



CONAPE
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

MEMORIA INSTITUCIONAL

2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MENSAJE DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO	2
3. MENSAJE DEL SECRETARIO EJECUTIVO	4
4. EQUIPO GERENCIAL	6
5. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO	7
6. ORGANIGRAMA	9
7. ANTECEDENTES DEL CREDITO EDUCATIVO	15
8. ASPECTOS LEGALES	16
9. ASPECTOS ESTRATEGICOS: MISION, VISION, VALORES	18
10. POLÍTICAS Y PROGRAMAS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	20
11. LOGROS DEPARTAMENTO DE CREDITO	27
12. LOGROS DEPARTAMENTO FINANCIERO	35
13. LOGROS DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN	36
14. LOGROS UNIDAD DE MERCADEO	39
15. CONCLUSIÓN	44
16. CONTACTO CONAPE	45

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de la República en su Artículo 144 del Capítulo III, establece la obligatoriedad de que los ministros de Gobierno presenten ante la Asamblea Legislativa cada año, dentro de los primeros quince días del primer período de sesiones ordinarias, una Memoria que contenga los logros, retos y otros asuntos de su dependencia. En el contexto actual de transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, presenta la Memoria Institucional correspondiente al año 2024, este documento no solo refleja un registro histórico de actividades, logros y desafíos para la institución, sino que también, constituye uno de los instrumentos más importantes de rendición de cuentas hacia otros actores sociales clave y la ciudadanía en general.

Se comunica de manera clara y estructurada los resultados de la gestión y el accionar institucional, la gestión de fondos, bienes y recursos públicos asignados, aspectos que refuerzan la confianza y credibilidad de CONAPE hacia la comunidad demostrando el gran liderazgo, compromiso ético y excelencia. La Memoria Institucional ofrece una visión integral del desempeño de CONAPE, en ella se incluyen aspectos relacionados con la ejecución del presupuesto para el año 2024, como se ha indicado anteriormente en el rol de rendición de cuentas que todas las instituciones están obligadas a cumplir, es a través de estos valores y principios que se demuestra el compromiso con la ética y transparencia; dos valores que son demandados por la sociedad.

La Memoria Institucional facilita el análisis y la evaluación de la gestión organizacional, los datos y la información permiten identificar áreas de éxito y aquellas que requieren atención o mejora, esenciales para tomar decisiones estratégicas y establecer objetivos y planes de acción futuros.

2. MENSAJE DE LA **PRESIDENCIA** DEL CONSEJO DIRECTIVO

- **Sra. Gitget Monge Mora**
Representante del Ministerio de Educación Pública



¿Cuánto cuesta un sueño?

El llamado a vivir una vida plena suele acompañarse del concepto “Carpe Diem”, vivir un día a la vez y enfocarse en el regalo del presente. No obstante, la expectativa, la esperanza y los anhelos, sin duda se consolidan en motores para seguir adelante, superar la adversidad y trazar objetivos a corto, mediano y largo plazo que permitan a las personas y sus allegados, estar en continuo crecimiento.

Para la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación, este deseo continuo, es un factor clave en la razón de ser. Sabemos el valor trascendental del trabajo y el papel promotor de oportunidades que brinda el desarrollo técnico – profesional.

Quienes se permiten trazar objetivos han dado el paso más importante, porque su sueño adquiere un matiz transformador y evoluciona a un compromiso personal, involucrando con determinación, responsabilidad y perseverancia la energía necesaria y las acciones requeridas para materializar estos anhelos: crear un plan, abrazarlo y con gran satisfacción proyectarse en ese momento maravilloso de conquistar la meta.



● **Sra. Gitget Monge Mora**

Representante del Ministerio de Educación Pública

El apoyo de CONAPE para apoyar la metamorfosis de estos sueños a proyectos de vida, se despliega en una oferta cada vez más robusta de acceso a productos que permitan a los interesados acceder a carreras tradicionales y STEM, conocimientos técnicos, cursos cortos, bilingüismo, estudios de postgrado entre otras opciones. Así mismo, permite acceder a una oferta técnica amiga de la empleabilidad y generar alternativas para que los usuarios puedan adquirir las herramientas y recursos para el desarrollo de tareas, la consecución de nuevas etapas e incluso la consolidación de destinos fuera de nuestras fronteras, para complementar la formación.

Equipo, pasantías, software, postgrados... una serie de alternativas que continuamente son reforzadas para responder a la pluralidad de intereses del usuario. Para adecuarse a este proyecto de vida que las personas idealizan y que solamente mediante la definición clara de herramientas y recursos, será viable lograr.

Para CONAPE, el aporte a estos procesos implica brindar servicios accesibles de préstamos para educación a las personas que requieran apoyo económico para esta delimitación y concreción del sueño, pero es además una promesa desarrolladora para nuestra sociedad, porque ninguna vida se transforma individualmente: el éxito genera éxito y las experiencias inspiran a seguir creando, conquistando y reforzando la satisfacción de ver el camino recorrido y alcanzar cada día mucho más.

De esta manera, la experiencia al usuario que brinda CONAPE lleva un sello de calidad humana que es consciente de la importancia de un servicio eficiente, confiable y accesible, por lo que su equipo se une al quehacer de la comisión y ofrece una experiencia al usuario cada vez más expedita y satisfactoria. El personal comprende el papel tan relevante en el desarrollo económico, social, cultural y tecnológico de la nación y es consciente del semillero de oportunidades que la Comisión potencia en ese “financiamiento del sueño”.

En el proceso de crecimiento personal, los individuos pueden pensar que están destinados a una realidad poco prometedora y es aquí donde CONAPE surge como una alternativa para que las personas estudiantes se planteen nuevos objetivos y se permitan redefinir su futuro. Vivimos el día a día, con la meta clara de hacer de nuestro presente una realidad que valga la pena, pero contamos con la posibilidad de idear ¿dónde nos vemos en unos meses o años? ¿con quién? ¿dónde? ¿haciendo qué? además de valorar ¿cómo esta experiencia tiene la maravillosa tendencia de incidir y replicarse en quienes forman parte de nuestra vida? Para que cuando el sueño deje de existir, sea porque ha sido logrado.

3. MENSAJE DEL SECRETARIO EJECUTIVO

- **Sr. Efraín Miranda Carballo**
Secretario Ejecutivo

El año 2024 representó un periodo decisivo para la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), marcado por transformaciones estratégicas que fortalecieron el cumplimiento de nuestra misión institucional y consolidaron nuestro compromiso con la equidad en el acceso a la educación superior. Esta etapa se distinguió por avances sustantivos que no solo optimizaron la operación interna, sino que generaron un impacto directo y positivo en nuestras poblaciones meta.

Uno de los hitos más relevantes fue la implementación del nuevo Plan Estratégico Institucional 2024-2028, diseñado bajo el enfoque de Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD), el cual orienta nuestras acciones hacia resultados medibles y de alto valor público. Este instrumento definió cuatro ejes estratégicos —Experiencia al Cliente, Transformación Digital, Profundización y Cobertura— mediante los cuales articulamos acciones clave, alcanzando un cumplimiento global del 86,3 % en su primer año de ejecución.



Sr. Efraín Miranda Carballo

Secretario Ejecutivo

En materia de experiencia al cliente, se logró una significativa reducción en los tiempos de respuesta institucionales para los servicios de préstamo educativo, alcanzando un 95 % de avance. En el ámbito de la transformación digital, se desarrollaron las etapas programadas para fortalecer el sistema informático, y se registró una satisfacción del 71 % entre los usuarios de nuestras plataformas digitales.

La estrategia de profundización evidenció un cumplimiento del 100 % en la colocación de recursos en áreas de formación con alta empleabilidad, y un nivel similar en la atención de ecosistemas estratégicos y conocimiento institucional por parte de nuestras poblaciones objetivo. Asimismo, alineamos nuestras acciones con las metas del PNDIP, alcanzando un 90 % de cumplimiento.

En términos de cobertura, se otorgaron préstamos en zonas prioritarias alcanzando un 67 % de colocación en dichas áreas, fortaleciendo nuestra presencia territorial.

Cabe destacar la ejecución sobresaliente del componente educativo de la estrategia nacional “Brete Costa Rica”, donde superamos en un 20 % la meta de financiamiento establecida para personas en condición de pobreza, vulnerabilidad económica e indígenas, al formalizar 178 préstamos mediante el Fondo de Avaes.

Finalmente, en el plano internacional, CONAPE participó en el XXXIV Congreso Internacional sobre Educación Superior, con una ponencia sobre nuestro modelo de financiamiento y su aporte a la empleabilidad juvenil. Esta intervención reafirmó nuestro compromiso con el financiamiento inclusivo y con la formación de capital humano como eje fundamental del desarrollo sostenible.

Estos logros, alcanzados gracias al esfuerzo conjunto de nuestros equipos de trabajo y al respaldo institucional, refuerzan nuestra convicción de que invertir en educación es sembrar progreso para el país.

4. EQUIPO GERENCIAL



Sr. Efraín Miranda Carballo

Secretario Ejecutivo



Sr. Leonel Acuña Morales

Jefatura del Departamento Financiero



Sr. Carlos Ledezma Arias

Jefatura del Departamento de Planificación



Sr. Róger Granados Ugalde

Jefatura del Departamento de Crédito

5. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

OFICINA CENTRAL

OFICINA CENTRAL UBICADA EN SAN PEDRO
DE MONTES DE OCA.



75 FUNCIONARIOS COMPROMETIDOS CON
LA INSTITUCIÓN Y CON COSTA RICA.

OFICINA REGIONAL DE CONAPE

UBICADA EN PLAZA VILLA HERRERA, EN PÉREZ
ZELEDÓN, SAN ISIDRO DEL GENERAL

ES ASISTIDA POR LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS:

**Sra. Ana María
Viquez Solís**



**Sr. Eduardo Mora
Jaén**



6. ORGANIGRAMA



En CONAPE laboran 77 funcionarios.

CONSEJO DIRECTIVO



**Sra. Diana
González Gómez**

Representante del Banco
Central de Costa Rica



**Sr. Pablo
Acuña Ramírez**

Representante del Ministerio
de Trabajo y Seguridad Social



**Sra. Gitget
Monge Mora**

Representante del Ministerio
de Educación Pública



**Sra. Yarima
Sandoval Sánchez**

Representante
Promotora Costarricense de
Innovación e Investigación



**Sr. Jonnathan
Naranjo Sánchez**

Representante de la Ministra
de Planificación Nacional
y Política Económica

El Consejo Directivo constituye la máxima autoridad en la Institución y de un modo general, deberá velar por la realización de sus fines y, de un modo específico, por aquellos que le asigna su **Ley de Creación**.

