COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

Departamento de Planificación

Informe Final de Gestión

Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio

FUNCIONARIO	Gustavo A. Bustos Espinoza
PUESTO	Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio
DEPENDENCIA	Departamento de Planificación
INSTITUCIÓN	Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE)
PERMANTENCIA EN PUESTO	2024-2026
FECHA	Octubre de 2026

1. Presentación

En cumplimiento de las disposiciones institucionales sobre la entrega formal de funciones y la rendición de cuentas, se presenta el Informe Final de Gestión correspondiente a las labores desempeñadas como Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio del Departamento de Planificación.

La gestión estuvo orientada a fortalecer las capacidades de CONAPE en administración de proyectos, transformación digital, gobernanza tecnológica, continuidad del negocio y gestión del conocimiento. Con ese fin, se promovieron acciones para mejorar la ejecución de las iniciativas estratégicas y los mecanismos de seguimiento, formalizar metodologías de trabajo, aumentar la resiliencia organizacional y consolidar herramientas que aseguren la sostenibilidad de los procesos institucionales.

En el ejercicio de estas funciones se apoyó la ejecución de proyectos estratégicos, se fortaleció la gestión del portafolio institucional, se impulsaron mecanismos de seguimiento para la toma de decisiones gerenciales, se administraron los contratos asociados al puesto y se consolidó la documentación necesaria para la continuidad operativa y la transferencia del conocimiento.

2. Resumen ejecutivo

Durante el período de gestión se fortalecieron capacidades institucionales permanentes en administración de proyectos, gestión del portafolio, gobernanza tecnológica, transformación digital de servicios y continuidad del negocio.

Entre los principales resultados destacan la creación de la **Metodología Institucional de Gestión de Proyectos** y la actualización del procedimiento de Gestión del Portafolio de Proyectos, que dotan a la institución de un marco formal para administrar, dar seguimiento y controlar sus iniciativas y proyectos estratégicos.

Asimismo, se brindó coordinación y acompañamiento metodológico a diversas iniciativas estratégicas, entre ellas el **Fondo de Avales Inglés** (FAC Inglés), el sistema institucional de **Trámites en Línea**, las **mejoras al sistema GPAX** y el fortalecimiento de los medios de pago, el proyecto de interoperabilidad con el SINIRUBE, la **Estrategia de Regionalización**, la inicio de proyecto de **Inteligencia de Negocios** y el proyecto de **Modernización de la Línea de Crédito**.

En materia de gobernanza tecnológica, se participó activamente en el Comité de Tecnologías de Información (Comité TIC) y se promovió el seguimiento de la cartera tecnológica institucional mediante informes ejecutivos periódicos que consolidaron información sobre avances, riesgos, bloqueos y prioridades de atención.

En continuidad del negocio, se fortalecieron las actividades del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), la gestión de riesgos de continuidad y la administración funcional del contrato BCMDOC,

herramienta utilizada para documentar y dar seguimiento a los elementos vinculados con la continuidad operativa.

Finalmente, se desarrolló una estrategia formal de transferencia de conocimiento que permitió documentar funciones, procesos, metodologías, contratos, proyectos y actividades recurrentes, con el fin de asegurar la continuidad de las responsabilidades del puesto.

3. Fortalecimiento de la gestión institucional de proyectos

3.1 Administración y seguimiento del portafolio institucional

Se fortaleció la administración y el seguimiento del portafolio institucional de proyectos e iniciativas estratégicas mediante mecanismos formales de identificación, evaluación, priorización, monitoreo y control.

Esta labor mejoró la trazabilidad de las iniciativas estratégicas, facilitó el seguimiento de compromisos, reforzó el control de riesgos y proporcionó información estructurada para la toma de decisiones de la gerencia y de los distintos órganos de coordinación institucional.

Entre las principales actividades destacan:

- Seguimiento de las iniciativas estratégicas vinculadas al Plan Estratégico Institucional.
- Administración de la cartera institucional de proyectos.
- Elaboración de informes de avance.
- Coordinación de reuniones de seguimiento.
- Gestión de riesgos y compromisos.
- Coordinación entre áreas usuarias, áreas técnicas y proveedores.
- Seguimiento de los resultados y beneficios esperados.

