

# SECRETARÍA EJECUTIVA



18 de enero de 2019  
SE 13-2019

Señora  
Victoria Hernández Mora  
Ministra de Economía, Industria y Comercio

Asunto: Cumplimiento Plan  
Mejora Regulatoria

Adjunto encontrará detalles de las fichas técnicas de los indicadores generados entre el 2017 y 2018, determinados por la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, los cuales han sido debidamente concluidos y se encuentran en fase de ejecución.

Se adjuntan elementos probatorios respectivos.

Cordialmente,

Efrain Miranda Carballo  
Secretario Ejecutivo

## 1. Trámite o servicio:

**AMPLIAR LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE CONSULTAS O TRÁMITES DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO, DESEMBOLSOS O COBRO, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APP.**

### Descripción de la mejora

Se contrataron los servicios para desarrollar una App mediante la cual se brinde información a los usuarios y clientes potenciales sobre los beneficios y trámites que se requieren para gestionar un crédito educativo, tramitar sus desembolsos o realizar consultas sobre el estado de su préstamo en la etapa de ejecución o cobro, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de CONAPE o realizar llamadas telefónicas.

### Indicador y Meta

#### INFORME DE RESULTADOS 2018

INDICADOR	META	RESULTADO	ANALISIS
Cumplido 100%	Desarrollo e implementación de App	Realizado	Se cumplió según lo establecido mediante el desarrollo de una aplicación que mejora las condiciones del servicio ofrecido por CONAPE, garantizando el acceso a trámites 24/7

## **Resumen de principales logros**

Según el registro obtenido al 30 de julio 2018, la App de CONAPE ha sido descargada por 5687 usuarios (2241 en iOS y 3446 de Android), lo cual supera en un 568% la meta de las 1000 descargas programadas para el período. Lo anterior permite que los prestatarios puedan acceder a sus operaciones crediticias y realizar trámites desde cualquier lugar, sea en Costa Rica o el Exterior, con lo cual se brinda un mejor servicio al cliente externo.

## **Beneficios que tiene el uso del APP**

El uso de la App beneficia a los solicitantes de crédito y prestatarios, quienes pueden realizar diferentes tipos de gestiones de manera remota, sin necesidad de apersonarse a las oficinas de CONAPE, lo cual disminuye los costos y el tiempo utilizado en el desplazamiento. Otro de los beneficios de la App consiste en disponer de un servicio 24/7 que permite realizar las gestiones de interés sin necesidad de hacer filas y en el horario que más convenga a los usuarios.

## **Costo de inversión del proyecto**

La inversión realizada fue de  $\text{¢}3.821.555,20$ , que incluye su implementación y mantenimiento.

## **Próximas mejoras del APP**

Implementar en el 2019 la opción para que los prestatarios puedan realizar sus pagos utilizando este medio.

## 2. Trámite o servicio

### IMPLEMENTAR UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL Y ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AVALÚOS

#### Descripción de la mejora

Mediante la administración eficiente de un sistema informático se pretende disminuir los costos por traslados y viáticos que cobran los peritos al realizar avalúos sobre garantías hipotecarias ofrecidas por solicitantes de préstamos.

#### Indicador y Meta

##### INFORME DE RESULTADOS 2018

INDICADOR	META	RESULTADO	ANALISIS
No se cumplió	Desarrollo e implementación de sistema para control y asignación de servicios peritaje	No se Realizó	La licitación pública con la cual se debía contratar peritos finalizó hasta el 2019

De acuerdo con la licitación realizada, los peritos serán adjudicados por provincia, de manera que la asignación de los avalúos se realizará según la conveniencia del solicitante del crédito, con lo cual se busca disminuir sus costos por traslados.

El sistema informático mediante el cual se administran los Servicios profesionales para la elaboración de avalúos a bienes inmuebles debió ser modificado durante el 2019, en consideración con modificaciones al respectivo reglamento aprobadas por el Consejo Directivo. Se procedió a realizar los ajustes al sistema para que permita trabajar según lo establecido.

De acuerdo con la licitación realizada, los peritos serán adjudicados por provincia, de manera que la asignación de los avalúos se realizará según la conveniencia del solicitante del crédito, con lo cual se busca disminuir sus costos por traslados.

