



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
SECRETARÍA EJECUTIVA



CONAPE
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

11 DE MAYO 2023

Contenido

Contenido.....	3
1. Presentación	5
2. Marco institucional.....	6
2.1. Antecedentes del Crédito Educativo	6
2.2. Aspectos Legales	6
2.3. Sinopsis.....	9
2.4. Aspectos Estratégicos	9
2.5. Organigrama Institucional	11
3. Gestión Institucional.....	17
3.1. Secretaria ejecutiva.....	17
3.1.1. Secretaria ejecutiva.....	17
3.1.2. Contraloría de servicios.....	19
3.1.3. Recursos Humanos.....	19
3.1.4. Mercadeo	21
3.1.5. Gestión legal y defensa institucional	25
3.2. Planificación	26
3.2.1. Plan Estratégico Institucional.....	26
3.2.2. Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional	27
3.2.3. Administración de control interno y administración integral de riesgo	27
3.2.4. Informática	28
3.2.5. Gestoría de proyectos.....	29
3.2.6. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.....	35
3.2.7. Seguimiento y control de los procesos	37
3.3. Crédito.....	40
3.3.1. Gestión y Análisis de los Créditos	40
3.3.2. Sección de Desembolsos y Control de Crédito	41
3.4. Financiero	41
3.4.1. Tesorería.....	42
3.4.2. Cobro.....	43
3.4.3. Contabilidad institucional.....	51
3.4.4. Gestión Sección Administrativa.....	54
3.4.4.1. Proveeduría	54

3.4.4.2.	Servicios Generales	56
3.4.4.3.	Archivo central	58
4.	Conclusiones.....	59

1. Presentación

El presente documento constituye el informe de la gestión institucional de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación – CONAPE- para el año 2022; el cual considera los elementos mas relevantes de las diferentes áreas de la Institución, que resalta los principales logros que se obtuvieron durante ese año.

El año 2022, marca un hito importante con su predecesor, pues se empieza a dejar atrás la pandemia del COVID-19, donde las diferentes áreas de la economía y la sociedad, empiezan a reactivarse para superar las negativas consecuencias de dicha pandemia.

En general, puede valorarse que este ha sido un proceso lento y CONAPE no ha estado exenta de dicha situación. No obstante, el 2022 fue un año de muchas oportunidades para dar cambios sustanciales a nivel organizacional, tal como es la creación de nuevos productos y el interés de mejorar los servicios institucionales.

Es de destacar, que el año 2022 se caracteriza por la aprobación de nuevas leyes, la firma de varios convenios, la realización del Congreso Internacional de Crédito Educativo, y la constante acción para fortalecer y mejorar la imagen institucional.

El documento se estructura en los siguientes apartados:

Marco Institucional: Se realiza una descripción de CONAPE, desde aspectos históricos, de organización, legales y estratégicos.

Gestión Institucional: Se resaltan para cada uno de los procesos institucionales las acciones realizadas y sus principales logros, limitaciones y retos y recomendaciones.

2. Marco institucional

2.1. Antecedentes del Crédito Educativo

El Crédito Educativo costarricense nace con el Fondo Nacional de Préstamos para Educación FONAPE-, el cual formó parte de la estructura orgánica del Banco Anglo Costarricense, entre los años 1973 y 1976.

El 16 de mayo de 1976 se remite a la Asamblea Legislativa el proyecto de reforma a la Ley de Creación de FONAPE y a partir de 1977 se instituye la Comisión Nacional de Préstamos para Educación - CONAPE-, creada por la Ley 6041 el 8 de enero de 1977 y refrendada por el presidente Daniel Oduber Quirós y el ministro Fernando Volio Jiménez, el 18 de enero de 1977 ¹.

2.2. Aspectos Legales

De conformidad con el artículo N°1 y 2 de la citada ley ², se crea con carácter de institución semiautónoma del Estado, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), correspondiéndole la administración de un fondo con los fines siguientes, en lo conducente:

- a. Conceder préstamos a costarricenses, para estudios de formación técnica, educación superior para universitaria, estudios de educación superior universitaria dirigidos a carreras y especializaciones de posgrado, dentro o fuera del país, basados en el mérito personal y las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios, quienes deberán ser, preferentemente, de zonas de desarrollo relativo medio, bajo o muy bajo, según la clasificación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Al menos un cincuenta por ciento (50%) de los préstamos deberán otorgarse a estudiantes de estas zonas. La Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) podrá otorgar menos de un cincuenta por ciento (50%) de los préstamos a estudiantes de zonas de desarrollo relativo medio, bajo o muy bajo, solo en caso de que se demuestre inexistencia de demanda suficiente de créditos por parte de personas de estas zonas. Cuando se trate de préstamos para estudios dentro del país, la Comisión solo podrá conceder créditos, avales o garantías cuando se trate de

¹ Ley publicada en el Diario Oficial La Gaceta 27 del 9 de febrero de 1977

² Ley publicada en el Diario La Gaceta Alcance N° 56 del 14 de marzo del 2019

instituciones educativas académicamente avaladas por la entidad que corresponda. Con ese fin, la Comisión realizará convenios de cooperación con cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones de desarrollo, universidades públicas y privadas, municipalidades y organizaciones del Estado con presencia en las distintas zonas y cantones del país, así como aplicaciones por medios tecnológicos, ferias, promotores y unidades móviles, de manera que el crédito educativo llegue lo más cerca y de forma accesible a las personas que más lo requieren y que conforman la población meta de la institución, conforme a la ley de creación.

- b. Conceder financiamiento para la realización de cursos cortos, de formación, capacitación y/o especialización en las competencias y habilidades de mayor demanda para insertarse en la actividades económicas, tales como cursos de idiomas, presentación de pruebas internacionales, obtención de certificaciones de habilidades, capacidades o conocimientos, nacionales y/o internacionales tanto dentro como fuera del país, en las distintas modalidades de oferta (presencial, virtual y/o híbrida) y de formación como son los campamentos de formación (bootcamps); basado en el mérito y la condición socioeconómica de los solicitantes, con preferencia en las áreas de mayor demanda del mercado laboral.³

Artículo 2 bis. La Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE) podrá realizar convenios con las empresas, las organizaciones y los centros educativos, de formación y capacitación, tanto del sector público como del privado, para ofrecer el financiamiento de los cursos para los empleados de las empresas y los estudiantes en general, con base en las necesidades formativas que le expongan, siempre que coincidan con los propósitos y objetivos de CONAPE.⁴

³ Mediante artículo 1 de la Ley No. 10201, Ley de Fortalecimiento de las Capacidades para Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes”, se adicionó inciso b, y se cambia numeración). La Gaceta N° 86 — miércoles 11 de mayo del 2022.

⁴ Mediante artículo 1 de la Ley No. 10201, Ley de Fortalecimiento de las Capacidades para Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes”, artículo 2, el cual se identifica como 2 bis, dado que no se dispuso su ubicación). La Gaceta N° 86 — miércoles 11 de mayo del 2022.

Artículo 3 bis. Corresponderá al Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), a propuesta del Secretario Ejecutivo, definir y aprobar las tasas de interés de los préstamos, así como las carreras y los cursos, la población beneficiaria y la cantidad de recursos que destinará de su presupuesto a financiar lo dispuesto por esta ley. 5

- c. Realizar, permanentemente, investigaciones sobre necesidades de financiación de estudios superiores, a mediano y largo plazos, de acuerdo con los lineamientos y las prioridades señalados en los planes nacionales de desarrollo e investigaciones afines, para la formación del recurso humano que requiera el país.
- d. Coordinar con las entidades estatales y privadas el mejor aprovechamiento de las becas que ofrecen los gobiernos extranjeros, los organismos internacionales y los privados;
- e. Verificar periódicamente, de acuerdo con documentos, el rendimiento académico de los estudiantes beneficiarios de préstamos, y tomar las medidas correctivas procedentes;
- f. Colaborar con los beneficiarios de préstamos, a fin de que se vinculen a trabajos acordes con sus estudios mediante el establecimiento de convenios de cooperación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para brindar servicios de intermediación, orientación e inserción laboral.
- g. 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;
- h. 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
- i. Ofrecer orientación profesional a los estudiantes y personal interesados que quieran realizar estudios, dentro o fuera del país.
- j. Otorgar avales y garantías a estudiantes de escasos recursos que no cuenten con garantías fiduciarias o hipotecarias como instrumento que les permita acceder a un crédito de CONAPE, para realizar estudios de formación técnica, educación superior, para universitaria o universitaria.

⁵ Mediante artículo 1 de la Ley No. 10201, Ley de Fortalecimiento de las Capacidades para Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes”, artículo 3, el cual se identifica como 3 bis, dado que no se dispuso su ubicación). La Gaceta Nº 86 — miércoles 11 de mayo del 2022.

2.3. Sinopsis

La naturaleza de la Institución es poder atender los requerimientos y necesidades en materia de educación técnica y superior, constituida principalmente por estudiantes cuyas familias tienen escasos recursos económicos.

A partir de mayo del 2022, la Ley No. 10201 (Ley de Fortalecimiento de las Capacidades para Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes), le amplía el abanico de sus productos para conceder financiamiento para la realización de cursos cortos, de formación, capacitación y/o especialización en las competencias y habilidades de mayor demanda, tales como cursos de idiomas, presentación de pruebas internacionales, obtención de certificaciones de habilidades, capacidades o conocimientos, nacionales y/o internacionales, en las distintas modalidades de oferta (presencial, virtual y/o híbrida) y de formación como son los campamentos de formación (bootcamps)

En tal sentido, CONAPE, es una institución con un enfoque social que administra crédito educativo en beneficio de una población que no sería sujeto de crédito en condiciones bancarias normales dadas las regulaciones existentes en esa materia.

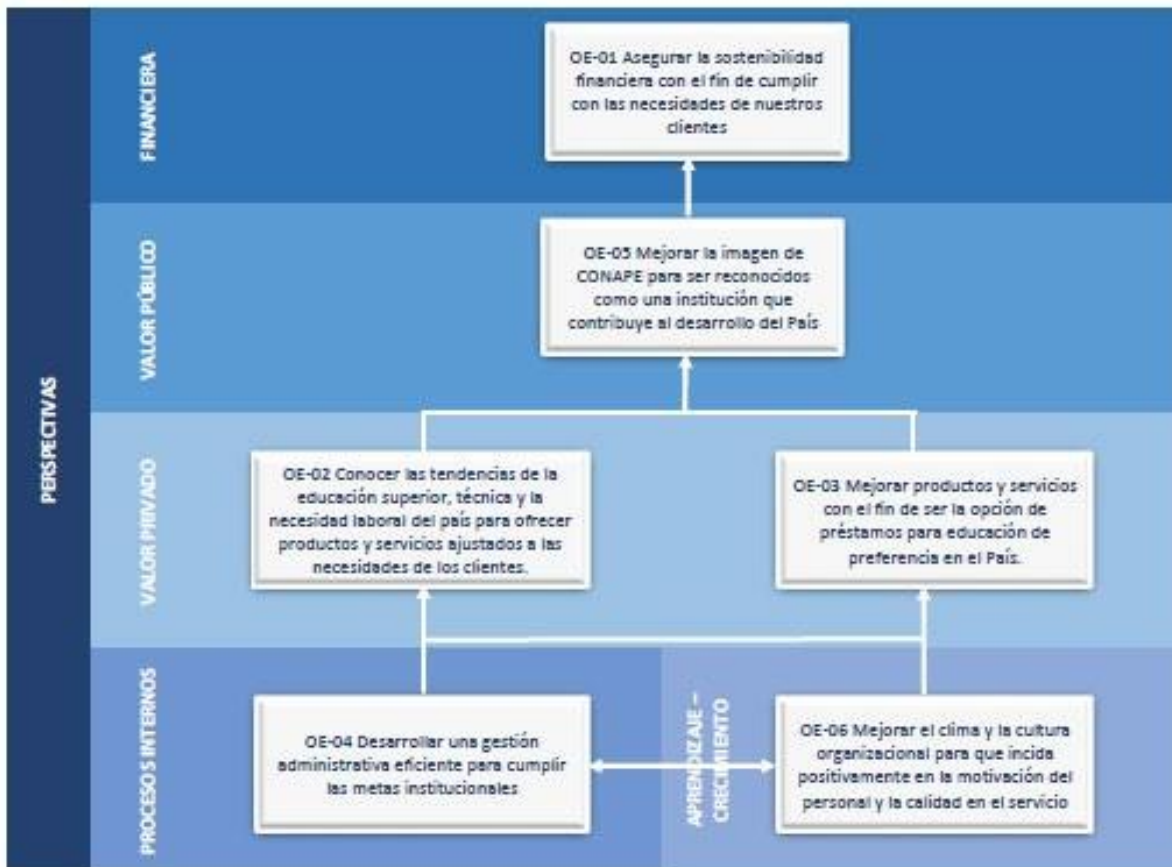
El crédito educativo administrado por CONAPE se financia a partir de dos de sus fuentes de financiamiento más importantes: la recuperación de los préstamos concedidos a los estudiantes y el aporte bancario (5% de las utilidades del sistema bancario nacional).