- a) El Ministro de Educación Pública o su representante, quien lo presidirá
- b) El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica o su representante
- c) Un representante del Banco Central de Costa Rica
- d) Un representante del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas
- e) El Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su representante.

Auditoría Interna

La auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a esta Ley. Dentro de una organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Secretaría Ejecutiva

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

Comité de Cobro

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

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

Comité de Crédito

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

Se conforma por:

- Secretario Ejecutivo, quien lo funge como Presidente.
- Jefatura del Departamento de Crédito, Secretario.
- Jefatura del Departamento Financiero, Miembro del comité.
- Jefatura de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito, Miembro suplente del comité.
- Jefatura de la Sección de Gestión y Análisis, Miembro del comité.

Comité de Informática

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

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

Asesoría Legal

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

Departamento de Crédito

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

El Departamento de Crédito tiene dos diferentes unidades orgánicas.

•Sección de Gestión y Análisis:

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

•Sección de Desembolsos y Control de Crédito:

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



Departamento de Planificación

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

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

Este departamento está constituido por dos secciones:

•Sección Informática:

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

•Sección de Programación:

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

Departamento Financiero

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

Este departamento está constituido por cuatro secciones:

•Sección de Cobro:

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

•Sección de Tesorería:

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

•Sección de Contabilidad:

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

•Sección Administrativa:

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

→ Contratación Administrativa

Licitaciones, compras directas, contratos, reglamentos y otros documentos vinculantes a los funcionarios, así como la ejecución del presupuesto institucional en bienes y servicios.

→ Proveeduría

Custodia y controla los útiles y materiales necesarios para la normal operación de CONAPE y los entrega cuando estos sean solicitados.

→ Servicios Generales

Controla los servicios de vigilancia y seguridad, los servicios de limpieza y de mantenimiento de las edificaciones el servicio del call center. También controla todo lo relativo al uso de los vehículos de CONAPE y los demás activos.

→ Archivo Central

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

7. ANTECEDENTES DEL CRÉDITO EDUCATIVO



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

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



8. ASPECTOS LEGALES



De conformidad con el artículo N°1 de la citada ley Ley publicada en el Diario La Gaceta Alcance N° 56 del 14 de marzo del 2019, se crea con carácter de institución semiautónoma del Estado, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), correspondiéndole la administración de un fondo con los fines siguientes, en lo conducente:

- **a. Conceder préstamos a costarricenses**, para estudios de formación técnica, educación superior para-universitaria, estudios de educación superior universitaria dirigidos a carreras y especializaciones de posgrado, dentro o fuera del país, basados en el mérito personal y las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios, quienes deberán ser, preferentemente, de zonas de desarrollo relativo medio, bajo o muy bajo, según la clasificación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Al menos un cincuenta por ciento (50%) de los préstamos deberán otorgarse a estudiantes de estas zonas. La Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) podrá otorgar menos de un cincuenta por ciento (50%) de los préstamos a estudiantes de zonas de desarrollo relativo medio, bajo o muy bajo, solo en caso de que se demuestre inexistencia de demanda suficiente de créditos por parte de personas de estas zonas. Cuando se trate de préstamos para estudios dentro del país, la Comisión solo podrá conceder créditos, avales o garantías cuando se trate de instituciones educativas académicamente avaladas por la entidad que corresponda. Con ese fin, la Comisión realizará convenios de cooperación con cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones de desarrollo, universidades públicas y privadas, municipalidades y organizaciones del Estado con presencia en las distintas zonas y cantones del país, así como aplicaciones por medios tecnológicos, ferias, promotores y unidades móviles, de manera que el crédito educativo llegue lo más cerca y de forma accesible a las personas que más lo requieren y que conforman la población meta de la institución, conforme a la ley de creación.



- **b. Realizar, permanentemente, investigaciones sobre necesidades de financiación de estudios superiores**, a mediano y largo plazos, de acuerdo con los lineamientos y las prioridades señalados en los planes nacionales de desarrollo e investigaciones afines, para la formación del recurso humano que requiera el país.
- **c. Coordinar** con las entidades estatales y privadas **el mejor aprovechamiento de las becas** que ofrecen los gobiernos extranjeros, los organismos internacionales y los privados;
- **d. Verificar periódicamente**, de acuerdo con documentos, **el rendimiento académico de los estudiantes** beneficiarios de préstamos, y tomar las medidas correctivas procedentes;
- **e. Colaborar con los beneficiarios de préstamos**, a fin de que se vinculen a trabajos acordes con sus estudios mediante el establecimiento de convenios de cooperación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para brindar servicios de intermediación, orientación e inserción laboral.
- **f. Administrar en fideicomiso fondos de organismos públicos o privados**, destinados a financiar estudios de su personal, así como de sus familiares, cuando esa colaboración le sea solicitada;
- **g. Gestionar**, ante el Banco Central de Costa Rica, **los giros en divisas extranjeras** destinados a la realización de estudios en el exterior financiados por CONAPE; y
- **h. Ofrecer orientación profesional** a los estudiantes y personal interesados que quieran realizar estudios, dentro o fuera del país.
- **i. Otorgar avales y garantías a estudiantes de escasos recursos** que no cuenten con garantías fiduciarias o hipotecarias como instrumento que les permita acceder a un crédito de I, para realizar estudios de formación técnica, educación superior, para-universitaria o universitaria.

9. ASPECTOS ESTRATÉGICOS: MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Plan Estratégico de la **Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE): PEI CONAPE 2024-2028** representa no solo un compromiso renovado y transformador con nuestra misión, sino también una visión clara y ambiciosa para el futuro de la educación y el bienestar de nuestros usuarios y el país en general.

MISIÓN

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

VISIÓN

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



VALORES

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.



10. POLÍTICAS Y PROGRAMAS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

1 Avance en cumplimiento de metas y objetivos de los Programas Presupuestarios en función de los indicadores establecidos.

Programa	Semáforo	% Cumplimiento
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024	●	95,60%
→ 01. Programa Crédito Educativo	●	96,43%
→ 02. Programa Apoyo Administrativo	●	94,77%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, las metas a nivel operativo alcanzan un cumplimiento al cierre del año del 95,60% , siendo el promedio del avance entre los dos programas presupuestarios de la institución, es importante destacar que este 2024 iniciamos con un nuevo Plan Estratégico, por lo que se está en un proceso de transición y discernimiento por parte de las unidades ejecutoras.

Programa 1 Crédito Educativo

El programa de crédito educativo que comprende la función sustantiva de la Institución, alcanzó un 96,43% al cierre del 2024.

A continuación, se muestra el resumen con el avance por objetivo operativo:

Programa	Semáforo	% Cumplimiento
01. Programa Crédito Educativo	●	96,43%
→ 01.01. Departamento de Crédito	●	100,00%
→ 00-06 Rediseñar el proceso de solicitud del servicio de préstamos para disminuir los tiempos de respuesta	●	100,00%
→ 00-07 Facilitar el trámite del proceso de gestión de los desembolsos y control de créditos	●	100,00%
→ 00-16 Diseño de un plan de seguimiento de usuarios que permita la atención de manera oportuna	●	100,00%
→ 00-17 Rediseñar el proceso de gestión y desembolsos de crédito para brindar acompañamiento del inicio al fin del estudio	●	100,00%
→ 00-18 Identificar la cantidad de los préstamos no otorgados con el fin de determinar la demanda insatisfecha	●	100,00%
→ 00-26 Generar estrategias para incrementar colocación en idioma inglés	●	100,00%
→ 00-33 Desarrollar una estrategia de reposicionamiento de la OPZ en la región	●	75,00%
→ 00-34 Fortalecer la presencia física y virtual de CONAPE en los principales centros de población fuera del centro del país	●	0,00%

Programa 2 Apoyo Administrativo

En el caso del programa de apoyo administrativo, que comprende a las áreas que apoyan el área de crédito, alcanzan un 94,77% de avance al primer semestre.

A continuación, se muestra el resumen con el avance por objetivo operativo por Departamento:

Programa	Semáforo	% Cumplimiento
02. Programa Apoyo Administrativo	●	94,77%
→ 02.01. Secretaría Ejecutiva	●	100,00%
→ OO-01 Dotar de personal suficiente con habilidades y competencias adecuadas para garantizar una experiencia del cliente positiva	●	90,76%
→ OO-02 Cumplir con las metas establecidas en el PGAI	●	100,00%
→ OO-03 Cumplir con las metas establecidas en el Plan de trabajo	●	100,00%
→ OO-04 Divulgar y capacitar en el nuevo Código de ética y Política de ética	●	99,17%
→ OO-05 Velar por el cumplimiento de la normativa relacionada con las personas con discapacidad	●	94,00%
→ OO-15 Cumplir con las metas establecidas en el Plan de trabajo para el MEIC	●	100,00%
→ OO-19 Definir la estandarización de atributos de la categoría de experiencia al cliente	●	100,00%
→ OO-23 Definir en la estrategia los nuevos nichos y sus condiciones crediticias	●	100,00%
→ OO-24 Definir la estrategia para las carreras de alta empleabilidad y sus condiciones crediticias	●	100,00%
→ OO-28 Desarrollar una estrategia integral de difusión de los servicios de CONAPE a las diferentes poblaciones meta en todo el país	●	100,00%
→ OO-30 Analizar el alcance jurídico que podría tener el proceso de cambio institucional	●	100,00%
→ OO-32 Implementar el plan de mercadotecnia social para el alcance y cobertura a nivel nacional	●	100,00%

