

CONAPE
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION

Informe Final de Gestión

Secretaria Ejecutiva

Antecedentes

CONAPE, es una institución con enfoque social que administra préstamos educativos en beneficio de una población que no sería sujeto de crédito bajo las condiciones de la banca actual.

De conformidad con el artículo 1 de ley 6041, se crea con carácter de institución semiautónoma del Estado, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), correspondiéndole la administración de un fondo con los fines siguientes, en lo conducente:

- a. Conceder préstamos a costarricenses, para estudios de educación superior para-universitaria y para estudios de educación superior universitaria, dirigidos hacia carreras y especializaciones de postgrado, dentro o fuera del país, basados en el mérito personal y las condiciones socio-económicas de los beneficiarios, quienes, preferentemente, deberán ser de zonas rurales.
- b. Realizar permanentemente investigaciones sobre necesidades de financiación de estudios superiores, a mediano y largo plazo, de acuerdo con los lineamientos y prioridades señalados en los planes nacionales de desarrollo, para la formación de los recursos humanos que requiera el país;
- c. Coordinar con las entidades estatales y privadas el mejor aprovechamiento de las becas que ofrecen los gobiernos extranjeros, los organismos internacionales y los privados;
- d. Verificar periódicamente, de acuerdo con documentos, el rendimiento académico de los estudiantes beneficiarios de préstamos, y tomar las medidas correctivas procedentes;
- e. Colaborar con los beneficiarios de préstamos a fin de que se vinculen a trabajos acordes con sus estudios, mediante la comunicación con entidades que requieran personal profesional especializado;
- f. Administrar en fideicomiso fondos de organismos públicos o privados, destinados a financiar estudios de su personal, así como de sus familiares, cuando esa colaboración le sea solicitada;
- g. Gestionar, ante el Banco Central de Costa Rica, los giros en divisas extranjeras destinados a la realización de estudios en el exterior financiados por CONAPE; y
- h. Ofrecer orientación profesional a los estudiantes y personal interesados que quieran realizar estudios, dentro o fuera del país¹.

1

El crédito educativo bajo la administración institucional se nutre de la recuperación de préstamos a los estudiantes y el aporte bancario constituido por el 5% de las utilidades del sistema bancario nacional).

A la fecha la institución no se ha formalizado ningún empréstito con ninguna entidad financiera o multilateral.

Enfoque social

Desde el inicio de CONAPE hasta el 09 de julio del 2018, por más de 42 años de gestión, CONAPE ha beneficiado a 120.966 estudiantes costarricenses; quienes, con el aporte financiero de la Institución, lograron alcanzar sus metas académicas convirtiéndose en profesionales, prestando sus

¹ Con fundamento en la Ley 6041 actual y vigente.

servicios tanto en el sector privado como en el público y consecuentemente dando su aporte al desarrollo socio-económico de nuestro país.

CONAPE ha ayudado a que estudiantes de todas las regiones del país, cumplan su meta de obtener un grado universitario, esto gracias al enfoque social que la institución ha mantenido durante más de 41 años de existencia, cumpliendo a cabalidad el mandato que por ley le corresponde cumplir a esta Institución.

Cabe señalar que el éxito de la institución se basa en las condiciones favorables que brinda dentro de las que se pueden destacar:

- Garantías blandas accesibles para los estudiantes
- Tasa de interés más baja del mercado, con tan solo un 4,5% anual.
- Inicio de pago hasta que se concluyan los estudios.
- Prórroga de pago durante el periodo de amortización, en caso de desempleo u otras causas especiales
- Financiamiento de todas las carreras y centros de estudios superiores autorizados por el Consejo Superior de Educación. Además, incluye financiamiento para acciones formativas completas del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).
- Póliza de vida colectiva
- Flexibilidad de trámites
- Gestión de crédito y desembolsos en línea
- Posibilidad de financiamiento de estudios en el extranjero
- Posibilidad de financiar compra de equipo para el acompañamiento de sus estudios y sostenimiento (alimentación, transporte y otros)

El hecho de que la entidad no se encuentre regulada por Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) ha permitido aplicar condiciones más favorables en el tema de garantías y requisitos ya que el fin de la institución no es financiero, sino un apoyo para que los estudiantes puedan concretar sus estudios.

La filosofía de “*dar un crédito a un estudiante y se le cobra a un profesional*”, ha sido la mejor garantía, creando así un sentido de responsabilidad en los estudiantes que solicitan un crédito, ya que tendrán que hacer un buen uso de sus recursos.

Valga resaltar, dentro de estas condiciones de accesibilidad, que el Reglamento de Crédito en su artículo N° 51, establece una regulación particular para aquellas personas que presentan situaciones especiales, dentro de las que se mencionan la garantía ofrecida, su zona de procedencia o su condición socioeconómica, entre otras. Lo que se pretende es que los requisitos ordinarios del crédito no sean un obstáculo para el estudiante, para acceder a éste, de tal forma que pueda atender su proyecto académico de forma satisfactoria:

“ARTÍCULO 51: CASO ESPECIAL

Los casos especiales serán recomendados por el Comité de Crédito al Consejo Directivo. Se considerará la solicitud como “Caso Especial” cuando:

a. El solicitante del crédito no cumple con uno o más de los requisitos de este reglamento, pero presenta un rendimiento académico satisfactorio, la garantía ofrecida es inferior a lo establecido, pertenecen a una zona de menor desarrollo relativo o su situación se encuentra en riesgo social.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

b. Uno o más fiadores no cumplen con los requisitos establecidos en este reglamento.

c. Cuando la garantía hipotecaria propuesta presente situaciones no previstas en la reglamentación.

Cualquier otro motivo justificado o situación no prevista a criterio del Comité de Crédito y resolución del Consejo Directivo”.

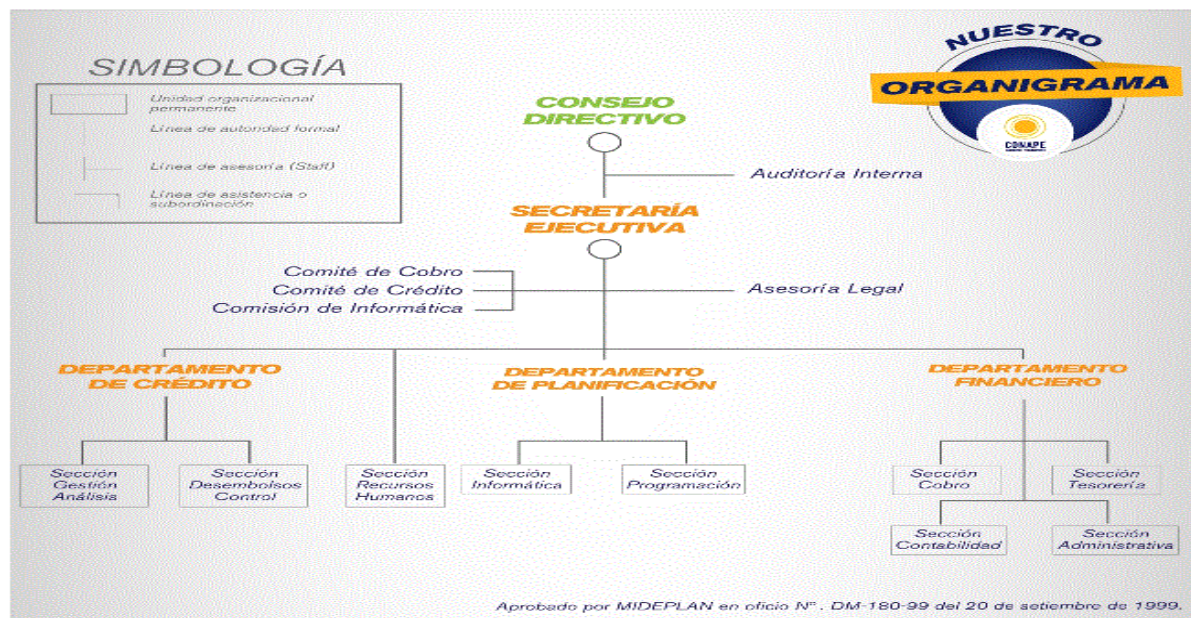
Dado que la institución ha velado por una adecuada administración de sus recursos, permite brindar al estudiante una tasa de interés competitiva del 4,5%, ajustable semestralmente y que muchas veces se encuentra por debajo de la Tasa Básica Pasiva que define el Banco Central de Costa Rica, reforzando así compromiso social que tiene la institución.

Aspectos Estratégicos Institucionales

Los aspectos estratégicos constituyen el marco general, orientador de las acciones institucionales. El Plan Estratégico para el año 2019-2023 se encuentra en construcción y deberá obedecer a un cambio estratégico real que remoce la prestación de servicios de cara al cliente así como una disminución en el plazo de otorgamiento de los mismos y finalmente una regionalización en la prestación de los servicios, aunque no necesariamente con infraestructura.

Organigrama Institucional vigente

Conforme el oficio DM-180-99 del 20 de setiembre del 1999A continuación, se presenta el organigrama Institucional vigente, aprobado por MIDEPLAN en oficio DM 180-99 del 20 de setiembre de 1999.



Descripción de las diferentes áreas de trabajo según organigrama institucional vigente

1. Secretaría Ejecutiva

La administración general de la Comisión está a cargo de un Secretario Ejecutivo, el cual es nombrado por el Consejo Directivo por períodos de cuatro años y puede ser reelecto. La Secretaría Ejecutiva tiene a cargo la representación judicial y extrajudicial de la Comisión.

1.1. Comité de Cobro

Objetivo: Conocer, establecer y velar por los aspectos relativos al cobro de los préstamos, de conformidad con el Reglamento de Cobro.

Se integra por el Secretario Ejecutivo, la Jefatura del Departamento Financiero y la Jefatura de la Sección de Cobro.

1.2. Comité de Crédito

Objetivo: Conocer, establecer y velar por los aspectos relativos a la aprobación de las solicitudes de préstamos y casos especiales, de conformidad con el Reglamento de Crédito y el Plan Anual de Gestión Crediticia.

Se conforma por el Secretario Ejecutivo, la jefatura del Departamento Financiero y la Jefatura del Departamento de Crédito.

4

1.3. Comité de Informática

Objetivo: Asesorar al Consejo Directivo y a la Administración en cuanto a políticas, cumplimiento de la normativa vinculante y la ejecución de los planes, programas y proyectos de Tecnologías de Información. Participan todas las jefaturas de departamento y la Jefatura de Informática

1.4. Asesoría Legal

Objetivo: Rinde dictámenes y criterios legales al Consejo Directivo y a la Secretaría Ejecutiva, atiende y resuelve consultas de tipo legal, refrenda contratos, informa sobre situación del ámbito legal y le compete la defensa institucional.

1.5 Asistente Ejecutiva

Objetivo: Brinda soporte administrativo a la Secretaria Ejecutiva y Consejo Directivo.

1.6 Sección de Recursos Humanos

Objetivo: Administra el recurso humano institucional. Incorpora funciones de Salud Ocupacional y Medicina de Empresa.

1.7 Contraloría de Servicios

Objeto: Velar por la prestación de los servicios a los diferentes usuarios.

2. Departamento de Crédito

Objetivo: Divulgar, tramitar, informar, analizar, dictaminar, formalizar, autorizar los desembolsos del crédito y brindar seguimiento académico a las solicitudes de préstamo aprobadas.

El Departamento de Crédito tiene tres diferentes unidades orgánicas.

