

## FRANCISCO CARRILLO CASTRO

San José, Costa Rica  
18 de junio de 2010

Lic. Adrián Blanco Varela  
Secretario Ejecutivo  
Comisión Nacional de Préstamos Para Educación (CONAPE)  
Presente

Estimado don Adrián:

En respuesta a la nota emitida por la sección de Recursos Humanos de la entidad que usted dignamente administra y que lleva la referencia R-HJ-033-2010, de 27 de mayo del año en curso y que, a su vez, es reflejo de las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, me permito adjuntar a la presente mi informe final como Director del Consejo Directivo de la institución en representación de las asociaciones de empresas privadas que otorguen becas, personería sustentada en el inciso e) del Artículo 4º de la ley 6041 creadora de Conape.

Por haber permanecido en el Consejo Directivo desde el inicio de la institución en 1977 hasta el 6 de junio de 2010 he querido incluir algunos aspectos y referencias a hechos históricos que no encuentro mencionados en la documentación de Conape referida a su historial, al menos a la que he tenido acceso. También esa larga permanencia me lleva a quedar preocupado de no ser tan explícito como creo que es el espíritu legislativo de la Ley General de Control Interno en lo pertinente.

Llevo gratos recuerdos de experiencias y faenas, de gentes y funcionarios que trabajaron con ahínco para que los directores fuésemos los mejores elementos de decisión, de compañeros directores a quienes reconozco una profunda y desinteresada, en lo personal, preocupación por servir a la fundamental obligación a favor del estudiantado costarricense.

Para usted y para todos, mi imperecedero agradecimiento.



(f) Francisco Carrillo Castro

adj.  
cc. carta al Directorio

## **Informe sobre la gestión llevada a cabo por el suscrito como miembro del consejo directivo de la comisión nacional de préstamos para educación – CONAPE -**

He creído de provecho, además de conveniente, hacer un recuento de las circunstancias alrededor de las cuales fui nombrado como integrante del Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Préstamos Para la Educación, (CONAPE), desde su fundación al tenor de la Ley No. 6041 del 9 de febrero de 1977, por el período inicial de tres años e igualmente en los siguientes períodos sucesivos por igual término hasta el día 6 de junio de 2010, es decir, treinta y tres años consecutivos situación ésta un tanto inusual.

### **Reseña histórica**

Habían transcurrido unos veinte y tantos años después de la creación de la Universidad de Costa Rica en 1940 cuando en el ambiente nacional se sentía la necesidad de promover algún medio que facilitara ayuda económica a estudiantes meritorios provenientes de hogares primordialmente de escasos recursos. Las becas no sujetas a retribución eran insuficientes para satisfacer las necesidades perentorias de los estudiantes. Aparecieron dos fuentes de créditos educativos: por un lado el otorgamiento incipiente de operaciones bancarias crediticias al padre del estudiante por parte del Banco Anglo Costarricense allá por 1964, siendo Gerente de la Institución el Ing. Claudio Antonio Volio Guardia. El Banco Central había autorizado una cartera de hasta dos millones de colones. Otra fuente fue de carácter particular, en 1965 la señora doña Berta González (hija del Benemérito de la Patria y literato nacional, don Manuel González Zeledón, *MAGON*), destinó algunos dineros de su propio peculio para ayudar a un reducido grupo de estudiantes universitarios que ella misma elegía. Rápidamente el grupo creció y llegó a sobrepasar la capacidad personal de doña Berta para atender por sí misma la correspondiente tarea, viéndose entonces ante la necesidad de encomendar a su hijo don Edmundo Gerli la conducción del programa aún dentro del ámbito familiar. Pero continuaba creciendo el número de casos, tanto, que don Edmundo pidió ayuda a uno de sus subalternos de confianza en la empresa que él dirigía, (la afamada Botica Francesa de aquel tiempo), el Gerente de Ventas y Relaciones Públicas don Fernando Villalobos V. Desde luego, estos estudiantes contaban su experiencia a otros estudiantes y éstos a otras personas allegadas hasta trascender así al ambiente público aumentando la demanda día a día. El Sr. Gerli decide, entonces, pedir ayuda a personas ajenas a su empresa y así se incorpora al grupo el Lic. Guido Fernández Saborío, distinguido abogado y periodista. Se decide formalizar el programa en lo que inicialmente se denominó "Oficina de Becas" dentro del concepto de crédito educativo reembolsable y como programa de proyección social de la empresa privada.