La licitación pública 2018LN-000001-0006400001, mediante la cual se contratan los peritos que atenderán el servicio, presentó un atraso en su adjudicación provocado por recursos legales presentados por los participantes de la misma licitación. De acuerdo con lo indicado, la unidad de Contratación Administrativa nos informó sobre la firmeza del procedimiento de contratación hasta el día 09 de enero 2019, razón por la cual no fue posible ponerlo en funcionamiento en el 2018 según lo que se había programado.

El martes 15 de enero se realizó una reunión con los contratistas (peritos) en la cual se coordinó lo correspondiente para brindar el servicio de avalúos con el apoyo del sistema informático a partir de este año.

### **Resumen de principales logros**

- ✓ No aplica.

### **Beneficios que tiene el uso del Sistema para asignación de avalúos**

- ✓ Disminución de los costos que deben pagar los estudiantes por concepto de traslados y viáticos que cobran los peritos al realizar avalúos sobre garantías hipotecarias ofrecidas por solicitantes de préstamos
- ✓ Mejora el control en la asignación de peritos.

**Costo de inversión del proyecto:** ₡5.000.000

### **Próximas mejoras del Sistema para asignación de avalúos**

- ✓ Implementación del sistema

### **Trámite o servicio**

Servicios en línea de consultas o trámites de la solicitud de crédito, desembolsos o cobro

## Descripción de la mejora

II FASE. Ampliar los Servicios en línea con la implantación de una aplicación móvil para ampliar los servicios en línea en cuanto a consultas o trámites de la solicitud de crédito, desembolsos y cobro.

## Indicador y Meta

Indicador: Cantidad de estudiantes que descargan la aplicación móvil

META: 1.000 descargas.

## INFORME DE RESULTADOS 2018

INDICADOR	META	RESULTADO	ANALISIS
Cantidad de estudiantes que descargan la aplicación móvil	1.000 descargas	3,645 descargas en IOS 5,594 descargas en Android  <b>Total: 9239</b>	La meta fue superada de manera extrema lo cual indica que la APP fue de gran aceptación por parte del cliente de CONAPE

## Resumen de principales logros

- La aplicación móvil (APP) de CONAPE, fue lanzada en marzo 2018.
- Esta APP está disponible para descargar en dispositivos móviles Android o IOS.
- Para acceder a la aplicación y descargarla debe buscarla en las tiendas Apple Store y Google Play con la palabra Conape.
- La aplicación se puede utilizar en teléfonos celulares móviles y tabletas con los sistemas operativos ya mencionados.
- El uso y descarga de la aplicación es completamente gratuito.

Los Usuarios desde la APP, pueden consultar información pública y privada. La información pública está dirigida para toda persona que está interesada en un préstamo en Conape y se brinda información como:

- Información General de Conape
- Requisitos Generales
- Universidades Financiadas
- Cálculo de Cuota
- Información de Contacto

La información Privada es para las personas que son clientes de Conape y tienen una cuenta creada en "Mis Servicios en Línea", están disponibles las siguientes opciones:

- Información del avance de atención su solicitud de crédito
- Información de su plan de desembolsos
- Solicitud de desembolso en línea
- Información de saldo de su cuenta en cobro
- Información de lugares de pago

### **Beneficios que tiene el uso del APP**

Las nuevas generaciones buscan acceso rápido y efectivo de información desde sus dispositivos móviles de manera que Conape mediante su aplicación móvil busca satisfacer las necesidades del cliente y mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

El estudiante tiene acceso a información básica acerca de su trámite en cualquiera de las etapas del préstamo (solicitud, ejecución y cobro).

Y además pueden presentar su solicitud de desembolsos en línea (Estos aplica para las Universidades que poseen el convenio SODELIUN)

### **Costo de inversión del proyecto**

La contratación tuvo un costo de 20.000.000 colones

### **Próximas mejoras del APP**

Como próximas mejoras se estará incluyendo la posibilidad de que las personas puedan pagar sus cuotas desde la aplicación móvil.

