

**INFORME FINAL DE GESTIÓN  
MTSS-DMT-IFIG-8-2022**

**PRISCILLA RIVERA CASTILLO**

**REPRESENTANTE DEL MINISTERIO DE  
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ANTE EL  
CONSEJO DIRECTIVO DE CONAPE**

**2022**

## Contenido

Presentación.....	4
Resultados de la gestión.....	5
<b>1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado. ....</b>	<b>7</b>
a) Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna de Conape .....	7
b) Reglamento para la atención de denuncias y el análisis de los presuntos hechos irregulares por parte de la auditoría interna de Conape. ....	8
c) Reglamento del Teletrabajo .....	8
d) Reglamento del Consejo Directivo.....	8
e) Reglamento para la prestación de servicios profesionales externos para la elaboración de avalúos de bienes inmuebles.....	8
f) Implementación de la Ley 8488 Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, Decreto 42227-MP-S, la declaratoria de Emergencia por COVID-19 y Directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN. ....	9
g) Implementación de la Ley 9635 “Fortalecimiento de las finanzas públicas” .....	9
<b>3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado. ....</b>	<b>9</b>
<b>4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.....</b>	<b>10</b>
a) Cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Anual de Gestión de Crédito y Plan Operativo Institucional. 10	
b) Acciones ante la emergencia nacional por el COVID-19, declarada mediante decreto N° 42227-MP-S: 10	
c) Continuidad del negocio:.....	11
d) Mejoramiento del clima organizacional:.....	11
<b>6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir. ....</b>	<b>12</b>
<b>7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda. ....</b>	<b>12</b>
<b>8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario. ....</b>	<b>12</b>
<b>9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario. ....</b>	<b>13</b>
<b>10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. ....</b>	<b>13</b>

<b>11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración. ....</b>	<b>14</b>
<b>12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna. ....</b>	<b>14</b>

## **Presentación**

La suscrita, Priscilla Rivera Castillo, en calidad de representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ante el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), nombrada desde el 07 de noviembre del 2019, presento Informe Final de Gestión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica, artículo 12, inciso e) de la Ley N°8292 “Ley General de Control Interno” publicada en La Gaceta N° 169 del 04 de septiembre del 2002 y en concordancia con la Resolución RCO-61 de la Contraloría General de la República, hecha pública mediante La Gaceta N° 131 del 07 de Julio del 2005.

El presente informe detalla los principales resultados obtenidos durante el periodo de gestión, en cumplimiento de las funciones establecidas en el marco normativo. Esto fue posible gracias al trabajo conjunto realizado con el resto de miembros del Consejo y a la labor realizada por la Secretaría Ejecutiva y las personas funcionarias de la institución desde cada una de las áreas técnicas, que contribuyeron a la consecución de los objetivos.

Es importante destacar, que los aspectos cuantitativos de cada uno de los apartados que se señalarán en el presente informe, podrán ampliarse en el informe de gestión preparado por la Administración, en los que se contempla el comportamiento de las colocaciones, recuperaciones, estado de ingresos, inversiones, estado de los recursos por desembolsar, distribución por carreras, estado de los atrasos de la cartera y demás detalles financieros.

Por medio del presente, agradezco la confianza depositada por las Exministras de Trabajo y Seguridad Social, las señoras Geannina Dinarte Romero y Silvia Lara Povedano.

## Resultados de la gestión

### 1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

La Comisión Nacional de Préstamos para Educación, CONAPE, es la institución estatal con un enfoque social especializada en préstamos para la educación superior y técnica que facilita condiciones accesibles a estudiantes que requieren apoyo económico, dentro y fuera del país.

El crédito educativo administrado por la institución, cuenta con dos fuentes de financiamiento: la recuperación de préstamos a los estudiantes y el aporte bancario (5% de las utilidades del sistema bancario nacional).

En la estructura, el Consejo Directivo constituye la máxima autoridad en la Institución y de un modo general, deberá velar por la realización de sus fines y, de un modo específico, por aquellos que le asigna su Ley de Creación. Dicho Consejo se integra por a) El Ministro de Educación Pública o su representante, quien lo presidirá. b) El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica o su representante. c) Un representante del Banco Central de Costa Rica. d) Un representante del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. e) El Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su representante. A continuación, se adjunta el organigrama:



Fuente: Conape

La institución se rige mediante la Ley N° 6041 “Creación de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación CONAPE, en el artículo 2, e encuentran consagrados los siguientes fines:

