

*Comisión Nacional de Préstamos para Educación*

*- CONAPE -*

*Informe de Gestión*

*Lic. Rosa Roig Oller*

*Directora*

*Consejo Directivo*

## Presentación

La Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica en noviembre de 2006 me concedió el honor de integrar el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación –CONAPE- a partir del 29 de noviembre de ese mismo año y por un período de tres años, de conformidad con la legislación.

La Ley Nº 8292 de Control Interno, en su artículo 12, indica entre otros, que los miembros de juntas directivas deben presentar un informe de fin de gestión: lo actuado, asuntos pendientes de ejecutar y futuro de la institución; razón por la cual seguidamente presento el siguiente informe.

La discusión y aprobación de la Ley Nº 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo (publicada en la Gaceta Nº 87 del 7 de mayo del 2008), conllevó un análisis constante y cuidadoso sobre el impacto de dicha Ley a nivel institucional. No obstante, como saldo de dicha aprobación se tuvo una disminución en el porcentaje de aporte a CONAPE de los bancos públicos, según Transitorio III, Disposiciones Transitorias del Capítulo IX, que establece lo siguiente:

*Los ingresos del cinco por ciento (5%) de las utilidades netas de los bancos públicos, establecidos en el inciso a) del artículo 20 de la Ley de Creación de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE) N.º 6041, se destinarán a partir de las utilidades netas correspondientes al año 2007 y durante cinco años, de la siguiente manera:*

*1.- Dos puntos porcentuales (2%) a CONAPE.*

*2.- Los restantes tres puntos porcentuales (3%) serán parte del patrimonio del FINADE.*

*A partir del año sexto y hasta el año décimo, los aportes a CONAPE se irán incrementando en cero coma seis puntos porcentuales (0,60%), y los aportes al FINADE se irán disminuyendo en los mismos porcentajes, según lo indica la siguiente tabla:*

<b>Año</b>	<b>CONAPE</b>	<b>FINADE</b>
2008	2%	3%
2009	2%	3%
2010	2%	3%
2011	2%	3%
2012	2%	3%
2013	2,60%	2,40%
2014	3.20%	1.80%
2015	3.80%	1,20%
2016	4.40%	0,60%
2017	5.00%	0%

En esta misma Ley, en el artículo Nº 44, se excluye a la institución del ámbito de la Autoridad Presupuestaria, generando hacia futuro una mayor autonomía administrativa y financiera a CONAPE. El artículo en mención señala lo siguiente:

**COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION**  
**Informe de gestión de la Directora Rosa Roig 28/11/06-28/11/09**

*Artículo 44.- Cumplimiento de los objetivos*

*Para cumplir los objetivos de investigación, promoción, divulgación y concesión de financiamiento, establecidos en la Ley de creación de la Comisión Nacional de Préstamos para educación (CONAPE), esta institución no estará sujeta a las disposiciones que sobre política presupuestaria se establecen en los artículos 21, 23 y 24 de la Ley N° 8131, Administración Financiera de la república y Presupuestos Públicos, de 18 de setiembre de 2001.*

Por otra parte, en el año 2008, la crisis financiera y económica en los Estados Unidos impacta la economía mundial y consecuentemente la costarricense, alterando el orden financiero y social.

En estos tres años, al Consejo Directivo le ha correspondido el reto de analizar y profundizar respecto de la realidad de CONAPE y su entorno, con el propósito de orientar y direccionar el futuro de la Institución. Es en este marco, que el Consejo, se adhiere, entre otras medidas, al Plan Escudo promovido por el Gobierno de la República, cuyo principal objetivo es crear condiciones favorables a los clientes para que puedan solventar las incidencias de la crisis económica.

#### Préstamos Aprobados del 01/11/06 al 24/11/09

Durante el periodo comprendido del 1 de noviembre del 2006 al 24 de noviembre del 2009, se otorgaron 18.451 nuevos préstamos, lo que representa un crecimiento del 34% con relación al acumulado de los préstamos concedidos, que pasaron de 53.073 a 71.524.

