

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2018

Setiembre 2017



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	6
Misión Institucional.....	6
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 2018	14
Plan Anual Operativo (PAO) 2018 (Planificación Operativa Interna)	15
Vinculación Plan-Presupuesto	15
Programa 1: Crédito Educativo	16
Programa 2: Apoyo Administrativo.....	20



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 2018; 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 tres 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.
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) 2018.

¹ Tomado de la página Web del Ministerio de Hacienda:

https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6fe65d96-d399-48eb-a7f3-f8cc8786d5d9/LINEAMIENTOS_TECNICOS_Y_METODOLOGICOS_PARA_LA_PLANIFICACION_PROGRAMACION_PRESUPUESTARIA_SEGUIMIENTO_Y_LA_EVALUACION ESTRATEGICA EN EL SECTOR PUBLICO EN COSTA RICA 2018.pdf?question=true

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 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.

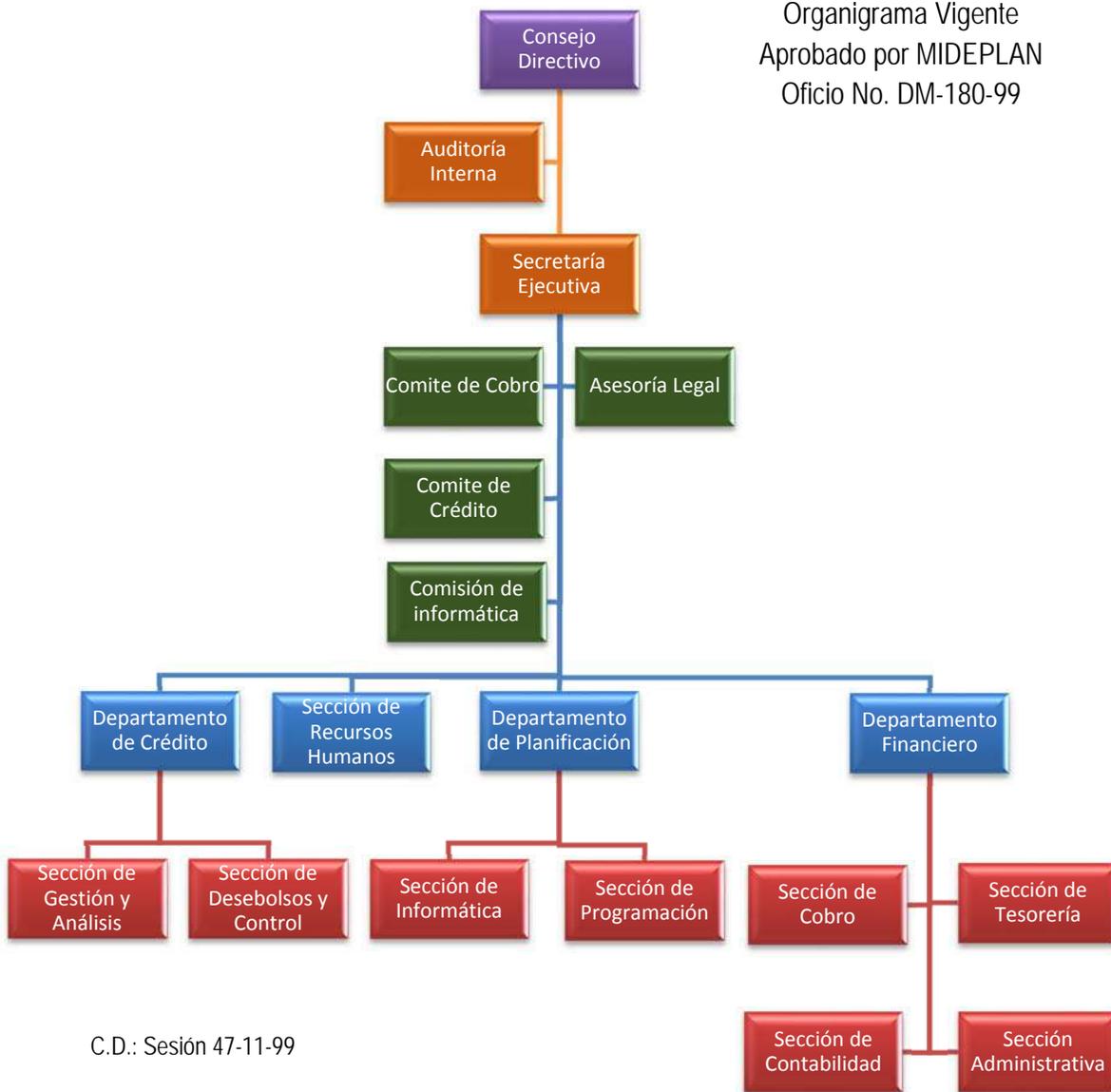
Diagnóstico Institucional

El Consejo Directivo de CONAPE, en sesión 38-9-2013 de fecha 12 de setiembre 2013 aprobó el Plan Estratégico Institucional 2014-2018, el cual contiene el Diagnostico institucional, elemento que se consideró en la elaboración del presente Plan Operativo Institucional 2018.

