

Comisión Nacional de Préstamos para Educación
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2017

Setiembre 2016



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Contenido

Introducción	2
Marco General	3
Marco Jurídico Institucional.....	3
Diagnóstico Institucional.....	3
Estructura Organizacional.....	4
Programas Presupuestarios.....	5
Marco Estratégico Institucional	5
Visión Institucional	5
Misión Institucional.....	5
Prioridad Institucional.....	6
Objetivos Estratégicos Institucionales	6
Valores Institucionales (Plan Estratégico 2014-2018).....	7
Factores Claves de éxito.....	7
Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 con la Meta Institucional.....	8
Matriz de Articulación Plan Presupuesto	10
Ficha Técnica	12
Ficha Técnica Programa Institucional Proyectos de Inversión Pública.....	13
Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2017	14
Plan Anual Operativo (PAO) 2017 (Planificación Operativa Interna)	17
Vinculación Plan-Presupuesto	17



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Introducción

EL Plan Operativo Institucional (POI) constituye un instrumento de gestión institucional, que define, guía, organiza las acciones y asigna los recursos de la Institución, durante el ejercicio presupuestario del año 2017; proveyendo así un marco de referencia a las unidades orgánicas; de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018.

El POI se enmarca dentro de lo establecido en los "Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público En Costa Rica¹" y normativa conexas; emitidas por el Ministerio de Planificación y Política Económica, Ministerio de Hacienda y requerimientos adicionales solicitados por Contraloría General de la República².

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

1. **Marco General:** contempla el marco jurídico institucional, estructura organizacional, programas presupuestarios, marco estratégico institucional (visión, misión, prioridad institucional, objetivos estratégicos institucionales, indicadores de gestión y/o resultado, valores y factores claves de éxito.
2. **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2015-2018:** es la contribución que brinda la Institución en el cumplimiento de planes nacionales propuestos por el Gobierno de la República, dentro del Sector Educación (Véase Pág. 17-31)
3. **Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP):** es una herramienta que contiene variables seleccionadas que permiten la vinculación de la programación del PND con la programación presupuestaria anual, para orientar el uso de los recursos en la prestación de los bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo nacional.
4. Plan Anual Operativo (PAO) 2017.

¹ Tomado de la página Web del Ministerio de Hacienda:

https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http://www.hacienda.go.cr/docs/57168ea464424_Lineamientos%20POI%202017.docx

² "Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE" reformada el 28 de mayo del 2013.



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Marco General

Los aspectos contemplados en este apartado constituyen el marco general orientador de las acciones institucionales. El Plan Estratégico Institucional 2014-2018 establece la razón de ser de la institución.

Marco Jurídico Institucional

CONAPE fue creada por Ley 6041 del 18 de enero de 1977, con el propósito de financiar los estudios superiores de aquellos estudiantes costarricenses de méritos personales, según sus condiciones socioeconómicas y preferentemente de zonas rurales, a fin de proveer al país de los recursos humanos necesarios para su desarrollo socioeconómico. En su origen fue un ente adscrito al Ministerio de Educación Pública condición que evolucionó a institución semiautónoma, mediante Ley 6995 del 24 de julio de 1985.

El 03 de junio, 2015 se recibe Oficio STAP-1117-2015 en el cual se informa sobre la incorporación nuevamente de CONAPE dentro del ámbito de la Autoridad Presupuestaria.

Diagnóstico Institucional

El Consejo Directivo de CONAPE, en sesión 38-9-2013 de fecha 12 de setiembre 2013 aprobó el Plan Estratégico Institucional, el cual contiene el Diagnostico institucional, elemento que se consideró en la elaboración del presente Plan Operativo Institucional 2017.