2.1. Unidad de Mercadeo

Objetivo: Promocionar el crédito educativo en todo el país para atraer estudiantes interesados en acceder a un financiamiento y apoyar sus estudios. Establece y administra las estrategias de promoción en los diferentes medios de comunicación.

2.2. Sección de Gestión y Análisis

Objetivo: Informa sobre la operación del sistema de crédito de CONAPE. Analiza las solicitudes de crédito, filtra la información con los casos que pueden ser sujetos de crédito y le recomienda al Comité de Crédito la aprobación o no de los mismos.

2.3. Sección de Desembolsos y Control de Crédito

Objetivo:

Formaliza los contratos de préstamos para estudio aprobados por el Consejo Directivo de CONAPE, controla el avance académico de los prestatarios; ejecuta los desembolsos financiados; analiza casos especiales para ser resueltos por acuerdos administrativos; traslada las operaciones de la fase de ejecución a la fase de cobro; controla y analiza los desembolsos no tramitados.

3. Departamento de Planificación

Objetivo: Planea y evalúa diagnóstico general, definición de prioridades, objetivos, políticas y metas generales.

Este departamento está constituido por dos secciones:

3.1. Sección Informática:

Objetivo: Procesa datos, otorga el servicio a toda institución en lo que a sistemas se refiere. Se encarga de desarrollar sistemas, mantenimiento de sistemas y equipos, respaldar la información, elaborar planes de contingencia tratando que las metas estén de acuerdo a los planes y objetivos, políticas y directrices que tiene la institución. Tiene a cargo la custodia de la información, básicamente se encarga del procesamiento de datos y la adquisición de equipo.

3.2. Sección de Programación:

Objetivo: Formula, ejecuta, controla y evalúa el presupuesto institucional, así como el plan anual operativo, por lo tanto, requiere de coordinación directa con todas las unidades orgánicas en lo que se refiere a objetivos por cumplir y los recursos económicos para éstos.

4. Departamento Financiero

Objetivo: Establece las tasas de interés, flujos de caja, inversiones en títulos valores y custodia de los valores de la institución.

Este departamento está constituido por cuatro secciones:

4.1. Sección de Cobro:

Objetivo: Recupera los dineros que se han prestado a los estudiantes, velando de que éstos ingresen a la institución de forma apropiada para mantener el funcionamiento de la organización.

4.2. Sección de Tesorería:

Objetivo: Administra los ingresos y egresos de las cuentas de la Institución, con el fin de mantener un equilibrio financiero diario.

4.3. Sección de Contabilidad:

Objetivo: Genera y suministra información acerca de la situación financiera, rendimiento y cambio en la posición financiera, los flujos de efectivo que sea útil para la Institución, a la hora de tomar sus decisiones económicas.

4.4. Sección Administrativa:

Objetivo: Gestiona las demandas institucionales y particulares de cada unidad orgánica.

Dichas demandas se resumen para las siguientes áreas:

- a) Contratación Administrativa - Licitaciones, Compras Directas, Contratos, Reglamentos y otros documentos vinculantes a los funcionarios, así como la ejecución del presupuesto institucional en bienes y servicios.
- b) Proveeduría - Custodia y controla los útiles y materiales necesarios para la normal operación de CONAPE y los entrega cuando estos sean solicitados.
- c) Servicios Generales - Controla los servicios de Vigilancia y Seguridad - Los servicios de limpieza y de mantenimiento de las edificaciones- También controla todo lo relativo al uso de los vehículos de CONAPE y los demás activos.

- d) Archivo Central- Atiende los Archivos de Gestión de la Sección de Cobro y los demás departamentos y secciones de la Institución, así como brindar la asesoría y capacitación al personal para el manejo correcto de la información (documentos) que se envían y se mantienen en el Archivo Central.

5.1 Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos

Se aprobaron las tablas de plazo de las siguientes dependencias:

- 1 Consejo Directivo
- 2 Secretaría Ejecutiva
- 3 Sección de Recursos Humanos
- 4 Asesoría Legal
- 5 Contraloría de Servicios
- 6 Departamento Financiero
- 7 Sección de Contabilidad
- 8 Sección de Cobro
- 9 Sección de Tesorería
- 10 Sección Administrativa
- 11 Archivo Central

5.2 Comisión Salud Ocupacional

A continuación se procede a mencionar las labores que se han realizado en el seno de la Comisión de Salud Ocupacional de CONAPE:

ENERO 2018: Se recibe notificación mediante oficio S.Ad. No. 18 del 30/01/2018 de la Sección Administrativa de las gestiones que se realizarán para mejorar las condiciones de salud ocupacional de la persona contratada para realizar servicios de T.I. en la oficina que comparte con el servidor del Anexo Oeste.

FEBRERO 2018: Se envía al Consejo de Salud Ocupacional el Informe Anual de la Comisión de Salud Ocupacional correspondiente al año 2017.

MARZO 2018: Se recibe de parte del Consejo de Salud Ocupacional, el Informe Anual de la Comisión de Salud Ocupacional correspondiente al año 2017, con el visto bueno. Se solicita a la Secretaría Ejecutiva de CONAPE, indicar quién será la persona que sustituirá al Lic. Róger Granados, como representante de la parte patronal. Se designa a la funcionaria Olga Castro.

ABRIL 2018: Se envía solicitud de capacitación en salud ocupacional al Consejo de Salud Ocupacional. Estos responden que no están ofreciendo capacitaciones debido a que están trabajando para ofrecer cursos en la modalidad de elearning desde plataforma de UNA.

MAYO 2018: Ante la renuncia de Olga Patricia Marín, se solicita a la Secretaria Ejecutiva de CONAPE, indicar quién será la persona quién la sustituirá, como representante de la parte patronal. Se designa al Lic. Eddy Brenes. Se comunica mediante el formulario correspondiente la exclusión de la Comisión de Salud Ocupacional de Róger Granados y Olga Patricia Marín y se incluyen a Olga Castro y Eddy Brenes. Se elabora la LICITACIÓN ABREVIADA SERVICIO DE EVALUACIÓN DE SIMULACRO (Sección administrativa, SICOP), para Valorar las acciones ejecutadas según el protocolo de evacuación institucional, desarrollado por el personal de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, CONAPE.

JUNIO 2018: Se procede a presentar el presupuesto para el año 2019, el cual fue aprobado por la Secretaria Ejecutiva. Se recibe vito bueno del Consejo de Salud Ocupacional, de la inclusión de los funcionarios: Olga Castro y Eddy Brenes. Se presenta solicitud a la Sección Administrativa para habilitar una entrada y salida al parqueo público de CONAPE. Una vez analizada el costo, se programa presupuesto para el 2019 y se habilita como salida a la calle pública de 3 a 3:30 pm, la salida que se encuentra a un costado este del Anexo Este.

JULIO 2018: Se realiza el simulacro contratado y se recibe el INFORME DEL SIMULACRO DE EVACUACIÓN DE LA COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA LA EDUCACION (CONAPE). El cual debe ser insumo para plan de trabajo del año 2019.

AGOSTO 2018: Ante la renuncia de la compañera Olga Castro, se solicita a la Secretaria Ejecutiva de CONAPE, indicar quién será la persona quién la sustituirá, como representante de la parte patronal. Se designa Llanucci Ramírez. Se comunica mediante el formulario correspondiente la exclusión de la Comisión de Salud Ocupacional de Olga Castro y se incluyen a Llanucci Ramírez.

Se elabora la LICITACIÓN ABREVIADA EVALUACIÓN DE SEGURIDAD HUMANA Y RIESGO DE INCENDIO para:

- a) Analizar las condiciones de seguridad humana y riesgo de incendio de los edificios de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE).
- b) Indicar las disposiciones necesarias para mejorar las condiciones de seguridad humana y protección de los edificios.
- c) Determinar la clasificación de los contenidos y el nivel de riesgo del edificio, con base en las condiciones de seguridad humana y protección contra incendios presentes en las estructuras.

SETIEMBRE 2018: Se realiza la visita contratada para la EVALUACIÓN DE SEGURIDAD HUMANA Y RIESGO DE INCENDIO, se está a la espera del informe, el cual será insumo para plan de trabajo del año 2019.

5.3 Comisión Institucional de Gestión Ambiental

En conjunto con la Consultoría (outsourcing) se generaron las siguientes mejoras:

1. Plan de Gestión Ambiental Institucional que regirá en los años 2018-2022, e implementando las medidas que se mencionan en dicho plan.
2. Matriz de legislación ambiental.
3. Diagnóstico Ambiental que refleja las condiciones actuales y los caminos logrados en el tema de cinco años atrás.
4. Inventario de Gases de Efecto Invernadero.
5. Informe del I-2018 el cual se entregó a la Dirección General de Calidad Ambiental.
6. Procedimientos para los registros de agua, combustible, papel y residuos sólidos, fuentes móviles y para el consumo de energía eléctrica.

Se envían cápsulas informativas, sensibilizando al personal en temas ambientales y se continúa con la implementación de las medidas ambientales descritas en el Plan de Gestión Ambiental.

5.4 Comisión Ética y Valores

Los miembros participaron en:

1. Asistencia a capacitaciones.
2. Participación activa en las reuniones mensuales del Sistema Nacional de Rescate de Valores (SNRV).
3. Participación en reuniones personalizadas con la Directora (SNRV) para el tema de realización del Diagnóstico y política ética.
4. Elaboración de Diagnostico ético (pendiente revisión final), que será insumo de la política ética.
5. Divulgación de tema ético a través de correo electrónico.
6. Divulgación de tema ético a través de redes sociales en conjunto con mercadeo
7. Conape fue anfitrión del Sistema Nacional del Rescate de Valores

Realizado el respectivo informe se ponen en conocimiento los siguientes resultados (en lo conducente):

“(...) Comportamiento humano. Problemática institucional. Según se expuso en la primera parte de este documento, se realizó un análisis basado en información casuística del año 2017, el cual permitió identificar una serie de oportunidades de mejora del comportamiento humano en el trabajo dentro de la Institución.

Por lo cual, se identificaron los principales problemas del comportamiento humano en el trabajo, los cuales son:

- i. Falta de comunicación.
 - ii. Cultura de servicio.
 - iii. Asistencia (ausencias injustificadas, llegadas tardías, omisiones de marca).
- (...)
5. Problemas relacionados con las personas

Como parte de los problemas relacionados con las personas se encuentra el tema de los valores, ya sea por la falta de estos o la vivencia sin valores. Especialmente se refieren a problemas por la falta de compromiso con el trabajo y la Institución, irresponsabilidad, falta de colaboración, trabajo en equipo, solidaridad, tolerancia, transparencia, puntualidad, igualdad de oportunidades entre otros. Es importante rescatar que el personal manifiesta tener buena relación con las jefaturas, compañeras y además se sienten comprometidos con su trabajo y por ende con la Institución.

6. Problemas relacionados con las personas

Como parte de los problemas relacionados con las personas se encuentra el tema de los valores, ya sea por la falta de estos o la vivencia sin valores. Especialmente se refieren a problemas por la falta de compromiso con el trabajo y la Institución, irresponsabilidad, falta de colaboración, trabajo en equipo, solidaridad, tolerancia, transparencia, puntualidad, igualdad de oportunidades entre otros. Es importante rescatar que el personal manifiesta tener buena relación con las jefaturas, compañeras y además se sienten comprometidos con su trabajo y por ende con la Institución”.

