

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2019

Setiembre 2018



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.....	5
Factores Claves de éxito	6
Matriz de Articulación Plan Presupuesto.....	7
Ficha Técnica del Indicador	9
Ficha Técnica Programa Institucional Proyectos de Inversión Pública	10
Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2019	11
Plan Anual Operativo (PAO) 2019 (Planificación Operativa Interna)	12
Vinculación Plan-Presupuesto	12



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 2019; proveyendo así un marco de referencia a las unidades orgánicas; de acuerdo con:

1. Objetivos, metas e indicadores de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030
2. Las prioridades establecidas en el Plan de Gobierno Presidencia
3. Plan Nacional de Riesgos 2016-2020

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) 2019-2022:** es la contribución que brinda la Institución en el cumplimiento de planes nacionales propuestos por el Gobierno de la Republica, 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.

¹ Tomado de la página Web del Ministerio de Hacienda: <http://www.hacienda.go.cr/contenido/14482-lineamientos-poi-2019>

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 2019-2023 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.

Diagnóstico Institucional

A la fecha de preparación de este documento, la institución se encuentra realizando la Contratación para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, el cual contendrá el nuevo Diagnóstico Institucional, elemento que deberá ser considerado e incorporado en el Plan Operativo Institucional 2019, una vez se tenga disponible.

