



**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE CREDITO**  
**SECCION DE DESEMBOLSOS Y CONTROL DE CREDITO**

San José, 30 de MAYO 2023

Sr  
Roger Granados Ugalde, Jefe  
**DEPARTAMENTO DE CREDITO**  
S.O.

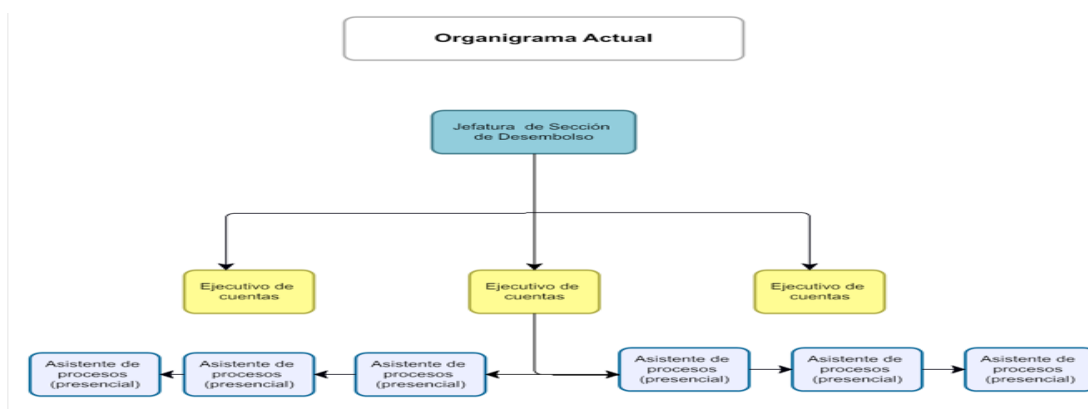
**Ref. INFORME FINAL DE GESTION**

**A) PRESENTACION**

En cumplimiento con lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y el Reglamento de Informe de Fin de Gestión, donde se establece que los jefarcas y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa, procedo a continuación a enumerar el contenido del presente informe:

**Del personal de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito**

La Sección de Desembolsos y Control de Crédito es una de las áreas soporte a la función sustantiva de la institución. El equipo en la actualidad está conformado por 10 personas: una Jefatura, 4 profesionales y 6 asistentes de procesos, con la siguiente estructura organizativa interna:



En la actualidad los profesionales de la Sección son Milady Barquero Alfaro, Olga Castro Alvarado, Juan Carlos Sequeira Diaz, los asistentes de procesos son: Natalia Alvarado Campos, Carlos Bogantes Villalobos, Walter Castillo Zamora, Stephanie Sequeira Hidalgo, Rocio Rojas Solano, Pablo Varela Lopez.

Este equipo humano se encarga de la cartera los préstamos en ejecución la cual contiene:

- A los estudiantes que inician sus estudios formalizando su préstamo por medio de un contrato de préstamo para estudios
- Los estudiantes que están cursando sus carreras en las entidades educativas escogidas por ellos y que Conape tiene el compromiso de girarles el dinero (desembolso), realizando el seguimiento de avance académico según dispone la Ley de Conape 6041, desembolsado por periodos lectivos.
- Estudiantes que solicitan cambios de condiciones durante su periodo de estudios (suspensiones, ampliaciones, extensiones, entre otros)
- Estudiantes que están concluyeron sus estudios y concluido el periodo adicional se trasladan a la fase de cobro.

Este equipo se encargada de brindar atención a la plataforma de servicios con diversos trámites algunos de alta demanda en tiempo y conocimiento o pericia.

Es importante señalar que cada funcionario de Conape maneja en promedio, una cartera de 3,200 millones de colones de la cartera total, demostrando un grado de eficiencia muy alto.



## **B) RESULTADOS DE GESTION**

El contenido de este apartado, se compone de lo establecido en la normativa antes señalada:

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

- 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.
- 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.
- 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.
- Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.
- 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.
- Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.
- Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.
- 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.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.
- 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.
- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

## **Desarrollo del informe.**

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

Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de crédito y cobranza, programación, presupuesto, apoyo logístico, informático, administración de personal, administración de servicios generales, contabilidad, tesorería, relativos al otorgamiento de crédito para la educación y sus actividades de apoyo y conexas; de acuerdo con el marco normativo vigente y los procedimientos, reglamentos y directrices crediticias y las actividades derivadas en cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la materia, así como las labores técnicas administrativas y financieras de apoyo, mediante la aplicación de principios teóricos, métodos y técnicas pertenecientes

a las respectivas disciplinas aplicables, tales como, Administración, Finanzas, Estadística, Contaduría, Recursos Humanos, Informática, Economía, Derecho, y otras disciplinas que faculden para la realización de dichas actividades.