#### Fondos Prestados del 01/11/06 al 24/11/09

Con relación a los fondos prestados, se colocó durante este mismo periodo el monto de €62.857,00 millones, correspondiendo a un incremento del 124% considerando las colocaciones acumuladas que pasaron de €50.491,00 millones el 1 de noviembre del 2006 a €113.348 millones el 24 de noviembre del 2009.

#### Recuperación de Préstamos del 01/01/06 al 31/10/09

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2006 al 31 de octubre del 2009, se recuperó el monto de €24.357,00 millones, de los cuales €10.191 millones correspondieron a la recuperación del principal y €14.166 millones a intereses y comisiones sobre préstamos; esto es, 41% de lo recuperado fue de principal mientras que el 59 fueron intereses.

### Cobranza Institucional al 31/10/09

Al 31 de octubre del 2009 el índice de morosidad general ascendió al porcentaje de 10,98% mientras que el porcentaje de morosidad mayor a 90 días fue del 1,12%. El número de operaciones en cobro judicial fueron 423 por un monto de ¢403 millones, cuyo índice fue del 1,63 de los saldos de la cartera total en cobro.

### Condiciones Crediticias en el año 2009:

#### a. Topes de préstamos anuales por línea crediticia

Línea crediticia	Tope ¢
• Curso corto en Costa Rica e idiomas	1.265.000
• Adquisición de equipo y otros Materiales de estudios en todas las disciplinas	1.900.000
• Pregrados en Costa Rica:	1.520.000
• Grados en Costa Rica: Bachilleratos y	3.036.000 <sup>1</sup>
• Carreras impartidas por la EARTH	3.966.000 <sup>2</sup>
• Pregrado y grado en el exterior	3.040.000
• Curso corto en todas las disciplinas o de	2.885.000
• Posgrados en Costa Rica y en el Exterior	20.000.000

#### b. Montos para trabajos finales de graduación

Nivel de estudios	Tope
• Técnico universitario o para-universitario	474.000
• Bachillerato	721.000
• Licenciatura	987.000
• Especialización, Maestría,	1.139.000

<sup>1</sup> El tope del 2008 fue de ¢2.640.000 más el 15% serían ¢3.036.000, sin embargo los costos actuales de matrícula y colegiatura vigente en las universidades privadas, asciende a ¢3.725.000. Ver ANEXO 1

<sup>2</sup> USAD = ¢560.51 al 31 de octubre de 2008.

c. Períodos máximos de estudios

Tipo de estudios	Período máximo
Cursos cortos y certificados	1 año
Idiomas	1 año
Pregrado: Técnicos, Diplomados, Profesorados	4 años
Grado: Bachillerato y Licenciatura	8 años
Posgrados	4 años

d. Período de gracia: Hasta 12 meses

e. Períodos de pago del préstamo: Hasta 14 años

f. Tasa de interés: 7%,

g. Garantías: Fiduciaria: montos hasta €6.900.000,00;  
Hipotecaria: montos mayores a €6.900.000,00

### Estructura Organizativa

La estructura organizativa en el año 2007 la conformaba un Secretario Ejecutivo, tres directores de departamento –planificación, crediticio y financiero (integrada en este último la sección administrativa)- y 9 secciones. Actualmente, la Institución cuenta con 65 funcionarios, de los cuales 36 son profesionales y 19 técnicos; así como una Auditoría Interna con 5 funcionarios.

### Aspectos Relevantes

#### ✓ Administrativos-Financieros

##### 1. Elaboración del Plan Estratégico Institucional

CONAPE desarrolló un plan estratégico mediante el Balance Scorecard, en el cual se señala la misión y visión de la Institución, así como los objetivos estratégicos que guiarán su rumbo, agrupados bajo las siguientes perspectivas:

- i. Financiera: lograr la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales.
- ii. Clientes: ser percibidos como la mejor opción de crédito educativo y reconocidos como un factor importante del desarrollo humano, concediendo créditos a personas procedentes de zonas de menor desarrollo.
- iii. Procesos internos: fortalecer los procesos internos para que los servicios se brinden de forma eficiente, ágil y oportuna.