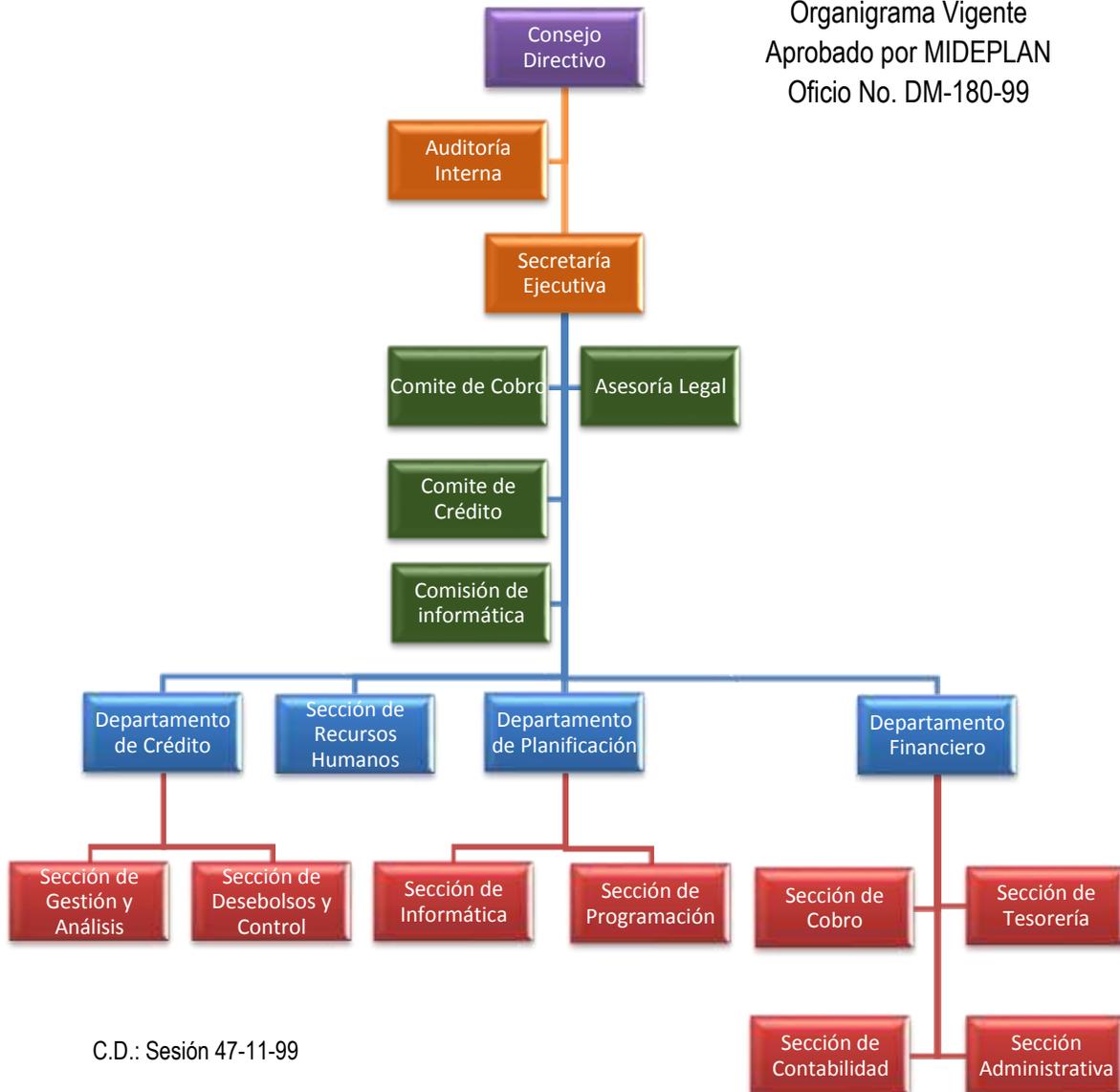


COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
Departamento de Planificación
Sección de Programación y Evaluación

Estructura Organizacional

Comisión Nacional de Préstamos para Educación
CONAPE

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



C.D.: Sesión 47-11-99



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Sección de Programación y Evaluación

Programas Presupuestarios

En el Presupuesto Ordinario se han establecido dos programas presupuestarios, a través de los cuales se realizan las asignaciones de recursos financieros que permitirán atender las diversas actividades a desarrollar durante el año 2019:

1. Programa N.º 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).
2. Programa N.º 2 Apoyo Administrativo: Incorpora los egresos correspondientes a la parte administrativa de la Institución; estos recursos son necesarios en la ejecución del proceso de crédito educativo del Programa N.º 1 (Incluye presupuesto de las demás áreas institucionales).

Marco Estratégico Institucional

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

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.



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

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

Matriz de Articulación Plan Presupuesto⁷⁸

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación

Nombre del Jerarca de la Institución: Jeann Carlo Barrientos, Secretario Ejecutivo.

Sector: Educativo

Ministro(A) Rector(A): Édgar Mora Altamirano

PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA O PROYECTO DEL PND	NOMBRE DEL PROGRAMA O PROYECTO INSTITUCIONAL (PEI)	CODIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	UNIDAD DE MEDIDA DEL PRODUCTO		POBLACIÓN META		
				DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	USUARIO (A)	CANTIDAD	
							HOMBRES	MUJERES
Otorgar créditos a estudiantes universitarios, parauniversitarios y técnicos para beneficiar preferentemente a personas de zonas de menor desarrollo relativo y área científico-tecnológica.	Crédito Educativo	Programa No.1	Préstamos Educativos	Cantidad de créditos aprobados	4.508	Estudiantes	1.532	2.976
Otorgar créditos a estudiantes universitarios, parauniversitarios y técnicos para beneficiar preferentemente a personas de zonas de menor desarrollo relativo y área científico-tecnológica.	Crédito Educativo	Programa No.1	Préstamos Educativos	Cantidad de créditos aprobados	2.705	Estudiantes	920	1.785
Otorgar créditos a estudiantes universitarios, parauniversitarios y técnicos para beneficiar preferentemente a personas de zonas de menor desarrollo relativo y área científico-tecnológica.	Crédito Educativo	Programa No.1	Préstamos Educativos	Cantidad de créditos aprobados	2.570	Estudiantes	951	1.619

⁷ Aprobada por el Consejo Directivo en sesión 18-2018 del 11 de junio de 2018, en el cual solicita que el Plan Anual Operativo 2019-2022, se mantenga la cantidad de créditos en zonas de menor desarrollo relativo en 2705 prestamos para todos los años.

⁸ Estos indicadores no son los definitivos, toda vez que el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 se encuentra en edición, cuando este documento sea oficializado se realizaran los cambios respectivos.

COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación Sección de Programación y Evaluación

...Matriz de Articulación Plan Presupuesto⁹

INDICADORES DE PRODUCTO FINAL	LÍNEA BASE	METAS DEL INDICADOR				ESTIMACIÓN ANUAL DE RECURSOS PRESUPUESTARIOS (en millones de colones)		SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS Y OBSERVACIONES
		t	DESEMPEÑO PROYECTADO			MONTO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
		ANUAL (2019)	t+1 (2020)	t+2 (2021)	t+3 (2022)			
Cantidad total de créditos aprobados	4.508	4.508	4.222	3.951	3.695	25.602	Fondos Propios	<p>El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios.</p> <p>Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.</p>
Cantidad de créditos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo	2.705	2.705	2.705	2.705	2.705	0	Fondos Propios	<p>El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios.</p> <p>La procedencia del estudiante, podría afectar el resultado esperado.</p> <p>Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.</p> <p>El monto de estimación anual cero, dado que esta meta nace de la colocación total de créditos aprobados.</p>
Cantidad de créditos aprobados de áreas científicas-tecnológicas	2.570	2.570	2.407	2.252	2.106	0	Fondos Propios	<p>El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios.</p> <p>La escogencia de la carrera del estudiante, podría afectar el resultado esperado.</p> <p>Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.</p> <p>El monto de estimación anual cero, dado que esta meta nace de la colocación total de créditos aprobados.</p>

⁹ La cifra de ₡25.602 millones corresponde al presupuesto ordinario 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.