Los préstamos otorgados se desembolsan de manera fraccionada durante el período de estudios del prestatario. Al formalizarse un préstamo se establece un plan de desembolsos financieros para cada estudiante, el cual se gira durante los años de estudios de acuerdo con el avance académico individual, para comprobar el buen uso de los recursos y asegurar que se logre el proyecto académico propuesto originalmente.

2.4. Aspectos Estratégicos

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

A continuación, se presenta el mapa estratégico de la Institución:



2.5. Organigrama Institucional



❖ Consejo Directivo

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 ⁶.
- e) El Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su representante.

⁶ Léase Promotora Costarricense de Innovación e Investigación (véase pronunciamiento PGR-C-002-2023 del 11 de enero del 2023 de la Procuraduría General de la República)

❖ Secretaría Ejecutiva

La administración general de la Comisión está a cargo de un Secretario Ejecutivo, el cual es nombrado por el Consejo Directivo por períodos de cuatro años y puede ser reelecto. La Secretaría Ejecutiva tiene a cargo la representación judicial y extrajudicial de la Comisión.

Además de la función asignada por Ley, de organizar y dirigir a la CONAPE en consonancia con sus fines, tiene a su cargo, también, la coordinación y ejecución de las actividades propias de la promoción del crédito educativo en todo el país, así como el establecimiento y administración de las estrategias de divulgación en los diferentes medios de comunicación; con el fin de atraer estudiantes interesados en acceder a un financiamiento y apoyar sus estudios, así como, de comunicar temas relevantes que fortalezcan la imagen institucional.

➤ *Comité de Cobro*

Objetivo: Conocer, establecer y velar por los aspectos relativos al cobro de los préstamos, de conformidad con el Reglamento de Cobro.

Se integra por el Secretario Ejecutivo, la Jefatura del Departamento Financiero y la Jefatura de la Sección de Cobro y será presidido por el Secretario Ejecutivo.

➤ *Comité de Crédito*

Objetivo: Conocer, establecer y velar por los aspectos relativos a las solicitudes de préstamos y casos especiales; así como, aprobar los préstamos presentados por los estudiantes, de conformidad con el Reglamento de Crédito y el Plan Anual de Gestión Crediticia.

Se conforma por el Secretario Ejecutivo, la Jefatura del Departamento Financiero y la Jefatura del Departamento de Crédito y será presidido por el Secretario Ejecutivo.

➤ *Comité de Informática*

Objetivo: Asesorar al Consejo Directivo y a la Administración en cuanto a políticas, cumplimiento de la normativa vinculante y la ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías de información.

El Comité lo integran: el Secretario Ejecutivo, quien preside, el jefe del Departamento de Planificación, el jefe del Departamento Financiero, el jefe del Departamento de Crédito y el jefe de la Sección de Informática.

➤ *Asesoría Legal*

Rinde dictámenes y criterios legales al Consejo Directivo y a la Secretaría Ejecutiva, atiende y resuelve consultas de tipo legal, refrenda contratos, informa sobre situación del ámbito legal y le compete la defensa institucional.

❖ Departamento de Crédito

Es el departamento encargado de tramitar, informar, analizar, dictaminar, formalizar, autorizar las solicitudes de los préstamos a estudiantes y sus respectivos desembolsos y brindar seguimiento académico a las solicitudes de préstamo aprobadas.

El Departamento de Crédito tiene tres diferentes unidades orgánicas:

➤ *Sección de Gestión y Análisis*

Es la Sección mediante la cual los interesados en acceder al crédito educativo se informan de cómo opera el sistema de crédito de CONAPE. Analiza las solicitudes de crédito, filtra la información con los casos que pueden ser sujetos de crédito y le recomienda al Comité de Crédito la aprobación o no de los mismos.

➤ *Sección de Desembolsos y Control de Crédito*

Esta sección se encarga de:

- Formalizar los contratos de préstamos para estudios aprobados por el Comité de Crédito.
- Control de avance académico de los prestatarios.
- Ejecución de los desembolsos financiados.
- Análisis de casos especiales para ser resueltos por acuerdos administrativos.
- Traslado de operaciones de la fase de ejecución a la fase de cobro.
- Control y análisis de los desembolsos no tramitados

❖ Departamento de Planificación

Es el encargado del proceso del planeamiento estratégico y operativo, así como, el de la presupuestación de la Institución, que incluye: diagnóstico general, definición de prioridades, formulación de objetivos, políticas y metas generales, con su respectivo control y seguimiento. A su vez, atiende todo lo relacionado a la gestión de los proyectos, los procesos, la gestión del riesgo y la continuidad del negocio y el control interno de la organización.

Le corresponde también velar por las plataformas tecnológicas institucionales y por el desarrollo de los temas de tecnologías e información de la organización.

Este departamento está constituido por dos secciones:

➤ *Sección Informática:*

Es el ente encargado del procesamiento de datos, así como darle servicio a toda la Institución en lo que a sistemas de información se refiere. Se encarga de desarrollar sistemas, mantenimiento de sistemas y equipos, respaldar la información, elaborar planes de contingencia tratando que las metas estén de acuerdo a los planes y objetivos, políticas y directrices que tiene la Institución. Tiene a cargo la custodia de la información, básicamente se encarga del procesamiento de datos y la adquisición de equipo.

➤ *Sección de Programación:*

Se encarga de formular, ejecutar, controlar y evaluar el plan estratégico y operativo, así como el presupuesto institucional, por lo tanto, requiere de coordinación directa con todas las unidades orgánicas en lo que se refiere a objetivos por cumplir y los recursos económicos para éstos. Adicional, atiende y realiza estudios especializados de conformidad con los requerimientos que le sean planteados.

❖ Departamento Financiero

Es el departamento que tiene a cargo la administración de los recursos financieros, que comprende la recepción y salida de dichos recursos, las inversiones en títulos valores, la custodia de los valores de la Institución, la gestión de la recuperación de los préstamos concedidos a estudiantes y el registro contable de los mismos. También, atiende las labores administrativas, que comprende los servicios generales, la contratación y la administración del archivo central y del Centro de Digitalización.

Este departamento está constituido por cuatro secciones:

➤ *Sección de Cobro:*

Su finalidad es la recuperación de los dineros que se han prestado a los estudiantes, velando de que éstos ingresen a la Institución de forma apropiada para mantener el cumplimiento de su misión y el funcionamiento de la organización.

➤ *Sección de Tesorería:*

Administra los ingresos y egresos de las cuentas de la Institución, con el fin de mantener un equilibrio financiero diario.

➤ *Sección de Contabilidad:*

Genera y suministra información acerca de la situación financiera, rendimiento y cambio en la posición financiera, los flujos de efectivo que sea útil para la Institución, a la hora de tomar sus decisiones económicas.

➤ *Sección Administrativa:*

La Sección Administrativa esencialmente tiene a su cargo satisfacer las demandas institucionales y particulares de cada Unidad Orgánica y de cada funcionario; las cuales se resumen en las siguientes áreas:

- *Contratación Administrativa* - Licitaciones, compras directas, contratos, reglamentos y otros documentos vinculantes a los funcionarios, así como la ejecución del presupuesto institucional en bienes y servicios.
- *Proveeduría* - Custodia y controla los útiles y materiales necesarios para la normal operación de CONAPE y los entrega cuando estos sean solicitados.
- *Servicios Generales* - Controla los servicios de vigilancia y seguridad, los servicios de limpieza y de mantenimiento de las edificaciones el servicio del call center. También controla todo lo relativo al uso de los vehículos de CONAPE y los demás activos.

- *Archivo Central* – Administra todo lo concerniente al uso y manejo de documentos y su respectivo resguardo; también, brinda asesoría y capacitación al personal para el manejo correcto de la información (documentos); a su vez, está a cargo de la administración del Centro de Digitalización.

3. Gestión Institucional

3.1. Secretaría ejecutiva

3.1.1. Secretaría ejecutiva

La Secretaría Ejecutiva tuvo la responsabilidad sobre la ejecución de los siguientes lineamientos estratégicos:

AE-04 Establecimiento y ejecución de acciones de concientización con diversos actores sociales respecto a la labor institucional para contribuir fortalecimiento de CONAPE

Este lineamiento considero la realización de reuniones con actores sociales tanto del sector público como privado, además de la divulgación del accionar institucional a la sociedad.

En el sector público, deben destacarse las múltiples gestiones realizadas en el Congreso, para dar a conocer el quehacer institucional y brindar seguimiento a los proyectos de Ley N° 22841 y N° 23019. Con el Gobierno se gestionaron y concretizaron reuniones con diversos jerarcas del Poder Ejecutivo que tienen representación en el Consejo Directivo de CONAPE: la Ministra de Educación Pública, la Ministra de Trabajo y Seguridad Social y el Ministro a.i. del Ministerio de Planificación y, donde se detalló con amplitud el quehacer y la actualidad de la organización. En el mes de diciembre, se culminó con éxito el proceso de concientización con diversos actores del sector público sobre la labor de CONAPE proyectada a la comunidad nacional.

Las gestiones referidas en el Sector Privado, incluye la realización de reuniones con representantes de universidades privadas, así como de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudio Técnicos en el Exterior (ICETEX), de la Cámara de Industrias de Costa Rica, del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), para explorar sobre nuevos productos que amplíen el portafolio de servicios de la Institución.

Es importante destacar, la presentación del Plan Anual de Gestión de Crédito 2023, que reunió a 55 universidades privadas, más de una docena de institutos de idiomas, institutos y para universitarias, sectores empresariales y otros actores sociales, y porporciono una plataforma de mayor acercamiento hacia las universidades y centros de estudio del país.

CONAPE apoyo el desarrollo del XXXIII Congreso Internacional de Crédito Educativo en Costa Rica, el cual anualmente el promovido por la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo, el que reunión un importante grupo de universidades y centros de estudio nacionales e internaciones e instituciones vinculadas al crédito educativo.

Con el fin de fortalecer la imagen institucional a nivel nacional, de forma mensual se emitieron comunicados de prensa y artículos de opinión, que son ampliamente divulgados a nivel nacionales mediante las diversas plataformas impresas y virtuales.

AE-16 Reorganización de la estructura orgánica de acuerdo con las directrices establecidas por entidades reguladoras, los procesos normalizados y la viabilidad técnica

En el año 2022, se sentaron las bases para el desarrollo de este lineamiento, lo que incluyo la consolidación del Equipo que lo desarrollaría, la exploración inicial del proyecto de estudio de re estructura, también el desarrollo del cartel de contratación como parte del proceso de contracción administrativa.

AE-25 Reformas a la Ley de creación de CONAPE

La ejecución de este lineamiento estratégico se desarrollo alrededor de la aprobación y el seguimiento de los proyectos de Ley N° 22841 y el N° 23019; lo que implico la coordinación y gestión de actividades y reuniones para explicar el quehacer institucional y los beneficios de dichos proyectos en el desarrollo de la organización.

3.1.2. Contraloría de servicios

Durante el año 2022, la Contraloría de Servicios concreto las siguientes actividades mas relevantes para la organización:

- Ingresaron 330 consultas a través del módulo de Contraloría de Servicios los cuales fueron atendidas el 100%.
- La contraloría de servicios atendió el 35% de las incidencias (consultas, inconformidades y quejas). Dichas incidencias corresponden a reportes dirigidas a diferentes secciones.
- Se realizaron sesiones de trabajo con cada sección, cada cuatro meses, donde se les presentaron los informes (4 en total) y con base a estos se les solicito planes.
- Se realizó Estudio de Diagnóstico de la Calidad de los Servicios.

3.1.3. Recursos Humanos

La Sección de Recursos Humanos es un pilar importante en el desarrollo de la institución, pues sobre él se gestiona el talento humano y las actividades más importantes realizadas fueron:

- Cumplimiento en tiempo y forma con las planillas quincenales, las de aguinaldo y salario escolar para el pago a los funcionarios, para el respectivo proceso y ejecución de las partidas presupuestarias de remuneraciones de manera satisfactoria.
- Sensibilización a todo el personal en aspectos relacionados con salud ocupacional, medicina preventiva, entre otros.
- Encuestas a nivel de servicios de salud ocupacional, medicina de empresa y servicios al cliente interno que brinda RRHH, que nos dan calificaciones de muy bueno a excelente en diversos temas de las áreas mencionadas.
- Actualización de procesos: Reclutamiento y Selección, Evaluación del desempeño, así como mejora de algunos formularios para una mayor rapidez en la tramitología en los procesos internos; así como la Matriz de Riesgos y el mapeo de otros procesos que se desarrollan en el área de Salud Ocupacional.