- “a) Conceder préstamos a costarricenses, para estudios de educación superior para universitaria y para estudios de educación superior universitaria, dirigidos hacia carreras y especializaciones de postgrado, dentro o fuera del país, basados en el mérito personal y las condiciones socio-económicas de los beneficiarios, quienes, preferentemente, deberán ser de zonas rurales.*
- b) Realizar permanentemente investigaciones sobre necesidades de financiación de estudios superiores, a mediano y largo plazo, de acuerdo con los lineamientos y prioridades señalados en los planes nacionales de desarrollo, para la formación de los recursos humanos que requiera el país;*
- c) Coordinar con las entidades estatales y privadas el mejor aprovechamiento de las becas que ofrecen los gobiernos extranjeros, los organismos internacionales y los privados;*
- d) Verificar periódicamente, de acuerdo con documentos, el rendimiento académico de los estudiantes beneficiarios de préstamos, y tomar las medidas correctivas procedentes;*
- e) Colaborar con los beneficiarios de préstamos a fin de que se vinculen a trabajos acordes con sus estudios, mediante la comunicación con entidades que requieran personal profesional especializado;*
- f) Administrar en fideicomiso fondos de organismos públicos o privados, destinados a financiar estudios de su personal, así como de sus familiares, cuando esa colaboración le sea solicitada;*
- g) Gestionar, ante el Banco Central de Costa Rica, los giros en divisas extranjeras destinados a la realización de estudios en el exterior financiados por CONAPE; y*
- h) Ofrecer orientación profesional a los estudiantes y personal interesados que quieran realizar estudios, dentro o fuera del país.”*

Durante el período el nombramiento, la gestión realizada se ajustó al cumplimiento de las funciones del Consejo Directivo, establecidas en el artículo 3, de la citada Ley, tales como: acordar el presupuesto anual y las modificaciones, dictado de reglamento del Consejo Directivo y de la institución, conocimiento de los estados financieros y atención de los recursos de apelación interpuestos

En apego al marco normativo, la institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2019-2023, el cual establece la misión, visión y valores institucionales; ejes y objetivos estratégicos; debidamente alineados con la ley y un Plan Anual de Gestión de Crédito; ambos debidamente aprobados por el Consejo Directivo.

En abril del 2022 se presentó ante el Consejo Directivo, el planteamiento que realiza la Administración de CONAPE, para que se ajusten los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, para los años que restan para finalizar dicho plan, a saber 2022 y 2023.

Dicho ajuste se plantea en consideración, de importantes y significativos impactos que se han dado a nivel país y que han incidido en el desarrollo de la organización.

El Plan Anual de Gestión de Crédito contiene la estimación realizada por el Departamento Financiero tomando la expectativa de ingresos y egresos futuros, para colocar en préstamos nuevos y ampliaciones de préstamos. Este instrumento, señala la suma que tendrá la institución para afrontar los compromisos de préstamos que se encuentran en etapa de ejecución (desembolsos) y la colocación de nuevos préstamos que se realizará en los siguientes períodos.

El Plan establece las condiciones que rigen las colocaciones del período siguiente, los centros de estudio y carreras financiables, rubros de financiamiento, rubros de financiamiento y demás lineamientos que establecen el marco en el que se debe gestionar el quehacer de la institución.

Es necesario mencionar que CONAPE, actualmente no cuenta con metas vinculadas al Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública, sin embargo, cuenta con un proyecto en el Banco de Proyectos de Inversión Pública para la Remodelación de la fachada de CONAPE en San Pedro de Montes de Oca. Dicha inversión busca concretar una infraestructura física segura, confiable y modernizada con el propósito de proyectar una imagen mejorada de la Administración, fortaleciendo a su vez la imagen institucional y cuyo interés general pretende que mayor cantidad de clientes visualicen y posicionen el servicio que brinda la Institución, así como mejoras energéticas (reduce uso de equipos de refrigeración y climatización) y productividad (mejora en condiciones de salud ocupacional) derivadas de un confort dado el aislamiento térmico y acústico, con mejoras para clientes y personas funcionarias; a la fecha tiene un 15% de avance.

## **2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Los principales cambios normativos que afectaron a la institución, así como las acciones tomadas para implementar y actualizar la normativa existente.

### **a) Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna de Conape**

Este reglamento tiene la finalidad de orientar su accionar, de manera que la misma se perciba como una actividad que coadyuve al éxito de la gestión institucional, en aras de la legalidad y efectividad en el manejo de los fondos públicos que fiscaliza; de igual manera es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de la Auditoría Interna y para las personas funcionarias de la Administración Activa de Conape, en materia que les resulte aplicable.

