cantidad de informes financieros efectuados a tiempo según el rango establecido/ Total de informes a efectuar)*100
Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por el Departamento de Crédito	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas)*100
Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de cobro	(Cantidad de personas satisfechas / Total de personas encuestadas)*100
Porcentaje de satisfacción con la percepción de la imagen pública y política de CONAPE	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas)*100
Porcentaje de satisfacción con las estrategias de comunicación implementadas	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas)*100
Porcentaje de satisfacción con los servicios brindados por la Sección Administrativa	(Cantidad de clientes internos satisfechos/ Total de clientes internos consultados) *100 (segregados por unidad organizacional)
Porcentaje de satisfacción de acuerdo con las actividades efectuadas para implementar valores de CONAPE.	(Cantidad de personas satisfechas con las actividades ejecutadas/ Cantidad de personas consultadas)* 100
Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios ofrecidos por la Sección de Informática	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados)*100
Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por el Departamento de Planificación (Control Interno, Normalización, Programación y Planificación)	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados)*100
Porcentaje de trámites de cobro que se resuelven tiempo	(Cantidad de trámites de cobro resueltos a tiempo según el rango establecido/ Total de trámites realizados)*100
Porcentaje de trámites de escasa cuantía que se resuelven tiempo	(Cantidad de trámites de escasa cuantía resueltos a tiempo según el rango establecido/ Total de trámites realizados)*100
Porcentaje de transferencias sin inconsistencias encontradas	(Cantidad de transferencias sin inconsistencias / Total de Emisiones de Autorizaciones de Desembolsos)* 100
Porcentaje préstamos sin inconsistencias encontradas	(Cantidad de créditos formalizados sin inconsistencias/ Total de créditos formalizados)*100

5. Programación Estratégica no vinculada con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) ni a la Programación Estratégica por Programa (PEP).

Programación Estratégica no vinculada con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) ni a la Programación Estratégica por Programa (PEP).

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
OE-01 OE-06	Implementar la mejora continua de los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de fortalecer la calidad de los servicios que brinda CONAPE y controlar el riesgo asociado	S	IN-01	Porcentaje de procesos N1 inherentes a la Secretaría Ejecutiva mejorados (Secretaría Ejecutiva, Recursos Humanos, Contraloría de Servicios, Mercadeo, Asesoría Legal)	Gestión	(Cantidad de procesos de N1 mejorados / Total de procesos de N1) * 100	100 %	N/A	N/A	N/A	N/A	¢26,8	Fondos propios	Procesos Nivel 0 aprobados por el Consejo Directivo	Para poder ejecutar el 100% este objetivo quedará sujeto a la aprobación del contenido presupuestario de la subpartida "otros servicios de gestión y apoyo", por parte del Consejo Directivo.	Secretaría Ejecutiva Sección de Recursos Humanos Contraloría de Servicios Mercadeo
		S	IN-02	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de Mercadeo	Gestión	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas en el plan de trabajo) * 100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢250	Fondos propios	Plan de trabajo de Mercadeo	El presupuesto solo es para el 2014.	Mercadeo
		S	IN-03	Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindado por la Sección de Recursos Humanos	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas con los servicios brindados por recursos humanos / Cantidad de personas consultadas) * 100	80%	85%	90%	95%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de percepción de los servicios de Recursos Humanos.		Sección de Recursos Humanos

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
						2014	2015	2016	2017	2018					
		SE-04	Porcentaje de actividades críticas controladas inherentes a los procesos	Resultado	(Cantidad de actividades críticas controladas inherentes a los procesos / Total de actividades críticas identificadas en los procesos) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Procesos Nivel 0 aprobados por el Consejo Directivo	Secretaría Ejecutiva Sección de Recursos Humanos Contraloría de Servicios Mercadeo	
OE-02	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacion al orientada al servicio al cliente	SE-05	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para implementar los valores de CONAPE	Gestión	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de clima y cultura organizacional	Sección de Recursos Humanos	
		SE-06	Porcentaje de satisfacción de acuerdo con las actividades efectuadas para implementar valores de CONAPE.	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas con las actividades ejecutadas/ Cantidad de personas consultadas) * 100	80%	85%	90%	95%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de clima y cultura organizacional	Sección de Recursos Humanos	

