



INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025



COMISIÓN NACIONAL DE PRÉSTAMOS PARA EDUCACIÓN
SECRETARÍA EJECUTIVA



CONAPE
PRÉSTAMOS PARA ESTUDIOS

INFORME DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2025

ABRIL 2026

CONTENIDO

1	Presentación.....	5
2	Marco Institucional.....	6
2.1	Antecedentes del Crédito Educativo.....	6
2.2	Aspectos Legales	6
2.3	Sinopsis.....	7
2.4	Aspectos Estratégicos.....	8
2.5	Organigrama Institucional.....	9
3	Gestión Institucional	14
3.1	Planificación	14
3.1.1	Plan estratégico institucional	14
3.1.2	Plan operativo y presupuesto institucional.....	15
3.1.3	Administración de control interno y gestión de riesgos	17
3.1.4	Informática	20
3.1.5	Seguimiento y control de los procesos	22
3.1.6	Gestoría de proyectos y continuidad de negocio	25
3.2	Crédito.....	26
3.2.1	Departamento de crédito	26
3.2.2	Gestión y análisis de crédito	29
3.2.3	Desembolsos y control de crédito.....	32
3.3	Financiero.....	33
3.3.1	Departamento financiero.....	33

3.3.2	Tesorería	35
3.3.3	Cobro	37
3.3.4	Contabilidad	39
3.3.5	Proveeduría	41
3.3.6	Servicios Generales	42
3.3.7	Archivo Central	43
3.4	Secretaría Ejecutiva	45
3.4.1	Secretaría Ejecutiva	45
3.4.2	Contraloría de Servicios	46
3.4.3	Recursos Humanos	47
3.4.4	Mercadeo	49
3.4.5	Gestión Legal y defensa institucional	51
4	CONCLUSIONES	53
5	ANEXOS	54
5.1	Anexo N° 1: Análisis de la Información Financiera	54

1 PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el informe de la gestión institucional de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación –CONAPE- para el año 2025; el cual estuvo caracterizado por ser un periodo donde se logró no solo alcanzar muchas de nuestras metas, sino inclusive superarlas, en beneficio de nuestros clientes, de sus familias y del país en general.

Si bien se destaca por cada una de las unidades de la organización los principales logros alcanzados por ellas, debe considerarse que la institución se encuentra en un proceso de transformación alineada a la estrategia institucional, lo que implica que a futuro se visualizan significativos desafíos, que pretenden que CONAPE brinde respuesta a las necesidades del país.

El documento se estructura en los siguientes apartados:

Marco Institucional: Se realiza una descripción de CONAPE, desde aspectos históricos, de organización, legales y estratégicos.

Gestión Institucional: Se resaltan para cada uno de los procesos institucionales las acciones realizadas y sus principales logros durante el año 2025.

Conclusiones: Se resaltan los aspectos más significativos de manera resumida, arrojados en el informe de gestión institucional para el año 2025

Anexos: Se incluye el análisis de la información financiera, donde se detalle de manera resumida aspectos referidos a los resultados financieros de la institución.

Dicho informe, muestra las principales acciones ejecutadas y los resultados más significativos que tuvo CONAPE durante el año 2025, abarcándose cada uno de las unidades que integran a la institución.

2 MARCO INSTITUCIONAL

2.1 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 ¹.

2.2 ASPECTOS LEGALES

De conformidad con el artículo N°1 de la citada ley ², 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.*

¹ Ley publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 27 del 9 de febrero de 1977

² Ley publicada en el Diario La Gaceta Alcance N° 56 del 14 de marzo del 2019

- b. *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 las 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. (Mediante artículo 1 de la Ley No. 10201, Ley de Fortalecimiento de las Capacidades para Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes”, se adicionó inciso b, y se cambia numeración. La Gaceta Nº 86 — Miércoles 11 de mayo del 2022.)*
- c. *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.*
- d. *Coordinar con las entidades estatales y privadas el mejor aprovechamiento de las becas que ofrecen los gobiernos extranjeros, los organismos internacionales y los privados;*
- e. *Verificar periódicamente, de acuerdo con documentos, el rendimiento académico de los estudiantes beneficiarios de préstamos, y tomar las medidas correctivas procedentes;*
- f. *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.*
- g. *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;*
- h. *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*
- i. *Ofrecer orientación profesional a los estudiantes y personal interesados que quieran realizar estudios, dentro o fuera del país.*
- j. *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 CONAPE, para realizar estudios de formación técnica, educación superior, para universitaria o universitaria.*

2.3 SINOPSIS

La naturaleza de la Institución es atender los requerimientos y necesidades en materia de educación superior, técnica, cursos cortos, de formación, capacitación y/o especialización en las competencias y habilidades de mayor demanda para insertarse en las actividades económicas, constituida principalmente por estudiantes cuyas familias tienen escasos recursos económicos.

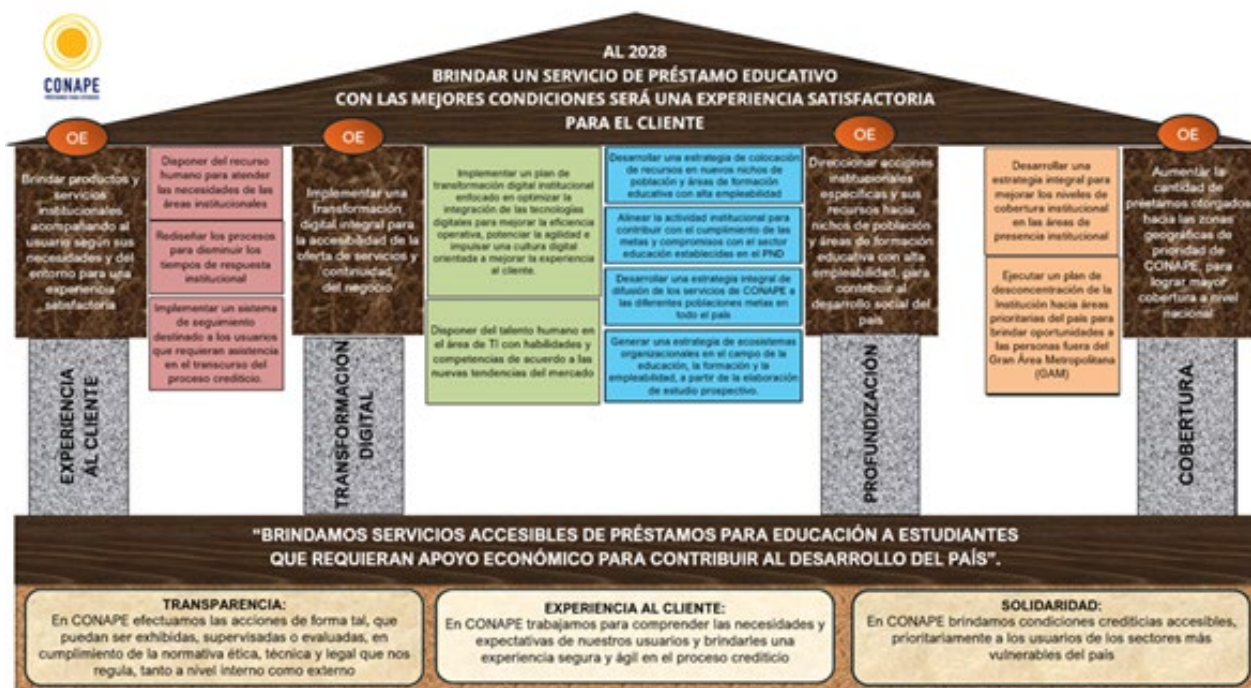
En tal sentido, CONAPE, es una institución con un enfoque social que administra crédito educativo en beneficio de una población que no sería sujeto de crédito en condiciones bancarias normales dadas las regulaciones existentes en esa materia.

El crédito educativo administrado por CONAPE se financia a partir de sus dos fuentes de financiamiento más importantes: la recuperación de los préstamos concedidos a los estudiantes y el aporte bancario (5% de las utilidades del sistema bancario nacional).

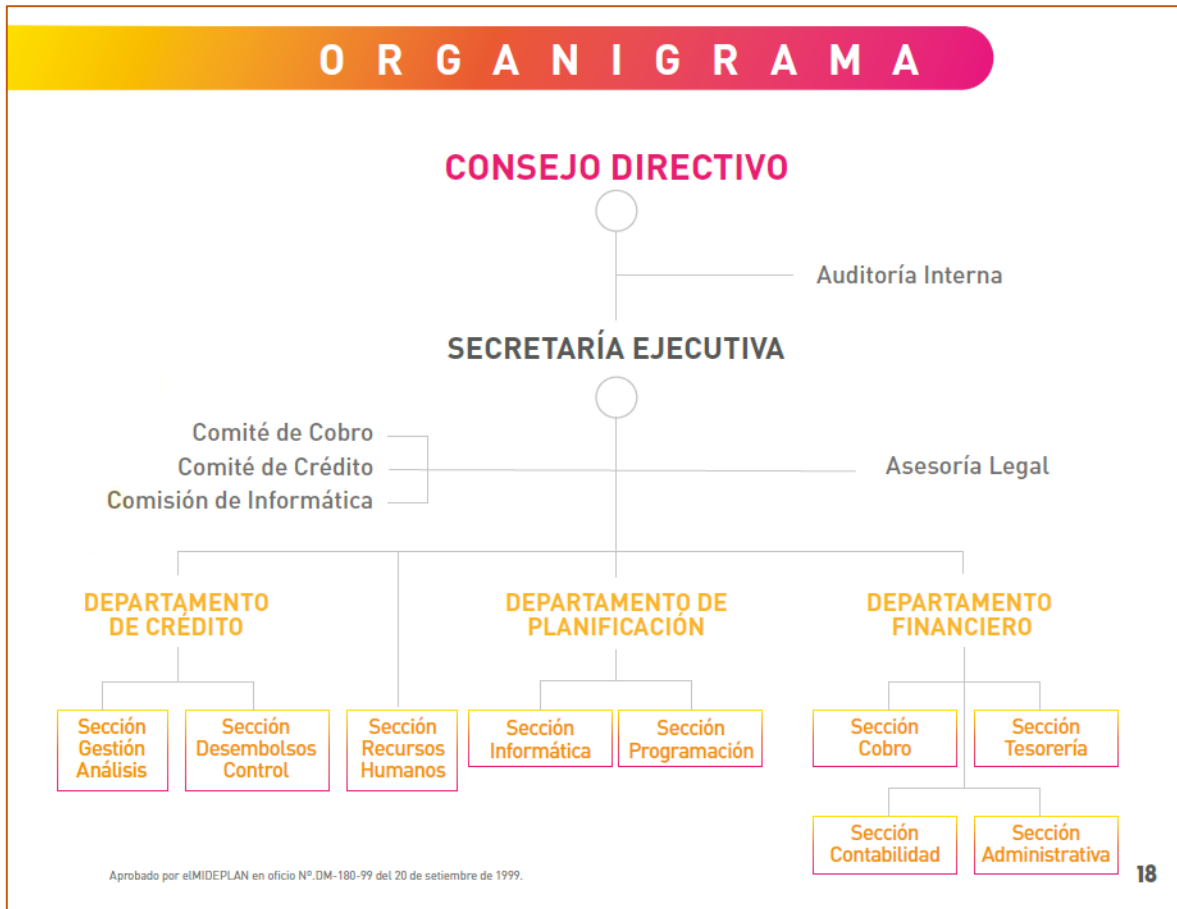
Los préstamos otorgados se desembolsan de manera fraccionada durante el período de estudios del prestatario. Al formalizarse un préstamo se establece un plan de desembolsos financieros para cada estudiante, el cual se gira durante los años de estudios de acuerdo con el avance académico individual, para comprobar el buen uso de los recursos y asegurar que se logre el proyecto académico propuesto originalmente.

