

San José 27 de noviembre 2020

*R. Ego B. Agüero*

*04/12/2020*

Señores

CONAPE

Ref: INFORME DE FIN DE GESTION

Estimados señores

De conformidad con el numeral 12 de la Ley General de Control Interno" y el Reglamento de Informe de Fin de Gestión que deben presentar los jefes y los titulares subordinados y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, dicho informe se constituiría en uno de los medios para garantizar la transparencia en las actuaciones de los funcionarios públicos ante los administrados y para que los respectivos sucesores cuenten con información relevante en el desempeño del puesto designado. Seguidamente con mucho agrado hago llegar éste, el cual brinda información de diversas variables de mayor importancia en el puesto para la persona sucesora del cargo que dejo con motivo de mi jubilación. El mismo pretende de manera práctica y sencilla contribuir para que el sucesor continúe sin ningún inconveniente ejerciendo sus funciones sin que éstas se constituyan en una limitación para la continuidad del negocio:

**Del personal de la Sección de Gestión y Análisis de Crédito:**

La Sección dispone actualmente de 4 funcionarios de carácter técnico y 4 analistas de carácter profesional. El personal dispone de amplios conocimientos en materia de crédito y vasta experiencia en la ejecución de sus labores, de tal manera que en primera instancia podrá disponer de él con plena confianza, toda vez que han desarrollado con gran responsabilidad, participación y entusiasmo el trabajo en equipo, con grandes aportes que han propiciado la mejora continua en procesos y la continuidad del negocio de cara al cliente.

Técnicos: María José Ramírez Montoya, Karla Ramírez Zúñiga, Alejandra Ramírez Mora, Adriana Prado Mena.

Profesionales: Jennifer Flores Ávila, Yesenia Alvarez Mora, Mario Porta García, Eduardo Fernández Chaverri

**De los proyectos que se han desarrollado:**

En mi gestión se han desarrollado básicamente los proyectos de RESOLI, SEDEAVAL y EL BPM, los cuales detallo seguidamente, así como también se ha propiciado el desarrollado de mejoras en éstos. Cabe destacar que en este apartado de RESOLI, SEDEAVAL y PROA – BPM han formado como parte del equipo de trabajo de la Sección de Gestión y Análisis de Crédito las funcionarias Jennifer Flores Avila y Maria José Ramírez Montoya, quienes se han destacado con sus aportes contribuyendo con ello al fortalecimiento y éxito de los mismos, los cuales hoy en día revisten una enorme importancia de cara al cliente.

**RESOLI: Registro de solicitud en línea.** Este proyecto ha permitido que los estudiantes llenen su solicitud de préstamo utilizando los servicios Web de la institución, mediante el cual pueden llenar su solicitud de crédito en línea y remitir los documentos que respaldan la solicitud de forma presencial o utilizando otros medios. Es importante recalcar que el proyecto se concluyó y que hoy en día por medio de éste se atiende la logística en la recepción y tramitología en la fase del pre análisis de las solicitudes de crédito. Adicionalmente, se han impulsado mejoras que han venido a fortalecerlo aún más, tal es el caso reciente de la incorporación de las mejoras con los requisitos en línea, lo cual no ha sido pasado a producción toda vez que están en proceso de elaboración de instrucciones para ser incorporado a la aplicación; por consiguiente el sucesor deberá retomar con las funcionarias citadas, a fin de poder concluirlos y con ello solicitar que sean puestos en producción. De igual manera deberá de retomar otras mejoras a RESOLI que ya han sido consignadas y de las cuales ya se tienen registro, es decir, que ya están indentificadas para ser desarrolladas en lo futuro.