- iv. Aprendizaje y crecimiento: disponer del personal capacitado, adecuado y suficiente, orientado hacia el servicio

2. Elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC), fue aprobado por el Consejo Directivo en sesión N°37-8-2009 del 25 de agosto de 2009 y constituye un valioso instrumento orientador del desarrollo informático institucional de los próximos años; el cual fue alineado con el Plan Estratégico de la Institución.

3. Sustitución del Auditor Interno

Le correspondió al Consejo Directivo sustituir al Auditor Interno, dado que el anterior se pensionó, después de fungir en dicho cargo desde el 16 de julio de 1982 hasta el 1 de junio del 2008.

4. Sustitución del Secretario Ejecutivo para el periodo 2009-2013

El 30 de abril del 2009 venció el nombramiento al Secretario Ejecutivo, por lo cual el Consejo debió proceder a realizar todas las diligencias pertinentes para sustituirlo.

5. Disminución de tasas de interés

La disminución en las tasas de interés de los préstamos fue una acción significativa, por el impacto que este tiene en las posibilidades de los estudiantes para que financien sus proyectos académicos, al disminuir el costo de los créditos. Dicha tasa de interés se disminuyó durante el periodo, de un 18% para los pregrados y un 22% para los posgrados a una tasa única del 7% para todos los créditos.

6. Estudio sobre escenarios financieros 2009-2014

Disponer de un flujo de efectivo que delimite los escenarios financieros de la Institución, al momento de la toma de decisiones, ha sido una preocupación, que condujo a que en varias ocasiones el Consejo debiera analizar la situación financiera de CONAPE.

✓ Tecnológicos

1. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica (compra de servidores, equipo de cómputo)

Durante estos últimos años, se ha fortalecido significativamente la plataforma tecnológica de CONAPE, para lo cual se dotó a la institución de servidores y equipo de cómputo moderno, que pueda responder a las necesidades actuales de sus clientes en materia tecnológica.

2. Migración de la base de datos ORACLE a la versión 10G

La migración de la base de datos ORACLE a la versión 10G, garantiza seguridad, agilidad y oportunidad en el manejo de la información de la base de datos, de ahí, la importancia de que se actualizará su versión.

3. Desarrollo y puesta en funcionamiento del portal institucional

El portal institucional ha venido a revolucionar el quehacer diario de CONAPE, pues él mismo se desarrollo con la tecnología más avanzada, permitiendo a los clientes acceder desde cualquier parte del mundo a información de interés sobre los créditos, formularios para los trámites o consultar información privada de su crédito. Además, posibilita también el manejo de información de la base de datos institucional o de otra índole, por parte de los funcionarios, mediante la plataforma de la web.

4. Desarrollo e implementación del sistema de conectividad con el Banco de Costa Rica

A finales del año 2008, la Institución dio también un paso importante en materia de servicio al cliente, al poner en funcionamiento el sistema de conectividad con el Banco de Costa Rica, mediante el cual los clientes pueden pagar sus cuotas mensuales desde internet o en cualquier agencia o sucursal del Banco.

5. Desarrollo del sistema de conectividad con el Banco Nacional de Costa Rica

Durante el año 2009, se ha trabajado en la implementación del sistema de conectividad con el Banco Nacional de Costa Rica, específicamente en lo que respecta a la conexión entre ambos sistemas automatizados. Actualmente, se está en las etapas de pruebas y se tiene previsto que para finales de este año, el servicio ya se haya brindado al público.

6. Implementación de las Normas sobre Tecnología de la Información

La Contraloría General de la República emitió las Normas sobre Tecnologías de Información, razón por la cual CONAPE se ha abocado a atender los diferentes requerimientos del ente contralor en esta materia.