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
	Desarrollar estrategias para que el personal cuente con las competencias y habilidades para la implementación de los procesos de CONAPE	SE	IN-07	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para desarrollar competencias	Gestión	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	90%	92.5%	95%	97.5%	100%	¢0,00	Fondos propios	Plan de trabajo de Recursos Humanos	Sección de Recursos Humanos	
OE-01 OE-03 OE-06	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	SE	IN-08	Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	Gestión	(Cantidad de informes desarrollados/ Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100%	100%	100%	100%	100%	¢0,00	Fondos propios	Informes desarrollados	Secretaría Ejecutiva Sección de Recursos Humanos Contraloría de Servicios Mercadeo	
		SE	IN-09	Porcentaje de informes desarrollados oportunamente para la toma de decisiones	Resultado	(Cantidad de informes que se entregaron oportunamente a instancias correspondientes/ Cantidad de informes por entregar) * 100	100%	100%	100%	100%	100%	¢0,00	Fondos propios	Informes presentados	La oportunidad del informe implica que se entregó a tiempo, que estaba correcto y que fue pertinente	Secretaría Ejecutiva Sección de Recursos Humanos Contraloría de Servicios Mercadeo

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
		S E	IN- 10	Cantidad de informes devueltos	Resultado	Número de informes devueltos	0	0	0	0	0	¢0,00	Fondos propios	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE	Secretaría Ejecutiva Sección de Recursos Humanos Contraloría de Servicios Mercadeo
OE-04 OE-05	Conocer la percepción de clientes de CONAPE (estudiantes y sus familias) con el fin de realimentar	S E	IN- 11	Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas	Gestión	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de percepción		Contraloría de servicios

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
	a los procesos organizacionales en cuanto a acciones correctivas/preventivas para el mejoramiento de los servicios que se brindan	S	IN-12	Porcentaje de acciones correctivas-preventivas en seguimiento	Resultado	(Cantidad acciones correctivas-preventiva que se les da seguimiento/ Total acciones correctivas-preventivas detectadas) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Matriz de seguimiento actualizada		Contraloría de servicios
OE-04 OE-05	Desarrollar estrategias de comunicación con el fin de dar apoyo al cumplimiento de los planes de crédito y cobro	S	IN-13	Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de comunicación	Gestión	(Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas) *100	90%	92,50%	95%	97,50%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Plan de comunicaciones		Mercadeo
		S	IN-14	Porcentaje de satisfacción con las estrategias de comunicación implementadas	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas) *100	90%	92,50%	95%	97,50%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de satisfacción del cliente interno		Mercadeo

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
OE-05	Desarrollar estrategias para generar valor público y político en cumplimiento con el Plan Estratégico Institucional	S E	IN-15	Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de valor público y político	Gestión	(Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas) *100	90%	92,50%	95%	97,50%	100%	¢50	Fondos propios	Estudio de imagen (Investigación de percepción de imagen)	Secretaría Ejecutiva	
		S E	IN-16	Porcentaje de satisfacción con la percepción de la imagen pública y política de CONAPE	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas) *100	85%	90%	95%	95%	95%	¢0,00	Fondos propios		Secretaría Ejecutiva	
OE-01 OE-06	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	C R E	IN-01	Porcentaje de procesos nivel 1 de crédito mejorados (implica 9 procesos nivel 1 y 2)	Gestión	(Cantidad de procesos de crédito N1 y N2 mejorados / Total de procesos de crédito N1) *100	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	¢15,8	Fondos propios	Listado maestro de documentos de normalización	Para poder ejecutar el 100% este objetivo quedará sujeto a la aprobación del contenido presupuestario de la subpartida "otros servicios de gestión y apoyo", por parte del Consejo Directivo.	Depto. de Crédito

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
						2014	2015	2016	2017	2018					
		C R E IN- 02	Porcentaje de créditos que se aprueban dentro del plazo establecido en el supuesto.	Resultado	(Cantidad de créditos que se aprueban dentro del plazo establecido / Total de créditos aprobados) *100	80%	85%	90%	95%	100%	0,00	Fondos propios	Solicitud de crédito Base de datos del SIC	De conformidad con la capacidad instalada, cada crédito se aprueba en un lapso de máximo de 15 días hábiles. Este tiempo se toma desde que ingresa la solicitud hasta que se cuenta con el contrato listo para formalizar.	Depto. de Crédito
		C R E IN- 03	Porcentaje de créditos en ejecución que se desembolsan a tiempo, con el cumplimiento de requisitos dentro del plazo establecido en el supuesto.	Resultado	(Cantidad de créditos que se desembolsan dentro del plazo establecido/ Total de solicitudes de desembolso con requisitos completos) *100	80%	90%	95%	95%	95%	0,00	Fondos propios	Base de datos del SIC	Desembolsar los créditos en un plazo máximo 5 días hábiles. Este tiempo se toma desde la fecha en la que hace entrega de la solicitud de desembolso con requisitos completos, hasta la fecha de la transferencia respectiva.	Depto. de Crédito