- Incluir el logo de CONAPE en los correos de notificaciones.
- Crear el reporte con el histórico de los presupuestos.
- Mejorar el cuadro de presupuesto, a fin de que logre suministrar información actualizada, de tal manera que las cifras de las distintas partidas brinden los datos de conformidad con el SIC
- Que RESOLI permita al administrador la posibilidad de activar la opción de que el cliente pueda llenar la solicitud de préstamo por excepción cuando RESOLI se encuentre cerrado o cuando hayan carreras suspendidas.
- Modificar la funcionalidad a fin de que la cuenta del banco no sea obligatoria.
- Que la funcionalidad de RESOLI incluya la posibilidad de que el cliente seleccione el aumento anual de los costos universitarios de manera automatizada en los ciclos lectivos en el cronograma de estudios.
- Que la funcionalidad de RESOLI permita vincular con SODELIUN para facilitarle al estudiante el llenado del cronograma de estudios en caso de que la universidad cuente con convenio de SODELIUN
- Que la funcionalidad de RESOLI permita al cliente seleccionar los tipos de garantía de conformidad con la normativa; a manera de ejemplo, en el caso de garantía mixta le permita al cliente poder incluir lo referente a la garantía hipotecaria y fiduciaria, o bien otros tipos de combinaciones.
- Crear la funcionalidad para el Registro y el Control del presupuesto para FONDO DE AVAL.
- Crear la funcionalidad para el Registro y el Control del presupuesto para FONDO DE AVAL.
- Crear reporteria del FONDO DE AVAL, solicitudes en registro , activas, desestimadas, en preanálisis y trasladadas al SIC
- Que la funcionalidad de RESOL permita al PUESTO DE SERVICIO visualizar una tabla resumen que permita el control y administración para la gestión de las solicitudes en: pre análisis, completar, pendientes, trasladados al sic.
- Que la funcionalidad de RESOLI permita completar el test vocacional dentro de la solicitud.
- Que todos los reportes permitan tener la opción de visualizarlo por lista y en resumen por numero de casos y monto, es decir, que todos mantengan el mismo formato en RESOLI
- Que la funcionalidad permita que Todos los reportes mantengan la opción de descargarse por medio de Excel (aprobados, desestimados, recibidos...).
- Crear un módulo para la solicitud de inclusión de carreras y universidades que no estén en la base de datos.

- Que la funcionalidad de RESOLI realice la consulta de datos al Tribunal aunque el estudiante indique que el fiador es extranjero.
- Revisar y verificar que RESOLI no permita colocar un cero delante de la cédula (se está presentando otra vez esta incidencia). Este punto ya había sido atendido por el Ing.
- Con respecto a los parámetros que se actualizan cada año, por tipo de préstamo y por grado. Actualmente, se mezclan grados y tipos de préstamo en varias pantallas. La idea es visualizar todos los tipos de préstamo en una pantalla y poder modificar los montos cuando sea necesario y otra pantalla únicamente para los grados académicos.
- En la carátula del sobre no aparece el 20% acordado para carreras restringidas.
- Reporte de solicitudes descolocadas.

**SEDEAVAL: Servicios de Avalúos y Peritajes de CONAPE.** Este proyecto ha permitido que los estudiantes realicen la solicitud de avalúo en línea sin tener que presentar la documentación en físico, al mismo tiempo la institución atiende y resuelve por el mismo medio, en tanto que los peritos adjudicados utilizan la plataforma para cargar los trabajos realizados en línea.

Si bien el proyecto de SEDEAVAL se concluyó como una mejora, el cual está en funcionamiento, existen una serie de requerimientos detectados que seguidamente informo, a fin de que sean valorados para su atención:

#### **REQUERIMIENTOS DE SEDEAVAL COMO MEJORAS:**

##### **CLIENTE**

1. Los clientes han mencionado que no tienen claridad de donde deben ingresar para subir la documentación. Se propone que en la misma pantalla donde completan los datos generales de la propiedad aparezca la opción para subir los documentos.
2. Los correos de rechazo de solicitud de avalúo no están llegando al estudiante.
3. Se requiere que el funcionario habilitado para gestión pueda atender también las solicitudes de ampliación (actualmente si el funcionario está autorizado en la sección de gestión, no tiene la posibilidad de atender las solicitudes de la sección de desembolsos y se debe realizar un cambio de rol o asignar a otro funcionario). Se requiere este cambio ya que se acordó que la sección de gestión y análisis atenderá todas las solicitudes de avalúo de ambas secciones del departamento.
4. Se requiere habilitar SEDEAVAL para solicitudes de cambio de garantía en desembolsos, lo mismo aplica para la sección de cobro. Actualmente el sistema solo permite realizar solicitudes de avalúo a los estudiantes que tramiten un préstamo nuevo, ampliación o refundición; sin embargo, no contempla los cambios de condiciones (garantía) en un préstamo en ejecución o en cobro.

## DEL FUNCIONARIO - CONAPE

1. La visualización de los documentos se ha complicado cuando hay muchas solicitudes en cola, ya que no se actualiza toda la pantalla.

Por ejemplo, en la siguiente imagen, el caso seleccionado corresponde a VARGAS CALVO FABIAN; sin embargo, en la sección inferior correspondiente a propiedades, los datos corresponden al caso de JIMENEZ MORA CATALINA (solicitud anterior).