Ficha Técnica del Indicador

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación
Programa Presupuestario: Crédito Educativo

Elemento	Descripción			
Nombre del indicador	Cantidad total de créditos aprobados	Cantidad de créditos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo	Cantidad de créditos aprobados de áreas de científicos-tecnológicas	Debe ser una expresión verbal, precisa y concreta sobre lo que se quiere medir. El nombre debe caracterizarse por ser claro, preciso, autoexplicativo y que cualquier persona pueda entender qué se mide con ese indicador.
Definición conceptual	Corresponde al cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Gestión de Crédito. Se refiere a la Cantidad total de préstamos aprobados en Sesión de Consejo Directivo	Corresponde al cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Gestión de Crédito. Se refiere a la Cantidad de créditos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo sesión de Consejo Directivo de CONAPE según clasificación de MIDEPLAN (Índice de Desarrollo Social –IDS-)	Corresponde al cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Gestión de Crédito. Se refiere a la Cantidad de créditos aprobados en sesión de Consejo Directivo de CONAPE de áreas de científicos-tecnológicas-	Definición lo más completa posible del indicador, que incorpore aspectos metodológicos necesarios para su interpretación y comprensión. Incluir la definición de cada uno de los componentes del indicador. Comúnmente se establecen/adaptan las definiciones a nivel internacional, si no existe utilice la definición de la institución que produce el dato. Si la información está organizada por alguna clasificación, se debe indicar el mismo. Por ejemplo: para las estadísticas relacionadas con salud, se debe especificar que utiliza la Clasificación Internacional de Enfermedades Versión CIE 10. Nota: este espacio no incluye la interpretación del indicador.
Fórmula de cálculo	$(\text{Número de créditos aprobados} / \text{Número total de préstamos programados}) * 100$	$(\text{Número de créditos aprobados} / \text{Número total de préstamos de zonas de menor desarrollo relativo programados}) * 100$	$(\text{Número de créditos aprobados} / \text{Número total de préstamos de áreas de científicos-tecnológicas programados}) * 100$	Anotar la fórmula matemática requerida para el cálculo del indicador y especificar las operaciones y procesamientos de las variables/componentes necesarias para obtener el valor final del indicador.
Componentes de la fórmula de cálculo	Numerador: Número de créditos aprobados finalmente en Consejo Directivo Denominador: Número total de préstamos programados a colocar el cual se encuentra consignado en el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Numerador: Número de créditos aprobados de zonas de menor desarrollo relativo finalmente en Consejo Directivo Denominador: Número total de préstamos de zonas de menor desarrollo relativo programados a colocar el cual se encuentra consignado en el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Numerador: Número de créditos aprobados de áreas de científicos-tecnológicas finalmente en Consejo Directivo Denominador: Número total de préstamos de área de científicos-tecnológica programado a colocar el cual se encuentra consignado en el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Indicar cada uno de los componentes de la fórmula del cálculo del indicador.
Unidad de medida del indicador	Número	Número	Número	Anotar la unidad de medida con la que se expresan los componentes o los valores del indicador, por ejemplo: número, porcentaje, tasa por cada tanto.
Interpretación	Corresponde al número de estudiantes financiados según el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Corresponde al número de estudiantes financiados según el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Corresponde al número de estudiantes financiados según el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Escribir la interpretación de forma general correspondiente al indicador propuesto. De acuerdo con la Real Academia Española, interpretar corresponde a explicar o declarar el sentido de algo y, principalmente, el de un texto (RAE, 2017). Por ejemplo: suponga que el indicador es la Tasa de mortalidad de niños de 0 a 5 años de edad, entonces la interpretación general sería: En Costa Rica murieron "N" niños menores de 5 años por cada mil nacidos vivos en el año "X".
Desagregación	La meta se establece a nivel nacional.	La meta considera el Índice de Desarrollo Social.	La meta considera la clasificación de carrera científica-tecnológica. La escogencia de la carrera es determinada por el estudiante.	Especificar los distintos niveles de desagregación geográfica disponibles para el indicador, por ejemplo, provincia, cantón, distrito, regiones de planificación, zona (urbana o rural), Gran Área Metropolitana, entre otras. Especificar las características (no geográficas) en que se presenta la información del indicador, por ejemplo, sexo, grupos de edad, discapacidad, nivel socioeconómico, causa de muerte, tipos de desastres, entre otros.
Línea base	4.508	2.705	2.570	Es el dato o el valor inicial del indicador a partir del cual se establecerán los valores futuros a alcanzar, en el proceso de programación y que servirá para el seguimiento y evaluación en la consecución de las metas. Se debe indicar si el dato es acumulado o corresponde a un periodo de tiempo determinado.
Meta	Población total	Zonas de menor desarrollo	Científico Tecnológico	Son los valores de los indicadores asociados al objetivo respectivo que se espera alcanzar en el periodo.
Periodicidad	Semanal	Semanal	Semanal	Especificar la frecuencia con la que se publican o se tienen disponibles los datos para el cálculo del indicador. Se entiende como el periodo de tiempo en que se actualiza el dato. Por ejemplo: cada cuatro años, anual, trimestral, mensual, etc. La periodicidad puede no estar definida, para lo cual se sugiere: "Periodicidad no definida".
Fuente	Reporte semanal de Colocaciones aprobadas según nivel de estudio en Sesión de Consejo Directivo, que aporta el Sistema Informático Integrado de Crédito (SIC)	Reporte semanal de Colocaciones aprobadas según nivel de estudio en Sesión de Consejo Directivo, que aporta el Sistema Informático Integrado de Crédito (SIC)	Reporte semanal de Colocaciones aprobadas según nivel de estudio en Sesión de Consejo Directivo, que aporta el Sistema Informático Integrado de Crédito (SIC)	Especificar la fuente de cada una de las variables/componentes del indicador. Además, no solo se debe especificar la institución, sino también el departamento u oficina o la publicación física o electrónica donde se encuentra disponible, si corresponde.
Clasificación	Producto	Producto	Producto	Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: () Impacto. () Efecto. () Producto.
Tipo de operación estadística	Registro de Base de Datos del Sistema Integrado de Crédito (SIC)	Registro de Base de Datos del Sistema Integrado de Crédito (SIC)	Registro de Base de Datos del Sistema Integrado de Crédito (SIC)	Indicar el tipo de fuente de datos del que procede el indicador, por ejemplo, este puede ser Censo, Encuesta, registro administrativo, entre otros.
Comentarios generales	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios. Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios. La procedencia del estudiante, podría afectar el resultado esperado. Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios. La escogencia de la carrera del estudiante, podría afectar el resultado esperado. Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró el desempeño histórico del 2014-2017 y la situación económica actual del país.	Mencionar cualquier observación que se considere necesaria para que el usuario obtenga una mejor comprensión del indicador.