2.4 ASPECTOS ESTRATÉGICOS

Los aspectos estratégicos constituyen el marco general, orientador de las acciones institucionales. A continuación, se presenta el mapa estratégico de la Institución:



2.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Consejo Directivo

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. Dicho Consejo se integra por

- El Ministro de Educación Pública o su representante, quien lo presidirá.
- El Ministro de Planificación Nacional y Política Económica o su representante.
- Un representante del Banco Central de Costa Rica.
- Un representante de la Promotora Costarricense de innovación e Investigación
- El Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su representante.

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.

Además de la función asignada por Ley, de organizar y dirigir a la CONAPE en consonancia con sus fines, tiene a su cargo, también, la coordinación y ejecución de las actividades propias de la promoción del crédito educativo en todo el país, así como el establecimiento y administración de las estrategias de divulgación en los diferentes medios de comunicación; con el fin de atraer estudiantes interesados en acceder a un financiamiento y apoyar sus estudios, así como, de comunicar temas relevantes que fortalezcan la imagen institucional.

- **Asesoría Legal**

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

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, quien preside, la Jefatura del Departamento Financiero y la Jefatura de la Sección de Cobro.

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 el Secretario Ejecutivo, quien funge como Presidente; la Jefatura del Departamento de Crédito, secretario; la Jefatura del Departamento Financiero, miembro del Comité; la Jefatura de la Sección de Desembolsos y Control de Crédito, miembro Suplente del Comité y la 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.

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 tres 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 aprueba o 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 a 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 la unidad encargada del procesamiento de datos y custodia de la información, 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 con los planes y objetivos, políticas y directrices que tiene la Institución.

- **Sección de Programación:**

Se encarga de formular, ejecutar, controlar y evaluar el plan 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.

3 GESTIÓN INSTITUCIONAL

3.1 PLANIFICACIÓN

3.1.1 Plan estratégico institucional

Seguimiento y control de PEI 2025

Selector de Columnas		
Nombre	Semáforo	Cumplimiento
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028		85.63%
Experiencia al cliente		83.33%
OE-01 Brindar productos y servicios institucionales acompañando al usuario según sus necesidades y las del entorno para una alcanzar una experiencia satisfactoria		83.33%
Transformación Digital		89.19%
OE-02 Implementar una transformación digital integral para la accesibilidad de la oferta de servicios y continuidad de negocio		89.19%
Profundización		100.00%
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		100.00%
Cobertura		70.00%
OE- 04 Aumentar la cantidad de préstamos otorgados hacia las zonas geográficas de prioridad de CONAPE, para lograr mayor cobertura a nivel nacional		70.00%

De conformidad con el cuadro anterior, se puede observar que el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico 2024-2028, para el año 2025, fue del 85,6%, donde el objetivo estratégico correspondiente al Eje Estratégico de Experiencia al Cliente alcanzo un porcentaje de ejecución del 83,3%; el del Eje Estratégico de Transformación digital un 89,1%; el de Profundización un 100% y el de Cobertura un 70% de ejecución con relación a lo programado.

Fortalecimiento de la capacidad operativa institucional

En el Eje Estratégico de Experiencia al Cliente, destaca la gestión realizada durante el año 2025, para fortalecer el recurso humano institucional y así nivelar la capacidad operativa institucional con el crecimiento de la demanda y servicios que atiende la institución. Para tal efecto, se generó una sinergia a fin de que las unidades identificadas pudiesen disponer del recurso humano que necesitan hoy en día, lo que resulto en la aprobación de 31 nuevas plazas por parte de la autoridad presupuestaria.

Gestión del crédito impacta áreas y nichos estratégicos

En el Eje Estratégico de Profundización, es relevante mencionar que el año 2025, cerró no solo con las metas programadas alcanzadas, sino que a su vez se sobrepasaron, producto de las acciones implementadas de promoción del crédito educativo. Destaca el porcentaje de solicitudes otorgadas en la formación en el idioma inglés, la colocación crediticia en áreas prioritarias para el desarrollo nacional, donde deben considerarse las zonas litorales, como Puntarenas, Guanacaste y Limón. La ejecución de programas de índole social como son los Fondos de Avaes o el programa de garantías menores, no solo han permitido a mas costarricenses que tengan acceso al servicio de crédito educativo, sino también que se formen en áreas claves en el mercado laboral.

3.1.2 Plan operativo y presupuesto institucional

Informes de Seguimiento del Plan Operativo

Nombre	Semáforo	Cumplimiento	Peso	Nivel
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2025	🟡	83,75%	1,00	
01. Programa Crédito Educativo	🟢	86,22%	1,00	01. Programa
02. Programa Apoyo Administrativo	🟡	81,29%	1,00	01. Programa

A nivel general, el plan operativo obtuvo una calificación del 83,75%, lo que se considera un resultado muy satisfactorio. Una gran parte de los indicadores, según lo demuestran las distintas unidades, se prevé que serán alcanzados a inicios del año 2026. Este avance contribuirá significativamente al cumplimiento de los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

La Institución en términos generales ha ido adaptando sus indicadores, procesos y decisiones a la mejora de la experiencia al cliente, donde lo que busca es ofrecerle mejores y más accesibles condiciones. La consigna es preguntarse ¿Cómo le ayuda esto a mi cliente? En este sentido, se han establecido metas e indicadores inéditos para la organización, que no habían sido previamente evaluados y que aportan información nueva para la toma de decisiones.

Ejecución Presupuestaria

Ejecución financiera del presupuesto, según clasificación por objeto del gasto

- Al 31 de diciembre 2025 -

(Montos en millones de colones y porcentajes)

Partida	Presupuesto		% Ejec.	% Part
	Definitivo ^{1/}	Ejecutado ^{2/}		
0-Remuneraciones	1 870,9	1 716,6	91,8	4,0
1-Servicios	3 146,7	2 548,0	81,0	5,9
2-Materiales y Suministros	22,6	12,8	56,7	0,0
3-Intereses y Comisiones	0,6	0,1	12,4	0,0
4-Activos Financieros	37 667,4	37 647,3	99,9	87,0
5-Bienes Duraderos	1 121,8	890,1	79,3	2,1
6-Transferencias Corrientes	718,6	458,5	63,8	1,1
9-Sumas sin asignación presupuestaria	100,0			
TOTAL GENERAL	44 648,6	43 273,5	96,9	100,0

Los gastos por su parte presentaron una ejecución del 96,92%, (¢43,273 millones) mostrando una gran mejoría con respecto al 2024, donde la ejecución fue del 86,88% (¢32,972 millones), dado principalmente por una mayor ejecución en la partida de activos financieros.

Adicional al punto anterior, los desembolsos a estudiantes representaron el 87% del total de egresos ejecutados, alcanzando ¢37.647 millones, con una ejecución del 99,9%. Este gasto responde a la misión institucional y fue significativamente mayor al registrado al cierre del año 2024, que fue de ¢27.507 millones, lo que evidencia el aumento en los índices de colocación crediticia de la Institución.

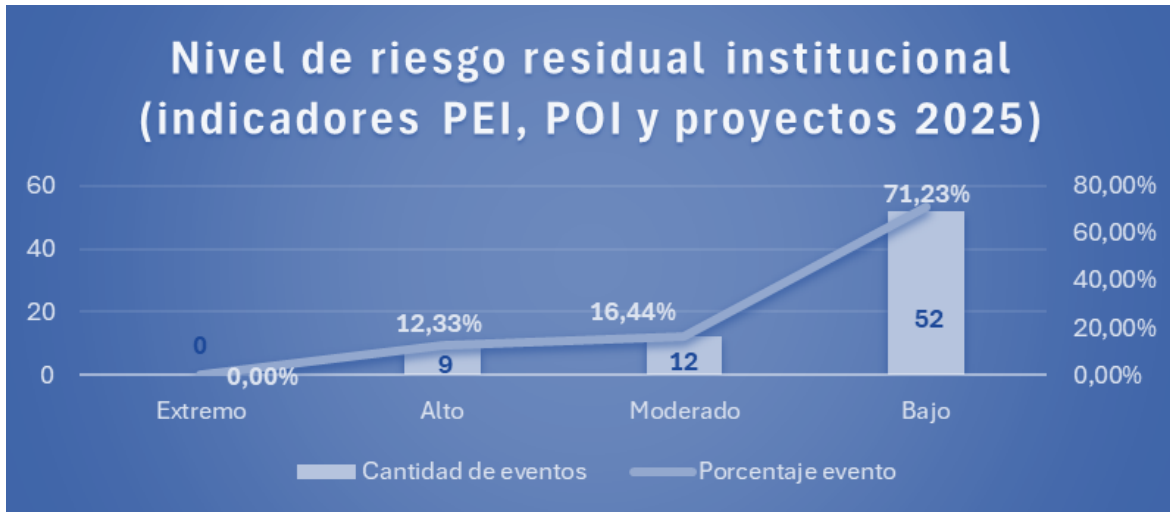
3.1.3 Administración de control interno y gestión de riesgos

Identificación de riesgos institucionales

De acuerdo con la identificación de los riesgos institucionales (indicadores del plan estratégico 2024-2028, indicadores del plan operativo 2025 y proyectos 2025) CONAPE revela un panorama estratégicamente favorable, con 73 riesgos identificados y gestionados a nivel organizacional. La distribución evidencia una gestión de riesgos robusta, la cual es caracterizada por la ausencia total de riesgos extremos y una concentración significativa en niveles controlables. Además, muestra una estructura óptima, donde el 71.23% de los riesgos (52 eventos) se mantienen en nivel residual bajo, indicando efectividad en los controles implementados. Los riesgos de mayor criticidad representan el 28.77% del total: 12.33% en nivel alto (9 eventos) y 16.44% en nivel moderado (12 eventos). La Unidad de Control Interno y Gestión de Riesgos supervisó la implementación y seguimiento de los planes de acción orientados a asegurar su mitigación oportuna. En cuanto al promedio global posiciona a la institución en un rango satisfactorio ya que se ubica entre los niveles bajo y moderado, lo cual refleja una exposición al riesgo controlable.

Promedio global del nivel de riesgo residual institucional			
Nivel de riesgo residual	Cantidad de eventos	Porcentaje evento	Promedio global
Extremo	0	0,00%	
Alto	9	12,33%	
Moderado	12	16,44%	
Bajo	52	71,23%	
Total	73	100%	1,4

Fuente: Unidad de Control Interno y Gestión de Riesgos



Fuente: Unidad de Control Interno y Gestión de Riesgos

Desempeño Institucional y Liderazgo en el Comité Sectorial de Educación de Gestión de Riesgos (CSEGR)

Durante el periodo 2025, CONAPE consolidó su posicionamiento y liderazgo dentro del Comité Sectorial de Educación de Gestión de Riesgos (CSEGR), alcanzando hitos clave que reflejan el compromiso de la institución con la resiliencia y la normativa nacional:

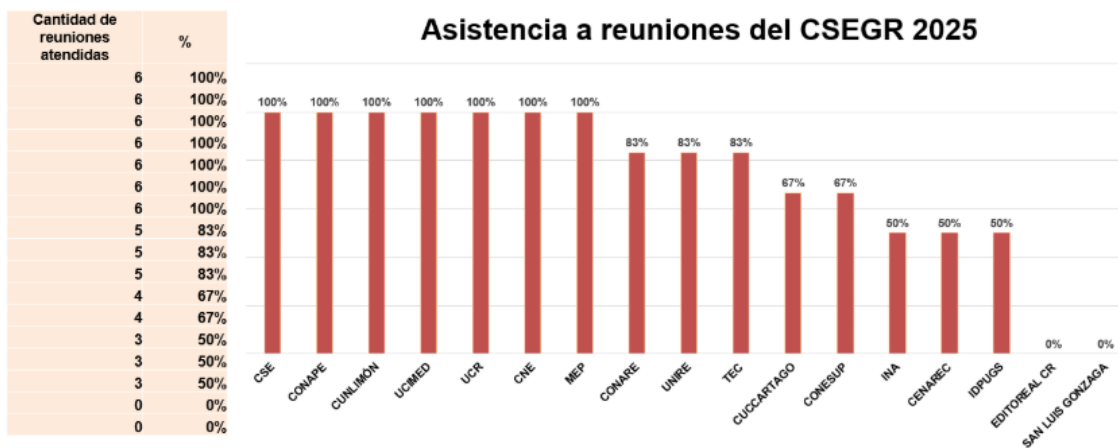
- **Compromiso y Presencialidad:** Se alcanzó un índice de asistencia perfecta (100%) en todas las sesiones anuales del Comité. Esta participación, tanto en entornos virtuales como presenciales, posicionó a CONAPE como una de las instituciones referentes por su constancia en el foro sectorial.
- **Excelencia en la Gestión de Desastres:** En el marco de la sesión de abril, se realizó la presentación oficial de los "Avances en Gestión del Riesgo de Desastres". La exposición fue recibida con reconocimiento, por parte de los miembros del Comité, quienes destacaron el rol proactivo de la institución y el rigor técnico en la ejecución de sus salvaguardas.

