

San José, 23 de noviembre de 2017

Señores
Consejo Directivo
Comisión Nacional de Préstamos para Educación.

ASUNTO: Presentación de Informe final de gestión.

Estimadas directoras y directores;

Me es grato saludarles y a la vez dar cumplimiento a lo dispuesto en la directriz D-1-2005-CO-DFOE inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

El presente informe se basa en las perspectivas del Cuadro de Mando Integral aprobadas en el Plan Estratégico Institucional, mismas que son los ámbitos de acción en los cuales se desagregan los objetivos estratégicos de la institución para la consecución de los fines de creación de CONAPE.

1. Aprendizaje-crecimiento:

Esta perspectiva se circunscribe a las atinencias y capacidades que deben desarrollar los socios laborales de CONAPE para lograr los planes, programas y proyectos institucionales.

Con base en el Estudio de Clima Organizacional, se indagó sobre las percepciones de los socios laborales en cuanto al trabajo, el ambiente físico las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e informales en su trabajo.

Los resultados el Estudio de Clima Organizacional arrojaron una nota general de 82% y un 82.40% específicamente para la Secretaría Ejecutiva.

Siendo que la Sección de Recursos Humanos reporta directamente a la Secretaría Ejecutiva, en el plan táctico de esta dependencia se tiene una serie de actividades a desarrollar a efectos de dar continuidad a las reuniones que sobre este tema se efectuaron.

Un hecho relevante es la implementación del Modelo de Gestión por Competencias para CONAPE, con lo cual se derogó una normativa aprobada en el año 2002, generándose con esta nueva normativa coherente y consistente con lo planeado para el buen éxito de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. En este mismo orden, se giraron las instrucciones para iniciar en este año 2017 las gestiones necesarias para que en el 2018 se efectúe el Análisis de la Estructura Organizacional de CONAPE y los puestos actuales basados en los nuevos procesos organizacionales de la institución y en la administración por competencias.

2. Procesos internos

Con base en los análisis efectuados, en el Plan Estratégico Institucional se determinó la urgencia de actualizar los procesos institucionales, adoptando para ello un modelo de Gestión por Procesos para cumplir con la misión y la visión establecidas.

A partir de lo anterior, CONAPE actualmente tiene todos sus procesos debidamente documentados, lo cual es la plataforma para la implementación que se está efectuando de un Business Process Management (B.P.M.) y el Gestor de Contenido (E.C.M.) para mejorar el desempeño y la optimización de la actividad sustantiva de la institución, proyecto que inicio por los procesos que generan mayor valor a la entidad como son la gestión de crédito, gestión de cobro y de archivo institucional.

Posteriormente la administración deberá implementar esta metodología al resto de los procesos de CONAPE, de tal manera que se mantenga la ruta de trabajo planificada para la materialización de la planeación estratégica en cuanto a la automatización de los procesos para generar ahorros de esfuerzo, tiempo y nuevas funciones a los socios laborales.

3. Valor público

La generación de Valor Público consistió en una serie de actividades que permitirían reforzar la imagen de CONAPE como la principal entidad del estado costarricenses en el otorgamiento de préstamos para educación.

Las acciones generadas giraron en torno en actualización de los reglamentos y resto de normativa de CONAPE, de tal manera que se generará mayor accesibilidad a los préstamos y condiciones más afines a la realidad económica del país.

No menos importante son todas las acciones desarrolladas para la defensa institucional, lo cual permitió derogar una ley que quitaba fondo a CONAPE. En este mismo orden de ideas, atendí diligentemente la aclaración, exposición y defensa abundante de la institución contra proyectos de ley que pretenden quitar recursos a la institución y hasta incluso, el cierre de la misma para ser absorbida por otro ente.

4. Financiera

De conformidad con los registros financieros para la fecha de mi ingreso en el año 2009 con relación a la fecha de vencimiento de mi nombramiento tenemos:

	Diciembre 2009	Junio 2017	Crecimiento
Activos	₡ 82.890.922.788	₡205.527.408.964	248%
Pasivo	₡ 41.676.966	₡909.363.060	2.182%
Patrimonio	₡82.849.245.812	₡204.618.045.903	247%
Pasivo más patrimonio	₡82.890.922.788	₡205.527.408.964	248%

En vista a los datos anteriores, tenemos que la prudencia financiera y la sana administración de los recursos públicos, fueron el soporte económico para que la institución cumpla los fines de su creación.

Mención especial amerita la exitosa implementación exitosamente las normas de NICSP, lo cual al igual que otras actividades ponen a CONAPE en la vanguardia de las mejoras prácticas.

