

**Comisión Nacional de Préstamos para Educación**

**Departamento de Planificación**

**Sección de Programación y Evaluación**



**CONAPE**  
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

# **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2024**

**setiembre 2023**

## **Contenido**

Introducción .....	2
Marco General .....	3
Marco Jurídico Institucional.....	3
Diagnóstico Institucional .....	3
Estructura Organizacional.....	4
Programas presupuestarios .....	5
Marco estratégico institucional.....	5
Misión institucional.....	5
Visión institucional .....	5
Objetivos estratégicos.....	5
Valores institucionales .....	6
Matriz de Articulación Plan Presupuesto.....	7
Matriz de Articulación Plan Presupuesto.....	8
Fichas Técnica del Indicador PND .....	10
Plan Anual Operativo (PAO) 2024 (Planificación Operativa Interna) .....	12
Vinculación Plan-Presupuesto .....	12
Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2024 .....	22
Certificación de Proyecto de Inversión Pública para el año 2024 .....	23

# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

## Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

## Introducción

El Plan Operativo Institucional (POI) constituye un instrumento de gestión institucional, que define, guía y organiza las metas y los recursos de la Institución, durante el ejercicio presupuestario del año 2024; proporcionando así un marco de referencia a las unidades orgánicas; de acuerdo con:

- Objetivos, metas e indicadores de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, suscrito por el Gobierno de la República ante las Naciones Unidas y ratificado mediante Pacto Nacional Intersectorial. (Decreto Ejecutivo 40203 Plan- R-MINAE 2016).
- Las metas nacionales del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2023-2026
- Planes Sectoriales y Planes Estratégicos Institucionales, los planes regionales, el BPIP y el PNGR.

El POI se enmarca dentro de lo establecido en los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2024” y normativa conexas; emitidas por el Ministerio de Planificación y Política Económica, Ministerio de Hacienda y requerimientos adicionales solicitados por Contraloría General de la República<sup>1</sup>.

En ese sentido, el presente documento se compone de tres secciones, conforme a los lineamientos citados:

1. **Marco General:** contempla el marco jurídico institucional, estructura organizacional, programas presupuestarios, marco estratégico institucional (visión, misión, prioridad institucional, objetivos estratégicos institucionales, indicadores de gestión y/o resultado, valores y factores claves de éxito.
2. **Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP):** es una herramienta que contiene variables seleccionadas que permiten la vinculación de la programación del PND con la programación presupuestaria anual, para orientar el uso de los recursos en la prestación de los bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo nacional.
3. **Matriz del Plan Operativo Institucional:** herramienta que vincula las metas operativas al presupuesto institucional, por programa y por unidad.

---

<sup>1</sup> “Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE” reformada por el R-DC-73-2020.

## **Marco General**

El Plan Estratégico 2024-2028 de CONAPE, establece la razón de ser de la institución, por lo tanto, los aspectos contemplados en este apartado constituyen el marco general orientador de las acciones institucionales.

## **Marco Jurídico Institucional**

CONAPE fue creada por Ley 6041 del 18 de enero de 1977, y modificada mediante ley 9618, que cita en artículo 2 inciso 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)”, a fin de proveer al país de los recursos humanos necesarios para su desarrollo socioeconómico. En su origen fue un ente adscrito al Ministerio de Educación Pública condición que evolucionó a institución semiautónoma, mediante Ley 6995 del 24 de julio de 1985.

Además en el inciso b) del mismo artículo indica: 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.

