

Resumen Ejecutivo

Este informe recopila fortalezas y aspectos de mejora del proceso de registro, revisión y análisis de las solicitudes de crédito gestionadas en la aplicación RESOLI, la cual se puso en marcha desde el 10 de setiembre del 2014.

Al finalizar el desarrollo de este estudio, se conoció la satisfacción de los usuarios en cuanto a la solicitud de crédito en línea, ya que consideran que RESOLI mejora el servicio al cliente y facilita el trámite, sin embargo, se identificaron debilidades en la información contenida en la base de datos, al darse duplicidad y eliminación de registros e inconsistencias en las carreras y universidades registradas. En cuanto a aspectos de control interno, se identifica la inexistencia de históricos de las modificaciones en los parámetros de la solicitud, lo cual afecta las pistas de auditoría y el análisis de la información, así como debilidades en el proceso de revisión y análisis de las solicitudes. Además, al estimar la duración del proceso, se detecta que existen factores durante la revisión y análisis de las solicitudes como la presentación de requisitos completos, cierre institucional de fin de año y la reactivación de solicitudes desestimadas que extienden el lapso de aprobación del crédito, incrementando la desventaja en este sentido de la Institución ante la competencia. En ese orden de ideas, se identifica la necesidad de que la Administración conozca las variables y factores que afectan el proceso de solicitud de crédito en línea con esta herramienta (RESOLI), aunado a la evidente necesidad de determinar el impacto en las variaciones de las cargas laborales para determinar si los funcionarios de CONAPE, logran abarcar la cantidad de solicitudes que ingresan en tiempo y forma y a su vez evaluar la razón por la que la Unidad requiere constantemente contratar servicios de apoyo y tomar acciones con base en los resultados obtenidos. Por otro lado, se encuentra una dependencia técnica hacia el ingeniero externo contratado para el desarrollo de RESOLI, ya que es quien tiene el principal conocimiento de la aplicación y tiene privilegios de acceso a la base de datos que representan riesgos en cuanto a la seguridad y manipulación no controlada de la información.

Siendo así, se ha recomendado identificar, evaluar y establecer acciones de mejora respecto a los factores que estén al alcance de la Institución y que retrasan la colocación de créditos en un tiempo oportuno, además de considerar el impacto en las cargas laborales, así como mejorar los controles y la supervisión ejercida sobre el proceso operativo.