Estructura Organizacional

Comisión Nacional de Préstamos para Educación
CONAPE

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



C.D.: Sesión 47-11-99

Programas Presupuestarios

En el Presupuesto Ordinario 2018 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 2018:

1. **Programa N° 1 Crédito Educativo:** Soporta la función sustantiva de la Institución, referente al proceso de concesión de créditos a estudiantes (Incluye el Presupuesto del Departamento de Crédito de CONAPE únicamente).
2. **Programa N° 2 Apoyo Administrativo:** Incorpora los egresos correspondientes a la parte administrativa de la Institución y la Auditoría Interna; estos recursos son 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:

Resumen: Egresos por Programa del Presupuesto Ordinario 2018

Nomenclatura de las Cuentas según Partidas	Presupuesto Ordinario 2018	%	Programa No.1:		Programa No.2:	
			Crédito Educativo	%	Apoyo Administrativo	%
0 REMUNERACIONES	1.870.222.000	5,6%	499.663.000	1,8%	1.370.559.000	22,9%
1 SERVICIOS	3.020.401.000	9,0%	539.371.000	1,9%	2.481.030.000	41,5%
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	33.750.000	0,1%	3.950.000	0,0%	29.800.000	0,5%
3 INTERESES Y COMISIONES	900.000	0,0%	0	0,0%	900.000	0,0%
4 ACTIVOS FINANCIEROS	26.837.794.149	79,8%	26.587.794.149	96,1%	250.000.000	4,2%
5 BIENES DURADEROS	1.460.300.000	4,3%	14.500.000	0,1%	1.445.800.000	24,2%
6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	418.000.000	1,2%	17.000.000	0,1%	401.000.000	6,7%
9 CUENTAS ESPECIALES	2.248.020	0,0%	0	0,0%	2.248.020	0,0%
TOTAL	33.643.615.169	100,0%	27.662.278.149	100,0%	5.981.337.020	100,0%



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Marco Estratégico Institucional

Los aspectos estratégicos constituyen el marco general orientador de las acciones institucionales. El Plan Estratégico 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.

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 2018 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.

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 3⁴ indica que las instituciones están agrupadas en los siguientes sectores:

- 1) Trabajo y Seguridad Social.
- 2) Desarrollo Humano e Inclusión Social.
- 3) Desarrollo Agropecuario y Rural.
- 4) **Educativo**.
- 5) Salud, Nutrición y Deporte.
- 6) Ambiente, Energía, Mares y Ordenamiento Territorial.
- 7) Hacienda Pública, Monetario y Supervisión Financiera.
- 8) Cultura y Juventud.
- 9) Transporte e Infraestructura.
- 10) Seguridad Ciudadana y Justicia.
- 11) Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
- 12) Economía, Industria y Comercio.
- 13) Política Internacional.
- 14) Vivienda y Asentamientos Humanos.
- 15) Comercio Exterior.
- 16) Turismo.

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 ⁹		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 ⁶ .	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 16-5-2017 con fecha 8 de mayo, 2017 y avalada por Ministerio de Educación según oficio DM-597-05-2016 del 19 de mayo, 2017

⁶ 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	Línea Base	Metas Del Indicador				Estimación Anual De Recursos Presupuestarios (En Millones De Colones)		Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
				Descripción	Cantida d	Usuario (A)	Cantidad				T	Desempeño Projectado			Monto	Fuente de Financ.	
							H	M				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		Estudiante s	1.917	3.720	Cantidad de créditos tramitados y aprobados por Registro de Solicitud en Línea - RESOLI-	ND	5.637	-	-	-	€27.662 millones	Fondos Propios	El Departamento de Crédito en el 2018 utilizó como número de base de colocación 5.934 préstamos. Entiéndase que al menos el 5.637 (95%) de los créditos otorgados (tramitados y aprobados) se realice a través de Registro de Solicitud en Línea -RESOLI- (1) dado que se espera que al menos el 4.355 (77%) 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		Estudiante s	N/A	N/A	Porcentaje de satisfacción de los usuarios de RESOLI	ND	90%	-	-	-	0,15	Fondos Propios	Ejecución de la Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio, a realizar por la Contraloría de Servicios.

