

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



# **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2020**

**Setiembre 2019**



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

## Contenido

Introducción .....	2
Marco General .....	4
Marco Jurídico Institucional.....	4
Diagnóstico Institucional .....	4
Estructura Organizacional.....	5
Programas Presupuestarios.....	6
Marco Estratégico Institucional .....	6
Visión Institucional .....	6
Misión Institucional.....	6
Objetivos Estratégicos .....	6
Valores Institucionales .....	7
Prioridad Institucional.....	7
Factores Claves de éxito .....	7
Matriz de Articulación Plan Presupuesto.....	9
Matriz de Articulación Plan Presupuesto.....	10
Ficha Técnica del Indicador .....	11
Ficha Técnica Programa Institucional Proyectos de Inversión Pública .....	12
Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2020 .....	13
Plan Anual Operativo (PAO) 2020 (Planificación Operativa Interna) .....	14
Vinculación Plan-Presupuesto .....	14



# 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 2020; proveyendo así un marco de referencia a las unidades orgánicas; de acuerdo con:

- Objetivos, metas e indicadores de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, suscrito por el Gobierno de la República ante las Naciones Unidas y ratificado mediante Pacto Nacional Intersectorial. (Decreto Ejecutivo 40203 Plan- R-MINAE 2016.
- Las metas nacionales del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2019-2022: (i) Crecimiento económico; (ii) Reducción del desempleo; (iii) Reducción de la pobreza multidimensional; (iv) Descarbonización de la economía; (v) Desigualdad: Coeficiente de Gini.
- Planes Sectoriales y Planes Estratégicos Institucionales, los planes regionales, el BPIP y el PNGR.

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 Rica 2020” y normativa conexas; emitidas por el Ministerio de Planificación y Política Económica, Ministerio de Hacienda y requerimientos adicionales solicitados por Contraloría General de la República<sup>1</sup>.

En ese sentido, el presente documento se compone de dos 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.

---

<sup>1</sup> “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**

2. **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.



# 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 de desarrollo relativo, medio, bajo y muy bajo, 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**

El Consejo Directivo de CONAPE, en sesión 5-2019 de fecha 12 de febrero 2019 aprobó el Plan Estratégico Institucional 2019-2023, el cual contiene el Diagnóstico institucional, elemento que se consideró en la elaboración del presente Plan Operativo Institucional 2020.