Impacto Estratégico

Estos logros trascienden el cumplimiento administrativo; fortalecen la imagen institucional ante los entes rectores y garantizan que CONAPE opere bajo una alineación estricta con las políticas nacionales de gestión de riesgos, asegurando una estructura organizacional más preparada y resiliente ante eventualidades.



Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre
Virtual	Virtual	Presencial	Virtual	Virtual	Presencial



Fuente: Presentación del Comité Sectorial de Educación de Gestión de Riesgos (CSEGR) diciembre 2025

Optimización de la Herramienta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno

Como parte del compromiso con la mejora continua, durante el periodo 2025 se llevó a cabo la optimización de la herramienta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno. Este proceso consistió en un análisis exhaustivo del cuestionario previo, buscando una mayor afinidad a la realidad operativa y naturaleza jurídica de la institución. Dicha actualización se realizó bajo un estricto apego a la normativa emitida por la Contraloría General de la República de Costa Rica, asegurando que la herramienta sea un instrumento de medición más preciso, relevante y alineado con los objetivos institucionales.

Impacto Institucional

- **Mayor Precisión:** Obtención de datos más realistas y útiles para la toma de decisiones gerenciales.
- **Cumplimiento Estratégico:** Aseguramiento de una rendición de cuentas robusta ante las autoridades de supervisión.

Regularización y Actualización de Compromisos Internacionales ante ÁPICE (Periodo 2018-2024)

Como parte del fortalecimiento de la transparencia y la gestión de información externa, durante el ejercicio 2025 se priorizó la regularización del registro histórico ante la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo (ÁPICE).

Esta labor consistió en la recopilación, análisis y carga de la información técnica y estadística correspondiente al periodo comprendido entre 2018 y 2024. Es fundamental señalar que este requerimiento presentaba un estado de rezago derivado de gestiones de años anteriores; sin embargo, bajo el liderazgo actual de la Unidad de Control Interno, se asumió el compromiso de depurar y actualizar dichos registros.

Impacto de esta labor:

- **Saneamiento de Información:** Se actualizó el registro de datos, garantizando la continuidad y trazabilidad de la información institucional en este foro internacional.
- **Cumplimiento de Compromisos:** La institución mantiene su estatus de reconocimiento ante ÁPICE, asegurando que los indicadores reflejen los logros alcanzados.
- **Fortalecimiento del Control Interno:** Esta acción demuestra la capacidad de la Unidad en la gestión de sus acciones y transformarlas en procesos de gestión estandarizados y actualizados.

3.1.4 Informática

Durante el período de gestión del año 2025, la institución ha impulsado un proceso integral de modernización de su infraestructura tecnológica, orientado a reducir riesgos operativos, mejorar la seguridad de la información, garantizar la continuidad de los servicios y fortalecer el control interno.

Estas acciones responden a brechas tecnológicas que se acumularon por más de dos décadas, así como a nuevas exigencias en materia de ciberseguridad, estabilidad de plataformas y atención al usuario.

Modernización integral de la plataforma tecnológica

La sustitución de equipos obsoletos, junto con la actualización de la base de datos y de plataformas críticas (BPM, ECM y aplicaciones web), representa un hito institucional.

Este logro permitió romper con más de dos décadas de rezago tecnológico, mitigando riesgos de fallos, incompatibilidades y obsolescencia, y sentando las bases para una plataforma estable, escalable y sostenible.

Impacto

- Mayor estabilidad de los sistemas.
- Reducción del riesgo operativo.
- Mejora en la calidad del servicio al usuario interno y externo.

Fortalecimiento significativo de la ciberseguridad y control de accesos

Implementación del doble factor de autenticación, el cambio del cliente VPN, la revisión de roles y permisos, y el monitoreo de amenazas en Office 365 constituyen un avance sustancial en la postura de seguridad institucional.

Estas acciones reducen la probabilidad de accesos indebidos, ataques cibernéticos y uso indebido de credenciales.

Impacto:

- Protección reforzada de la información institucional.
- Reducción de vulnerabilidades críticas.
- Alineamiento con buenas prácticas de seguridad de la información.

Aprobación del Marco de Gobierno y Gestión de las TI

La aprobación del Marco de Gobierno y Gestión de las TI marca un avance estructural y estratégico, al establecer reglas claras para la toma de decisiones, priorización de inversiones y gestión de riesgos tecnológicos.

Este marco permite pasar de una gestión reactiva a una gestión planificada y alineada con los objetivos institucionales.

Impacto:

- Identificación formal de brechas tecnológicas.
- Definición de un plan de acción claro y medible.
- Fortalecimiento del control interno y la rendición de cuentas.

3.1.5 Seguimiento y control de los procesos

Durante el año 2025, la Gestoría de Procesos de CONAPE desempeñó un rol estratégico en el fortalecimiento del sistema de gestión institucional, la modernización operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la estandarización, mejora regulatoria y automatización de procesos clave.

Oficialización de nuevos procesos y actualización institucional

En el período 2025 se llevó a cabo la actualización y publicación de diez (10) procesos institucionales, incorporando versiones revisadas que incluyen procedimientos, formularios y guías técnicas complementarias.

Estas acciones permitieron:

- Fortalecer la estandarización y trazabilidad de los procesos.
- Mejorar la claridad normativa y operativa para las áreas usuarias.
- Impulsar la mejora continua y la consistencia en la ejecución de los procesos.

Como complemento, se incorporaron herramientas de seguimiento y control orientadas al análisis, mejora y rediseño de procesos, lo que permitió reforzar el cumplimiento de acuerdos institucionales y asegurar mayores niveles de transparencia y control en la gestión.

Apoyo técnico en mejora regulatoria

La Gestoría de Procesos brindó apoyo técnico especializado para la mejora regulatoria, participando activamente en la definición de requisitos, condiciones y validaciones orientadas a la simplificación de trámites institucionales. Este acompañamiento incluyó:

- Asistencia técnica a las áreas operativas.
- Articulación con plataformas tecnológicas institucionales como BPM, ECM y aplicaciones con servicios web (RESOLI y SODELIUN).
- Aseguramiento de la coherencia entre los procesos, la normativa vigente y los sistemas de apoyo institucionales

Para ello se colaboró directamente en la edición y actualización de la documentación normativa de las áreas de crédito y cobro. Como resultado de este trabajo, se presentó ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) el control previo de la nueva regulación del Reglamento de Crédito, con el objetivo de obtener la aprobación correspondiente.

Este proceso garantizó que los trámites asociados no generen cargas innecesarias a la ciudadanía, en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, fortaleciendo así la seguridad jurídica y la eficiencia regulatoria institucional.

Proyectos de automatización y modernización de procesos

La Gestoría de Procesos brindó soporte técnico directo a proyectos de automatización y rediseño de procesos, fundamentales para la modernización institucional y el logro de los objetivos estratégicos.

Durante el año 2025 se desarrollaron diez (10) mejoras en la plataforma BPM, contribuyendo a la optimización del flujo de trabajo y la eficiencia operativa. Dentro de las que destacan:

- Nuevos Contratos Fac -Ingles
- Marca conclusión de estudios - último desembolso
- Aplicación judicial - saldo pendiente
- Cierre CJ- incobrable
- Caso FAC: inicio pago
- Cambio en flujo de aprobación de solicitudes de préstamo.

También se participó en el desarrollo del Sistema de Trámites en Línea para Desembolsos y Cobro, siendo el primer trámite habilitado la Adquisición de Equipo. Esto permite al prestatario: Ajustar los montos de su préstamo para la compra de equipo, herramientas, instrumentos o materiales necesarios para su carrera, presentar facturas o realizar la renuncia del monto desde un entorno web, facilitando la gestión documental y mejorando significativamente la experiencia del usuario.

Justificación técnica para la solicitud de nuevas plazas

CONAPE ha mantenido la misma cantidad de plazas durante más de diez años, pese a que se le han asignado nuevas funciones institucionales y se ha registrado un incremento significativo en la demanda de solicitudes y servicios.

Ante este contexto, y con el objetivo de garantizar una atención oportuna, sostenible y de calidad, se identificó la necesidad de reforzar el recurso humano para lograr una distribución adecuada de las cargas laborales y mantener altos estándares de servicio al cliente.

La Gestoría de Procesos aportó el análisis técnico de cargas laborales y las justificaciones correspondientes, que sirvieron como base para la solicitud de 31 nuevas plazas. Este incremento representa un aumento del 40 % en el personal institucional, pasando de 77 a 108 funcionarios.

La aprobación de esta solicitud por parte de la Autoridad Presupuestaria en octubre de 2025 permitirá:

- Mejorar la eficiencia y continuidad del servicio.
- Asegurar la sostenibilidad de las operaciones institucionales.
- Optimizar la experiencia del cliente y la capacidad de respuesta de la organización

Los logros alcanzados durante el año 2025 evidencian una gestión técnica, sistemática y alineada a los objetivos institucionales, donde la Gestoría de Procesos consolidó su rol como eje articulador del rediseño, control, medición y mejora continua de los procesos institucionales.

3.1.6 Gestoría de proyectos y continuidad de negocio

Dirección de proyecto FAC – Ingles

La Gestoría de Proyectos brindó apoyo a la administración para la ejecución prioritaria del proyecto FAC – inglés. Este proyecto consiste en la inclusión de una nueva modalidad de garantía de un fondo aval para apoyar a estudiantes que desean mejorar su desempeño en el idioma inglés y no cuentan con garantías suficientes.

Para tal efecto, se aplican estrategias de gestión de proyectos ágiles para integrar los distintos equipos de trabajo de forma que el proyecto pueda ser planificado, ejecutado y llevado a cierre en un periodo de 2 meses, según lo establecido por la administración.

Entre las tareas que esta gestoría apoyo a la Administración, estuvieron:

- Priorización de actividades
- Ejecución de reuniones diarias para llevar el ritmo
- Coordinación de equipos de trabajo
- Apoyo en la gestión de proveedores

Dirección de proyecto de Sistema de trámites en línea

El proyecto de sistema de trámites en línea (plataforma única de trámites institucional) es un proyecto que inició en el año 2024. Durante el año 2024 se alcanzó a completar el diseño y el módulo de configuración.

Esta gestoría de proyectos apoyo la coordinación del proyecto facilitando visualizar el dimensionamiento del alcance de forma tal que fuera posible la implementación de los 3 pasos relacionados a la adquisición de equipo, con una automatización completa desde el registro del trámite por el estudiante hasta la resolución por medio del sistema de gestión de procesos (BPM) de Conape.

Con esta implementación el estudiante podrá realizar la:

- Solicitud de compra de equipo
- Presentación de factura
- Renuncia de compra de equipo

También se inició con el diseño de los primeros trámites en línea de la Sección de Cobro que se esperan liberar en el primer trimestre 2026.