El crecimiento y el impacto en los medios publicitarios propicia alcances cada vez mayores y entran a colaborar otras figuras destacadas como el Lic. Rodrigo Madrigal Nieto y don Aldo Tanzi Corvetti, también crece vigorosamente la cantidad de empresas patrocinadoras que llegan a ser veinte y luego treinta y cuarenta y más. Se le da personería legal al programa como Asociación de Patrocinadores de la Oficina de Becas de la Empresa Privada. En esa corriente de colaboración voluntaria inicio mi participación al nombrármeme como miembro de la Junta Directiva.

El programa va más allá de lo meramente monetario, se abarcan otros campos sumamente demandantes por estudiantes que provienen de zonas rurales y que viven en condiciones físicas sumamente precarias en habitaciones alquiladas principalmente en las cercanías a la Universidad de Costa Rica. La Asociación consigue una amplia casa de

dos plantas en el Barrio La California de la ciudad capital donde se acondicionan aulas de estudio, salón de reuniones, cocina y oficinas administrativas bajo la égida de una secretaria remunerada, la primera lo fue la señorita Emilia (Mima) Quesada Madrigal quien supo inyectar un vigoroso dinamismo de uso a la casa. El estudiante cuenta, entonces, con un ambiente de estudio amplio, sano, decente, sin perturbaciones, individualmente o en grupos. Periódicamente se celebraban asambleas plenarias de estudiantes conjuntamente con patrocinadores, para analizar y llegar a entendimientos mutuos a los problemas planteados por estudiantes, en igual forma se festejaba en esas asambleas a los estudiantes que concluían sus estudios entrando a la etapa del reembolso de lo adeudado. La experiencia fue sumamente enriquecedora, el estudiante aprendía a convivir con otros estudiantes dentro de un mutuo respeto, a respetar igualmente el sitio que le ofrecía comodidades hacia su propio bienestar, a interactuar con patrocinadores de quienes aprendían las complejidades del quehacer productivo privado que, el día de mañana, tendrían que enfrentar por si mismos una vez graduados. A su vez los patrocinadores establecían vínculos personales con estudiantes y de ahí nacían posibles oportunidades laborales.

Una característica importante del programa es la rigurosa selección de estudiantes quienes deben ostentar un buen rendimiento académico en los últimos años de estudio previos al ingreso a la universidad, se seleccionan también estudiantes que se perfilen como personas de criterios propios y capacidad de decisión a fin de que se adapten al sistema no paternalista del programa. Al estudiante seleccionado se le estimula a participar en actos culturales, sociales y deportivos que le permita un desarrollo integral de modo que una vez graduado no sólo tenga capacidad para generar su propio bienestar sino también el de la colectividad a que pertenezca como líderes de sana influencia.

Muchos de estos nuevos profesionales se convertían, una vez cancelada la deuda, en nuevos patrocinadores o colaboradores del programa, de tal manera que crecía éste aún más y más.

La Asociación logra captar el interés de los medios y frecuentemente aparecen en los diarios crónicas de opinión, columnas informativas, comentarios y se publican los avances del programa. El Lic. Fernández Saborío es clave importante en este sentido.

Tenemos, pues, dos actores dedicados al financiamiento de estudiantes: el Banco Anglo Costarricense con un programa que no llegó a alcanzar cifras importantes porque no pasó de considerar el crédito educativo como simple crédito bancario, sin período de gracia, es decir, requería comenzar a amortizar la deuda inmediatamente después del desembolso y el sistema de la Asociación Patrocinadores de la Oficina de Becas que no declinaba en su crecimiento con un sistema de préstamo para estudio diferente, amortización de la deuda hasta después de graduado el estudiante.