Programa	Semáforo	% Cumplimiento
→ 02.02. Departamento de Planificación	●	88,89%
→ OO-08 Rediseñar los trámites para la simplificación del proceso de gestión de los desembolsos y control de créditos	●	100,00%
→ OO-09 Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción para la mitigación de riesgos de los objetivos institucionales de PEI	●	100,00%
→ OO-10 Evaluar el nivel de madurez institucional en materia de gestión basada en proyectos y continuidad de negocio	●	100,00%
→ OO-14 Ejecutar las fases para la implementación de los cambios en la estructura organizacional	●	100,00%
→ OO-21 Diseñar una estrategia de arquitectura que atienda las necesidades en un enfoque de experiencia al cliente	●	100,00%
→ OO-22 Promover la transformación de las TIC, considerando Operación, Requerimientos, Servicios, Estrategia, Procesos e Innovación	●	100,00%
→ OO-27 Evaluar el cumplimiento de la planificación institucional con el enfoque de gestión para resultados	●	0,00%
→ OO-29 Interactuar con los ecosistemas organizacionales públicos y priv, de cocreación de valor en la educación y la empleabilidad para CONAPE	●	100,00%
→ OO-31 Evaluar un conjunto de posibles ecosistemas organizaciones de cocreación de valor en la educación y la empleabilidad para CONAPE	●	100,00%

Programa	Semáforo	% Cumplimiento
→ 02.03. Departamento Financiero	●	96,75%
→ OO-11 Diversificar la modalidad del medio de giro para desembolsos financieros	●	0,00%
→ OO-12 Realizar un diagnóstico de costeo del servicio de colocación	●	100,00%
→ OO-13 Implementar el modelo de gestión documental institucional para su uso integral	●	87,00%
→ OO-20 Facilitar el proceso de recuperación de los préstamos para brindar una mejor experiencia al cliente	●	100,00%
→ OO-25 Definir un marco de riesgo financiero para cada nicho, carreras de empleabilidad y cobertura	●	100,00%
→ OO-35 Dotar de espacio físico y bienes indispensables para la prestación del servicio en oficinas regionales	●	0,00%

2

Análisis del desempeño Institucional y programático

El Programa 1 de Crédito Educativo soporta la función sustantiva de CONAPE, que considera los objetivos del proceso de crédito.

El servicio que genera CONAPE son los préstamos educativos; siendo nuestros usuarios los estudiantes y los beneficiarios la población de educación superior.

Para el cumplimiento de las metas institucionales, CONAPE enfoca para este 2024, sus metas en los servicios en el otorgamiento estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral. Además, se incluyó otro indicador relacionado con estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés.

Bajo este enfoque, a continuación, se presentan las metas de colocación institucionales consignada en la Matriz de Articulación Plan Presupuesto (MAPP

Cumplimiento de metas de los programas sustantivos

Al 30 de junio 2024

Valores absolutos y porcentajes

Programas Sustantivos	Producto	Unidad de Medida e Indicador	Meta			Recursos en millones de colones			Observaciones
			Programada o Prevista	Alcanzada o resultado	% de cumplimiento	Programado	Ejecutado	% Ejecución	
Programa I Crédito Educativo	Crédito Educativo	Unidad de Medida							Producto final
		Préstamos en carreras en alta demanda laboral	59%	61%	103%				
		Indicadores							
		Porcentajes de estudiantes que reciben préstamos para carreras de alta demanda laboral	59%	61%	103%	30.360,00	30.422,55	102%	
		Unidad de Medida							
		Préstamos en el aprendizaje de inglés	5%	4%	80%				
		Indicadores						Producto final	
Porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés	5%	4%	80%	512,43	814,48	159%			

3

Resultados Alcanzados

Un total de 3450 préstamos fueron otorgados para carreras con alta demanda laboral, lo cual supera lo programado. El 61% (3450 / 5626) de los préstamos para carreras con alta demanda laboral, crea una expectativa favorable para que los beneficiarios puedan generar ingresos rápidamente y desarrollarse personalmente y aportando a la economía del país. Además, iniciarán a cancelar su préstamo para que la institución disponga de recursos suficientes con los que pueda aprobar nuevos préstamos.

Los montos de los préstamos aprobados a estudiantes en el 2024 fueron de ₡42.517.271.661,10, de los cuales, ₡30.422.556.116 corresponden a carreras de alta empleabilidad, y representa el 72%.

Se presenta una sobre ejecución debido a que la demanda por este tipo de carreras fue mayor que la programada (103%), ya que se trata de programas de estudio en los cuales los estudiantes se han informado por medio de campañas realizadas por CONAPE y por sus propios medios, que tienen mayores posibilidades de encontrar trabajo.

Otro aspecto importante a resaltar corresponde a que una cantidad importante de la demanda por estos programas de estudio en la educación privada tienen un alto costo, como por ejemplo el área de ciencias médicas, razón por la cual los desembolsos que solicitan sus beneficiarios también son altos.

Con respecto a la meta de colocación en el idioma inglés, se aprobaron 225 préstamos y de acuerdo con el total colocado (5626 préstamos), se ejecutó un 80% de lo programado para el año $((225 / (5626 * 5\%)) * 100)$, debido a causas ajenas a CONAPE, como por ejemplo las preferencias de los estudiantes a matricular otro tipo de programas, pese a las acciones realizadas por la institución para promoverlas mediante una tasa de interés atractiva del 4% anual y publicitarlos en diferentes medios de comunicación, incluidas las redes sociales.

La meta se estableció con base en expectativas de demanda para un nuevo mercado en el cual CONAPE no tenía experiencia, y aunque no se ha logrado alcanzar la meta, se ha venido mejorando la ejecución del indicador en cada año.

Otro aspecto a considerar es que en muchos casos los estudiantes buscan formas de financiamiento menos engorrosas que el trámite de un préstamo, las cuales también tienden a ser más ágiles y les permiten mantener un endeudamiento al corto plazo, como es el caso de las tarjetas de crédito con tasa de interés cero o los mismos centros de estudio que no les cobran intereses.

Originalmente la estimación se había realizado para el financiamiento de estudios en el país, para el nivel de cursos, sin embargo, se han recibido bastantes solicitudes para programas universitarios en Costa Rica y para estudiar en el exterior.

Lo montos que solicitan los estudiantes dependen de sus necesidades y los casos que se trasladan a centros de estudio en el extranjero representa un alto costo en relación con los estudios en Costa Rica. Esta situación ha provocado que la estimación de préstamos aprobados para el aprendizaje del idioma inglés supere ampliamente lo programado, sin afectación para el presupuesto institucional, ya que el programa general de colocaciones dispone de los recursos necesarios para atender esta situación.

RESULTADO DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA

PERCEPCIÓN DE INGRESOS

RESUMEN DE INGRESOS AL 31 DE DICIEMBRE, 2024

Partida	Presupuesto Anual (incluye modificaciones)	Presupuesto ingresado	% de Ejecución	% Participación
1.3.2.3.01.00.0.0.000 Intereses sobre títulos valores		¢1 700,87	0,0%	3,6%
1.3.2.3.02.00.0.0.000 Intereses sobre préstamos	¢10 339,64	¢8 557,30	82,8%	17,9%
1.3.2.3.03.00.0.0.000 Otras rentas de activos financieros		¢90,62	0,0%	0,2%
1.3.9.0.00.00.0.0.000 Otros ingresos no tributarios	¢200,08	¢140,02	70,0%	0,3%
1.4.1.0.00.00.0.0.000 Transferencias Corrientes del Sector Público	¢11 915,32	¢7 471,39	62,7%	15,7%
1.4.2.0.00.00.0.0.000 Transferencias Corrientes del Sector Privado	¢12 385,32	¢7 780,10	62,8%	16,3%
2.3.2.0.00.00.0.0.000 Recuperación de Préstamos al Sector Privado	¢3 109,72	¢21 974,58	706,6%	46,1%
Total de ingresos	¢37 950,09	¢47 714,88	125,7%	100,0%

FUENTE: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA REPORTADA

Los ingresos efectivos del año 2024 fueron de ¢47.714,88 millones, lo cual representa un 125,7% de los ingresos programados.

Los dos principales ingresos son recuperación de préstamos e intereses sobre préstamos, juntos suman una participación del 64%.

A continuación, se cita cada una de las partidas de ingreso:

Intereses sobre títulos valores

Los ingresos percibidos por Intereses sobre títulos valores del Gobierno Central, alcanza un porcentaje de participación del 3,6% sobre los ingresos del semestre con una suma de ¢1,700 millones, los cuales por temas de caja única no fueron incluidos en el presupuesto inicial.

Intereses sobre préstamos

Los Intereses sobre préstamos, producto de los créditos que se encuentran en la fase de cobro, ascendieron a ¢8.557 millones, que representa un 82,80% de lo esperado para el año, y que tiene una participación del 17,9% sobre los ingresos totales y según la jefatura de la unidad este ingreso se comporta dentro de lo esperado.

Otras rentas de activos financieros

Con respecto a esta partida, corresponde a los ingresos por intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en bancos públicos que realiza la Institución, con un monto de ¢90,6 millones, no se presupuestó por temas de caja única.

Otros ingresos no tributarios

Presenta una participación del 0,3%, con un monto de ¢140 millones, que representa un 70% de lo que se esperaba recibir en el año.

Transferencias corrientes del sector público y privado

Este rubro se encuentra compuesto por los aportes bancarios tanto públicos como privados, para un monto total de ¢15.251 millones, cifra que representa una participación del 32,% de los ingresos totales recibidos en la Institución. La diferencia entre lo ejecutado y lo presupuestado se debe a que varios bancos cerraron con pérdidas en el 2024, esto producto de asumir el diferencial cambiario que el 2023 tendió a fluctuar a la baja, luego de un 2022 donde el escenario fue de tipos de cambios históricamente altos.

Recuperación de préstamos al sector privado

Este rubro representa un 46,51 de los ingresos recibidos en el año, con un monto que asciende a ¢21.974 millones, producto del pago de los préstamos que se encuentran en la fase de cobro. Se ha recibido un 706,6% más de lo esperado. Esta sobre ejecución se debe a la disminución que realizó CONAPE a la partida de recuperación, esto con el fin de mantener el equilibrio presupuestario con los gastos, según lo indicado en el oficio DFOE-CAP-3285 en el numeral 2.2.2.