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
						2014	2015	2016	2017	2018					
		C R E	IN-04 Porcentaje préstamos sin inconsistencias encontradas	Resultado	(Cantidad de créditos formalizados sin inconsistencias / Total de créditos formalizados) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Créditos Formalizados		Depto. de Crédito
		C R E	IN-05 Porcentaje de transferencias sin inconsistencias encontradas	Resultado	(Cantidad de transferencias sin inconsistencias / Total de Emisiones de Autorizaciones de Desembolsos) * 100	95%	96%	97%	98%	98%	¢0,00	Fondos propios	Créditos Formalizados		Depto. de Crédito
OE-04	Cumplir con el Plan Anual de Crédito y con la ejecución de la partida presupuestaria de desembolsos financieros	C R E	IN-06 Porcentaje de cumplimiento de préstamos ejecutados	Resultado / Gestión	(Número de préstamos ejecutados/ Número de préstamos programados) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Informes de las Secciones de Gestión y Análisis y Desembolsos y Control de Crédito	Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia Estos indicadores se llevarán desagregados por sexo, área de educación y	Depto. de Crédito

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
						2014	2015	2016	2017	2018					
para que estudiantes costarricenses cursen o continúen una carrera de educación superior	C R E	IN-07	Porcentaje de cumplimiento de Monto de préstamos ejecutados	Resultado / Gestión	(Total de dinero prestado / Total de dinero programado prestar) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	zonas de desarrollo relativo, para ver el impacto que se ha generado en estas áreas de conformidad con la MAPI del PND. No pueden generarse metas concretas en el POI por cada uno, porque no son variables controlables por CONAPE, asimismo, en lo referente a las solicitudes y autorizaciones de desembolsos financieros.	Depto. de Crédito	
		IN-08	Porcentaje de cumplimiento de las autorizaciones de desembolsos financieros	Resultado / Gestión	(Número de autorizaciones ejecutadas/ Número de solicitudes de desembolsos recibidas) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios		Depto. de Crédito	
		IN-09	Porcentaje de cumplimiento en el monto de las autorizaciones de desembolsos financieros	Resultado / Gestión	(Total de monto de las autorizaciones de desembolsos ejecutados/ Total de dinero presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢21.152	Fondos propios		Depto. de Crédito	

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el enfoque social y la calidad del servicio	C R E	IN-10	Cantidad de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	Gestión	Número de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	2	N/A	N/A	N/A	N/A	0,00	Fondos propios	Acuerdos del Consejo Directivo	Las acciones se formulan e implementan sujetas a la aprobación del Plan Anual de Crédito y el Reglamento de crédito por parte del Consejo Directivo. Sujeto al Plan de Mercadotecnia Social se plantearán las metas del 2015 y años siguientes.	Depto. de Crédito

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
		C R E	IN-11	Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por el Departamento de Crédito	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas) *100	80%	85%	90%	95%	100%	¢0,00	Fondos propios	Resultados de encuestas de la Contraloría de Servicios	Para poder realizar la medición de la aceptación de las condiciones crediticias como accesibles y del porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio, se coordina con la Contraloría de Servicios para que realice dicho estudio	Depto. de Crédito
OE-01 OE-03 OE-06	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	C R E	IN-12	Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	Gestión	(Cantidad de informes desarrollados / Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100%	100%	100%	100%	100%	¢0,00	Fondos propios	Informes desarrollados		Depto. de Crédito

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
		C R E	IN-13	Porcentaje de informes desarrollados oportunamente para la toma de decisiones	Resultado	(Cantidad de informes que se entregaron oportunamente a instancias correspondientes/ Cantidad de informes por entregar) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Informes presentados	La oportunidad del informe implica que se entregó a tiempo, que estaba correcto y que fue pertinente	Depto. de Crédito
		C R E	IN-14	Cantidad de informes devueltos	Resultado	Número de informes devueltos	0	0	0	0	0	¢0,00	Fondos propios	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE	Depto. de Crédito
OE-01 OE-06	Cumplir con los requerimientos institucionales relacionados con los servicios que	P L A	IN-01	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la Sección de Informática correspondiente a los proyectos tecnológicos inherentes a TI	Gestión	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas en el plan de trabajo) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢221	Fondos propios	Plan de trabajo de TI	Se requiere alinear este objetivo cuando se tenga el PETIC correspondiente al PEI 2014-2018. -Proyecto de Migración. -Proyecto de Sitio Alterno de Tecnologías de Información.	Sección de Informática