Durante el mes de junio de 1971, el Lic. Francisco Morales Hernández, diputado, logra introducir a la corriente legislativa un proyecto de ley que consiste en crear en el Banco Anglo Costarricense un Departamento donde se manejen créditos educativos a estudiantes universitarios. Después de los trámites de rigor la Asamblea Legislativa aprueba una Ley el 16 de enero de 1973, la número 5167, la cual crea en el mencionado Banco el Departamento de Fomento Nacional de Préstamos para Educación (FONAPE) que estaría a cargo de un Consejo Consultivo integrado de la siguiente manera:

- 1 Un representante del Ministerio de Educación Pública;
2. Un representante del Banco Anglo Costarricense;

3. Un representante de los Centros de Educación Superior no universitaria;
4. Un representante de la Junta Directiva del Patronato de Becas de la Universidad de Costa Rica.
5. Un representante del Instituto Nacional de Aprendizaje; y
6. Un representante de las asociaciones o empresas privadas que otorgan becas.

El capital será de 15 millones de colones proveniente del cinco por ciento de las utilidades netas de todos los Bancos Comerciales del Estado, cada Banco deducirá del monto del impuesto sobre la Renta y de una subvención del Estado por seis millones de colones.

El nombramiento de los directores será por cuatro años y desempeñarán sus cargos ad-honórem

La inclusión de un representante de las asociaciones o empresas privadas que otorgan becas dentro de la composición del Consejo Consultivo obedece al prestigio alcanzado por la Asociación Patrocinadores de la Oficina de Becas de la empresa privada. La Junta Directiva de esta Asociación aprobó el someter el nombre de un delegado suyo para integrar el puesto No. 6 del Consejo Consultivo de Fonape, nombramiento que recayó en mi persona. Así es como me involucré en las actividades del crédito educativo del sector público.

En cuanto al funcionamiento de Fonape se refiere, hubo algunas trabas para que llegara a alcanzar mayores éxitos, la composición misma del Consejo impedía acuerdos fluidos, un Consejo Consultivo que manejara un Departamento del Banco en forma independiente a la Junta del Banco mismo, (no dejaba de ser para ésta una piedra en el zapato) y recursos financieros de bajos montos, fueron razones para impedir vuelos a mayores alturas. Ya al tercer año de funcionamiento el Banco inició contactos con entes bancarios del exterior para explorar otros recursos destinados al crédito educativo de Fonape. El Banco Interamericano de Desarrollo abrió posibilidades pero sujetas a un aval del Estado lo cual resultaba inviable porque el Estado se veía imposibilitado de otorgar avales a entes que no pertenecieran a su composición íntima.

En consideración a esta problemática sale el Ministro de Educación Pública Lic. Fernando Volio Jiménez con un proyecto para que la Asamblea Legislativa reforme la ley de Fonape y de solución al entramamiento en que esta última estaba. Reformar es una vía compleja y se prefiere pensar en una ley, que derogue la ley 5167 para crear una nueva institución.

Resultado de estas gestiones es la nueva ley No. 6041 de 9 de febrero de 1977 por la cual la Asamblea Legislativa de la República decreta la creación de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación (CONAPE), adscrita inicialmente al Ministerio de Educación Pública, cuyo Consejo Directivo estará formado por cinco miembros, el quinto será un representante de las asociaciones de empresas privadas que otorguen becas, escogido por el Ministro de Educación de una terna que deberán presentar esas asociaciones.

La Junta Directiva de la de la Asociación Oficina de Becas somete una terna donde está incluido mi nombre y el Ministro de Educación me escoge para integrar el Consejo de Conape. De ahí en adelante mi nombre sucesivamente se ve favorecido por condescendencia del Ministro hasta mi renuncia efectiva al 6 de junio de 2010.

