



## COMUNICADO

### MECANISMOS PARA RECEPCION DE SOLICITUDES DE PRÉSTAMO Y TRÁMITES DEL DESEMBOLSO, ASÍ COMO RESTRICCIÓN DE RECIBO DE PAGOS EN EFECTIVO EN CAJAS DE TESORERÍA

27 de marzo de 2020

En cumplimiento de directrices emitidas por el Gobierno en lo que respecta a la emergencia sanitaria provocada por el Covid 19, CONAPE realiza las siguientes modificaciones en trámites relacionados con la recepción de solicitudes de préstamo, el seguimiento y desembolsos de préstamos, para el segundo cuatrimestre y semestre 2019.

1. Los interesados deben realizar sus trámites relacionados al préstamo a través de nuestras plataformas RESOLI, SODELIUN o por correo electrónico. En caso de que no pueda realizarlo de esta manera y requiera atención personalizada en las oficinas de CONAPE, sólo se permitirá el ingreso a las Plataformas de Servicios de la persona interesada en el trámite.
2. Todo cliente (estudiante, fiador o apoderado) que realice trámites presenciales en las Plataformas de Servicios, **DEBE lavarse las manos antes de ser atendido.**
3. Durante la formalización del préstamo o **cualquier trámite que se realice presencialmente**, el cliente y funcionario de CONAPE deberán mantener una distancia de aproximadamente 1,80 mts.
4. Si un estudiante, fiador o apoderado se encuentran en aislamiento o cuarentena provocada por el Covid 19, deberá esperar que transcurra este periodo para realizar cualquier trámite presencial ante CONAPE.
5. **Solicitudes de préstamo nuevas, ampliaciones y refundiciones**

Se recibirán documentos (requisitos) que respaldan las solicitudes de préstamo mediante envíos realizados a través de Correos de Costa Rica. La entrega de documentos de manera presencial aplicará solamente en casos especiales.

## 6. Solicitud de desembolsos en línea SODELIUN

Para universidades que **tienen convenio**: se habilita el sistema para recepción de solicitudes a partir del 01 al 30 de abril 2020.

## 7. Solicitud de desembolsos presenciales

Para universidades que **NO tienen convenio**: se habilita la recepción de solicitudes a partir del 13 al 30 de abril.

## 8. Solicitudes de Cambio de Condiciones

Se reciben todos los trámite, formularios y requisitos al correo electrónico [desembolsos@conape.go.cr](mailto:desembolsos@conape.go.cr); **siempre y cuando lleguen completos en un único archivo en formato pdf, incluyendo el nombre completo y número de cédula del solicitante.** En caso de no estar completo, se procederá a desestimar la solicitud.

Estas solicitudes también pueden realizarse presencialmente, pero se recomienda el uso de medios electrónicos.

## 9. Formalizaciones de contratos y adenda

Se realizarán en la plataforma de servicios ubicados en oficinas Centrales (San Pedro, Montes de Oca) o en la de Pérez Zeledón, según las siguientes disposiciones:

- a) Este trámite es personal, sin embargo, el beneficiario del préstamo puede solicitar el Contrato o Addendum para que sus fiadores lo firmen fuera de CONAPE, en presencia de un Notario.
- b) Quienes realicen la formalización en las oficinas de CONAPE (deudor y fiadores), aunque vengán juntos, firmarán individualmente a la plataforma de servicios.

## RESTRICCIÓN DE RECIBO DE PAGOS EN EFECTIVO EN TESORERÍA

Mientras se mantenga la disposición de evitar al máximo los trámites presenciales, como mecanismo de prevención ante la emergencia, **a partir del 01 de abril** la Caja ubicada en la Sección de Tesorería brindará únicamente los siguientes servicios:

- a) Cancelaciones totales
- b) Abonos extraordinarios
- c) Aplicaciones de Cobro Judicial: arreglos de pago, actualizaciones

Por lo tanto, se estará restringiendo el recibo de pago de cuotas de préstamos en efectivo; por lo que los responsables de cada proceso (redes sociales, web, Call Center) deberán comunicar a través de las distintas plataformas y medios que estos pagos se deberán hacer en línea o en forma presencial en los diferentes bancos autorizados para ello.

Asimismo, se estará habilitando una computadora contiguo a la Recepción para que los clientes puedan efectuar el pago en línea en el sitio.

Estos cambios se mantendrán durante la vigencia de Declaratoria de Emergencia Nacional emitida por el Gobierno de la República.

A excepción de la restricción de recibo de efectivo en pagos de cuota, que aplicará a partir del 01 de abril, todos las demás disposiciones regirán a partir de la comunicación a todo el personal

EFRAIN  
MIRANDA  
CARBALLO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por EFRAIN MIRANDA  
CARBALLO (FIRMA)  
Fecha: 2020.03.27  
09:39:36 -06'00'

Efraín Miranda Carballo  
Secretario Ejecutivo