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
	brinda la Sección de Informática para de atender las necesidades de los clientes internos y externos	PLA	IN-02	Porcentaje de cumplimiento con tareas asignadas a la Sección de Informática en los proyectos institucionales	Gestión	(Total de tareas ejecutadas/ Total de tareas asignadas) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Portafolio de Proyectos	-Proyecto de Cableado y Estructurado.	Sección de Informática
		PLA	IN-03	Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios ofrecidos por la Sección de Informática	Resultado	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	80%	85%	90%	95%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta de satisfacción al cliente interno		Sección de Informática
	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA	IN-04	Porcentaje de procesos nivel 1 inherentes al Departamento de Planificación mejorados	Gestión	(Total de procesos N1 mejorados/ Total de procesos N1) *100	100 %	N/A	N/A	N/A	N/A	¢26,8	Fondos propios	Plan de Trabajo (asesorías)	Para poder ejecutar el 100% este objetivo quedará sujeto a la aprobación del contenido presupuestario de la subpartida "otros servicios de gestión y apoyo", por parte del Consejo Directivo.	Depto. de Planificación

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables	
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento				
						2014	2015	2016	2017	2018						
		PLA	IN-05	Estudios solicitados al Departamento desarrollados	Gestión	Estudios efectuado	1	1	1	1	1	¢50	Fondos propios		Se realizará un estudio que determine las Necesidades de Formación Profesional con el fin de contar con información oportuna para poder orientar en forma permanente las políticas crediticias de CONAPE, además se realizarán otros estudios a cargo del Departamento.	Depto. de Planificación
		PLA	IN-06	Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por el Departamento de Planificación (Control Interno, Normalización, Programación y Planificación)	Resultado	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90%	92,50%	95%	97,50%	100%	¢0,00	Fondos propios	Plan de Trabajo (asesorías)		Depto. de Planificación
OE-01 OE-03 OE-06	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA	IN-07	Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	Gestión	(Cantidad de informes desarrollados/ Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100%	100%	100%	100%	100%	¢0,00	Fondos propios	Informes desarrollados		Depto. de Planificación

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
						Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
						2014	2015	2016	2017	2018					
		PLA IN-08	Porcentaje de informes desarrollados oportunamente para la toma de decisiones	Resultado	(Cantidad de informes que se entregaron oportunamente a instancias correspondientes/ Cantidad de informes por entregar) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	c0,00	Fondos propios	Informes presentados	La oportunidad del informe implica que se entregó a tiempo, que estaba correcto y que fue pertinente	Depto. de Planificación
		PLA IN-09	Cantidad de informes devueltos	Resultado	Número de informes devueltos	0	0	0	0	0	c0,00	Fondos propios	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE	Depto. de Planificación

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
OE-01 OE-05 OE-06	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FI	IN-01	Porcentaje de procesos inherentes al Departamento Financiero mejorados	Gestión	(Cantidad de procesos de financiero N1 mejorados/ Total de procesos financiero N1) *100	100 %	N/A	N/A	N/A	N/A	¢34,7	Fondos propios	Procesos Nivel 0 aprobados por el Consejo Directivo	Para poder ejecutar el 100% este objetivo quedará sujeto a la aprobación del contenido presupuestario de la subpartida "otros servicios de gestión y apoyo", por parte del Consejo Directivo.	Depto. Financiero
FI		IN-02	Porcentaje de trámites de cobro que se resuelven en el plazo establecido en los supuestos	Resultado	(Cantidad de trámites de cobro resueltos en el plazo establecido en los supuestos/ Total de trámites realizados) *100	90%	95%	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Hoja de cálculo para control de operaciones en trámites de cobro	En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: -Trámites de Cobro: en un plazo máximo de 10 días hábiles	Depto. Financiero	

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
		FI	IN-03	Porcentaje de trámites de escasa cuantía que se resuelven en el plazo establecido en los supuestos	Resultado	(Cantidad de trámites de escasa cuantía resueltos en el plazo establecido en los supuestos/ Total de trámites realizados) *100	90%	92,50%	95%	97,50%	100%	0,00	Fondos propios	Registros del desarrollo del proceso de compra documentados en el expediente. Comienza con la entrega completa de la Decisión Inicial y finaliza con la Orden de Compra	En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: -Adquisiciones por escasa cuantía: en un plazo máximo de 20 días hábiles (contabiliza a partir de la información completa).	Depto. Financiero