**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 son emitidos por los entes externos reguladores como la Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria -STAP, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica – MIDEPLAN y el Ministerio de Educación Pública, los mismos deben verificarse a través de los canales oficiales que manejan las instituciones, entre los más significativos:

- a) Ley No.8292, Ley General de Control Interno (202)
  - a. Autoevaluación del Sistema de Control Interno
  - b. Sistema Especifico de Valoración de Riesgo Institucional (SERVI)
- b) Ley No. 8968; Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011)
- c) Ley No. 8220 Ley Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- d) Ley No.8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la Función Pública (2004)
- e) Índice de Gestión Institucional, Contraloría General de la República.
- f) Clasificador por objeto del gasto del sector público. Ministerio de Hacienda (2018)
- g) Ley No. 8454 de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, de 22 de agosto de 2005.
- h) Ley General de Contratación Pública No.9986 (2021)
- i) Límites Económicos de Contratación Administrativa y Montos Presupuestarios Promedios (Febrero 2022)
- j) Reglamento de la Ley General de Contratación Pública N° 9986 mediante Decreto Ejecutivo No. 43808-H, Publicada en el Alcance No. 258 a La Gaceta No.229 del 30 de Noviembre de 2022.

En relación con el ordenamiento jurídico, el hecho más significativo fue la modificación de la Ley de Creación de CONAPE #6041 que contó con la participación de todos los actores de la institución y fue presentada a conocimiento y resolución de la corriente legislativa aprobándose satisfactoriamente.

La actualización del Reglamento de Crédito se formuló por parte todos los colaboradores del Departamento de Crédito y se aprobó por el Consejo Directivo en Sesión N°23 2022, se publicó en La Gaceta con rige al 01 de diciembre 2022.

**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.**

En relación con la autoevaluación del Control Interno de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito, adjunto encontrará el resultado de la gestión al 31 de diciembre de 2022 con una calificación del 93,7% cumplido, de conformidad con el Informe Institucional de Autoevaluación de Control Interno presentado a conocimiento del Consejo Directivo:

SECCION DE DESEMBOLSOS					
Componente	Cantidad de preguntas	Cantidad Cumplido	Cantidad Requiere mejora	%Cumplido	%Requiere mejora
Aspectos generales	9	9	0	100,0%	0,0%
Ambiente de Control	21	21	0	100,0%	0,0%
Valoración del Riesgo	5	5	0	100%	0%
Actividades de Control	19	17	2	89,5%	10,5%
Sistemas de Información	11	8	3	72,7%	27,3%
Seguimiento	6	6	0	100,0%	0,0%
Total	71	66	5	93,7%	6,3%

**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.**

La Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) ha realizado la valoración de riesgos en la institución desde el año 2008 de manera continua, al igual que otras evaluaciones del Sistema de Control Interno como lo son: la Autoevaluación de Control Interno y el Índice de Gestión Institucional, medidas solicitadas por la Contraloría General de la República, las cuales fortalecen y brindan un insumo importante al momento de realizar la valoración del riesgo.

En el último informe presentado por la unidad de Control Interno el Departamento de Crédito (conformado Jefatura del Dpto. Crédito, Sección de Gestión y Análisis, Sección de Desembolsos y Control de Crédito), presenta un nivel de riesgo aceptable global del 8%, siendo el nivel de riesgo Medio, el que representa un 50%.

**Calificación de riesgo residual**

Departamento Crédito y unidades específicas.

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Aceptable	1	8%
Bajo	5	42%
Medio	6	50%
Alto	0	0%
Inaceptable	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

*Delphos continuum SEVRI PEI-POI 2022-2023*

A continuación, se detallan los riesgos identificados como altos y medios definiendo prioridades de atención:

Objetivo estratégico	Meta	Dependencia que la ejecuta	Riesgo asociado	Evento	Causa	Consecuencia	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Planes de Acción
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Cumplir con el plan de desembolsos financieros	Sección de Desembolsos	Deseo de los clientes	Podría ser que el estudiante no se presente a solicitar el desembolso (dnt) por factores tales como: mala calidad de los cursos, por falta de apertura de cursos, costos elevados en la virtualidad, porque no le gusta los cursos virtuales y por	Covid 19 mala calidad de los cursos, por falta de apertura de cursos, costos elevados en la virtualidad, porque no le gusta los cursos virtuales	. Acumulación de superávit .Afectación para el cumplimiento de los Planes, Programas y Proyectos .Aumento en el índice de la morosidad .Incumplimiento del plan de desembolsos financieros	Alto	Medio	Se mantienen los controles actuales. Habilitación del motor de notificaciones automatizado.