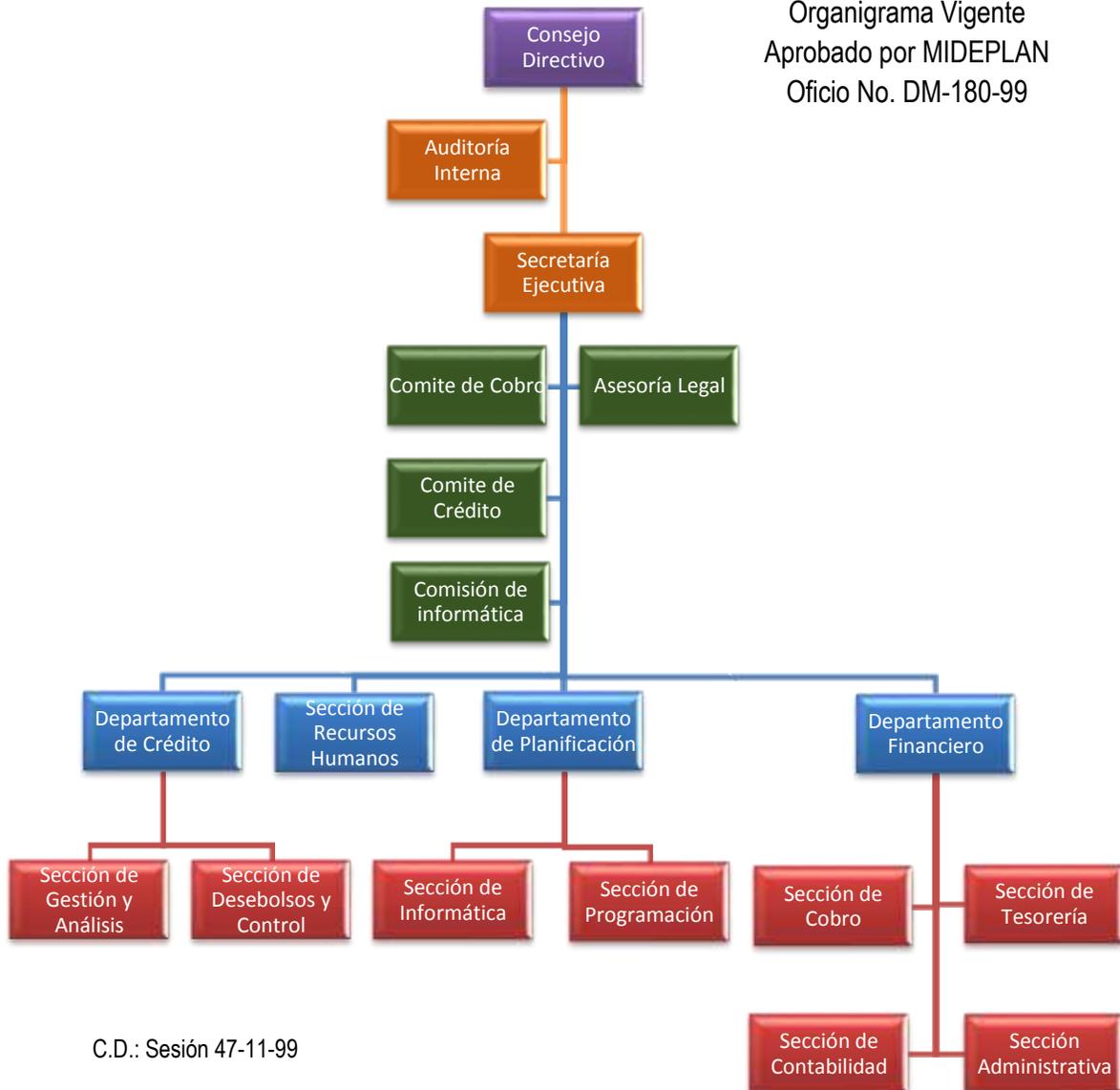


**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN**  
**Departamento de Planificación**  
**Sección de Programación y Evaluación**

**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, a través de los cuales se realizan las asignaciones presupuestarias que permitirán atender las diversas actividades a desarrollar durante el año 2020:

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 únicamente).
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.

### Misión Institucional

Somos una institución estatal especializada en préstamos para educación superior y técnica que facilita condiciones accesibles a estudiantes costarricenses que requieren apoyo económico, dentro y fuera del país.

### Visión Institucional

Seremos reconocidos como la mejor alternativa en el otorgamiento de préstamos para estudios de educación superior y técnica.

### Objetivos Estratégicos

- OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes.
- OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

- OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.
- OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales.
- OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.
- OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio.

### Valores Institucionales



### Prioridad Institucional

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

### Factores Claves de éxito

Es importante destacar la diferencia entre un factor crítico y factor crítico de éxito, un factor crítico es algo que debe ocurrir o no debe de ocurrir para conseguir un objetivo, por su parte un factor crítico de éxito (FCE) es lo que es necesario que ocurra, de lo contrario los objetivos de la organización no se cumplen.



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

Los factores críticos de éxito se obtienen de los objetivos estratégicos, mientras que los factores críticos se obtienen de la Ruta Crítica.

Seguidamente se muestra los Factores críticos de éxito, de acuerdo con los objetivos estratégicos planteados:

**Factores claves de éxito**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>FCE – GESTIÓN (Qué quiero lograr)</b>	<b>FCE – RESULTADO (Para qué)</b>
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	Sostenibilidad financiera	Cumplimiento de necesidades
OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	Conocimiento de tendencias	Oferta de productos y servicios ajustados
OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de préstamos para educación de preferencia en el País.	Mejoramiento de productos y servicios	Preferencia como opción de préstamos
OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	Gestión administrativa eficiente	Cumplimiento de metas institucionales
OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.	Mejoramiento de imagen	Reconocimiento institucional
OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	Mejoramiento de clima y cultura	Motivación del personal



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

**Matriz de Articulación Plan Presupuesto<sup>6</sup>**

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación  
 Nombre del Jerarca de la Institución: Efrain Miranda Carballo, Secretario Ejecutivo  
 Sector: Educativo  
 Ministro(A) Rector(A): Édgar Mora Altamirano

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO E INVERSION PUBLICA 2019-2022 (PNDIP)			PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA						
AREA ESTRATEGICA	OBJETIVO DEL AREA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 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
Educación para el Desarrollo Sostenible y la Convivencia	Desarrollar habilidades en las personas mediante el aumento de la cobertura y la calidad del sistema educativo, coadyuvando al progreso del país.	OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.	Programa 1: Crédito Educativo	Préstamos Educativos	Cantidad de préstamos aprobados	3109	Estudiantes	1057	2052
		OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.	Programa 1: Crédito Educativo	Préstamos Educativos en zonas de menor desarrollo relativo	Cantidad de préstamos aprobados	1865	Estudiantes	635	1230

<sup>6</sup> CONAPE no incluye información referida al PND, toda vez que durante la formulación del mismo no fue viable incluir una meta según los lineamientos generados por el Gobierno.