Actualización de procesos BIA y riesgos de continuidad

Como parte de la continuidad del plan de actualización del BIA (análisis de impacto de negocio), se continuó el análisis de riesgos de continuidad que se desarrolló en el periodo de diciembre del 2024 y enero del 2025, aplicando la metodología de riesgos de continuidad asociada a la metodología de riesgos del SEVRI de CONAPE y tomando como referencia el estándar ISO 31000 para la gestión de riesgos y otras buenas prácticas de continuidad de negocio (tales como el ISO 22301 y el Disaster Recovery Institute International).

Al aplicar las herramientas de metodología de riesgos indicadas se obtiene la identificación de 21 riesgos que superan el nivel de riesgo aceptable por la organización. Para cada uno de ellos se elabora un ejercicio de identificación del tratamiento del riesgo derivando en acciones de reducción, transferencia o aceptación del riesgo. El anterior ejercicio se documenta integralmente como parte de la gestión de riesgos del BIA para proveer y evidenciar que la organización cuenta con una herramienta de respuesta a la materialización de riesgos en los procesos críticos del negocio y puede aplicar una ruta de acción para garantizar el mínimo de continuidad de la operativa de Conape que reduzca la afectación de la experiencia del cliente en situaciones de crisis.

3.2 CRÉDITO

3.2.1 Departamento de crédito

Actualización de la reglamentación y planes

En el período se realizaron varias modificaciones al Reglamento de Crédito para ajustarlo a las necesidades de las personas que históricamente habían tenido dificultades para acceder al crédito educativo, lo cual fue complementado con el Plan Anual de Gestión de Crédito.

Fondo de Avales CONAPE para Programas en Inglés (FAC Ingles)

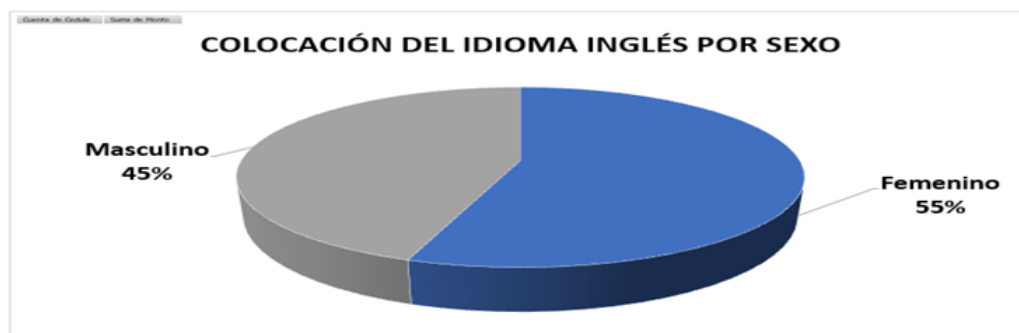
Con el propósito de impulsar la formación de recurso humano para atender la demanda de mano de obra calificada en el país, a partir del 15 de julio, la institución creó el Fondo de Avales Inglés con condiciones muy beneficiosas para los estudiantes, aumentando la colocación de préstamos en programas relacionados con el aprendizaje y enseñanza del idioma en Costa Rica y el exterior.

Metas Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP):

Las metas de CONAPE para el PNDIP estaban orientadas en dos diferentes objetivos incluidos en el eje de la educación.

- A. La primera meta se refiere al financiamiento para impulsar el aprendizaje y enseñanza del idioma inglés, estableciendo que el 5% de los préstamos aprobados serían para ese objetivo. Los datos del 2025 revelan que se superó la meta alcanzando una ejecución del 13,5% del total de préstamos aprobados, que representa un 269% de lo esperado, destacando la mayor participación de las mujeres con un 55% del total de préstamos.

Meta PND 2025	CANTIDAD DE SOLICITUDES	5%
	MONTO APROBADO*	512 433 333,33
DETALLE DE RESULTADO		
Cantidad de solicitudes aprobadas	7 384	Cantidad de solicitudes en idioma inglés
		993
		13,45%



- B. La segunda meta del PNDIP corresponde a los préstamos aprobados para programas de estudio de alta empleabilidad, definidos por CONAPE como carreras universitarias en Ciencia y Tecnologías y programas relacionados con cursos de formación e idiomas. La meta se estableció en un 59,5% de los préstamos que se colocarían en este tipo de programas de estudio.

El resultado fue superado ampliamente, ya que, se aprobó un 66,33% de los préstamos en programas de estudio de alta empleabilidad, lo que representa un 11,4% superior a lo esperado.

METAS DADAS POR EL PND		Meta lograda 2025
CANTIDAD DE SOLICITUDES	59,5%	66,33%
MONTO APROBADO*	30 360 000 000,00	

*Monto corresponde a la colocación de préstamos estimados en el PND.

ALTA EMPLEABILIDAD	Científica-Tecnológica	Cursos de formación*	TOTAL
Cantidad	3 937	961	4 898
Monto	€35 362 152 427,00	€3 355 967 647,00	€38 718 120 074,00

Meta Estrategia BRETE

CONAPE forma parte de la estrategia BRETE que coordina el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y se enfoca en mejorar la empleabilidad de jóvenes, mujeres y personas en pobreza.

Para el 2025 el indicador de CONAPE relacionado con BRETE correspondió al otorgamiento de préstamos para estudios a personas clasificadas por el SINIRUBE en situación de pobreza extrema, pobreza básica o vulnerabilidad económica, así como también personas indígenas, según la normativa vigente de Comisión Nacional de Préstamos para Educación.

Este indicador **se cumplió en un 103%, beneficiando un total de 222 personas** con un préstamo para el cual no tuvieron que aportar garantía, lo que les permitirá poder estudiar disponiendo de recursos para pagar matrículas, materias y la atención de otros gastos asociados al estudio como transporte, alimentación, materiales y equipos de cómputo, y lograr la meta de obtener un título que los respalde para colocarse laboralmente.

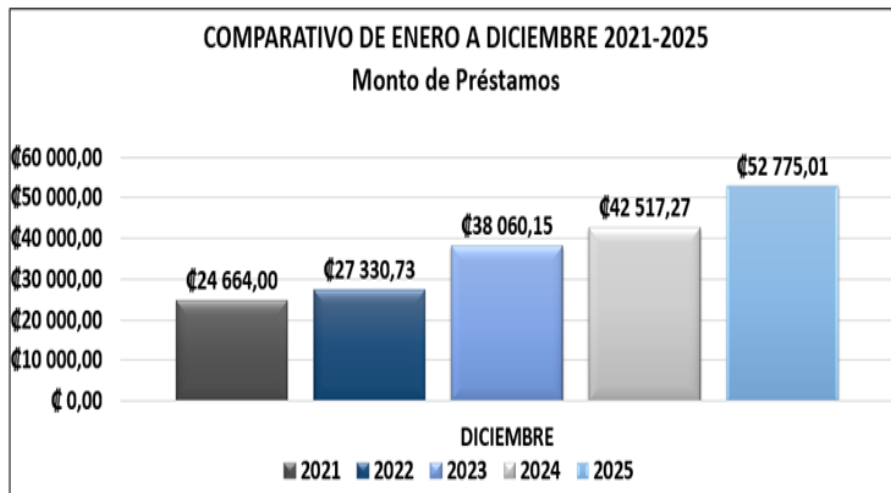
Se registraron datos muy positivos en cuanto a la colocación de préstamos para poblaciones más vulnerables:

- El 58% de los préstamos correspondieron a mujeres.
- El 63% de préstamos otorgados fueron recibidos por personas en condición de pobreza extrema, pobreza o riesgo de vulnerabilidad. El 37% restante correspondió a personas indígenas.
- El 75% de los préstamos se colocaron en zonas diferentes a la Central, destacando un 39% de los beneficiarios en la Región Brunca.

3.2.2 Gestión y análisis de crédito

Colocación de préstamos

Se aprobaron 7384 préstamos, superando la meta del 2025 en un 15% para préstamos aprobados y en un 6% el monto colocado.



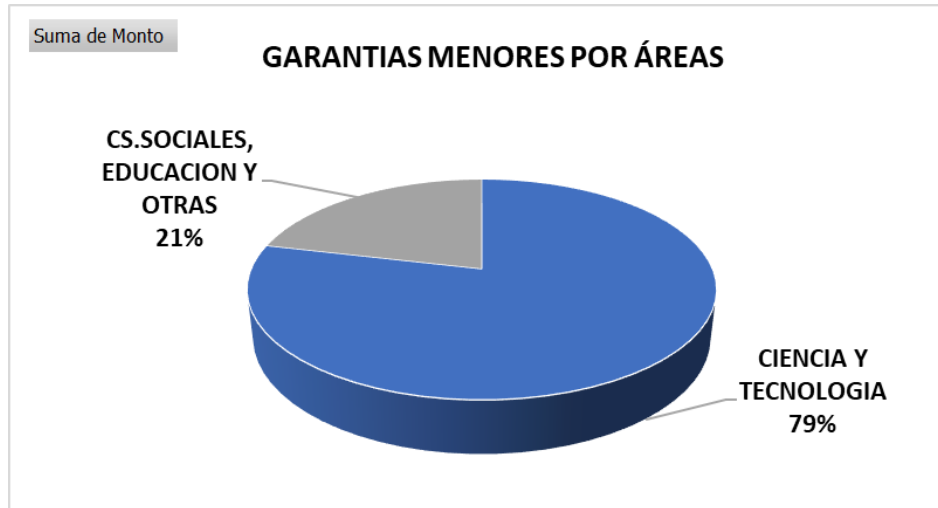
En relación con el 2024, se aprobaron de más 1758 préstamos y otorgaron €10.3 mil millones, lo cual representa un crecimiento del 31% y un 24%, respectivamente.

Préstamos otorgados con enfoque social

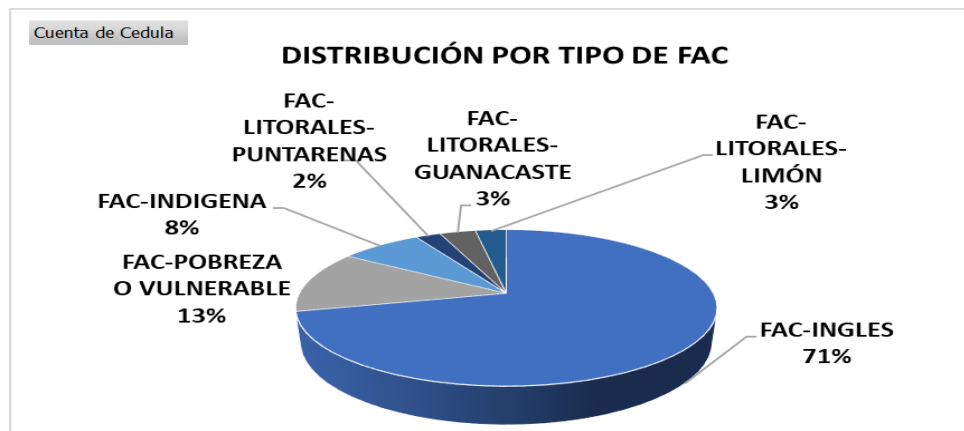
Se refiere a las personas que recibieron un préstamo mediante **los programas del Fondo de Avales Conape** o el **fondo para Garantías Menores**.

Los programas de financiamiento social promovidos por CONAPE representaron el 26% del total del presupuesto colocado en nuevos préstamos, denotando una clara intención de CONAPE para que las personas no tengan un impedimento económico para estudiar.

- Referente a garantías menores, el porcentaje de colocación de del 14% respecto a la colocación total del año, el cual se colocó en su mayoría en carreras de alta empleabilidad:



- Referente a Fondo de Avales el porcentaje de colocación es del 12% respecto a la colocación total del año, distribuido de la siguiente manera:



Reducción de los plazos para aprobación de préstamos.