- Actualización en los Reglamentos Acoso laboral y Sexual Directriz en materia de teletrabajo y del Manual de Disposiciones y Lineamientos del Proceso Reclutamiento y Selección. Revisión y nueva propuesta para directrices de pago de suplencias y recargo de funciones.
- Realizar el 100% de las Evaluaciones de desempeño, anual o periodo de prueba, mediante el sistema Delphos.
- Ejecución satisfactoria del Plan de Capacitación 2022, haciendo un uso balanceado de los recursos, que incluyó la coordinación de 24 actividades de capacitación internas (realizadas por funcionarios) y otras de interés institucional (sensibilización de estudio de clima, actividad lúdica para estudio de clima). Se coordinaron 22 capacitaciones para el personal con todo el detalle de la compra, contrataciones, coordinación con proveedor, logística, evaluaciones y seguimiento a las mismas y se vinculó el 100% de la capacitación a la estrategia de la institución.
- En reclutamiento y Selección se desarrollaron 12 concursos internos y 14 concursos externos
- Mejoras en los sistemas de: competencias (PCC-andamiajes) y Delphos Elite.
- Se llevaron a cabo tres solicitudes de contratación importantes y de impacto para la institución y su respectiva revisión: Servicios de psicología para proceso de selección, Estudio de Clima y Compra de medicamentos por demanda
- Apoyo con pasantes y practicantes de vocacionales a las secciones: Administrativa, Desembolsos y Control de Crédito, Gestión y Análisis de Crédito, Tesorería e Informática., así ayuda a las diversas áreas con apoyo y contribuimos con apoyo a los jóvenes para un desarrollo e ingreso y poder ayudar de manera integral.

- Cumplimiento en tiempo con las actividades desarrolladas en la institución en temas de salud, tales como: control de los certificados de vacunación, campaña de Vacunación contra la Influenza, realización de dos ferias de Salud, campaña de Donación de Sangre, atención de aspectos de Salud Mental de algunos funcionarios.
- Se logro actualizar el Plan de Emergencia Institucional y con ello realizar simulacros a nivel institucional.
- Información documental con respecto a los casos de enfermedades profesionales y salud mental tratados por la institución.
- Atención en el trámite y la operatividad de los procesos internos con los funcionarios y con insumos a los entes externos en el cumplimiento de requerimientos por normativa y diversos aspectos requeridos (reportes requeridos por INS, contraloría, reportes de fin de gestión, pólizas de caución, información de RRHH de la web.)

3.1.4. Mercadeo

La descripción de las actividades mas relevantes realizadas por la Sección de Mercadeo fueron las siguientes:

Colegios de Secundaria:

- Se impartieron charlas en 214 colegios públicos y privados
- Alcanzando 24.335 estudiantes de todas las provincias
- 201 estudiantes de colegios indígenas recibieron información de CONAPE a través de charlas.
- Se participó en 10 Encuentros Vocacionales Limón, Zona Los Santos, Guapiles, San José, Sarapiquí,, Talamanca, Liberia, Turrialba, Alajuela y Puntarenas.
- Se entregaron artículos promocionales y volantes a aquellas visitas que fueron presenciales.

Padres de Familia:

- A través de los cafés virtuales 1072 Padres de familia recibieron información de CONAPE

Orientadores Vocacionales:

- Más de 850 Orientadores de las 27 asesorías regionales recibieron charla de CONAPE
- Se realizó entrega de volantes y artículos promocionales, a través de un envío por Correos de Costa Rica.

Universidades:

- Se realizaron 134 visitas presenciales a Universidades ubicadas en San José, Guápiles, Pérez Zeledón, Puntarenas y San Carlos.
- Se realizaron 4 capacitaciones a funcionarios de universidades impartida por la sección de gestión
- 200 representantes de universidades y centros educativos participaron del desayuno para presentar el Plan Anual de Colocaciones 2023.

Prensa:

- Se publicaron 268 notas de prensa en los diferentes medios de comunicación gracias a las acciones hechas a través del equipo de relaciones públicas. Esas notas fueron publicadas de forma gratuita por los medios, mismo que representa un ahorro para la institución de 160 millones de colones.

Sitio Web:

- En promedio el sitio web de CONAPE recibe 20.500 visitas nuevas por mes. 36% de esas visitas proviene de la pauta pagada y redes sociales.
- Las personas ingresan al sitio web en un 62.2% a través de sus móviles, 36.3% a través de su ordenador y un 1.5% a través de tableta.

APP de CONAPE:

- Se reciben en promedio 3000 visitas al mes a la app movil.

Campañas de Email Marketing:

- Se enviaron 20 correos masivos a bases de datos de más de 200 mil prospectos y prestatarios, tanto promocionando el préstamo como brindando información para tenerlos actualizados con las fechas de desembolsos, de recepción de solicitudes de préstamo, recordatorio de envío de documentos, entre otros.
- Además, desde la plataforma de Universidadescr se realizaron 3 envíos de correos masivos, permitiendo que más de 100 mil personas vieran el mensaje relacionado con la promoción del crédito.

Producción audiovisual:

- Se coordinó la producción de 6 videos
- Se realizaron 2 videos para dar a conocer que ahora CONAPE financia cursos cortos con sus respectivos reels.
- Se realizaron 4 comerciales con influencers para la campaña 2023.

Pauta publicidad:

- Se invirtió 230 millones en publicidad en medios como radio, televisión, traseras de buses, prensa y digital. Además se realizó perifoneo Limon, Puntarenas, Liberia, Ciudad Quesada San Ramón, Pérez Zeledón, Talamanca (Bri Bri), Guatuso (Maleku), Zona de los Santos, Turrialba (Cabecar), Buenos Aires Puntarenas (Ujarras y Boruca)
- Según encuesta realizada a través de la aplicación de RESOLI, los 5 medios principales por el que las personas se enteran de CONAPE es:

1. Recomendación familiar o amigo
2. Universidad
3. Redes Sociales
4. Página web de CONAPE
5. Televisión

Convenios internacionales:

- Se participó en el BMI Global Summit de Londres de forma presencial donde se hicieron 18 reuniones con Universidades de diferentes países para coordinar convenios que beneficien a los costarricenses. Se han firmado 7 convenios con Universidades de Dinamarca, Canadá, Holanda y Estados Unidos.

Redes Sociales:

- 91.574 seguidores en Facebook, 2539 más que el año anterior.
- 4308 seguidores en Instagram 829 más que el año anterior
- Se realizaron 3 Facebook Lives, además se participó en Facebook Lives de universidades. Alcanzando más entre 1300 y 4400 mil reproducciones por Live.
- Se atendieron 5.251 consultas a través de redes sociales. Siendo las redes sociales un canal importante de atención al cliente.
- Gracias a la pauta pagada en digital se alcanzaron a un promedio de 600 mil personas por mes.
- Se incorpora el formulario dentro de Facebook como estrategia para capturar más prospectos, 5527 personas lo han llenado. Y semana a semana se les envía un correo con los requisitos de CONAPE.
- 24.377 personas llenaron el Test Vocacional y nos dejaron sus datos
- 20.000 personas en promedio al mes visitan la pagina de CONAPE ubicada en la sección de financiamiento del sitio web oficial de Universidadescr. Y 2000 personas en promedio al mes descargan los requisitos de CONAPE.
- El 97% de las personas que visitan las redes sociales lo hacen a través de su teléfono mobil.

3.1.5. Gestión legal y defensa institucional

Las principales actividades ejecutadas por la Asesoría Legal son las siguientes:

- a. Se atendieron consultas y solicitudes de las diferentes unidades usuarias en su quehacer operativo, lo que incluye:
 - 1) cierres de expedientes de cobro judicial,
 - 2) análisis de garantías propuestas a fin de determinar su pertinencia para ser aceptadas por la Institución,
 - 3) atención de consultas legales en diferentes temas tales como laboral, notarial, administrativo, contratación administrativa, civil, comercial, registral,
 - 4) atención de asuntos judiciales en sede penal, contencioso administrativo, laboral, Constitucional y otros entes externos,
 - 5) participación en diferentes comisiones tales como Comisión de Mejora Regulatoria, Tecnologías e Información y Comité de Cobro;
 - 6) revisión de escrituras de constitución de hipotecas ampliaciones y modificaciones,
 - 7) emisión de directrices.
- b. Actualización de reglamentos institucionales junto con las unidades funcionales tales como el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Directivo y Actualización del Reglamento de Crédito.
- c. Revisión de Legalidad de contratación institucional los que incluyeron entre otros: marketing digital, archivo central, protección crediticia, peritaje y avalúo, estudio de imagen.
- d. Ejecución tomas de posesión de inmuebles adjudicados vía remate a fin de disponer finalmente de los bienes.
- e. Ejecución de labores para implementar el programa de Notariado Institucional.
- f. Implementación de compra de servicios de Agrimensura y Topografía para CONAPE -según demanda-.
- g. Se coadyuva a las unidades interesadas en la revisión de Convenios de Cooperación entre ellos Municipalidad de Goicoechea para facilitar acciones conjuntas en materia de promoción del crédito educativo, así como con universidades internacionales para otorgar beneficios a ciudadanos costarricenses que realicen estudios en el extranjero.

- h. Se exonera el pago de timbres sobre hipotecas o ampliaciones sobre inmuebles que garantizan operaciones con CONAPE, conforme el numeral 24 de la “Ley de Creación de CONAPE”, la cual establece que la totalidad de operaciones se encuentran exentas del papel sellado y timbres.








3.2. Planificación

3.2.1. Plan Estratégico Institucional

Al 31 de diciembre del año 2022, se tiene que el Plan Estratégico de la Institución alcanzó un 88,71% de cumplimiento sobre lo planificado para ese año, el cual corresponde al promedio del avance obtenido por cada objetivo estratégico durante este año.

A continuación, el cumplimiento alcanzado por cada uno de los objetivos estratégicos que lo componen:

Cuadro: Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos, 2022

Nombre	Semáforo	Cumplimiento
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2023		88,71%
OE-01 Asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes		90,24%
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.		100,00%
OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.		92,91%
OE-04 Desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir las metas institucionales		96,14%
OE-05 Mejorar la imagen de CONAPE para ser reconocidos como una institución que contribuye al desarrollo del País.		72,09%
OE-06 Mejorar el clima y la cultura organizacional para que incida positivamente en la motivación del personal y la calidad en el servicio		80,90%

FUENTE: Sistema automatizado DELPHOS

Según el resultado que muestra el cuadro anterior, se puede observar que cinco de los objetivos se encuentran en el semáforo con cumplimiento satisfactorio (OE-01, OE-02, OE-04, OE-06), mientras que el OE-05 muestra un nivel de cumplimiento regular.

3.2.2. Plan Operativo Institucional y Presupuesto Institucional

Nombre	Semáforo	Cumplimiento	Peso	Nivel
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2022	■	90,26%	1,00	
01. Programa Crédito Educativo	■	89,72%	1,00	01. Programa
02. Programa Apoyo Administrativo	■	90,81%	1,00	01. Programa

PARTIDA	PRESUPUESTO ANUAL (INCLUYE MODIFICACIONES)	EJECUTADO 2022	% DE EJECUCIÓN
Total de ingresos	₡ 35 712 276 749,34	₡ 48 722 607 336,56	136,43%
Total de egresos	₡ 35 715 087 749,34	₡ 25 597 669 542,76	71,67%

El plan operativo institucional al 31 de diciembre 2022, presentó un cumplimiento global del 90,26%, que resulta del promedio entre el avance general del programa de Crédito Educativo y el programa de Apoyo Administrativo. Importante recalcar que si el detalla por departamento en las notas son superiores al 89%, lo que denota un alto cumplimiento por parte de las metas que establecieron las unidades, para el desarrollo de sus funciones dentro de la institución

A nivel presupuestario se logró cubrir el 100% de los gastos necesarios para la institución, así como desembolsar de los estudiantes que solicitaron recursos, no obstante, ninguna de las subpartidas de gasto alcanzó el 90% de ejecución.

3.2.3. Administración de control interno y administración integral de riesgo

Para el año 2022, el principal logro para la Unidad de Control Interno se ambienta en el cumplimiento del plan de trabajo, el mismo fue cumplido en un 100% de su totalidad, muchos de los insumos dependen de cada jefatura o unidad orgánica de la Institución, dentro del plan de trabajo se encuentran las siguientes actividades cumplidas:

- a. Elaboración del informe de autoevaluación del sistema de control interno de año 2021, se realiza por segunda vez utilizando la plataforma DELPHOS CONTINUUM, el mismo fue validado por la Comisión de Control Interno y por el Consejo Directivo.

- b. Realización del seguimiento a distintos informes de Auditorías, autoevaluación de control interno, SEVRI anteriores, informes de la Contraloría, para lo cual, se presenta el informe a la Comisión de Control Interno y se comparte la información a las áreas involucradas en el seguimiento, principalmente se lleva a cabo en conjunto con la Auditoría Interna los seguimientos y se documenta en la plataforma DELPHOS CONTINUUM
- c. Se realizan dos SEVRI: el SEVRI del PEI-POI donde se conglojera el año 2022 y posibles riesgos del año 2023 y el SEVRI de carácter especial destinado al ciberataque, estos dos se realizan con el fin de definir medidas para contrarrestar los riesgos por encima del nivel aceptable, este informe fue presentado y validado por la Comisión de Control Interno; así como presentado y conocido por el Consejo Directivo.
- d. Se gestiona una charla de capacitación a todo el personal con el fin de informar las principales gestiones de la Unidad de Control Interno.