# SECRETARÍA EJECUTIVA

## Elementos Probatorios



1. Cartel Servicios para el Desarrollo e implementación de sistema para control y asignación de servicios de peritaje

### [1. Información de la Institución]

Identificación	3007045000
Nombre	Comisión Nacional de Préstamos para Educación
Representante Legal	EFRAIN ANTONIO MIRANDA CARBALLO
Código postal	11501
Teléfono	2527-8600
Dirección	De la fuente de la Hispanidad 100 mts al este San Pedro, Montes de Oca, San Jose

### [2. Información de Adjudicación]

Número de SICOP	20180201048-00 <a href="#">▶ Detalles del Cartel</a> <a href="#">▶ Detalles de Adjudicación</a> <a href="#">▶ Detalles de las condiciones</a>
Número de procedimiento	2018LN-000001-0006400001

### [3. Información del contratista]

Identificación	
Nombre del contratista	MELVIN YANAN TORUÑO BARRANTES
Representante legal	
Identificación del Representante legal	
Teléfono	88536128
Código postal	50101
Dirección	Urbanización Felipe Pérez, 2da Etapa, casa C1
Nombre del encargado	<a href="#">Melvin Yanán Toruño Barrantes</a>
Departamento/Unidad	Gerencia
Teléfono	88536128
Correo electrónico	<a href="mailto:yanan.toruno@gmail.com">yanan.toruno@gmail.com</a>
Tipo de oferta	Individual

f

### [4. Responsables del contratista]

Identificación (Contratista)	Contratista	Firmado por	Fecha de firma
------------------------------	-------------	-------------	----------------

0503380879 MELVIN YANAN TORUÑO BARRANTES [Melvin Yanán Toruño Barrantes](#) Consulta de la firma 21/11/2018

Principio del formulario

**[5. Información Básica del Contrato]**

Número de contrato	0432018001400186-00
Descripción de la contratación	Servicio de avalúo y peritaje por demanda para garantías ofrecidas a CONAPE
Fecha de elaboración	20/11/2018
Fecha de notificación	07/01/2019
Tipo de procedimiento	LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
Tipo de modalidad	Según demanda
Clasificación del objeto	SERVICIOS
Vigencia del contrato	1 Años
Prórrogas	3 Años
Multa	
Cláusula penal	
Según demanda	Sí
Especies fiscales	Aportar <input checked="" type="radio"/> Institución 0 CRC <input checked="" type="radio"/> Proveedor 100 CRC
Requiere recepción del objeto	Sí
Requiere registro de inventario	No
Observaciones	

**[6. Otras Condiciones]**

Modalidad de entrega	Plaza
Condición de entrega (Incoterm)	
Detalle de entrega	
Forma de pago	Total
Pago por adelantado	No
Modalidad de pago	Giro a 30 días vista o cuenta abierta - Transferencia electronica de fondos

# SECRETARÍA EJECUTIVA

## [7. Información de garantía]



<b>Recepción de garantías</b>		Garantías electronicas
<b>Garantía de cumplimiento</b>	<b>Indicador</b>	Sí
	<b>% / Monto</b>	CRC
	<b>Vigencia</b>	meses
<b>Colateral</b>	<b>Indicador</b>	No
	<b>% / Monto</b>	
	<b>Vigencia</b>	meses

## [8. Información del bien, servicio u obra]

Línea	Descripción del bien, servicio u obra	Unidad	Cantidad	Precio unitario sin impuestos	Precio Total sin impuestos	Descuento	Impuesto Ventas	Otros Impuestos	Costos acarreo	por Precio Total
1	<p> <a href="#">CÓDIGO : 801318029202884100000001</a>                      SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA VALORACIÓN DE BIENES INMUEBLES                      SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA VALORACIÓN DE BIENES INMUEBLES                 </p>	NA	1	1	1	0	% 0	% 0	0	1

Reserva presupuestaria

Centro de costos/ Estructura presupuestaria

Crédito fiscal Sí No Subpartida / Objeto Gasto 4.01.07

[Ver detalle »](#)

<b>Moneda</b>	Costa Rica Colon
<b>Precio Total sin impuestos</b>	
<b>Costos por acarreos</b>	
<b>Descuentos</b>	
<b>Impuesto ventas</b>	
<b>Otros impuestos</b>	
<b>Monto total del contrato</b>	
<b>Monto estimado de consumo anual</b>	