EJECUCIÓN FINANCIERA DEL PRESUPUESTO, SEGÚN CLASIFICACIÓN POR OBJETO DEL GASTO AL 31 DE DICIEMBRE 2024 (MONTOS EN MILLONES DE COLONES Y PORCENTAJES)

Partida	Presupuesto Definitivo	Presupuesto ejecutado	% de Ejecución
0- Remuneraciones	1.869,61	1.694,52	90,63
1- Servicios	2.994,70	2.058,27	68,73
2- Materiales y Suministros	35,06	19,26	54,73
3- Intereses y Comisiones	1,00	0,06	6,04
4- Activos Financieros	31.066,64	27.507,23	88,54
5- Bienes Duraderos	1.012,90	807,29	79,70
6- Transferencias Corrientes	970,20	885,53	91,27
Total GENERAL	37.950,09	32.972,16	86,88

FUENTE: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA CONAPE

Los egresos efectivos en el 2024 fueron de ¢32.972 millones, donde además se refleja que los dos principales egresos son activos financieros y servicios que suman una participación del 89,7%.

A continuación, el comportamiento de las partidas de egresos en el año 2024:



Remuneraciones

La ejecución presupuestaria de esta partida alcanzó la suma de ₡1694 millones con un porcentaje de ejecución del 90,63% del presupuesto total, donde las subpartidas con mayor ejecución son 0.01.01 Sueldos para cargos fijos y 0.03.02 restricción a la profesión.

La partida de manera global representa el 5,1 % de la ejecución total del año.

Servicios

La partida Servicios al cierre del 2024, absorbió el 6,2% del total de egresos ejecutados, con un porcentaje de ejecución del 68,73% sobre el presupuesto total, para un monto de ₡2.058 millones aproximadamente, donde las subpartidas con mayor ejecución son las siguientes:

- La subpartida 1.03.02 Publicidad y propaganda con ₡446 millones ejecutados, que se utilizó para el servicio de publicidad pauta en medios y la compra de artículos promocionales.
- La subpartida 1.04.05 Servicios de tecnologías de información, principalmente por los servicios de administración del Sitio Alterno, la subpartida en general tuvo una ejecución de ₡283 millones.
- Otros servicios de gestión y apoyo con 1.04.99 un monto ejecutado total de ₡476 millones, principalmente por:
 - i. Los servicios contratados por la Sección de Cobro para temas de recaudación de deuda y el objeto ₡145 millones.
 - ii. Los servicios de promoción del Crédito, administrados por la unidad de Mercadeo por ₡143 millones
 - iii. Pago por concepto de call center institucional administrado por la Sección Administrativa por ₡79 millones

Materiales y suministros

La partida Materiales y suministros presentó una ejecución del 54,95% sobre el presupuesto total para esa partida, para un monto de ₡19,26 millones aproximadamente, son provisiones de suministros que fluctúan su uso durante el año.

Activos Financieros (Desembolsos a Estudiantes)

Los desembolsos a estudiantes absorbieron el 83,4% del total de egresos ejecutados en el año, el cual alcanzó la cifra de ₡27.507 millones y un porcentaje de ejecución del 88,54%. Este egreso atiende la función sustantiva de la Institución.

Durante el 2024, la Sección se abocó a mejorar la experiencia del cliente, mediante la asignación de citas virtuales y citas presenciales, de manera que el estudiante tenga mejores facilidades al momento de realizar los diferentes trámites.

Bienes Duraderos

Los bienes duraderos presentaron una ejecución del 79,0% con un monto de ₡807 millones, y una participación sobre los egresos totales ejecutados del 2,4%. El principal desembolso se da en la subpartida 5.99.03 Bienes intangibles por la renovación de licencias BPM, sitio principal y mejoras del sistema BPM ambos suman ₡414,6 millones.

Transferencias

Se ha girado la suma de ₡885 millones, con una ejecución del 91,27% y un porcentaje de participación del 2,7%, dado principalmente por la subpartida 6.01.02 Transferencias corrientes a Órganos Desconcentrados, por el dinero desembolsado a la Comisión Nacional de Emergencias y la partida de prestaciones.

11. LOGROS DEPARTAMENTO DE CREDITO



→ El año 2024 inició un proceso de cambio institucional orientado por el Plan Estratégico Institucional (PEI 2024-2028), el cual tiene como uno de sus pilares brindar una experiencia al cliente que sea satisfactoria en cuanto a los servicios que brinda la institución. A partir de este eje estratégico, se pudieron ejecutar acciones de gran valor para las personas que tienen o tramitan un crédito educativo.



→ La normativa crediticia se mantuvo en constante actualización de acuerdo con las necesidades de los usuarios de préstamos, mediante modificaciones oportunas que les permitieron mayor accesibilidad e inclusión al sistema educativo terciario. También se modificó el Reglamento de Crédito para que la aprobación de los préstamos se distribuyera entre la Jefatura de la Sección de Gestión y el Comité de Crédito, de acuerdo con diferentes criterios. Estas acciones se sumaron a importantes modificaciones realizadas en los sistemas informáticos como RESOLI, BPM y ECM para aprobar con mayor rapidez las solicitudes de préstamo de los estudiantes, logrando que el 73% de ellos recibiera una respuesta positiva en 30 días o menos.

11. LOGROS DEPARTAMENTO DE CREDITO

→ A través de la orientación social de la institución plasmada en el Plan Anual de Gestión de Crédito (PAGC), se establecieron programas de garantías menores para favorecer a los solicitantes con menores condiciones socioeconómicas, colocando ₡1.859 millones con el Fondo de Avaes Conape (FAC) que superaron en un 48% lo programado. Estas personas por su condición socioeconómica no disponían de un aval mediante el cual se garantizara el crédito requerido para cumplir su meta de estudios, por lo cual su préstamo fue garantizado con el patrimonio institucional. El mismo enfoque social también permitió beneficiar a la población que, a pesar de que podían aportar una garantía, no les alcanzaba para cubrir el requisito establecido por Conape, logrando aprobar solicitudes por ₡11.270 millones de colones. En total, los programas de garantías menores otorgados en el 2024 fueron por ₡13.129, lo que representó el 31% de los préstamos aprobados en ese año.



→ A partir del 2024 el PAGC también incluyó tasas de interés diferenciadas para impulsar la matrícula de estudiantes en carreras con mayor demanda laboral en el país en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública. Las áreas de Ciencias y Tecnologías y los cursos de formación recibieron una tasa de interés del 4,0% logrando una participación del 61% sobre los préstamos aprobados en el ejercicio. Las otras carreras tuvieron una tasa de interés del 4,5%.

→ Para los clientes que cuentan con un préstamo aprobado se estableció un sistema de Cita en Línea que les brinda mayor comodidad en el servicio. Los desembolsos se tramitan en línea con el propósito de eliminar las filas presenciales de los beneficiarios. No se omite indicar que falta mejorar el servicio para disminuir los plazos en los cuales se brindan las citas.

→ El 2024 se mantuvo la misma cantidad de oficinas que el año anterior, conformadas por la Sede Central en San Pedro de Montes de Oca y la oficina regional de Pérez Zeledón. Esta última representó un importante apoyo para el logro de los objetivos institucionales, pero principalmente para las gestiones que realizaron estudiantes de la zona sur del país, reduciendo sus tiempos de viaje y costos de transporte.

→ La suma de las acciones indicadas anteriormente han logrado que se aprobaran un total de 5626 préstamos por un total de ₡42 517 271 661,10, logrando que la cartera de préstamos en proceso de desembolsos (ejecución) aumentara en más de mil estudiantes con respecto al año anterior, demostrando que las decisiones tomadas fueron en beneficio de los estudiantes.



RESUMEN DE TIEMPOS DE RESPUESTA AÑO 2023

15 días o menos	Entre 16 y 30 días	Entre 31 y 45 días	Más de 45 días
5217 Préstamos aprobados			
605	1178	1718	1716
12%	23%	33%	33%
Menos de 30 días			
34%			
Menos de 45 días			
67%			33%

RESUMEN DE TIEMPOS DE RESPUESTA AÑO 2024

15 días o menos	Entre 16 y 30 días	Entre 31 y 45 días	Más de 45 días
5626 Préstamos aprobados			
2510	1873	829	414
45%	33%	15%	7%
Menos de 30 días			
78%			
Menos de 45 días			
93%			

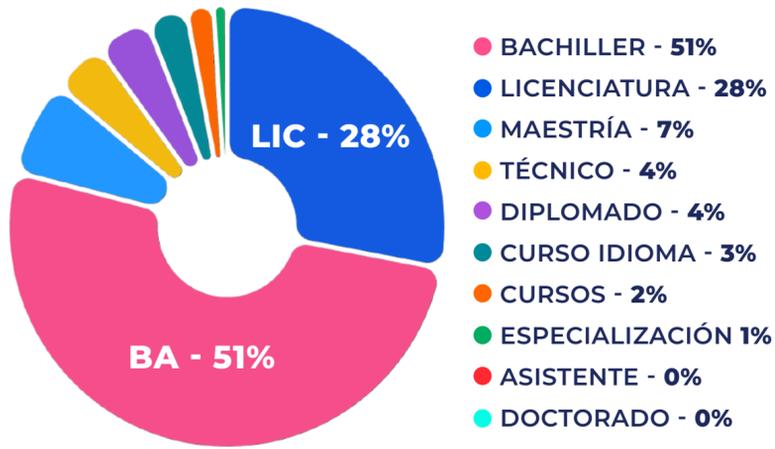
ESTADÍSTICAS COLOCACIONES DE PRÉSTAMOS 2024

Para el año 2024 se colocaron 5626 préstamos para un total en monto de 42 517 271 661, 10 colones.