Mediante modificaciones al Reglamento de Crédito, el Plan Anual de Gestión de Crédito, mejoras en los sistemas, procesos y el apoyo de la gestión realizada por el personal de la sección, se logró disminuir sustancialmente la respuesta de la institución para la aprobación de préstamos, lo cual contribuyó enormemente en que los niveles de satisfacción de los clientes presentaran un 87% con clasificación entre Satisfecho y Muy satisfecho.

Tiempos de respuesta

PLAZOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Aprobados en 30 días o menos	75,0%	78,0%	81,5%	81,7%	82,67%	84,43%
Aprobados en 45 días o menos	17,0%	15,0%	12,1%	12,5%	11,93%	10,82%
Aprobados en más de 45 días	8,0%	7,0%	6,4%	5,9%	5,41%	4,74%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PLAZOS	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Aprobados en 30 días o menos	85,56%	86,65%	87,41%	88,26%	88,85%	88,68%
Aprobados en 45 días o menos	9,89%	9,22%	8,78%	8,14%	8,01%	7,98%
Aprobados en más de 45 días	4,55%	4,13%	4,07%	3,60%	3,54%	3,35%
	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%

Se puede segregar más el plazo de menos de 30 días y ver que el 59% se logró aprobar en 15 días o menos:

PLAZO DE APROBACIÓN	15 DIAS O MENOS	ENTRE 16 Y 30 DIAS	ENTRE 31 Y 45 DÍAS	MÁS DE 45 DIAS
PORCENTAJE DE SOLICITUDES APROBADAS	59%	30%	8%	3%

Aumento de la colocación en las zonas litorales

Se logró aprobar un 37% de préstamo en las zonas litorales respecto al año 2024:

IE-04 Aumento de préstamos para educación según zonas geográficas priorizadas

2024			2025			Variación	Aumento
PROVINCIA	uenta de Cedu	Suma de Monto	PROVINCIA	uenta de Cec	Suma de Monto		
GUANACASTE	329	₡ 2 725 981 435,00	GUANACASTE	444	₡ 3 427 091 987,00	115	35%
LIMON	459	₡ 3 172 880 626,00	LIMON	636	₡ 4 230 009 389,00	177	39%
PUNTARENAS	407	₡ 2 673 073 903,00	PUNTARENAS	555	₡ 3 511 291 140,00	148	36%
	1195			1635		440	37%

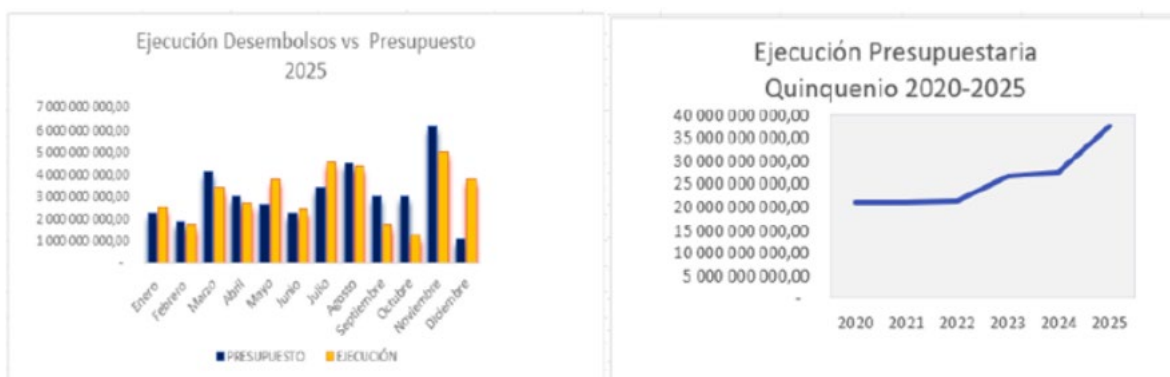
3.2.3 Desembolsos y control de crédito

Cumplimiento del 100% del presupuesto para Desembolsos a Estudiantes:

Mediante una administración eficiente de los préstamos, se alcanzó una **ejecución del 100% sobre el presupuesto asignado para desembolsar a estudiantes** con préstamo aprobado, por un monto superior a los $\text{¢}37,6$ mil millones, lo cual representa un crecimiento del 39% respecto a lo ejecutado en el 2024.

Estos recursos incluyeron todas las necesidades que puede tener un estudiante, desde el pago al centro de estudios, hasta otros gastos asociados que son necesarios para avanzar cómodamente en un proyecto educativo, como la alimentación, transporte, materiales, libros y equipo de cómputo.

Este importante logro que no se alcanzaba desde hace más de 5 años, fue posible gracias al sobresaliente esfuerzo y entrega de todo el equipo de la Sección de Desembolsos y a la colaboración de colaboradores de otras áreas que brindaron su apoyo cada vez que fue requerido.



Mediante la implementación de diferentes acciones se logró la atención integral de la cartera de desembolsos no tramitados lo que permitió que más 6 400 estudiantes retomaran con normalidad sus programas.

Se formalizaron más de 6000 mil nuevos contratos de crédito entre ampliaciones de financiamiento, refundiciones y nuevas las operaciones de crédito.

La cartera de ejecución pasó de 12997 operaciones en el 2024 a 15472 en 2025 lo que representa un crecimiento de un 19%.

Durante el periodo la plataforma de desembolsos brindó 28419 atenciones presenciales, destacando que 2463 se dieron a personas que no tenían una cita previa lo que significo un esfuerzo adicional por parte del equipo que se enfoco en priorizar el servicio a los estudiantes.

ATENCION DE PLATAFORMA 2025													
ATENCION 2025	Meses												Total general
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	
Cita Virtual	770	767	785	714	846	859	877	804	844	898	767	515	9446
Con Cita	1324	1649	1528	1032	1506	1883	1643	1323	1456	1230	724	712	16010
Sin Cita	18	14	220	31	9	142	252	371	343	545	318	700	2963
Total general	2112	2430	2533	1777	2361	2884	2772	2498	2643	2673	1809	1927	28419

3.3 FINANCIERO

3.3.1 Departamento financiero

Fortalecimiento técnico del Fondo de Avales CONAPE para Programas de Inglés (FAC Ingles)

Durante 2025, el Departamento Financiero elaboró y sustentó técnicamente el análisis del escenario aprobado del Fondo de Avales CONAPE para Programas de Inglés (FAC Ingles), como insumo para ampliar el acceso al crédito educativo en programas de inglés y carreras bilingües. Este trabajo permitió estructurar una propuesta con enfoque de inclusión financiera, respaldada por criterios técnicos y proyecciones de impacto institucional.

El análisis incorporó variables financieras clave (colocación, morosidad, tasas, comisiones y póliza de saldos deudores), fortaleciendo la trazabilidad metodológica y la calidad del soporte técnico para la toma de decisiones institucionales.

Propuesta de unificación de condiciones de los Fondos de Avales

En 2025, el Departamento Financiero formuló el análisis técnico para la unificación de condiciones de los Fondos de Avales (FAC, FAC Litorales y FAC Inglés), como insumo para el Programa Anual de Gestión de Crédito 2026. Este esfuerzo contribuye a la estandarización de criterios financieros y al fortalecimiento de la coherencia institucional en la administración de estos productos.

La propuesta se sustentó en una metodología de proyección financiera que permitió valorar, de forma anticipada, el impacto de una eventual homologación de condiciones sobre cobertura y sostenibilidad.

Consolidación de una gestión financiera con enfoque en riesgo e impacto

Como logro transversal, el Departamento Financiero consolidó en 2025 una práctica técnica basada en análisis de escenarios, medición de impacto financiero y mitigación de riesgo. Los estudios desarrollados reflejan una metodología consistente, con supuestos documentados y criterios de evaluación del efecto financiero institucional.

Este enfoque fortaleció la calidad de la planificación financiera, al equilibrar la ampliación de beneficios con la sostenibilidad institucional y la gestión prudente del riesgo.

Fortalecimiento de la coordinación interna y clima laboral del Departamento

Durante 2025, el Departamento Financiero impulsó acciones de fortalecimiento de la coordinación interna, cohesión del equipo y clima laboral mediante una jornada de integración con participación de 25 personas. La actividad estuvo orientada a fortalecer la comunicación, el trabajo colaborativo y la articulación entre procesos internos.

Los resultados evidenciaron fortalezas en trabajo en equipo, toma de decisiones, resolución de problemas y orientación a resultados, así como oportunidades de mejora aplicables a la operación diaria, especialmente en los puntos de enlace entre áreas.

Avance en la modernización de la gestión financiero-contable

En 2025, se incorporaron insumos técnicos relevantes para la modernización de la gestión financiero-contable y administrativa, mediante la documentación de diagnóstico del sistema, presentación ejecutiva y análisis comparativo de alternativas tecnológicas incluidas en el expediente de consultoría.

Este avance fortaleció la fase de análisis y preparación institucional para futuras decisiones sobre mejora de herramientas y procesos, aportando una base técnica para la planificación de la modernización del soporte financiero-contable del CONAPE.

3.3.2 Tesorería

Los logros presentados a continuación fueron ejecutados por el equipo de la Sección de Tesorería, integrado por los cargos de Cajero, Analista de Tesorería y Jefatura de la Sección. A pesar de éste reducido número de colaboradores y del gran volumen de gestiones, la sección ha mantenido resultados sobresalientes en eficiencia, control interno, continuidad operativa y calidad del servicio. La magnitud de los procesos atendidos refleja una alta productividad, un uso responsable de los recursos institucionales y un compromiso constante con la mejora y modernización de los servicios que se brindan.

Eficiencia en la atención de solicitudes del cliente interno y externo

Durante el período comprendido entre el 01/01/2025 y el 31/12/2025, la unidad gestionó de forma oportuna y efectiva las solicitudes correspondientes al cliente interno y externo relacionadas con la aplicación de créditos por clasificar, cuota ordinaria, abonos extraordinarios, cancelaciones totales, cobro judicial, refundiciones y aplicación de diferencias derivadas de conciliaciones bancarias.

Como resultado de esta gestión, se tramitaron un total de 7.371 operaciones, alcanzando un monto acumulado de ₡6.684.040.750,45, lo que evidencia la capacidad operativa de la unidad para administrar un alto volumen de transacciones financieras, garantizando la correcta aplicación de los pagos y el adecuado registro contable de los mismos.

Gestión efectiva de desembolsos para el cliente estudiante

La unidad logró una gestión eficiente de las transferencias de los desembolsos destinados al pago de universidades para el cliente estudiante, asegurando la correcta aplicación de los recursos financieros y el cumplimiento de los compromisos institucionales asociados a este proceso.

Durante el período evaluado, se efectuaron 36.947 transferencias de desembolsos, por un monto total de ₡37.647.303.687,56, reflejando un manejo sólido y confiable de los recursos asignados a este fin, sin incluir refundiciones ni pagos de honorarios notariales, conforme a los lineamientos establecidos.

Cumplimiento oportuno de pagos a proveedores y obligaciones institucionales

En el marco de la gestión financiera institucional, la unidad alcanzó un alto nivel de cumplimiento en la atención de transferencias y pagos a proveedores y otras obligaciones, incluyendo pagos con y sin orden de compra, viáticos, caja chica, pasantes, servicios públicos, honorarios profesionales, comisiones bancarias y cargas patronales, entre otros.

Durante el año 2025 se procesaron 2.053 pagos, por un monto total de ₡4.563.326.611,74, contribuyendo a la continuidad operativa de la institución y al fortalecimiento de la relación con proveedores y actores clave, mediante una gestión responsable y ordenada de los recursos financieros.

Implementación del datáfono y fortalecimiento del control interno mediante reducción del uso de efectivo

A partir de octubre de 2025 se implementó el uso de datáfono como medio de recaudación, permitiendo a las personas usuarias realizar pagos con tarjeta y reduciendo significativamente la manipulación de efectivo y cheques. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se registraron montos recuperados por ₡67.815.655,15, ₡56.948.431,93 y ₡93.167.890,74, con comisiones bancarias de ₡963.419,17, ₡811.278,05 y ₡1.318.350,47 respectivamente. El análisis costo-beneficio confirma que el monto recuperado supera ampliamente las comisiones asociadas, demostrando la conveniencia financiera de este mecanismo.