Se debe ingresar al número de finca para poder visualizar toda la documentación de la propiedad correspondiente. Esto puede confundir ya que eventualmente se pueden revisar documentos de otra solicitud y confundirlos.

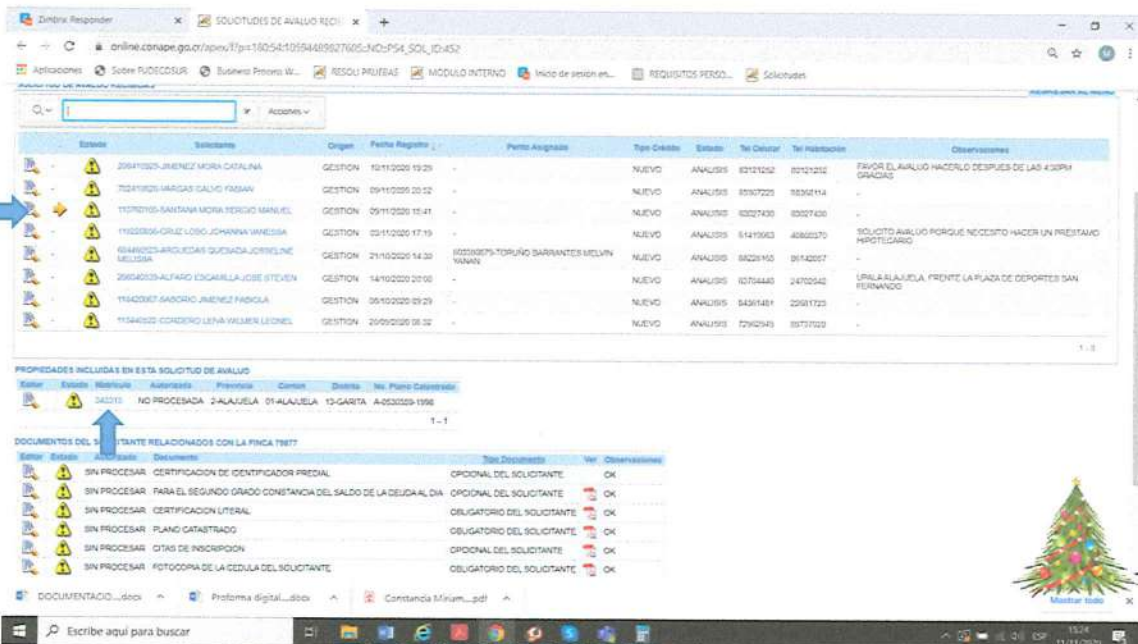
The screenshot shows the 'SOLICITUDES DE AVALUO RECIBIDAS' section of the CONAPE web application. The table below lists several requests, with the second one selected. Below the table, the 'PROPIEDADES INCLUIDAS EN ESTA SOLICITUD DE AVALUO' section shows details for the selected request, which are incorrect. A blue arrow points to the 'DOCUMENTOS' section, which is currently empty.

| Estado       | Solicitante                                | Origen  | Fecha Registro   | Fecha Asignada                           | Tipo Objeto | Estado   | Tel Celular | Tel Habitacion | Observaciones   |
|--------------|--|---------|------------------|--|-------------|----------|-------------|----------------|---|
| NO PROCESADA | 20847005-JIMENEZ MORA CATALINA             | GESTION | 19/11/2020 19:29 | -  | ANALISIS    | 00121203 | 85121202    | -              | FAVOR EL AVALUO HACERLO DESPUES DE LAS 4:30PM GRACIAS         |
| NO PROCESADA | 70247005-VARGAS CALVO FABIAN               | GESTION | 09/11/2020 20:02 | -  | ANALISIS    | 82917225 | 83028114    | -              | -   |
| NO PROCESADA | 11026005-GANTANA MORA SERGIO MANUEL        | GESTION | 09/11/2020 10:41 | -  | ANALISIS    | 83227400 | 83027405    | -              | -   |
| NO PROCESADA | 11023005-CRUZ LORO JOHANNA VANESSA         | GESTION | 03/11/2020 17:19 | -  | ANALISIS    | 61419003 | 43802070    | -              | SOLICITO AVALUO PORQUE NECESITO HACER UN PRESTAMO HIPOTECARIO |
| NO PROCESADA | 60480202-ARCUEDAS QUESADA JOSELINA MELISSA | GESTION | 21/10/2020 14:50 | 202008079-TORALEG BARRANTES MELVIN YAMAN | ANALISIS    | 80220105 | 88142057    | -              | -   |
| NO PROCESADA | 20840005-ALFARO ESCOBAR LA JOSE STEVEN     | GESTION | 14/10/2020 20:00 | -  | ANALISIS    | 83704440 | 24802042    | -              | UPON LA JALAJUELA FRENTE LA PLAZA DE DEPORTES SAN FERNANDO    |
| NO PROCESADA | 11040007-SABIDO JIMENEZ FABOLA             | GESTION | 08/10/2020 09:29 | -  | ANALISIS    | 84361481 | 20581773    | -              | -   |
| NO PROCESADA | 11040002-CHANGHO LEVA WALTER LIONEL        | GESTION | 26/09/2020 08:32 | -  | ANALISIS    | 73920243 | 89737028    | -              | -   |