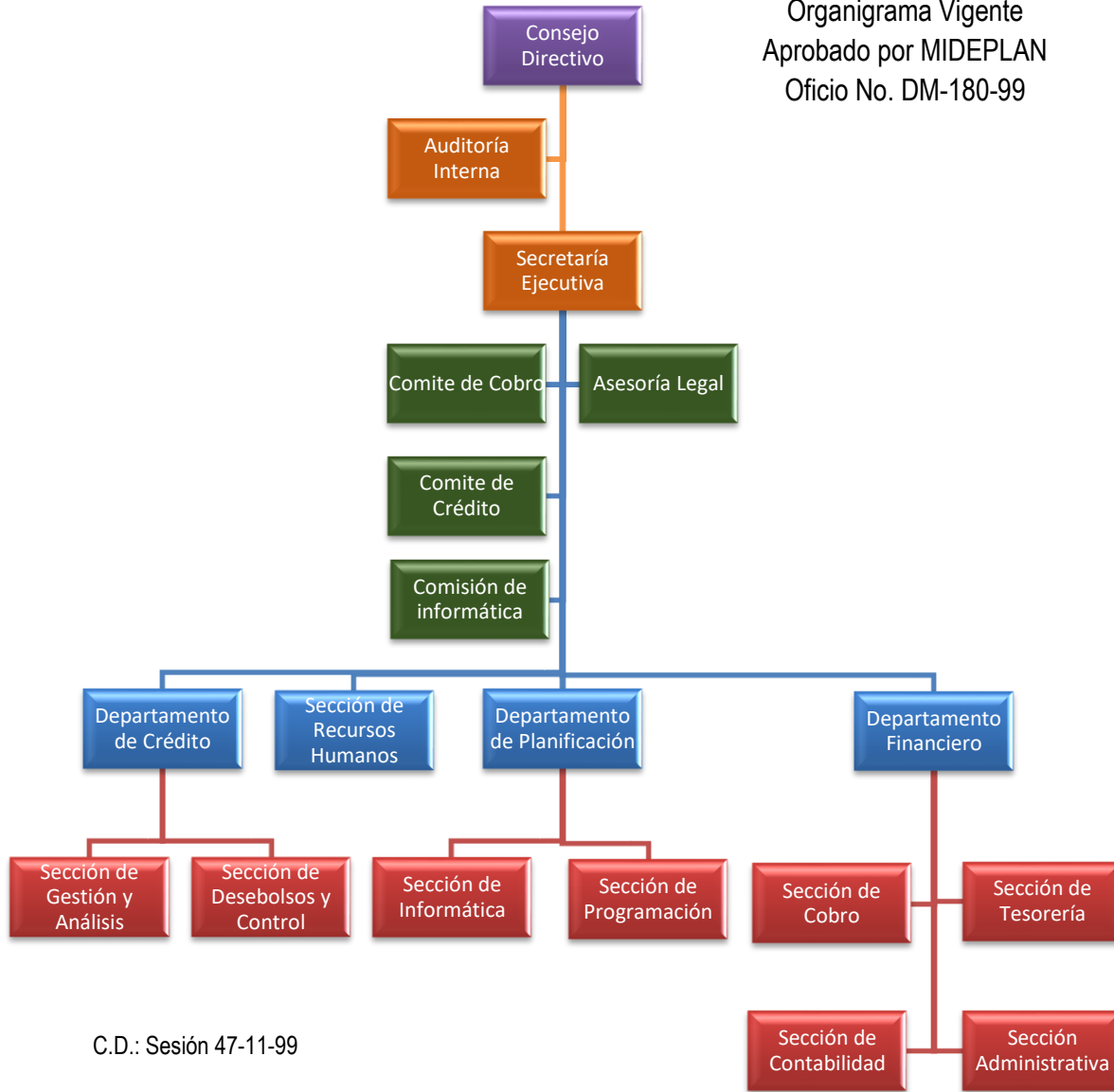
## **Diagnóstico Institucional**

El Consejo Directivo de CONAPE, en sesión 16-2023 de fecha 03 de agosto 2023 conoció el contexto estratégico, así como el análisis prospectivo de CONAPE, el cual contiene el diagnóstico institucional, elemento que se consideró en la elaboración del presente Plan Operativo Institucional 2024.

**Estructura Organizacional**

Comisión Nacional de Préstamos para Educación  
**CONAPE**

Organigrama Vigente  
 Aprobado por MIDEPLAN  
 Oficio No. DM-180-99



C.D.: Sesión 47-11-99

## **Programas presupuestarios**

En el Presupuesto Ordinario se han establecido dos programas, a través de los cuales se realizan las asignaciones presupuestarias que permitirán atender las diversas actividades a desarrollar durante el año 2024:

1. Programa N.º 1 Crédito Educativo: soporta la función sustantiva de la Institución, referente al proceso de concesión de créditos a estudiantes (incluye únicamente el presupuesto del Departamento de Crédito de CONAPE).
2. Programa N.º 2 Apoyo Administrativo: incorpora los egresos correspondientes a la parte administrativa de la Institución; estos recursos son necesarios en la ejecución del proceso de crédito educativo del Programa N.º 1 (incluye presupuesto de las demás áreas institucionales).

## **Marco estratégico institucional**

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

### **Misión institucional**

Brindamos servicios accesibles de préstamos para educación a estudiantes que requieran apoyo económico para contribuir al desarrollo del país.

### **Visión institucional**

Al 2028 brindar un servicio de préstamo educativo con las mejores condiciones, será una experiencia satisfactoria para el cliente.

### **Objetivos estratégicos**

- OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para alcanzar una experiencia satisfactoria.
- OE-02 Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio.
- OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país.
- OE-04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional.

**Valores institucionales**

Transparencia

- En CONAPE efectuamos las acciones de forma tal, que puedan ser exhibidas, supervisadas o evaluadas, en cumplimiento de la normativa ética, técnica y legal que nos regula, tanto a nivel interno como externo.