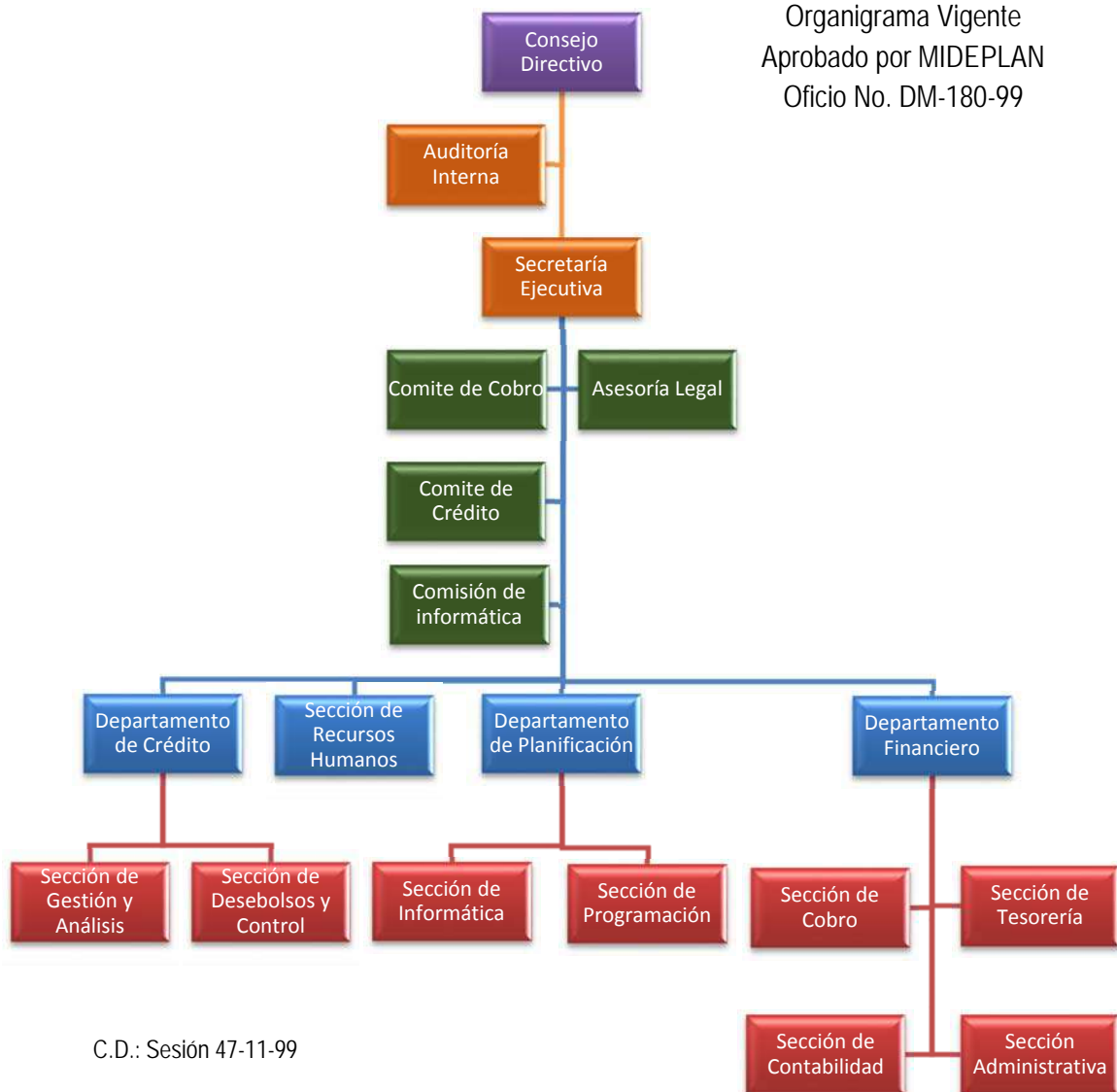


COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Estructura Organizacional

Comisión Nacional de Préstamos para Educación
CONAPE

Organigrama Vigente
Aprobado por MIDEPLAN
Oficio No. DM-180-99





COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Programas Presupuestarios

En el Presupuesto Ordinario 2017 se han establecido dos programas, a través de los cuales se realizan las asignaciones presupuestarias que permitirán atender las diversas actividades a desarrollar durante el año 2017:

1. Programa N° 1 Crédito Educativo: Soporta la función sustantiva de la Institución, referente al proceso de crédito educativo: gestión, otorgamiento, ejecución, cobro y recaudación de ingresos.
2. Programa N° 2 Inversiones: Incorpora los egresos correspondientes a la adquisición de bienes duraderos, preexistentes y mejoras a las edificaciones; recursos necesarios en la ejecución del proceso de crédito educativo del Programa N° 1.

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

Nombre del Programa	Monto Presupuestario	Participación relativa de cada
Programa N° 1 Crédito Educativo	¢25.760.257.818,00	95%
Programa N° 2 Inversiones	¢1.329.105.000,00	5%
TOTAL	¢27.089.362.818,00	100%

Marco Estratégico Institucional

Los aspectos estratégicos constituyen el marco general orientador de las acciones institucionales. El Plan Estratégico Institucional 2014-2018 establece la razón de ser de la institución.

Visión Institucional

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

Misión Institucional

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



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Prioridad Institucional

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

Objetivos Estratégicos Institucionales

Los objetivos estratégicos institucionales son los siguientes:

1. OE-01 Desarrollar una institución dinámica capaz de atender necesidades de clientes internos y externos acorde con los fines de su creación.
2. OE-02 Desarrollar el talento humano con identidad CONAPE, para lograr la estrategia de la institución.
3. OE-03 Garantizar el equilibrio financiero para lograr la sostenibilidad y el cumplimiento de los compromisos institucionales.
4. OE-04 Garantizar el carácter social de la institución y el reconocimiento de su participación activa en la educación superior y técnica (Perspectiva de Valor Público).
5. OE-05 Ser la mejor opción de crédito educativo que acompaña al estudiante y su familia en apoyo económico que facilita su acceso a la educación superior y técnica.
6. OE-06 Consolidar la gestión integral del riesgo acorde con la normativa y mejores prácticas para garantizar la continuidad del negocio.

El objetivo estratégico dirigido hacia el cliente externo y vinculado a la prioridad institucional, en el año 2017 es el OE-04.

Valores Institucionales (Plan Estratégico 2014-2018)



Factores Claves de éxito

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

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



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 con la Meta Institucional

Plan Nacional de Desarrollo (PND): Marco orientador del Gobierno de la República que define las políticas que normarán la acción de gobierno para promover el desarrollo del país, por medio del aumento de la producción, productividad, distribución del ingreso, acceso a los servicios sociales y la participación ciudadana, para la mejora en la calidad de vida de la población y considerando las diferencias por sexo que nos acercan a la comprensión de las brechas de género en el desarrollo³.

Para efectos de ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 en el artículo 9⁴ indica que las instituciones están agrupadas en los siguientes sectores:

- 1) Trabajo, Seguridad Social y Lucha Contra la Pobreza;
- 2) Desarrollo Agropecuario y Rural;
- 3) Educativo;
- 4) Salud, Nutrición y Deporte;
- 5) Ambiente, Energía y Ordenamiento Territorial;
- 6) Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera;
- 7) Cultura y Juventud;
- 8) Transportes e Infraestructura;
- 9) Seguridad Ciudadana y Justicia;
- 10) Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones;
- 11) Economía, Industria, Comercio y Turismo;
- 12) Política Internacional;
- 13) Vivienda y Asentamientos Humanos;
- 14) Promoción de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