PROPIEDADES INCLUIDAS EN ESTA SOLICITUD DE AVALUO

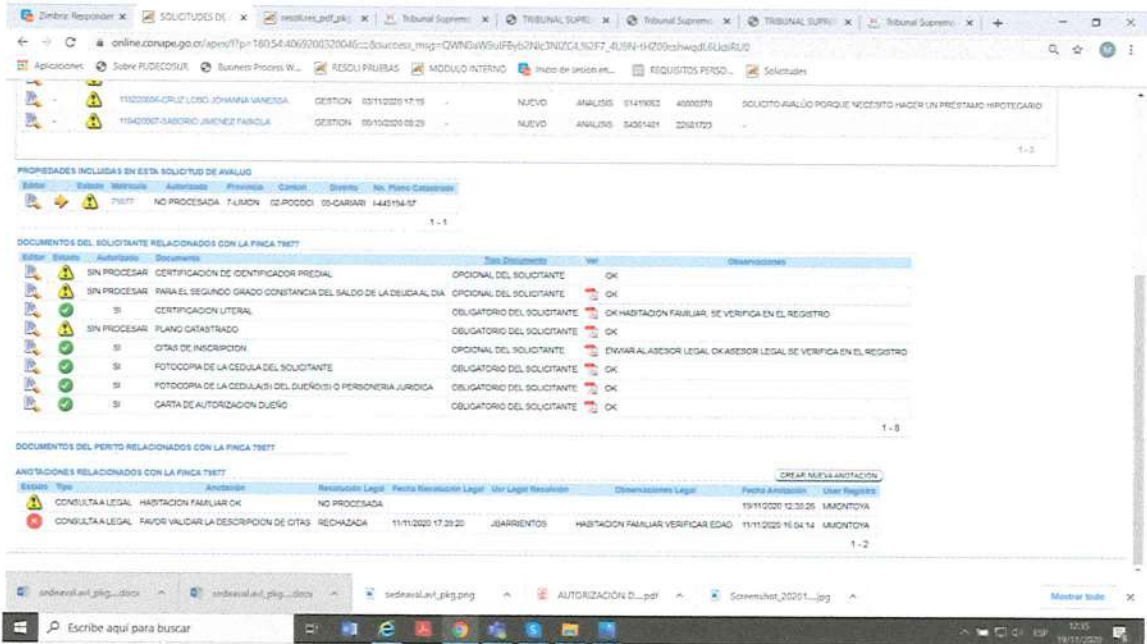
| Editar       | Enviar | Minimizar    | Actualizar | Procesar | Cancelar   | Devolver  | No. Plano Catastral |
|--------------|--------|--------------|------------|----------|------------|-----------|---------------------|
| NO PROCESADA | 70577  | NO PROCESADA | FUJMON     | 02-POCOO | 05-CARIARI | 442014-07 | 1-1                 |

DOCUMENTOS DEL FINCA RELACIONADOS CON LA FINCA



Se propone que la visualización de las solicitudes sea algo similar a los puestos de servicio de RESOLI, donde el funcionario selecciona el caso y toda la información aparece en la misma pantalla, de esta forma se pretende que, si el solicitante incluye más de una propiedad, las mismas se visualicen al ingresar a la solicitud pero en una sola pantalla exclusiva del caso que se encuentra en ese momento en revisión.

2. No hay claridad para la autorización de prórrogas, solamente aparece la solicitud; sin embargo, no se sabe si la misma se autorizó o no.
3. No tengo una alerta donde me indique que un perito está incumpliendo el plazo para subir un avalúo.
4. Cuando recibo un avalúo no hay un correo de salida al estudiante y perito informando que el avalúo fue recibido. Es importante indicarle al estudiante por medio de ese correo que ya puede proceder con la solicitud de préstamo y al perito indicarle que está todo correcto.
5. Cuando el asesor legal por error no autoriza una solicitud, no permite hacer cambios.