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

**Matriz de Articulación Plan Presupuesto<sup>7</sup>**

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación  
 Nombre del Jefe de la Institución: Efraín Miranda Carballo, Secretario Ejecutivo  
 Sector: Educativo  
 Ministro(A) Rector(A): Édgar Mora Altamirano

PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA								
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	t+1	t+2	t+3			
Cantidad de préstamos aprobados	2500	3109	3300	3598	3749	27.517 <sup>8</sup>	Recursos propios	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios. Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró la disponibilidad de recursos presupuestarios estimados por el Departamento Financiero. El Monto corresponde a los Desembolsos Estudiantes programados para el 2020.
Cantidad de préstamos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo	1500	1865	1980	2159	2249	0	Recursos propios	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios. Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró la disponibilidad de recursos presupuestarios estimados por el Departamento Financiero. Las metas del Indicador se calculan como el 60% de las metas anuales y el Monto, corresponde al 55% de los Desembolsos Estudiantes programados para el 2020.

<sup>7</sup> CONAPE no incluye información referida al PND, toda vez que durante la formulación del mismo no fue viable incluir una meta según los lineamientos generados por el Gobierno.

<sup>8</sup> La cifra de ₡27.517 millones corresponde al presupuesto total del programa 1 denominado "Crédito Educativo", el cual incluye el monto que se proyecta desembolsar por temas de colocación de créditos y los gastos de operación 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 del Indicador

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

Elemento	Descripción	
<b>Nombre del indicador</b>	Cantidad total de préstamos aprobados	Cantidad de préstamos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo
<b>Definición conceptual</b>	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 Comité de Crédito	Corresponde al cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Gestión de Crédito. Se refiere a la Cantidad préstamos aprobados en zonas de menor desarrollo relativo sesión de Comité de Crédito de CONAPE según clasificación de MIDEPLAN (Índice de Desarrollo Social –IDS-)
<b>Fórmula de cálculo</b>	$(\text{Número de préstamos aprobados} / \text{Número total de préstamos programados}) * 100$	$(\text{Número de préstamos aprobados de zonas de menor desarrollo relativo} / \text{Número total de préstamos de zonas menor de desarrollo relativo programados}) * 100$
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	Numerador: Número de préstamos aprobados finalmente en Comité de Crédito Denominador: Número total de préstamos programados a colocar el cual se encuentra consignado en el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Numerador: Número de préstamos aprobados provenientes de zonas de menor desarrollo relativo Denominador: Número total de préstamos programados a colocar provenientes de zonas de menor desarrollo relativo, el cual se encuentra consignado en el Plan Anual de Gestión de Crédito.
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Número	Número
<b>Interpretación</b>	Corresponde al número de estudiantes financiados según el Plan Anual de Gestión de Crédito.	Corresponde al número de estudiantes financiados de zonas de menor desarrollo relativo, según el Plan Anual de Gestión de Crédito.
<b>Desagregación</b>	La meta se establece a nivel nacional. Geográfico: Nacional  Temática: Sexo	La meta se establece a nivel nacional. Geográfico: Nacional  Temática: Sexo
<b>Línea base</b>	2.500	1.500
<b>Meta</b>	3109	1865
<b>Periodicidad</b>	Semanal	Semanal
<b>Fuente</b>	Reporte semanal de Colocaciones aprobadas según nivel de estudio en Sesión del Comité de Crédito, que aporta el Sistema Informático Integrado de Crédito (SIC)	Reporte semanal de Colocaciones aprobadas según nivel de estudio en Sesión de Comité de Crédito, que aporta el Sistema Informático Integrado de Crédito (SIC)
<b>Clasificación</b>	Producto	Producto
<b>Tipo de operación estadística</b>	Registro de Base de Datos del Sistema Integrado de Crédito (SIC)	Registro de Base de Datos del Sistema Integrado de Crédito (SIC)
<b>Comentarios generales</b>	El desempeño proyectado se podría ver afectado por una disminución de los aportes bancarios.  Para el establecimiento de la meta propuesta se consideró la disponibilidad de recursos presupuestarios estimados por el Departamento Financiero.	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 disponibilidad de recursos presupuestarios estimados por el Departamento Financiero.