5.5 Comisión Mejora Regulatoria

10

El MEIC crea la plataforma Tramites Costa Rica donde se encuentra el Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria. Se solicitó asignar perfiles a los diferentes funcionarios de la Comisión de Mejora Regulatoria: OST Oficial de Simplificación de trámites; Gestor de PMR; Gestor de CNT

En diciembre 2017 se publicaron los procesos a mejorar durante el 2018:

1-Trámite, procedimiento o servicio: Ampliar los servicios en línea de consultas o trámites de la solicitud de crédito, desembolsos o cobro

2-Trámite, procedimiento o servicio: II Fase Servicios de Avalúos.

Se solicitan 4 avances durante el año:

Del 01 al 29 de noviembre del 2018 hay que subir al sistema el proceso de PMR 2019 y someterlo a consulta pública.

5.6 Comisión Control Interno

La Comisión tiene como función general proponer al Jerarca los lineamientos necesarios para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno y aplicable a todas las unidades orgánicas de CONAPE.

Actividades y Tareas 2018:

- a) Aplicar anualmente las herramientas de autoevaluación (Autoevaluación).
- b) Aplicar anualmente la Metodología del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI).
- c) Realizar semestralmente seguimiento al incumplimiento de las recomendaciones sobre los informes finales de la Auditoría.
- d) Generar trimestralmente las Actas de las sesiones del órgano, las que se anotarán en un Libro formal legalizado por la Auditoría Interna, que contendrá la indicación de las personas asistentes, así como las circunstancias de lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de la deliberación y serán firmadas por todos los miembros de la Comisión.
- e) Presentar correspondencia (interna/externa) a la Comisión.
- f) Generar oficios o memorandos de acuerdos que se generan en las sesiones de la Comisión.
- g) Presentar informes, oficios o memorandos que generan los titulares subordinados cuando así lo requiera la Comisión.
- h) Presentar informes sobre los resultados y seguimientos de las autoevaluaciones y sobre la valoración de riesgo institucional a través del SEVRI.
- i) Generar investigaciones puntuales sobre eventuales incumplimientos de la Ley y la normativa de control interno.
- j) Generar informes sobre el incumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría según informes finales o de seguimiento anual.
- k) Elaborar y proponer el uso y/o actualización de instrumentos de autoevaluación y SEVRI.

Logros Sesión COCOIN 01-2018:

- a) Seguimiento de las medidas para mejorar las disposiciones de control interno resultado de la autoevaluación de control interno 2015.
- b) Seguimiento medidas para mejorar las disposiciones de control interno resultado de la Autoevaluación de Control Interno 2016.
- c) Seguimiento acciones adoptadas como producto de la Valoración de Riesgos (SEVRI) al Plan Operativo Institucional (POI) 2017. La Sección Administrativa debe tener implementado el sistema informático para el registro de activos a más tardar el 13 de marzo de 2018.
- d) Seguimientos informes de auditorías internas y auditoría externa. El profesional encargado de control interno debe hacer la vinculación para determinar cuál es el grado de incumplimiento y hacer las comunicaciones respectivas a los responsables de atender las recomendaciones de auditorías internas y externas.
- e) Elevar a conocimiento del Consejo Directivo el Informe SEVRI al Plan Operativo Institucional 2018 y PROA.
- f) Seguimiento a recomendaciones del Índice de Gestión Institucional (IGI) – 2017 para generar el plan de acción referente a la emisión de estados financieros al cierre de mes (primeros quince días del mes siguiente), incluyendo responsables y plazos.
- g) Seguimiento para verificar el cumplimiento de Cauciones a favor de CONAPE.

- h) Seguimiento de Informes de fin de gestión y sus publicaciones oficiales en sitio web.
- i) Se toman acuerdos con plazos y responsables sobre cada uno de los Artículos indicados en el Acta 01-2018.

Logros Sesión COCOIN 02-2018:

- a) Seguimiento acuerdos de la COCOIN Sesión No. 01-2018: Se reciben los informes de Auditoría Interna a partir del 18 de mayo de 2018 para iniciar con la vinculación y determinar el grado de cumplimiento-incumplimiento según las fechas dadas por la Auditoría Interna.
- b) Se presentó el Informe Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2017, documento 06-02-2018 Informe Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2017. Documento, resultados y recomendaciones.
- c) Se presentaron las respuestas sobre las recomendaciones del informe borrador AI-EE: 01-2018 realizado por la Auditoría Interna: Documento 07-02-2018 Informe Borrador AI-EE: 01-2018 ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN E INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA DE CONAPE EN PÉREZ ZELEDÓN” que contiene la respuesta del Departamento de Planificación y las áreas de Programación y Evaluación, Control Interno y Gestión de Ética para atender recomendaciones de la Auditoría Interna. El Sr. Granados Ugalde informará cuáles son las recomendaciones que se deben cumplir para completar el proceso de reasignación del Sr. Mora Jaén para valorarlo en el momento que se tenga la información establecida, siempre que no contravenga las disposiciones del Poder Ejecutivo.
- d) Se presentó el cálculo y actualización de los montos de la caución a favor de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación: Documento 08-02-2018 Cálculo y actualización de los montos de la caución a favor de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación – año 2018 para realizar las comunicaciones, renovaciones e incorporaciones correspondientes.
- e) El Encargado de Control Interno en conjunto con la participación de la Jefatura del Departamento de Planificación propuso y realizó el ajuste para el reglamento de cauciones y el de la Comisión de Control Interno para presentar a Consejo Directivo, para agilizar tema de actualización de las cauciones. Se actualizó y publicó el reglamento indicado en el Diario La Gaceta.
- f) Se toman acuerdos con plazos y responsables sobre cada uno de los Artículos indicados en el Acta 02-2018.

Logros Sesión COCOIN 03-2018:

- a) Informe de seguimiento sobre acuerdos de la COCOIN Sesión No. 01-2018 y 02-2018. Documento 09-03-2018. Se documenta el cumplimiento de todos los acuerdos pendientes de las sesiones indicadas.
- b) Control Interno coordinará una reunión con la Auditoría Interna para compartir los resultados del informe sobre seguimiento de los doce informes de auditorías presentados en la sesión

- 03-2018 de COCOIN, la Auditoría Interna deberá considerar toda la información suministrada dentro del seguimiento que esta brinda según corresponda su planificación.
- c) Se emite comunicado de Control Interno como recordatorio para la Jefatura del Departamento Financiero y Jefatura de la Sección Administrativa sobre el cumplimiento de la recomendación 3.1 del informe final de la Auditoría Interna AI EE 01 2018.
 - d) Se generar un comunicado de recordatorio a la Jefatura de la Sección de Informática sobre las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna-Externa que se encuentren con estados pendientes de atender o sin respuesta.
 - e) Se presenta el informe de seguimiento sobre Normativa Institucional. Documento 10-03-2018: Finalizada la sesión 03-2018 de COCOIN, con el aporte de la sesión se actualizó en sitio el estado de varios reglamentos, el Encargado de Control Interno solicitará a cada jefatura responsable la información indicada pendiente.
 - f) Se presenta el informe final sobre el Simulacro Evacuación por sismo con herido, recomendaciones y acciones correctivas. Documento 11-03-2018.
 - g) Se presenta el informe de observación de Control Interno en sitio, sobre segundo simulacro y contingencia de operaciones de CONAPE del año 2018. Documento 12-03-2018.
 - h) Se genera la solicitud de aprobación para inclusión de Acciones Correctivas: Simulacro Evacuación y Simulacro Sitio Alterno en la herramienta BCM Doc.
 - i) Se toman acuerdos con plazos y responsables sobre cada uno de los Artículos indicados en el Acta 03-2018 (documento borrador y pendiente de aprobación en COCOIN 04-2018).

5.7 Comité de Crédito

COLOCACION EN N° DE PRESTAMOS Y MONTO AÑO 2018			
C.D.	SESION N°	38	29/10/2018
		N° PRESTAMOS	MONTO
ESTIMACION		6469	€34.999.146.659,00
EJECUCION SES 37	22/10/2018	5295	€34.797.054.363,56
Porcentaje de Ejecución		81,85%	99,42%

* Colocación obedece a topes económicos aprobados por el Consejo Directivo para el año 2018 conforme al Plan Anual de Gestión de Crédito.

5.8 Comité de Cobro

INGRESOS POR CONCEPTO DE RECUPERACIÓN E INTERESES

Los ingresos por concepto de Recuperación de principal e intereses sobre préstamos concedidos a estudiantes al 30 de Setiembre de 2018, ascendieron a ¢12.527 millones, detalle que se presenta a continuación. Los Intereses y Comisiones sobre Préstamos, producto de los créditos que se encuentran en la fase de cobro, ascendieron a ¢3.768 millones con un decrecimiento del 27,8% en relación al monto recuperado al 30 de setiembre del 2017, que fue de ¢5.217 millones. Las Recuperaciones de Préstamos ascendieron a ¢8.758 millones la cual comparada con la del 2017 que fue de ¢6.247 millones, aumentó en ¢2.511 millones, cifra que en términos porcentuales alcanzó un crecimiento del 40,2%. En esta partida se registra la amortización del principal de los créditos que se encuentran en la fase de cobro.

Rubros	Ejecución del III trimestre			Participación			Comparación Anua	
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	16/17	17/18
TOTAL RECUPERACIÓN	11.102.764.917,82	11.464.271.763,75	12.527.450.409,04	100,0%	100,0%	100,0%	3,3%	9,3%
1.3.2.3.02.00.0.0.000 Intereses y Comisiones sobre Préstamos	6.622.552.137,58	5.217.221.025,33	3.768.451.622,84	59,6%	45,5%	30,1%	-21,2%	-27,8%
2.3.2.0.00.00.0.0.000 Recuperación de Préstamos al Sector Privado	4.480.212.780,24	6.247.050.738,42	8.758.998.786,20	40,4%	54,5%	69,9%	39,4%	40,2%

Es importante mencionar que durante el año 2017 se realizó un ajuste en la metodología de cálculo de la Recuperación de principal e intereses de los préstamos a los Estudiantes, específicamente se debe a la unificación, de los rubros de amortización a nivel contable. Este cambio incide en el registro presupuestario de las cuentas en mención; por cuanto contablemente el monto amortizado, se registraba en dos cuentas: amortización de desembolsos y amortización de intereses, donde la amortización de intereses en presupuesto se registraba en la cuenta de intereses sobre préstamos. Posterior a la unificación de estas cuentas, la amortización de los intereses de la cuenta contable se registra ahora en la cuenta de presupuesto de recuperación del principal. De ahí, razón por la cual se produce un cambio en la distribución porcentual de las cuentas de presupuesto.

Dentro de la composición de los ingresos efectivos al 30 de Setiembre de 2018, se aprecia que el porcentaje de Recuperación de Préstamos es mayor, lo que demuestra que la institución ha realizado una adecuada gestión de cobro con el fin de brindar más oportunidad a otros posibles beneficiarios.