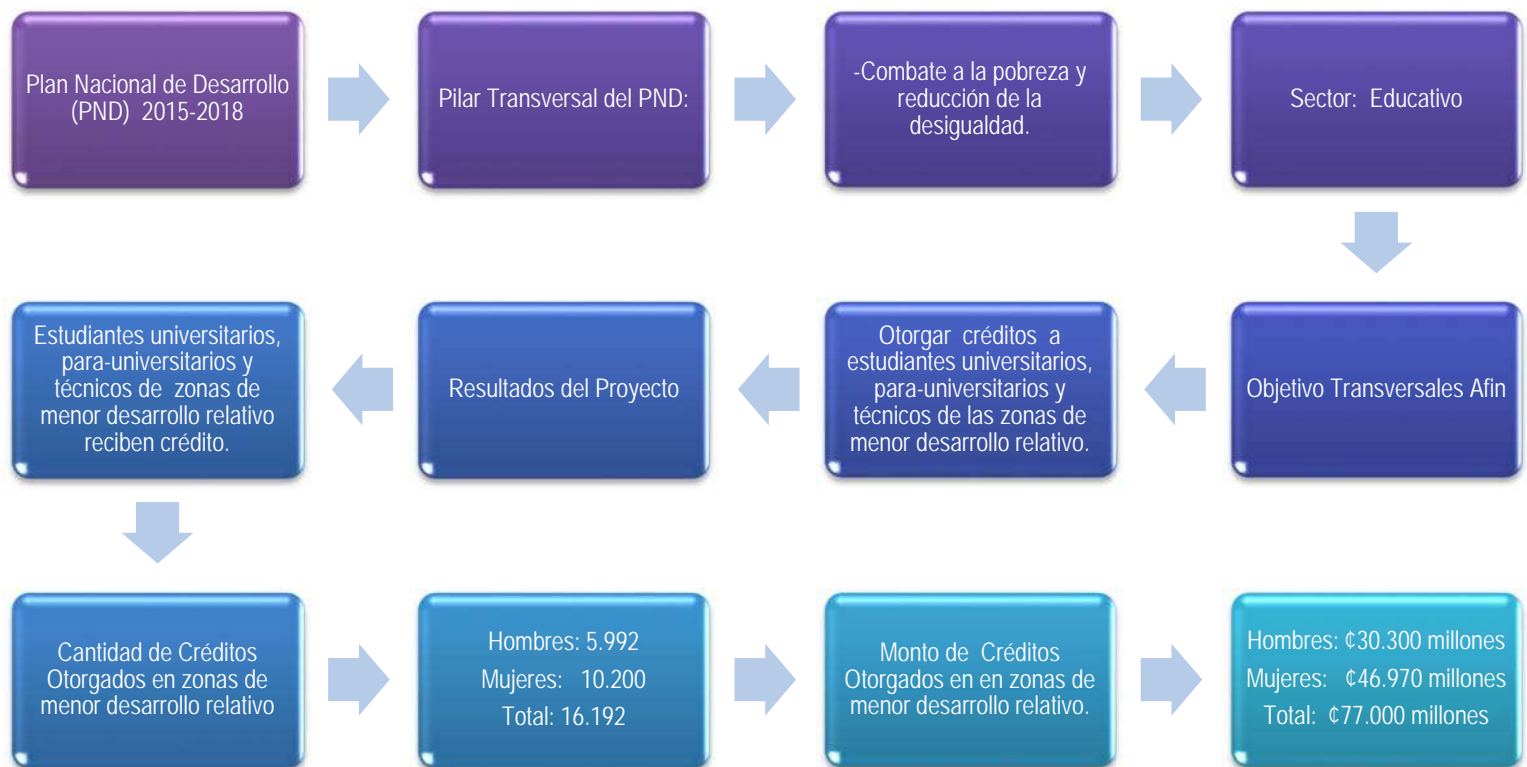
La institución mediante oficio S.E. 78-2015 de fecha 14 de marzo, 2016, solicitó una reprogramación de las metas (2016-2018), la cual fue aprobada por MIDEPLAN mediante oficio DM-213-2016, de fecha 22 de abril del año en curso.

³ Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público En Costa Rica

⁴ Ídem anterior

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Gráfica 1: Vinculación PND 2015-2018 con las Metas Institucionales



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Matriz de Articulación Plan Presupuesto ⁵

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación

Nombre del Jerarca de la Institución: Adrián Blanco Varela

Sector: Educativo

Ministro(A) Rector(A): Sonia Marta Mora Escalante

PLAN NACIONAL DESARROLLO									
Pilares y/o Elementos Transversales del PND (2015-2018)	Objetivo Sectorial(Es) /Afín (Es) O Transversales Afines	Código y Nombre Del Programa/ Proyecto Sectorial PPND	Resultados del Programa o Proyecto	Indicadores del Programa o Proyecto	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador del Programa o Proyecto del Periodo	Metas Anuales del PND ⁶		Cobertura Geográfica por Región
							2017	2018	
Combate a la pobreza y reducción de la desigualdad	1.6.1 Otorgar créditos a estudiantes universitarios, para-universitarios y técnicos de las zonas de menor desarrollo relativo ⁷ .	1.6 Programa Crédito Educativo	1.6.1.1 Estudiantes universitarios, para-universitarios y técnicos de zonas de menor desarrollo relativo, reciben crédito.	Número de créditos otorgados a estudiantes de zonas de menor desarrollo relativo.	11.586	16.192	4.352	4.355	Nacional

⁵ Aprobada por el Consejo Directivo de CONAPE en la sesión 15-5-2016 con fecha 3 de mayo, 2016 y avalada por Ministerio de Educación según oficio DM-763-05-2016 del 23 de mayo, 2016

⁶ La reprogramación de las metas (2016-2018) solicitadas mediante oficio S.E.78-2015 de fecha 14 de marzo, 2016, ya fue aprobada por el MIDEPLAN.

⁷ Las zonas de menor desarrollo relativo conforme a la clasificación de MIDEPLAN del índice de Desarrollo Social 2013 incluye las zonas de medio, bajo y muy bajo desarrollo relativo.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

...Matriz de Articulación Plan Presupuesto

PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA																
Objetivos Estratégicos Del Programa O Proyecto Del PND y/o Institucionales	Nombre Del Programa O Proyecto Institucional	Código Y Nombre del Programa O Subprograma Presupuestario	Producto Final (Bienes/ Servicios)	Unidad De Medida Del Producto	Población Meta			Indicadores De Producto	Linea Base	Metas Del Indicador				Estimación Anual De Recursos Presupuestarios (En Millones De Colones)		Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
					Usuario (A)	Cantidad				T	Desempeño Projectado			Monto	Fuente de Financiamiento	
						Hombres	Mujeres				t+1	t+2	t+3			
Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio	Crédito Educativo	N/A	Préstamos Educativos	Cantidad de créditos tramitados y aprobados	Estudiantes	1.966	3.494	Cantidad de créditos tramitados y aprobados por Registro de Solicitud en Línea - RESOLI-	ND	5.460	5.460	-	-	€27089* millones	Fondos Propios	El Departamento de Crédito en el 2017 utilizará como número de base de colocación 5.749 préstamos. Entiéndase que al menos el 5.460 (95%) de los créditos otorgados (tramitados y aprobados) se realice a través de Registro de Solicitud en Línea - RESOLI- (1), esta meta se encuentra vinculada a la consignada en la reprogramación del Plan Nacional de Desarrollo (PND), dado que se espera que al menos el 4.352 (75.7%) de los créditos otorgados sean de zonas de menor desarrollo relativo.
Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el carácter social y la calidad del servicio	Crédito Educativo	N/A	Préstamos Educativos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios de RESOLI	Estudiantes	N/A	N/A	Porcentaje de satisfacción de los usuarios de RESOLI	ND	90%	90%	-	-	-	Fondos Propios	Ejecución de la Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio, a realizar por la Contraloría de Servicios.