**b) Reglamento para la atención de denuncias y el análisis de los presuntos hechos irregulares por parte de la auditoría interna de Conape.**

Este reglamento regula los requisitos que deben cumplir las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna, así como el análisis de los presuntos hechos irregulares; contempla los aspectos que se considerarán para determinar su admisibilidad, las acciones para garantizar la confidencialidad del denunciante y en general, regular el procedimiento para la atención de las mismas, así como el respectivo trámite para la realización de la investigación de acuerdo con la naturaleza del asunto puesto en conocimiento de la Auditoría Interna, producto de una auditoría oficiosa, en atención a la denuncia de un tercero, o como respuesta a una solicitud del jerarca o de titulares subordinados, entre otros.

**c) Reglamento del Teletrabajo**

Se acompañó a la administración en la construcción del instrumento que permitiera implementar de la modalidad de Teletrabajo en la institución, en el marco de las acciones estratégicas de la modernización del Estado, con el objetivo de reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

**d) Reglamento del Consejo Directivo**

Con el objetivo de tener un instrumento más actualizado se trabajó en una propuesta de modificación de forma y fondo en cuanto a la preparación de agenda, definición de requisitos de quorum y consideraciones sobre ausencias a sesiones y la participación y coordinación de las sesiones virtuales.

**e) Reglamento para la prestación de servicios profesionales externos para la elaboración de avalúos de bienes inmuebles**

En cuanto a su obligación de mantener actualizada la normativa aplicable, el Consejo Directivo aprobó en la Sesión Ordinaria 08-2020 la modificación del Reglamento para la prestación de servicios profesionales externos para la elaboración de avalúos de bienes inmuebles ofrecidos en garantía de los créditos otorgados por la Institución, así como la actualización del Reglamento de Crédito.

**f) Implementación de la Ley 8488 Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, Decreto 42227-MP-S, la declaratoria de Emergencia por COVID-19 y Directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN.**

Dentro de este marco normativo la institución implementó las siguientes acciones:

- Apertura de crédito educativo a carreras cerradas conforme lineamientos técnicos.
- Adecuación o prórroga de operaciones crediticias, conforme reglamentos internos.
- Garantizó el servicio a los usuarios, mediante plataformas de atención directa y permanente.
- Aplicó la modalidad de teletrabajo a las personas funcionarias con el propósito de minimizar los riesgos de la expansión de la pandemia global por COVID-19.

**g) Implementación de la Ley 9635 “Fortalecimiento de las finanzas públicas”**

Con la aprobación de la Ley 9635 Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la Institución debió realizar los respectivos ajustes en diversas materias normadas, tal como: a), revisión de los contratos de dedicación exclusiva, b) incorporación en el presupuesto lo referente al pago de impuesto de ventas, sobre todos los bienes y servicios contratados, c) ajustes en el incentivo de anualidad, d) implementación del nuevo modelo de evaluación de desempeño, e) sensibilización del personal, d) ajustes de procedimientos internos, entre otros.

**3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Las autoevaluaciones de control interno realizadas en la institución, se ajustaron al cumplimiento de la Ley General de Control Interno, N° 8292 y fueron realizadas con el fin de proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos.

Sobre los aspectos que requirieron la definición de acciones de mejora las mismas están integradas dentro de un plan, el cual para el año 2021, fue cumplido en un 95% de su totalidad. Desde el Consejo Directivo se validó la implementación del sistema DELPHOS CONTINUUM, en el cual se realiza el seguimiento a distintos informes de Auditorías, autoevaluación de control interno, e informes de la Contraloría.

Adicionalmente, se convocó a las sesiones del Consejo Directivo a la funcionaria encargada del Control interno, para efectos de atender la modificación al Reglamento de Cauciones, el cual fue presentado y aprobado.

**4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Tal como se indicó anteriormente, el sistema DELPHOS CONTINUUM, fue uno de los mayores logros para perfeccionar y evaluar el sistema de control interno. Adicionalmente, el seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, Plan Operativo Institucional y Plan Anual de Gestión de Crédito, ha sido crucial para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

**5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

**a) Cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Anual de Gestión de Crédito y Plan Operativo Institucional.**

Se continuo con la aplicación de todas las acciones para dar fiel cumplimiento a las estrategias establecidas.

**b) Acciones ante la emergencia nacional por el COVID-19, declarada mediante decreto N° 42227-MP-S:**

Con fin de contrarrestar el impacto de la pandemia en las personas estudiantes, el Consejo Directivo tomó los siguientes acuerdos:

1. Reducción de la tasa de interés del 6% al 5.5%. La tasa de interés de actualizo, conforme al estudio que se contrato y se modernizo a metodología para el cálculo.
2. Extensión del plazo de los créditos, mediante dos modalidades, ampliación del plazo para pago de la deuda o bien pago de cuota mínima.
3. Prórroga en el pago de la cuota por el tiempo que se mantenga la afectación:
4. Autorización para el financiamiento de las carreras que actualmente tienen restricción PAGC 2020, en los siguientes casos, el financiamiento para deudas de períodos anteriores al 2020 y para estudiantes de nuevo ingreso o que registren algún avance en los niveles de posgrado en Costa Rica o el exterior.
5. Ampliación del monto de financiamiento para los préstamos del nivel posgrado en Costa Rica hasta 18 millones de colones anuales y un tope de 36 millones de colones.
6. Autorización del financiamiento de un segundo o igual grado académico para estudiantes de las carreras que no tienen restricción en el financiamiento según el PAGC 2020.