El nuevo medio de pago generó beneficios inmediatos para las personas usuarias que gestionan cobro judicial o administrativo, pues ahora pueden normalizar su situación en el mismo acto, lo que ha impactado positivamente los indicadores de morosidad al permitir una regularización más ágil y oportuna.

Asimismo, la implementación del datáfono fortaleció el control interno al disminuir la gestión de efectivo y cheque, mejorar la trazabilidad de las transacciones y apoyar el fortalecimiento de la certificación de cero efectivo, brindando un servicio más seguro, moderno y eficiente para las personas usuarias.

Desarrollo del servicio de pago en línea para abono extraordinario, cobro judicial y cancelación total

Durante el periodo 2025, la sección avanzó de manera significativa en el proyecto de habilitación del pago en línea para las modalidades de abono extraordinario, cobro judicial y cancelación total con el Banco de Costa Rica, uno de los desarrollos más relevantes para la modernización de los servicios financieros institucionales. La unidad llevó a cabo el análisis detallado de requerimientos, el diseño funcional, las pruebas internas, y la elaboración de los insumos técnicos y de negocio, cumpliendo con todos los entregables necesarios para que, en el año 2026, el Banco de Costa Rica ejecute su fase de desarrollo tecnológico e implemente el servicio.

Este avance representa un aporte estratégico para el fortalecimiento del control interno, al reducir la manipulación de efectivo y cheque; y permitir avanzar hacia el fortalecimiento de la certificación de cero efectivo en instalaciones. De igual forma, ampliará las opciones de pago disponibles para las personas usuarias, mejorará su experiencia con un canal disponible 24/7 y facilitará la normalización de operaciones en procesos de cobro judicial y administrativo, contribuyendo positivamente a la recuperación de la cartera.

3.3.3 Cobro

Contención de la morosidad en tramos de mayor riesgo

Al 31 de diciembre de 2025, el saldo en mora fue de ¢22.795 millones, mostrando una disminución del 5% respecto al cierre de 2024.

Un resultado relevante es la reducción de la mora mayor a 90 días, que cerró en ¢2.934 millones, con una disminución del 36% en comparación con el año anterior, lo cual evidencia contención en los tramos de mayor riesgo.

Además, los rangos de 1 a 30 días y 31 a 60 días concentraron en conjunto aproximadamente el 73% del saldo total en mora, reflejando que la mayor proporción se mantiene en tramos de menor antigüedad.

Datos clave:

- Mora total 2025: ¢22.795 millones
- Variación vs 2024: -5%
- Mora mayor a 90 días: ¢2.934 millones (-36%)
- Concentración 1–60 días: ≈73% del saldo en mora

Análisis técnico por tipo de garantía para focalizar la gestión de riesgo

En 2025 se consolidó un análisis detallado de la cartera según tipo de garantía y estado (al día, morosa, judicial), permitiendo visualizar con claridad dónde se concentra el riesgo.

La garantía fiduciaria (incluye garante propio) concentró la mayor proporción del riesgo: 72,04% de la cartera morosa y 81,23% del cobro judicial.

Asimismo, se incorporó un desglose específico para garante propio, identificando que esta cartera suma 2.110 operaciones por ¢8.302.807.996,83, con distribución 75% al día, 14% en mora y 11% en cobro judicial.

Datos clave:

- Fiduciaria: 72,04% de la mora; 81,23% del judicial
- Garante propio: 2.110 operaciones por ¢8.302,8 millones
- Distribución garante propio: 75% al día / 14% mora / 11% judicial

Fortalecimiento de la gestión operativa, control interno y atención al cliente

Durante el 2025 se fortaleció la gestión operativa y técnica, consolidando procesos más documentados y trazables en cobro administrativo, judicial y análisis de morosidad.

También se mejoró la calidad de los informes institucionales incorporando análisis por tipo de garantía, riesgos y notas aclaratorias, y se reforzó el control y seguimiento sobre depósitos judiciales.

Adicionalmente, se sostuvo un enfoque de lenguaje claro, sencillo y empático en comunicaciones y respuestas a usuarios y a la Contraloría de Servicios, fortaleciendo la calidad del servicio.

3.3.4 Contabilidad

Consolidación de la contabilidad bajo Normas Internacionales (NICSP)

La adopción plena de las NICSP en CONAPE se consolidó en la elaboración y presentación de los Estados Financieros 2025, de acuerdo con las exigencias de la Contabilidad Nacional. Este logro asegura que la información financiera de CONAPE refleja fielmente la situación económico-financiera de la institución, siguiendo las mejores prácticas internacionales, y fortalece la toma de decisiones y la rendición de cuentas ante los entes rectores y la ciudadanía.

Cabe destacar que, en el marco de esta consolidación contable, la Comisión de Finanzas (Comisión Institucional NICSP) –coordinada por el Secretario Ejecutivo e integrada por las jefaturas de Departamento y de Secciones de Contabilidad y Tesorería – continuó funcionando activamente durante todo el año 2025 para garantizar que todas las unidades de la institución estén representadas en el proceso de presentación de la información según el marco normativo contable.

Implementación del modelo de costeo basado en actividades (ABC) para el servicio de colocación de préstamos

Tras haber realizado un diagnóstico detallado en 2024 sobre los costos de colocación de préstamos, durante 2025 se desarrollaron y aplicaron las primeras etapas de esta metodología. Se cerraron las brechas identificadas en el diagnóstico previo, lo que permitió diseñar una metodología de costeo que calcule el costo operativo de otorgar cada préstamo de estudios desde que ingresan las solicitudes, hasta su formalización. Este modelo ABC aportará información estratégica a la institución, facilitando la evaluación de la eficiencia y la toma de decisiones para optimizar el uso de recursos.

Además, el modelo permitirá identificar, procesos onerosos o actividades que absorben una importante cantidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros) y oportunidades de ahorro, contribuyendo a la mejora continua en la gestión financiera. Como resultado esperado, CONAPE podrá orientar mejor sus esfuerzos para reducir gastos administrativos asociados al crédito educativo sin sacrificar la calidad del servicio, en línea con los objetivos de eficiencia institucional.

Modernización y automatización de procesos contables

Durante el año 2025 se continuó con la modernización de los procesos internos de la Sección de Contabilidad, con especial énfasis en la automatización de tareas rutinarias y la integración de sistemas (MBACASE, SIC Módulo Interno), para aumentar la eficiencia y la confiabilidad de la información financiera. Entre estas mejoras se destacan:

- La automatización de los auxiliares de “Sumas Pagadas de Más” y “Ajuste en Cobro”.
- Mejoras en el auxiliar de “Créditos por clasificar”.
- La automatización de los registros contables y los respectivos Auxiliares del Gasto por Póliza de saldos deudores y la comisión ganada por la administración de esta póliza colectiva.
- También se hicieron desarrollos para el control de deducciones por embargo y los beneficios fiscales que se otorgan a las personas funcionarias por su Pensión Voluntaria.

La modernización tecnológica de los procesos contables busca disminuir los tiempos dedicados a conciliaciones manuales y el riesgo de errores humanos en los registros contables, reducir discrepancias entre saldos auxiliares y contables y mantener información más consistente y trazable. Así como, estas mejoras buscan incrementar la eficiencia operativa de la sección y liberar tiempo del personal contable para enfocarse en análisis financieros y tareas de mayor valor agregado.

A continuación, se anexan los estados financieros del periodo 2025:

[22150T42025 ESTADO SITUACION FINANCIERA.pdf](#)

[22150T42025 ESTADO RENDIMIENTO FINANCIEROS.pdf](#)

[22150T42025 ESTADO DE CAMBIO DE PATRIMONIO NETO.pdf](#)

[22150T42025 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO.pdf](#)

[22150T42025 ESTADO EVOLUCION BIENES.pdf](#)

[22150 T04 2025 Formato Notas Contables Instituciones Vinculadas.pdf](#)

3.3.5 Proveeduría

Contrataciones ejecutadas

Se logró concluir satisfactoriamente un 74% de las contrataciones, el 19.48% fueron contrataciones que resultaron infructuosas y se tuvo que generar procedimientos adicionales para obtener los bienes o servicios requeridos.

Tipo de procedimiento	Estado del trámite				Total general
	Contrato	Infructuoso	Sin efecto	En trámite	
Licitación Mayor	2	1		2	5
Licitación menor	2			1	3
Licitación Reducida	36	13		1	50
Procedimiento especial			1		1
Procedimiento por Excepción	17	1			18
Total general	57	15	1	4	77

Asesoría y acompañamiento

Se registraron 196 actividades de asesoría y acompañamiento el proceso de contratación pública institucional para el año 2025. En el año se revisó todo documentos de especificaciones técnicas de contratación, así como revisión de ofertas. También se realizó capacitación personalizada a la Sección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación.

Cumplimiento programa anual de adquisiciones

En el Programa de Adquisiciones se incluyeron 88 actividades que podrían ser tramitadas como contratación pública institucional. Un total de 59 actividades fueron incluidos en trámites de adquisición de bienes y servicios. Algunos servicios o bienes se incluyeron en otro medio para su obtención, como ampliar contrataciones vigentes, uso de convenio marco y el resto no fueron necesarias para su ejecución en el año sea porque representaba una previsión o se decidió que no convenía a los intereses institucionales.

Tipo de adquisición	Cantidad
Cantidad de contrataciones previstas Programa Adquisiciones	88
Cantidad de objetos incluidos en un trámite de contratación	59
Bienes o servicios no tramitados por contratación	15
Previsión, se ejecuta solo si se ocupa	9
Ampliación a contratación vigente, traslada vencimiento	3
Adquisición por Convenio marco	1
No se ejecuta por contratación	1

3.3.6 Servicios Generales

Servicios ejecutados

En el mes de julio 2025 se cambió la empresa de seguridad física con un servicio mejorado en condiciones y la revisión actualizada de lineamientos como seguridad ante asalto, seguridad mediante monitoreo CCTV y además se creó el lineamiento Uso de distintivo de acceso vehicular a estacionamiento de CONAPE.

En agosto se concretó la implementación de software para gestión telefónica en Call Center que permite mejor trazabilidad de llamadas entrantes y salientes y se adquirió las licencias para uso de telefonía mediante la herramienta Microsoft Teams.

Se inició con el arrendamiento de impresoras por centros de impresión, que reduce la adquisición de activos institucionales que encarecen en mantenimiento y consumibles.

Se ha dado continuidad a servicios de mantenimiento tanto para oficina regional como sede central y propiedades administradas, en cuanto a conservación, custodia y mantenimiento, como por ejemplo zonas verdes, fumigación, aires acondicionados, ups, portones, entre otros.

El 9 de abril se concretó el traslado de la oficina regional a un nuevo local de mejor ubicación, tamaño y acabados, actualizando mobiliario y renovación de permiso de funcionamiento y patente comercial.