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
		FI N	IN- 04	Porcentaje de informes financieros emitidos en el plazo establecido en los supuestos	Resultado	(Cantidad de informes financieros emitidos en el plazo establecido en los supuestos/ Total de informes a efectuar) *100	95%	97,5 0%	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Registros contables del sistema contable financiero	En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: -Estados financieros: en un plazo máximo de 20 días hábiles (contabiliza a partir de la información completa).	Depto. Financiero
		FI N	IN- 05	Porcentaje de satisfacción de los clientes con los servicios brindados por la Sección Administrativa	Resultado	(Cantidad de clientes internos satisfechos/ Total de clientes internos consultados) *100 (segregados por unidad organizacional)	85%	89%	93%	97%	100 %	¢0,00	Fondos propios	Encuesta	Encuesta dirigida al Secretario Ejecutivo, Auditor Interno, las jefaturas de sección y departamento	Depto. Financiero

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
		FI N	IN- 06	Porcentaje de actividades críticas controladas inherentes a los procesos	Resultado	(Cantidad de actividades críticas controladas inherentes a los procesos / Total de actividades críticas identificadas en los procesos) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Procesos Nivel 0 aprobados por el Consejo Directivo	Se considerarán los riesgos establecidos en el nivel cero	Depto. Financiero
OE-03	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FI N	IN- 07	Porcentaje de ejecución de los ingresos por recuperaciones e intereses	Gestión	(Ingresos Efectivos Recuperaciones e intereses / Ingresos Presupuestados Recuperaciones e intereses) *100	90%	92.5 %	95%	97.5 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Balances de Comprobación emitidos por la Sección de Contabilidad	Se obtiene información preliminar de la base de datos de Cobro y posteriormente se concilia con los balances de comprobación.	Depto. Financiero
		FI N	IN- 08	Cobertura de los requerimientos institucionales	Resultado	(Saldo final de caja efectivo/ Saldo final de caja programado) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Flujo de caja	Actualización del flujo de caja anual	Depto. Financiero

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
OE-04	Conocer la opinión del cliente con respecto a la accesibilidad a los medios de pago establecidos por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio	FI	IN-09	Porcentaje de satisfacción de los clientes con relación a la accesibilidad a los medios de pago	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas con respecto a la accesibilidad a los medios de pago / Total de personas encuestadas con respecto a la accesibilidad a los medios de pago) *100	80%	85%	90%	95%	100%	¢0,00	Fondos propios	Resultados de encuestas de la Contraloría de Servicios	Para poder realizar la medición de la aceptación de las condiciones crediticias como accesibles y del porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio, se coordina con la Contraloría de Servicios para que realice dicho estudio	Depto. Financiero
		FI	IN-10	Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de cobro	Resultado	(Cantidad de personas satisfechas / Total de personas encuestadas) *100	80%	85%	90%	95%	100%	¢0,00	Fondos propios			Depto. Financiero
OE-01 OE-03 OE-06	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FI	IN-11	Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	Gestión	(Cantidad de informes desarrollados / Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100%	100%	100%	100%	100%	¢0,00	Fondos propios	Informes desarrollados		Depto. Financiero

Objetivo Estratégico (2014-2018)	Objetivo Operativo (POI 2014)	Código Indicador		Indicador de Gestión y/o resultado	Tipo de Indicador	Fórmula	Metas del Indicador					Estimación Recursos Presupuestarios		Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones	Responsables
							Desempeño Proyectado					Monto (En millones de ¢)	Fuentes de Financia- miento			
							2014	2015	2016	2017	2018					
		FI N	IN- 12	Porcentaje de informes desarrollados oportunamente para la toma de decisiones	Resultado	(Cantidad de informes que se entregaron oportunamente a instancias correspondientes / Cantidad de informes por entregar) *100	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	¢0,00	Fondos propios	Informes presentados	La oportunidad del informe implica que se entregó a tiempo, que estaba correcto y que fue pertinente	Depto. Financiero
		FI N	IN- 13	Cantidad de informes devueltos	Resultado	Número de informes devueltos	0	0	0	0	0	¢0,00	Fondos propios	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE	Depto. Financiero