Estado de Morosidad

Al 30 de septiembre, 2018 la cartera total en mora representa el 13.6% la cual se desglosa de la siguiente manera:

- a) Cartera con Mora menor a 90 días: 10,5% (3.847 prestatarios)
- b) Cartera con Mora Mayor a 90 días: 0.4% (163 prestatarios)
- c) Cartera en Cobro Judicial: 2.7% (1.273 prestatarios)

Indice Cobranza

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiem..
INDICES DE COBRANZA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% Cartera Administrativa al Día	89,7%	88,4%	87,2%	86,7%	87,1%	87,4%	87,1%	86,8%	86,4%
% Cartera Administrativa en Mora	7,2%	8,7%	9,8%	10,4%	10,1%	9,9%	10,2%	10,4%	10,9%
% Administrativa Mora < 90 días	7,2%	8,5%	9,8%	10,2%	9,9%	9,7%	9,9%	10,1%	10,5%
% Administrativa Mora > 90 días	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,4%
% Cartera Extrajudicial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
% Cartera Judicial	3,0%	2,8%	3,0%	2,8%	2,8%	2,8%	2,7%	2,8%	2,7%
% Cartera Total en Mora	10,3%	11,6%	12,8%	13,3%	12,9%	12,6%	12,9%	13,2%	13,6%

15

No. Prestatarios

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiem..
Administrativa	30.641	31.066	30.967	31.328	31.354	31.358	31.713	31.663	31.665
Al día	28.080	27.904	27.479	27.491	27.645	27.746	27.943	27.818	27.655
Morosa	2.561	3.162	3.488	3.837	3.709	3.612	3.770	3.845	4.010
mora de 1 a 30 días	1.644	2.088	2.266	2.441	2.460	2.341	2.410	2.337	2.377
mora de 31 a 60 días	647	812	944	1.022	882	917	926	1.052	1.088
mora de 61 a 90 días	260	195	270	314	316	283	323	337	382
mora mayor de 90 días	10	67	8	60	51	71	111	119	163
Cobro Extrajudicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro Judicial	1.422	1.350	1.389	1.345	1.324	1.300	1.257	1.302	1.273

Para atender la Gestión de Morosidad de 4 meses o más se dispone de:

1. Colaboración en la Gestión de Morosidad de la empresa Centricon 4 meses (909 operaciones).
2. Cuatro socios laborales, quienes atenderán la morosidad mayor de 5 meses de mora (413 operaciones).

5.9 Comisión Tecnologías de Información y Comunicación

Sesión	Lista de actividades	Tareas	Logros
Acta No.01- 2018. Sesión celebrada el día 23 de enero 2018, a las 8:00 a.m.	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Acuerdos Pendientes Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) Informe Requerimientos de la Mesa de Servicio Seguimiento del plan de informática 	<p>La prueba del Sitio Alterno se realizará el 23 de febrero 2018. Se deberán incorporar las oportunidades de mejora que resulten de la aplicación de la prueba del Sitio Alterno, cuando estén listos los resultados de dicha prueba.</p> <p>La dirección y administración del Proyecto PROA; deberán revisar las condiciones del cartel licitatorio del Proyecto PROA, respecto al plazo de duración y plazo de ejecución del proyecto, además solicitará asesoría a la jefatura de la sección administrativa y al asesor legal para aclarar este aspecto en la próxima reunión del comité TIC.</p>	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (24%)</p> <p>Atención de la mesa de servicio de acuerdo con lo programado.</p> <p>El estado del plan de informática según lo programado.</p>
Acta No.02- 2018. Sesión celebrada el día 27 de febrero 2018	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Acuerdos Pendientes Avance del Proyecto PROA Seguimiento plan estratégico de tecnologías de información y comunicación Informe seguimiento plan estratégico de tecnologías de información y comunicación. Informe Requerimientos Mesa de Servicio. Seguimiento del plan de trabajo informática Situación a nivel de discos de almacenamiento y/o distribución de la capacidad en disposición de almacenamiento. Temas pendientes de NICSP y costo de garantía. 	<p>Atender incremento de los casos de la mesa de servicio.</p> <p>Aprobación de adquisición de equipo y licencias de Microsoft proyect.</p> <p>El señor Jorge Arguedas debe presentar la solicitud de adquisición de discos y ampliación del almacenamiento técnicamente respaldada en la próxima sesión ordinaria del Comité TIC o bien antes en una sesión extraordinaria.</p> <p>El señor Jorge Arguedas deberá coordinar una reunión con M^o Eugenia Estrada y el equipo que ella determine para realizar el análisis de requerimientos y presentar en la próxima sesión de comité TIC lo correspondiente.</p>	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (29%)</p> <p>PETIC 2014-2018 15 iniciativas cumplidas 3 iniciativas en ejecución. 4 pendientes de ejecución.</p> <p>Se aprueban la atención de 4 iniciativas nuevas.</p> <p>Seguimiento plan de trabajo de informática: Mejoras al sistema de presupuesto (100%) Modificación caja chica (100%) Compras (100%) Activos fijos (85%) Inventario de suministros (40%)</p>
Acta No.03- 2018, Sesión celebrada el día 03 de abril 2018, a las 08:00 a.m	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de Acuerdos Pendientes Cumplimiento de los temas de seguridad informática en la APP Móvil Avance del Proyecto PROA Informe Requerimientos Mesa de Servicio Seguimiento del plan de trabajo de la Sección de informática. Formulación Plan – Presupuesto 2019 subpartidas relacionadas a la sección de informática Continuidad del contrato con la empresa TECAPRO proveedora del sistema de planillas 	<p>El señor Jorge Arguedas debe presentar la solicitud de adquisición de discos en el (sitio principal y ampliación del servicio en el sitio alternativo) relacionado con la ampliación del almacenamiento, el documento deberá presentarse técnicamente respaldado y que indique la proyección económica que incluye la fuente de financiamiento y la modalidad de compra que propone. En la próxima sesión ordinaria del Comité TIC informar sobre el avance alcanzado.</p> <p>El señor Jorge Arguedas en la próxima sesión ordinaria del Comité TIC deberá informar sobre el</p>	<p>El ingeniero Bustos indica que la APP Móvil de CONAPE se encuentra disponible y sean considerado aspectos y recomendaciones del oficial de seguridad.</p> <p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (32%).</p> <p>El estado del plan de informática se encuentra de acuerdo con lo programado.</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

		<p>avance alcanzado sobre la solicitud de ampliación de banda ancha.</p> <p>Para todos los participantes del comité TIC los temas para someter a consideración del comité, deben de venir documentados y con las recomendaciones técnicas y de recursos necesarias que permitan tomar las respectivas decisiones.</p> <p>Propuesta para atender requerimientos de la mesa de servicio.</p> <p>No renovar el contrato actual con TECAPRO y que CONAPE asuma el mantenimiento a través de la sección de informática o una contratación de mantenimiento con otro proveedor que incluya las condiciones ventajosas para CONAPE.</p> <p>La migración de cliente servidor a una versión web, debe gestionarse como un proyecto y así tener los elementos necesarios para la toma de decisiones. Esta actividad la realizará el Jefe de la Sección de Informática en colaboración de la Ingeniera Vivian Chavarría. En la próxima sesión de comité TIC deberán indicar los avances al respecto.</p>	
Acta No.04- 2018, Sesión celebrada el día 24 de abril 2018, a las 08:00 a.m	El Consorcio del PROYECTO PROA, solicita modificar el plan de pagos de acuerdo con las argumentaciones expuestas en documentos que fueron analizados por el comité Director del proyecto de CONAPE..	Comunicar al Consorcio la resolución de no aprobar la modificación al plan de pagos solicitada según lo anteriormente expuesto	
Acta No.05- 2018. Sesión celebrada el día 02 de mayo de 2018, a las 11:00 a.m	<p>Seguimiento de Acuerdos Pendientes.</p> <p>Avance del Proyecto PROA, Respuesta a la solicitud presentada por el consorcio mediante oficio PRO-007-2018,</p> <p>Seguimiento del plan de trabajo de informática</p>	Los responsables, según su área de competencia, deben ejecutar el proceso de revisión para el proyecto PROA tal y como se ha venido desarrollando hasta la fecha.	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (33%).</p> <p>Se presenta el estado de atención de las actividades registradas en el plan de trabajo de informática el cual está de acuerdo con lo programado.</p>
Acta No.06- 2018. Sesión celebrada el día 05 de junio de 2018, a las 08:00 a.m	<p>Seguimiento de Acuerdos Pendientes,</p> <p>Avance del Proyecto PROA.</p> <p>Presentación ante el Comité TIC de las necesidades de presupuesto de TI 2019</p>	<p>El Proyecto PROA presenta un problema significativo. Se presenta gran atraso o situaciones significativas que requieren acciones correctivas inmediatas.</p> <p>Agendar para la próxima sesión el tema relacionado al Acceso WiFi en</p>	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (34%).</p> <p>Diferencia en el porcentaje de 21%, en estado crítico,</p> <p>Se aprueba las solicitudes de necesidades de presupuesto de</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

	<p>consolidadas, con la participación de cada una de las Jefaturas de Departamento,</p> <p>Seguimiento del plan de trabajo de la Sección de Informática</p>	<p>el área del edificio donde se ubica la sección de Desembolsos, que incluya los elementos técnicos, operativos y presupuestarios</p>	<p>TI 2019, que se deben incluir en el presupuesto del año 2019, según el siguiente detalle y lo registrado en la Referencia #35-06-2018.</p> <p>Se presenta el estado de atención de las actividades registradas en el plan de trabajo de informática el cual está de acuerdo con lo programado.</p> <p>Se aprueba la compra de adquisición de discos para el sitio principal (20 TB almacenamiento efectivo, en total) para la ampliación del almacenamiento, del sitio principal por medio de licitación abreviada (en razón del monto) y para el sitio alterno (20 TB almacenamiento efectivo, en total) una ampliación del contrato del servicio administrado con el proveedor del servicio.</p>
<p>Acta No.07- 2018. Sesión celebrada el día 10 de julio de 2018, a las 08:00 a.m</p>	<p>Seguimiento de Acuerdos Pendientes.</p> <p>Avance del Proyecto PROA,</p>	<p>El señor Jorge Arguedas Bolaños debe presentar en la próxima sesión de Comité TIC el documento que contenga la definición de los aspectos administrativos, técnicos, presupuestarios y recomendación definitiva sobre el acceso WiFi en el área del edificio donde se ubica la sección de Desembolsos para que el Comité TIC tome una decisión sobre la solicitud.</p> <p>Reprogramación del proyecto (cronograma) de PROA.</p> <p>El señor Jorge Arguedas Jefatura de la sección de Informática debe emitir un comunicado formal referente al respaldo y seguridad diaria de la información.</p> <p>El señor Jorge Arguedas Bolaños debe realizar un tipo de inventario general, para realizar una solicitud de compra de discos externos para toda la institución.</p>	<p>Se presenta el estado de atención de las actividades registradas en el plan de trabajo de informática el cual está de acuerdo con lo programado.</p> <p>El cumplimiento en porcentaje en resumen sobre libre plan – plan de trabajo de TI, se va sobre lo programado, el módulo de vacaciones ya está funcionando, la implementación de cambio de tasas de pólizas ya se efectuó, la modificación de los asientos de diarios ya se modificaron en la parte de contabilidad para los que estaban pendientes, la exclusión de operaciones de FODELI también se ejecutaron, la implementación de cambios de catálogos de cuentas en presupuesto y contabilidad, modificación del sistema de caja chica está en proceso, la implementación de lo demás está por cumplirse en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, los ajustes de RESOLI estarían para agosto y la documentación de asientos contables de detección al 30 de setiembre, se va al día con las fechas programadas</p>
<p>Sesión 08-2108. . Sesión celebrada el día martes 14 de agosto 2018</p>	<p>Seguimiento de Acuerdos Pendientes</p> <p>Avance del Proyecto PROA.</p> <p>Seguimiento del plan de trabajo de informática.</p> <p>Definición de los aspectos administrativos, técnicos,</p>	<p>El señor Jorge Arguedas Bolaños debe presentar para la próxima sesión de Comité TIC el calculo de disminución presupuestaria para la partida donde se registró el contenido presupuestario para la adquisición de equipos de cómputo.</p>	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (47%).</p> <p>Diferencia en el porcentaje de 4%, en estado moderado.</p> <p>Se presenta el estado de atención de las actividades registradas en el plan de trabajo</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