*La cifra de €27.089 millones corresponde al presupuesto total de la institución la cual incluye el monto de colocación por alcanzar y además incluye los gastos de operación (remuneraciones, servicios, materiales y suministros y bienes duraderos)

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Ficha Técnica

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación

Programa / Subprograma Presupuestario: Crédito Educativo

PRODUCTO	INDICADORES DE PRODUCTO	FÓRMULA	FUENTE DE DATOS DEL INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLES	
				ACTIVIDADES PARA EL PRODUCTO	MESES DEL AÑO												
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D
Créditos Educativos otorgados en Zonas de Menor Desarrollo Relativo	Número de créditos otorgados a estudiantes de zonas de menor desarrollo relativo.	Número de créditos otorgados a estudiantes de zonas de menor desarrollo relativo.	Estadística de Colocación 2017	Proporcionar los insumos para la divulgación en el plan de Mercadotecnia Social para difundir en zonas de menor desarrollo relativo: a. Página web b. Redes sociales c. Material Impreso. d. Plan de medios de comunicación e. Giras f. Ferias vocacionales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	MBA. Carlos Sancho V. Jefe Departamento de Crédito, CONAPE
Préstamos Educativos	Porcentaje de créditos tramitados y aprobados por Registro de Solicitud en Línea -RESOLI-	(Número de créditos gestionados y aprobados por RESOLI/Número total de préstamos aprobados) *100	Reporte de colocación de RESOLI	Proporcionar los insumos para la divulgación del Servicio de RESOLI a través de la ejecución del plan de Mercadotecnia Social en zonas de menor desarrollo relativo: a. Página web b. Redes sociales c. Material Impreso. d. Plan de medios de comunicación e. Giras f. Ferias vocacionales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	MBA. Carlos Sancho V. Jefe Departamento de Crédito, CONAPE
Préstamos Educativos	Porcentaje de satisfacción de los usuarios de RESOLI	(Número de opiniones favorables/Total de encuestados) *100	Resultado de Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio realizada por la Contraloría de Servicios	Ejecución de la Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio, a realizar por la Contraloría de Servicios.			x			x			x				MBA. Lourdes Badilla, Contraloría de Servicios, CONAPE



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
 Departamento de Planificación
 Sección de Programación y Evaluación

Ficha Técnica Programa Institucional Proyectos de Inversión Pública

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación
 Nombre del Jefe de la Institución: Adrián Blanco Varela
 Sector: Educativo
 Ministro(A) Rector(A): Sonia Marta Mora Escalante

PROGRAMA DE INVERSIÓN PÚBLICA												
PROYECTO	ETAPA ACTUAL	AVANCE ETAPA ACTUAL	CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	MONTOS POR EJECUTAR (MILLONES DE COLONES)				MONTOS EJECUTADOS (MILLONES DE COLONES)				RESPONSABLES
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	

A la fecha, la institución no tiene inscrito ningún proyecto de inversión pública a corto o mediano plazo en el Plan Nacional de Inversión Pública (PNIP).



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP)
con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2017



REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Despacho de la Ministra

23 de mayo del 2016
DM-0763-05-2016

Señor
Adrián Blanco Varela
Secretario Ejecutivo
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación

Estimado señor:

En respuesta a su oficio SE 123/2016, de fecha 03 de mayo del año en curso, y en cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 8131 de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y los Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) 2017, se ha procedido al análisis de la Matriz Anual de Programación y Presupuesto (MAPP) de su institución.

La programación contenida en la MAPP 2017 de su institución, incluye 2 metas institucionales, de las cuales 1 contribuye directamente al logro de las metas establecidas en el PND 2015-2018, "Alberto Cañas Escalante" y representan un monto de 27, 089 millones de colones. Asimismo, 2 indicadores contribuyen al logro de los objetivos del programa presupuestario.

Realizado el análisis respectivo, se concluye que la MAPP 2017 de CONAPE cumple con los requerimientos establecidos en los Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria y Seguimiento y Evaluación Estratégicas en el Sector Público en Costa Rica y los "criterios de vinculación" establecidos (ver documento adjunto).

Por lo anterior, se dictamina que la programación establecida en la MAPP 2017 de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación, está en concordancia con lo establecido en el PND 2015-2018 "Alberto Cañas Escalante". Por tanto, se brinda el aval de vinculación.

Cordialmente,

Sonia Marta Mora Escalante
Ministra Rectora Sector Educación



C. Sr. Miguel Ángel Gutiérrez Rodríguez, Vicepresidente de Planeación Institucional y Coordinador Regional
-Comisionado por: Doris Rodríguez Talavera, Jefe del Departamento de Programación y Evaluación, Dirección de Planificación Institucional
-Autorizado por: Edwin Cordero Bolaños, Director, Dirección de Planificación Institucional

"Educar para una nueva ciudadanía"



REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Despacho de la Ministra

Criterios para brindar el dictamen de vinculación de la MAPP en relación con el PND 2015-2018 "Alberto Coñas Escalante".

Instrucciones:

1. Lea con atención cada ítem de este formulario.
2. Si el requisito de vinculación enunciado se cumple de acuerdo con la documentación presentada a la Rectoría del Sector del POI 2017 de la institución ligada a este dictamen marque con una X la casilla "SI". Si el requisito de vinculación no se cumple o no aplica, marque con una X las casillas correspondientes (NO /NO APLICA).
3. Describa en la columna de "Observaciones" una explicación razonada cuando en las casillas de respuesta de cada ítem se ha consignado la respuesta No o No Aplica.
4. Al final del formulario se debe indicar la hora y la fecha en que se elaboró el dictamen; los nombres, las firmas y el cargo de las personas que participaron en el proceso.