Total	€27.662*
-------	----------

* La cifra de €29.479 millones corresponde al presupuesto del programa 1 denominado "Crédito Educativo", el cual incluye el monto de colocación por alcanzar y además incluye los gastos de operación (remuneraciones, servicios, materiales, suministros y bienes duraderos) del Departamento de Crédito; el programa 2 sirve de apoyo a la función sustantiva de la institución.

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 2018	Proporcionar los insumos para la divulgación en el plan de Mercadotecnia Social para difundir en zonas de menor desarrollo relativo: a. Página web e. Giras b. Redes sociales c. Material Impreso. d. Plan de medios de comunicación f. Ferias vocacionales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Lic. Adrián Blanco, Jefe Departamento de Crédito, CONAPE
Préstamos Educativos	Cantidad 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 e. Giras b. Redes sociales c. Material Impreso. d. Plan de medios de comunicación f. Ferias vocacionales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Lic. Adrián Blanco, Jefe Departamento de Crédito, CONAPE, en coordinación con la Encargada de Mercadotecnia Social
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	MBA. Lourdes Badilla, Contraloría de Servicios, CONAPE

*Meta directamente relacionada con la meta consignada en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018



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 Jерarca 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 2018



REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Despacho de la Ministra

19 de mayo del 2017
DM-0597-05-2017

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

Estimado señor:

En respuesta a su oficio SE 173-2017, de fecha 11 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) 2018, se ha procedido al análisis de la Matriz Anual de Programación y Presupuesto (MAPP) de su institución.

La programación contenida en la MAPP 2018 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 26, 290 millones de colones. Asimismo, 2 indicadores contribuyen al logro de los objetivos del programa presupuestario.

Realizado el análisis respectivo, se concluye que la MAPP 2018 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 2018 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



"Educar para una nueva ciudadanía"



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

Plan Anual Operativo (PAO) 2018 (Planificación Operativa Interna)

El Plan Anual Operativo (PAO) 2018, 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 2018 la cual se presenta a continuación por programa:

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

Programa 1: Crédito Educativo

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	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	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%	€4	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 RESOLI 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. 1.04.05 €4 mill RESOLI
Programa 1: Crédito Educativo	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	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%	€17	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. 1.04.05 €14 mill SOLIDEUN 1.04.05 €3 mill SEDENOT
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis de Crédito	OE-04 Valor Público	OO02	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	G- Porcentaje de cumplimiento de cantidad de préstamos aprobados	(Número de préstamos aprobados/ Número de préstamos programados) *100	89,0%	€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.

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Sección de Gestión y Análisis 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	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de Gestión y Análisis de Crédito	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas) *100	82,0%	€0,15	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.
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control 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	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de Desembolsos y Control de Crédito	(Cantidad de personas satisfechas/ Total de personas encuestadas) *100	87,0%	€0,15	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.
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Encargada de Mercadeo	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	OO15	Desarrollar estrategias de comunicación con el fin de dar apoyo al cumplimiento de los planes de crédito y cobro	R- Porcentaje de satisfacción con las estrategias de comunicación implementadas	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas) *100	97,5%	€0,15	Encuesta de satisfacción del cliente externo	La encuesta va dirigida a la Satisfacción de los clientes con respecto a las estrategias de comunicación implementadas.

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	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	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	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 períodos de estudios extraordinarios 6) Todas las acciones con enfoque social, rigen para las operaciones en el período de ejecución.
Programa 1: Crédito Educativo	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	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%	€8	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. 1.04.05: SEDEAVAL €3 mill 1.04.05: APP MOVIL €5 mill

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Encargada de Mercadeo	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	OO15	Desarrollar estrategias de comunicación con el fin de dar apoyo al cumplimiento de los planes de crédito y cobro	G- Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de comunicación	(Cantidad de actividades gestionadas / Cantidad de actividades programadas) *100	97,5%	€441,5	Plan de comunicaciones	La ejecución de las actividades que se programan (ferias vocacionales) dependen de la realización por parte de la entidad que las organiza. 1.02.03 Envío de correspondencia colegios €0,3 mill 1.02.04 Acceso internet ferias €0,15 1.03.01 Rotulación interna y externa € 6 mill 1.03.01 Publicación de avisos € 5mill 1.03.02 Pautas €300 mill 1.03.02 Material Promocional €50 mill 1.03.03 Impresos varios €20 mill 1.03.03 Memoria Institucional €5 mill 1.03.04 Traslado materiales ferias €0,5 mill 1.04.04 Community Manager €20 mill 1.04.04 Agencia de Publicidad €10mill 1.04.99 Edecanes €10 mill 1.05.02 Para los funcionarios €1,6 mill 1.07.01 Organización de talleres €5 mill 1.07.02 Actividad con fundación Acción Joven €2 mill 2.01.01 Combustible para las giras € 0,45 mill 2.03.06 Dispensadores €0,3 mill 2.99.01 Adquisición Discos €1,5 mill 2.99.04 Textiles con logos €0,5 mill 5.01.02 Carretilla de acarreo €0,5mill 5.01.04 Compra de stand € 2mill 5.01.05 Licencia de diseño 0,7 mill