3.2 Creación de la Metodología Institucional de Gestión de Proyectos

Uno de los principales aportes del período fue la elaboración de la Metodología Institucional de Gestión de Proyectos, concebida como un marco de referencia para estandarizar la forma en que la institución administra sus proyectos.

La metodología permite:

- Definir un ciclo de vida institucional para los proyectos.
- Estandarizar la documentación y los entregables.
- Formalizar roles y responsabilidades.
- Incorporar mecanismos periódicos de seguimiento y control.
- Fortalecer la gestión de riesgos y cambios.
- Facilitar la evaluación de resultados y beneficios.

De manera complementaria, se participó en la actualización del procedimiento de Gestión del Portafolio de Proyectos, lo que fortaleció los mecanismos para incorporar, evaluar, dar seguimiento y controlar las iniciativas estratégicas.

Este esfuerzo constituye una de las principales capacidades institucionales desarrolladas durante la gestión, pues establece una base metodológica permanente para la administración futura de proyectos.

Como parte de la creación de la metodología de gestión de proyectos, también se efectuó una actualización de los procesos relacionados a la gestión de proyectos. Los siguientes son los procesos actualizados:

- PR-ES-01.04 Desarrollo de proyectos: Proceso que detalla acciones necesarias para la gestión individual de un proyecto
- PR-ES-01.05 Gestión del Portafolio de proyectos: Proceso que detallas acciones para la gestión de portafolio de proyectos institucional

4. Coordinación y seguimiento de proyectos estratégicos

Como parte de las responsabilidades del puesto, se brindó dirección metodológica, coordinación, seguimiento y acompañamiento a diversas iniciativas estratégicas orientadas a la transformación institucional, la modernización de procesos, la mejora de la experiencia de las personas usuarias y el fortalecimiento de las capacidades operativas de CONAPE. La Tabla 1 resume la participación en cada una de ellas.

Iniciativa	Participación	Aporte principal
Fondo de Avales Inglés (FAC Inglés)	Coordinación de la implementación	Amplía el acceso al crédito para formación en inglés con garantías más flexibles.
Plataforma de Trámites en Línea	Seguimiento y coordinación	Digitaliza servicios y reduce la dependencia de trámites presenciales.
Mejoras GPAX y medios de pago	Coordinación del seguimiento	Moderniza los canales de pago y los procesos de recuperación financiera.
Interoperabilidad con el SINIRUBE	Seguimiento integral	Permite el intercambio automatizado y seguro de información.
Inteligencia de Negocios	Liderazgo de la fase de análisis y definición estratégica	Sienta las bases para la toma de decisiones basada en datos.
Estrategia de Regionalización	Participación en la formulación y el seguimiento	Amplía la cobertura institucional fuera en las zonas de interés institucional.
Modernización de la Línea de Crédito	Coordinación metodológica	Identifica mejoras para simplificar procesos y requisitos del crédito educativo.

Tabla 1. Resumen de la participación en proyectos estratégicos.

4.1 Fondo de Avales Inglés (FAC Inglés)

Se coordinó la implementación del Fondo de Avales Inglés (FAC Inglés), iniciativa estratégica que amplía el acceso al crédito educativo mediante una modalidad especializada del programa de avales institucionales, dirigida a estudiantes de programas de formación en idioma inglés.

La iniciativa fortaleció el enfoque social de CONAPE al incorporar mecanismos de garantía más flexibles, que favorecen el acceso al crédito de personas que no disponen de garantías tradicionales suficientes.

Su implementación requirió coordinación entre diversas áreas institucionales, adecuaciones operativas, seguimiento de actividades y acompañamiento metodológico para alcanzar los objetivos definidos por la Administración.

El proyecto contribuyó directamente a ampliar las oportunidades de acceso al crédito para programas asociados a mayores niveles de empleabilidad y a la formación especializada.

4.2 Plataforma Institucional de Trámites en Línea

Se brindó seguimiento y coordinación a la evolución de la Plataforma Institucional de Trámites en Línea, iniciativa orientada a la digitalización progresiva de los servicios institucionales mediante la integración con plataformas corporativas y la automatización de procesos.