				ende no se logre cumplir con la meta del plan de desembolsos.					
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Cumplir con el plan de desembolsos financieros	Sección de Desembolsos	Incumplimiento	Incumplimiento a la Ley 8220 Ley Protección al ciudadano	.Carencia de personal capacitado .Cargas de trabajo .Falta de personal (enfermedad, traslado o ausencia) .Recursos humanos limitados	.Afectación para el cumplimiento de los Planes, Programas y Proyectos .Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de otras áreas .Atrasos en la atención de los clientes .Atrasos en los plazos de cumplimientos .Atrasos en los trámites de los clientes .Demandas de parte de los estudiantes .Desmotivación de los compañeros por recargo en el trabajo y .Deterioro de imagen institucional .Enfermedades profesionales .Estrés del personal de la Institución .Incumplimiento normativa .Incumplimiento del Plan de	Alto	Medio	Mantener los pasantes universitarios. Diseño, Desarrollo y la implementación de un sistema de trámites institucionales (no un correo ni plataforma única).

						Desembolsos Financieros .Quejas en la Contraloría de Servicios .Subejecución del Presupuesto			
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Cumplir con el plan de desembolsos financieros	Sección de Desembolsos	Infraestructura de tecnologías de información	Podría ser que la contraparte técnica en Conape con los proyectos de tercerización, no tenga la capacidad (recurso humano, tecnológico, conocimientos) para atender los requerimientos sobre ellos ya que la empresa externa es quien lleva el soporte.	.Atrasos en la contratación administrativa. .Cargas de trabajo .Recurso humano no capacitado .Recursos humanos limitados .Rotación de personal	.Afectación en el servicio al cliente .Alto costo para la organización .Demandas .Descoordinación institucional .Deterioro de la imagen .Deterioro de la imagen de la Sección .Inconformidades de los clientes .Incumpliment	Inaceptable	Bajo	Contratación de empresa externa que da soporte de forma continua y se capacita al personal para el uso de estas herramientas tecnológicas.



				También se incorporan sistemas como (BPM, Sodelium, Sedenot).		o del plan de desembolsos financieros .Tomar decisiones erróneas			
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	OE OO-01 Cumplir con el plan de desembolsos financieros	Sección de Desembolsos	Competencia	Podría ser que existan reprocesos en la formalización por omisiones en la aprobación de préstamos.	Ausencia de liderazgo de la jefatura inmediata. Falta de competencias del personal. Canales de comunicación inadecuados, Cargas de trabajo Falta de comunicación horizontal - problemas de coordinación Ineficiencia en procesos	Afectación de los procesos institucionales Afectación en el servicio al cliente Atraso en los tiempos de respuesta a los estudiantes Baja productividad, Disminución de las colocaciones Ineficiencia	Alto	Medio	Medida correctiva plazas nuevas. Reuniones de coordinación entre jefaturas
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes	CRE OO-01 Cumplir con el plan de desembolsos financieros	Sección de Desembolsos	Infraestructura de tecnologías de información	Podría ser que la contraparte técnica en Conape con los proyectos de tercerización, no tenga la capacidad (recurso humano, tecnológico, conocimientos) para atender los requerimientos sobre ellos ya que la empresa	Atrasos en la contratación administrativa. Cargas de trabajo Recurso humano no capacitado Rotación de personal	Afectación en el servicio al cliente Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de otras áreas  Descoordinación institucional Desmotivación  Incumplimiento del plan de	Alto	Medio	Contratación de empresa externa que da soporte de forma continua y se capacita al personal para el uso de estas herramientas

			externa es quien lleva el soporte. También se incorporan sistemas como (BPM, Sodelium, Sedenot).		desembolsos financieros			tecnológicas.
--	--	--	--	--	-------------------------	--	--	---------------

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

- Proyecto de Sistema de Solicitud en Línea con Universidades (SODELIUN)
- Proyecto de Sistema de Notariado (SEDENOT)
- Establecer convenios con Universidades Privadas
- Proyecto de Normalización
- Apoyar en la elaboración y ejecución del Plan Anual de Gestión de Crédito (2011-2022)
- Ejecutar el Plan de Desembolsos Financieros:
  - Durante los años 2011 al 2019 la ejecución fue del 100%.
  - En los años de pandemia 2020 al 2022, se alcanzó una ejecución entre 70% y 87%, dado que los estudiantes realizaron suspensiones de estudios, por la virtualidad o porque las Universidades no abrían los cursos requeridos.
  - De conformidad con el control y seguimiento del Plan de Desembolsos Financieros del 2023, al mes de mayo se tiene un avance 27.91%
- Apoyar en la elaboración y ejecución del Plan Anual de Mercadotecnia Social, incluye campañas y oleadas en los diversos años, promoción y divulgación, diversos años 2011-2022
- Ejecutar en la parte que corresponde a la Sección; en el Plan Control Interno y Gestion Integral de Riesgo 2011-2022
- Ejecutar en la parte que corresponde a la Sección; en el Plan de Compras 2011-2022
- Apoyar en la elaboración y ejecución en el Plan Estratégico Institucional (2024-2018, 2019-2023, 2020-2023)