5. Riesgos

5.1 Autoevaluación de Control Interno:

2009 72% de cumplimiento

2016 98% de cumplimiento.

5.2 Continuidad de Negocio

Se implementó y está operando un Sistema de Continuidad de Negocio que contempla las acciones y recursos requerido para mantener la continuidad de negocio en casos extraordinarios como desastres naturales u otros fuera del control de CONAPE

5.3 Puesta en operación de sitio alternativo de procesamiento

Se implementó y está operando al 100% lo relacionado con la continuidad del negocio desde el ámbito de TI (Equipo, Licencias, Migración de base de datos, servicios Hosting o Data Center)

5.4 Seguimiento a recomendaciones de auditorías interna, externa y entes fiscalizadores.

Se implementó un seguimiento de las recomendaciones de los entes auditores y fiscalizadores por medio del profesional de Control Interno, mismo con base al cual se tiene un alto cumplimiento de las recomendaciones y seguimiento a los pendientes.

No existe caso alguno que pueda poner en riesgo la actividad normal de la institución.

6. Resultado gestión

Los datos a continuación corresponden a mi gestión de enero 2010 (ingrese el 23 de noviembre 2019) a noviembre 2017.

6.1 Plan Estratégico Institucional:

99% de avance al 2016 según el Informe de avance acumulado periodo 2014-2016 del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2014 – 2018 emitido por el Departamento de Planificación.

6.2 Indicadores de Gestión, Resultado y Calidad de Metas

63% de cumplimiento a noviembre 2017 de la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

91% de ejecución del Plan Anual Operativo al 30 de junio 2017

6.3 Crédito y cobro

- 45.481 nuevos préstamos educativos otorgados.
 - ✓ 31.449 corresponde a estudiantes de zonas de menor desarrollo social.

NOTA: en los 8 años de mi gestión se aprobó el 41% de todos los créditos otorgados por CONAPE en 40 años.

- ¢207.324 millones de colones aprobados.
 - ✓ ¢202.000 millones corresponde a estudiantes de zonas de menor desarrollo social
- 65% préstamos otorgados a mujeres.
- Actualmente más de 13.500 costarricenses estudiando con acompañamiento financiero de CONAPE.
- 31.102 operaciones en etapa de cobro.
- ¢111.017 millones de cartera al cobro.
- Cartera en Cobro Judicial 3.1%

7. Iniciativas Tecnológicas.

Desde el inicio de mi gestión, promoví el uso estratégico de tecnología como el vehículo para actualizar la institución, de tal manera que CONAPE contara con herramientas tecnológicas que apoyaran la prestación de sus servicios y los procesos internos.

7.1 Registro de solicitud en línea (RESOLI)

Esta aplicación permite que mediante la web cualquier costarricense pueda efectuar su solicitud de préstamo sin tener que invertir esfuerzo, tiempo y dinero. Igualmente, mitigó la ausencia de una red de oficinas que representarían costos operativos y administrativos.

Al día de hoy RESOLI está cercana a su madurez, gestionando por medio de ella hasta el 99% de las solicitudes tramitadas.

7.2 Solicitud de desembolso e información con universidades en línea. (SODELIUN)

Uno de los grandes temas a resolver era las largas filas que se generaban cada inicio de periodo lectivo en que los prestatarios debían tramitar personalmente su solicitud de desembolso. La implementación de SODELIUN permite que mediante una conectividad estudiante-CONAPE-universidad, todo el trámite de desembolso lo pueda realizar el estudiante por medio de la web.



7.3 Renovación de la página web

Siendo el público meta de CONAPE afín al uso de la tecnología, se trabajó en el remozamiento de la estrategia de medios digitales de CONAPE, con lo cual se logró tener un sitio web altamente informativo y transaccional, así como el uso de redes sociales para la promoción de los servicios de la institución.

Recomendaciones:

- I. Finiquitar el análisis de la estructura organizacional de CONAPE y los puestos actuales basados en los nuevos procesos organizacionales de la institución y en la administración por competencias.
- II. Dar seguimiento y controlar el Plan Estratégico De Tecnología (PETIC)
- III. Dar seguimiento a los Planes Tácticos de los Departamentos de Crédito, Planificación, Financiero y de la Sección de Recursos Humanos.
- IV. Reforzar la defensa institucional de tal manera que las actuales y nuevas iniciativas de ley no atenten contra el modelo de gestión financiero y operativo de la institución.

No omito manifestar que los resultados acá expuestos son el resultado de mi gestión gerencial fundamentada en la planeación estratégica, contando con el apoyo de los socios labores de la institución.

Atentamente;



Lic. Adrián Blanco V, MBA.

c.c. Lic. Jean Carlos Barrientos.
Asesor Legal.