**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 Jerarca de la Institución: Efrain Miranda Carballo, Secretario Ejecutivo  
 Sector: Educativo  
 Ministro(A) Rector(A): Édgar Mora Altamirano

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROYECTO	ETAPA ACTUAL	AVANCE ETAPA ACTUAL	CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO	MONTO EJECUTADO AL 2018 (MILLONES DE COLONES)	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 2020



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
Despacho del Ministro

San José, 06 de junio de 2019  
DM-0676-06-2019

Señor  
Efraín Miranda Carballo  
Secretario Ejecutivo  
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación

Estimado señor:

Recibe un cordial saludo. En respuesta a su oficio SE 131-2019, de fecha 22 de mayo del año en curso, y en cumplimiento con lo establecido en los Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria, seguimiento y la evaluación estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2020, se ha procedido al análisis de la Matriz Anual de Programación y Presupuesto (MAPP) de su institución.

El CONAPE no tiene intervenciones estratégicas en el PNDIP 2019-2022, sin embargo, su MAPP 2020 se vincula con el Área Estratégica "Educación para el Desarrollo Sostenible y la Convivencia" y un objetivo de su Plan Estratégico Institucional.

Por lo anterior, se dictamina que la programación en la MAPP 2020 de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación, está en concordancia con lo señalado en el Artículo 21 de los citados lineamientos.

Cordialmente,

EDGAR EDUARDO MORA ALTAMIRANO  
MORA ALTAMIRANO ALTAMIRANO EDUARDO  
(FIRMA)

Edgar Mora Altamirano  
Ministro Rector Sector Educación

Elaborado por: Sra. Karol Bastos González, Profesional Dpto. de Programación y Evaluación DPI

Revisado por: Sr. Reynaldo Ruiz Brenes, Director de Planificación Institucional.

Aprobado por: Sra. Amparo Pacheco Oreamuno, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional

V.B. Sr. Pablo Zúñiga Romero, Asesor Despacho Ministro

San José, VII piso, Edificio Rojas, frente al Hospital San Juan de Dios  
www.mep.go.cr  
"Educar para una nueva ciudadanía"



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

**Plan Anual Operativo (PAO) 2020 (Planificación Operativa Interna)**

El Plan Anual Operativo (PAO) 2020, 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 2020 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 OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Oficina Regional de Pérez Zeledón	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	CRE OO-03 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-09 Porcentaje de informes realizados	$(\text{Número de informes realizados} / \text{Número de informes programados}) * 100$	Informes recibidos por la Jefatura del Departamento de Crédito sobre las actividades realizadas en la oficina Regional PZ	Informes estadísticos trimestrales sobre el trabajo realizado	100%	₡8.175.000,00
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Oficina Regional de Pérez Zeledón	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	CRE OO-03 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-10 Porcentaje de cumplimiento en la cantidad de préstamos analizados en PZ	$(\text{Número de préstamos analizados en Pérez Zeledón} / \text{Número de préstamos programados}) * 100$	Estadística de casos analizados en PZ y trasladados a Oficinas Centrales para aprobación del CD (RESOLI)	Los préstamos analizados dependen de la demanda en la zona. No se consideran las descolocaciones de préstamos en las estadísticas.	95%	₡ 0

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito	OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	CRE 00-02 Conocer las necesidades de los clientes para formular nuevos productos y servicios de acuerdo con ellas	IN-11 Porcentaje de productos y/o servicios nuevos	Total de nuevos productos y/o servicios desarrollados/ Total de productos y/o servicios autorizados a desarrollar *100	Informe de productos y / o servicios nuevos por parte de la Jefatura del Depto. de crédito	Para realizar la implementación se dispondrá de los recursos presupuestarios y técnicos, en caso de no disponer de dichos recursos, se considerará que no es viable. Se establecerá cronograma de actividades para la implementación.	90%	₡2.300.000,00
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito	OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	CRE 00-04 Conocer las necesidades de los clientes para formular <b>los ajustes</b> a los productos y servicios de acuerdo con ellas	IN-12 Porcentaje de atención de necesidades viables solicitadas por los clientes.	Total, de necesidades autorizadas que se atendieron / Total de necesidades autorizadas por atender) *100	Informe de necesidades atendidas	Para realizar la implementación se dispondrá de los recursos presupuestarios y técnicos, en caso de no disponer de dichos recursos, se considerará que no es viable. Se establecerá cronograma de actividades para la implementación.	90%	₡523.701.000,00

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Desembolsos	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	IN-13 porcentaje de cumplimiento del Número de autorizaciones de desembolsos financieros	(Número de autorizaciones ejecutadas/Número de solicitudes de desembolsos recibidas) *100	Solicitudes de desembolsos recibidas en la Sección de Desembolsos y Control de Crédito mediante trámites presenciales y en línea. Reportes del SIC sobre los desembolsos recibidos y tramitados. Reporte en Excel sobre la ejecución presupuestaria.	Estudiantes solicitan el desembolso por demanda para matricular el centro de estudios y atención de sus necesidades de manutención. Se tramitan los desembolsos a estudiantes de acuerdo con el contenido presupuestario del ejercicio. Se consideran las solicitudes de desembolsos recibidas cuyo compromiso corresponde al mismo año que se está evaluando.	100%	€70.635.000,00