- Elaborar y ejecutar en la parte que corresponde a la Sección el Plan Operativo Institucional (2011-2023)
- Elaborar y ejecutar en la parte que corresponde a la Sección; el Presupuesto Ordinario Institucional (2011-2023)
- Elaborar y ejecutar en la parte que corresponde a la Sección; contrataciones administrativas para la adquisición de bienes o servicios (decisión inicial, licitación, y adjudicación, SICOP)
- Proyecto teletrabajo
- Elaborar y mantener la actualización de todos los formularios y documentos de trámites, tanto físicos como en la página web.
- Elaborar y ejecutar en la parte que corresponde a la Sección; en el Plan de Mejora Regulatoria
- Coordinar con el área de Mercadeo, acciones de vinculación con entidades que requieran contratar personal, para colaborar con los beneficiarios de préstamos en su inserción en el mercado laboral
- Elaborar y mantener actualizados los procedimientos y procesos de la gestión de la Sección
- Proyecto de la nueva página web y actualización en la parte que corresponde a la Sección
- Proyecto de Digitalización de expedientes de préstamos en la etapa de ejecución
- Proyecto de sitio alternativo de procesamiento de datos, en la parte que corresponde a la Sección
- Plan de Recuperación de Desastres – Proyecto del Sistema de Gestión Continuidad de Negocio (SGCN), en la parte que corresponde a la Sección
- Elaborar y mantener el Plan de Acción de Mejora en Clima y Cultura Organizacional incluye motivación. en la parte que corresponde a la Sección
- Proyecto Proa
- Gestión Documental
- Proyecto de Cita Virtual
- Mejoras Sistema de Abonos o Pagos en Ejecución
- Mejoras al Sistema de Custodia de Documentos
- Mejoras al Modulo Interno, este módulo incluye los trámites que se realizan los estudiantes en línea:
  - El trámite de solicitud de desembolsos de estudiantes de universidades con convenio (Sodeliun)

- El trámite de solicitud de desembolsos de estudiantes de universidades sin convenio
  
- Los trámites de cambio de condiciones (otros trámites) solicitados por los estudiantes durante el periodo de estudios (bajo rendimiento, extensiones, suspensiones, modificaciones, cambio de U y carrera, entre otros)

**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>Proyecto</b>	<b>Estado</b>
• Proyecto de Sistema de Solicitud en Línea con Universidades con convenio (SODELIUN)	Funcionando
• Proyecto de Sistema de Notariado (SEDENOT)	Funcionando
• Convenios con Universidades Privadas	Funcionando
• Proyecto de Digitalización de Expedientes	Funcionando
• Proyecto Teletrabajo	Funcionando
• Proyecto de página web	Funcionando
• Proyecto de sitio alternativo de procesamiento de datos	Funcionando
• Proyecto Sistema Gestión de Continuidad de Negocio	Funcionando
• Proyecto Proa	Funcionando
• Proyecto Cita Virtual	Funcionando
• Mejoras Sistema de Abonos o Pagos en Ejecución	En proceso de ejecución
• Mejoras al Sistema de Custodia de Documentos	En proceso de ejecución

<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejoras al Modulo Interno, este módulo incluye los trámites que se realizan los estudiantes en línea:<ul style="list-style-type: none"><li>○ El trámite de solicitud de desembolsos de estudiantes de universidades <u>con</u> convenio (Sodeliun)</li><li>○ El trámite de solicitud de desembolsos de estudiantes de universidades <u>sin</u> convenio</li><li>○ Los trámites de cambio de condiciones (otros trámites) solicitados por los estudiantes durante el periodo de estudios (bajo rendimiento, extensiones, suspensiones, modificaciones, cambio de U y carrera, entre otros)</li></ul></li></ul>	Funcionando  En proceso de ejecución  Pendiente
---	---

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

La Administración de recursos financieros se ejecutó en concordancia con las necesidades institucionales, conveniencia institucional y razonabilidad financiera y de acuerdo con la planificación institucional de cada periodo presupuestario.