Ficha Técnica Programa Institucional Proyectos de Inversión Pública

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación
 Nombre del Jefe de la Institución: Jeann Carlo Barrientos, Secretario Ejecutivo.
 Sector: Educativo
 Ministro(A) Rector(A): Édgar Mora Altamirano

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).

Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2019



REPÚBLICA DE COSTA RICA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Despacho del Ministro

30 de mayo de 2018
DM-0756-05-2018

Señor
Jean Carlo Barrientos Araya
Secretario Ejecutivo
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. En respuesta a su oficio SE 142-2018, de fecha 14 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) 2019, se ha procedido al análisis de la Matriz Anual de Programación y Presupuesto (MAPP) de su institución.

Que de acuerdo con oficio DM-066-18 del 28 de mayo 2018, signado por la Señora Ministra del MIDEPLAN, María del Pilar Garrido Gonzalo; el CONAPE se acogió al Transitorio I "Hasta que el PND 2019-2022 se encuentre oficializado, no deberán completarse las columnas de la MAPP correspondientes al apartado "Plan Nacional de Desarrollo"; iniciando en la columna "Objetivos estratégicos del programa o proyecto del PND". Por lo que no corresponde al MIDEPLAN brindar el criterio de concordancia con el PND vigente.

Por lo anterior, se dictamina que la programación establecida en la MAPP 2019 de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación, está en concordancia con lo establecido en el Artículo 21 de los citados documentos.

Cordialmente,


Edgar Mora Alamirano
Ministro Rector Sector Educación



Elaborado por: Karol Bastos González - Dpto. de Programación y Evaluación
Revisado por: Reynaldo Ruiz Bienes - Director, Dirección de Planificación Institucional
C: archivo.