3.2.4. Informática

La Sección de Informática ha obtenido importantes logros durante el año 2022, los cuales se detallan las acciones más relevantes llevadas a cabo por la sección:

Reemplazo de equipo de cómputo: Durante el año 2022, se llevó a cabo el reemplazo de equipos de cómputo obsoletos lo que permitió mejorar la productividad y eficiencia en el trabajo. Se adquirieron equipos (computadoras) y dispositivos (discos duros estado sólido) con mayor capacidad y velocidad, lo que ha permitido un mejor rendimiento en la realización de tareas diarias.

Soporte para la plataforma BPM/ECM: La Sección de Informática ha brindado soporte y asistencia técnica para la plataforma BPM/ECM utilizada por la organización. Se ha trabajado en la optimización y mejora de la plataforma, lo que ha permitido una mejor gestión de los procesos y la información.

Adquisición de más licencias de Adobe: Durante el año 2022, se adquirieron más licencias de Adobe. Esto ha permitido la realización de tareas de diseño y edición de manera más eficiente y rápida.

Nivel Avanzado en aplicación de buenas prácticas en la Seguridad de la Información: La Sección de Informática ha obtenido un nivel avanzado en la aplicación de buenas prácticas en la seguridad de la información. Se ha trabajado en la implementación de políticas y procedimientos de seguridad, lo que ha permitido minimizar los riesgos de seguridad de la información de la organización. Así lo dictamina el informe emitido por la Contraloría General de la República (Expediente: CGR-SGP-2022004130).



Fuente: Elaboración CGR, con datos del instrumento sobre el Nivel de Aplicación de prácticas de seguridad de la información, 2022.

En resumen, la Sección de Informática mediante las acciones ejecutadas en el año 2022, le ha permitido mejorar la eficiencia y productividad, así como también la calidad de los productos y servicios entregados por la organización. La adopción de buenas prácticas en seguridad de la información ha permitido minimizar los riesgos y garantizar la protección de la información de la organización.

3.2.5. Gestoría de proyectos

El avance global del portafolio de proyectos 2022 tiene un porcentaje de cumplimiento real del 96.16%, el porcentaje de cumplimiento esperado (meta) para el periodo es de un 90%. Se brinda mayor detalle sobre el particular en el apartado Tabla: Indicadores de avance.

La tabla titulada indicadores de avance refleja el estado de avance de cada uno de los planes de acción establecidos por los responsables para alcanzar los lineamientos estratégicos y proyectos específicos que conforman el portafolio de proyectos 2022, la información es con corte al 31 de diciembre de 2022.

Para mayor comprensión del contenido de la tabla en mención, se presenta la siguiente descripción del significado de cada columna.

Columna	Descripción																				
Nombre	Indica el nombre del programa, unidad, departamento, sección, unidad específica o lineamiento estratégico/proyecto específico.																				
Semáforo	<p>Sus rangos corresponden a los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="649 787 1380 1327"> <thead> <tr> <th data-bbox="654 793 818 898">Nombre</th> <th data-bbox="818 793 1003 898">Relación</th> <th data-bbox="1003 793 1182 898">Frontera</th> <th data-bbox="1182 793 1377 898">Semáforo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="654 898 818 1003">Malo</td> <td data-bbox="818 898 1003 1003"><=</td> <td data-bbox="1003 898 1182 1003">50,99</td> <td data-bbox="1182 898 1377 1003"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="654 1003 818 1108">Regular</td> <td data-bbox="818 1003 1003 1108"><=</td> <td data-bbox="1003 1003 1182 1108">90,99</td> <td data-bbox="1182 1003 1377 1108"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="654 1108 818 1213">Bueno</td> <td data-bbox="818 1108 1003 1213">>=</td> <td data-bbox="1003 1108 1182 1213">91,00</td> <td data-bbox="1182 1108 1377 1213"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="654 1213 818 1327">Inactivo</td> <td data-bbox="818 1213 1003 1327"></td> <td data-bbox="1003 1213 1182 1327"></td> <td data-bbox="1182 1213 1377 1327"></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Relación	Frontera	Semáforo	Malo	<=	50,99		Regular	<=	90,99		Bueno	>=	91,00		Inactivo			
Nombre	Relación	Frontera	Semáforo																		
Malo	<=	50,99																			
Regular	<=	90,99																			
Bueno	>=	91,00																			
Inactivo																					
Cumplimiento, Valor Meta y Valor Real	Valor Meta: Corresponde al valor que genera de manera automatizada el sistema para indicar el porcentaje avance que debe tener a la fecha de corte.																				

Columna	Descripción
	<p>Valor Real: Corresponde al valor reportado por el responsable para indicar el porcentaje de avance a la fecha de corte.</p> <p>Cumplimiento: Corresponde a la siguiente formula automatizada en el sistema.</p> $\frac{\text{Valor real} * 100}{\text{Valor meta}}$
Observaciones	Nota escrita que explica o aclara el dato de avance del lineamiento estratégico/proyecto específico.

Fuente: Portafolio de proyectos 2022, DELPHOS NET

Tabla: Indicadores de avance

Nombre	Semáforo	Cumplimiento	Valor meta	Valor real
01. Programa Crédito				
01.01. Unidades de Crédito				
01.01.01. Departamento de Crédito				
AE-06 Establecimiento y ejecución de estrategias crediticias para la atención de la demanda y de las tendencias del entorno.	■	97,50	100,00	97,50
PT-03 Proyecto de plataforma de servicios única (implementación)	■	0,00	0,00	0,00
01.01.02. Sección de Gestión y Análisis de Crédito				
01.01.03. Sección de Desembolsos y Control de Crédito				
01-2022 Implementación de la Cita Virtual	■	100,00	100,00	100,00
01.01.04. Oficina Regional Pérez Zeledón				
02. Programa Apoyo Administrativo				
02.01. Unidades de Secretaría Ejecutiva				
02.01.01. Secretaría Ejecutiva				
AE-04 Establecimiento y ejecución de acciones de concientización con diversos actores sociales respecto a la labor institucional para contribuir fortalecimiento de CONAPE	■	100,00	100,00	100,00
AE-11 Desarrollo de un diagnóstico de calidad del servicio	■	100,00	100,00	100,00
AE-16 Reorganización de la estructura orgánica de acuerdo con las directrices establecidas por entidades reguladoras, los procesos normalizados y la viabilidad técnica	■	99,50	100,00	99,50

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

AE-25 Reformas a la Ley de creación de CONAPE		100,00	100,00	100,00
02.01.02. Sección de Recursos Humanos				
02.01.03. Asesoría Legal				
02.01.04. Mercadeo				
02.01.05. Contraloría de Servicios				
02.01.06. Comisión de Ética y Valores				
02.01.07. Comisión de Institucional de Gestión Ambiental				
02.01.08. Comisión Salud Ocupacional				
02.01.09. Comisión de Teletrabajo				
02.01.10 Comisión de Mejora Regulatoria				
02.02. Unidades de Planificación				
02.02.01. Departamento de Planificación				
AE-05 Desarrollo de una estrategia de inteligencia de negocios (información interna e investigación externa) que permita mejorar y crear servicios y productos		80,00	100,00	80,00
AE-14 Consolidación de la auditoría de procesos y el mejoramiento continuo de éstos		100,00	100,00	100,00
AE-24 Consolidación la gestión de procesos y la gestión documental de CONAPE		100,00	100,00	100,00
AE-27 Desarrollo de un Programa de Educación Financiera aplicado al crédito educativo		85,00	100,00	85,00
02.02.02. Sección de Programación y Evaluación				
PT-02 Proyecto de regionalización		80,00	100,00	80,00

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

02.02.03. Sección de Informática				
IPETIC-01 Adiciones y mejoras de la plataforma relacionada con los procesos de crédito y cobro		100,00	100,00	100,00
IPETIC-02 Adiciones y mejoras de la plataforma relacionada con los procesos administrativo*.		100,00	100,00	100,00
IPETIC-03 Adquisición de un sistema administrativo de recursos humanos		100,00	100,00	100,00
IPETIC-04 Robustecimiento del portal web y servicios en línea		100,00	100,00	100,00
IPETIC-05 Robustecimiento de la aplicación móvil de CONAPE		100,00	100,00	100,00
IPETIC-06 Portales de intranet y extranet		100,00	100,00	100,00
IPETIC-07 Continuación del proyecto PROA		100,00	100,00	100,00
IPETIC-08 Continuación en la ejecución de proyectos tecnológicos*.		99,69	100,00	99,69
IPETIC-09 Continuidad de negocio*.		100,00	100,00	100,00
IPETIC-10 Gestión de pruebas y aseguramiento de la calidad		100,00	100,00	100,00
IPETIC-11 Capacitaciones		100,00	100,00	100,00
IPETIC-12 Estructura organizacional de tecnologías de información.		100,00	100,00	100,00
IPETIC-13 Gobernanza de tecnología de información		100,00	100,00	100,00
IPETIC-14 Marco de gestión de la seguridad de la información		100,00	100,00	100,00
02.02.04. Gestoría de Procesos				
02.02.05. Gestoría de Proyectos				

02.02.06. Control Interno				
02.03. Unidades de Financiero				
02.03.01. Departamento Financiero				
AE-10 Fortalecimiento del fondo de avales de manera que permita a estudiantes de escasos recursos acceder a un préstamo cuando no dispongan de garantía		92,41	99,71	92,14
02.03.02. Sección de Tesorería				
07-2019 Pago por medio SINPE		79,72	100,00	79,72
02.03.03. Sección de Contabilidad				
02.03.04. Sección de Cobro				
AE-01 Establecimiento y ejecución de estrategias de recuperación crediticia basada en los sistemas automatizados y la gestión personalizada		100,00	100,00	100,00
02.03.05. Sección Administrativa				
01-2021 Proyecto implementación sistema para el control de activos institucionales		80,00	100,00	80,00
AE-12 Desarrollo del mejoramiento integral de la infraestructura física actual		99,00	100,00	99,00
02.03.06. Archivo Central				

3.2.6. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

El principal logro obtenido en esta área fue mantener actualizado el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio que incluyó la atención de los hallazgos y brechas identificadas en la Auditoría realizada al SGCN y con ello cumplir lo establecido en las normas ISO 22301 e ISO 27031.

A continuación, se indica otras acciones relevantes ejecutadas para el mantenimiento del SGCN.

1. Plan de pruebas de continuidad del negocio.

El propósito de este documento es establecer las actividades necesarias para realizar las pruebas de diferentes procedimientos de continuidad, con el objetivo de garantizar que la información del plan se encuentre actualizada y familiarizar a los participantes del plan con sus respectivos roles y responsabilidades.

2. Pruebas ejecutadas durante el año 2022.

- Pruebas de continuidad del negocio prueba #1 plan de comunicación
- Pruebas de continuidad prueba #2 procedimientos de crédito
- Pruebas de continuidad del negocio prueba #3 evacuación y procedimientos de continuidad
- Pruebas de continuidad del negocio prueba #4 activación de crisis y recuperación ante desastres

3. Plan de concientización y capacitación de continuidad del negocio

El propósito de este documento es determinar las actividades que permitan establecer la capacidad de concientización y capacitación dentro del programa de Continuidad del Negocio, con el objetivo de garantizar que las partes interesadas en la gestión de la continuidad cuenten con los mecanismos que les permita mantenerse informados, actualizados y con las destrezas o habilidades necesarios para ejecutar de manera eficiente las responsabilidades asignadas.

4. Actividades ejecutadas del plan de concientización y capacitación

- Conceptos básicos de continuidad de negocio
- Roles y responsabilidades
- Política de continuidad de negocio
- RTO y RPO
- Importancia de las estrategias de continuidad de negocio
- Capacitaciones post pruebas año 2022
 - Pruebas de continuidad del negocio prueba #1 plan de comunicación
 - Pruebas de continuidad prueba #2 procedimientos de crédito
 - Pruebas de continuidad del negocio prueba #3 evacuación y procedimientos de continuidad
 - Pruebas de continuidad del negocio prueba #4 activación de crisis y recuperación ante desastres
- Capacitaciones a diferentes audiencias

- Audiencia crítica
- Audiencia especializada
- Audiencia General

5. Plan de gestión de crisis

Establecer las acciones que deben realizarse antes, durante y después de la declaración de una crisis para:

- Preservar la vida humana, la propiedad, la operación, la reputación, etc.
- Coordinar con agencias externas las labores de respuesta ante la crisis.
- Coordinar los esfuerzos entre el personal interno de CONAPE para la respuesta a la crisis.
- Activar los planes existentes y los procedimientos necesarios para garantizar la operación del negocio, la tecnología y la comunicación.
- Mantener una comunicación precisa y constante con las partes interesadas.
- Alinear la gestión de crisis ante ciber incidentes.

Todo lo anterior de acuerdo con el desarrollo de un Plan de Crisis que integre los planes y procedimientos que componen el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de CONAPE.