	<p>presupuestarios y recomendación definitiva sobre el acceso Wifi en el área del edificio donde se ubica la sección de Desembolsos.</p> <p>Inventario general, para realizar una solicitud de compra de discos externos para toda la institución y comunicado formal referente al respaldo y seguridad diaria de la información.</p> <p>Perfil de iniciativa Proyecto Auxiliares de Honorarios de Abogado (cuentas por cobrar por gastos legales por recuperar), Sumas pagadas de más y Amortizaciones de Crédito por Clasificar.</p> <p>Solicitud de recursos presupuestarios para el año 2019 referente al Software para la automatización de procesos de administración de proyectos.</p> <p>Definición de fecha para realizar el simulacro de pase al Sitio Alterno.</p>	<p>El señor Jorge Arguedas Bolaños debe presentar para la próxima sesión de Comité TIC el inventario de equipos de cómputo que se deben sustituir por obsolescencia.</p> <p>La sección de informática debe actualizar el inventario de discos duros externos, la información mínima que debe incluir el inventario es: número de activo, nombre del funcionario responsable, espacio usado, espacio disponible y la ubicación por área (Departamento o Sección).</p>	<p>de informática el cual está de acuerdo con lo programado.</p> <p>Se autoriza la adquisición e instalación de un Access Point, un Servicio de instalación de 2 salidas de cableado estructurado incluyendo placas y los respectivos conectores RJ45, en horas hábiles y un servicio de instalación y programación para que se refuerce la conexión inalámbrica en la sala de reuniones de la segunda planta del edificio de desembolsos, que incluiría la oficina de la Jefatura de la sección de desembolsos,</p> <p>Autorizar a la Jefatura de la sección de cobro el inicio del proyecto Auxiliares de Honorarios de Abogado (cuentas por cobrar por gastos legales por recuperar), Sumas pagadas de más y Amortizaciones de Crédito por Clasificar, dado que el mismo no afecta el desarrollo del proyecto PROA.</p> <p>El señor Jorge Arguedas Bolaños debe entregar el 23 de agosto de 2018 a la Jefatura de la sección de cobro el dimensionamiento para la atención de los requerimientos técnicos y la realimentación de los mismos.</p> <p>Se aprueba la solicitud de necesidad de presupuesto de TI 2019 por 12.000.000.00 de colones (Sub partida 1.03.07 Servicios de Tecnologías de Información) para la continuidad de la operación de sistema para la gestión de programas y proyectos institucionales, se deben incluir en el presupuesto del año 2019.</p> <p>La prueba del Sitio Alterno se realizará el 24 de agosto de 2018</p>
<p>Sesión 09-2108. Sesión ordinaria celebrada el día martes 4 de septiembre del 2018</p>	<p>Seguimiento de Acuerdos Pendientes Avance del Proyecto PROA.</p> <p>Seguimiento del plan de trabajo de la Sección de Informática.</p> <p>Solicitud de compra de impresora para la Sección de Cobro</p>	<p>La Sección de Cobro y la Sección de Informática deben definir los ítems de la contratación y su modalidad de ejecución y proceder con la gestión de esta, además la Sección de Cobro debe realizar la modificación presupuestaria respectiva en coordinación con la Sección de Programación y Evaluación para asignar los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de esta, acordada para el proyecto de auxiliares de honorarios de abogado.</p> <p>Corresponde a los equipos de trabajo del proyecto PROA, revisar</p>	<p>Informe mensual de avance del Proyecto PROA (BPMS – ECM) (63%).</p> <p>Diferencia en el porcentaje de 0%, en estado normal.</p> <p>El avance de las actividades del plan de trabajo de informática se encuentra en estado normal, exceptuando la mesa de servicio que razones de vacaciones y atención de actividades PROA se ha incrementado, pero se están gestionando acciones correctivas.</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

		<p>y dar aprobación, según su área de competencia, el entregable titulado "Documento de diseño de la solución" que corresponde a la Fase 2 del proyecto PROA.</p> <p>El periodo de revisión para que los equipos de trabajo del proyecto PROA revisen y aprueben será del viernes 14 de septiembre al martes 25 de septiembre del 2018.</p> <p>La Jefatura de la Sección de Programación y Evaluación debe trasladar el activo 01391 (Impresora fotocopidora Kiocera) a la Sección de Cobro en lugar de la compra solicitada.</p>	
<p>Sesión10-2108. Sesión extraordinaria celebrada el día martes 18 de septiembre del 2018</p>	<p>La cotización e información relacionada a la adquisición e instalación de un Access Point en la sala de reuniones de la segunda planta del edificio de desembolsos, que incluiría la oficina de la Jefatura de la sección de desembolsos.</p> <p>Inventario de equipos de cómputo que se deben sustituir por obsolescencia y el cálculo de disminución presupuestaria para la partida donde se registró el contenido presupuestario para la adquisición de equipos de cómputo, incluye los equipos que utiliza el Consejo Directivo en las sesiones.</p> <p>Recomendación técnica para la adquisición de discos duros externos</p>	<p>El Departamento de Crédito gestionará la adquisición del conexión del wifi, con la asesoría técnica de la Sección de Informática.</p> <p>La Sección de Informática gestionará la compra de necesidades de equipo.</p>	<p>Se presentan las iniciativas y cotizaciones, se aprueban las adquisiciones con modificaciones solicitadas por el comité TIC.</p>

5.10 Comisión Servicios Notariales

Esta comisión se conforma únicamente para verificar inconvenientes en la prestación de servicios notariales externos. Se analizó un caso y el resultado fue favorable.

5.11 Comisión de Finanzas

Se realizan las siguientes inversiones:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INVERSIONES APROBADA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2018								
TÍTULO	FECHA VALOR	MONTO	TÍTULO	FECHA VALOR	MONTO	TÍTULO	FECHA VALOR	MONTO
1052634	09-01-18	670.000.000.00	1066424	06-03-18	200.000.000.00	1093576	04-07-18	2.000.000.000.00
1052931	10-01-18	320.000.000.00	1066801	07-03-18	330.000.000.00	1094198	06-07-18	300.000.000.00
1053889	12-01-18	200.000.000.00	1067228	09-03-18	270.000.000.00	1095851	13-07-18	70.000.000.00
1054525	16-01-18	150.000.000.00	1069054	16-03-18	150.000.000.00	1096561	04-07-18	1.000.000.000.00
1054921	17-01-18	1.000.000.000.00	1069993	20-03-18	630.000.000.00	1099092	27-07-18	110.000.000.00
1054936	17-01-18	240.000.000.00	1070356	21-03-18	165.000.000.00	1101261	06-08-18	210.000.000.00
1055367	19-01-18	100.000.000.00	1070667	22-03-18	300.000.000.00	1101991	08-08-18	65.000.000.00
1055373	19-01-18	170.000.000.00	1070841	23-03-18	480.000.000.00	1102553	10-08-18	70.000.000.00
1055381	19-01-18	400.000.000.00	1072846	02-04-18	140.000.000.00	1104455	20-08-18	220.000.000.00
1056065	23-01-18	150.000.000.00	1073471	04-04-18	100.000.000.00	1105146	22-08-18	165.000.000.00
1056349	24-01-18	250.000.000.00	1074084	06-04-18	90.000.000.00	1105152	22-08-18	165.000.000.00
1056981	26-01-18	500.000.000.00	1075432	13-04-18	300.000.000.00	1105838	24-08-18	660.000.000.00
1057444	29-01-18	80.000.000.00	1076569	18-04-18	170.000.000.00	1107362	30-08-18	635.000.000.00
1057733	30-01-18	500.000.000.00	1077092	20-04-18	150.000.000.00	1108907	05-09-18	1.000.000.000.00
1058621	01-02-18	125.000.000.00	1077955	25-04-18	130.000.000.00	1108913	05-09-18	800.000.000.00
1058959	02-02-18	340.000.000.00	1078434	27-04-18	240.000.000.00	1108921	05-09-18	550.000.000.00
1058965	02-02-18	500.000.000.00	1078794	30-04-18	100.000.000.00	1108936	05-09-18	800.000.000.00
1058988	02-02-18	500.000.000.00	1079333	02-05-18	240.000.000.00	1109568	07-09-18	300.000.000.00
1059800	06-02-18	50.000.000.00	1079986	04-05-18	295.000.000.00	1110754	12-09-18	230.000.000.00
1060063	07-02-18	150.000.000.00	1080689	09-05-18	370.000.000.00	1111381	14-09-18	300.000.000.00
1060535	09-02-18	120.000.000.00	1081181	11-05-18	390.000.000.00	1111396	14-09-18	50.000.000.00
1061645	14-02-18	200.000.000.00	1082110	16-05-18	100.000.000.00	1111404	14-09-18	70.000.000.00
1061651	14-02-18	220.000.000.00	1082127	16-05-18	200.000.000.00	1112513	19-09-18	180.000.000.00
1062424	16-02-18	300.000.000.00	1082779	18-05-18	200.000.000.00	1112981	21-09-18	50.000.000.00
1062888	20-02-18	150.000.000.00	1083556	23-05-18	120.000.000.00	1113908	26-09-18	150.000.000.00
1063237	21-02-18	360.000.000.00	1083656	24-05-18	300.000.000.00	1114848	28-09-18	130.000.000.00
1063651	23-02-18	300.000.000.00	1084091	28-05-18	650.000.000.00	1115526	01-10-18	150.000.000.00
1063946	26-02-18	200.000.000.00	1084751	30-05-18	700.000.000.00	1116021	02-10-18	265.000.000.00
1063952	26-02-18	250.000.000.00	1084768	30-05-18	3.000.000.000.00	1116038	02-10-18	1.000.000.000.00
1063969	26-02-18	250.000.000.00	1085371	01-06-18	170.000.000.00	1116318	03-10-18	200.000.000.00
1063975	26-02-18	150.000.000.00	1086572	06-06-18	200.000.000.00	1116967	05-10-18	860.000.000.00
1063981	26-02-18	450.000.000.00	1086589	06-06-18	300.000.000.00	1117954	10-10-18	200.000.000.00
1063998	26-02-18	400.000.000.00	1087096	08-06-18	350.000.000.00	1118223	11-10-18	1.120.000.000.00
1064006	26-02-18	600.000.000.00	1088226	13-06-18	60.000.000.00	1118411	12-10-18	80.000.000.00
1064355	27-02-18	160.000.000.00	1088691	15-06-18	90.000.000.00	1119291	17-10-18	340.000.000.00
1064755	28-02-18	300.000.000.00	1088708	15-06-18	400.000.000.00	1119831	19-10-18	230.000.000.00
1064778	28-02-18	300.000.000.00	1088714	15-06-18	300.000.000.00	1120726	23-10-18	420.000.000.00
1065261	01-03-18	80.000.000.00	1088720	15-06-18	300.000.000.00	1120872	24-10-18	450.000.000.00
1065278	01-03-18	455.000.000.00	1089823	20-06-18	120.000.000.00	1122597	30-10-18	500.000.000.00
1065284	01-03-18	270.000.000.00	1090302	22-06-18	130.000.000.00	1122611	30-10-18	160.000.000.00
1065595	02-03-18	1.000.000.000.00	1091964	29-06-18	115.000.000.00	1122699	30-10-18	70.000.000.00
1065603	02-03-18	3.560.000.000.00	1093093	03-07-18	350.000.000.00			16,470,000,000.00

Contraloría de Servicios

Se detallan los siguientes elementos:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Seccion Gestión	54	54	100,00%
2	Seccion Gestión-Cat	77	77	100,00%
3	Sección Desembolsos	15	15	100,00%
4	Sección Cobro	36	36	100,00%
5	Contraloría de Servicios	85	85	100,00%
TOTAL		267	267	100,00%