Experiencia al Cliente

- En CONAPE trabajamos para comprender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y brindarles una experiencia segura y ágil en el proceso crediticio.

Solidaridad

- En CONAPE brindamos condiciones crediticias accesibles, prioritariamente a los usuarios de los sectores más vulnerables del país.

# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

## Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

## Matriz de Articulación Plan Presupuesto

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación

Nombre del Jerarca de la Institución: Efraín Miranda Carballo, Secretario Ejecutivo

Sector: Educativo

Ministro(A) Rector(A): Anna Katharina Müller Castro

PEN 2050	PNDIP 2023-2026															
Intervención	SECTOR	OBJETIVO SECTORIAL	INDICADOR	LINEA BASE	META INDICADOR SECTORIAL				INTERVENCIÓN PÚBLICA	OBJETIVO	INDICADOR	LINEA BASE	META INDICADOR			
					2023	2024	2025	2026					2023	2024	2025	2026
Fortalecimiento de la formación profesional para atender las prioridades de desarrollo nacional.	Educación	Incrementar la cantidad de personas graduadas en áreas de mayor demanda laboral a nivel nacional	Cantidad de personas graduadas en áreas de mayor demanda laboral	15519	La Administración 2022-2026 presentó un proyecto de ley Expediente N° 23.380 ante la Asamblea Legislativa relacionado con el Fondo Especial para la Educación Superior FEES. Por lo tanto, la definición de metas para este objetivo sectorial está condicionada a la aprobación de dicho proyecto. Hasta tanto no sea aprobado el Gobierno de la República tiene control sobre la matrícula o graduación de personas en carreras de alta demanda laboral en las universidades.				Fortalecimiento de la formación profesional para atender las prioridades de desarrollo nacional	Incrementar el porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral	58%	58,50%	59%	59,50%	60%
Fortalecimiento del dominio lingüístico del idioma inglés	Educación	Incrementar la cantidad de personas graduadas en áreas de mayor demanda laboral a nivel nacional	Cantidad de personas graduadas en áreas de mayor demanda laboral	1299	La Administración 2022-2026 presentó un proyecto de ley Expediente N° 23.380 ante la Asamblea Legislativa relacionado con el Fondo Especial para la Educación Superior FEES. Por lo tanto, la definición de metas para este objetivo sectorial está condicionada a la aprobación de dicho proyecto. Hasta tanto no sea aprobado el Gobierno de la República tiene control sobre la matrícula o graduación de personas en carreras de alta demanda laboral en las universidades.				Fortalecimiento del dominio lingüístico del idioma inglés	Mantener el porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés	2021 = 0	5%	5%	5%	5%



# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

## Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

## Matriz de Articulación Plan Presupuesto

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación  
 Nombre del Jerarca de la Institución: Efraín Miranda Carballo, Secretario Ejecutivo  
 Sector: Educativo  
 Ministro(A) Rector(A): Anna Katharina Müller Castro

PEI	PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA					
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	CODIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO	CODIGO Y NOMBRE DEL PRODUCTO FINAL Y/O INTERMEDIO (BIENES/ SERVICIOS)	UNIDAD DE MEDIDA DEL PRODUCTO		POBLACIÓN META	CODIGO Y NOMBRE INDICADORES DE PRODUCTO FINAL Y/O INTERMEDIO
			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	USUARIO (A)	
OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.	Programa 1: Crédito Educativo	Préstamos Educativos	Solicitudes de préstamos aprobados por el Comité de Crédito par estudiar en el área de Ciencia y Tecnologías.	2024: 6040 2025: 6537 2026: 6857 2027: 6530	Estudiantes costarricenses de educación en Cursos de Pregrado o superior que solicitan un préstamo ante la institución	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral.
OE-03 Mejorar productos y servicios con el fin de ser la opción de preferencia en préstamos para educación en el país.	Programa 1: Crédito Educativo	Préstamos Educativos	Solicitudes de préstamos aprobados por el Comité de Crédito para estudiar programas vinculados al idioma inglés.	2024: 6040 2025: 6537 2026: 6857 2027: 6530	Estudiantes costarricenses de educación en Cursos de Pregrado o superior que solicitan un préstamo ante la institución vinculados al idioma inglés.	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés.

# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

## Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

#### PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA

LÍNEA BASE dato 2022	METAS DEL INDICADOR				ESTIMACIÓN ANUAL DE RECURSOS PRESUPUESTARIOS (en millones de colones)		SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS Y OBSERVACIONES	Fuente de información
	ANUAL 2024	†+1 2025	†+2 2026	†+3 2027	MONTO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO		
2021 = 58%	59,0%	59,5%	60,0%	0%	€17,700,000,000	Recursos Propios	<p>Corresponde a la meta 2024 es general y de este total, el 59% se otorgaría en carreras Científicas y Tecnológicas, clasificación CONAPE.</p> <p>La Cantidad de estudiantes beneficiados se realiza con base en la disponibilidad de recursos establecidos por el Departamento Financiero y el promedio de préstamos calculado por el Departamento de Crédito para cada nivel de estudio.</p> <p>La Estimación Anual de Recursos Presupuestarios corresponde al cálculo realizado en el Departamento de Crédito, de acuerdo con los desembolsos comprometidos y la estimación de lo que se desembolsaría en el año sobre las nuevas colocaciones de préstamos.</p>	<p>Estadísticas de Colocaciones del Departamento de Crédito.</p> <p>Estimación de recursos disponibles del Departamento Financiero.</p>
2021 = 0	5,0%	5,0%	5,0%	0%	€1,500,000,000	Recursos Propios	<p>Corresponde a la meta 2024 es general y de esta cantidad, el 5% correspondería a carreras vinculadas al idioma inglés, clasificación Conape.</p> <p>La Cantidad de estudiantes beneficiados se realiza con base en la disponibilidad de recursos establecidos por el Departamento Financiero y el promedio de préstamos calculado por el Departamento de Crédito para cada nivel de estudio.</p> <p>La Estimación Anual de Recursos Presupuestarios corresponde al cálculo realizado en el Departamento de Crédito, de acuerdo con los desembolsos comprometidos y la estimación de lo que se desembolsaría en el año sobre las</p>	<p>Estadísticas de Colocaciones del Departamento de Crédito.</p> <p>Estimación de recursos disponibles del Departamento Financiero.</p>

**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN**  
**Departamento de Planificación**  
**Sección de Programación y Evaluación**

**Fichas Técnica del Indicador PND**

Institución: Comisión Nacional de Préstamos para Educación  
Programa Presupuestario: Crédito Educativo

Elemento	Descripción	Descripción
Nombre del indicador	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral	Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés
Definición conceptual	Solicitudes de préstamos aprobados por el Comité de Crédito para estudiar en el área de Ciencia y Tecnologías.	Solicitudes de préstamos aprobados por el Comité de Crédito para estudiar programas vinculados al idioma inglés.
Fórmula de cálculo	Cantidad de préstamos aprobados para estudiar en áreas relacionadas a las Ciencias y Tecnologías	Cantidad de préstamos aprobados para estudiar en programas vinculados al idioma inglés.
Componentes involucrados en la fórmula del cálculo	Numerador: Número de préstamos aprobados por el Comité de Crédito en Ciencias y Tecnologías	Numerador: Número de préstamos aprobados por el Comité de Crédito vinculadas al idioma inglés.
Unidad de medida	Número	Número
Interpretación	Corresponde al número de estudiantes financiados mediante un préstamo para realizar estudios en las áreas Científicas y Tecnológicas	Corresponde al número de estudiantes financiados mediante un préstamo para realizar estudios en programas vinculados al idioma inglés.
Desagregación	Geográfico Nacional	Nacional
	Temática Sexo	Sexo
Línea base	58%	0%

**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN**  
**Departamento de Planificación**  
**Sección de Programación y Evaluación**

Elemento	Descripción	Descripción
<b>Meta</b>	2024= 3564 préstamos 2025= 3890 préstamos 2026= 4114 préstamos 2027= 3951 préstamos Total= 15519 préstamos	2024= 302 préstamos 2025= 327 préstamos 2026= 343 préstamos 2027= 327 préstamos Total= 1299 préstamos
<b>Periodicidad</b>	Estadísticas Mensuales	Estadísticas Mensuales
<b>Fuente de información</b>	Registro de préstamos aprobados del Sistema Integrado de Crédito	Registro de préstamos aprobados del Sistema Integrado de Crédito
<b>Clasificación</b>	( ) Impacto. ( ) Efecto. Producto: ( X ) Unidad de medida: Préstamos ( )Gestión	( ) Impacto. ( ) Efecto. Producto: ( X ) Unidad de medida: Préstamos ( )Gestión
<b>Tipo de operación estadística</b>	Registro de préstamos aprobados del Sistema Integrado de Crédito	Registro de préstamos aprobados del Sistema Integrado de Crédito
<b>Comentarios generales</b>		

## **Plan Anual Operativo (PAO) 2024 (Planificación Operativa Interna)**

El Plan Anual Operativo es un instrumento en el que se definen las metas que se deberán ejecutar durante el año y se realiza con el propósito de cumplir con lo que establecen la Misión y la Visión de CONAPE en lo referente a los aspectos operativos, de conformidad con la prioridad y los objetivos institucionales, mediante la utilización de los recursos que posee cada una de las Unidades Orgánicas y las actividades sustantivas o de apoyo administrativo.