(Nota: Me parece oportuno recomendar, a quienes deseen buscar otras experiencias privadas del crédito educativo, la publicación conjunta de la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo, APICE, y El Instituto Peruano de Fomento Educativo, IPFE, intitulado "El Sector Privado, su aporte al Crédito Educativo y a la Educación Superior"-1998-)

## Hitos históricos en CONAPE

El Ministro de Educación convoca a su Despacho, en marzo de 1977, al primer Consejo Directivo nominado a dirigir los destinos de la Comisión Nacional de Préstamos Para Educación, el cual queda integrado en la siguiente forma:

Lic. Fernando Volio J.,	Ministro de Educación
Dr. Luis Arnoldo Pacheco S.,	Representante del Ministro de Educación
Ing. José Joaquín Seco A.,	Representante de CONICIT
Lic. José R. Chavarría G.,	Representante OFIPLAN
Sr. Francisco Carrillo C.,	Representante Oficina de Becas (Sector Privado)
Lic. Rolando Laclé C.,	Representante Banco Anglo Costarricense

El Consejo inicia sesiones reglamentarias pero enfrenta un grave problema puesto que El Ministerio de Educación no dispone de espacio suficiente para satisfacer las necesidades de reunir grupos de trabajo más allá de su propia organización, OFIPLAN acoge en sus instalaciones al Consejo de Conape pero por solamente una vez. La situación se resuelve por la disposición de la Gerencia de Radiográfica Costarricense, S. A., al ofrecer una sala de reuniones en forma estable, mientras no se encuentre un lugar apropiado permanente, además de apoyo secretarial y de mensajería..

\* El Consejo abre un concurso público para escoger Secretario Ejecutivo, nombramiento que recae en el Lic. Ronald Vega S., quien asume la posición en Mayo de 1977.

\* Durante los tres meses siguientes se contratan funcionarios operativos y se diseñan los primeros reglamentos que abarcan los procesos administrativos y sus controles iniciales. En este sentido fue de primerísima importancia la experiencia y los sistemas que se habían establecido en el Departamento Fonape del Banco Anglo Costarricense.

\* Julio de 1977 – Primer crédito otorgado a María Mercedes Rivas Ducca

\* A finales de julio de 1977 se adjudica una licitación pública para alquiler de espacio que gana la Curia Metropolitana dueña del recién construido Edificio Metropolitano detrás de la Iglesia Catedral (avenida primera entre calles segunda y cuarta, que posteriormente fue vendido al Banco Popular). Conape ocupa el espacio arrendado el 1. de agosto.

\* El empréstito internacional 500/SF-CR otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al Gobierno de Costa Rica, para financiamiento de crédito educativo, entró en vigencia el 7 de diciembre de 1977, con un plazo de ejecución final de 5 años, es decir hasta el 7 de diciembre de 1982. - A Conape le fue confiada la administración de este empréstito. El monto total del Programa fue ₡63.468.000 (\$7.380.000<sup>00</sup>, al tipo de cambio de la fecha ₡8,60 - \$4.800.000,<sup>00</sup> monto del préstamo del BID y \$2.580.000,<sup>00</sup> aporte del Gobierno Costarricense-.