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Recibidas	Resueltas	Proceso	Resueltas ^{/4}	Resuelto	en Proceso	No
1	Tiempos de espera excesivos.	Desembolsos=3 Gestión=1	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Atraso en la resolución de casos	Gestión=11 Desembolsos=1	12	11	0	1	91,67%	0,00%	8,33%
3	Criterios Fijación Tarifas y Cobros Servicios (avalúo-cuotas)	Cobro=2 Gestión=1	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Errores en fechas (calendario, app, desembolso línea)	Desembolsos=2	3	2	0	1	66,67%	0,00%	33,33%
5	Plazos excesivos y problemas con avalúo	Gestión=1	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			23	21	0	2	91,30%	0,00%	8,70%

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Uso inadecuado de teléfono institucional	Secretaría Ejecutiva	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Uso inadecuado de teléfono institucional	Cobro	2	1	0	1	50,00%	0,00%	50,00%
3	Uso inadecuado de teléfono institucional	Gestión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			5	4	0	1	80,00%	0,00%	20,00%

Tabla 8			
Origen de las inconformidades externas			
No.	Unidad organizacional que la genera	Total Absoluto	Total Relativo
1	Sección Gestión	18	51,43%
2	Sección Desembolsos	11	31,43%
3	Sección Cobro	4	11,43%
4	Sección Administrativa	1	2,86%
5	Secretaría Ejecutiva	1	2,86%
TOTAL		35	100,00%

HALLAZGOS
1.La subdimensión con mayor cantidad de inconformidades (66%) es la de tramitología y gestión de los procesos: en cuanto a los atrasos en la resolución de los casos, tiempos de espera excesivo para trámites, tarifas mal aplicadas(cuotas, avalúos), errores en fechas App, calendarios y plazos excesivos.
2-La segunda subdimensión con mayor cantidad de inconformidades 14% es la de uso inadecuado de recursos institucionales. Se audito las llamadas salientes y entrantes de la sección de Gestión y de Cobro, aún falta la sección de Desembolsos.
3-La tercera subdimensión es la de Información: acceso información digital en desembolsos, información poco clara sobre trámites y requisitos.
4.La mayor concentración de inconformidades se presentaron en la sección de Gestión con un 51% en segundo lugar la Sección de Desembolsos con un 32% seguido de la sección de Cobro con un 11%.
5. Los atrasos en las resoluciones y plazos de respuesta amplios en los trámites , son una de las principales inconformidades de nuestros usuarios.
6. En cuanto a las consultas un 50% son de usuarios que se encuentran en la Sección de Gestión. Según reporte de Facebook la mayor concentración de consultas se refieren a requisitos del préstamo, información general y desembolsos con un 72% .

Convenios suscritos de noviembre de 2017 a septiembre de 2018

DICIEMBRE, 2017	CONFIDENCIALIDAD / FUNDACION HIJOS DEL CAMPO
FEBRERO, 2018	COOPERACION ACADEMIA DE ALTA COCINA GUATIL
FEBRERO, 2018	COOPERACION INSTITUTO PROFESIONAL FEMENINO LA PRADERA

INFORME FINAL DE GESTIÓN

MAYO, 2018	COOPERACION CEDES DON BOSCO
ABRIL, 2018	SODELIUN UNIVERSIDAD CATOLICA DE COSTA RICA
JULIO, 2018	SODELIUN UNIVERSIDAD DE SAN JOSE
SEPTIEMBRE, 2018	SODELIUN UNIVERSIDAD SANTA LUCIA

Proyectos en ejecución

A. INEC

Contratación de Servicios del INEC- Encuesta de perfiles de puestos en establecimientos privados en Costa Rica. Se muestra inicio de la segunda parte del proyecto:

The screenshot shows the SICOP web interface. The main content area displays a table titled "Listado de solicitudes de verificación o aprobación registradas". The table has the following columns: "Número de secuencia", "Número de procedimiento / Tipo de verificación", "Asunto / Número de documento", "Fecha/hora de solicitud", and "Estado de la verificación". One record is visible with the following data:

Número de secuencia	Número de procedimiento / Tipo de verificación	Asunto / Número de documento	Fecha/hora de solicitud	Estado de la verificación
365991	Verificación del contenido del cartel	Cartel Continuidad de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en establecimientos (0092018001400227)	26/10/2018 10:44	Tramitada

At the bottom right of the table, it says "1 resultados [1 de 1 páginas]".

Avances I parte:

- 62% INEC 412 días jue 28/9/17 vie 26/4/19
- 100% Etapa 1 35 días jue 28/9/17 mié 15/11/17
- 100% Etapa 2 43 días jue 16/11/17 lun 15/1/18
- 100% Etapa 3 89 días mar 16/1/18 vie 18/5/18
- 100% Etapa 4 85 días lun 21/5/18 vie 14/9/18
- 0% Etapa 5 140 días lun 17/9/18 vie 29/3/19

INFORME FINAL DE GESTIÓN

B-PROA

Adquisición e implementación de herramientas de Business Process Management (BPMS) con una arquitectura orientada a servicios y Gestor de Contenido (ECM), con el licenciamiento y el hardware asociado, que apoyen la sistematización, seguimiento, control y mejora continua de los procesos de CONAPE y faciliten la gestión de documentos y contenidos digitales.

Informe N°	25 DIREC. PROY.	Nombre del proyecto	PROA	
Fecha de informe	01 DE OCTUBRE DE 2018		Director del proyecto	CARLOS LUIS LEDEZMA ARIAS
Período cubierto	DEL 17 AL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018		Elaborado por	JEAN CARLOS MEJIAS R. ROL ADMINISTRADOR PROYECTO HANNIA GRANADOS BARQUERO ROL ADMINISTRADORA DE PROYECTOS

Porcentaje de avance esperado	69%	Estado de avance	NORMAL	Normal. Avance de acuerdo con lo programado.
Porcentaje de avance real	69%	NORMAL	MODERADO	Problema moderado. Se presenta atraso moderado o situaciones que requerirán acción correctiva en un futuro cercano.
Porcentaje de diferencia	0%		CRÍTICO	Problema significativo. Se presenta gran atraso o situaciones significativas que requieren acciones correctivas inmediatas.

Resumen ejecutivo				
BPM-ECM				
Infraestructura				
Nombre de tarea	% completado	Duración	Comienzo	Fin
Infraestructura	87%	339 días	mié 23/8/17	mar 18/12/18
Instalación y Configuración de Infraestructura	100%	79,5 días	mié 23/8/17	mar 12/12/17
Entrega Instalación y configuración de ambiente de desarrollo	100%	47 días	lun 8/1/18	mar 13/3/18
Instalación y configuración de ambiente de certificación (Pruebas)	100%	70 días	lun 8/1/18	mar 17/4/18
Actualización de Software BPM y ECM	100%	15 días	lun 6/8/18	lun 27/8/18
Instalación y configuración de Software BPM y ECM (Producción)	81%	29 días	mar 28/8/18	vie 5/10/18
Almacenamiento nuevo	0%	8 días	lun 5/11/18	mié 14/11/18
Instalación y configuración de Software BPM y ECM (Contingencia)	0%	24 días	jue 15/11/18	mar 18/12/18
Nombre de tarea	% completado	Duración	Comienzo	Fin

INFORME FINAL DE GESTIÓN

FASE 2 - Diseño y Modelado	99%	102 días	lun 21/5/18	lun 15/10/18
Formulación de Diseño Preliminar	100%	30 días	lun 21/5/18	lun 2/7/18
Diseño Arquitectónico	99%	72 días	lun 2/7/18	lun 15/10/18
Diseño Modelo Ontológico	100%	51 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Diagrama de Dependencia	100%	51 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Diseño de Arquitectura	100%	51 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Arquitectura de servicios	100%	51 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Modelo de Datos (EPD)	100%	42,92 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Diseño y Modelado de Flujos de procesos	100%	52 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Gestión de Crédito	100%	52 días	lun 2/7/18	vie 14/9/18
Gestión de Cobro	100%	51 días	lun 2/7/18	jue 13/9/18
Gestión Documental	100%	35 días	lun 23/7/18	jue 13/9/18
Revisión Entregable de Diseño	58%	19 días	lun 17/9/18	jue 11/10/18
Revisión	100%	10 días	lun 17/9/18	vie 28/9/18
Solicitud de Ajustes	100%	1 día	lun 1/10/18	lun 1/10/18
Corrección de Ajustes, entrega y aprobación	0%	8 días	mar 2/10/18	jue 11/10/18
Cierre de Fase	0%	1 día	lun 15/10/18	lun 15/10/18

Actividades claves desarrolladas en este período

Actividad	Porcentaje real de avance del periodo	Porcentaje esperado de avance del periodo
BPM-ECM		
Fase 0: Planificación	100%	100%
Fase 1: Análisis	100%	100%
Fase 2: Diseño	99%	99%
Fase 6: Capacitación	22%	22%

Instalación y Configuración de Infraestructura

Instalación y configuración de Software BPM y ECM (Producción)	87%	89%
--	-----	-----

Observaciones:

A la fecha se tiene un avance de acuerdo con lo programado en la fase de Diseño, Conape finalizó la revisión del Documento de Diseño, el Consorcio y Conape iniciarán el proceso de revisión de las observaciones y ajustes correspondientes.

Actividades claves programadas para el siguiente período

BPM-ECM				
Fase 2 – Diseño y modelado				
Nombre de tarea	% completado	Duración	Comienzo	Fin
Corrección de Ajustes, entrega y aprobación	0%	8 días	mar 2/10/18	jue 11/10/18
Instalación y Configuración de Infraestructura				
<ul style="list-style-type: none"> Continuar las actividades relacionadas a la instalación y configuración de Software BPM y ECM en ambiente producción 				

Riesgos presentados en este período

Riesgo	Acciones de mitigación	Responsable
4) La planificación se ha basado en la utilización de personas específicas de un equipo, pero estas personas no están disponibles.	Dar seguimiento a la gestión con la sección de Recursos Humanos de la sustitución de la Gestora de Procesos Karen Herrera, lo anterior por motivo de que la Sra. Herrera está bajo incapacidad médica. (Ya se realizó)	Carlos Luis Ledezma Arias - Administrador del Contrato

c- Continuidad del Negocio

Actualmente CONAPE cuenta con una Política de Continuidad de Negocio Vigente, que su enunciado indica lo siguiente:

Para el cumplimiento de la anterior Política, se establecen los siguientes Planes del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio:

- Plan de Emergencia
- Plan de Comunicación
- Plan de Recuperación ante desastres
- Plan de Continuidad de Negocio

Como parte de las acciones de control interno para fortalecer el Sistema, se cuenta con los siguientes procesos: **“Proceso: PR-ES-03.03 Mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio”**

27

Objetivo: Establecer un proceso para el mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, el cual permita mantener un sistema que permita la recuperación efectiva en caso de presentarse una situación de desastre en la Institución, de acuerdo con la Política de Continuidad de Negocio de CONAPE.

1. Mantenimiento y actualización del Plan de Comunicaciones
2. Mantenimiento y actualización del Plan de Emergencias
3. Mantenimiento y actualización del Plan de Continuidad de Negocio
4. Mantenimiento y actualización del Plan de Recuperación antes Desastres
5. Mantenimiento y actualización BIA y RA
6. Mantenimiento y actualización de Pruebas
7. Mantenimiento y actualización de la Organización
8. Mantenimiento y actualización de las Estrategias

d. Teletrabajo

Compra de servicios para Diseñar, implementar (gestionar) y evaluar el programa de Teletrabajo en CONAPE, aplicando la modalidad del Teletrabajo en CONAPE de conformidad con la Guía Para Implementar El Teletrabajo En Las Instituciones Públicas En El Marco Del Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT.