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Desembolsos	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	IN-14 porcentaje de cumplimiento del monto de autorizaciones de desembolsos financieros	(Total de monto de las autorizaciones de desembolsos ejecutados/ Total de monto presupuestado para desembolsos financieros a Estudiantes) *100	Solicitudes de desembolsos recibidas en la Sección de Desembolsos y Control de Crédito mediante trámites presenciales y en línea. Reportes del SIC sobre los desembolsos recibidos y tramitados. Reporte en Excel sobre la ejecución presupuestaria.	Estudiantes solicitan el desembolso por demanda para matricular el centro de estudios y atención de sus necesidades de manutención. Se tramitan los desembolsos a estudiantes de acuerdo con el contenido presupuestario del ejercicio. Se consideran las solicitudes de desembolsos recibidas cuyo compromiso corresponde al mismo año que se está evaluando.	100%	₡26.894.050.800,00

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y análisis	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-05 Identificar el monto y número de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha global	IN-15 Porcentaje de cumplimiento del monto de préstamos aprobados	(Monto de préstamos aprobados/Monto de préstamos programados) *100	Plan Anual de Crédito. Estadísticas de colocaciones del periodo. Sistemas Resoli y SIC	No se consideran las descolocaciones de préstamos en las estadísticas.	100%	€0
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y análisis	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-05 Identificar el monto y número de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha global	IN-16 Porcentaje de cumplimiento de cantidad de préstamos aprobados	(Número de préstamos aprobados/Número de préstamos programados) *100	Plan Anual de Crédito. Estadísticas de colocaciones del periodo. Sistemas Resoli y SIC	No se consideran las descolocaciones de préstamos en las estadísticas.	95%	€18.500.000,00
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y análisis	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-05 Identificar el monto y número de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha global	IN-17 Porcentaje de la cantidad de préstamos NO otorgados	R- (Número de préstamos No otorgados) / Número de préstamos solicitados *100  (segregado por causa)	RESOLI - SIC	La colocación crediticia se realiza de acuerdo con la demanda de estudiantes que así lo requieren y la disponibilidad presupuestaria. Se consideran las solicitudes de préstamo no otorgados (ver ficha del indicador)	33%	€0

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 1: Crédito Educativo	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y análisis	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE 00-05 Identificar el monto y número de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha global	IN-18 Porcentaje del monto total de préstamos no otorgados	$\frac{\text{Monto Total No otorgado en préstamos}}{\text{Monto total solicitado en préstamos}} * 100$ (segregado por causa)	RESOLI - SIC	La colocación crediticia se realiza de acuerdo con la demanda de estudiantes que así lo requieren y la disponibilidad presupuestaria. Se consideran las solicitudes de préstamo no otorgados lo establecido en la ficha técnica.	35%	₡ 0
<b>TOTAL, DEL PROGRAMA</b>										<b>₡27.517.361.800,00</b>

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

**Programa 2: Apoyo Administrativo**

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Recursos Humanos	OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	SE OO-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	IN-29 Porcentaje de cumplimiento de actividades solicitadas por la Sección de Recursos Humanos para desarrollar competencias	(Cantidad de actividades ejecutadas/ Cantidad de actividades programadas) *100	Programa de sensibilización de CONAPE	Se ejecutarán las actividades que se consideren puedan ser atendidas a través de capacitación, otras se atenderán por medio de la empresa que da soporte en el tema de competencias.	98%	€49.500.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Gestoría de Procesos	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-02 Establecer los indicadores de procesos que permitan medir la eficiencia en la gestión administrativa	IN-19 indicadores de procesos implementados	Cantidad de indicadores ejecutados en PROA/ Total de indicadores establecidos en PROA	Fichas de indicadores de la metodología de proceso	Para el año 2020, el alcance incluye los procesos sustantivos que están desarrollados en PROA: Gestión de Crédito y Gestión de Cobro. Se definen los indicadores de eficiencia de proceso en el módulo de monitoreo de actividad de negocio (BAM en BPM)	25%	€112.028.000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Contraloría de Servicios	OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	SE OO-01 Desarrollar estrategias que den seguimiento a la satisfacción con productos y servicios ajustados	IN-30 Satisfacción de los clientes con los productos y servicios que ofrece CONAPE	(Cantidad de respuestas satisfactorias / Total de personas consultadas) *100	Encuesta de satisfacción	Encuesta presencial.	82%	€57.000.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo	OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.	SE OO-03 Desarrollar estrategias que permitan aumentar el nivel de preferencia de CONAPE	IN-31 Preferencia hacia CONAPE	(Cantidad de respuestas con preferencia hacia CONAPE / Total de estudiantes prospectos encuestados) * 100	Encuestas de percepción realizada por la unidad mercadeo y que son contestadas por el usuario	Análisis de mercado y requerimientos de clientes	38%	€3.500.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Sección de Programación y Evaluación	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	PLA OO-03 Controlar la efectiva ejecución presupuestaria a través del flujo de egresos planificados	IN-20 Porcentaje de ejecución de los egresos	(Monto total Egresos Ejecutados / Monto total egresos presupuestados) *100	Informe de ejecución presupuestaria		96%	€116.000.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Departamento Financiero	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	FIN OO-03 Gestionar eficientemente los ingresos por el aporte bancario que corresponden a CONAPE para mejorar la recaudación por	IN-01 Porcentaje de monto total recibido por concepto de ingresos por aporte bancario	(Monto total recibido / Monto total proyectado por recibir) *100 (Por concepto de ingresos por aporte bancario)	Documentos de trabajo de la Jefatura del Depto. Financiero	Sujeto al rendimiento de los bancos	81%	€ 0