En esta iniciativa destacan los desarrollos relacionados con los siguientes trámites:

- Adquisición de equipo.
- Presentación de facturas.
- Renuncia a la adquisición de equipo.
- Conclusión de estudios.
- Solicitudes de ampliación.
- Actualización de cuenta bancaria.
- Actualización de pólizas.
- Actualización de datos.

La plataforma permitió avanzar significativamente en la transformación digital institucional, mejorar la experiencia de las personas usuarias y reducir la dependencia de los trámites presenciales.

4.3 Mejoras GPAX y fortalecimiento de medios de pago

Se coordinó el seguimiento del proyecto de fortalecimiento del sistema GPAX, una de las iniciativas más relevantes del período por su impacto directo en los procesos de recuperación financiera y en la modernización de los medios de pago.

El proyecto contempló la implementación de nuevos convenios bancarios y de servicios asociados a:

- Abonos extraordinarios.
- Cancelaciones totales.

- Cobro judicial.
- Integraciones bancarias.
- Automatización de procesos de recuperación.

La gestión comprendió la coordinación de actividades entre las áreas usuarias, la Sección de Informática, proveedores especializados y entidades financieras, así como el seguimiento de pruebas, validaciones y riesgos del proyecto.

Por su impacto en la recuperación de recursos financieros y en la modernización de los canales de pago, esta iniciativa es uno de los proyectos estratégicos más importantes atendidos durante el período.

4.4 Interoperabilidad con el SINIRUBE

Se brindó seguimiento integral al proyecto de interoperabilidad con el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), orientado al intercambio automatizado de información entre ambas instituciones mediante mecanismos seguros de integración tecnológica.

Las actividades incluyeron coordinación técnica, validación de pruebas, seguimiento de riesgos, monitoreo de cronogramas y acompañamiento en las distintas etapas necesarias para la puesta en operación de los mecanismos de interoperabilidad.

Esta iniciativa fortalece la capacidad de CONAPE para acceder a información relevante e intercambiarla, en beneficio de la prestación de servicios públicos.

4.5 Inteligencia de Negocios

Se lideró la fase de análisis y definición estratégica de una futura solución institucional de Inteligencia de Negocios, orientada a fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

El trabajo realizado permitió:

- Identificar las necesidades institucionales.
- Analizar alternativas tecnológicas.
- Revisar experiencias de referencia.
- Construir una hoja de ruta preliminar.
- Generar insumos para futuras contrataciones.

La iniciativa sienta las bases para futuras capacidades institucionales en analítica de datos, gobernanza de la información e inteligencia artificial.

4.6 Estrategia de Regionalización

Se participó en la formulación y el seguimiento de la Estrategia de Regionalización de CONAPE, orientada a ampliar la cobertura geográfica de la institución mediante alianzas estratégicas y mecanismos de atención territorial.

Las labores incluyeron acompañamiento metodológico, seguimiento de actividades, coordinación de equipos de trabajo y monitoreo de convenios con actores regionales.

Esta iniciativa busca fortalecer la presencia institucional fuera de la Gran Área Metropolitana y acercar los servicios de CONAPE a poblaciones prioritarias.

4.7 Modernización de la Línea de Crédito

Se facilitó la coordinación metodológica del proyecto de Modernización de la Línea de Crédito, cuyo objetivo es simplificar procesos, mejorar la experiencia de las personas usuarias y aumentar la eficiencia operativa del crédito educativo.

El trabajo realizado permitió identificar oportunidades de mejora en desembolsos, ampliaciones, seguimiento académico y simplificación de requisitos, así como posibles cambios normativos y tecnológicos.

5. Gobernanza tecnológica y Comité TIC

Como parte de las funciones del puesto, se participó activamente en el Comité de Tecnologías de Información (Comité TIC), en apoyo a la gobernanza tecnológica institucional y al seguimiento de la cartera de proyectos tecnológicos.

Las actividades realizadas incluyeron:

- Priorización de iniciativas.
- Monitoreo de riesgos y dependencias.
- Seguimiento de proyectos tecnológicos.
- Coordinación entre las áreas de negocio y la Sección de Informática.
- Presentación de resultados y avances.