3.3.7 Archivo Central

Elaboración y presentación del Informe Anual de Desarrollo Archivístico

Acatamiento de lo establecido en la Ley 7202 que evalúa el cumplimiento institucional de aspectos tales como: conservación, infraestructura, normativa TI y organización administrativa. Se obtuvo el siguiente resultado:

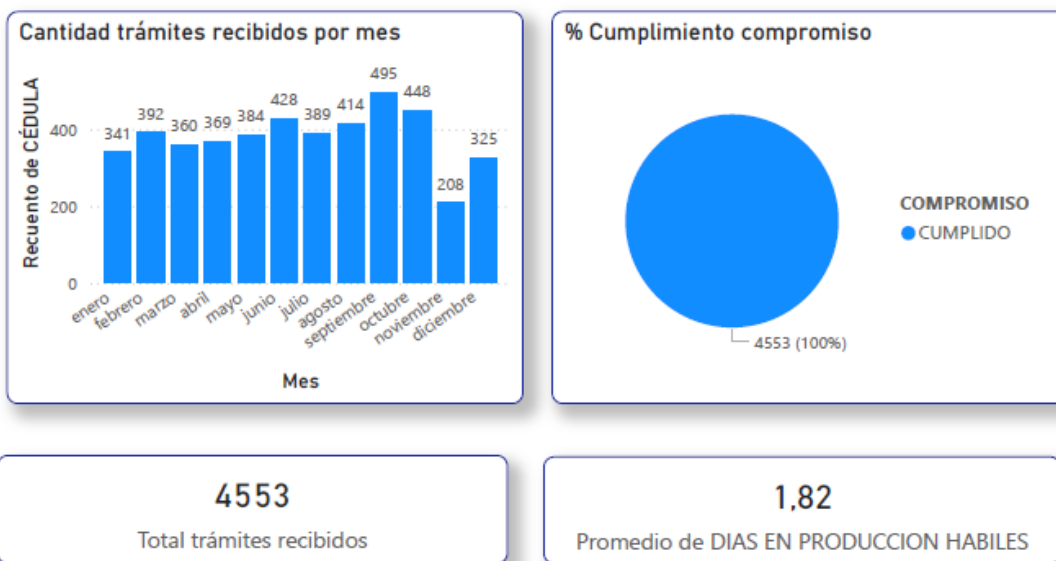
N°	Institución	Índice General	Calificación Cualitativa	Subíndices			
				Conservación Doc.	Infraestructura	Normativa TI	Organización Adm.
10	Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	97	Excelente	92	100	100	100

Programa de Gestión Documental

Algunos alcances de las actividades relacionados a la gestión documental:

- Atención del 100% de consultas realizadas
- Ingreso al ECM de las emisiones y contratos digitalizadas
- Se cumplió con los tiempos de respuesta establecidos en las diferentes líneas de producción de digitalización de documentos
- Se atendió el 100% de las solicitudes de transferencias de documentos
- Descripción de los documentos recibidos en las transferencias 2025

TRÁMITES DE DESEMBOLSOS



Proyecto Gestión Electrónica de Documentos

El archivo central ejecuta un proyecto de gestión electrónica el cual lleva los siguientes avances:

1. Diseño e ingreso al ECM de las series documentales:
 - Actas de Consejo Directivo
 - Expedientes de Exfuncionarios
 - Se diseño y se ingresó en el ECM los Expedientes de Actas del Consejo Directivo
 - Se diseño y se ingresó en el ECM las planillas de salarios
 - Se diseño y se ingresó en el ECM los oficios de la Sección Administrativa
 - Se diseño y se ingresó en el ECM los oficios de la Secretaría Ejecutiva
 - Se diseño y se ingresó en el ECM contratos de teletrabajo
 - Se diseño y se ingresó en el ECM los convenios institucionales

2. Se ejecutó la etapa Análisis Funcional de Procesos para los procesos:
 - a. Gestión de la Planificación Institucional
 - b. Gestión del Talento Humano
 - c. Gestión de Comunicados internos y externos
 - d. Administración de Control Interno

3. Se realizó el mantenimiento de formatos y de peso de documentos en el ECM

CUMPLIMIENTO PROYECTO GESTION ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS



TRIMESTRE	Cumplimiento Trimestre	Cumplimiento Anual
Trimestre 1	66,67 %	14,55 %
Trimestre 2	85,71 %	43,64 %
Trimestre 3	80,95 %	61,82 %
Trimestre 4	94,55 %	94,55 %

% Cumplimiento Anual Plan Gestión Documental 2025



3.4 SECRETARÍA EJECUTIVA

3.4.1 Secretaría Ejecutiva

Gestión con ecosistemas de interés institucional

Durante el año 2025, se realizaron reuniones de muy alto nivel con ecosistemas vinculados a las áreas de la educación y el empleo, con miras a potenciar el impacto de CONAPE hacia sectores de interés dentro de las acciones en materia de política pública. Con UNIRE se realizaron reuniones coordinadas por el Departamento de Planificación para conocer estudios referidos a las universidades privadas; se participo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de una investigación sobre costos de la educación superior, que incluyo a Costa Rica; con el Banco Mundial se mantuvo acercamientos para conocer el alcance de dicho Banco en materia de educación en el país.

Gestión de legislación y normativa que garantice acceso al crédito educativo

Con los diputados de diferentes fracciones en la Asamblea Legislativa, se mantuvieron acercamientos frecuentes, para impulsar leyes que favorezcan el acceso del crédito educativo a poblaciones vulnerables, como es la vinculada al fortalecimiento del Fondo de Avalos que posee la institución y que ha sido de gran beneficio para muchos costarricenses.

Internacionalización del Crédito Educativo

CONAPE ha mantenido una articulación estratégica con la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo (APICE), donde ha sido referente a nivel latinoamericano como una institución modelo en la materia de su competencia. A su vez, mediante actividades de formación y participación en el Congreso Internacional de Crédito Educativo ha recibido información relevante sobre la experiencia del crédito educativo en America Latina; así mismo, en dicho congreso participo como conferencista de la experiencia institucional. Destaca también su participación en importantes foros como el Congreso BMI Global Summit en Dubai y en el Encuentro Anual de la Red de Asociaciones Latinoamericanas y Caribeñas de Universidades Privadas (Realcup) en Sao Paulo, Brasil.

3.4.2 Contraloría de Servicios

Implementación Manual Servicio al cliente

Con la implementación del nuevo Manual de Servicio al Cliente, se logró que la atención sea más ordenada, clara y consistente en todos los canales. Ahora el equipo cuenta con una guía común para responder de forma similar, evitando diferencias de criterio y reduciendo confusiones para las personas usuarias.

Además, el manual fortaleció una atención más humana y respetuosa, con un lenguaje más sencillo y con pasos claros para manejar situaciones difíciles. Esto ha ayudado a disminuir consultas repetidas y reprocesos, porque desde el primer contacto se brinda mejor orientación.

En general, el manual se convirtió en un apoyo práctico para los equipos: facilita la capacitación del personal nuevo, mejora el seguimiento de los casos y contribuye a que las personas usuarias se sientan mejor atendidas y acompañadas; lo que se vio reflejado en la encuesta de experiencia del cliente que se realizó en noviembre 2025.

Taller de Experiencia al Cliente

El taller de Experiencia al Cliente, realizado por la Contraloría de Servicios, la Sección de Recursos Humanos y el Departamento de Planificación, en el marco del Eje Estratégico de Experiencia al Cliente, ayudo a mejorar la forma en que atendemos a las personas usuarias. Se reforzó la idea de que la experiencia al cliente no es solo “hacer un trámite”, sino cómo la persona se siente con el trato que recibe: si la escuchamos, si le explicamos claro y si la acompañamos a resolver.

También se trabajó en dar una atención más amable y con palabras sencillas, para evitar confusiones. Se practicó con casos reales, lo que permitió ensayar cómo responder mejor ante consultas difíciles, quejas o personas molestas. En general, el taller ayudó a que el equipo dé respuestas más parecidas entre sí y a buscar resolver más desde el primer contacto, para evitar que la persona tenga que llamar o escribir varias veces.

Asignación de Citas para la atención de Trámites.

Se logró asignar a la Contraloría de Servicios una cita diaria por cada puesto de atención presencial habilitado (en promedio, entre 4 y 5 espacios al día), gracias a la coordinación con la Sección de Desembolsos.

El fin de estas citas es atender a personas usuarias que vienen de zonas alejadas del país o que no han logrado conseguir cita para trámites urgentes, asegurando una atención oportuna y evitando que tengan que regresar sin solución.

3.4.3 Recursos Humanos

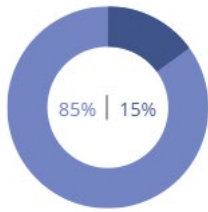
Actualización integral de la normativa que regula la Gestión del Reclutamiento y Selección de personal.

Como parte del fortalecimiento del control interno y la mejora continua, la Sección de Recursos Humanos actualizó integralmente la normativa que regula el proceso de reclutamiento y selección, alineándose con el marco jurídico vigente, incluyendo la Ley N.º 10159 (Empleo Público), la Ley N.º 8862 (Inclusión y Protección Laboral de Personas con Discapacidad), la Ley N.º 10120 y sus respectivos reglamentos. Como parte de esta actualización se revisó y ajustó el Manual de Disposiciones y Lineamientos del Proceso de Reclutamiento y Selección, así como la Guía de Evaluación de Factores y el Proceso, incorporando criterios técnicos más objetivos, trazables y acordes con los principios de igualdad y transparencia.

Adicionalmente, se formalizó la incorporación del registro de elegibles para fortalecer la planificación de talento y agilizar la cobertura de vacantes, reduciendo riesgos de discrecionalidad y garantizando mayor eficiencia en los tiempos de provisión de plazas. Este logro consolida un proceso de selección más robusto, transparente y jurídicamente sólido.

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en Tecnologías de Información

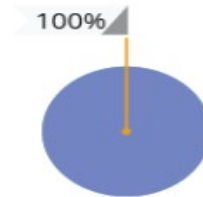
En cumplimiento del Objetivo Estratégico OE-02 “Transformación Digital”, la Sección de Recursos Humanos diseñó, aplicó y analizó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) dirigido a la Sección de Informática, asegurando un abordaje metodológico integral y alineado a los retos tecnológicos institucionales.



El proceso tuvo un alcance del 100% de la población estratégica definida, incorporando tanto al personal de la Sección de Informática (85%) como a la Auditoría de Tecnologías de Información (15%), lo que permitió integrar la perspectiva operativa, control y fiscalización.

Como resultado, se generó un insumo técnico robusto para la planificación formativa orientada al cierre de brechas en competencias digitales, técnicas y blandas, lo que fortalecerá la gobernanza tecnológica, la continuidad de los servicios públicos y la gestión de riesgos asociados a la transformación digital.

De manera complementaria, se concretó la contratación de un profesional quien se encargará de la Gestión de la Capacitación, fortaleciendo la capacidad instalada de la Sección de Recursos Humanos para la atención oportuna y estratégica de las necesidades formativas. Con estas acciones, se alcanzó el 100% del indicador vinculado al objetivo estratégico para el año 2025, evidenciando contribución directa al cumplimiento de la planificación institucional orientada a la generación de valor público.



Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta Institucional mediante la Capacitación de la Brigada

La Sección de Recursos Humanos por medio de la oficina de Salud Ocupacional gestionó y materializó un proceso de capacitación técnica dirigido a la Brigada Institucional, en coordinación con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, abarcando formación en Primeros Auxilios en Trauma y Soporte Cardíaco Básico. Esta acción permitió dotar al equipo designado de competencias certificadas para la atención inmediata de incidentes, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante emergencias y la reducción de riesgos asociados a eventos críticos dentro de las instalaciones institucionales.

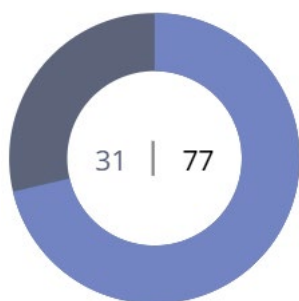
De manera complementaria, se desarrollaron jornadas de capacitación en coordinación con el servicio de médico de empresa, abordando temáticas preventivas y de atención primaria en salud ocupacional.

Con ello, se continua con el fomento de una cultura orientada a la prevención, la seguridad y el bienestar del personal, asegurando continuidad operativa, mitigación de riesgos laborales y cumplimiento de las responsabilidades institucionales en materia de salud y seguridad, en coherencia con la generación de valor público y la protección del capital humano.