3.2.7. Seguimiento y control de los procesos

Gestoría de Procesos

Durante el 2022, la Gestoría de Procesos como parte de la mejora continua del sistema documental de procesos, actualiza y oficializa la Metodología de Normalización de Procesos en su versión 2, cuyo objetivo es proporcionar a los responsables de elaborar y/o actualizar los procedimientos y manuales de CONAPE, un instrumento metodológico con los principios de una estructura documental normalizada. En esta se establecen los lineamientos que se deben seguir para elaborar, aprobar, publicar, controlar, modificar, anular o actualizar documentos en CONAPE.

Esta metodología fue presentada a todo el personal y se brindó un taller práctico sobre herramientas de diagramación e interpretación de procesos.

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

Para la atención de los procesos se define una Metodología de priorización de procesos, que tiene como fin definir la herramienta de trabajo que permita contar con criterios de priorización para la atención de los procesos institucionales, tanto para la actualización cuando sea pertinente, como para el levantamiento e inclusión de nuevos procesos al “Sistema de Gestión de enfoque basado en procesos de CONAPE”.

Además, se actualiza en conjunto a los dueños de los procesos, los siguientes procesos:



Registro de Divulgación de Procesos 2022

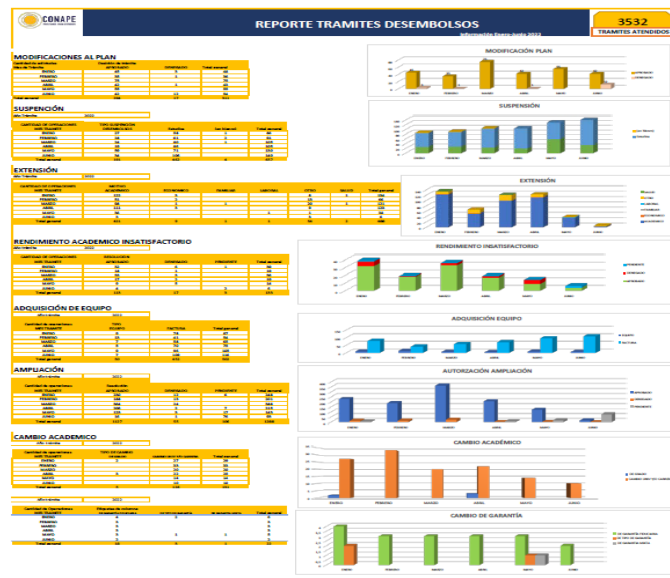
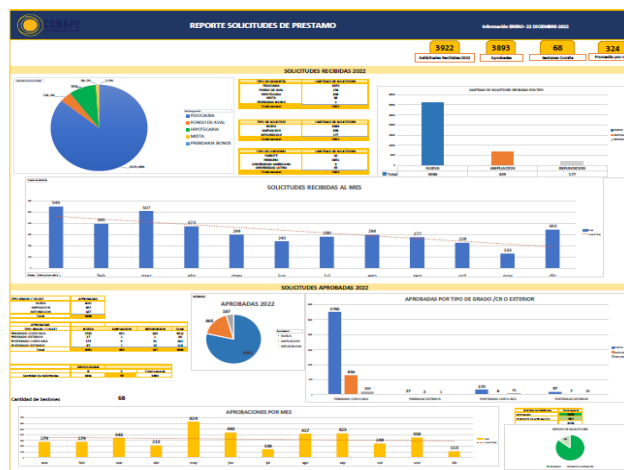
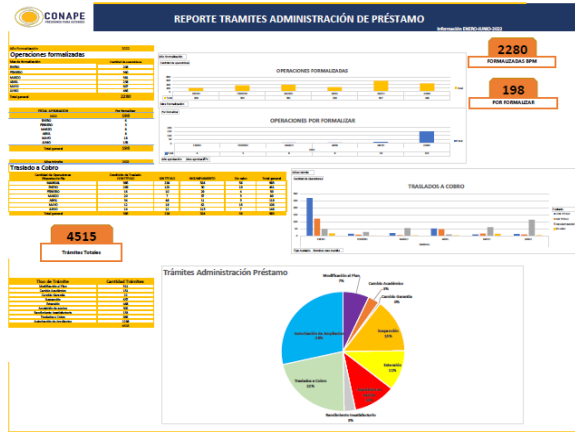
Nombre del Proceso	Estado	Fecha
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: GESTION DE COMUNICADOS INTERNOS Y EXTERNOS	Publicado	17 de febrero de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: GESTION DE DESEMPEÑO	Publicado	22 de febrero de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Administración de bienes institucionales de uso compartido (espacios, equipo o vehículo)	Publicado	22 de febrero de 2022
CONAPE INFORMA: Modificación V.4 Manual Institucional de Cargos	Publicado	28 de marzo de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Instrucción Uso de Agenda Institucional	Publicado	9 de junio de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Manual Institucional de Cargos v5 2022	Publicado	24 de junio de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Metodología de normalización y priorización de Procesos	Publicado	9 de junio de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Elaboración Flujo de Caja Institucional	Publicado	22 de agosto de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Elaboración de plan de seguridad para la Atención de vulnerabilidades y amenazas informáticas	Publicado	5 de septiembre de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Procesos de Programación y Evaluación -19 proced-	Publicado	12 de diciembre de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Reclutamiento y Selección	Publicado	12 de diciembre de 2022
CONAPE INFORMA: DIVULGACIÓN DE PROCESOS: Elaboración del Mapa de Riesgos de Salud Ocupacional	Publicado	15 de diciembre de 2022
Proceso Gestion de Salud Ocupacional	Revisión por Dueño de Proceso	
Proceso Sumas Pagadas de Más	Revisión por Dueño de Proceso	
Proceso Tramitación de Horas Extra	Revisión por Dueño de Proceso	
Manual de Procesos de Solicitud de Préstamo	Revisión por Dueño de Proceso	
Manual de Procesos de Administración de Préstamo	Revisión por Dueño de Proceso	
Manual de Procesos de Gestión de Cobro	Revisión por Dueño de Proceso	

Auditoría de procesos

La gestoría de procesos genera de forma periódica reportes con la información que se genera desde el BPM y se muestra en el módulo BAM, que se complementan con los datos del reporte de Consulta General de Solicitudes de Crédito disponible en el módulo interno de CONAPE.

A continuación, se muestra una imagen de referencia de los reportes de indicadores generados:

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022



Informes especiales

- **Estudio de tiempos de respuesta Solicitud de Préstamo**

Para monitorear el cumplimiento de los indicadores según sus parámetros, como parte de las acciones estipuladas en el PEI que se mide por el indicador IN-08: cumplimiento de parámetros de eficiencia y calidad de los procesos de la institución; la Gestoría de Procesos efectuó un estudio sobre los tiempos de respuesta del proceso de Solicitud de Préstamo.

- **Estudio de tiempos sobre Cargas de trabajo**

La finalidad de efectuar un estudio de cargas de trabajo en los procesos sustantivos de CONAPE, basado en la Guía para la realización de Estudios de Cargas de Trabajo en las Instituciones cubiertas por el Régimen del Servicio Civil; fue de determinar el estado actual que presentan las áreas en estudio para emitir recomendaciones.

De acuerdo con los resultados obtenidos, existe una sobrecarga de trabajo en todas las áreas, lo cual implica que el personal deba extender su jornada de trabajo (trabajar fuera de horario) para poder realizar en parte las tareas asignadas incluso sin que este tiempo sea remunerado.

3.3. Crédito

3.3.1. Gestión y Análisis de los Créditos

Durante el presente año las colocaciones de préstamos correspondieron a 3942 estudiantes beneficiados para un total de ¢27.331 millones y aunque no se logró alcanzar la meta fijada para el año, se aprobaron 121 préstamos más que en el ejercicio anterior. Igual situación se presentó con el monto colocado superando al año anterior en ¢2.667 millones.

Después que se presentó la disminución en las colocaciones durante el año 2019, motivadas por la limitación presupuestaria en los recursos disponibles para desembolsar y el consecuente cierre de carreras financiadas, se han registrado anualmente incrementos de forma progresiva, lo cual sumado a las acciones realizadas por la institución para incentivar la demanda, hacen creer que pronto se llegará a superar los niveles de colocación de años anteriores.

El presupuesto del Fondo de Avalos CONAPE (FAC) fue de ¢1.400 millones y se logró ejecutar en un 100% con un total de 150 estudiantes beneficiados, que representaron un aumento de 28 préstamos más con un presupuesto similar al del año anterior, lo cual significó que las políticas aprobadas en el PAGC 2022 para aumentar la cantidad de beneficiarios tuvieron un efecto positivo.

Las colocaciones de préstamos aprobados en el 2023 se concentraron en la población proveniente de zonas de desarrollo Bajo, Muy bajo y Medio con un 66% del total y en cuanto a género, predominaron las solicitudes aprobadas a las mujeres con un 64%. Por otra parte, el 61% de los préstamos se aprobaron para carreras relacionadas con la Ciencia y Tecnologías.

3.3.2. Sección de Desembolsos y Control de Crédito

En cuanto a los Desembolsos a Estudiantes del período 2022, se superó en un 5% lo realizado en el año anterior, logrando formalizar la mayoría de los préstamos aprobados. Por otra parte, la descolocación de préstamos registrados fue de 76, que representa menos del 2% de las colocaciones anuales, para mantener una cartera de préstamos en ejecución muy similar a la registrada al final del 2021, ya que se trasladaron 4451 operaciones a la fase de Cobro.

3.4. Financiero

El Departamento Financiero enfocó sus actividades en la consecución del objetivo estratégico de asegurar la sostenibilidad financiera con el fin de cumplir con las necesidades de nuestros clientes y en cumplir con el objetivo de administrar los ingresos y egresos de las cuentas de la institución con el fin de mantener un equilibrio financiero diario.

El año 2022 fue un continuo de los retos presentados en el año anterior, sin embargo, se logró la consecución de metas y avanzar en objetivos propuestos, tal como se describe seguidamente:

1. Adquisición de un sistema para automatización de cálculos en flujo de caja.
2. Continuación del trabajo realizado por medio de talleres para la mejora del clima departamental.
3. Atención del Informe de auditoría de carácter especial sobre la capacidad de gestión financiera de CONAPE, solicitado por la Contraloría General de la República.

4. Elaboración de controles que permitan el seguimiento de los tiempos de respuesta de la digitalización.
5. Presentación diaria y automatizada de un informe del estado de digitalización.
6. Creación de un sitio en SharePoint, informes actualizados generados en Power Bi.
7. Contratación de una empresa que brinde los servicios de apoyo en las labores de digitalización.
8. Certificación del Programa L del Banco Central de Costa Rica, que nos define como una Entidad Libre de Efectivo
9. Se tramitaron un total de 118 compras directas, 13 licitaciones abreviadas y 5 licitaciones públicas, así como 5 remates, todo a través de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP),
10. Eliminación del 100% de la documentación vencida.
11. Establecimiento de una operativa estable para mejorar los tiempos de respuesta a las áreas usuarias.
12. De los cinco remates de propiedades obtenidas por ejecución hipotecaria, solo se concretó la venta de dos de los bienes, todo mediante la plataforma Sicop.
13. Se logró concretar el proyecto de remodelación de fachada.
14. Se logró desarrollar el sistema para el control de activos con funcionalidades básicas en consulta web, para acceso a todos los funcionarios.
15. Se diseñaron, implementaron y evaluaron al menos 5 procesos en el Centro de digitalización y archivo que permitieron mejoras sustantivas en los tiempos de respuesta.
16. La cartera de cobro judicial sigue mostrando disminución porcentual, tendencia mostrada des hace 3 años.
17. Disminución de 1.4 pp en la mora al cierre del año.
18. Implementación del envío de Estados de cuenta a deudores y fiadores.

3.4.1. Tesorería

El principal logro de la sección de tesorería durante el periodo 2022 corresponde a la Certificación del Programa L del Banco Central de Costa Rica, que nos define como una Entidad Libre de Efectivo. Este reconocimiento se otorga a las organizaciones que logren superar el proceso de evaluación que mide la máxima reducción del uso del efectivo vs la incorporación de medios electrónicos en las transacciones que actualmente se realizan.

La sección de tesorería con el asesoramiento del Banco de Costa Rica se sometió al proceso que incluía completar una matriz en la cual se debían identificar cada una de las transacciones que realiza la institución (pagos y cobros) para luego someterlos a un escrutinio con el fin de determinar si correspondían a movimientos en efectivo o electrónicos.

De esa forma se identificaron 30 modalidades de pagos en el concepto ampliado (incluye formas de pago y de cobro), que luego se sometieron a una clasificación preliminar por parte de la tesorería institucional. En el proceso conforme a lo establecido por el programa se han tenido y se requiere todavía solicitar ajustes a procesos, reglamentos y demás, así como establecer directrices y lineamientos a efectos de que la institución no sólo mantenga el nivel alcanzado si no que debe seguir mejorando ya que la evaluación es permanente y cada cierto tiempo se realiza una nueva medición.