## **Vinculación Plan-Presupuesto**

La información referente a la vinculación Plan-Presupuesto se encuentra en la Matriz del PAO 2024 la cual se presenta a continuación por programa:

# COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

## Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

#### Programa 1: Crédito Educativo

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-06 Rediseñar el proceso de solicitud del servicio de préstamos para disminuir los tiempos de respuesta	IO-06 Porcentaje de solicitudes que cumplen con la promesa de plazo de respuesta	$(\text{Cantidad de solicitudes que cumplen promesa de plazo de respuesta} / \text{Total de solicitudes}) * 100$	45%	Reporte de tiempos de respuesta	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y Análisis- Karol Montero	01. Programa Crédito Educativo	₡ 60 000 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-07 Facilitar el trámite del proceso de gestión de los desembolsos y control de créditos	IO-07 Nivel de mejora en los trámites administrativos para la gestión de los desembolsos y control de créditos	Total, de trámites mejorados	6	Informe de las mejoras implementadas	Departamento de Crédito	Sección de desembolsos y Control de Crédito- Jean Carlo Mejía	01. Programa Crédito Educativo	₡31.564.828.049,70
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-16 Diseño de un plan de seguimiento de usuarios que permita la atención de manera oportuna	IO-16 Plan de seguimiento diseñado según las especificaciones del enfoque	Plan de seguimiento diseñado	1	Acuerdo del equipo gerencial	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito- Roger Granados	01. Programa Crédito Educativo	₡ -
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-17 Rediseñar el proceso de gestión y desembolsos de crédito para brindar acompañamiento del inicio al fin del estudio	IO-17 Nivel de transformación del proceso actual de gestión y desembolsos	Cantidad de mejoras de acompañamiento implementadas	1	Informe de mejoras implementadas	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito- Roger Granados	01. Programa Crédito Educativo	₡ 473 331 500,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-18 Identificar la cantidad de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha	IO-18 Porcentaje de personas que desestiman su operación de crédito	$(\text{Total de solicitudes desestimadas} / \text{Total de solicitudes ingresadas}) * 100$	25%	RESOLI y el módulo interno	Departamento de Crédito	Sección de Gestión y Análisis- Karol Montero	01. Programa Crédito Educativo	₡ -
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-26 Generar estrategias para incrementar colocación en idioma inglés	IO-26 Porcentaje de estrategias implementadas	$(\text{Cantidad de estrategias implementadas} / \text{Cantidad de estrategias programadas}) * 100$	100%	Informe del estado de las estrategias implementadas (PAGC, PAM)	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito- Roger Granados	01. Programa Crédito Educativo	₡ -
Cobertura	OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional	OO-33 Desarrollar una estrategia de reposicionamiento de la OPZ en la región	IO-33 Cantidad de acciones desarrolladas de acercamientos a nichos clave	Cantidad de acciones ejecutadas	80%	Informe de actividades de la OPZ	Departamento de Crédito	Oficina Regional de Pérez Zeledón- Eduardo Mora	01. Programa Crédito Educativo	₡ 14 250 000,00
Cobertura	OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional	OO-34 Fortalecer la presencia física y virtual de CONAPE en los principales centros de población fuera del centro del país	IO-34 Cantidad de oficinas regionales funcionando al 100%	Cantidad de oficinas regionales funcionando a 100%	2	Informe de avance de un proyecto	Departamento de Crédito	Departamento de Crédito- Roger Granados	01. Programa Crédito Educativo	₡ -
									<b>TOTAL</b>	₡32.112.409.549,70

**COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN**  
**Departamento de Planificación**  
**Sección de Programación y Evaluación**

**Programa 2: Apoyo Administrativo**

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-01 Dotar de personal suficiente con habilidades y competencias adecuadas para garantizar una experiencia de la cliente positiva.	IO-01 Estrategia de formación integral en experiencia al cliente	Estrategia diseñada	1	Informe de estrategia	Secretaría Ejecutivo	Sección de Recursos Humanos- Ingrid Vega	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 1 232 279 500,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-02 Cumplir con las metas establecidas en el PGAI	IO-02 Nivel de cumplimiento de las metas del PGAI	(Acciones ejecutadas del plan/ total de acciones programadas) *100	90%	PGAI, Informe de avance del plan de trabajo	Secretaría ejecutiva	Comisión Ambiental- Geiner Picado	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 685 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-03 Cumplir con las metas establecidas en el Plan de trabajo	IO-03 Nivel de cumplimiento de las metas del Plan	(Acciones ejecutadas del plan/ total de acciones programadas) *100	90%	Informe de avance del plan de trabajo	Secretaría ejecutiva	Comisión Salud Ocupacional- Luis Carazo	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 3 300 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-04 Divulgar y capacitar en el nuevo Código de Ética y Política de ética	IO-04 Capacitación del personal en el nuevo código y política de ética	Cantidad de capacitaciones realizadas	2	Informe de avance de ajustes al marco ético institucional. Lista de asistencia	Secretaría ejecutiva	Comisión Ética y Valores- Juan Carlos Sequeira	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 1 155 000,00



## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-05 Velar por el cumplimiento de la normativa relacionada con las personas con discapacidad	IO-05 Nivel de cumplimiento de las metas del Plan de trabajo	(Acciones ejecutadas del plan/ total de acciones programadas) *100	90%	Informe de avance del plan de trabajo	Secretaría Ejecutiva	Comisión de Discapacidad 7600- Gabriela Solano	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-08 Rediseñar los trámites para la simplificación del proceso de gestión de los desembolsos y control de créditos	IO-08 Porcentaje de disminución de requisitos solicitados para realizar un trámite de gestión del servicio de préstamos para educación	(Cantidad de requisitos por trámite luego de rediseñado el proceso /Cantidad de requisitos antes del rediseño del proceso)-1*100	30%	Informe de simplificación de trámites mediante rediseño de procesos	Departamento de Planificación	Gestoría de procesos- Karen Herrera	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-09 Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción para la mitigación de riesgos de los objetivos institucionales de PEI	IO-09 Porcentaje de atención de medidas correctivas de mitigación de riesgos de los objetivos	(Cantidad de medidas atendidas/ cantidad de medidas identificadas) *100	85	Informe de medidas de mitigación atendidas	Departamento de Planificación	Control Interno- Daniela Herrera	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 12 500 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-10 Evaluar el nivel de madurez institucional en materia de gestión basada en proyectos y continuidad de negocio	IO-10 Modelo de madurez de proyectos aplicado	(Etapas desarrolladas del modelo de madurez / etapas programadas) *100	100%	Informe de avance del modelo de madurez	Departamento de Planificación	Gestoría de proyectos y Continuidad de Negocio	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 31 848 000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-11 Diversificar la modalidad del medio de giro para desembolsos financieros	IO-11 Servicio host to host para giro a estudiantes implementado	(Total de etapas del servicio host to host implementadas/total de etapas programadas)*100	100%	Informes de avance del servicio host to host	Departamento financiero	Sección de Tesorería-Julio Alvarado	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 13 500 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-12 Realizar un diagnóstico de costeo del servicio de colocación	O-12 Diagnóstico de costeo del servicio de colocación	(Etapas desarrolladas del diagnóstico/ etapas programadas) *100	100%	Informes de avance del diagnóstico	Departamento financiero	Sección contabilidad-Luis Carazo	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 28 020 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-13 Implementar el modelo de gestión documental institucional para su uso integral	IO-13 Procesos con modelo de gestión documental implementada	(Cantidad de procesos con etapas implementadas del Modelo de gestión documental / Cantidad de procesos programados del Modelo de gestión documental) * 100	100%	Informe de cumplimiento del modelo de gestión documental	Depto. Financiero	Archivo Central- José Mora	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 87 000 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria	OO-14 Ejecutar las fases para la implementación de los cambios en la estructura organizacional	IO- 14 Fase de implementación de la estructura organizacional	Fase de implementación de la estructura organizacional aplicadas	Fase 1 (100%)	Plan de implementación del estudio de estructura	Departamento de Planificación	Gestoría de procesos-Karen Herrera	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una	OO-15 Cumplir con las metas establecidas en el Plan de trabajo para el MEIC	IO-15 Nivel de cumplimiento de las metas del Plan de trabajo	(Acciones ejecutadas del plan/ total de acciones programadas) *100	100%	Plan de trabajo hacia el MEIC e Informe de avance del plan de trabajo	Secretaría Ejecutiva	Comisión de Mejora Regulatoria-Karen Herrera	02. Programa Apoyo Administrativo	