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
				este concepto en CONAPE						
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección de Cobro	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	FIN OO-02 Gestionar eficientemente los cobros a estudiantes en esta condición para mejorar la recaudación por este concepto en CONAPE	IN-02 Porcentaje de índice de morosidad mensual administrativo	$\left( \frac{\text{saldos adeudados de principal e intereses de operaciones crediticias en estado de morosidad administrativa /saldos totales adeudados de principal e intereses de la cartera de cobro}}{100} \right) * 100$	Información que se extrae de la consulta Tableau o bien del Módulo interno que dispone la Sección de Cobro al cierre de cada mes.	<p>Medir el índice de morosidad mensual administrativo es importante para la toma oportuna de decisiones. Es un índice que no es controlable en su totalidad, pero puede ser contenido con la participación apoyo externo a la Sección de Cobro o bien de contratación externa que refuerce la gestión telefónica de casos morosos de manera personalizada.</p>	12%	€208.000.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Recursos Humanos	OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	SE OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	IN-32 Aumento en la motivación del personal	$\left( \frac{\text{Cantidad de respuestas satisfactorias/Total de personas consultadas}}{\text{Cantidad de respuestas satisfactorias/Total de personas consultadas}} \right) * 100$ <p>en el período actual</p> <p>-</p> $\left( \frac{\text{Cantidad de respuestas satisfactorias/Total de personas consultadas}}{\text{Cantidad de respuestas satisfactorias/Total de personas consultadas}} \right) * 100$ <p>en el período anterior</p>	Encuesta de Satisfacción del Cliente interno	según las acciones que se ejecuten en el plan de acuerdo al diagnóstico de clima organizacional esto impactará en la satisfacción del cliente interno	77%	€ 17.848.000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Recursos Humanos	OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	SE OO-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio	IN-33 Satisfacción del cliente interno	(Cantidad de respuestas con percepción satisfactoria / Total de personas consultadas) *100	Encuesta de Satisfacción del Cliente interno	La satisfacción del cliente interno dependerá del plan de acción que se realice también por parte de cada jefatura para atender lo requerido según encuesta ya que no toda la satisfacción del cliente interno depende de las acciones que ejecute RRHH	84%	€1.272.683.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Asesoría Legal	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	SE OO-05 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-34 Cantidad de consultas legales atendidas	(Cantidad de solicitudes atendidas en tiempo/total de consultas realizadas) *100	Documentos Probatorios en custodia de Asesoría legal	Consultas, leyes, reglamentos	91%	€ 261.230.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Contraloría de Servicios	OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el País.	SE OO-02 Desarrollar estrategias que den seguimiento a la satisfacción de necesidades de los clientes	IN-35 Cumplimiento de estrategias que den seguimiento a la satisfacción de las necesidades de los clientes	(Cantidad de estrategias ejecutadas/Total de estrategias desarrolladas) * 100	Informes cuatrimestrales quejas, inconformidades, denuncias, consultas, felicitaciones, plan de trabajo anual C.S, el informe de labores C.S y plan de mejoras presentados por las jefaturas		85%	€3.400.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Contraloría de Servicios	OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	SE OO-01 Desarrollar estrategias que den seguimiento a la satisfacción con productos y servicios ajustados	IN-36 Satisfacción de los clientes con los productos ajustados	(Cantidad de respuestas satisfactorias / Total de personas consultadas) *100	Encuesta de satisfacción	Encuestas presenciales.	85%	€ 0