"Educar para una nueva ciudadanía"



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

Plan Anual Operativo (PAO) 2019 (Planificación Operativa Interna)

El Plan Anual Operativo (PAO) 2019, 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 2019 la cual se presenta a continuación por programa:

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	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 inherentes al Departamento de Crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-01	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	90%	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 RESOLVI 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.
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Sección de Desembolsos y Control de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO01	Mejorar los procesos inherentes al Departamento de Crédito con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	CRE-02	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%	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 dos emisiones al azar por mes; de emisiones de autorización de desembolsos del trimestre en curso.
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Oficina Pérez Zeledón	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	CRE-03	G-Porcentaje de cumplimiento en la cantidad de préstamos analizados en PZ	Número de préstamos analizados en Pérez Zeledón	325	0	Estadística de casos analizados en PZ y trasladados a Oficinas Centrales para aprobación del CD	Se debe disponer del registro de operaciones trasladadas desde la Oficina PZ y aprobadas por el CD

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Oficina Pérez Zeledón	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	CRE-04	G-cantidad de tramites aprobados en PZ	Número de tramites autorizados en Pérez Zeledón	1750	0	Estadística de trámites realizados en PZ y trasladadas a Oficinas Centrales para tramitar	Incluye: 1. Solicitudes de desembolsos (700) 2. Recepción de firmas para primer desembolso (700 personas) 3. Acuerdos administrativos por cambio en condiciones crediticias (250) 4. Firma de Adenda (100)
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	CRE-05	G-Cantidad de préstamos aprobados	(Número de préstamos aprobados/ Número de préstamos programados) *100	90%	10	Plan Anual de Crédito.	Sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia 5.99.03 - 5 mill RESOLI 5 mill Sedeaval
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	CRE-06	G-Porcentaje de cumplimiento de Monto de préstamos aprobados	(Total de montos aprobados / Total de montos programados) *100	90%	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

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	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	CRE-07	G- Porcentaje de cumplimiento del número de autorizaciones de desembolsos financieros	(Número de autorizaciones ejecutadas/ Número de solicitudes de desembolsos recibidas) *100	100,0%	22	Solicitudes de desembolsos recibidas según reportes de las Sección de Desembolsos y Control de Crédito	Desembolsar sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia -5.99.03 Sodeliun ¢12 mill -5.99.03 SIC ¢5mill -5.99.03 SEDENOT ¢5mill
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	CRE-08	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	100,0%	24.577	Monto presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes según reportes de las Sección de Desembolsos y Control de Crédito	Desembolsar el monto sujeto al contenido presupuestario de la institución y políticas crediticias aprobadas por el Consejo Directivo y a la demanda crediticia 4.01.07 ¢24.577

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	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	CRE-09	G-Cantidad de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	Número de acciones formuladas e implementadas que contribuyan al enfoque social.	4	0	Acuerdos del Consejo Directivo, PAGC	Las acciones por realizar deben estar ligadas a los siguientes aspectos relacionados con el enfoque social de la institución y rigen para las operaciones en el período de ejecución. 1) Que el financiamiento a los estudiantes en el nivel de Pregrado en Costa Rica cubra el 100% de los 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 debidamente autorizadas en Costa Rica. 3) Establecer topes de préstamos y porcentaje de cobertura de la garantía fiduciaria, para lograr una mayor accesibilidad. 4) Mantener el financiamiento para períodos de estudios extraordinarios. 5) Atención de solicitudes con condiciones especiales según lo dispuesto en Reglamento de Crédito.

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	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	CRE-10	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de Gestión y Análisis de Crédito	$(\text{Cantidad de personas satisfechas} / \text{Total de personas encuestadas}) * 100$	85%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	<p>Se refiere a una encuesta para medir la calidad del servicio brindada por la Sección de Gestión y Análisis (Atención al Público)</p> <p>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.</p>
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	CRE-11	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de Desembolsos y Control de Crédito	$(\text{Cantidad de personas satisfechas} / \text{Total de personas encuestadas}) * 100$	87,0%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	<p>Se refiere a una encuesta para medir la calidad del servicio brindada por la Sección de Desembolsos y Control de Crédito (Atención al Público)</p> <p>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.</p>