El programa se ejecutó en un 100% y benefició a 3.869 estudiantes

- \* 31 de diciembre de 1977 – 245 préstamos aprobados por valor de ₡10 246 000,00
  - \* Junio de 1978, primer taller de autoevaluación con participación de todos los funcionarios de la institución y se revisan los objetivos de la Ley 6041.
  - \* Setiembre de 1978 – Ingresa CONAPE a la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo. (APICE), la cual es una fuente invaluable de información hacia el desarrollo de Conape.
  - \* Marzo de 1979, La Asamblea Legislativa interpreta auténticamente que tanto los bancos públicos como los privados deben aportar el 5% de sus utilidades a Conape. (Excepto el Baco Central).
  - \* Diciembre de 1982 concluye la ejecución del préstamo BID que ha beneficiado a 3.869 estudiantes.
  - \* Junio de 1983, CONAPE adquiere una propiedad en San Pedro de Montes de Oca para edificar sus propias instalaciones.
  - \* En Agosto 1983, se firma el convenio entre el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID) y CONAPE, para financiar el programa de formación y capacitación de recursos humanos en el campo agropecuario y recursos marinos. Este convenio se conoce como Proyecto PL-480 y la donación inicial fue por un monto de ₡7.000.000,00 (\$160.550,00 al tipo de cambio de la fecha ₡43,60). El convenio benefició a 307 estudiantes.
  - \* En junio de 1985, se firma la primera etapa del financiamiento con el Gobierno de Canadá que consistió en un convenio entre el Gobierno de Canadá y el Gobierno de Costa Rica, para brindar capacitación técnica en Canadá, a nivel técnico, universitario y para-universitario, a costarricenses, principalmente docentes, que trabajan en el área de la agricultura. En este convenio el Gobierno de Canadá acordó efectuar una donación a CONAPE de \$C3.000.000,00 ( dólares canadienses), lo que equivalía en aquel momento a ₡129.030.000,00 (al tipo de cambio de la fecha). El convenio benefició a 85 docentes costarricenses.
- Una vez finalizada la primera etapa de financiamiento que consistía en capacitar a docentes en el área de agricultura, en mayo de 1991 se convino nuevamente entre las mismas partes a fin de que los docentes beneficiarios desarrollaran y transmitieran a sus educandos y comunidades los conocimientos y experiencias obtenidos en Canadá. En este convenio se acordó efectuar una donación de ₡32.475.000,00 (\$237.477,15, al tipo de cambio de la fecha ₡136.75). El convenio financió 22 sub-proyectos comunales.
- \* Julio de 1985, mediante la Ley No. 6995, CONAPE adquiere el rango de institución semi-autónoma.
  - \* En setiembre de 1985, se firma el convenio entre el AID y CONAPE, para proveer financiamiento por medio de préstamos a estudiantes que desean asistir a universidades privadas ubicadas en Costa Rica. En este convenio el AID acordó efectuar una donación a CONAPE de ₡13.125.000,00 (\$251.437, al tipo de cambio de la fecha ₡52,20). El convenio benefició a 216 estudiantes.

- \* Diciembre de 1986, a diez años de funcionamiento, CONAPE celebra haber otorgado préstamos a 6534 estudiantes con una inversión de trescientos catorce millones de colones.
- \* Febrero de 1987, traslado de oficinas al nuevo edificio en San Pedro.
- \* 11 de diciembre de 1987, Inauguración del edificio de Conape en San Pedro
- \* Agosto de 1990, Se formaliza el préstamo número diez mil.
- \* Diciembre de 1990, CONAPE celebra el haber colocado mil millones de colones en préstamos. El Presidente de la República Lic. Rafael Ángel Calderón Fournier entrega cheque simbólico de un colón a la estudiante Yuny M. Villalobos M.
- \* 17 de junio de 1999, Concesión del préstamo número treinta mil. Ceremonia en instalaciones de CONAPE con asistencia del Presidente de la República Dr. Miguel Ángel Rodríguez Echeverría quien entrega la documentación pertinente a la Sra. María de los Ángeles Hernández H., estudiante de la carrera de Informática.

**Muchos otros acontecimientos importantes en la vida de Conape podría incluir dentro de estos hitos históricos, los anteriores, solamente para dar una idea del inicio y del desarrollo institucional en su primer veintena de años de vida.**

### Préstamos aprobados

Durante el período de vida institucional objeto de este informe, de 1977 al 1 de junio de 2010, que podemos fijar en 33 años, se otorgaron 77.096 operaciones crediticias. Para una fácil lectura de su desarrollo me parece coincidente dividirlo en tres partes de 11 años cada una.