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Sección de Informática	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-21 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	Solicitudes de atención de incidencias y problemas (mesa de servicio)		100%	€92.400.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Gestoría de Proyectos	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-22 Cantidad de informes sobre el avance de los proyectos institucionales	Informes ejecutivos entregados a la jefatura	Informes ejecutivos entregados a la jefatura	Contempla: Fecha de informe, Período cubierto, Porcentaje de avance esperado, Porcentaje de avance real, Porcentaje de diferencia, Estado de avance, Resumen ejecutivo: Actividades claves desarrolladas en este período, Actividades claves programadas para el siguiente período, Riesgos presentados en este período	12	€ 0
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Departamento de Planificación	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-23 Cumplimiento de objetivos estratégicos del año en ejecución	(Objetivos estratégicos que cumplen con las metas establecidas /Total de objetivos planteados) * 100	Plan Estratégico 2019-2023 Informe de seguimiento del PEI.		85%	€13.950.000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Gestoría de Procesos	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-02 Establecer los indicadores de procesos que permitan medir la eficiencia en la gestión administrativa	IN-24 indicadores de procesos establecidos	Cantidad de procesos con indicadores establecidos en PROA/ Total de procesos implementados en PROA	Ficha de indicadores de la metodología de proceso	Para el año 2020, el alcance incluye los procesos sustantivos que están desarrollados en PROA: Gestión de Crédito y Gestión de Cobro. Se definen los indicadores de eficiencia de proceso en el módulo de monitoreo de actividad de negocio (BAM en BPM)	50%	€150.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Sección de Informática	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-25 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	Encuesta de satisfacción del cliente interno.		100%	€716.732.200,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Departamento de Planificación	OE-02 Conocer las tendencias de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país para ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de los clientes.	PLA OO-01 Actualizar el diagnóstico externo de CONAPE con el fin de determinar tendencias y lineamientos de la educación superior, técnica y la necesidad laboral del país aplicables a CONAPE	IN-26 Cantidad de tendencias identificadas	Número de tendencias identificadas	Diagnóstico externo ejecutado por parte del INEC y de la UCR		2	€271.020.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo	OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.	SE OO-03 Desarrollar estrategias que permitan aumentar el nivel de preferencia de CONAPE	IN-37 Mejoramiento de imagen de CONAPE	(Cantidad de respuestas positivas sobre la imagen / Total de prestatarios encuestados) * 100	Encuestas de percepción realizada por la unidad mercadeo y que son contestadas por el usuario	Análisis de Redes	97%	€ 281.300.000,00

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo	OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.	SE OO-04 Desarrollar estrategias que permitan aumentar posicionamiento de CONAPE	IN-38 Compromiso con la marca CONAPE	Cantidad de interacciones (Likes, comentarios, shares y reproducciones) / Alcance total de interacciones *100	Reporte de Redes Sociales dado por el community manager que incluye Facebook.	Análisis de redes	1,7%	€ 36.630.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección Administrativa	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	FIN OO-05 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-03 Porcentaje de satisfacción de los clientes internos con los servicios brindados por la Sección Administrativa	(Sumatoria de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción / número de encuestados) *100	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Contar con apoyo de la Contraloría de Servicios para aplicar instrumento orientado a mejora continua en todas las áreas de la Sección / Satisfacción promedio obtenida de la encuesta de las distintas áreas de trabajo que aportan respuesta / Consulta global a la totalidad de funcionarios	85%	€422.185.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Archivo Central	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	FIN OO-05 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-04 Cantidad de unidades con transferencia documental	(Cantidad de unidades con transferencia documental/ Total de Unidades Institucionales que deben realizar transferencia) *100	Control de transferencias documentales		100%	€36.250.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección de Contabilidad	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	FIN OO-05 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-05 Conciliación de Cuentas del Balance	(cantidad de cuentas conciliadas / total de cuentas del balance) * 100	Registros tomados de las consultas a la base de datos institucional (módulo interno, Tableau, SIC, MbaCase, o las generadas a lo interno de la Sección)	Cumplir con lo establecido en el Marco Conceptual Contable del Sector Público Costarricense, referente a las características cualitativas de la información incluida en los Informes Financieros de Propósito General (Relevancia, Representación fiel,	100%	€ 35.370.000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
								Comprensibilidad, Oportunidad, Comparabilidad y Verificabilidad		
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección de Tesorería	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	FIN OO-04 Gestionar eficientemente los ingresos por el aporte de las inversiones realizadas por CONAPE para mejorar la recaudación por este concepto en CONAPE	IN-06 Porcentaje de monto total recibido por concepto de ingresos por inversiones	$\frac{\text{(Monto total recibido / Monto total proyectado por recibir)}}{\text{(Por concepto de ingresos por inversiones)}} * 100$	1. Informe trimestral de los ingresos s/ títulos valores, que se traslada a programación cada trimestre. 2. Presupuesto aprobado para el siguiente año.		87%	€35.500.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Departamento Financiero	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	FIN OO-01 Controlar la efectiva ejecución presupuestaria a través del flujo de ingresos proyectados	IN-07 Porcentaje de ejecución de la proyección de ingresos	$\frac{\text{(Monto total Ingresos obtenidos / Monto total Ingresos presupuestados)}}{*100}$	Documentos de trabajo de la Jefatura del Depto. Financiero		96%	€13.800.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento Financiero	Sección de Cobro	OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	FIN OO-02 Gestionar eficientemente los cobros a estudiantes en esta condición para mejorar la recaudación por este concepto en CONAPE	IN-08 Porcentaje de ejecución de los ingresos efectivos por intereses y recuperación de préstamos.	$\frac{\text{(Ingresos Efectivos de Intereses y recuperación de préstamos / Ingresos Presupuestados de Intereses y recuperación de préstamos)}}{*100}$	Información que se extrae de la consulta Tableau o bien del Módulo interno que dispone la Sección de Cobro al cierre de cada mes.	Los ingresos efectivos correspondientes a intereses y recuperación de préstamos representan actualmente el ingreso número uno a nivel institucional lo que es importante la evaluación y monitoreo continuo de la ejecución.	91%	€7.000.000,00