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-04 Valor Público	OO02	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	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%	€27.662	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

TOTAL RECURSOS ASIGNADOS AL PROGRAMA 1: CREDITO EDUCATIVO EN EL PAO 2018	€27.059
REMUNERACIONES	€499
SERVICIOS	€75
MATERIALES Y SUMINISTROS	€1
INTERESES Y COMISIONES	€0
ACTIVOS FINANCIEROS	€0
BIENES DURADEROS	€11
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	€17
CUENTAS ESPECIALES	€0
TOTAL PROGRAMA 1: CREDITO EDUCATIVO	€27.662

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

Programa 2: Apoyo Administrativo

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	G- Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de Contraloría de Servicios	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas en el plan de trabajo) * 100	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.
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	R- Cantidad de encuestas de satisfacción al cliente realizado	(Cantidad de encuestas de servicio al cliente aplicadas / Cantidad de encuestas de servicio al cliente a realizar) * 100	100,0%	€0,15	Encuesta de satisfacción del cliente externo	La Contraloría de Servicios realiza la aplicación de las encuestas. Resultados de las encuestas de los servicios que brinda: -Sección Gestión y Análisis de Crédito -Sección Desembolsos y Control de Crédito -Sección de Cobro
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	0010	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacional orientada al servicio al cliente	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	95,0%	€0,15	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Se refiera a una encuesta de satisfacción de las actividades efectuadas, según el programa de sensibilización enfocado en la cultura organizacional, aplicada por la Sección de Recursos Humanos

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	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%	€8	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. Corresponde al Presupuesto solicitado por la Secretaría Ejecutiva 1.05.03 Participación en actividades de Crédito Educativo €3,5 1.05.04 Participación en actividades de Crédito Educativo €4 mill 1.07.03 Atención de personas €0,5
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Encargada de Contraloría de Servicios	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado	0014	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	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%	€0	Matriz de seguimiento actualizada (medición diaria)	Seguimiento de los planes de mejora de las unidades específicas, con base en el sistema SCS.

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Secretaría Ejecutiva	OE-01 Procesos Internos OE-02 Aprend. y Crec.	0016	Atender el plan de acción de las áreas de mejora del estudio de Clima Organizacional elaborado por cada Jefaturas para mejorar la cooperación y relación entre compañeros dentro de la institución	G- Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas por las Jefaturas	(Cantidad de acciones realizadas/Total de acciones programadas) *100	100,0%	€0	Implementación con base en el estudio de clima organizacional de Recursos Humanos y Secretaría	Para este año a solicitud de la Comisión de Ética y valores de CONAPE y de conformidad con el oficio CI-06-2017 de fecha 22 de febrero, 2017, se está solicitando que cada Jefe de Sección y de Departamento, proponga la elaboración de una nueva meta en el PAO que ayude a subsanar cualquier problema a lo interno o externo que tenga la institución, con el fin de mostrar el compromiso que tiene la institución de mantenerse en la vanguardia en el cumplimiento de temas éticos.
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. Financiero	Depto. Financiero	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	R-Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	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
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. Financiero	Sección de Tesorería	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	R-Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	0	€0	Reportes desarrollados	La Sección de Tesorería elabora Reportes de: -Intereses sobre Títulos Valores -Aporte Bancario
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. Financiero	Sección Contabilidad	OE-01 Procesos Internos OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	R-Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	0	€15	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). 1.08.08 Mejoras en los sistemas contables €15 mill

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	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	92%	€0,15	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Encuesta dirigida al Secretario Ejecutivo, Auditor Interno, las jefaturas de sección y departamento
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Sección de Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	0007	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	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%	€0	Portafolio de Proyectos	Según Catálogo de Proyectos (Contraparte Técnica): RESOLI, SODELIUN, NIC-SP, BPM, ERP y otras aplicaciones informáticas.
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	R- Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	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.
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	R- Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	(Fecha de entrega - Fecha de cumplimiento)	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, 2018