Fortalecimiento de la Capacidad Operativa Institucional mediante la Aprobación de 31 Plazas Nuevas

Durante el período 2024–2025, la Unidad de Recursos Humanos lideró, en articulación con la Gestoría de Procesos, Programación, Planificación, Control Interno y las otras áreas que brindaron insumos, el proceso para la formulación y justificación de la solicitud de 31 plazas nuevas para la institución, conforme a su estructura organizacional vigente y a las necesidades propias del crecimiento operativo institucional.

En setiembre de 2025 la propuesta fue presentada ante el Consejo Directivo, órgano que otorgó su aprobación para la gestión ante la instancia externa competente, respaldando técnicamente la pertinencia, sostenibilidad y alineación estratégica de la ampliación de recurso humano.



En octubre de 2025 se comunicó la aprobación total de las 31 plazas solicitadas, lo que representa un incremento del 40,26% en la dotación de personal institucional. Este logro constituye un hito estructural para la institución, al permitir el desahogo de cargas críticas de trabajo, la optimización de procesos sustantivos y el fortalecimiento de la experiencia del usuario bajo un enfoque de servicio y competitividad en el sector público, en suma, contribuye directamente a la mejora en tiempos de respuesta, calidad en la gestión y sostenibilidad operativa, impactando de manera positiva la generación de valor público y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

3.4.4 Mercadeo

Impulsar la colocación del crédito educativo, mediante acciones de promoción, comunicación y acompañamiento informativo a potenciales solicitantes.

En el segmento de educación secundaria participamos en 515 eventos entre visitas y charlas a colegios, alcanzando a 73,676 personas alcanzadas; un 63% más que el 2024.

En el segmento universitario se visitaron 328 sedes universitarias de todo el país, alcanzando a más de 7.000 estudiantes. Además, se participó con un stand innovador en ExpoU, la Feria de Información Educativa más importante de Costa Rica. Con 18,703 asistentes totales y 367 colegios participantes (públicos, técnicos, científicos, privados y de prácticamente todo el país incluidas zonas indígenas)

Se innovó participando en Expo Belleza con el fin de promover los cursos cortos de formación, alcanzando a más de 6,000 asistentes.

Se ejecutó el 100% del presupuesto para pauta en medios de comunicación

Incrementar el tráfico al sitio web de CONAPE optimizando los contenidos estratégicos.

Se recibieron 319.000 visitas únicas a nuestro sitio web; personas interesadas en buscar más información acerca de CONAPE.

Aumentar la captación de leads potenciales, a través de eventos y activaciones informativas.

Se recibieron 12,703 solicitudes de préstamo al 30 de septiembre 2025; un 16% más que el 2024.

15 700 personas completaron el test vocacional ubicado en el sitio web de CONAPE. Un 31% más que en el 2024

3786 personas registraron sus datos en las diferentes ferias vocacionales

Se recibieron un total de 32.988 consultas a través de WhatsApp y redes sociales, un 7% más que el 2024, consolidándose estos medios como uno de los principales canales de comunicación y contacto con la ciudadanía

Consolidar y ampliar la relación con universidades en el exterior

Con el fin de generar nuevas oportunidades de acceso a estudios internacionales para la población beneficiaria CONAPE participó nuevamente del congreso BMI Global Summit, en la ciudad de Dubai.

En esta ocasión la ejecutiva de mercadeo se reunió con más de 20 universidades de prestigio de todo el mundo y logró firmar 9 convenios con beneficios para que los costarricenses puedan ir a estudiar al exterior. Universidades de Turquía, España, Países Bajos, Canadá, Escocia e Irlanda.

3.4.5 Gestión Legal y defensa institucional

Consolidación notariado institucional

Optimización y fortalecimiento de la seguridad jurídica institucional mediante la gestión integral de **403 instrumentos públicos** inscritos ante el Registro Nacional durante el periodo 2024-2025. Se logró un incremento durante el año 2025 del **55% en la eficiencia de formalización**, liderando procesos complejos de **ampliaciones, modificaciones de plazo y monto, y refundiciones** de operaciones crediticias, garantizando la continuidad y actualización de la cartera de préstamos de CONAPE.

Cuadro Comparativo de Notariado Institucional (2024-2025)

Indicador de Gestión	Año 2024	Año 2025	Variación (%)
Escrituras Inscritas	158	245	+55.06%
Actos Jurídicos	Ampliaciones y Modificaciones	Refundiciones y Ajustes	Incremento de Complejidad
Estado de Gestión	Inicio de Asesoría	Consolidación Operativa	Mejora Continua

Catálogo Integral de Trámites y Documentación Jurídico-Notarial

Se crea y se pone puesta en marcha el **Catálogo Integral de Trámites y Documentación Jurídico-Notarial**, como una herramienta estratégica que estandariza la gestión de Asesoría legal para CONAPE. Este recurso consolidó los requisitos técnicos para la atención de unidades internas y externas.

Este cuadro permite visualizar el "antes" y el "después" de la intervención con la creación del catálogo.

Cuadro Comparativo: Evolución de la Gestión Jurídica

Área Impacto	Antes (Pre-2025)	Posterior al Catálogo (2025)	Impacto Institucional
Estandarización	Trámites dispersos y criterios variables por unidad.	Unificación total de trámites y requisitos notariales.	Coherencia jurídica y técnica.
Toma de Decisiones	Tiempos de respuesta lentos por falta de claridad	Acceso inmediato a documentación oportuna para	Agilidad en la gobernanza
Relación Externa	Retrasos en trámites con unidades externas	Guías claras de cumplimiento para entes externos.	Reducción de errores y reprocesos.
Defensa Jurídica	Reactiva y basada en casos aislados.	Preventiva , basada en un catálogo de respaldo normativo.	Mitigación de riesgos legales.

Análisis de Valor Agregado

Al sistematizar esta información, se ha transformado el conocimiento tácito de la Asesoría Legal en **capital intelectual** para CONAPE. Esto asegura que la institución mantenga un estándar de calidad.

4 CONCLUSIONES

Durante el año 2025, la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE) ejecutó una gestión institucional con alto nivel de alineación entre la planificación estratégica, la operación institucional y la generación de valor público. El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2024–2028, en el año 2025, alcanzó una ejecución del 85,6%, destacando el logro pleno en el Eje de Profundización (100%), lo que evidencia una orientación efectiva de los recursos hacia áreas prioritarias para el desarrollo nacional.

En términos de impacto social, la gestión del crédito educativo registró resultados sobresalientes; se superaron las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP), particularmente en formación en idioma inglés y programas de alta empleabilidad, así como el indicador vinculado a la estrategia BRETE, beneficiando a poblaciones en condición de pobreza, vulnerabilidad económica e indígenas, sin requerimiento de garantías tradicionales.

La gestión orientada a resultados permitió mejoras sustantivas en la oportunidad y calidad del servicio al usuario. El 59% de los préstamos fue aprobado en un plazo de 15 días o menos, alcanzándose niveles de satisfacción del 87% entre personas usuarias satisfechas y muy satisfechas. Adicionalmente, se logró la ejecución del 100% del presupuesto destinado a desembolsos a estudiantes, hito que no se alcanzaba en más de cinco años, garantizando la continuidad de los proyectos educativos y la permanencia de miles de estudiantes en el sistema educativo.

Estos resultados fueron respaldados por un fortalecimiento estructural de la capacidad institucional con la aprobación de 31 nuevas plazas. De forma complementaria, se consolidaron avances significativos en modernización tecnológica, automatización de procesos, ciberseguridad, control interno y gestión de riesgos, fortaleciendo la continuidad operativa y la eficiencia institucional.

En el ámbito financiero, CONAPE mantuvo una gestión responsable y alineada con su misión institucional. La ejecución presupuestaria del gasto alcanzó un 96,9%, priorizando el desembolso a estudiantes. Se logró una reducción del 5% en el saldo total en mora y del 36% en la mora mayor a 90 días, reflejando una gestión de cobro más efectiva. La consolidación de la contabilidad bajo normas NICSP y los avances en modelos de costeo fortalecieron la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencia.

5 ANEXOS

5.1 ANEXO N° 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

a. Situación Financiera

i. Activo

Al 31 de diciembre de 2025, el total de activos es de **¢ 413 355 millones** el cual está compuesto por:

- El activo corriente, que asciende a la suma de ¢ 116 824 millones, que representa un 28% del activo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición % del activo total	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	5	20 727	1 226	1 591
Inversiones	17	69 160	103 674	-33
Cuentas a cobrar	6	26 017	24 551	6
Inventarios	0	920	689	34
Gastos a devengar	0	1	1	-17

- El activo no corriente asciende a la suma de ¢ 296 531 millones, que representa un 72% del activo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición % del activo total	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Inversiones a largo plazo	7	28 744	0	
Préstamos y cuentas a cobrar	64	264 413	249 574	6
Bienes no concesionados	1	3 305	3 108	6
Objetos De Valor (obras de arte)	0	70	70	0

ii. Pasivo

Al 31 de diciembre de 2025, el total de pasivos es de **¢ 88 642 millones** el cual está compuesto por:

- El pasivo corriente, que asciende a la suma de ¢ 29 841 millones, que representa un 34% del pasivo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición % del pasivo total	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Deudas A Corto Plazo	2	1 380	1 216	14
Fondos De Terceros Y En Garantía	0	87	92	-6
Provisiones C/P	28	25 112	21 980	14
Ingresos A Devengar C/P	4	3 262	3 169	3

- El pasivo no corriente asciende a la suma de ¢ 58 801 millones, que representa un 66% del pasivo total y las partidas que lo componen son:

Partida	Composición % del pasivo total	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Provisiones L/P	31	27 618	22 276	24
Ingresos A Devengar L/P	35	31 183	31 459	-1

iii. Patrimonio

El Patrimonio de CONAPE al cierre del periodo 2025 asciende a la suma de **¢ 324 713 millones** y está conformado por las siguientes partidas:

Partida	Composición %	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Capital	0	286	286	0
Reservas por revaluación de terrenos y edificios	1	1 873	1 735	8
Resultados Acumulados	93	300 635	286 470	5
Resultado del ejercicio	7	21 920	14 209	54

b. Rendimientos Financieros

iv. Ingresos

Al 31 de diciembre de 2025, el total de ingresos es de **¢ 82 502 millones** el cual está compuesto por:

Partida	Composición %	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Ventas de bienes y servicios	47	38 405	28 226	36
Comisiones Por Préstamos	1	488	412	18
Resultados Positivos Por Ventas E Intercambio De Bienes	5	4 059	2 062	97
Otros Ingresos De La Propiedad	15	12 780	12 066	6
Transferencias Corrientes	25	20 263	15 251	33
Resultados positivos por diferencial cambiario	0	4	0	
Recuperación de provisiones	0	23	1 664	-99
Recuperación de provisiones y reservas técnicas	8	6 372	4 874	31
Otros Ingresos Y Resultados Positivos	0	108	97	11

v. Gastos

Al 31 de diciembre de 2025, el total de gastos es de **¢ 60 582 millones** el cual está compuesto por:

Partida	Composición %	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Gastos En Personal	3	1 644	1 624	1
Servicios	5	2 830	2 435	16
Materiales Y Suministros Consumidos	0	22	28	-21
Consumo De Bienes Distintos De Inventarios	0	288	290	0
Pérdidas Por Deterioro Y Desvalorización De Bienes	0	1	34	-98
Deterioro y pérdidas de inventarios	0	2	0	
Deterioro De Inversiones Y Cuentas A Cobrar	3	1 914	2 718	-30
Cargos Por Provisiones Y Reservas Técnicas	87	52 575	41 616	26

Partida	Composición %	Saldo Año 2025 (en millones)	Saldo Año 2024 (en millones)	Variación %
Costo de ventas de bienes y servicios	1	747	712	5
Resultados Negativos Por Ventas E Intercambio De Bienes	0	0	21	-100
Transferencias Corrientes	2	458	881	-48
Resultados negativos por diferencial cambiario	0	3	0	
Otros Gastos Y Resultados Negativos	0	96	84	15