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Oficina Pérez Zeledón	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	CRE-12	G-Cantidad de informes realizados	Número de reportes realizados	4	0	Reportes de control de que llevan los funcionarios de la oficina regional	4 reportes Trimestrales de la actividad realizada, incluye: 1. Giras y visitas para promocionar el crédito, 2. Desembolsos tramitados, 3. Firmas registradas en Contratos y adenda. 4. Acuerdos administrativos, 5. Gestión de cobro 6. Información general del crédito.
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	CRE-13	G-Porcentaje de cumplimiento en actividades programadas para el desarrollo de estrategias de comunicación	(Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas) *100	90%	406,8	Plan Anual de Mercadotecnia Social (PAMS)	Actividades establecidas en Plan Anual de Mercadeo Social (PAMS 2019) 1.03.01 ¢9mill 1.03.02 ¢325 mill 1.03.03 17mill 1.03.04 ¢0,5 mill 1.04.04 ¢30 mill 1.04.05 ¢10 mill 1.04.99 ¢10 mill 1.07.01 ¢ 2mill 1.07.02 ¢2 mill 2.99.04 ¢0,5 mill 5.99.03 ¢0,8 mill
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	CRE-14	R-Porcentaje de impacto con las estrategias de comunicación implementadas	(Cantidad de personas satisfechas/ Cantidad de personas consultadas) *100	90%	0	Encuesta de satisfacción del cliente externo	La realiza la unidad de Mercadeo

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 1: Crédito Educativo	Depto. de Crédito	Depto. de Crédito	OE-01 Procesos Internos OE-02 Aprend. y Crec.	OO16	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	CRE-15	G- Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas por las Jefaturas	(Cantidad de acciones realizadas/Total de acciones programadas) *100	90%	0	Reporte de seguimiento entregado por cada jefatura a la Secretaria Ejecutiva	1. Realizar tres actividades al año mediante las cuales se promueva la unión y trabajo en grupo de los integrantes del Departamento. 2. Cumplimiento de los acuerdos establecidos en el 2018 durante la capacitación Equipos de Alto Desempeño (está en proceso y por tanto no se pueden enumerar). 3. Solicitar recursos presupuestarios para continuar la capacitación y actividades necesarias para la mejora del Clima Organizacional.

Resumen Presupuestario del Programa 1: Crédito Educativo
(millones)

Partida	Monto
Recursos Asignados a Metas PAO 2019	¢25.016
0 REMUNERACIONES	¢490
1 SERVICIOS	¢82
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	¢0,8
5 BIENES DURADEROS	¢0,9
6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	¢12
Total, general	¢25.602

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Administrativa	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-01	R- Porcentaje de tramites de escasa cuantía con acto final adjudicado	Cantidad de trámites procesados en SICOP / Cantidad de trámites adjudicados	90%	0	Actividad contractual en SICOP	Únicamente compras por escasa cuantía., no aplica para remates. Trámites registrados en SICOP. Valora procesos efectivos realizados, ya que procesos infructuosos o desiertos demeritan la gestión de compras, por factores variados e implican reproceso para adquisición de bienes y servicios
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Administrativa	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-02	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	90%	0	Encuesta de satisfacción de servicios dirigida a titulares subordinados, jefaturas de la Institución	Se remite encuesta ampliada sobre el servicio, se documentan mejoras al servicio, y se establece parámetros para que los usuarios indiquen el nivel de satisfacción de los servicios que brinda la Sección. Se remite a jefaturas de CONAPE, y a Mercadeo y Oficina Regional
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Contabilidad	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-03	R Días transcurridos posterior a la fecha de entrega	Fecha entrega-Fecha cumplimiento	0	15	Registros contables del Sistema Financiero MBA CASE (Balance de Comprobación)	Estados Financieros en un plazo máximo de 20 días hábiles (contabiliza a partir de la información completa). Se refiere a días hábiles 5.99.03 Mantenimiento 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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Cobro	OE-03 Financiero	OO05	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FIN-04	G- Porcentaje de ejecución de los ingresos por recuperaciones e intereses	(Ingresos Efectivos Recuperaciones e intereses / Ingresos Presupuestados Recuperaciones e intereses) *100	100,0%	0	Informes de ejecución presupuestaria	Se obtiene información preliminar de la base de datos de Cobro y posteriormente se concilia con los balances de comprobación.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Cobro	OE-03 Financiero	OO05	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FIN-05	R- Porcentaje de 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%	79,1	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) 1.01.99 Alquiler del sistema de programación de flujos, ¢38,6 millones 2) 1.02.03 Servicio de correo por avisos a deudores y fiadores y otros envíos, ¢18 millones 3) 1.02.04 Envío de telegramas a deudores y fiadores, ¢5 millones 4) 1.04.02 Servicio de localización de deudores, fiadores, ¢5 millones 5) 1.04.99 Previsión para contratar por demanda personal de apoyo, ¢10 millones 6) 1.04.99 Previsión para contratar por demanda

