

INFORME ANUAL 2020

PRESENTADO A LA
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

EJECUCION Y ALCANCES DEL CONVENIO
SINEM – FUNDACIÓN PARQUE METROPOLITANO LA LIBERTAD (FPLL)



Abril 2021

Contenido

1. Abreviaciones.....	3
2. Introducción.....	3
3. Contenido del informe.....	4
a. Base de datos.....	4
c. Desglose de pago de estudiantes.....	5
d. Mecanismos de recaudación.....	5
e. Medios de comunicación.....	6
f. Control de ingresos.....	6
g. Control de egresos.....	6
h. Rendimiento de cuentas.....	6
i. Encuesta de satisfacción al cliente:.....	8
j. Otras Acciones administrativas.....	10
4. Palabras de la Dirección SINEM-Parque La Libertad.....	10

1. Abreviaciones

SINEM: Sistema Nacional de Educación Musical

Sede: Lugar geográfico donde se encuentra la escuela de música regional

Aliado: Asociación de padres y/o fundación aliada al SINEM, con la cual exista un convenio

PLL: Parque La Libertad

FPLL: Fundación Parque La Libertad

2. Introducción

I. Antecedentes

En el mes de abril del 2020, el SINEM y el PLL, suscribieron una adenda al convenio la cual tenía como finalidad ampliar las facultades del convenio marco para que la FPLL colaborara con la recaudación y administración de los fondos que los padres de familia pagan por matrículas y mensualidades

Una vez que las condiciones y protocolos emitidos en la atención del COVID-19, se realizó la contratación de la asistente para colaborar con la administración de los fondos de matrículas y otras funciones para solventar las necesidades de SINEM-PLL

II. Miembros de la Junta Administrativa

La Fundación Parque Metropolitano La Libertad, cuenta con una Junta Administrativa compuesta por los siguientes integrantes:

Nombre	Cargo	Documento de Identidad
Señor Juan Marcos Fernández Salazar	Presidente	2-02940518
Señora Isabel Cristina Román Vega	Vicepresidenta	1-06400999
Señor Luis Javier Castro Lachner	Secretario	1-06730045
Señor Mario Ossenbach Sauter	Tesorero	3-01911431
Señora Jenny Milena Núñez Montoya	Vocal	1-07050447

3. Contenido del informe

a. Base de datos

En conjunto con la Directora de la sede, la señora Guiselle Alvarado, se desarrolló un plan de trabajo con el fin de determinar las acciones prioritarias para organizar los procesos de cobro y administración de matrículas. Se inició con la recopilación de las bases de datos de los estudiantes con el fin de actualizar la misma con información actual e iniciar un control limpio para cobranza. Se logró cerrar en el 2020 con una base de datos sólida, con datos reales e información actualizada y unificada de todas las bases existentes.

b. Informe de estudiantes activos

Mes	Cant. Estudiantes activos al inicio del mes	Cant. Estudiantes activos al final del mes	Observaciones
Mayo	542	272	270 estudiantes estuvieron en pausa por motivos de pandemia
Junio	542	272	
Julio	293	297	Al inicio de mes se activaron en forma virtual 21 estudiantes. Al final de mes se activaron 4 estudiantes en modo virtual
Agosto	261	286	Al inicio de mes estuvieron en pausa 36 estudiantes. A fin de mes se activaron 25 estudiantes en modo virtual.
Setiembre	270	237	Al inicio de mes estuvieron en pausa 16 estudiantes. Se envió un formulario para depurar la base de datos la cual indicó la cantidad real de estudiantes inscritos en el programa tanto activos como en pausa, en total 237 estudiantes activos.
Octubre	237	229	5 Estudiantes se retiraron del programa, 3 estuvieron en pausa por efectos de la pandemia.
Noviembre	227	227	A inicio de mes 2 estudiantes se congelaron para ingresar en febrero.
Diciembre	227	220	A finales de mes se retiraron 7 estudiantes.

c. Desglose de pago de estudiantes

Los datos presentados a continuación se refiere a la cantidad de estudiantes al final de cada mes:

Mes	1	2	3	4
	Cant. Estudiantes pago normal	Cant. Estudiantes becados	Cant. Estudiantes exonerados	Cant. Estudiantes con pago diferenciado
Mayo	N/A	N/A	N/A	N/A
Junio	150	0	10	13
Julio	151	0	10	8
Agosto	171	0	10	33
Septiembre	179	0	10	26
Octubre	188	0	9	18
Noviembre	190	0	10	17
Diciembre	183	0	10	14

1. Se refiere a los estudiantes que pagan las cuotas totales asignadas
2. Se refiere a los estudiantes que son becados por terceros, o sea el pago lo efectúa otra persona o institución
3. Se refiere a los estudiantes que no pagan ni son becados
4. Se refiere a los estudiantes que no pagan la cuota completa, ya sea por arreglos de pago o descuentos aprobados

d. Mecanismos de recaudación

Como parte de las acciones implementadas se les proporcionó a los padres de familia diferentes medios de pago, con el fin de facilitar a los mismos el pago puntual de sus cuotas mensuales. En la actualidad las mensualidades pueden recibirse por medio de:

- Transferencia bancaria a la cuenta del Banco de Costa Rica CR49015201001045995276
- Rebajo automático por medio de tarjeta de crédito y/o débito.
- Sinpe Móvil por medio del número 8751-2802
- Pago por medio de datafono con tarjeta de crédito o debido
- Pago en efectivo

Cabe resaltar que de todos los medios los padres de familia utilizaron en un 98% el sinpe móvil y en un 2% rebajo automático, no hubo pagos en efectivo ni con datafono.

e. Medios de comunicación

La adaptación a los tiempos de pandemia ha permitido un mayor acercamiento por medio de la herramienta WhatsApp Business para ello se adquirió un chip móvil (8452 3685). Además se creó una cuenta especial para recibir los comprobantes de depósito o transferencias comprobantes.sinem@parquelalibertad.org.

Además se han desarrollado acciones de fidelización tales como recordatorios de pagos, recordatorios de matrícula y envío de felicitaciones a los alumnos en su mes de cumpleaños.

f. Control de ingresos

En mayo del 2020, se inició con acciones para la recaudación de fondos provenientes de matrículas. Al cierre del 2020 estas fueron las metas recaudación alcanzada:

	May-2020	Jun-2020	Jul-2020	Ago-2020	Sep-2020	Oct-2020	Nov-2020	Dic-2020	Acumulado
INGRESOS									
Cursos	170,744	911,765	1,700,000	1,883,088	2,251,470	2,441,176	1,881,372	4,730,392	15,970,007
Otros ingresos	0	0	0	0	0	0	114,106	79,365	193,471
Total de ingresos	170,744	911,765	1,700,000	1,883,088	2,251,470	2,441,176	1,995,478	4,809,757	16,163,478

g. Control de egresos

Al cierre del 2020 los gastos del periodo se detallan en:

	May-2020	Jun-2020	Jul-2020	Ago-2020	Sep-2020	Oct-2020	Nov-2020	Dic-2020	Acumulado
EGRESOS									
Sueldos por cargos fijos	0	0	0	500,000	500,000	540,000	550,000	550,000	2,640,000
Aguinaldos	0	0	0	41,666	41,666	45,000	45,834	45,834	220,000
Cargas sociales	0	0	0	132,500	132,500	143,100	145,750	145,750	699,600
Servicio de telecomunicaciones	0	0	0	19,040	14,378	14,768	14,378	14,378	76,943
Comisiones bancarias	0	28,847	0	978	1,625	625	2,000	3,125	37,200
Servicios generales	0	0	79,100	0	0	0	0	0	79,100
Materiales y suministros	0	0	0	0	0	61,500	0	34,969	96,469
Total de egresos	0	28,847	79,100	694,185	690,169	804,993	757,962	794,056	3,849,311

h. Rendimiento de cuentas

Tal y como lo estipula el convenio se estableció una cuenta única para el manejo de los fondos provenientes de los aportes de los padres de familia. Esta cuenta se

encuentra en el Banco de Costa Rica con el siguiente número CR49015201001045995276.