Finalmente, la auditoría del Banco Central de Costa Rica logró determinar que la institución cumplió con los criterios exigidos y se declara a CONAPE como una Entidad Libre de Efectivo, reconocimiento que constituye una especie de Bandera Azul como la que se concede en el campo ambiental.

3.4.2. Cobro

La recuperación de los préstamos a estudiantes constituye el primer ingreso de la institución, lo cual es medular permite concretar los sueños de jóvenes costarricenses que aspiran a obtener un grado académico. Es por esto, que se requiere tener una gestión dirigida de la cobranza institucional, donde el control de las operaciones que entran en estado de morosidad es fundamental.

Cartera al cobro

Al 31 de diciembre del 2022, la cartera total al cobro ascendió al monto de ₡190.651 millones, agrupando a un total de 41.556 operaciones crediticias. De esta cartera, los saldos de la cartera en cobro judicial, representan el 3,3%, mientras que el 96,7% corresponden a la cartera en cobro administrativo.

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

Resumen de Monto Cartera de Cobro de Diciembre 2018 - 2022 (en millones de colones)

MONTO DE LA CARTERA	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
TOTAL	¢127 883,47	¢150 889,21	¢163 543,23	¢178 458,15	¢190 224,82
Administrativa.	¢124 020,64	¢146 154,12	¢157 625,88	¢172 662,41	¢184 406,25
Al Día	¢112 125,73	¢131 116,31	¢137 305,07	¢137 305,07	¢163 035,68
Morosa	¢11 894,90	¢15 037,82	¢20 320,81	¢22 536,08	¢20 572,15
mora de 1 a 30 días	¢7 739,79	¢8 457,13	¢8 606,03	¢9 979,60	¢8 145,12
mora de 31 a 60 días	¢3 170,25	¢4 652,50	¢5 419,62	¢4 360,65	¢4 385,04
mora de 61 a 90 días	¢920,58	¢1 562,87	¢3 296,26	¢3 582,25	¢3 046,99
mora mayor de 90 días	¢64,28	¢365,32	¢2 998,90	¢4 613,58	¢5 893,00
Cobro Judicial.	¢3 862,83	¢4 735,09	¢5 917,34	¢5 795,74	¢5 818,57
Cartera Total en Mora	¢15 757,74	¢19 772,91	¢26 238,15	¢28 331,82	¢27 288,72

En los últimos 5 años (2018-2022), la cartera total en cobro muestra un crecimiento del 73% del año 2018 al 2022 mientras que la cartera de cobro judicial del 51%.

Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, la cartera en cobro administrativo muestra un crecimiento cada vez mayor al año anterior, por su parte, la cartera de cobro judicial en el 2018-2019 del 23%, en el 2019-2020 del 25%, en el 2020-2021 un decrecimiento del 2% y finalmente para el 2021-2022 un crecimiento de tan solo el 0,4%

Variación Monto Cartera de Cobro de Diciembre 2018 - 2022

MONTO DE LA CARTERA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
TOTAL	18%	8%	9%	7%
Administrativa.	18%	8%	10%	7%
Al Día	17%	5%	0%	19%
Morosa	26%	35%	11%	-9%
mora de 1 a 30 días	9%	2%	16%	-18%
mora de 31 a 60 días	47%	16%	-20%	1%
mora de 61 a 90 días	70%	111%	9%	-15%
mora mayor de 90 días	468%	721%	54%	28%
Cobro Judicial.	23%	25%	-2%	0,4%
Cartera Total en Mora	25%	33%	8%	-4%

En el siguiente cuadro, se muestra el número de prestatarios por año de la cartera de cobro, se aprecia un crecimiento constante de la cantidad de éstos, siendo el crecimiento interanual del 3%, para un incremento total durante el año 2022 de 1.289 operaciones crediticias. El crecimiento en el número de prestatarios en la cartera de cobro, sobre todo cuando los traslados a cobro activo son en estado de incumplimiento de contrato, indudablemente tiene una incidencia en los volúmenes de cargas de trabajo que procesa la Sección de Cobro, encargada de atender las consultas y trámites de los clientes (solicitudes de prórrogas de pago principalmente), pero a su vez por mantener los niveles de morosidad en niveles razonables para la institución.

Resumen de Número Cartera de Cobro de Diciembre 2018 - 2022

NÚMERO DE PRESTATARIOS	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
TOTAL	33 851	37 115	38 697	40 175	41 464
Administrativa.	32 446	35 484	36 923	38 396	39 656
Al Día	28 943	31 479	31 668	32 763	34 367
Morosa	3 503	4 005	5 255	5 633	5 289
mora de 1 a 30 días	2 231	2 240	2 173	2 340	2 075
mora de 31 a 60 días	935	1 265	1 403	1 153	1 110
mora de 61 a 90 días	262	405	857	933	812
mora mayor de 90 días	75	95	822	1 207	1 292
Cobro Judicial.	1 405	1 631	1 774	1 779	1 808
Cartera Total en Mora	4 908	5 636	7 029	7 412	7 097

A efectos de ampliar lo anteriormente indicado, es importante mencionar que la Sección de Cobro no sólo atiende a los clientes de manera presencial (cuando el cliente se presenta a las oficinas de CONAPE), si no, también a través de su plataforma virtual, dado que a través del correo electrónico atiende y gestiona todos los trámites que tiene la Sección de Cobro.

Solicitudes de Reversión de Cobro Activo a Etapa de Ejecución

De los 3.652 traslados a Cobro Activo, se tiene que, el 23% corresponden a operaciones a Traslados por incumplimiento de Contrato, 60% a operaciones con Conclusión sin Título, el 12% corresponden a operaciones con Conclusión con Título, y para el año 2022 se suma dos nuevas condiciones “Sin Contrato y Vencimiento del período de Estudios” que alcanzan un 4%

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

Estado del crédito	2022												Total 2022
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
CONCLUSION CON TITULO	255	15	10	62	8	13	19	31	26	1	1	2	443
CONCLUSION SIN TITULO	215	360	9	422	591	12	8	54	517	4	3	4	2199
INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	66	20	48	37	42	143	29	44	202	59	98	68	856
SIN CONTRATO											1		1
VENCIMIENTO DEL PERIODO DE ESTUDIOS												153	153
General	536	395	67	521	641	168	56	129	745	64	103	227	3652

Estado de la Cartera de Cobro

Al 31 de diciembre del 2022, el 85,5% de los saldos de principal se encuentran al día, el 11,3% en estado morosa y un 3,3% en cobro judicial.

INDICES DE MOROSIDAD	dic-22
TOTAL	100,0%
Administrativa.	96,7%
Al Día	85,5%
Morosa	11,3%
mora de 1 a 30 días	4,3%
mora de 31 a 60 días	2,3%
mora de 61 a 90 días	1,6%
mora mayor de 90 días	3,1%
Cobro Judicial.	3,3%
Cartera Total en Mora	14,5%

Con relación al 31 de diciembre 2021-2022, estos indicadores muestran una mejoría considerable con respecto al año 2021 tanto para la cartera al día, en estado morosa y en cobro judicial, esto a pesar que se sigue experimentando secuelas de la crisis provocada por la emergencia Covid-19.

Resumen de morosidad de Diciembre 2018 - 2022

INDICES DE MOROSIDAD	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Administrativa.	97,0%	96,9%	96,4%	96,4%	96,7%
Al Día	87,7%	86,9%	84,0%	84,0%	85,5%
Morosa	9,3%	10,0%	12,4%	12,4%	11,3%
mora de 1 a 30 días	6,1%	5,6%	5,3%	5,3%	4,3%
mora de 31 a 60 días	2,5%	3,1%	3,3%	3,3%	2,3%
mora de 61 a 90 días	0,7%	1,0%	2,0%	2,0%	1,6%
mora mayor de 90 días	0,1%	0,2%	1,8%	1,8%	3,1%
Cobro Judicial.	3,0%	3,1%	3,6%	3,2%	3,3%
Cartera Total en Mora	12,3%	13,1%	16,0%	15,9%	14,5%

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

Los saldos de principal de la cartera al día, en el 2021 fue de 84%, mientras que en 2022 es de 85,5%; mientras el saldo de principal de la cartera en estado morosa fue del 12,4% en el 2021 y para el 2022 es de un 11,3%.

El número de prestatarios al día experimentó un para el año 2018-2019 del 10%, para el 2019-2020 fue del 4% e igual porcentaje para el año 2020-2021 y para el año 2021-2022 fue del 3%.

Variación Número de Cartera de Cobro de Diciembre 2018 - 2022

NÚMERO DE PRESTATARIOS	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
TOTAL	10%	4%	4%	3%
Administrativa.	9%	4%	4%	3%
Al Día	9%	1%	3%	5%
Morosa	14%	31%	7%	-6%
mora de 1 a 30 días	0%	-3%	8%	-11%
mora de 31 a 60 días	35%	11%	-18%	-4%
mora de 61 a 90 días	55%	112%	9%	-13%
mora mayor de 90 días	27%	765%	47%	7%
Cobro Judicial.	16%	9%	0%	2%
Cartera Total en Mora	15%	25%	5%	-4%

Morosidad de la Cartera en Cobro

Al 31 de diciembre del 2022, el saldo de principal de las operaciones crediticias en estado de mora alcanzó el monto de ¢20.572 millones, de los cuales ¢8.145 millones fueron de operaciones menores a 30 días de mora y ¢4.385 millones de operaciones de 31-60 días de atraso, para un total de ambas ¢12.530 millones, representando un 61% del total de los saldos en mora. Las operaciones en mora mayores a 91 días sumaron un total de ¢5.893 millones, con un incremento con respecto al año anterior del 27%.

En el año 2022 los saldos morosos de 1-30 días decreció un 18%, la cartera del 31 a 60 días aumentó un 1%, la de 61-90 días decreció un 15% y la de mayor a 91 días aumentó un 28%; mientras que la de cobro judicial aumentó un 0,4%.

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

MONTO DE LA CARTERA	2021-2022
TOTAL	7%
Administrativa.	7%
Al Día	19%
Morosa	-9%
mora de 1 a 30 días	-18%
mora de 31 a 60 días	1%
mora de 61 a 90 días	-15%
mora mayor de 90 días	28%
Cobro Judicial.	0,4%
Cartera Total en Mora	-4%

El siguiente cuadro muestra el comportamiento mensual de los prestatarios cuyas operaciones crediticias se encuentran en estado de morosidad, donde se aprecia aún las secuelas por la emergencia del covid-19 a lo largo del año 2022.

FONDOS.	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
TOTAL	¢182 440	¢184 576	¢183 325	¢186 241	¢189 426	¢188 506	¢187 641	¢187 419	¢191 917	¢190 623	¢189 833	¢190 651
Administrativa.	¢176 577	¢178 881	¢177 476	¢180 354	¢183 608	¢182 794	¢181 757	¢181 230	¢185 903	¢184 473	¢183 379	¢184 406
Al Día	¢155 491	¢158 445	¢158 241	¢159 726	¢163 036	¢162 224	¢160 330	¢157 436	¢160 818	¢161 611	¢161 424	¢162 936
Morosa	¢21 085	¢20 436	¢19 235	¢20 629	¢20 572	¢20 571	¢21 427	¢23 794	¢25 085	¢22 862	¢21 955	¢21 470
mora de 1 a 30 días	¢8 257	¢7 759	¢7 416	¢8 206	¢8 442	¢8 139	¢8 552	¢10 399	¢9 623	¢8 500	¢7 972	¢8 145
mora de 31 a 60 días	¢4 758	¢3 930	¢4 102	¢4 395	¢4 299	¢4 706	¢4 756	¢5 398	¢6 209	¢4 831	¢4 639	¢4 385
mora de 61 a 90 días	¢3 615	¢3 707	¢3 035	¢2 907	¢2 945	¢3 068	¢3 582	¢3 329	¢3 827	¢4 020	¢3 315	¢3 047
mora mayor de 90 días	¢4 455	¢5 040	¢4 682	¢5 120	¢4 886	¢4 657	¢4 537	¢4 668	¢5 426	¢5 512	¢6 028	¢5 893
Cobro Judicial.	¢5 864	¢5 695	¢5 849	¢5 886	¢5 819	¢5 711	¢5 884	¢6 189	¢6 014	¢6 150	¢6 454	¢6 245
Cartera Total en Mora	¢26 949	¢26 131	¢25 083	¢26 515	¢26 391	¢26 282	¢27 311	¢29 982	¢31 099	¢29 012	¢28 409	¢27 715

Cartera de Cobro Judicial

La cartera en cobro judicial durante el periodo 2018-2022, presenta una tendencia hacia el crecimiento, tal y como se muestra a continuación.

INDICES DE MOROSIDAD	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
Cobro Judicial.	3,0%	3,1%	3,6%	3,2%	3,3%

A partir del año 2018-2019, esta cartera experimentó una variación del 4% con respecto al período anterior, en los años siguientes la tendencia se dio hacia el incremento, en el período 2020-2021 se generó un decrecimiento del -12%, y para el 2021-2022 un incremento del 2%, como se presenta a continuación.