Criterio de vinculación	Respuesta			Observaciones
	SI	NO	NO APLICA	
1. En la programación anual contenida en la MAPP se incluyen un programa o proyecto institucionales y 1 meta institucional, lo cual es coincidente con los compromisos establecidos en el PND para el 2017.	X			
2. Hay consistencia entre los siguientes componentes del PND establecida en la MAPP (a excepción de la línea base, indicador y meta cuando ejecutan dos o más instituciones):				
Planes y/o Ejes transversales de Gobierno	X			
Objetivos sectoriales	X			
Nombre Programa/Proyecto	X			
Resultados del programa/proyecto	X			
Indicador del programa/proyecto	X			
Línea base del indicador	X			
Meta del período del PND	X			
Meta anual	X			
Cobertura geográfica	X			



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación



REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Despacho de la Ministra

3. La programación del POI 2017 fue diseñada en el formato de la MAPP según lo establecen los lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación estratégica en el sector público en Costa Rica.	X			
4. Se incluye el contenido presupuestario para las metas institucionales vinculadas al PND y su respectivo código y programa presupuestario.			X	La Autoridad Presupuestaria mediante oficio STAP-0624-2016 determinó el gasto presupuestario máximo para el 2017.
5. La estimación anual de los recursos presupuestarios se presenta en millones de colones.	X			
6. Con la programación establecida en la MAPP es posible realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas del PND.	X			

Confeccionado por: Denia Rodríguez Vallejos, Jefe del Departamento de Programación y Evaluación, Dirección de Planificación Institucional.

Autorizado por: Edwin Zamora Bolaños, Director, Dirección de Planificación Institucional.

Elaborado el 23 de mayo de 2016 a las 08:00



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Plan Anual Operativo (PAO) 2017 (Planificación Operativa Interna)

El Plan Anual Operativo (PAO) 2017, es un instrumento en el que se definen las metas que se deberán ejecutar durante el año y se realiza con el propósito de cumplir con lo que establecen la Misión y la Visión de CONAPE en lo referente a los aspectos operativos, de conformidad con la prioridad y los objetivos institucionales, mediante la utilización de los recursos que posee cada una de las Unidades Orgánicas y las actividades sustantivas o de apoyo administrativo.

Vinculación Plan-Presupuesto

La información referente a la vinculación Plan-Presupuesto se encuentra en la Matriz del PAO 2017 la cual se presenta a continuación:

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Crédito	Depto. de Crédito	OE-04 Valor Público	OO03	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el enfoque social y la calidad del servicio	CRE-01	G-Cantidad de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	Número de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	6	0	0	Acuerdos del Consejo Directivo	Observaciones: 1) Que el financiamiento a los estudiantes cubra el 100% costos reales de la colegiatura (incluye trabajos finales de graduación) y gastos de sostenimiento. 2) Financiar todas las áreas, disciplinas y carreras de estudios, pregrados y grados, en todas las entidades educativas de educación superior en Costa Rica. 3) Establecer topes de préstamos y porcentaje de cobertura de la garantía fiduciaria, para lograr una mayor accesibilidad. 4) Flexibilizar las garantías a través de lineamientos crediticios para casos especiales. 5) Mantener el financiamiento para periodos de estudios extraordinarios 6) Todas las acciones con enfoque social, rigen para las operaciones en el período de ejecución.
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO01	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-02	R- Porcentaje de solicitudes de préstamos que se aprueban dentro del plazo establecido en el supuesto.	(Cantidad de solicitudes de préstamos que se aprueban dentro del plazo establecido / Total de solicitudes de préstamos aprobados) *100	88,0%	90,0%	0	Solicitudes de préstamos aprobados (Base de datos del SIC)	De conformidad con la capacidad instalada, cada solicitud de préstamo se aprueba en un lapso de 15 días hábiles. Este tiempo se toma desde que el Puesto de Servicio de RESOLLI la traslada al SIC hasta la fecha de aprobación del préstamo por parte del Consejo Directivo. Se utilizará la mediana como medida de tendencia central.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-04 Valor Público	0002	Cumplir con el Plan Anual de Crédito y con la ejecución de la partida presupuestaria de desembolsos financieros para que estudiantes costarricenses cursen o continúen una carrera de educación superior	CRE-03	G- Porcentaje de cumplimiento de cantidad de préstamos aprobados	(Número de préstamos aprobados/ Número de préstamos programados) *100	89,0%	90,0%	0	Plan Anual de Crédito.	Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-04 Valor Público	0002	Cumplir con el Plan Anual de Crédito y con la ejecución de la partida presupuestaria de desembolsos financieros para que estudiantes costarricenses cursen o continúen una carrera de educación superior	CRE-04	G- Porcentaje de cumplimiento de monto de préstamos aprobados	(Total de montos aprobados / Total de montos programados) *100	88,0%	89,0%	0	1) Plan Anual de Crédito 2) Monto programado según reportes de las Sección de Gestión y Análisis de Crédito	Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-04 Valor Público	0003	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el enfoque social y la calidad del servicio	CRE-05	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por el Departamento de Crédito	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas) *100	82,0%	83,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	Se refiere a una encuesta para medir la calidad del servicio brindada por la Sección de Gestión y Análisis (Atención al Público) El responsable del resultado de la encuesta es la Sección de Gestión y Análisis de Crédito, la aplicación de la encuesta es la Contraloría de Servicios.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	CRE-06	G- Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	(Cantidad de reportes desarrollados / Cantidad de reportes identificados a desarrollar) *100	100,0%	100,0%	0	Reportes desarrollados	Los reportes son: 1 Reporte de colocaciones. 2 Reporte de ejecución de desembolsos financieros. 3. Reporte de préstamos concedidos con garantías menores al 20%. 4. Reporte de préstamos trasladados a la fase de cobro
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	OO01	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-07	R- Porcentaje de operaciones crediticias en ejecución que se desembolsan a tiempo, con el cumplimiento de requisitos dentro del plazo establecido en el supuesto.	(Cantidad de operaciones crediticias que se desembolsan dentro del plazo establecido/ Total de solicitudes de desembolso con requisitos completos) *100	93,0%	94,0%	0	Solicitudes de desembolso con requisitos completos (Base de datos del SIC)	Transferir los desembolsos a los prestatarios en un plazo de 5 días hábiles. Este tiempo se toma desde la fecha en el prestatario hace entrega de la solicitud de desembolso con requisitos completos, hasta la fecha de la transferencia respectiva. Para efectos de realizar la medición, la Sección de Desembolsos tomará una muestra al azar de emisión de autorización de desembolsos del trimestre en curso.
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	OO01	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-08	R- Porcentaje de contratos impresos sin inconsistencias	(Cantidad de contratos impresos sin inconsistencias/ Total de contratos impresos) *100	95,0%	95,0%	0	Contratos de Créditos impresos	Contrato del Crédito impreso sin inconsistencias