Final del formulario

## [9. Información de usuarios]

Rol	ID de usuario	Departamento/Unidad Nombre y apellido	Teléfono Correo electrónico
Encargado del adjudicatario		<a href="#">Melvin Yanán Toruño Barrantes</a>	
Elaborador		<a href="#">Geiner Picado Picado</a>	
Administrador de contratación		<a href="#">Roger Granados Ugalde</a>	
Aprobador		<a href="#">GABRIELA SOLANO RAMIREZ</a>	
Aprobador Final		<a href="#">EFRAIN MIRANDA CARBALLO</a>	
Distribuidor de unidad legal		<a href="#">GABRIELA SOLANO RAMIREZ</a>	
Verificador de unidad legal		<a href="#">Jeann Carlo Barrientos Araya</a>	
Aprobador		<a href="#">Jeann Carlo Barrientos Araya</a>	

# SECRETARÍA EJECUTIVA

Principio del formulario

## [10. Archivo adjunto]

El archivo no existe.

Final del formulario



Principio del formulario

## [11. Respuesta del Contratista]

<b>Clasificación</b>	Aceptar
<b>Fecha de respuesta</b>	2018-11-21 12:17:37.0
<b>Contenido de la respuesta</b>	
<b>Archivo adjunto</b>	El archivo no existe.

Final del formulario

## [12. Información detallada de las aprobaciones]



- [Historial de Aprobación](#)
- [Historial de la Solicitud de Aprobación](#)
- [Aclaraciones\(0\)](#)

Principio del formulario

Final del formulario

<b>Fecha y hora de solicitud</b>	de 20/11/2018 14:23:34	<b>Número de aprobación</b>	de 0332018001400190
<b>Clasificación de aprobación</b>	de Aprobado <a href="#">Verificar Firma</a>		
<b>Aprobador</b>			
<b>Contenido de aprobación</b>	de Principio del formulario Final del formulario		
<b>Archivo adjunto</b>	Principio del formulario El archivo no existe. Final del formulario		

## [13. Información detallada de las aprobaciones]



- [Historial de aprobación final](#)
- [Historial de solicitud de aprobación final](#)

<b>Fecha y hora de solicitud</b>	<b>de</b> 27/11/2018 12:55:45	<b>Número de aprobación</b>	<b>de</b> 0362018000200018
<b>Clasificación de aprobación</b>	Aprobado <a href="#">Verificar Firma</a>		
<b>Aprobador</b>			
<b>Contenido de aprobación</b>	Principio del formulario Final del formulario		
<b>Archivo adjunto</b>	Principio del formulario El archivo no existe. Final del formulario		

## [14. Información de verificación legal]

- Información de verificación
    - [Aclaraciones\(0\)](#)
- Principio del formulario

<b>Contenido</b>	
<b>Archivo adjunto</b>	El archivo no existe.

Final del formulario

## [15. Información de aprobación de unidad legal]



- [Historial de Aprobación](#)
  - [Historial de la Solicitud de Aprobación](#)
    - [Aclaraciones\(0\)](#)
- Principio del formulario  
Final del formulario

<b>Fecha y hora de solicitud</b>	de	27/11/2018 14:08:06	<b>Número de aprobación</b>	de	0492018000200008
<b>Clasificación de aprobación</b>	de	Aprobado	<a href="#">Verificar Firma</a>		
<b>Aprobador</b>					
<b>Contenido de aprobación</b>	de	Principio del formulario			
		Final del formulario			
<b>Archivo adjunto</b>	Principio del formulario				
	El archivo no existe.				
	Final del formulario				

# SECRETARÍA EJECUTIVA



## [16. Registro de la fecha de ejecución de servicio]

<b>Fecha de ejecución</b>	08/01/2019
<b>Observaciones</b>	

2. Medición APP: Véase el anexo. Oficio suscrito por el Sr. Alexander Gómez Piedra, PMP, CSM Administrador del proyecto EX Squared Outcoding Solutions S.R.L.

Efraín Miranda Carballo  
Secretario Ejecutivo