INDICES DE MOROSIDAD	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Cobro Judicial.	4%	15%	-12%	2%

Incobrables

Desde la creación de CONAPE, en 45 años, se han declarado incobrables por un total de 233 operaciones crediticias, con un monto total en saldos de principal adeudados de ¢146 millones, para el año 2022 el monto no ha variado.

AÑO	OPERACIONES	SALDOS PRINCIPAL
1986	1	¢3.078,00
1990	9	¢25.653,60
1991	18	¢119.152,65
1993	3	¢270.559,45
1994	30	¢424.900,88
1995	3	¢264.651,95
1996	9	¢371.253,20
1997	9	¢145.158,79
1998	11	¢529.170,65
1999	17	¢561.186,75
2001	10	¢800.662,10
2003	5	¢182.086,80
2006	6	¢339.433,75
2008	5	¢339.402,80
2011	15	¢827.407,30
2012	1	¢63.138,00
2013	9	¢1.193.120,89
2015	52	¢120.390.759,52
2016	1	¢152.643,65
2017	12	¢18.028.130,56
2018	3	¢962.533,15
2019	3	¢127.307,59
2020	0	¢0,00
2021	1	179.284,90
Total	233	¢146.300.676,93

Es importante mencionar que el 82% de incobrables se declararon en el año 2015, correspondiendo un 93% a las operaciones que se encuentran denunciadas ante el Ministerio Público; el resto de las operaciones crediticias (7%) corresponden en su gran mayoría a procesos de cobro que se encontraban en la vía judicial.

Con excepción de un hecho vinculado a actos delictivos, los incobrables que se han declarado por la falta de pago de nuestros clientes a lo largo de la historia institucional ha sido muy bajo.

Comparación de Indicadores Financieros 2019-2022 (Bancos del Estado – CONAPE).

Año 2021

Cartera	Dic 2021	% CONAPE 2021	% BANCO DE COSTA RICA 2021	% BANCO NACIONAL DE COSTA RICA 2021
Cartera total	178.458.149.543,91	100,00%		
Administrativa	172.662.411.542,24	96,75%		
-Al día	150.126.329.923,84	84,12%	94,17%	62,39%
-Morosas				
--Menor a 30 días	9.979.601.086,82	5,59%		
--De 31 a 60 días	4.360.649.925,12	2,44%		
--De 61 a 90 días	3.582.249.897,82	2,01%		
--Mayor a 90 días	4.613.580.708,64	2,59%	5,83%	2,85%
Cobro judicial	5.795.738.001,67	3,25%		2,77%

Año 2022

Cartera	Dic 2022	% CONAPE 2022	% BANCO DE COSTA RICA 2022	% BANCO NACIONAL DE COSTA RICA 2022
Cartera total	190 651 173 744,47	100,00%		
Administrativa	184 406 246 274,76	96,72%		
-Al día	162 936 095 284,56	85,46%	93,63%	65,46%
-Morosas				
--Menor a 30 días	8 145 119 344,26	4,27%		
--De 31 a 60 días	4 385 043 612,19	2,30%		
--De 61 a 90 días	3 046 991 287,78	1,60%		
--Mayor a 90 días	5 892 996 745,97	3,09%	6,37%	2,74%
Cobro judicial	6 244 927 469,71	3,28%		2,63%

3.4.3. Contabilidad institucional

Los principales logros alcanzados por la Sección de Contabilidad fueron los siguientes:

- Aprobación del Manual de Políticas y Procedimientos Contables NICSP por parte de Comisión Institucional de Finanzas sesión número 06-2022, con fecha 27 de junio del 2022.
- Mensualmente se presentan los Estados financieros a la Comisión Institucional de Finanzas, esto con el fin de que la información brindada sea de conocimiento para la Gerencia Institucional y que sea un instrumento importante para la toma de decisiones, con información confiable y oportuna.
- Se realizan modificaciones y se automatizan asientos para realizar un correcto registro de los Compromisos Financieros, los Intereses, comisión y costo de garantía generados en la fase de ejecución:
 - Modificación a los asientos de reversión de pase a cobro, asiento de póliza en Ejecución, asientos de pase a cobro, asiento variación corto y largo plazo y asiento de desembolsos.
 - Automatización de asiento de formalización de préstamos aprobados.
- En la Comisión Institucional de Finanzas sesión N°12-2022, se acuerda encargar a la Sección de Contabilidad a realizar el ajuste contable al cierre del ejercicio económico del año 2022, con dicho ajuste quedan conciliados los saldos de la Base de datos de las carteras (cobro y desembolsos) y los saldos contables, con el fin de que se equiparen; adicionalmente se acuerda tomar medidas para la atención de posibles inconsistencias futuras.

Análisis de la Información Financiera

a. Situación Financiera

i. Activo

Al 31 de diciembre de 2022, el total de activos es de ¢ 324.289.711.879,73 el cual está compuesto por:

- El activo corriente, que asciende a la suma de ¢ 82.474.493.637,75, que representa un 25,43% del activo total y las partidas que lo componen son:

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Efectivo y equivalentes de	0,64%	531 384 403,16	10 624 102 446,91	-95,00%
Inversiones	74,19%	61 188 202 876,76	27 517 123 593,11	122,36%
Cuentas a cobrar	24,60%	20 290 223 350,99	19 994 881 995,64	1,48%
Inventarios	0,56%	464 372 630,63	205 655 271,33	125,80%
Gastos a devengar	0,01%	310 376,21	6 482 150,75	-95,21%

- El activo no corriente asciende a la suma de ¢ 241.815.218.241,98, que representa un 74,57% del activo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Préstamos y cuentas a cobrar	98,74%	238 763 764 642,27	233 907 928 589,06	2,08%
Bienes no concesionados	1,24%	3 001 799 869,71	2 377 856 008,68	26,24%
Objetos De Valor (obras de arte)	0,02%	49 653 730,00	49 653 730,00	0,00%

ii. Pasivo

Al 31 de diciembre de 2022, el total de pasivos es de ¢61.667.448.850,58 el cual está compuesto por:

- El pasivo corriente, que asciende a la suma de ¢16.805.282.653,02, que representa un 27,25% del pasivo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Deudas comerciales sociales y fiscal	8,93%	1 500 252 699,68	1 488 588 090,37	0,78%
Depósitos en garantía	0,29%	48 812 345,22	36 702 197,68	33,00%
Provisiones vacaciones y desembol	74,16%	12 462 774 008,27	11 086 291 231,36	12,42%
Ingresos A Devengar	16,62%	2 793 443 599,85	2 555 877 802,05	9,29%

- El pasivo no corriente asciende a la suma de ¢44.862.166.197,56, que representa un 72,75% del pasivo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Provisiones para desembolsos	28,26%	12 679 778 080,99	11 876 561 060,74	6,76%
Ingresos A Devengar	71,74%	32 182 388 116,57	31 961 330 807,36	0,69%

iii. Patrimonio

El Patrimonio de CONAPE al cierre del periodo 2022 asciende a la suma de ¢262.622.263.029,15 y está conformado por las siguientes partidas:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Capital	0,11%	286 252 174,69	286 252 174,69	0,00%
Reservas por revaluación de terrenos y edificios	0,67%	1 752 963 387,51	1 521 592 725,85	15,21%
Resultados Acumulados	89,33%	234 603 107 981,41	215 159 021 791,79	9,04%
Resultado del ejercicio	9,89%	25 979 939 485,54	18 711 465 903,59	38,85%

b. Rendimientos Financieros

iv. Ingresos

Al 31 de diciembre de 2022, el total de ingresos es de ¢59.819.855.626,47 el cual está compuesto por:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Ingresos por ventas	40,35%	24 138 820 881,40	22 177 386 693,87	8,84%
Ingresos de la propiedad	21,99%	13 152 894 666,73	11 874 195 377,27	10,77%
Transferencias	33,63%	20 115 087 895,60	13 006 024 833,22	54,66%
Otros ingresos de operaciones	0,34%	202 564 566,71	228 015 526,35	-11,16%
Recuperación para deterioro de cuentas a cobrar	1,02%	608 071 633,67	163 341 182,47	272,27%
Recuperación de provisiones y reservas técnicas	2,65%	1 588 147 855,80	974 507 366,30	62,97%
Resultados positivos Por ventas de bienes	0,02%	14 268 126,56	-	100,00%

v. Gastos

Al 31 de diciembre de 2022, el total de gastos es de ¢ 33.839.916.140,93 el cual está compuesto por:

Partida	Composición %	Saldo Año 2022	Saldo Año 2021	Variación %
Gastos de funcionamiento	91,38%	30 922 974 100,89	28 555 570 771,43	8,29%
Transferencias	1,30%	438 529 366,79	444 607 174,93	-1,37%
Otros gastos de operaciones	0,10%	32 849 785,98	10 885 510,15	201,78%
Otros gastos financieros	0,00%	3 942,00	263 025,00	-98,50%
Costo de ventas de bienes y servicios	2,14%	724 541 868,25	700 678 594,38	3,41%
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	5,09%	1 721 017 077,02	659 454 513,96	160,98%

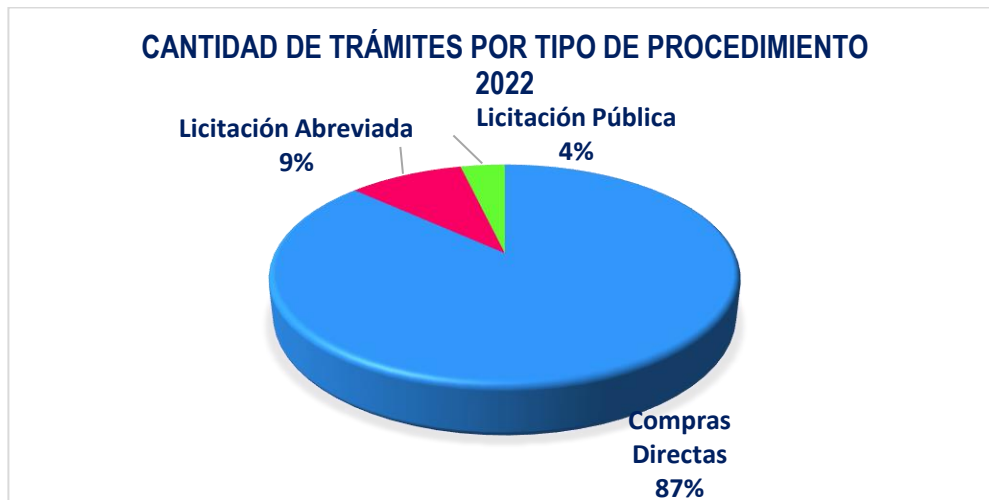
3.4.4. Gestión Sección Administrativa

La Sección Administrativa está conformada por 3 unidades específicas de acción no visibles en la estructura organizacional, pero con procesos claramente establecidos a nivel institucional.

1. Proveeduría. PR-AP-02 Gestión de Contratación Administrativa.
2. Servicios Generales. PR-AP-03 Gestión de Servicios Generales
3. Archivo Central. PR-GES-01 Gestión Documental

3.4.4.1. Proveeduría

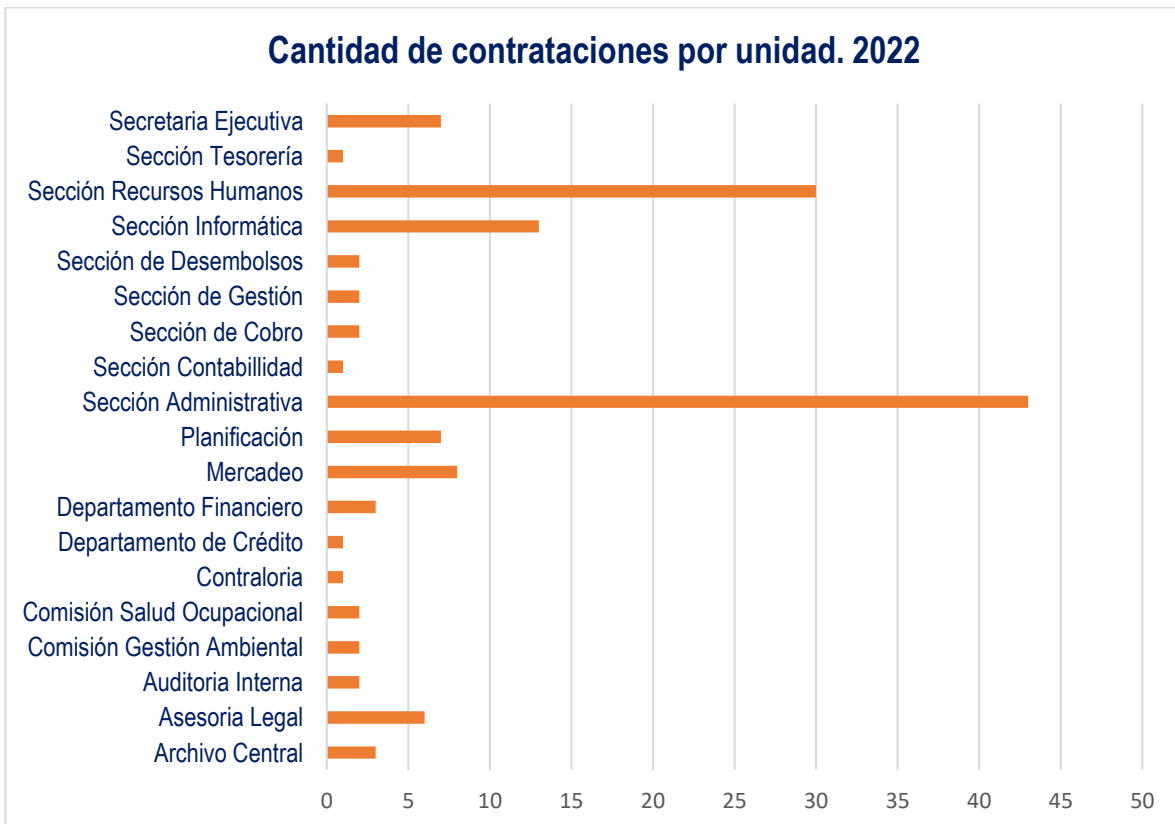
Para el año 2022 se tramitaron un total de 118 compras directas, 13 licitaciones abreviadas y 5 licitaciones públicas, así como 5 remates, todo a través de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), ilustrativamente se puede apreciar en el siguiente gráfico:



La cantidad de procesos infructuosos aumentó respecto a años anteriores.