La primera, de 1977 a 1987 se otorgaron	7 358 préstamos	
		Diferencia 13 873
La segunda, de 1988 a 1998 se otorgaron	21 231 préstamos	
		Diferencia 27 276
La tercera, de 1999 a 2010 se otorgaron	48 507 préstamos	

Otra manera de ver el desarrollo de las colocaciones es dividir el dato histórico en cuatro períodos:

1977-1986	6.534 préstamos	9.1%
1987-1996	15.386	21.4%
1997-2006	31.590	43.3%
2007-2009	18.404	25.6%

(no incluye la porción de 2010 para no distorsionar comparación de años enteros)

Es fácil comprender que en los años iniciales el crecimiento fue moderado, así como moderados eran los ingresos. Conforme se desarrolla el país las utilidades bancarias crecen y con el tiempo aparecen nuevos bancos especialmente privados. El segundo período es sintomático, el promedio anual fue de 1.539 pero en los últimos tres años el promedio fue de 2.303. De uno a otro período el aumento fue de 135%

Entre el segundo y el tercero el crecimiento fue de 105%

**Préstamos aprobados por años**  
**1977-2009**

1977	245	1995	2 073
1978	1 240	1996	2 704
1979	543	1997	3 918
1980	943	1998	2 751
1981	1 081	1999	1 983
1982	482	2000	2 252
1983	434	2001	2 853
1984	431	2002	3 337
1985	563	2003	3 561
1986	682	2004	3 588
1987	824	2005	3 446
1988	812	2006	3 901
1989	1 066	2007	4 595
1990	1 254	2008	5 843
1991	1 235	2009	7 966
1992	1 440		
1993	1 846		
1994	2 132		
		Total	71 914

## Características de los beneficiarios en 2009

Según zonas de origen:

Mayor Desarrollo Relativo	2244	28.2%
Medio Desarrollo Relativo	3873	48.6%
Bajo Desarrollo Relativo	1276	16.0%
Muy Bajo Desarrollo Relativo	573	7.2%
Total	7966	100.0%

Por Provincias:

San José	3058	38%
Alajuela	1438	18%
Cartago	1192	15%
Heredia	851	11%
Limón	505	6%
Puntarenas	462	6%
Guanacaste	460	6%
Total	7966	100%

Por sexo:

Femenino	4966	62%
Masculino	3022	38%
Total	7966	100%

(Esta última tendencia ha sido sostenible durante los cuatro años anteriores)

## Estado de la cartera

Al 30 de abril del 2010, la cartera total de estudiantes fue de 31.726, de los cuales 16.016 están cursando estudios y 15.710 están en el periodo de amortización del crédito.

## Fondos de préstamos aprobados 1977-2009

Los fondos destinados a sufragar los créditos otorgados durante el periodo que nos ocupa alcanzaron a la cantidad de 115 056 530 016 colones corrientes, cifra que vamos a mostrar en millones enteros y en iguales periodos como arriba citados:

1977-1986	314	0.27%
1987-1996	5 089	4.42%
1997-2006	46 144	40.11%
1007-2009	63 510	55.20%
<b>TOTALES</b>	<b>115 057</b>	<b>100.00%</b>

Estos millones de colones comparados con la cantidad correspondiente de préstamos aprobados revela un promedio que en el primer periodo es de **48 099** colones, en el segundo es de **330 744** colones, en el tercero es de **1 460 699** colones y en el cuarto y último, es de **3 450 876** colones.

En el último periodo en colones corrientes se colocó el **55.20%** de toda la cartera histórica. Es importante señalar que Conape enfrenta una demanda extraordinaria sostenida durante el 2008 y 2009

### **Cobranza institucional**

Del total de los ingresos percibidos durante el año 2009, la recuperación de principal e intereses sobre los préstamos concedidos a estudiantes, representó el 41%; constituyéndose así en la segunda fuente de ingresos. El aporte de los bancos públicos y privados significó el 49%, mientras que los intereses sobre inversiones el 9%.

Al 30 de abril del 2010, la cartera en cobro administrativo representó el 98,1% de la cartera total, mientras que la cartera en cobro judicial el 1,9%. Por su parte, el índice de morosidad general fue del 14,75%, mientras que el de morosidad mayor a 90 días del 2,57%.

En 33 años de funcionamiento, se han trasladado a la cartera de incobrables 136 prestatarios por un monto de ¢4.000.000,00 (\$7.750, al tipo de cambio al 30-04-2010, ¢516,04); y no se ha ejecutado ningún embargo de propiedades, mostrándose así una administración sana y con amplio sentido social.