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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Control Interno	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-27 Porcentaje de cumplimiento de información solicitada por la auditoría	(Cantidad de informes de seguimiento elaborados / Cantidad de informes de seguimiento solicitados) *100	Informes de seguimiento para la Auditoría Interna	Periódicamente la Auditoría Interna genera informes y observaciones sobre aspectos normativos y oportunidades que la administración de cumplir en tiempo y forma de acuerdo con el compendio normativo que rige a la Institución. Del lado de la administración los responsables deben definir las acciones necesarias para atender lo que corresponde y establecer los plazos de cumplimiento, o en su defecto rechazar dichas recomendaciones y justificar de manera razonada los motivos de la no atención	80%	€ 0

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

Programa 2: Apoyo Administrativo	Departamento de Planificación	Gestoría de Proyectos	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	PLA OO-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-28 Cantidad de informes sobre el plan de continuidad de negocio	Informes ejecutivos entregados a la jefatura	Informes ejecutivos entregados a la jefatura	Contempla avance de objetivos específicos de continuidad de negocio: Objetivo 01 Planificación: Orientar el proceso de la planificación institucional del SGCN, para articular las diferentes acciones hacia una gestión integral en materia del Continuidad de Negocio, Objetivo 02 Monitoreo: Monitorear las acciones planificadas, para minimizar el riesgo de incumplimientos en materia de continuidad del negocio, Objetivo 03 Comunicación: Difundir lo establecido en la Política de Continuidad de Negocio y elementos del SGCN para que el personal conozca, interiorice y aplique el Sistema.	6	€11.526.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo	OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución	SE OO-03 Desarrollar estrategias que permitan	IN-39 Cantidad de planes de acción.	Cantidad de planes de acción desarrollados hacia la zona rural	Informe labores mercadeo. Entiéndase por plan de acción participación en ferias o visitas a colegios de zona rural.	Análisis de mercado y requerimientos de clientes	10	€ 16.400.000,00



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

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE OPERATIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	IN OPERATIVO	FORMULA	FUENTE DE DATOS	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS, OBSERVACIONES	META 2020	RECURSOS ASIGNADOS (FONDOS PROPIOS)
			que contribuye al desarrollo del País.	aumentar el nivel de preferencia de CONAPE						
Programa 2: Apoyo Administrativo	Auditoría Interna	Auditoría Interna	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	AI OO-01 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-40 Porcentaje de Ejecución de egresos presupuestados	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado *100	Informes de ejecución Presupuestaria		100%	₡ 202.011.000,00
Programa 2: Apoyo Administrativo	Secretaría Ejecutiva	Secretaría Ejecutiva	OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	SE OO-05 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales	IN-41 Porcentaje de Ejecución de egresos presupuestados	Presupuesto Ejecutado/ Presupuesto Programado *100	Informes de ejecución Presupuestaria		100%	₡ 10.025.000,00
<b>TOTAL DEL PROGRAMA 2</b>										<b>₡4.303.438.200</b>