La Sección Administrativa es quién realizó mayor cantidad de concursos para un total de 43 compras directas, seguido por Recursos Humanos con 30 procedimientos y 13 para Informática. Cuatro unidades realizaron menos de 8 compras y el restante grupo (11 unidades) tuvieron menos de 5 compras al año.



Remate de propiedad. De los cinco remates de propiedades obtenidas por ejecución hipotecaria, solo se concretó la venta de dos de los bienes, todo mediante la plataforma Sicop, logrando vender inmuebles en Ipís de Goicoechea y en Platanares de Pérez Zeledón.

Por primera vez, en los últimos 5 años, se logró cerrar contratación el 30 de noviembre, dado el cierre de sicop, por cambio de normativa asociada y ajustes en la plataforma.

Se publicó la reforma al Reglamento Interno de Contratación Administrativa, derivado de ajustes por la nueva normativa.

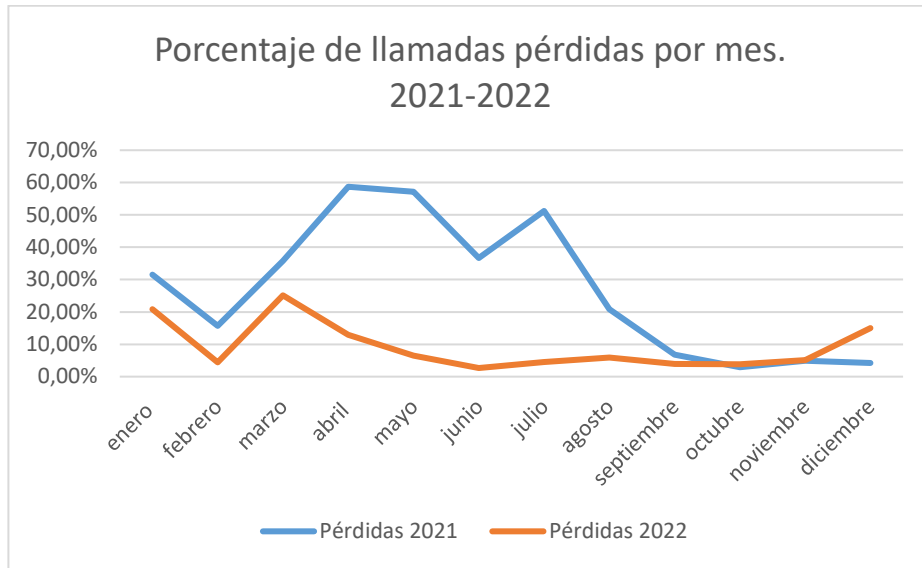
3.4.4.2. Servicios Generales

Los logros alcanzados por la unidad de servicios generales fueron:

1. Concretar la contratación de tres plazas vacantes: Recepcionista, Encargado de Mantenimiento y Encargado de Servicios Generales.
2. En cuanto a la Administración del Call Center, la mayor pérdida de llamadas se dio en el mes de marzo, en que se retiró servicio de 3 operadores (por falta de presupuesto), al reincorporarse, se bajan los índices de pérdida. Cuatro meses son elevados en recepción de llamadas, enero, marzo, mayo y agosto.

Control de llamadas entrantes Call Center 2022												
Llamadas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Pérdidas	3069	408	3515	1243	703	225	405	600	349	288	472	1359
Atendidas	11652	8838	10470	8386	10162	8215	8524	9613	8437	7292	8810	7697
Llamadas entrantes	14721	9246	13985	9629	10865	8440	8929	10213	8786	7580	9282	9056
Porcentaje de pérdida	20,85%	4,41%	25,13%	12,91%	6,47%	2,67%	4,54%	5,87%	3,97%	3,80%	5,09%	15,01%
Promedio duración	0:04:05	0:03:25	0:04:40	0:04:06	0:03:43	0:03:31	0:03:44	00:03:32	00:03:16	00:03:20	00:03:14	00:03:32
Promedio conversación	0:03:01	0:03:05	0:03:12	0:03:14	0:03:13	0:03:16	0:03:23	00:03:09	00:02:55	00:03:03	00:02:57	00:02:59
Tiempo máximo	0:47:14	0:51:20	0:57:12	0:46:20	0:51:14	1:01:23	0:59:12	00:39:45	00:27:26	00:49:53	01:13:07	00:55:30

En general, la atención telefónica se mantuvo con una pérdida de llamadas inferior al año 2021, visible en el gráfico siguiente:



- Se logró concretar el proyecto de remodelación de fachada, quedando pendiente para el mes de enero básicamente los acabados finales. El proyecto fue diseñado con un visión sostenible y accesible, pensando en confort acústico, de intensidad luminosa, calor, integrando la fachada de dos edificios y permitiendo una mayor visión para peatones y vehículos, incorporado al Banco de Proyectos de Inversión Pública en MIDEPLAN, con permiso en Edificaciones Nacionales y en conocimiento de la Municipalidad de Montes de Oca. En el render se puede apreciar el diseño final esperado, luego de crecimiento de cortina vegetal en estructura actual.



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2022

- Se logró desarrollar el sistema para el control de activos con funcionalidades básicas en consulta web, para acceso a todos los funcionarios. Pantallas de muestra de una consulta y posibilidad de hacer movimientos en sistema.

ACTIVOS_FIJOS gsolano

INICIO ADMINISTRACION PROCESOS **TRANSACCIONES** CONSULTAS

ACTIVOS POR FUNCIONARIO

Funcionario: SOLANO RAMIREZ GABRIELA Ubicación: EDIFICIO ADMINISTRATIVO-SEGUNDA PLANTA-JEFATURA ADM

Go Actions

Selección	Placa	Descripción	Estado	Categoría	O.C.	Capitalizable	Fec Ingreso	Precio Compra	Valor Libros	Permiso Salida
<input type="checkbox"/>	2829	COMPUTADORA PORTATIL	ACEPTADO	COMPUTADORAS		SI	12/12/2018	682,153.56	261,800.53	SI
<input type="checkbox"/>	348	SILLA CON DESCANSA BRAZOS NEGRA	ACEPTADO	SILLAS Y BANCOS		SI	04/12/2015	105,000.00	0.00	NO
<input type="checkbox"/>	344	SILLA CON DESCANSA BRAZOS NEGRA	ACEPTADO	SILLAS Y BANCOS		SI	04/12/2015	0.00	0.00	NO
<input type="checkbox"/>	350	SILLA CON DESCANSA BRAZOS NEGRA	ACEPTADO	SILLAS Y BANCOS		SI	04/12/2015	105,000.00	0.00	NO
<input type="checkbox"/>	351	SILLA CON DESCANSA BRAZOS NEGRA	ACEPTADO	SILLAS Y BANCOS		SI	04/12/2015	105,000.00	0.00	NO

ACTIVOS_FIJOS gsolano

INICIO ADMINISTRACION PROCESOS TRANSACCIONES **CONSULTAS**

Search... Go

Total Row Count 182 Reset

Categoría	Estado	Placa	O.C. Docto	O.C.Núm	Capitalizable	Fec Ingreso	Precio Compra	Valor Libros	Permiso Salida	Funcionario	Nombre Ubicación
ARCHIVADORES BIBLIOTECAS Y ARMARIOS	ACEPTADO	253			NO	14/02/2023	0.00	0	NO	SOLANO RAMIREZ GABRIELA	EDIFICIO ADMINISTRATIVO-SEGUNDA PLANTA-JEFA ADMINISTRATIVA
ARCHIVADORES BIBLIOTECAS Y ARMARIOS	ASIGNADO	254			NO	21/02/2023	0.00	0	NO	SANCHEZ GARCIA JORGE	PRIMERA PLANTA-OFICINA SERVICIOS GENERALES-BODEGA SUMINISTROS OFICINA
EQUIPOS DE VENTILACION	ACEPTADO	257			NO	14/02/2023	0.00	0	NO	SOLANO RAMIREZ GABRIELA	EDIFICIO ADMINISTRATIVO-SEGUNDA PLANTA-JEFA ADMINISTRATIVA

Categoría: - Select -
 Funcionario: - Select -
 Ubicación: - Select -
 Estado: - Select -
 Placa:

3.4.4.3. Archivo central

- Renovación contratación de apoyo al Área de Digitalización
- Revisión y Observaciones al cartel de mejoras al BPM y al ECM
- Licitación de Custodia y Administración de Documentos
- Ejecución presupuesto: Se realizó la ejecución del presupuesto en un 84%
- Atención del 100% consultas de documentos
- Eliminación del 100% de la documentación vencida
- Actualización de la directriz de firma digital
- Modificación al contrato de la empresa de custodia de expedientes

- Elaboración de controles que permitan el seguimiento de los tiempos de respuesta de la digitalización
- Presentación diaria y automatizada de un informe del estado de digitalización,
- Creación de un sitio en SharePoint, informes actualizados generados en Power Bi
- Contratación de una empresa que brinde los servicios de apoyo en las labores de digitalización

4. Conclusiones

La gestión institucional durante el año 2022, tuvo la posibilidad de tener un mayor impulso ante la disminución de las consecuencias que trajo la pandemia del COVID-19, que, sin embargo, en materia de colocaciones sigue mostrando sus impactos, a nivel de la población estudiantil del país.

La realización de actividades hacia actores sociales y aliados estratégicos de interés institucional, junto con la divulgación a escala nacional del quehacer institucional, ha venido colocando a CONAPE en el lugar que le corresponde, siendo valorada como una institución estratégica y clave en el desarrollo socioeconómico del país, pues no solo el eslabon que permite que una gran cantidad de costarricenses puedan ver mejorados sus niveles de vida, sino que también coadyuva a la formación del recurso humano que el país necesita.

Las acciones institucionales, vienen marcados por una necesidad de llevar a CONAPE hacia niveles de eficacia y eficiencia, mejores que los obtenidos hasta la fecha.

Las colocaciones de préstamos correspondieron a 3942 estudiantes beneficiados para un total de ₡27.331 millones y aunque no se logró alcanzar la meta fijada para el año, se aprobaron 121 préstamos más que en el ejercicio anterior.

El presupuesto del Fondo de Avals CONAPE (FAC) fue de ₡1.400 millones y se logró ejecutar en un 100% con un total de 150 estudiantes beneficiados, que representaron un aumento de 28 préstamos más con un presupuesto similar al del año anterior, lo cual significó que las políticas aprobadas en el PAGC 2022 para aumentar la cantidad de beneficiarios tuvieron un efecto positivo.

Las colocaciones de préstamos aprobados en el 2023 se concentraron en la población proveniente de zonas de desarrollo Bajo, Muy bajo y Medio

con un 66% del total y en cuanto a género, predominaron las solicitudes aprobadas a las mujeres con un 64%. Por otra parte, el 61% de los préstamos se aprobaron para carreras relacionadas con la Ciencia y Tecnologías.

El programa de desembolsos se superó en un 5% con relación a lo realizado en el año anterior, logrando formalizar la mayoría de los préstamos aprobados.

La gestión de cobro provee a la institución del primer ingreso de la institución, lo cual es medular, pues permite concretar los sueños de jóvenes costarricenses que aspiran a obtener un grado académico. Los saldos de principal de la cartera al día, en el 2021 fue de 84%, mientras que en 2022 es de 85,5%; mientras el saldo de principal de la cartera en estado morosa fue del 12,4% en el 2021 y para el 2022 es de un 11,3%; lo que muestra una mejora.

El futuro se presenta con significativos desafíos, pero quizá con grandes oportunidades para la institución, en un marco nacional, donde se valora a la educación, como un importante pilar de la sociedad costarricense.