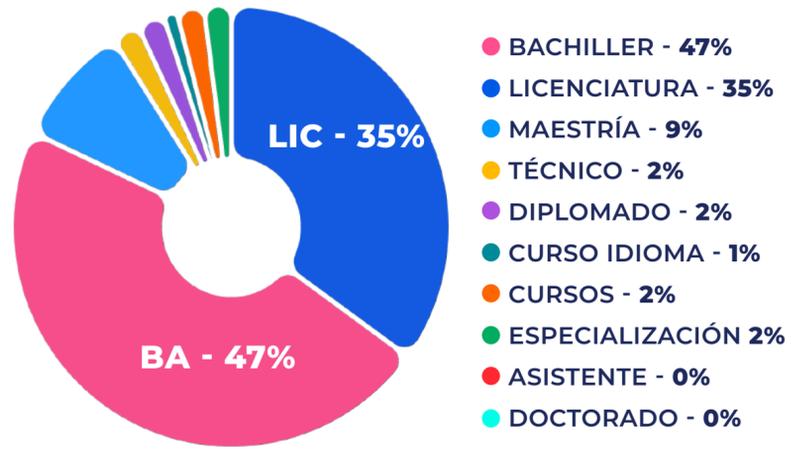
GRADO	CANTIDAD	SUMA DE MONTO
BACHILLER	2853	¢1 9 961 696 313,00
LICENCIATURA	1594	¢ 14 896 985 296,10
MAESTRÍA	410	¢ 3 793 475 536,00
TÉCNICO	243	¢ 1 042 199 100,00
DIPLOMADO	212	¢ 940 261 577,00
CURSO IDIOMA	140	¢ 425 837 961,00
CURSOS	99	¢ 687 556 673,00
ESPECIALIZACIÓN	60	¢ 706 993 247,00
ASISTENTE	9	¢ 30 610 097,00
DOCTORADO	6	¢ 31 655 861,00
TOTAL GENERAL	5626	¢ 42 517 271 661,10

ESTADÍSTICAS COLOCACIONES DE PRÉSTAMOS 2024

GRADO POR CANTIDAD



GRADO POR MONTO



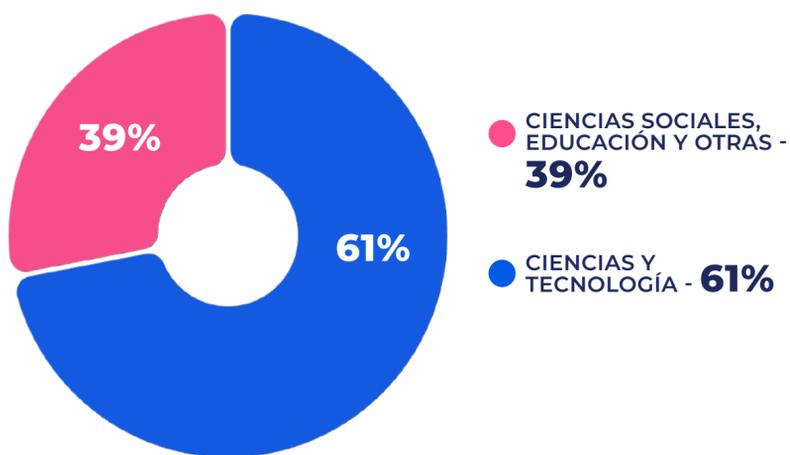
DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR AREA DE ESTUDIO (ÁREA CIENTIFICA-TECNOLÓGICA Y LIBERALES)

Área de Estudio	Prestatarios		Ejecutado		%	Monto		Ejecutado		%
	Programación anual	Absoluto	Porcentaje	Participación		Programación anual	Absoluto	Porcentaje	Participación	
Liberales	2 509	2 176	87%	39%	18 860 028 700	12 094 715 545,00	64%	28%		
Científica-Tecnológica	3 610	3 450	96%	61%	27 140 041 300	30 422 556 116,10	112%	72%		
Total	6 119	5 626	92%	100%	46 000 070 000	42 517 271 661	92%	100%		

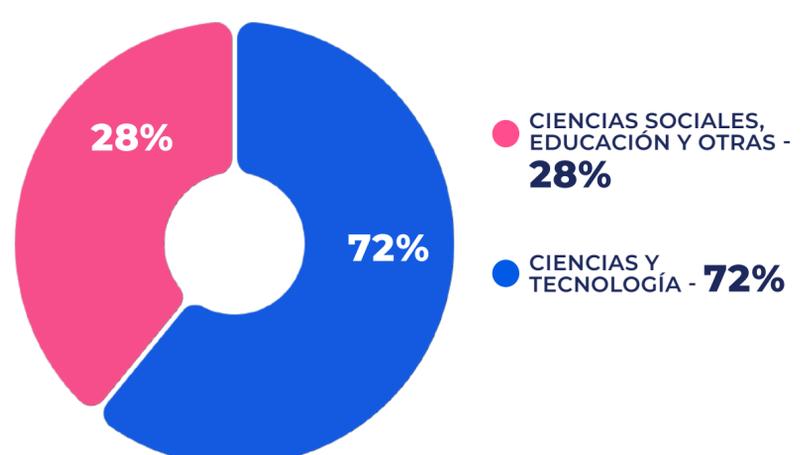
CONAPE establece como carreras pertenecientes a las Áreas Científico-Tecnológicas, las correspondientes a disciplinas y énfasis ubicadas en las siguientes áreas de estudios: Ciencias Básicas, Recursos Naturales, Ingeniería, Ciencias de la Salud y Formación Técnica.

El total incluye créditos nuevos y ampliaciones.

ÁREAS DE ESTUDIO POR CANTIDAD

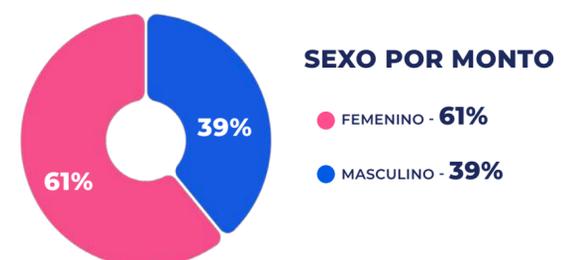
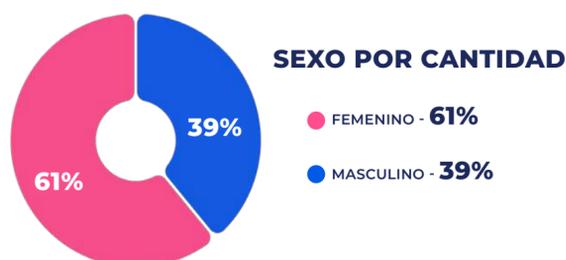


ÁREAS DE ESTUDIO POR MONTO



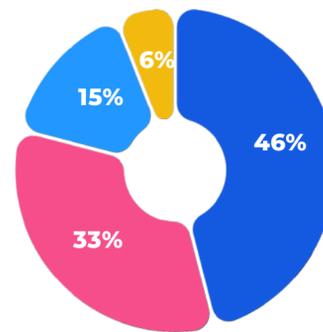
DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR SEXO

SEXO	CUENTA DE CÉDULA	SUMA DE MONTO
Femenino	3427	¢25 914 368 980,10
Masculino	2199	¢16 602 902 681,00
Total General	5626	¢42 517 661,10



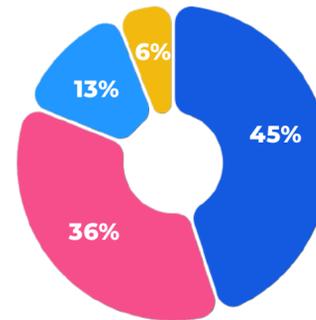
DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR ZONA DE DESARROLLO

SUBREGIÓN	CUENTA DE CÉDULA	SUMA DE MONTO
Muy bajo des rel	324	¢2 370 265 317,00
Z bajo des rel	831	¢5 573 279 307,00
Z mayor des rel	1869	¢15 474 309 787,00
Z medio des rel	2602	¢19 099 417 450,10
Total General	5626	¢42 517 271 661,10



SUBREGIÓN POR CANTIDAD

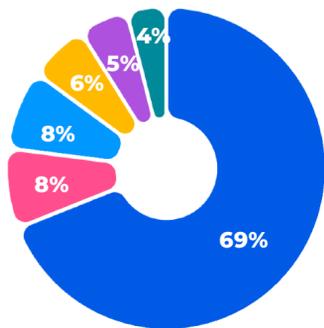
- Z MEDIO DES REL - 46%
- Z MAYOR DES REL - 33%
- Z BAJO DES REL - 15%
- MUY BAJO DES REL - 6%



SUBREGIÓN POR MONTO

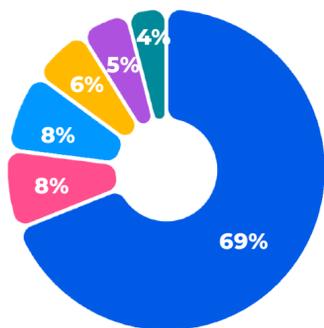
- Z MEDIO DES REL - 45%
- Z MAYOR DES REL - 36%
- Z BAJO DES REL - 13%
- MUY BAJO DES REL - 6%

DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR REGION GEOGRÁFICA



REGIÓN GEOGRÁFICA POR CANTIDAD

- REGIÓN CENTRAL - 69%
- REGIÓN BRUNCA - 8%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 8%
- REGIÓN CHOROTEGA - 6%
- REGIÓN.HUETAR NORTE - 5%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 4%



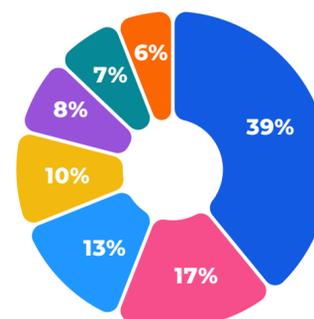
REGIÓN GEOGRÁFICA POR MONTO

- REGIÓN CENTRAL - 69%
- REGIÓN BRUNCA - 8%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 8%
- REGIÓN CHOROTEGA - 6%
- REGIÓN.HUETAR NORTE - 5%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 4%

INGRESO FAMILIAR	CUENTA DE CÉDULA	SUMA DE MONTO
REGION BRUNCA	450	¢2 706 463 204,10
REGION CENTRAL	3858	¢29 943 982 537,00
REGION CHOROTEGA	329	¢2 608 090 093,00
REGION HUETAR ATLANTICA	459	¢3 169 7757 780,00
REGION HUETAR NORTE	310	¢2 525 421 800,00
REGION PACIFICO CENTRAL	220	¢1 536 556 247,00
Total General	5626	¢42 517 271 661,10

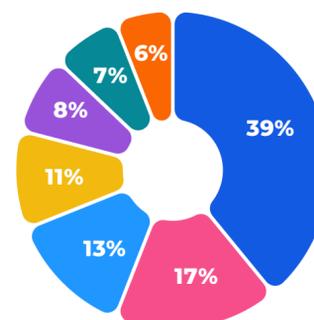
DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR PROVINCIA

PROVINCIA	CUENTA DE CÉDULA	SUMA DE MONTO
ALAJUELA	923	¢7 116 106 183,00
CARTAGO	739	¢5 495 122 356,00
GUANACASTE	329	¢2 725 981 435,00
HEREDIA	575	¢4 755 806 554,00
LIMÓN	459	¢3 172 880 626,00
PUNTARENAS	407	¢2 673 073 903,00
SAN JOSÉ	2194	¢16 578 300 604,10
Total General	5626	¢42 517 271 661,10