✓ Regionalización

1. Elaboración de Estudio de Mercado

Se realizó un estudio de mercado con el fin de determinar las áreas de penetración estratégica del servicio de crédito educativo que ofrece CONAPE, el cual condujo a seleccionar a los cantones de Pérez Zeledón y Pococí, como regiones de interés para regionalizar y establecer oficinas, cuyo piloto se ubicaría en primera instancia en Pérez Zeledón

2. Elaboración de estudio de organización y proyección de costo de la oficina piloto

Posterior a la escogencia de la zona donde se establecería la oficina regional piloto, se trabajo en la propuesta de instalación y organización administrativa de ésta así como, en la estimación de sus costos de instalación y funcionamiento.

✓ Servicio al Cliente

1. Mejora en la atención telefónica (adquisición de la central telefónica y del sistema Interactive Voice Reponse (IVR))

Un área crítica en el servicio hacia el cliente ha sido la atención telefónica, razón por la cual con el objetivo de mejorarla, se efectuaron inversiones para mejorar la central telefónica y se adquirió un sistema interactivo de respuesta de voz, para agilizar la gran mayoría de las consultas que realizan nuestros clientes.



## 2. Ajustes al Reglamento de Crédito

El Reglamento de Crédito fue revisado y actualizado, incorporando una serie de ajustes en su clausulado, que pretenden crear mejores condiciones crediticias hacia los estudiantes.

### ✓ Imagen

#### 1. Realización del XXII Congreso Internacional de Crédito Educativo

Entre el 6 y el 8 de agosto del año 2007 se celebró en San José, Costa Rica el XXII Congreso Internacional de Crédito Educativo, organizado por la Comisión Nacional de Préstamos para Educación , CONAPE y la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo, APICE, con el tema: " Informática para la Gerencia de Instituciones y Programas de Crédito Educativo" . A este evento asistieron cerca de sesenta personas provenientes de diferentes instituciones latinoamericanas dedicadas a la actividad de préstamos para educación. Las más importantes instituciones presentaron su plataforma actual de procesamiento electrónico de datos, con el fin de transmitir experiencias y conocimientos a las organizaciones que están en vías de modernizar su infraestructura informática.

#### 2. Fortalecimiento de la publicidad en medios de comunicación escritos y televisivos

En los últimos años CONAPE ha realizado una fuerte inversión en publicidad, con el fin de dar a conocer su servicio a la población estudiantil; ello ha implicado campañas de información y divulgación dirigidas hacia los estudiantes y también de sus padres. En los años 2007, 2008 y 2009 se invirtieron en publicidad el monto de ¢517,1 millones.

### ✓ Adquisición de planta eléctrica

Con el propósito de mantener un servicio continuo hacia los clientes, se adquirió una planta eléctrica, que suministre las necesidades de fluido eléctrico, cuando éste por causas externas y de fuerza mayor sea suspendido.

✓ Convenios

Durante estos últimos años, le ha correspondido al Consejo Directivo, el estudio y la aprobación de los siguientes convenios inter-institucionales:

1. Hijos del Campo:

Este convenio brinda la posibilidad a los hijos de los asociados de esta organización obtener un préstamo amparado a los fondos garantizados por certificados de depósito a plazo entregados a CONAPE, sin necesidad de que deba presentarse otro tipo de garantía.

2. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)

A través de este convenio se establecen relaciones de cooperación inter-institucional entre CONAPE y el SINAES.

3. Fondo de Apoyo para la Educación Superior y Técnica del Puntarenense (FAESUTP)

El propósito sería que los usuarios del servicio que ofrece CONAPE, puedan acudir a las oficinas del FAESUTP, ubicadas en el cantón de Puntarenas, para obtener información y tramitar su solicitud de crédito, sin requerir su presencia en la sede central de CONAPE. Este documento lo conoció el Consejo Directivo en su sesión N°52-11-2009.

### Aspectos Pendientes

1. Continuar con la implementación de los planes estratégicos tanto institucional como informático.
2. Hacer estudio organizativo y de puestos a la luz de los cambios tanto internos como externos.
3. Definir de conformidad con el mercado una política salarial.

### Perspectivas Institucionales

Para CONAPE, el reto que se presenta en un futuro inmediato es asegurar la sostenibilidad financiera de la institución.