El teletrabajo se ha convertido en una práctica usual en las organizaciones como una herramienta que genera valor a la Institución, modernizando la gestión laboral a través del aumento de la productividad, la reducción de costos y la mejora del medio ambiente.

Que busca hacer uso intensivo de las tecnologías de la información, de manera que se permita alcanzar altos niveles de calidad en el servicio a sus clientes, mayor eficiencia en el uso de los recursos, reducción de costos operativos y fortalecimiento de una cultura acorde con los nuevos desafíos que plantea el entorno organizacional.

El programa de Teletrabajo en las Instituciones del Sector Público se enmarca dentro de lo que establece el Decreto N° 39225 del 21 octubre 2015, que entre otros aspectos señala:

28

“Artículo 8°—Condiciones para la implementación de la modalidad del teletrabajo: El presente decreto es de aplicación obligatoria para las instituciones del sector público en las que por su naturaleza sea posible la aplicación del teletrabajo, corresponderá a sus jerarcas desarrollar programas de teletrabajo en el contexto de su estrategia de modernización de la gestión”.

“Artículo 9°—Capacitación: El Equipo de Coordinación Técnica será el órgano responsable de planificar y coordinar la capacitación que requieren las instituciones para implementar y desarrollar los programas de Teletrabajo Los jerarcas de las instituciones del Estado facilitarán la participación de sus funcionarios en los eventos de capacitación que programe el Equipo de Coordinación Técnica, y tomarán las previsiones presupuestarias correspondientes según las capacidades de cada institución. Así mismo, le indicará al Equipo de Coordinación Técnica el enlace institucional que nombre para la coordinación respectiva”.

El Programa de Teletrabajo, se desarrolla en tres etapas:

- En la primera etapa denominada Diseño, se establecen las bases conceptuales, estratégicas y organizacionales del programa, se diseña el plan de acción y los instrumentos necesarios para su aplicación.
- La segunda etapa de Desarrollo o Gestión consiste en implementar todas las acciones necesarias para poner en práctica el programa de teletrabajo en la institución.
- En la tercera etapa de Evaluación se aplican las medidas de control y ajuste que requiera el programa para que cumpla con los objetivos establecidos; así mismo, aquí se plantean las bases para ampliarlo a otras áreas de la organización.

Es importante tener presente, que estas etapas y cada una de sus actividades mantiene una secuencia que permite cumplir con los términos del Decreto, por lo que se debe seguir con el orden propuesto. Dentro de las acciones a tomar en la etapa de Diseño y Gestión Desarrollo se encuentra la implementación de un programa de sensibilización cuya capacitación en materia de teletrabajo es indispensable para la adecuada implementación del Programa de Teletrabajo en la institución.

Dado lo anterior, como parte de la implementación del Programa de Teletrabajo en el CONAPE, se adjudicó a la empresa CENTRO INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TELETRABAJO (CIDTT) la contratación 2018CD000113-64 *Diseñar, implementar (gestionar) y evaluar el programa de Teletrabajo en CONAPE, aplicando la modalidad del Teletrabajo en CONAPE de conformidad con la Guía Para Implementar El Teletrabajo En las Instituciones Públicas En El Marco Del Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT*; en cumplimiento del primer entregable, la empresa CIDTT entregó la Planificación del Proyecto.

El avance del proyecto teletrabajo es de un 40% al 30 de octubre del 2018.

Porcentaje completado	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
40%	TELETRABAJO	96 días	lun 3/9/18	lun 14/1/19
100%	PLAN	12 días	lun 3/9/18	mar 18/9/18
75%	DISEÑO	10 días	lun 24/9/18	vie 5/10/18
29%	IMPLEMENTACION	47 días	jue 4/10/18	vie 7/12/18
0%	EVALUACION	6 días	lun 7/1/19	lun 14/1/19

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Demandas incoadas contra Conape

Expediente	Sede	Motivo	Observaciones
15-007096-1027-CA	Contencioso FSP	Nulidad/Restitución	En trámite/Para Resolver
14-0003600504-CI-0	Civil	Derechos sobre propiedad	CONAPE se apersonó figura como tercero. Proceso, no estimable contra Conape.
15-000265-0504-CI	Contencioso	Linderos/mojones	Se atendió Audiencia CONAPE figura como tercero. Sin cuantificación.

Demandas incoadas por Conape

Expediente	Sede	Motivo	Observaciones
18-003077-1027-PE	Contencioso II	BCR-DEVOLUCIÓN	Para Audiencia Preliminar 8 de Nov 2018 c1.136.646.973.52
17-001858-1027-CA	Contencioso I	BCR-DEVOLUCIÓN	Para resolver, c6.646.752.303.86
12-000529-0612-TP	Penal	Estafa	Se atienden audiencias
13-000025-0515-PE	Penal	Estafa	Se atienden audiencias
16-000032-0515-PE	Penal	Estafa	Se atienden audiencias
17-004198-1027-CA	Contencioso	FODELI	Audiencia de Juicio 4/3/2019 c108.250.689.16
97-001426-0181-CI	Contencioso *	Devolución Banco Cooperativo	Audiencia Oral c10.350.035.70
97-000644-0163-CA	Contencioso*	Devolución Banco Federado	Ejecución c25.800.952.17

30

* Con pocas posibilidades de recuperación.

Compras en ejecución o por ejecutar

2018LN-000001-0006400001	Servicios de avalúo y peritaje	Adquiere firma 26 de octubre, lunes 29 de octubre se solicita garantía de cumplimiento y requiere firma contrato y aprobación interna
	Compra de Access Point	FALTA MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA. No se puede iniciar contratación
	Servicios de mantenimiento para oficina regional en Pérez Zeledón	FALTA MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA. No se puede iniciar contratación
2018CD-000145-0006400001	LIMPIEZA DE TANQUE SÉPTICO CONTRATO ANUAL	En proceso de recepción de ofertas
2018CD-000144-0006400001	MODIFICACIÓN DE COMERCIAL DE TELEVISIÓN Y CUÑAS DE RADIO DE CONAPE	En proceso de recepción de ofertas
	Continuidad de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en establecimientos privados en Costa Rica (Sectores Construcción, Manufactura y Agricultura).	Apertura

INFORME FINAL DE GESTIÓN

	SERVICIOS PROFESIONALES DE INFORMÁTICA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	En proceso de recepción de ofertas
	Soporte, mantenimiento y ajustes en el módulo de planillas de Recursos Humanos Enterprise bajo la modalidad horas de entrega según demanda	En confección de cartel
2018CD-000143-0006400001	Pauta Publicitaria en Guía Comercial Kolbi 1115	Adjudicación
2018CD-000142-0006400001	VIDEOGRABADOR IP DE 32 CANALES	En proceso de recepción de ofertas
	Compra de plantas ornamentales por demanda	Anulada por determinación de SE
	Renovación de Soporte y Actualización de Licencias Quest Software 2019. (TOAD)	En proceso de recepción de ofertas
2018CD-000141-0006400001	Renovación soporte y actualización de licencias de base de datos Oracle	En proceso de recepción de ofertas
2018CD-000140-0006400001	SERVICIO DE DIBUJO DE PLANTA ARQUITECTÓNICA DE CONAPE	Adjudicación
2018CD-000139-0006400001	SOLUCIÓN PARA EL ACCESO A PUERTAS CON TECNOLOGÍA RFID	En revisión de ofertas
	Compra de equipo de cómputo	En confección de cartel
	Diseño y Confección de Rotulación Institucional para CONAPE	En proceso de recepción de ofertas
2018CD-000137-0006400001	Alquiler de Sala de Eventos y alimentación para Actividad Divulgativa Plan de Colocaciones 2019	Adjudicación
2018CD-000136-0006400001	Pauta en prensa	Adjudicación
2018CD-000135-0006400001	Administración del Tiempo y Manejo del Estrés Laboral	Adjudicación
2018CD-000134-0006400001	Seminario, taller teórico-práctico de la Ley 7600 y 8661	Contrato
2018LA-000007-0006400001	DESARROLLO DE AUXILIARES DE COBRO EN HERRAMIENTA TABLEAU	En espera de firmeza
2018CD-000133-0006400001	COMPRA DE VITRINAS PARA PIZARRA INFORMATIVA	Adjudicación
2018CD-000132-0006400001	Pauta en Revista Costa Rica 37 Aniversario CONESUP	Adjudicación
2018CD-000131-0006400001	Actualización del software STX	Contrato
2018CD-000130-0006400001	Estudio salarios de funcionarios para atender Sentencias de Ajuste Salarial	Contrato
2018CD-000129-0006400001	COMPRA DE FORMULARIOS DE CHEQUE BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	Contrato

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2018LA-000006-0006400001	Construcción de Paso Techado para CONAPE	Contrato
2018CD-000128-0006400001	Sistema informático para el Control y Seguimiento de quejas e inconformidades de usuarios para la Contraloría de Servicios de CONAPE	Contrato
2018CD-000127-0006400001	Taller Práctico en la Evaluación del Sistema Especifico de Valoración de Riesgo Institucional"	Contrato
2018CD-000126-0006400001	Pauta Revista EKA Especial y Ranking de Universidades 2018	Contrato
2018CD-000125-0006400001	Evaluación de Seguridad Humana y Riesgo de Incedio	Contrato
2018LA-000005-0006400001	Desarrollo y Mantenimiento de sistema financiero modalidad entrega según demanda	Contrato
2018CD-000124-0006400001	Curso de Administración Efectiva del Tiempo	Contrato
2018CD-000123-0006400001	Curso Contribución del Sistema de Control Interno al Gobierno Corporativo en el sector público costarricense	Contrato
2018CD-000122-0006400001	Mantenimiento de Edificios de CONAPE	Contrato
2018CD-000121-0006400001	Mantenimiento preventivo y correctivo del aire de precisión de la sala de servidores	Contrato
2018CD-000120-0006400001	LIMPIEZA PROFUNDA DE EDIFICIO CONAPE	Adjudicación
2018CD-000119-0006400001	Gestión telefónica de morosidad	Contrato
2018CD-000118-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018LN-000002-0006400001	CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA PUBLICITARIA PARA CONTAR CON UN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO MERCADOLÓGICO Y SUS RESPECTIVOS PLANES DE ACCIÓN PARA CONAPE	Requiere aprobación interna
2018LA-000004-0006400001	Ampliación y fortalecimiento de la capacidad de almacenamiento del equipo de almacenamiento marca Hitachi modelo HUS110 de CONAPE	Contrato
2018CD-000117-0006400001	Pauta en Televisión	Contrato
2018CD-000116-0006400001	Seminario taller de las 5 elecciones hacia la productividad extraordinaria	Contrato
2018CD-000115-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018CD-000114-0006400001	Pauta en La República	Contrato
2018CD-000113-0006400001	Compra de servicios para Diseñar, implementar (gestionar) y evaluar el programa de Teletrabajo en CONAPE, aplicando la modalidad del Teletrabajo en CONAPE	Contrato