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
	alcanzar una experiencia satisfactoria									
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-19 Definir la estandarización de atributos de la categoría de experiencia al cliente	IO-19 Manual de experiencia al cliente	Manual de experiencia a la cliente desarrollada	1	Informe de avance generado por la Contraloría de Servicios	Secretaría Ejecutiva	Contraloría de Servicios- Erick Artavia	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 4 000 000,00
Experiencia al cliente	OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una experiencia satisfactoria	OO-20 Facilitar el proceso de recuperación de los préstamos para brindar una mejor experiencia al cliente	IO-20 Nivel de mejora en los trámites para la gestión de cobro	Total, de trámites mejorados	4	Oficio de la mejora de los trámites (Incluye publicación del trámite mejora)	Departamento Financiero	Sección de Cobro- Noily Zamora	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 258 050 000,00
Transformación digital	OE-02 Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio	OO-21 Diseñar una estrategia de arquitectura que atienda las necesidades en un enfoque de experiencia al cliente	IO-21 Estrategia de arquitectura	Estrategia de arquitectura diseñada	1 (PETIC)	Informe de ejecución del proyecto por parte de TI	Departamento de Planificación	Sección de Informática- Marco Chacón	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 1 527 295 000,00
Transformación digital	OE-02 Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio	OO-22 Promover la transformación de las TIC, considerando Operación, Requerimientos, Servicios, Estrategia, Procesos e Innovación.	IO-22 Nivel de avance en la aplicación de las Normas MICITT	(Cantidad de normas implementadas / Cantidad de Normas MICITT) *100	Implementación de las normas MICITT (10%)	Informe de ejecución del proyecto por parte de TI	Departamento de Planificación	Sección de Informática- Marco Chacón	02. Programa Apoyo Administrativo	-

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-23 Definir en la estrategia los nuevos nichos y sus condiciones crediticias	IO-23 Porcentaje Estrategias para nuevos nichos	(Cantidad de acciones cumplidas enfocada en nuevos nichos /Cantidad de acciones programadas en nuevos nichos) *100	100%	Informe de labores de mercadeo mensual	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo- Ilse Johanning	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-24 Definir en la estrategia para las carreras de alta empleabilidad y sus condiciones crediticias	IO-24 Porcentaje de acciones de Mercadeo en áreas de formación educativa con alta empleabilidad	(Cantidad de acciones realizadas para carreras de alta empleabilidad /Cantidad de acciones programadas para carreras de alta empleabilidad) *100	100%	Informe de labores de mercadeo mensual	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo- Ilse Johanning	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-25 Definir un marco de riesgo financiero para cada nicho, carreras de empleabilidad y cobertura	IO-25 Marcos de riesgo financiero definido	Cantidad de marcos de riesgo financiero definido	3	Marcos de riesgo financiero aprobados e informes de avance	Departamento Financiero	Departamento Financiero- Leonel Acuña	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 10 000 000,00
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-27 Evaluar el cumplimiento de la planificación institucional con el enfoque de gestión para resultados	IO-27 Informes de planificación institucional con enfoque de gestión para resultados	Cantidad de informes realizados	2	Informe de cumplimiento	Departamento de Planificación	Sección de Programación y Evaluación- Hugo Rivera	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 843 000 000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-28 Desarrollar una estrategia integral de difusión de los servicios de CONAPE a las diferentes poblaciones metas en todo el país	IO-28 Porcentaje de acciones ejecutadas de la estrategia integral de difusión	(Cantidad de acciones ejecutadas de la estrategia de difusión nacional/ Cantidad de acciones de la estrategia de difusión programadas) *100	100%	Informe de labores de mercadeo	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo- Ilse Johanning	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 727 976 000,00
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-29 Interactuar con los ecosistemas organizacionales públicos y privados, de cocreación de valor en el campo de la educación y la empleabilidad para CONAPE	IO-29 Reuniones con los diversos actores de estos ecosistemas	Cantidad de reuniones mensuales con los diversos actores de estos ecosistemas	12	Informe de resultado de las reuniones	Departamento de Planificación	Departamento de Planificación- Carlos Ledezma	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 18 654 000,00
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-30 Analizar el alcance jurídico que podría tener el proceso de cambio institucional	IO-30 Emisión de criterios jurídicos relacionados con el Plan Estratégico Institucional	(Total de solicitudes jurídicas analizadas /Total de solicitudes recibidas) *100	100%	Informe de dictamen jurídico de las solicitudes relacionadas con el PEI	Secretaría Ejecutiva	Asesoría Legal- Jean Carlo Barrientos	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 152 400 000,00
Profundización	OE-03 Direccionar acciones institucionales específicas y sus recursos hacia nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, para contribuir al desarrollo social del país	OO-31 Evaluar un conjunto de posibles ecosistemas organizaciones de cocreación de valor en el campo de la educación y la	IO-31 Porcentaje de ecosistemas estratégicos evaluados	(Cantidad de ecosistemas que se evalúan/ Cantidad de ecosistemas potenciales enfocados a la educación y empleabilidad) *100	80%	Estudio prospectivo e informe de avance	Departamento de Planificación	Departamento de Planificación- Carlos Ledezma	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 177 000 000,00

## COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN

### Departamento de Planificación

### Sección de Programación y Evaluación

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo operativo	Indicador operativo	Fórmula	Meta 2024	Fuente de datos	Departamento	Responsable operativo	Programa presupuestario	Recursos asignados (fondos propios)
		empleabilidad para CONAPE								
Cobertura	OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional	OO-32 Implementar el plan de mercadotecnia social para el alcance y cobertura a nivel nacional.	IO-32 Porcentaje de ejecución de plan de mercadotecnia social	(Cantidad de acciones ejecutadas del plan mercadotecnia/ Total de acciones del Plan de Mercadotecnia) *100	90%	Informe de resultados del Plan de mercadotecnia	Secretaría Ejecutiva	Mercadeo- Ilse Johanning	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ -
Cobertura	OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional	OO-35 Dotar de espacio físico y bienes indispensables para la prestación del servicio en oficinas regionales	IO-35 Oficinas regionales habilitadas	Cantidad de oficinas regionales habilitadas físicamente para su funcionamiento	2	Expediente de contratación y contratación asociada	Departamento Financiero	Sección Administrativa- Gabriela Solano	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 503 723 400,00
Experiencia al cliente	C01Promover el alcance y beneficios de la Auditoría Interna en la Institución en relación a los servicios que se presta.	Cumplir con la ejecución del presupuesto asignado a la Auditoría Interna	Porcentaje de ejecución de gasto designado a la Auditoría Interna	(Presupuesto Ejecutado en Auditoría Interna/ Presupuesto Programado) *100	100%	Informe de Ejecución presupuestaria	Auditoría Interna	Auditoría Interna- Flory Villalobos	02. Programa Apoyo Administrativo	₡ 205 299 500,00
									<b>TOTAL</b>	₡ 5 837 685 400,00

**Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el año 2024**

 <p>2022-2026 <b>COSTA RICA</b> TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO</p>	 <p><b>mep</b> Ministerio de Educación Pública</p>	<b>Despacho Ministerial</b>
<b>"Encendamos juntos la luz"</b>		
12 de junio, 2023. DM-0875-06-2023		
Señor Efraín Miranda Carballo Secretario Ejecutivo. Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)		
Asunto: Dictamen de vinculación de la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP) 2024.		
Estimado señor:		
Reciba cordial saludo. Por este medio, se remite el resultado, concerniente al análisis de la MAPP del Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), de conformidad con la normativa indicada en los <i>"Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria, seguimiento y la evaluación estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2024"</i> emitidos por el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) y por el Ministerio de Hacienda.		
Al respecto, la señora Laura Fernández Delgado, Jerarca del MIDEPLAN, en oficio MIDEPLAN-DM-OF-1004-2023, determina que la MAPP correspondiente, que conforma el Plan Operativo Institucional (POI) 2024 de su institución, guarda concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2023-2026.		
En consecuencia, se dictamina que la programación de la MAPP 2024 del Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), se encuentra vinculada con lo señalado en el artículo 16 de los lineamientos citados supra.		
Agradeciendo su atención a la presente,		
ANNA KATHARINA MULLER CASTRO (FIRMA) Anna Katharina Müller Castro Ministra Rectora del Sector Educación		
<small>Firmado digitalmente por ANNA KATHARINA MULLER CASTRO (FIRMA). Fecha: 2023.06.13 08:46:28 -04'00'</small>		

**Certificación de Proyecto de Inversión Pública para el año 2024**



**CERTIFICACIÓN**  
**MIDEPLAN-AINV-UIP-OF-018-2023**

Johanna Salas Jiménez, Jefe de la Unidad de Inversiones Públicas del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, de acuerdo con la solicitud realizada por la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) a través del oficio DP-37-2023 con fecha 6 de setiembre de 2023 y en cumplimiento con los Requerimientos de información para el análisis del Presupuesto Ordinario 2024 mediante el oficio MH-STAP-CIR-0966-2023 de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) del 27 de julio de 2023, CERTIFICA: Que la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) tiene 3 proyectos de inversión pública inscritos en estado activo y con monto programado para el 2024 en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP), según los requerimientos técnicos vigentes a la fecha de registro y establecidos por este Ministerio.

A continuación, se detallan los proyectos activos en el BPIP con el monto programado para el año 2024:

<b>Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE)</b>	
<b>Código y Nombre del Proyecto</b>	<b>Monto Programado 2024 (millones de colones)</b>
003202 Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes institucionales de CONAPE, en Oficina Regional en Pérez Zeledón	1,28
003203 Mantenimiento preventivo y correctivo de bienes institucionales de CONAPE, en San José	54,01
003205 Soporte y mantenimiento a los sistemas e infraestructura informática en la sede de CONAPE en San Pedro de Montes de Oca.	904,81

Se extiende la presente certificación a solicitud de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) la ciudad de San José, el día trece de setiembre del dos mil veintitres.

JOHANNA  
VANESSA  
SALAS JIMENEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por JOHANNA  
VANESSA SALAS  
JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.09.13  
15:08:47 -06'00'

**Johanna Salas Jiménez**  
**Jefa**  
**Unidad de Inversiones Públicas**