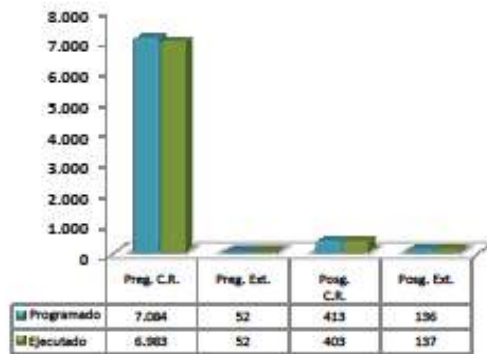
## COLOCACIONES APROBADAS SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO

Sesión C.D. No 52 al 24-11-2009

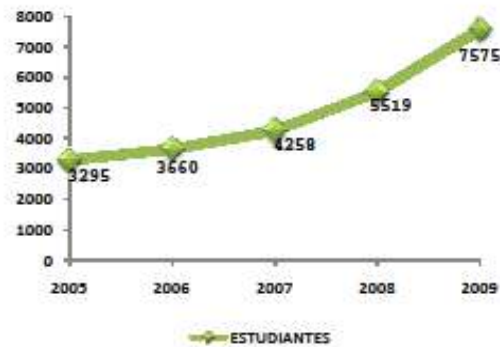
Elaborado el: 25-Nov-09

Nivel de Estudio	PRESTATARIOS		EJECUTADO		FONDOS		EJECUTADO	
	Programación Anual	Absoluto	Porcentaje	Programación Anual	Absoluto	Porcentaje		
Preg. Costa Rica	7.084	6.983	99%	27.112.915.000	26.118.458.000	96%		
Preg. Exterior	52	52	100%	274.853.000	276.554.000	101%		
Posg. Costa Rica	413	403	98%	1.365.020.000	1.324.172.000	97%		
Posg. Exterior	136	137	101%	1.554.546.000	1.582.122.000	102%		
<b>TOTAL</b>	<b>7.685</b>	<b>7.575</b>	<b>99%</b>	<b>30.307.334.000</b>	<b>29.301.306.000</b>	<b>97%</b>		

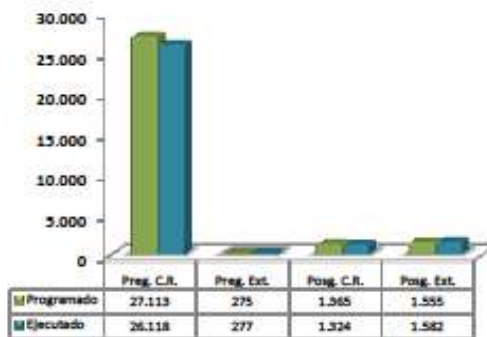
PRESTATARIOS BENEFICIADOS  
SEGÚN PROGRAMA ANUAL DE CREDITO  
(del 01 de enero al 30 de noviembre)



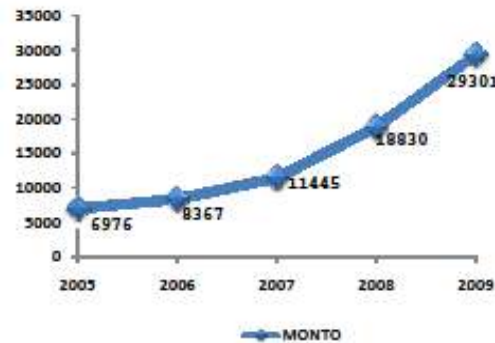
COMPARATIVO DE NÚMERO DE  
NUEVOS ESTUDIANTES BENEFICIADOS  
(del 01 de enero al 30 de noviembre)



FONDOS COLOCADOS  
SEGUN PROGRAMA ANUAL DE CREDITO  
(del 01 de enero al 30 de noviembre)



COMPARATIVO DE MONTOS COLOCADOS  
EN NUEVOS PRÉSTAMOS  
(del 01 de enero al 30 de noviembre)  
- millones de colones -



Elaborado por: Sección Programación y Evaluación-CONAPE