PROVINCIA POR CANTIDAD

- SAN JOSÉ - 39%
- ALAJUELA - 17%
- CARTAGO - 13%
- HEREDIA - 10%
- LIMÓN - 8%
- PUNTARENAS - 7%
- GUANACASTE - 6%

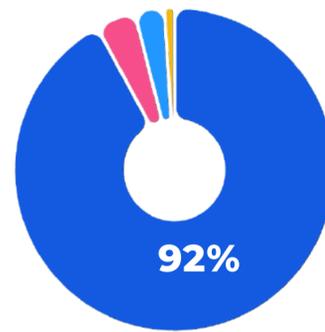


PROVINCIA POR MONTO

- SAN JOSÉ - 39%
- ALAJUELA - 17%
- CARTAGO - 13%
- HEREDIA - 11%
- LIMÓN - 8%
- PUNTARENAS - 7%
- GUANACASTE - 6%

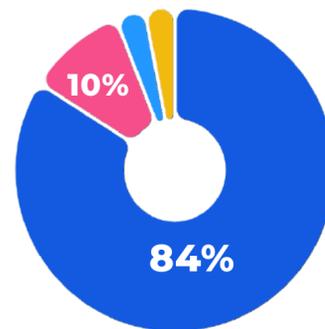
DISTRIBUCION DE LA COLOCACION POR TIPO DE GARANTIA

GARANTÍA	CUENTA DE CÉDULA	SUMA DE MONTO
FIDUCIARIA	5155	₡35 449 489 637,00
FONDO DE AVAL	178	₡1 327 766 219,00
HIPOTECARIA	220	₡4 286 905 449,10
MIXTA	70	₡1 408 808 210,00
PRENDARIA BONOS	3	₡44 302 146,00
Total General	5626	₡42 517 271 661,10



TIPO GARANTÍA POR CANTIDAD

- FIDUCIARIA- 92%
- HIPOTECARIA - 4%
- FONDO DE AVAL - 3%
- MIXTA - 1%
- PRENDARIA BONOS - 0%



TIPO GARANTÍA POR MONTO

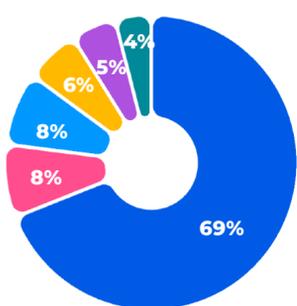
- FIDUCIARIA- 84%
- HIPOTECARIA - 10%
- FONDO DE AVAL - 3%
- MIXTA - 3%
- PRENDARIA BONOS - 0%

Garantías menores:

Es un programa donde se hacen excepciones a aquellas personas que por su condición socioeconómica no pueden cumplir con la cantidad de fiadores que se requiere.

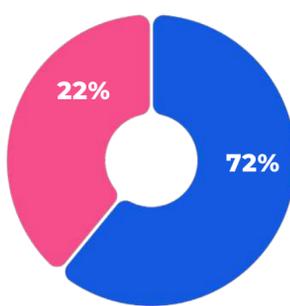
Dirigido a aquellas personas donde el fiador no cubre el monto que se necesita.

Nivel de Estudio	Monto de solicitudes préstamo			Disponibles por colocar
	Programación anual	Realizado	%Ejecución	
Garantías menores	11 500 017 500	11 270 190 906	98,00%	229 826 594
Total	11 500 017 500	11 270 190 906	98,00%	229 826 594



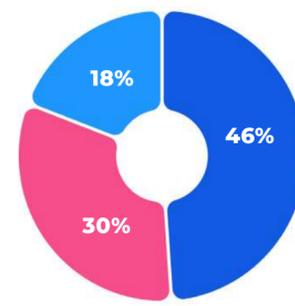
GARANTÍAS MENORES POR REGIÓN

- REGIÓN CENTRAL - 69%
- REGIÓN CHOROTEGA - 8%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 8%
- REGIÓN HUETAR NORTE - 6%
- REGIÓN BRUNCA - 5%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 4%



GARANTÍAS MENORES POR ÁREAS DE ESTUDIO

- CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y OTRAS - 22%
- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA - 78%



GARANTÍAS MENORES POR ZONAS DE DESARROLLO

- Z MEDIO DES REL - 46%
- Z MAYOR DES REL - 30%
- Z BAJO DES REL - 18%
- MUY BAJO DES REL - 0%

Fondo de Avaes:

Es un programa para aquellas personas que no posean una garantía que aportar, por lo que no se solicitará ningún tipo de garantía (fiador o hipoteca) al momento de solicitar el préstamo, ya que CONAPE cuenta con un fondo que lo respalda.

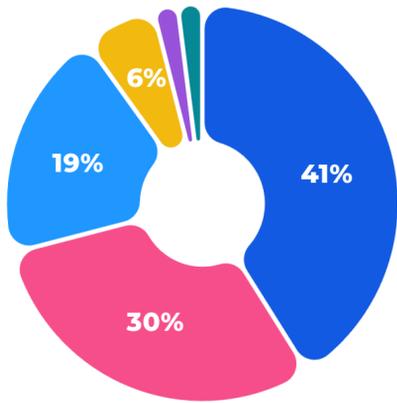
Dirigido a dos tipos de población:

i. Indígenas. Debes presentar documento oficial que acredite que sos indígena.

ii. Personas en situación de pobreza: Debe tener registro en SINIRUBE en condición de pobreza, vulnerabilidad o riesgo social.

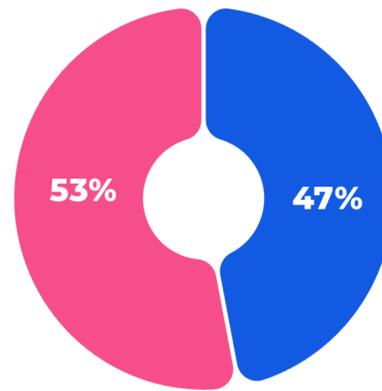
FONDO DE AVALES

Tipo de garantía	Cantidad de solicitudes préstamo				Monto de solicitudes préstamo			
	Programación anual	Realizado	% Ejecución	Disp. por colocar	Programación anual	Realizado	% Ejecución	Disp. por colocar
Pregrados en Costa Rica								
Fondo de avales	120	178	148,33%	-58	1 860 000 000	1 858 872 707	99,94%	1 127 293,40
Total	120	178	148,33%	-58	1 860 000 000	1 858 872 707	99,94%	1 127 293,40



FONDO DE AVALES POR REGIÓN

- REGIÓN BRUNCA - 41%
- REGIÓN CENTRAL - 30%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 19%
- REGIÓN HUETAR NORTE - 6%
- REGIÓN CHOROTEGA - 2%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 2%



FONDO DE AVALES POR ÁREAS DE ESTUDIO

- CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y OTRAS - 53%
- CIENCIAS Y TECNOLOGÍA - 47%

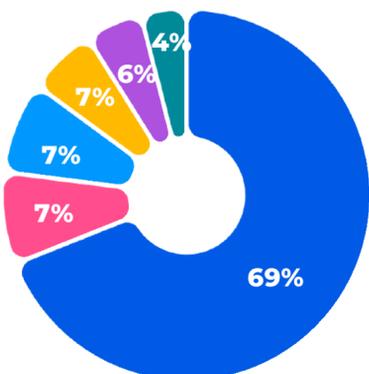
METAS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2023-2026

El Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026, estableció para CONAPE dos objetivos, a saber:

- ➔ Incrementar el porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para carreras con alta demanda laboral, cuya meta para el 2024 fue de un 59%, y
- ➔ Mantener el porcentaje de estudiantes que reciben préstamos para el aprendizaje del idioma inglés, cuya meta para el 2024 fue de un 5%.

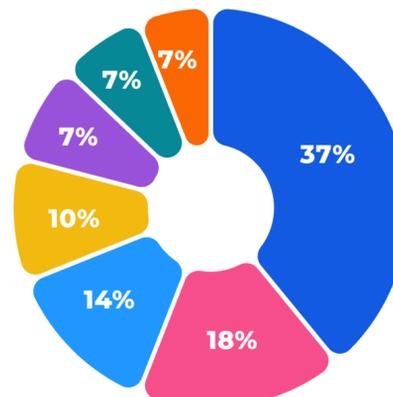
META PND 2024 STEM

Meta PNG 2024	59%	CANTIDAD DE SOLICITUDES	AVANCE
	30 360 000 000,00	MONTO APROBADO	
Logrado del mes	Cantidad de Solicitudes	61%	104%
	Monto	30 422 556 116,10	100%



ÁREAS DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA POR REGIÓN

- REGIÓN CENTRAL - 69%
- REGIÓN CHOROTEGA - 7%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 7%
- REGIÓN BRUNCA - 7%
- REGIÓN HUETAR NORTE - 6%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 4%

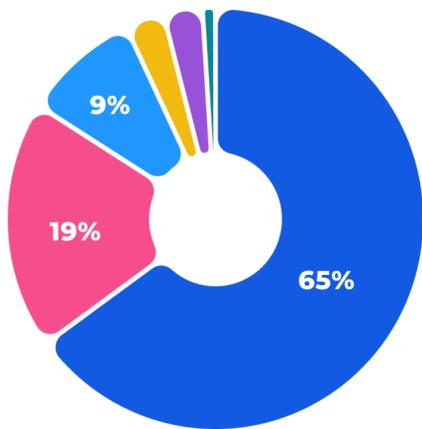


ÁREAS DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA POR PROVINCIA

- SAN JOSÉ - 37%
- ALAJUELA - 18%
- CARTAGO - 14%
- HEREDIA - 10%
- LIMÓN - 7%
- PUNTARENAS - 7%
- GUANACASTE - 7%

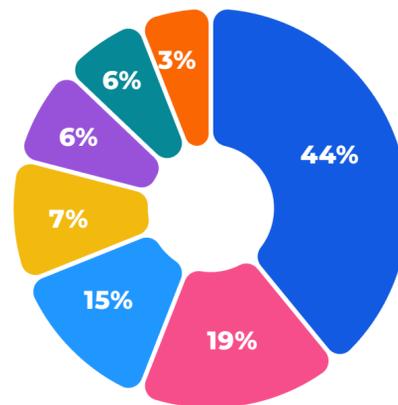
META PND 2024 PARA EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS

Meta PNG 2024	CANTIDAD DE SOLICITUDES	5%		
	MONTO APROBADO	512 433 333,33		
DETALLE DE RESULTADO				
CANT. DE SOLICITUDES APROBADAS	5 626	CANT. DE SOLICITUDES EN IDIOMA INGLÉS	225	AVANCE
MONTO DE SOLICITUDES APROBADAS	₡42 517 271 661,10	MONTO DE SOLICITUDES EN IDIOMA INGLÉS	₡814 488 952,00	158,95%



COLOCACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS POR REGIÓN

- REGIÓN CENTRAL - 65%
- REG. HUETAR ATLANTICA - 19%
- REGIÓN BRUNCA - 9%
- REGIÓN CHOROTEGA - 3%
- REG. PACÍFICO CENTRAL - 3%
- REGIÓN HUETAR NORTE - 1%



COLOCACIÓN DEL IDIOMA INGLÉS POR PROVINCIA

- SAN JOSÉ - 44%
- LIMÓN - 19%
- ALAJUELA - 15%
- HEREDIA - 7%
- CARTAGO - 6%
- PUNTARENAS - 6%
- GUANACASTE - 3%

COMPORTAMIENTO DE LA COLOCACION COMPARATIVA



12. LOGROS DEPARTAMENTO FINANCIERO

- ★ Continuación del trabajo realizado por medio de talleres para la mejora del clima departamental.
- ★ Implementación del 100% grado de aplicación de las NICSP correspondientes a la institución. (NICSP 4 y 17).
- ★ Mejoras al sistema financiero-contable.
- ★ El promedio de días máximo en proceso de digitalización de documentos disminuyó.
- ★ La Sección de Cobro creó y mejoró varios formularios de cara al cliente.
- ★ Presentación diaria y automatizada de un informe del estado de digitalización.
- ★ Se logró adquirir equipamiento para uso en mantenimiento, lo que permitirá al
- ★ Encargado realizar más labores de que hacía por falta de herramientas.
- ★ Se continua con la implementación del nuevo sistema de activos.
- ★ Se continuó con el trabajo de actualización de procesos
- ★ Certificación permanente de entidad libre de efectivo ante el Banco Central de Costa Rica.
- ★ Acercamiento con entidades financieras públicas en busca de nuevas formas de garantías de préstamos.

13. LOGROS DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN

En el mes de julio del 2024, el Consejo Directivo de CONAPE aprueba el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2024-2028, el cual marca un hito disruptivo en lo que había venido siendo la estrategia institucional, pues su formulación y ejecución se fundamenta en la metodología de Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD).

La Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD) es una estrategia de gestión pública que se basa en la planificación estratégica, la medición de resultados y la elaboración de presupuestos. Su objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas.

En ese sentido, se definieron cuatro ejes y cuatro objetivos estratégicos, a saber:

Eje Estratégico N° 1: Experiencia al cliente

Objetivo Estratégico: Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para alcanzar una experiencia satisfactoria.

Eje Estratégico N° 2: Transformación Digital

Objetivo Estratégico: Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio.

Eje Estratégico N° 3: Profundización

Objetivo Estratégico: 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.

Eje Estratégico N°4: Cobertura

Objetivo Estratégico: Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional.



La ejecución de las siete acciones estratégicas desarrolladas durante el año 2024, revelaron el siguiente porcentaje de cumplimiento:

NOMBRE	NIVEL	CUMPLIMIENTO
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028		86,3
Experiencia al cliente	01. Eje Estratégico	95,0
OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria.	02. Objetivo Estratégico	95,0
AE-02 Rediseñar los procesos para disminuir los tiempos de respuesta institucional.	03. Acción Estratégica	95,0
Transformación Digital	01. Eje Estratégico	85,7
OE-02 Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio.	02. Objetivo Estratégico	85,7
AE-04 Implementar un plan de transformación digital institucional enfocado en optimizar la integración de las tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa, potenciar la agilidad e impulsar una cultura digital orientada a mejorar la experiencia al cliente.	03. Acción Estratégica	85,7
Profundización	01. Eje Estratégico	97,5
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.	02. Objetivo Estratégico	97,5
AE-06 Desarrollar una estrategia de colocación de recursos en nuevos nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad.	03. Acción Estratégica	100,0
AE-07 Alinear la actividad institucional para contribuir con el cumplimiento de las metas y compromisos con el sector educación establecidas en el PND.	03. Acción Estratégica	90,0
AE-08 Desarrollar una estrategia integral de difusión de los servicios de CONAPE a las diferentes poblaciones metas en todo el país.	01. Eje Estratégico	100,00
AE-09 Generar una estrategia de ecosistemas organizacionales en el campo de la educación, la formación y la empleabilidad, a partir de la elaboración de estudio prospectivo.	03. Acción Estratégica	100,00
Cobertura	01. Eje Estratégico	67,0
OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional.	02. Objetivo Estratégico	67,0
AE-10 Desarrollar una estrategia integral para mejorar los niveles de cobertura institucional en las áreas de presencia institucional.	03. Acción Estratégica	67,0

De conformidad con el cuadro anterior, se puede observar que el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico 2024-2028, para el año 2024, fue del 86,3%, donde las la atención de las acciones estratégicas desarrollar una estrategia de colocación de recursos en nuevos nichos de población y áreas de formación educativa con alta empleabilidad, desarrollar una estrategia integral de difusión de los servicios de CONAPE a las diferentes poblaciones metas en todo el país y generar una estrategia de ecosistemas organizacionales en el campo de la educación, la formación y la empleabilidad, aportaron cada una un porcentaje de cumplimiento del 100%; la acción estratégica rediseñar los procesos para disminuir los tiempos de respuesta institucional un 95% y la acción estratégica alinear la actividad institucional para contribuir con el cumplimiento de las metas y compromisos con el sector educación establecidas en el PND un 90%. En términos generales, se aprecia un adecuado cumplimiento sobre la mayoría de las acciones estratégicas establecidas.

La acción estratégica que muestra el menor nivel de cumplimiento fue desarrollar una estrategia integral para mejorar los niveles de cobertura institucional en las áreas de presencia institucional, con un 67% de porcentaje de ejecución, debido a que la meta programa fue del 100% y lo créditos otorgados en las zonas de menor desarrollo fueron 3.757, representando el 67% del total de la colocación.

LOGROS PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO

- ★ La aprobación del Plan Operativo y el Presupuesto Ordinario 2025 por parte de la Contraloría General de la República tuvo un dictamen limpio.
- ★ La ejecución del Plan Operativo 2024, alcanzó una ejecución de 95,6%
- ★ Se cumplió en plazo y forma con todos los reportes e informes tanto con la Contraloría General de la República y la Autoridad Presupuestaria.
- ★ Se realizaron un total de 8 modificaciones presupuestarias, para cubrir las necesidades institucionales.
- ★ Se modificó el proceso de evaluación del Plan Operativo, lo que trajo mejoras en el proceso y agilizó la forma de revisión de las metas planteada durante el año.

14. LOGROS UNIDAD DE MERCADERO

LOGROS EN CENTROS DE SECUNDARIA Y PÚBLICO AFÍN:

- ★ **A través de visitas y charlas (presenciales y virtuales) impartidas por orientadores vocacionales en nombre de CONAPE, en el 2024 logramos:**
 - Charla en 139 colegios (48 en modalidad nocturna y 91 en modalidad diurna)
 - Participación en 52 ferias vocacionales organizadas por colegios así como ferias nacionales como la EXPO U, Feria Brete, entre otras.
 - Participación 22 Encuentros Vocacionales Regionales organizados por el MEP
 - Alcanzamos a más de 11.471 estudiantes (En el caso de colegios diurnos la población fueron estudiantes de penúltimo año de colegio)
- ★ **CONAPE** actualmente es aliado de los programas de **Universidadescr**, una empresa enfocada en promover la educación superior en colegios de secundaria y la cual cuenta con un equipo de orientadores vocacionales que brindan información al público de interés. En el caso de **CONAPE**, tenemos exposición durante diferentes eventos que ellos realizan a través de charlas informativas sobre el quehacer de **CONAPE**.

Este 2024 logramos los siguiente:

- Participación en 193 colegios
- Participación en 4 colegios indígenas
- Alcanzamos a más de 16.476 estudiantes
- 73 dentro del GAM, 100 fuera de GAM y 20 virtuales



14. LOGROS UNIDAD DE MERCADERO

LOGROS EN CENTROS DE SECUNDARIA Y PÚBLICO AFÍN:

Provincia	Total eventos	Personas alcanzadas
San José	46	3,942
Alajuela	42	4,447
Guanacaste	26	2,845
Cartago	26	1,911
Heredia	15	1,074
Puntarenas	9	630
Limón	9	744
Virtual	20	886
Total:	193	16,479

- ★ Participación en 10 cafés vocacionales donde participaron 1000 padres y madres de familia, así como tutores legales.
- ★ Participación en las reuniones de las 27 asesorías regionales del MEP donde los orientadores pudieron recibir la información de CONAPE para poder trasladarla a sus estudiantes.