**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.**

Para brindar una mejor atención al cliente que requiere y demanda mejores servicios a la institución, en procura de eficiencia y eficacia y que permita una mejor cobertura nacional y fortalecimiento de la imagen institucional, se sugiere considerar lo siguiente:

- Fortalecer y generar nuevos servicios en línea para los clientes de Conape que incluya todos los trámites
- Mejorar los tiempos de respuesta de los todos los trámites
- Mejorar los procesos del negocio (BPM)
- Mejorar continua en la aplicación APP
- Mejora continua en la página web, que sea amigable y fácil encontrar la información para el usuario externo
- Mantener el seguimiento académico dado que permite a Conape tener la seguridad de que el estudiante esta estudiando en una universidad. Dado que la misión de Conape no es dar dinero y luego recuperar.

- Desembolsar a las Universidades
- Establecer un plan de capacitación en Crédito Educativo
- Dado que el recurso humano de Informática es insuficiente, se opta por contrataciones, pero éstas no pueden, o se les hace difícil desarrollar o brindar soporte, a lo requerido por la Sección porque se requiere migrar la base de datos Oracle y las herramientas de desarrollo Oracle a versiones superiores dado la obsolescencia de éstas.
- Establecimiento y ejecución de estrategias crediticias para la atención de la demanda y de las tendencias del entorno (crédito de plazos cortos igual a un periodo cuatrimestre o semestre), no es crédito revolutivo
- Consolidar el servicio de notariado interno para los clientes
- Contratar una nueva agencia de publicidad que brinde un éxito sostenido el cual se sea reflejado en la colocación y ejecución de desembolsos metas planteadas institucionalmente.
- Flexibilizar el control de proyectos dado que en la actualidad tiene mucha actividad administrativa que conlleva mucho tiempo.
- Continuar con el proyecto de digitalización de expedientes (se realiza a demanda)
- Fortalecimiento del fondo de avales de manera que permita a estudiantes de escasos recursos acceder a un préstamo cuando no dispongan de garantía, mantener seguimiento
- Brindar seguimiento a los estudiantes que lo requieren, con apoyo de profesionales en trabajo social y ayuda psicológica

Apartado adicional: entrega formal de activos

En relación con la entrega de bienes asignados a la Jefatura, mediante oficio SDDC 27 “Informe entrega de activos registrados a la Jefatura de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito”, se realizó la respectiva entrega al funcionario que asumió interinamente el puesto, con copia a la Jefatura de Departamento.

- 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.**

CONAPE debe dar prioridad:

- a)** La implementación de trámites en Línea; se vinculen o no con BPM, dado que es una demanda recurrente de los clientes y una oportunidad para brindar atención al cliente y minimizar tiempos, dado que los estudiantes podrán acceder desde la página institucional a registrar un trámite las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24/7).

- b) De igual forma se debe implementar el chat a través de la página para que los clientes tengan otro canal de comunicación con la institución que aportará:
- Confianza a los clientes
  - Satisfacción a los clientes
  - Información adicional al instante
  - Facilita atender a varias personas a la vez
  - Permite auxiliar al cliente y resolver sus dudas
  - Mejora el conocimiento de los visitantes de tu sitio web
  - Promociona el crédito de manera más efectiva

**A partir de la pandemia, los clientes demandan este tipo de servicios y por tanto se vuelve una oportunidad para mejorar la imagen institucional.**

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

Se han seguido los lineamientos y el cumplimiento con las disposiciones del área de competencia de conformidad con las disposiciones emitidas por el ente contralor.

**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.**

Se han seguido los lineamientos y el cumplimiento de las disposiciones del área de competencia por los órganos de control externos en materia presupuestaria – Ministerio de Hacienda, Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria - Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica – MIDEPLAN y el Ministerio de Educación.

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

Las recomendaciones de las Auditorías Externas como las Auditorías Internas se han venido atendiendo de acuerdo con los recursos institucionales disponibles, no obstante, están pendiente de revisión de algunas recomendaciones por parte de la Auditoría Interna, estos aspectos cumplidos

se encuentran resumidos en las tablas respectivas en custodia de la unidad de Control Interno

Deseo concluir el informe con estas dos frases que identifican el quehacer de la institución y siempre me motivaron en mis labores.

***“Se financia a un estudiante y se le cobra a un profesional”  
“Costa Rica necesita seguir educándose”***

Cordialmente,

Lcda. Lorena Moreira Ramírez, Jefe  
**Sección Desembolsos y Control de Crédito**

CC. Cons