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	0001	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-09	R- Porcentaje de transferencias sin inconsistencias	(Cantidad de transferencias sin inconsistencias / Total de Emisiones de Autorizaciones de Desembolsos) * 100	97,0%	97,0%	0	Emisiones de Autorizaciones de Desembolsos	Inconsistencias digitadas por parte de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-04 Valor Público	0002	Cumplir con el Plan Anual de Crédito y con la ejecución de la partida presupuestaria de desembolsos financieros para que estudiantes costarricenses cursen o continúen una carrera de educación superior	CRE-10	G- Porcentaje de cumplimiento del número de autorizaciones de desembolsos financieros	(Número de autorizaciones ejecutadas/ Número de solicitudes de desembolsos recibidas) *100	100,0%	100,0%	0	Solicitudes de desembolsos recibidas según reportes de las Sección de Desembolsos y Control de Crédito	Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-04 Valor Público	0002	Cumplir con el Plan Anual de Crédito y con la ejecución de la partida presupuestaria de desembolsos financieros para que estudiantes costarricenses cursen o continúen una carrera de educación superior	CRE-11	G- Porcentaje de cumplimiento en el monto de las autorizaciones de desembolsos financieros	(Total de monto de las autorizaciones de desembolsos ejecutados/ Total de monto presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes) *100	95,0%	95,0%	-4.01.07: Desembolsos 20.958 millones	Monto presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes según reportes de las Sección de Desembolsos y Control de Crédito	4.01.07 Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-04 Valor Público	0003	Formular e implementar las acciones necesarias para desarrollar condiciones crediticias accesibles establecidas por CONAPE que garanticen el enfoque social y la calidad del servicio	CRE-12	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por el Departamento de Crédito	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas) *100	87,0%	88,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	Se refiere a una encuesta para medir la calidad del servicio brindada por la Sección de Desembolsos y Control de Crédito (Atención al Público) El responsable del resultado de la encuesta es la Sección de Desembolsos y Control de Crédito, la aplicación de la encuesta es la Contraloría de Servicios.
Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0001	Mejorar los procesos de crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-13	G- Porcentaje de cumplimiento en actividades relacionadas con la ejecución e implementación de procesos de Gestión y Análisis de Crédito	(Cantidad de actividades ejecutadas e implementadas / Cantidad de actividades programadas) *100	100,0%	100,0%	0	Informe de Resultados de la ejecución e implementación de los procesos de la Sección	MEJORA REGULATORIA: En cumplimiento del Reglamento a la ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Art 23. Se selecciona las mejoras que se van hacer al sistema de Servicios de Avalúos (y Peritaje) dentro del Registro de Solicitud en Línea (RESOLI)
Depto. Financiero	Depto. Financiero	OE-03 Financiero	0005	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FIN-01	R-Cobertura de los requerimientos institucionales	(Saldo final de caja efectivo/ Saldo final de caja programado) *100	100,0%	100,0%	0	Flujo de caja	Actualización del flujo de caja anual

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. Financiero	Depto. Financiero	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FIN-02	G-Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	(Cantidad de informes desarrollados / Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100,0%	100,0%	0	Informes desarrollados	El Departamento Financiero elabora Informes de conformidad con la periodicidad acordada por el Consejo directivo: -Flujo de Efectivo -Tasa de Interés
Depto. Financiero	Depto. Financiero	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FIN-03	R-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos	0	0	0	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión.
Depto. Financiero	Depto. Financiero	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FIN-04	G-Porcentaje de recomendaciones atendidas	(Cantidad de recomendaciones atendidas/ Cantidad de recomendaciones realizadas al Departamento Financiero) *100	100,0%	100,0%	0	Recomendaciones de la Auditoría Interna y/o externa.	Se refiere a la atención de las recomendaciones de la Auditoría Interna y/o externa.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. Financiero	Sección Administrativa	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0004	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FIN-05	R- Porcentaje de trámites de escasa cuantía que se resuelven en el plazo establecido en los supuestos	(Cantidad de trámites de escasa cuantía resueltos en el plazo establecido en los supuestos/ Total de trámites realizados) *100	94,0%	94,0%	0	Registros del desarrollo del proceso de compra documentados en el expediente.	Comienza con la entrega completa de la Decisión Inicial y finaliza con la Orden de Compra En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: -Adquisiciones por escasa cuantía: en un plazo máximo de 20 días hábiles (contabiliza a partir de la información completa).
Depto. Financiero	Sección Administrativa	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0004	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FIN-06	R- Porcentaje de satisfacción de los clientes con los servicios brindados por la Sección Administrativa	(Cantidad de clientes internos satisfechos/ Total de clientes internos consultados) *100	91,0%	92,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Encuesta dirigida al Secretario Ejecutivo, Auditor Interno, las jefaturas de sección y departamento
Depto. Financiero	Sección de Cobro	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0004	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FIN-07	R- Porcentaje de trámites de cobro que se resuelven en el plazo establecido en los supuestos	(Cantidad de trámites de cobro resueltos en el plazo establecido en los supuestos/ Total de trámites realizados) *100	91,0%	92,0%	0	Hoja de cálculo para control de operaciones en trámites de cobro	En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: -Trámites de Cobro: en un plazo máximo de 10 días hábiles