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
												personal de apoyo para atender tareas de índole extraordinarias y de archivo de la Sección de cobro y otras de índole administrativas. \$2,5 millones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Depto. Financiero	OE-03 Financiero	OO05	Disponer de los recursos financieros suficientes para atender los requerimientos institucionales	FIN-06	G-Gestionar Solicitud de Aporte Bancario	(Aporte Solicitado a Entidades Financieras/Entidades Financieras Reportadas a la SUGEF)Saldo final de caja programado)*100	100,0%	0	Oficios enviados a más tardar el último día hábil del febrero	Se refiere a la Gestión que debe realizar el departamento Financiero a las Entidades Financieras reportadas a la SUGEF, con respecto al Aporte Bancario

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Cobro	OE-04 Valor Público	OO06	Conocer la percepción del cliente sobre el servicio que brinda la Sección de Cobro, considerando los factores establecidos por CONAPE para tal efecto-	FIN-07	R- Porcentaje de satisfacción con la calidad del servicio brindada por la Sección de cobro	(Cantidad de personas satisfechas / Total de personas encuestadas) *100	90%	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.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento 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-08	G- Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	(Monto máximo determinada del saldo final en banco/Promedio de los saldos finales del último día hábil del mes) *100	90%	0	Resumen de Movimiento Diarios	Se debe entender que se toman meses de 30 días porque las inversiones se realizan en ese supuesto. El monto máximo determinada son ₡ 200 millones Se utilizan días hábiles porque son los días que se pueden controlar. Sumatoria de los saldos finales de últimos días hábiles de mes entre la cantidad de días da el saldo promedio. El resultado será el promedio de trimestre

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Departamento 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-09	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%	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	Departamento Financiero	Depto. Financiero	OE-01 Procesos Internos OE-02 Aprend. y Crec.	OO16	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	FIN-10	G-Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas por las Jefaturas	(Cantidad de acciones realizadas/Total de acciones programadas) *100	100%	0	Reporte de seguimiento entregado por cada jefatura a la Secretaría Ejecutiva	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.

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	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-01	G-Porcentaje cumplimiento de las actividades asignadas a la Sección de Informática en los proyectos institucionales y tecnológicos	(Total de actividades ejecutadas/total de actividades asignadas) *100	100%	0	Portafolio de proyectos	Según catálogo de portafolio de proyectos institucionales, tecnológicos y derivados de la normativa y otras aplicaciones informáticas
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	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-02	G-Porcentaje cumplimiento de las actividades asignadas a la Sección de Informática en la mesa de servicio institucional	(Total de actividades ejecutadas/total de actividades asignadas) *100	100%	0	Solicitudes de atención de incidencias y problemas (mesa de servicio)	Según la plataforma informática de equipo y aplicaciones de CONAPE
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Informática	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgos	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	R-Porcentaje de satisfacción de los clientes internos con los servicios ofrecidos por la Sección de Informática	(Total de clientes satisfechos/total de clientes consultados) *100	90%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno.	Entiéndase por servicio de consultoría y capacitación

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Dpto. 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-04	G- Porcentaje de cumplimiento de las tareas asignadas al Dpto. 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%	608,6	Cronograma de Proyecto PROA-1	5.99.03 Implementación del proyecto ¢500 millones 5.99.03 Soporte y mantenimiento de Licencias BPM ¢108,6
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Asistente de procesos de planeamiento e informática	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-05	R- Porcentaje de satisfacción de clientes internos con los servicios brindados por el Asistente de procesos de planeamiento e informática	(Total de clientes satisfechos/ Total de clientes consultados) *100	90%	0	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Entiéndase por servicio de asesoría y capacitación.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Asistente de procesos de planeamiento e informática	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-06	G- Cantidad de informes sobre el avance de los proyectos institucionales	Cantidad de informes de seguimiento de proyectos	12	12	Informes ejecutivos entregados a la jefatura	Según Portafolio de Proyectos 1.03.07 Herramienta informática para la administración de Proyectos 12 mill
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Encargado de Control Interno	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-07	G- Porcentaje de cumplimiento de información pertinente para la toma de decisiones	Cantidad de informes elaborados / Cantidad de informes programados	100%	0	Informes de seguimiento avance de cumplimiento en fecha de informes de Auditoría Interna	La Auditoría Interna elabora informes con recomendaciones, fechas de cumplimiento y responsables. El Encargado de Control Interno presentará informes de seguimiento

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
												trimestral (cuatro en total) a la COCOIN para la toma de decisiones.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Dpto. de Planificación	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-08	R-Infomes sobre análisis de coyuntura	Total, de informes realizados	4	0	Informes de análisis de coyuntura presentados	Se realizará un seguimiento mensual a un conjunto de variables de interés institucional y se brindará trimestralmente un informe ejecutivo al respecto
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Dpto. de Planificación	OE-01 Procesos Internos OE-02 Aprend. y Crec.	OO16	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	PLA-09	G-Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas por las Jefaturas	(Cantidad de acciones realizadas/Total de acciones programadas) *100	100%	0	Reporte de seguimiento entregado por cada jefatura a la Secretaría Ejecutiva	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.