Adicionalmente, se desarrolló y consolidó un esquema de informes ejecutivos periódicos para el monitoreo del portafolio tecnológico institucional. Estos informes permitieron:

- Visualizar el estado general del portafolio.
- Comparar los avances entre períodos.
- Identificar bloqueos y riesgos.
- Establecer prioridades de atención.
- Facilitar la toma de decisiones de la Administración.

6. Gestión de contratos

Como parte de las responsabilidades asignadas, se dio seguimiento funcional a los contratos vinculados con proyectos institucionales y con la continuidad del negocio. Las principales actividades incluyeron:

- Seguimiento de entregables.
- Coordinación con proveedores.
- Monitoreo de incidencias.
- Elaboración de informes de seguimiento.
- Coordinación con las áreas usuarias.
- Seguimiento de compromisos contractuales.

6.1 Administración del contrato BCMDOC

En el ámbito de la continuidad del negocio, se administró funcionalmente el contrato de la plataforma BCMDOC. Las actividades realizadas incluyeron:

- Coordinación con el proveedor.
- Seguimiento de requerimientos.
- Atención de incidencias.
- Administración funcional de la herramienta.
- Apoyo a las personas usuarias de la institución.
- Evaluación de necesidades futuras.
- Preparación de insumos para futuras decisiones sobre la plataforma.

7. Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

Durante el período se promovió el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) mediante acciones de documentación, gestión de riesgos, seguimiento de auditorías y mejora continua. Las actividades ejecutadas incluyeron:

- Administración documental del sistema.
- Seguimiento de procesos críticos.
- Gestión de riesgos de continuidad.
- Atención de requerimientos de auditoría.
- Coordinación de acciones de mejora.
- Promoción de los conceptos de resiliencia organizacional y gestión de crisis.

Asimismo, se dio continuidad al trabajo derivado del Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés), lo que fortaleció la gestión de riesgos de continuidad y las acciones de tratamiento asociadas a los procesos críticos institucionales.

8. Gestión del conocimiento y transferencia de funciones

Como parte del proceso de cierre de gestión, se desarrolló una estrategia formal de documentación para preservar el conocimiento asociado a las funciones del puesto y facilitar la continuidad operativa. Entre los principales productos generados se encuentran:

- Manual de Documentación del Puesto.
- Metodología Institucional de Gestión de Proyectos.
- Procedimiento de Gestión del Portafolio de Proyectos.
- Inventario de actividades recurrentes.
- Repositorios documentales.
- Documentación asociada a proyectos y continuidad del negocio.
- Recomendaciones para la continuidad operativa del puesto.

Estas acciones buscan reducir la dependencia del conocimiento individual, facilitar futuras transiciones y dar sostenibilidad a las funciones desarrolladas.

9. Conclusiones

La gestión realizada fortaleció capacidades institucionales permanentes en administración de proyectos, gobernanza tecnológica, transformación digital y continuidad del negocio. Entre los principales resultados destacan:

- La creación de la Metodología Institucional de Gestión de Proyectos.
- El fortalecimiento del portafolio institucional de proyectos.
- La coordinación de proyectos estratégicos como FAC Inglés, Trámites en Línea, GPAX, SINIRUBE e Inteligencia de Negocios.
- La consolidación de mecanismos de seguimiento para el Comité TIC.
- La administración del contrato BCMDOC.
- El fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- La documentación integral del conocimiento asociado al puesto.

Los esfuerzos realizados procuraron dejar herramientas, metodologías, procedimientos y mecanismos de seguimiento que permitan a CONAPE continuar desarrollando estas funciones de forma sostenible, ordenada y alineada con sus objetivos estratégicos.

Finalmente, agradezco a la Administración Superior, a las jefaturas, a los equipos de trabajo, a quienes integran los distintos comités, a los proveedores y a todas las personas funcionarias que brindaron su apoyo y colaboración durante el ejercicio de estas funciones y contribuyeron al fortalecimiento de la gestión institucional de CONAPE.

GUSTAVO ADOLFO BUSTOS ESPINOZA (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUSTAVO ADOLFO BUSTOS ESPINOZA (FIRMA)
Fecha: 2026.10.02 16:59:58 -06'00'

Gustavo A. Bustos Espinoza
Gestor de Proyectos y Continuidad del Negocio
Departamento de Planificación, CONAPE