Para mayor trazabilidad y conocimiento de las acciones realizadas, semanalmente se envía un informe con el avance de recaudación realizada, la cual incluye el detalle de los pagos realizados desglosados por mes.

Finalmente aparte del informe trimestral solicitado por el SINEM-Central, adicionalmente se lleva una contabilidad por separado de ingresos, egresos y sus excedentes con el fin de proporcionar información veraz y concreta para la toma de decisiones.

Fundación Parque Metropolitano La Libertad
Informe de Resultados - Fondos SINEM
Al 31 de Diciembre 2020
Expresado en colones

	May-2020	Jun-2020	Jul-2020	Ago-2020	Sep-2020	Oct-2020	Nov-2020	Dic-2020	Acumulado
INGRESOS									
Cursos	170,744	911,765	1,700,000	1,883,088	2,251,470	2,441,176	1,881,372	4,730,392	15,970,007
Otros ingresos	0	0	0	0	0	0	114,106	79,365	193,471
Total de ingresos	170,744	911,765	1,700,000	1,883,088	2,251,470	2,441,176	1,995,478	4,809,757	16,163,478
EGRESOS									
Sueldos por cargos fijos	0	0	0	500,000	500,000	540,000	550,000	550,000	2,640,000
Aguinaldos	0	0	0	41,666	41,666	45,000	45,834	45,834	220,000
Cargas sociales	0	0	0	132,500	132,500	143,100	145,750	145,750	699,600
Servicio de telecomunicaciones	0	0	0	19,040	14,378	14,768	14,378	14,378	76,943
Comisiones bancarias	0	28,847	0	978	1,625	625	2,000	3,125	37,200
Servicios generales	0	0	79,100	0	0	0	0	0	79,100
Materiales y suministros	0	0	0	0	0	61,500	0	34,969	96,469
Total de egresos	0	28,847	79,100	694,185	690,169	804,993	757,962	794,056	3,849,311
Excedentes	170,744	882,918	1,620,900	1,188,903	1,561,301	1,636,183	1,237,516	4,015,701	12,314,167

Notas al Estado de Resultados

Nota 1 – Ingresos: Ingresos por mensualidades de cursos del SINEM. Es importante señalar que los ingresos percibidos en este informe no se consideran los montos cobrados a clientes, que corresponden al porcentaje del Impuesto al valor agregado. Este impuesto es reportado y pagado al Ministerio de Hacienda al cierre de cada mes, por tanto no se considera como parte de los ingresos netos.

Nota 2 - Otros ingresos: Se consideran los ingresos recaudados por las demandas realizadas a estudiantes que perdieron instrumentos musicales que se dinero en consignación, además como ingresos por uso de los camerinos en las obras del auditorio del Parque La Libertad.

Nota 3 – Sueldos: A partir de agosto se considera el pago de la funcionaria Nancy Elizondo encargada del control de matrículas y cobros. Solo en el mes de julio, este gasto por el sueldo de esta funcionaria, fue ejecutado y asumidos por la transferencia del SINEM, ya que aún no se contaban con recursos suficientes de las mensualidades para asumir este gasto.

Nota 4 – Aguinaldos: Se considera el gasto acumulado del aguinaldo de la funcionaria Nancy Elizondo. Este gasto se pagará en el mes de diciembre.

Nota 5 - Cargas sociales: Gastos patronales corresponden a las cargas de la Caja Costarricense del Seguro Social pagadas de forma mensual sobre los sueldos por cargos fijos de cada mes.

Nota 6 – Telecomunicaciones: Recarga del teléfono celular 8452-3685, el cual es utilizado para avisos a estudiantes y padres de familia.

Nota 7 - Comisiones Bancarias: Comisión cobrada por la instalación de datafono, así como la comisión bancaria por cada pago realizado con tarjeta.