LOGROS CON UNIVERSIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL PAÍS Y CENTROS DE IDIOMAS Y OTROS CURSOS DE FORMACIÓN:

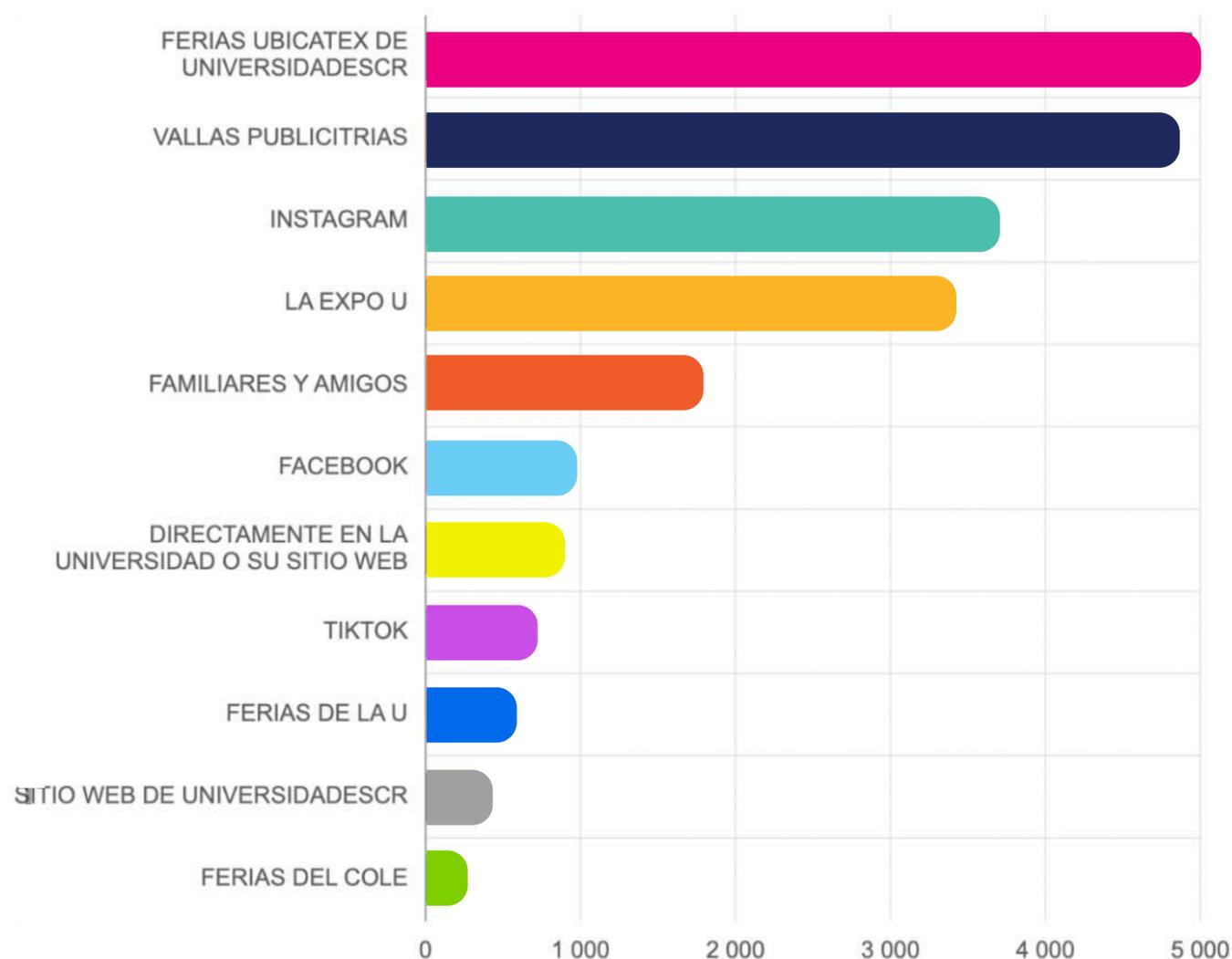


Audiencia	Acción	Meta alcanzada
Representantes y altos jefes de Universidades, Centros e instituciones relacionadas con educación.	<p>Actividad: Presentación del Plan Anual de Colocaciones de Crédito 2025</p> <p>Fecha evento: 12/11/2024</p> <p>Lugar: Hotel Park Inn</p> <p>Objetivo: Dar a conocer el plan anual de colocaciones de crédito del 2025</p>	Participaron 94 representantes de diversos centros, universidades, instituciones relacionadas con la educación, así como miembros del Consejo Directivo y personal de CONAPE.
Personal de admisiones, registro, financiero, mercadeo, vida estudiantil de Centros y Universidades.	<p>Actividad: Capacitaciones en trámites de CONAPE</p> <p>Objetivo: Capacitar al personal de los centros y universidades en trámites de CONAPE para orientar a sus estudiantes y facilitarles el proceso de solicitar un préstamo de estudio.</p>	Se realizaron 3 capacitaciones , coordinadas por la Unidad de Mercadeo e impartidas por la sección de Gestión y Análisis. Participación de más de 300 representantes .
Estudiantes de universidades públicas y privadas.	<p>Actividad: Jornadas STEM</p> <p>CONAPE visita las universidades y centros de estudios de educación superior y técnica y coloca un stand en periodos de matrícula en las distintas universidades del país.</p> <p>Objetivo: Tener mayor presencia en las universidades y aclarar dudas inmediatas sobre el préstamo a estudiantes</p>	<p>390 Stands de Jornadas STEM ubicados en las diferentes sedes de las universidades y centros de educación superior y técnica del país, tanto dentro como fuera de GAM</p> <p>Se alcanzaron 7.702 personas.</p>
Universidades Exterior	<p>Actividad: Congresos de becas internacionales.</p> <p>Objetivo: Establecer alianzas con universidades del exterior a través de la firma de acuerdos de cooperación para brindar descuentos y beneficios a los costarricenses.</p>	<p>Participación en el FIEP Feria Internacional de Estudiantes de Posgrado-Marzo 2024</p> <p>Participación Evento BMI Global Scholarship Summit Londres – Mayo 2024</p> <p>Visita a TIO University en Países Bajos Amsterdam – Logrando un mejor beneficio para los costarricenses - Mayo 2024</p> <p>Participación Evento BMI Global Scholarship Summit Bogotá – Octubre 2024</p>

OTROS LOGROS DE MERCADEO:

PLAN DE MEDIOS:

- ★ Se ejecutó el 100% del presupuesto de publicidad y propaganda el cual para el 2024 fue de ₡300 millones. Por ley, el 10% de ese presupuesto fue distribuido para pautar en el SINART y el resto se distribuyó tanto en medios tradicionales y digitales para poder alcanzar a los distintos tipos de población de CONAPE, desde televisión, perifoneo, traseras de bus, vallas, radio, periódicos rurales, hasta pauta en redes sociales, Google Search, Google Display, LinkedIn, y sitios web afines al público meta.
- ★ Uno de los objetivos de la publicidad es generar tráfico a la solicitud de préstamo. En el 2024 se registraron 10,749 personas. De esas solo 5626 fueron aprobadas. Para el 2025 se espera realizar una investigación con estas personas que no continuaron el proceso del trámite del préstamo para conocer las razones y poder tomar decisiones a futuro.
- ★ Según encuesta realizada a través del formulario de solicitud de préstamo, estos son los medios principales por el que las personas se enteran de **CONAPE**:



LOGROS SITIO WEB:

- ★ Se recibieron 448.000 visitas únicas a nuestro sitio web (+39% que el 2023)
- ★ 43% de esas visitas provino de la publicidad pagada en Google y redes sociales.
- ★ 80% de esas visitas se realizó desde un teléfono móvil, 19% de una computadora desktop y menos de 1% de una tablet.
- ★ Estos datos son relevantes para tomar decisiones y dar prioridad institucional sobre dos temas puntuales:
 - Incorporar la solicitud de préstamo en línea dentro de la APP así otros trámites de CONAPE.
 - Rediseñar el formulario de la solicitud de préstamo (RESOLI) para que sea 100% amigable, intuitivo y llamativo en diseño. (Desde el 2014 que se creó dicho formulario, no se le han hecho mejoras en cuanto a diseño y funcionalidad, únicamente de fondo)

LOGROS APLICACIÓN MÓVIL:

- ★ 12.838 descargas en el 2024 (+71% que el 2023)
- ★ 46% de esas descargas provenían de un sistema operativo IOS y 54% de un sistema operativo Android

LOGROS RELACIONES PÚBLICAS Y PRENSA:

- ★ Se publicaron 72 notas de prensa en los diferentes medios de comunicación gracias a las acciones hechas a través de la contratación del servicio de agencia de relaciones públicas. Esas notas fueron publicadas por los medios sin costo, mismo que representa un ahorro para la institución de \$399,436 y un gran alcance a nivel país.

LOGROS COMUNICACIÓN INTERNA:

- ★ En junio de 2024, se incorpora una herramienta nueva de comunicación interna:
Viva CONAPE: Una red social interna que ha permitido a la sección de recursos humanos y otras secciones y comisiones comunicar información al personal, evitando así la saturación de correos electrónicos. Así como generar mayor comunidad entre los miembros de la Institución, felicitando a los cumpleaños del mes, dando consejos de salud ocupacional, publicación de fotografías institucionales y eventos en los que participamos.

15. CONCLUSIÓN

El 2024, no presentó amenazas externas significativas, a diferencia de años anteriores, que requiriera orientar los esfuerzos institucionales hacia su atención; situación beneficiosa que permitió, como se aprecia en los logros reportados por cada una de las unidades, en cambios y mejoras sustanciales que se orientaron hacia una mejora hacia el cliente y el impacto que la Institución alcanzó a nivel país.

Cabe destacarse, los significativos avances que se realizan en la disminución de los tiempos de respuesta en algunos de los procesos crediticios, que sin lugar a duda, impactan positivamente a los clientes.

Por otro lado, durante el año 2024 se realizaron importantes renovaciones de la plataforma tecnológica institucional, tanto a nivel de software como de hardware, lo que permitirá una mayor eficacia y rapidez en el procesamiento de los registros de los sistemas y en los tiempos de respuesta de los clientes.

A nivel estratégico, resaltan dos hechos significativos. El primero, es la implementación de un nuevo Plan Estratégico para el quinquenio 2024-2028, el cual establece como ejes estratégicos:

- ★ **Experiencia al cliente**
- ★ **Transformación digital**
- ★ **Profundización**
- ★ **Cobertura.**

Lo segundo, se relaciona es que este Plan Estratégico, da un giro en su metodología, pasando del tradicional Balanced Score Card a la Gestión para Resultados en el Desarrollo (GRpD), en concordancia con la normativa vigente, lo que implica un enfoque hacia el valor público.

Lo anterior, presenta grandes desafíos pues es una disrupción significativa, en lo que fue el accionar tradicional de la Institución, tanto en sus acciones como en su cultura organizativa.

De tal forma, que el propósito es encaminar a CONAPE a que sea una institución relevante y que impacte a través de sus acciones a la población y a las regiones del país.

Oficina Regional

 Lunes a Viernes
8:00 a.m a 4:00 p.m

 2772-1782

 Centro Comercial Plaza Villa Herrera
Pérez Zeledón

Oficina Central

 Lunes a Viernes
7:00 a.m a 3:00 p.m

 2527-8600  8302-0505

 50 metros este de la Fuente de La
Hispanidad. San Pedro de Montes
de Oca-San José de Costa Rica