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. Financiero	Sección de Cobro	OE-03 Financiero	0005	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FIN-08	G- Porcentaje de ejecución de los ingresos por recuperaciones e intereses	$(\text{Ingresos Efectivos Recuperaciones e intereses} / \text{Ingresos Presupuestados Recuperaciones e intereses}) * 100$	96,0%	97,0%	Ingresos más Recuperación: €13.376 millones	Base de datos de Cobro, e informes de ejecución y evaluación presupuestaria	Se obtiene información preliminar de la base de datos de Cobro, e informes de ejecución y evaluación presupuestaria y posteriormente se concilia con los balances de comprobación.
Depto. Financiero	Sección de Cobro	OE-04 Valor Público	0006	Conocer la percepción del cliente sobre el servicio que brinda la Sección de Cobro, considerando los factores establecidos por CONAPE para tal efecto-	FIN-09	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de cobro	$(\text{Cantidad de personas satisfechas} / \text{Total de personas encuestadas}) * 100$	88,0%	90,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	El responsable del resultado de la encuesta es la Sección de Cobro, la aplicación de la encuesta es la Contraloría de Servicios. Para poder realizar la medición de la aceptación de las condiciones crediticias como accesibles y del porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio, se coordina con la Contraloría de Servicios para que realice dicho estudio.
Depto. Financiero	Sección Contabilidad	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0004	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FIN-10	R- Porcentaje de informes financieros emiten en el plazo establecido en los supuestos	$(\text{Cantidad de informes financieros emiten en el plazo establecido en los supuestos} / \text{Total de informes a efectuar}) * 100$	100,0%	100,0%	0	Registros contables del sistema contable financiero Estados financieros	En condiciones normales los plazos para desarrollar trámites son los siguientes: - Estados financieros: en un plazo máximo de 20 días hábiles (contabiliza a partir de la información completa).

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. Financiero	Sección de Tesorería	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FIN-11	G- Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	(Cantidad de reportes desarrollados/ Cantidad de reportes identificados a desarrollar) *100	100,0%	100,0%	0	Reportes desarrollados	La Sección de Tesorería elabora Reportes de: -Intereses sobre Títulos Valores -Aporte Bancario
Depto. Financiero	Sección de Tesorería	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	FIN-12	R-Cantidad de reportes devueltos	Número de reportes devueltos	0	0	0	Reportes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión.
Depto. Financiero	Sección de Cobro	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	OO04	Mejorar los procesos inherentes al Departamento Financiero con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	FIN-13	G- Porcentaje de cumplimiento en actividades relacionadas con la ejecución e implementación de procesos de Cobro	(Cantidad de actividades ejecutadas e implementadas / Cantidad de actividades programadas) *100	100,0%	100,0%	0	Informe de Resultados de la ejecución e implementación de los procesos de la Sección	MEJORA REGULATORIA: En cumplimiento del Reglamento a la ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Art 23.
Depto. de Planificación	Depto. de Planificación	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO08	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA-01	G-Estudios o investigaciones solicitadas al Departamento desarrollados	Estudio o investigación efectuada	1	1	1.04.04: Investigación 15millones	Investigación de Mercado Laboral	1.04.04 Investigación de Mercado Laboral, con el fin de contar con información oportuna para poder orientar en forma permanente las políticas crediticias de CONAPE para la formación de los recursos humanos que requiera el país.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Planificación	Encargada de Gestoría de Procesos	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO08	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA-02	G- Porcentaje de cumplimiento de las tareas asignadas al equipo contraparte del proyecto para la Implementación de la herramienta BPMS y GD, para la automatización de procesos de Gestión de Crédito y Cobro	(Total de tareas ejecutadas/ Total de tareas asignadas) *100	100%	100%	1)5.01.05: Licencias BPM 987 millones 2) 1.04.05: Fase 5 PROA BPM Y GD 673 millones 3)1.04.99: Contratación personal apoyo PROA: 161 millones 4)1.01.03: Equipo cómputo PROA :5 millones Total 1.826 millones	Proyecto PROA-1	Se tiene programado sacar a licitación pública la adquisición de herramientas BPMS y GD, para la implementación de los procesos de gestión de crédito y cobro, en el II semestre de 2016. Con la expectativa de iniciar con la implementación en el 2017. La fecha para iniciar la ejecución del proyecto (PROA1) depende del refrendo de la adjudicación por parte de la Contraloría General del República.
Depto. de Planificación	Sección de Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO07	Cumplir con los requerimientos institucionales relacionados con los servicios que brinda la Sección de Informática para atender las necesidades de los clientes internos y externos	PLA-03	G- Porcentaje de cumplimiento con tareas asignadas a la Sección de Informática en los proyectos institucionales	(Total de tareas ejecutadas/ Total de tareas asignadas) *100	100,0%	100,0%	0	Portafolio de Proyectos	Según Catálogo de Proyectos: RESOLI, SODELIUN, NIC-SP, BPM, ERP y otras aplicaciones informáticas.
Depto. de Planificación	Sección de Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO07	Cumplir con los requerimientos institucionales relacionados con los servicios que brinda la Sección de Informática para atender las	PLA-04	R- Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios ofrecidos por la Sección de Informática	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90,0%	90,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Entiéndase por servicio de asesoría y capacitación.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
				necesidades de los clientes internos y externos								
Depto. de Planificación	Sección de Programación y Evaluación	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0008	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA-05	R- Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por la Sección de Programación y Evaluación	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90,0%	90,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Entiéndase por servicio de asesoría y capacitación a las diferentes unidades orgánicas cuando corresponda.
Depto. de Planificación	Sección de Programación y Evaluación	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-06	R-Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	0	0	0	Informes desarrollados	La Sección de Programación y Evaluación elabora Informes de: -Cumplimiento de Metas y Acciones Estratégicas del PND, -Informes de Ejecución Presupuestaria, -Informes de Evaluación Presupuestaria, -Informe de Liquidación Presupuestaria, -Informe de Seguimiento Semestral de POI.
Depto. de Planificación	Sección de Programación y Evaluación	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-07	R-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos	0	0	0	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no vistas por CONAPE