### **Desarrollo actual de CONAPE**

#### **Plan estratégico institucional**

Mediante la técnica conocida como *Balance Scorecard*, tanto los directores como el secretario ejecutivo y funcionarios administrativos, desarrollaron un plan estratégico que normalice la administración general dentro de un concepto entendido por todos en cuanto a la misión y visión de la institución para llegar a metas definidas en lo interno y externo en Conape. Dentro de esas metas se contempla en forma prioritaria el logro a la eficacia y eficiencia de las responsabilidades de cada quien, ser reconocidos como elemento de gran trascendencia en el desarrollo humano del país y satisfacer en forma sostenida el personal en cantidad suficiente y capacitado al mejor logro de los servicios propios de la institución.

#### **misión**

Contribuir al desarrollo del país por medio de créditos educativos accesibles a estudiantes de educación superior y técnica, con mérito personal.

**visión**

Ser una institución estratégica del Estado Costarricense en el financiamiento de la formación del recurso humano y un modelo internacional en el otorgamiento de crédito educativo

**Prioridad institucional**

Lograr que los estudiantes universitarios, para-universitarios y técnicos de Costa Rica, reciban un servicio de crédito educativo, modernizado, equitativo, accesible y de calidad

**Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos vinculados a la anterior prioridad institucional, que CONAPE ha definido lograr en el año 2010 son:

1. Mejorar la calidad del servicio mediante la disminución en los tiempos de respuesta de los trámites de solicitud de préstamo y desembolso.
2. Ampliar la cobertura del servicio de crédito educativo mediante la desconcentración, con el propósito de hacerlo más accesible a los estudiantes.
3. Desarrollar una plataforma tecnológica que permita el acceso al crédito educativo por la vía digital
  - 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.

**Convenios bancarios**

Como una acción para mejorar el servicio de los clientes, la Institución ha establecido convenios con el Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Popular, para poner en funcionamiento los sistemas de Pago Automático de Recibos y de conectividad.

**Plan estratégico tecnologías de información y comunicación**

Congruente con el Plan Estratégico Institucional se desarrolló el correspondiente a las tecnologías de información y comunicación, conocido por las siglas PETIC, el cual se propone desarrollar los medios informáticos en los tiempos por venir en forma preconcebida. El plan atiende también las Normas sobre Tecnologías de Información según documento emitido por la Contraloría General de la República.

## **Escenarios financieros al año 2014**

Especialmente por el impacto en las disminuciones de ingresos en Conape a que sometió la ley 8634 del Sistema de Banca para el Desarrollo, la administración institucional se ha visto ante la imperiosa necesidad de vigilar con sumo cuidado las proyecciones financieras y flujos de efectivo en el quinquenio 2009-2014

La severa disminución de ingresos será efectiva del 2008 al 2012 puesto que del 5 por ciento que la ley 6041 le otorga a Conape de las utilidades bancarias se percibirá solamente un 2 por ciento (el restante 3 por ciento será para la Banca de Desarrollo)

Este diferencial se recuperará durante los siguientes cinco años reversando a favor de Conape un 0.60 por ciento en cada año para quedar restituido el 5 por ciento al año 2017.

Las proyecciones elaboradas por los funcionarios profesionales, especialmente de la demanda extraordinaria de créditos durante los dos años más recientes (2008 y 2009) y las sumas de colones necesarias para sufragarlos, señalan resultados negativos (en rojo) a partir del 2014, que, de confirmarse en la realidad, obligará a Conape a buscar nuevas fuentes de ingresos o a lograr una modificación calculada a la tabla emitida por la ley de Banca de Desarrollo.

## **Desconcentración de servicios**

El objetivo estratégico número 2 ha sido de especiales análisis y estudio y dentro de las mejores prácticas el Consejo Directivo ha aprobado abrir oficinas regionales, en un plan piloto, en San Isidro del General. Actualmente está en proceso de localización de oficinas en el sitio más adecuado posible.