**c) Continuidad del negocio:**

La continuidad del negocio depende de muchos más factores, debiendo ocuparse necesariamente de aspectos organizativos, de infraestructuras y de las personas, entre otros; mesurando los posibles riesgos y su impacto para el negocio.

El resultado debe ser un Sistema de Continuidad de Negocio que asegure la recuperación ante un desastre y la continuidad de las operaciones, todo ello englobando el conjunto de la organización, al respecto el Consejo Directivo aprobó el cartel “Equipamiento e implantación de un sitio recuperación ante desastres para CONAPE”, para asegurar la continuidad del negocio y reforzar la estrategia de mitigación del riesgo operativo.

La organización cuenta con un sistema para la continuidad del negocio compuesto por Estrategias, Plan de emergencias, Plan de comunicaciones, el Plan de recuperación y el Plan de continuidad de negocio.

**d) Mejoramiento del clima organizacional:**

Una vez recibidos los estudios de clima organizacional, el Consejo Directivo, instruyó a la Secretaría Ejecutiva, dar el seguimiento respectivo a las conclusiones y recomendaciones externadas en el informe.

Al respecto, la organización ha redoblado esfuerzos para el cumplimiento de planes de acción y materializar las recomendaciones que emerjan del estudio de Clima, para que estas aporten en un cambio positivo y de impacto en la cultura, clima y comportamiento de la institución.

## **6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

La Institución se encuentra desarrollando varios proyectos, que vienen a reforzar el sistema de control interno, así como a dar mayor participación de todos los niveles, favoreciendo de esa manera los servicios prestados

## **7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

A pesar de la crisis de la pandemia los créditos se continuaron facilitando para no entorpecer el proceso educativo costarricense. Sobre todo, a los prestatarios provenientes de zonas de menor desarrollo relativo, así como el porcentaje de beneficiarios destinado a las mujeres.

Para el período del 2021 se logró beneficiar a 3821 estudiantes en una amplia gama de carreras de educación y niveles de estudio (Pre, Grado y Posgrado en CR y el Exterior). Esto representó el 101% de lo programado para el año y en relación con el año anterior, se tuvo un incremento del 13%. En cuanto a la colocación de préstamos en monto fue de un 95% de lo estimado, pero superior a la del año 2020 en un 21%.

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

- Dar seguimiento a las alianzas internacionales, tal como el ICETEX y APICE.
- Dar seguimiento a las alianzas con las universidades.
- Impulsar una unidad de análisis de datos, con el objetivo de fortalecer el servicio.

- Fomentar la innovación en los servicios que brinda la institución que permita la creación de nuevos productos
- Dar seguimiento y continuidad a los acuerdos del Consejo Directivo.
- Dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional 2019-2023 y a los respectivos ajustes para el año 2022-2023.
- Dar seguimiento al cumplimiento Plan Operativo Institucional 2022 y Plan Anual de Gestión de Crédito 2022.
- Dar atención y seguimiento a las advertencias y disposiciones de los órganos de control y fiscalización.
- Dar continuidad y seguimiento a los proyectos que se encuentran en marcha, sobre todo por la Unidad Informática.
- Fortalecer los servicios virtuales de la institución, específicamente en lo que corresponde a la atención del cliente.
- Efectuar un análisis de percepción más amplio sobre el impacto del servicio.

**9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

- Debe efectuarse una concientización al personal sobre el servicio al cliente y una atención oportuna y el impacto de las mismas en el ámbito institucional.
- Impulsar el desarrollo de sistemas de información adecuados que promuevan la atención virtual oportuna y eficiente.
- Fomentar la innovación del servicio, con el objetivo de promover más productos a la población estudiantil.

**10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

A la fecha el Consejo Directivo no tiene conocimiento de la existencia disposiciones pendientes de cumplir.

**11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

A la fecha el Consejo Directivo no tiene conocimiento de la existencia disposiciones pendientes de cumplir.

**12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

A la fecha el Consejo Directivo no tiene recomendaciones pendientes de cumplir, sin embargo tal como se indicó previamente, el Consejo Directivo aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna y del Reglamento para el planteamiento de denuncias, con fundamento en las actualizaciones legales vigentes y demás normativa que rige la materia.

**Atentamente,**