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	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-	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%	€0,15	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.
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	0010	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacional orientada al servicio al cliente	G- Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para implementar los valores de CONAPE	$(\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$	97.5%	€2,5	Programa de sensibilización de CONAPE	Las actividades programadas son las que se encuentran dentro del Programa de Identidad CONAPE calendarizadas en el Plan Táctico. Programa de identidad CONAPE: 1.03.03: 1,5 millones 1.07.02: 1 millones Total 2,5 millones
Programa 2: Apoyo Administrativo	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	G- Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por la Sección de RRHH para desarrollar competencias	$(\text{Cantidad de actividades gestionadas} / \text{Cantidad de actividades programadas}) * 100$	97.5%	€20,0	Diagnóstico capacitación.	La Sección de Recursos Humanos definirá las actividades para el cumplimiento de este objetivo. (Plan de Capacitación Remedial) 1.07.01 €20 millones (excluye Programa 2: Apoyo Administrativo -Auditoría Interna)

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. Financiero	Sección de Cobro	OE-03 Financiero	0005	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	R-Índice mensual de mora general administrativa	R-(saldos adeudados de principal e intereses de operaciones crediticias en estado de morosidad/saldos totales adeudados de principal e intereses de la cartera de cobro) *100	12,0%	€76,8	Base de datos de Cobro	El índice de morosidad administrativa general no es controlable en su totalidad por la sección de cobro pues hay factores exógenos a ésta que le afectan, en ese sentido, cuando la meta supere el 12% deberá realizarse una contratación externa para reforzar la gestión telefónica de casos morosos: 1.01.03 Alquiler del sistema de programación de flujos €38,4 mill 1.02.03 Servicio de correo por avisos a deudores y fiadores y otros envíos €7 mill 1.02.04 Envío de telegramas a deudores y fiadores €4,2 mill 1.03.03 Impresión de formularios, afiches, calendarios, folders y otros impresos, que fomenten una cultura de pago oportuno 3 mill 1.04.02 Servicio de localización de deudores, fiadores €6,6 mill 1.04.99 Previsión para contratar por demanda personal de apoyo €5 mill 1.04.99 Contratación por demanda de servicios de gestión telefónica de deudores y fiadores €12,6 mill
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Depto. de Planificación	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	0012	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	G-Investigación solicitada al Departamento de Planificación	Investigación efectuada	1	€281	Encuesta de puestos, formación y habilidades en establecimientos privados en Costa Rica	1.04.04 Encuesta de puestos, formación y habilidades en establecimientos privados en Costa Rica, 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 €281 mill

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

Programa Presupuestario	Departamento	Responsable	Objetivo Estratégico y Perspectiva (2014-2018)	Código del Objetivo Operativo	Objetivo Operativo (POI 2018)	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2018	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2: Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Depto. de Planificación	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	G- Porcentaje de cumplimiento de las tareas asignadas al Departamento de Planificación 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	100,0%	€1.785	Proyecto PROA-1	<p>La implementación inicia en el 2017 y concluye en el 2018.</p> <p>El equipo del Departamento de Planificación lo constituye: Gestoría de Procesos, Sección de Informática y el Departamento de Planificación.</p> <p>1.01.03: Alquiler de equipo de cómputo BPM: €5 millones</p> <p>1.04.03 Contratación personal en ingeniería industrial para suplir a la Gestoría de Procesos €18 mill</p> <p>1.04.04: Ciencias económicas €26 millones para servicios de apoyo de al profesional de archivo y a la profesional de gestoría de proyectos</p> <p>1.04.05: Implementación PROA BPM Y GD €534 millones</p> <p>1.04.05: servicios de desarrollo de sistemas informáticos para servicios de apoyo a la sección de informática €76,6 mill</p> <p>1.04.99: Contratación personal apoyo PROA: €54,4 millones para crédito y cobro</p> <p>5.01.05: Equipo de cómputo €119 millones</p> <p>5.99.03: Licencias BPM €952 millones</p>

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

TOTAL RECURSOS ASIGNADOS AL PROGRAMA 2: APOYO ADMINISTRATIVO EN EL PAO 2018	¢2.189
TOTAL RECURSOS ASIGNADOS AL PROGRAMA 2: AUDITORIA INTERNA 2018	¢206
REMUNERACIONES	¢1.191
SERVICIOS	¢1.342
MATERIALES Y SUMINISTROS	¢29
INTERESES Y COMISIONES	¢1
ACTIVOS FINANCIEROS	¢250
BIENES DURADEROS	¢374
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	¢397
CUENTAS ESPECIALES	¢2
TOTAL PROGRAMA 2: APOYO ADMINISTRATIVO	¢5.981