## **Servicio telefónico**

Ante la creciente demanda la institución detectó la caída de calidad en la prestación del servicio telefónico, aprestándose, entonces, a llevar a cabo un plan cuidadosamente elaborado que ha incluido la compra de una moderna central y de un sistema interactivo "voice response" (IVR), además, se ha contratado los servicios de una empresa especializada en la modalidad conocida como call center", que soporta la carga pesada primordialmente en horas pico sin ocupar horas laborales de los funcionarios que deben atender sus labores normales ante clientes que visitan las oficinas institucionales.

## **Otros**

Largo sería hacer referencia a otros aspectos de la administración de Conape, todo es importante, pero revisten aspectos genéricos, tales como, convenios con entidades u organizaciones regionales que tienden a la búsqueda o mejora de obtención de interesados en el crédito educativo adicionales a los que buscan directamente los servicios en Conape. Otro aspecto genérico es la constante revisión de los reglamentos especialmente el fundamental sobre créditos lo cual es una cultura institucional nacida desde los mismos albores allá en 1977. Parte de esa cultura es también la elaboración y la rendición de resultados de los planes presupuestales, operativos y financieros que se realizan con toda seriedad y eficiencia profesional. Estudios de mercadeo y planes de divulgación en medios públicos, son aspectos de constante preocupación que se llevan a cabo dentro de los estrechos márgenes presupuestarios a que está obligada la institución. Atención de los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República u otros organismos gubernamentales que en todos los casos se ha hecho en forma esmerada y prolija sin que la institución se haya enfrentado nunca a incumplimientos ni sanciones.-

## **Asuntos pendientes**

Quizás el punto más álgido pendiente de resolver a esta fecha es el relacionado con la política salarial como consecuencia de la recién emitida ley de Banca de Desarrollo al decretar para Conape la liberación de verse atada a la Autoridad Presupuestaria en cuanto a salarios. Los legisladores creyeron beneficiar a Conape en compensación por la disminución de ingresos provenientes de las utilidades bancarias antes mencionada. Es un asunto muy sensible y de muy cuidadosa resolución pero que abre posibilidades de mejoras salariales y de implementación de normas novedosas no contempladas en las actuales políticas gubernamentales.

Otro asunto que me parece de importancia actual es la planta física donde funciona Conape. Dos aspectos me preocupan: como mejorar y ampliar los espacios físicos de atención del público. A pesar de la apertura de nuevos medios para alcanzar información y de plantear solicitudes de operaciones crediticias a distancia, la demanda aumenta tanto que siempre hay necesidad de mejorar y ampliar las comodidades físicas. Este fenómeno no es propio de Conape sino que lo vemos en forma vívida en los bancos comerciales, por ejemplo. El segundo asunto de preocupación es la necesidad de una planta física especializada para alojar el equipo de cómputo especialmente en cuanto a seguridad sísmica de tal manera que, ante eventos naturales de alta magnitud, estos servicios vitales no dejen de funcionar y se puedan preservar para no dañar ni a la institución ni a sus usuarios.

La obtención de otros recursos económicos adicionales a los provenientes de utilidades bancarias y de recuperación de créditos es necesaria para paliar la escasez que se proyecta hacia alrededor del año 2014, es asunto que debe verse con mucha anticipación por lo lento y engorrosas negociaciones que su resolución demanda.

## **Finalmente**

Mi visión de Conape es el de una institución estatal seria, eficaz y eficiente, en la cual se trabaja en todo nivel con una alta sensibilidad social cuyo norte es la de otorgar préstamos para la educación superior dentro de las condiciones más favorable al usuario y dentro del marco estructural de la ley 6041. El Consejo Directivo es altamente consciente de esa responsabilidad social y no deja de atender aquellos casos que la administración no puede resolver dentro de los cánones reglamentarios Históricamente solo en muy pocos casos el Consejo ha declinado otorgar el crédito.

**Francisco Carrillo Castro**

**San José, Costa Rica**

**18 de junio de 2010**