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Depto. de Planificación	Encargado de Control Interno	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0008	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA-08	R- Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por Control Interno	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90,0%	90,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Entiéndase por servicio de asesoría y capacitación.
Depto. de Planificación	Encargado de Control Interno	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-09	R-Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	0	0	0	Plan de Trabajo de Control Interno.	Control interno elabora el Cuestionario del Índice de Gestión Institucional (IGI) Fecha de Entrega 15 de febrero, 2017
Depto. de Planificación	Encargado de Control Interno	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-10	R-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos	0	0	0	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE
Depto. de Planificación	Encargada de Gestoría de Procesos	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0008	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Planificación con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	PLA-11	R- Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por la Gestoría de Procesos	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90,0%	90,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Entiéndase por servicio de asesoría y capacitación.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Secretaría Ejecutiva	Secretaría Ejecutiva	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0013	Desarrollar estrategias para generar valor público y político en cumplimiento con el Plan Estratégico Institucional	SE-01	G- Porcentaje de cumplimiento en actividades gestionadas para el desarrollo de estrategias de valor público y político	(Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas) *100	97,5%	100,0%	0	1) Acuerdos del Consejo Directivo 2) Herramientas de control BSC, POI, PE, PETIC 3) Iniciativas populares 4) Directrices de Gobierno 5) Corriente Legislativa 6) Ejecución del Proceso de Comunicación Interna y Externa	Las actividades se gestionan a partir de la generación de las iniciativas de las fuentes de datos.
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0009	Implementar la mejora continua de los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de fortalecer la calidad de los servicios que brinda CONAPE y controlar el riesgo asociado	SE-02	R/C- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindado por la Sección de Recursos Humanos	(Cantidad de personas satisfechas con los servicios brindados por recursos humanos / Cantidad de personas consultadas) * 100	95,0%	100,0%	0	Encuestas de cliente interno	Encuesta semestral de percepción de los servicios de Recursos Humanos.
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	0011	Gestionar el programa de capacitación aprobado por el Consejo Directivo para disminuir las brechas de aprendizaje de los colaboradores de la Institución	SE-03	G- Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para desarrollar competencias	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	97,5%	100,0%	1.07.01: Plan Capacitación 32 millones	Plan Tácticos de Recursos Humanos	1.07.01 La Sección de Recursos Humanos definirá las actividades para el cumplimiento de este objetivo. (Plan de Capacitación Remedial)

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	SE-04	G- Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	(Cantidad de informes desarrollados/ Cantidad de informes identificados a desarrollar) *100	100,0%	100,0%	0	Informes desarrollados	Informes Gerenciales para la toma de Decisiones en materia de Recursos Humanos que se presentan a los entes externos y fiscalizadores.
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	SE-05	C-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos = 0	0	0	0	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Mercadeo	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	SE-06	C-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos = 0	0	0	0	Informes devueltos	Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE Entiéndase por Instancia correspondiente las unidades orgánicas de la Institución como: Sección de Programación (Informe trimestral del SINART)
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Contraloría de Servicios	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0009	Implementar la mejora continua de los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de fortalecer la calidad de los servicios que brinda CONAPE y controlar el riesgo asociado	SE-07	G- Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de Contraloría de Servicios	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas en el plan de trabajo) * 100	100,0%	100,0%	0	Plan de trabajo de Contraloría de Servicios	Contempla Informes Cuatrimestrales Gerenciales para la Toma de decisiones en materia de Contraloría de Servicios.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Contraloría de Servicios	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	SE-08	C-Cantidad de informes devueltos	Número de informes devueltos = 0	0	0	0	Informes devueltos	Estos informes serán cuatrimestrales para la contraloría de servicios. Se establece que se presentan los informes a la instancia correspondiente una vez para su revisión y se pueden dar observaciones no previstas por CONAPE
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Contraloría de Servicios	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	OO14	Conocer la percepción de clientes de CONAPE (estudiantes y sus familias) con el fin de realimentar a los procesos organizacionales en cuanto a acciones correctivas/preventivas para el mejoramiento de los servicios que se brindan	SE-09	R-Porcentaje de acciones correctivas-preventivas en seguimiento	(Cantidad acciones correctivas-preventivas que se les da seguimiento/ Total acciones correctivas-preventivas detectadas) *100	97.5%	100,0%	0	Matriz de seguimiento actualizada (medición diaria)	Se refiere al seguimiento de las Acciones correctivas-preventivas.
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	OO10	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacional orientada al servicio al cliente	SE-10	G-Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para implementar los valores de CONAPE	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	97.5%	100%	0	Programa de sensibilización de CONAPE	Gestionar la contratación de los servicios profesionales externos para realizar un programa de sensibilización enfocado en la cultura organizacional (Materia de valores conductuales orientados a la identidad CONAPE, Administración por Competencias, Continuidad del Negocio y otros proyectos)

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Apend. y Crec.	0010	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacional orientada al servicio al cliente	SE-11	R- Porcentaje de satisfacción de acuerdo con las actividades efectuadas para implementar valores de CONAPE.	(Cantidad de personas satisfechas con las actividades ejecutadas/ Cantidad de personas consultadas) * 100	95%	100%	Programa de identidad CONAPE: 1.03.03: 0,5 millones -1.07.02: 2 millones - 2.99.04: 0,2 millones Total 2,7millones	Encuesta de satisfacción de las actividades efectuadas, según el programa de sensibilización enfocado en la cultura organizacional.	
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Mercadeo	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	0015	Desarrollar estrategias de comunicación con el fin de dar apoyo al cumplimiento de los planes de crédito y cobro	SE-12	G- Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de comunicación	(Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas) *100	97,50%	100%	1) Plan de mercadeo: 300 millones 2) App de mercadeo: 19 millones Total 319 millones	Plan de comunicaciones	
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Mercadeo	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	0015	Desarrollar estrategias de comunicación con el fin de dar apoyo al cumplimiento de los planes de crédito y cobro	SE-13	R- Porcentaje de satisfacción con las estrategias de comunicación implementadas	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas) *100	97,50%	100%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2017)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año		Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
								2017	2018			
Secretaría Ejecutiva	Encargada de Contraloría de Servicios	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0009	Implementar la mejora continua de los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de fortalecer la calidad de los servicios que brinda CONAPE y controlar el riesgo asociado	SE-14	R/G-Cantidad de encuestas de satisfacción al cliente realizadas	(Cantidad de encuestas de servicio al cliente aplicadas / Cantidad de encuestas de servicio al cliente a realizar a realizar) * 100	3	3	0	Resultados de las encuestas de los servicios que brinda: -Sección Gestión y Análisis de Crédito -Sección Desembolsos y Control de Crédito -Sección de Cobro	