6. Se requiere la opción de poder subir algún documento faltante a la solicitud del estudiante (por ejemplo, cuando mandan un documento al correo electrónico) se necesita la facilidad de que el funcionario pueda subir ese documento y completar el proceso. No se omite aclarar que esto aplicaría para casos específicos, ya que la idea no es convertir la bandeja en una cola de solicitudes con documentos pendientes.
7. Se requiere que en la bandeja de las solicitudes aparezca el correo electrónico del estudiante (actualmente solo aparece en la tabla de solicitudes rechazadas).
8. Cuando estoy en la pantalla de "Solicitudes por estado" e ingreso a una solicitud, al momento de salir de la pantalla me regresa al menú principal y necesito que me mantenga en la pantalla de "Solicitudes por estado"
9. Valorar si se puede trabajar por estados de la solicitud (en revisión asesor legal, pendiente revisión avalúo).

## DE LOS PERITOS

1. No tienen claridad de donde deben ingresar para subir la documentación. Se propone que en la misma pantalla donde completan los datos generales aparezca la opción para subir los documentos. Todo en una misma pantalla ya que se pierden y no completan todo lo requerido por lo que nunca pueden enviar el avalúo.
2. Se propone que para solicitar prórrogas o enviar mensajes al funcionario de CONAPE sea con una visualización similar al prontuario digital que se maneja en RESOLI.

BPM: La participación del Equipo de Trabajo de la Sección de Gestión y Análisis de Crédito dio por concluida la fase 4 del proyecto, de tal manera que se está a la espera de que se ponga en producción, habiendo hecho las observaciones pertinentes con respecto a la funcionalidad del mismo y del ECM, como también en lo referente a algunos aspectos que con la implementación impactarían en RESOLI de forma negativa, lo cual le puede dar seguimiento con el acompañamiento de las funcionarias María José Ramírez y Jennifer Flores.

FONDO DE AVAL: Se dispone de un saldo de **25.866.198** los cuales posiblemente no se podrán colocar en este periodo 2020. Cabe señalar que se realizó un siguiente específico por parte de la funcionaria María José Ramírez, a los solicitantes que ya tenían un visto bueno para ser incluidos en el fondo y que no concretaron la solicitud.

El sistema de SINIRUBE se utiliza para realizar el estudio previo del fondo de aval, para lo cual todos los funcionarios deben tener el acceso correspondiente. Se debe solicitar el acceso a las funcionarias Adriana Prado y Karla Ramírez.

**CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:** Me he permitido remitir la última minuta y actualización en lo referente a este tema. Con base en dicha minuta puede brindar el seguimiento de las acciones a seguir según lo pendiente.

PRESUPUESTO:

Actualmente la Sección de Gestión y Análisis dispone de una orden de compra activa con relación a las mejoras de RESOLI, la cual detallo seguidamente.

Orden de compra 30510 a nombre del proveedor Jorge A Hernández por un monto ¢10000000, a la cual le queda un saldo de ¢847000.

#### COLOCACION CREDITICIA 2020

| SESION N°                          | 49 | 27/11/2020 | N° PRESTAMOS | %       | MONTO                    | %      |
|------------------------------------|----|------------|--------------|---------|--------------------------|--------|
| MONTO ESTIMADO                     |    |            | 3231         | 100%    | 21.000.000.000,00        | 100%   |
| Préstamos aprobados                |    |            | <b>3304</b>  | 102,26% | <b>19.813.338.560,00</b> | 94,35% |
| Monto disponible para colocar 2020 |    |            | -73          | -2,26%  | 1.186.661.440,00         | 5,65%  |

Este es el estado de la última sesión del Comité de Crédito.

**ACTIVOS:** Todos los activos a mi nombre fueron recibidos por la Jefatura del Departamento de Crédito.

Respaldos: Hago entrega de los respaldos al sucesor de los archivos digitales con la información referente a todos los procesos de la sección tanto en Word como en Excel del periodo 2020, de igual manera hago entrega de los discos de respaldo de los años anteriores.

Atentamente.

ALEXIS GERARDO  
ELIZONDO  
HIDALGO (FIRMA)

Firmado digitalmente por ALEXIS  
GERARDO ELIZONDO HIDALGO  
(FIRMA)

Fecha: 2020.11.27 14:23:47 -06'00'

Alexis Elizondo Hidalgo