Nota 8 - Servicios generales: Gasto por la fumigación del edificio del SINEM

Nota 9 - Materiales y suministros: Egresos por la compra de materiales en la utilización de labores administrativas

Nota 10 – Excedentes: Corresponde a la diferencia entre los ingresos percibidos menos los egresos realizados.

i. Encuesta de satisfacción al cliente:

En el mes de octubre, se desarrolló una encuesta con la finalidad de evaluar la satisfacción de los padres de familia en relación a la atención y/o facilidades de pago implementadas. El 44% de los padres de estudiantes activos a esa fecha, contestó la encuesta para un total de 90 respuestas. Entre los comentarios más destacados se encuentran:

El orden con los pagos y el trato personal han marcado la diferencia desde que se hizo el cambio en la administración. Los felicito, se nota el amor a su trabajo y el respeto para los estudiantes y sus padres.

Desde la nueva administración la comunicación ha mejorado y siento mas orden en los pagos de las mensualidades

Tengo muchos años de tener a mis sobrinas en el SINEM (actualmente sólo está una) y nunca el servicio y comunicación había sido tan eficiente. He tenido varias dudas y la respuesta siempre ha sido pronta y clara. Se nota el cambio y orden que ahora hay en casa. ¡Sigán así!

LA RESPUESTA ES RÁPIDA Y ORDENADA. GRACIAS

Excelente el trabajo realizado hasta el momento, mis felicitaciones.

Me parece muy bien que ahora se maneje por medio digital todos los pagos y que hay una comunicación vía WhatsApp

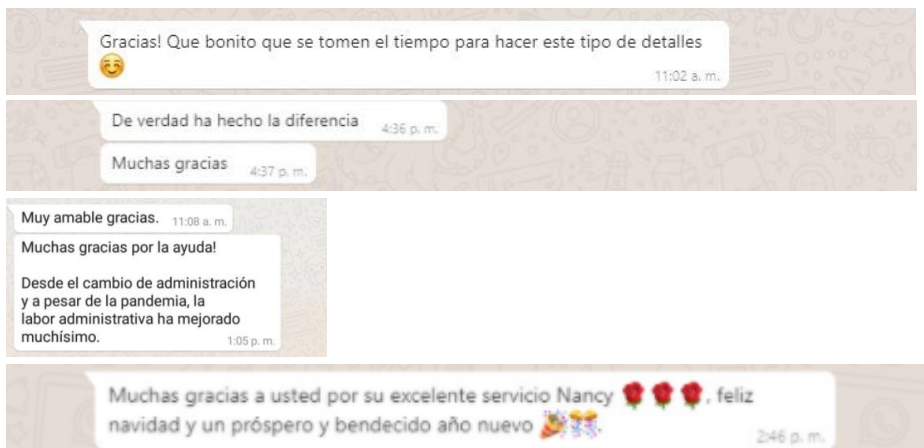
La atención recibida ha sido excelente, me atendieron de forma oportuna , y rápidamente. Agradezco el servicio ofrecido

El resultado más concreto a la pregunta principal de: *¿Cómo considera la atención, el seguimiento y los recordatorios tanto por correo electrónico, como por medio de WhatsApp y la ayuda por brindada por la asistente administrativa?*

90 respuestas



Asimismo, constantemente se reciben feedback de los padres de familia en relación al servicio brindado:



j. **Otras Acciones administrativas**

Se apoyó con el envío de comunicados importantes, así como la logística e informes de pagos recibidos por matrícula contra cortes de formularios realizados por los padres y recibidos por la coordinación académica, así como, con el envío de los enlaces (links), para las convocatorias de recitales, pruebas de instrumento e inicio de curso de verano 2021.

Se logró casi en un 100% el ingreso por instrumentos retenidos, dando seguimiento al caso que quedó pendiente del 2020. Se brindó soporte con respecto a la coordinación de la entrega de instrumentos.

4. **Palabras de la Dirección SINEM-Parque La Libertad**

“Uno de los aspectos más importantes de contar con el respaldo de la Fundación Parque La Libertad es el respaldo que perciben los padres de familia y encargados de los estudiantes. La transparencia y constante comunicación nos da confianza de que el esfuerzo económico de las familias está seguro y que se cuenta además con la guía de una entidad con mucha experiencia y solidez.”

Guiselle Alvarado

Sandy Vásquez S.
Gerente Financiera
Fundación Parque Metropolitano La Libertad