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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Depto. de Planificación	Dpto. de Planificación	OE-01 Procesos Internos OE-03 Financiero OE-06 Riesgo	OO12	Disponer de la información gerencial pertinente para la toma de decisiones oportuna	PLA-10	G-Investigación solicitada al Departamento de Planificación	Investigación efectuada	1	225	Encuesta de puestos, formación y habilidades en establecimientos privados en Costa Rica	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 1.04.04 €225 mill
Programa 2 Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Secretaría Ejecutiva	OE-04 Valor Público OE-05 Valor Privado OE-06 Riesgo	OO13	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	100,0%	0	Documentación relacionada con Proyectos de Ley en la corriente Legislativa.	Seguimiento de proyectos de Ley en la corriente legislativa.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-01 Procesos Internos OE-06 Riesgo	OO09	Mejorar los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	SE-02	R- 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	90,0%	0	Encuestas de cliente interno	(2) Encuesta semestral de percepción de los servicios 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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	Estimación de Recursos Presupuestarios (millones)	Fuente de Datos	Supuestos, Notas Técnicas y Observaciones
Programa 2 Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	OO11	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 solicitadas por la Sección de RRHH para desarrollar competencias	(Cantidad de actividades gestionadas/ Cantidad de actividades solicitadas) *100	90,0%	20	Plan Tácticos vigentes de Recursos Humanos	La Sección de Recursos Humanos definirá las actividades para el cumplimiento de este objetivo. (Plan de Capacitación Remedial) Presupuesto asignado únicamente a la Estructura Crédito Educativo y Apoyo Administrativo (no incluye Auditoría Interna). 1.07.01 € 20 mill (incluye Programa 1)
Programa 2 Apoyo Administrativo	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-04	R- Porcentaje de acciones correctivas-preventivas en seguimiento	(Cantidad acciones correctivas-preventivas que se les da seguimiento/ Total acciones correctivas-preventivas detectadas) *100	100,0%	0	Matriz de seguimiento actualizada (medición diaria)	Se refiere al seguimiento de las Acciones correctivas-preventivas.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Sección Recursos Humanos	OE-02 Aprend. y Crec.	OO10	Desarrollar una identidad CONAPE como cultura organizacional orientada al servicio al cliente	SE-05	G- Contratación gestionada para Diagnóstico de Clima Organizacional	Contratación gestionada para Diagnóstico de Clima Organizacional/ Contratación Solicitada)	100%	6	Expediente de Contratación Administrativa	La contratación de Diagnóstico de Clima Organizacional se ejecutará en el II semestre del 2019. 1.04.04- 6 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 2019)	Código Indicador	Indicador de Gestión y/o resultado	Fórmula	Metas del Indicador Año 2019	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	OO09	Mejorar los procesos inherentes a la Secretaría Ejecutiva con el fin de brindar mayores condiciones de calidad del servicio y controlar el riesgo asociado	SE-06	G-Cantidad de encuestas de satisfacción a las clientes realizadas	(Cantidad de encuestas de servicio al cliente aplicadas /Cantidad de encuestas de servicio al cliente a realizar a realizar)* 100	100,0%	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	1.04.04 Se refiere únicamente a la aplicación de la encuesta y no al resultado obtenido las cuales se realizarán una por semestre.
Programa 2 Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Secretaría Ejecutiva	OE-01 Procesos Internos OE-02 Aprend. y Crec.	OO16	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	SE-07	G- Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas por las Jefaturas	(Cantidad de acciones realizadas/Total de acciones programadas) *100	100%	0	Reporte de seguimiento entregado por cada jefatura a la Secretaría Ejecutiva	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.

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

Resumen Presupuestario del Programa 2: Apoyo Administrativo
(millones)

Detalle	Monto
Recursos Asignados a Metas PAO 2019	¢966
Recursos asignados a la Auditoría Interna	¢222
0 REMUNERACIONES	¢1.207
1 SERVICIOS	¢993
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	¢20
4 ACTIVOS FINANCIEROS	¢150
5 BIENES DURADEROS	¢589
6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	¢175
9 CUENTAS ESPECIALES	¢1
Total general	¢ 4.323