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2018CD-000112-0006400001	Publicación en el diario La Nación	Contrato
2018CD-000111-0006400001	Windows Server 2012 R2 Standard para Gobierno	Contrato
2018CD-000110-0006400001	Desarrollo de Sistema de Proyecciones de Cobro	Contrato
2018CD-000109-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018CD-000108-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018CD-000107-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018CD-000106-0006400001	Pauta en prensa	Contrato
2018CD-000105-0006400001	Pauta en Televisión Canal 14	Contrato
2018CD-000104-0006400001	Pauta Radial Panorama CANARA	Contrato
2018CD-000103-0006400001	Pauta en Prensa La República	Contrato
2018CD-000102-0006400001	Pauta en prensa Semanario Universidad	Contrato
2018CD-000101-0006400001	Servicio de alimentación para la reunión SNRV 2018	Contrato
2018CD-000100-0006400001	Curso de Excel	Contrato
2018CD-000099-0006400001	Actualizar y poner en práctica conocimientos en Control de Principios de Incendio en los brigadistas	Contrato
2018LA-000003-0006400001	CONTRATACION DE LA ELABORACIÓN DEL PEI- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2023	Contrato
2018CD-000098-0006400001	Compra de Pintura y otros Materiales	Contrato
2018CD-000097-0006400001	TECNICAS BASICAS PARA EL ANALISIS FINANCIERO Y ECONOMICO DE PROYECTOS DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS	Contrato
2018CD-000096-0006400001	Programa de Especialización en Indicadores del Desempeño	Contrato
2018CD-000095-0006400001	XXX Congreso Archivístico Nacional 2018:	Contrato
2018CD-000094-0006400001	Mejoras al Tanque de Agua	Contrato
2018CD-000093-0006400001	Curso Técnico en Gestión de Cobros y Control de la Morosidad	Contrato
2018CD-000091-0006400001	Contratar los servicios de auditoría externa para evaluar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de CONAPE con base en las ISO 22301 y 27031	Contrato
2018CD-000090-0006400001	Curso Oportunidades de Mejora en la Gestión de Compras Públicas	Contrato
2018CD-000089-0006400001	Actualizar y poner en práctica conocimientos en primeros auxilios en los brigadistas para atender cualquier emergencia de acuerdo a las competencias de los mismos	Contrato

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2018CD-000088-0006400001	CURSO DE JURISPRUDENCIA	Contrato
2018CD-000087-0006400001	Curso general sobre Control Interno en el Sector Público	Contrato
2018CD-000086-0006400001	Curso para brigadistas, temática de excelencia, servicio, trabajo en equipo, entre otros.	Contrato
2018CD-000085-0006400001	Procedimiento Pauta Radial	Contrato
2018CD-000084-0006400001	CURSO DE FUNDAMENTOS DEL CONTROL PRESUPUESTARIO Y RESTRICCIÓN DEL GASTO	Contrato
2018CD-000083-0006400001	COMPRA DE MEDICAMENTOS POR DEMANDA	Contrato
2018CD-000082-0006400001	Servicio para evaluación de simulacro	Contrato
2018CD-000081-0006400001	Localización de Deudores y Fiadores	Contrato
2018CD-000080-0006400001	Mantenimiento del sistema de detección anticaídas (anclajes, líneas de vida y de más)	Contrato
2018CD-000079-0006400001	Mantenimiento del sistema de detección anticaídas (anclajes, líneas de vida y de más)	Contrato
2018CD-000078-0006400001	Compra de microondas industrial	Contrato
2018CD-000077-0006400001	Recarga de Extintores	Contrato
	Localización de Deudores y Fiadores	Contrato
2018LA-000002-0006400001	Servicios de Custodia y Administración de Documentos	Contrato
2018CD-000076-0006400001	Presentaciones Efectivas: Herramientas para la comunicación Efectiva	Contrato
2018CD-000075-0006400001	COMPRA DE ESCALERA	Contrato
2018CD-000074-0006400001	Participación Feria UCR	Contrato
2018CD-000073-0006400001	Pauta en televisión	Contrato
2018CD-000072-0006400001	Pauta en televisión TV NORTE	Contrato
2018CD-000071-0006400001	Pauta en Internet	Contrato
2018CD-000070-0006400001	Pauta Periódico	Contrato
2018CD-000069-0006400001	Pauta en Prensa	Contrato
2018CD-000068-0006400001	Alquiler Pauta en Traseras de Buses	Contrato
2018CD-000067-0006400001	Transporte para estudiantes	Contrato

Indicadores de gestión institucional

Sitio Web de CONAPE

Los servicios en línea que brinda la institución contribuyen a la accesibilidad a las universidades y al financiamiento que ofrece CONAPE. Paralelamente la institución dispone de un sitio web 24/7 complementado con las siguientes redes sociales: Instagram, Facebook y aplicación

App-Cobros que permite generar consultas sobre el crédito y verificar los datos relativos al cobro en ejecución. Para el año 2017, CONAPE se ubica en la posición N° 17 del ranking de sitios web, elaborado por el INCAE. Se recomienda aplicar un diseño más simplificado.

Resultados del Índice de Gestión Institucional (IGI) 2017

El IGI mide los avances en el establecimiento de factores formales de gestión por parte de las instituciones costarricenses, entre ellos, planificación, gestión financiero-contable, control interno, contratación administrativa, presupuesto, tecnologías de información, servicio del usuario y recursos humanos.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo del año 2016 al 2017 en referencia a los resultados del Índice de Gestión Institucional (IGI) obtenidos por CONAPE, en el cual se identifica para el año 2017 un crecimiento porcentual de 3.5 con respecto al año 2016:

CUADRO
CONAPE: Índice de Gestión Institucional, 2016-2017

VARIABLES	2016	2017
Puntaje final	94.8	98,3
Posición	9 (de 163 instituciones)	6 (de 156 instituciones)
Grupo Presupuestario	B	B
Posición en el grupo según presupuesto	29 (de 29 instituciones)	27 (de 32 instituciones)
Posición en el grupo según resultados IGI	2 (de 29 instituciones)	2 (de 32 instituciones)

Fuente: Contraloría General de la República y Comisión Nacional de Préstamos para Educación.

Como se puede observar, el índice de gestión institucional del **98,3%**, evidencia que CONAPE ha diseñado mecanismos, ha implementado medidas y ha efectuado acciones para mejorar el desempeño en los factores formales de gestión, anteriormente mencionados. Por consiguiente, los resultados obtenidos por CONAPE en el 2017, son coherentes con los esfuerzos institucionales para potenciar la capacidad de gestión.

Perspectivas de desarrollo para el mediano y largo plazo

a. Garantías accesibles

El Consejo Directivo de CONAPE aprobó lineamientos y actividades crediticias para estimular el aumento de las colocaciones, tales como asignar un porcentaje de la cartera de préstamos por colocar para solicitudes que presentaran garantías inferiores a las condiciones normales. Dado el panorama económico que se aproxima se recomienda valorar dicho entorno respecto del Plan Anual de Gestión de Crédito para el año 2019 y subsiguientes.

Es importante resaltar, la aprobación del proyecto de Ley N° 19966: Reforma de la Ley N.º 6041, Ley de creación de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), de 18 de enero de 1977, y sus reformas; que crea un fondo de garantías para estudiantes que no pueden cumplir con los requisitos de garantías; lo que viene a constituir una importante conquista social en la historia de la institución, por el beneficio que va a permitir brindar a una importante cantidad de estudiantes, que no podían acceder al crédito educativo por la restricción que representaba las garantías. Se amplían beneficios a estudiantes provenientes de zonas indígenas, se facilita el otorgamiento de créditos en condiciones favorables a estudiantes de carreras universitarias definidas por el Plan Nacional de Desarrollo y se habilita la posibilidad de otorgar créditos directos a asalariados sin otro tipo de garantías colaterales. Deberá avocarse la institución a aprobar los reglamentos de avales y modificaciones al Reglamento de Crédito para su respectiva implementación así como realizar los esfuerzos necesarios para dotar del monto inicial de ₡2.000.000.000.00 ya incorporados en la formulación presupuestaria para el año 2019.

b. Publicidad

Según lo aprobado en los Programas Anuales de Gestión de Crédito (PAGC), CONAPE fortaleció las gestiones de Mercadotecnia Social hacia las zonas de menor desarrollo, de tal manera que este esfuerzo permitió lograr el cumplimiento de metas establecidas por la institución orientadas a llevar los servicios de crédito educativo en zonas que por sus condiciones particulares son más necesitadas. Esta tendencia se mantiene vigente en los programas de colocación crediticia del 2018.

Valorar segregación publicitaria al público meta: padres y estudiantes, dado que son dos nichos de mercado distintos.

c. Nuevas alianzas estratégicas

Se propone analizar las fortalezas y desventajas de nuevas alianzas con la finalidad de obtener reportes de jóvenes que son académicamente buenos estudiantes, pero no pueden acceder a la universidad por su ingreso familiar. Así mismo, la Ley N° 19966 en proceso de aprobación, faculta a la institución a realizar este tipo de alianzas mediante convenios, entre otros con gobiernos municipales; con el fin de ofrecer mejores condiciones de accesibilidad al crédito educativo a los estudiantes.

d. Regionalización:

Valorar la regionalización que abarque las siguientes zonas: Ciudad Quesada y alrededores; Liberia y alrededores; Guápiles y alrededores. Las sedes pueden ser físicas, móviles u otras que se unirán a la Oficina Regional de Pérez Zeledón y que abarcará mayor población que no puede movilizarse a la GAM o que carece de las herramientas tecnológicas para concretar sus trámites en línea.

e. Recomendaciones

Se recomienda a la administración activa fortalecer la organización mediante la dotación de herramientas que contemplen los siguientes aspectos:

- a) Emisión de Normativa de Relaciones Laborales
- b) Capacitación Planeación Estratégica a las Jefaturas de Departamento y Jefaturas de Sección
- c) Estudio de Reestructuración Institucional concluido PROA y posterior a la medición de las cargas de trabajo.
- d) Implementación Proyecto Chat y mensajería por whastapp que contemple cobro, desembolsos y gestión.
- e) Verificación infraestructura y tomar adecuadas medidas para el resguardo de vidas humanas.
- f) Emisión de Contratos laborales por parte de Recursos Humanos.
- g) Evaluar PROA antes de iniciar una eventual segunda etapa.
- h) Seguimiento y Apoyo a Comisiones, Comités y brigada.
- i) Normativa clara en cuanto a concursos específicamente en materia de evaluación por competencias. Se sugiere analizar a profundidad la normativa actual desde el punto de vista

- técnico y sus implicaciones legales.
- j) Valorar mediante criterios psicológicos a los miembros de las brigadas para determinar su idónea participación.
 - k) Continuar con la revisión y actualización de reglamentos institucionales.
 - l) Dar seguimiento a la póliza de desempleo para deudores y fiadores.
 - m) Implementar la licitación para compra de servicios de avalúo y peritaje.
 - n) Implementar el proceso de Remates y Ventas de bienes, así como proceder con la venta de los bienes adjudicados.
 - o) Se recomienda emitir un Plan Estratégico con menos menos objetivos y más impacto. Eliminar del mismo objetivos operativos.
 - p) Realizar las gestiones pertinentes para liberar e incorporar a superávit libre el Programa BID 500 SF/CR, Superávit de la Reserva de Garantías, Superávit del Proyecto de Desarrollo de Recursos Humanos y Superávit de Fondos en Administración.
 - q) Implementar recomendaciones de Auditoria en materia de continuidad del negocio
 - r) Dar seguimiento a recomendaciones de Auditoria en temas operativos y análisis especiales y en continuidad del negocio.
 - s) Generar el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios para el año 2019.

Sin más por el momento, suscribe

COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION
SECRETARIA EJECUTIVA

38

Jeann Carlo Barrientos Araya
Secretario Ejecutivo