

**Comisión Nacional de Prestamos para Educación (CONAPE)**

**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

**Msc. SILVIA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ  
DIRECTORA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE CONAPE  
2007-2010**

**Junio 2010**

# **INFORME FINAL DE GESTIÓN DE LA SRA. SILVIA HERNANDEZ SANCHEZ, COMO DIRECTORA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE CONAPE**

## **I. Presentación:**

El presente informe responde a la gestión realizada como Directora del Consejo Directivo de CONAPE, durante el periodo 2007-2010, como representante del Ministerio de Planificación Nacional Política Económica (MIDEPLAN).

El informe es conforme con lo que establece la Ley General de Control Interno N° 8292, en su artículo 12, inciso e, indicando que parte de los deberes del jerarca y los titulares subordinados en el Sistema de Control Interno es: "Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal al ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa".

El contenido de este informe se compone de cinco secciones, a saber:

I. **Aspectos generales**, en este apartado se destacan:

- Colocaciones crediticias y cobranza Institucional.

II. **Resultados Institucionales**, en esta sección se destacan las principales acciones relacionadas con la planificación estratégica institucional, tales como:

- Planificación institucional del año 2010, compuesta por: Programa Anual de Crédito, Presupuesto Ordinario, Plan Operativo Institucional, Plan Anual Operativo.
- Escenarios financieros.
- Apertura de una oficina regional piloto.
- Apoyo al Plan Escudo.

III. **Reglamentos, directriz y Convenios**: aquí se presentan las modificaciones a algunos reglamentos que fueron revisados o elaborados, como por ejemplo:

- Actualización del Reglamento de Crédito de CONAPE para flexibilizar el crédito educativo.
- Elaboración del Reglamento de Cauciones, el cual tiene como finalidad garantizar el resarcimiento de eventuales daños y perjuicios que el caucionante responsable, en el ejercicio de sus funciones, pueda producir al patrimonio de CONAPE, sin que ello limite la eventual responsabilidad civil.
- Elaboración de la directriz para regular el pago de horas extras.

De igual manera se gestionaron los siguientes convenios:

- Convenio suscrito entre SINAES y CONAPE, la cual facilitará la alianza entre ambas instituciones.
- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Fundación Hijos del Campo y CONAPE.
- Acuerdo de cooperación interinstitucional con el Fondo de Apoyo para la Educación Superior y Técnica del Puntarenense, -FAESUTP- y CONAE.

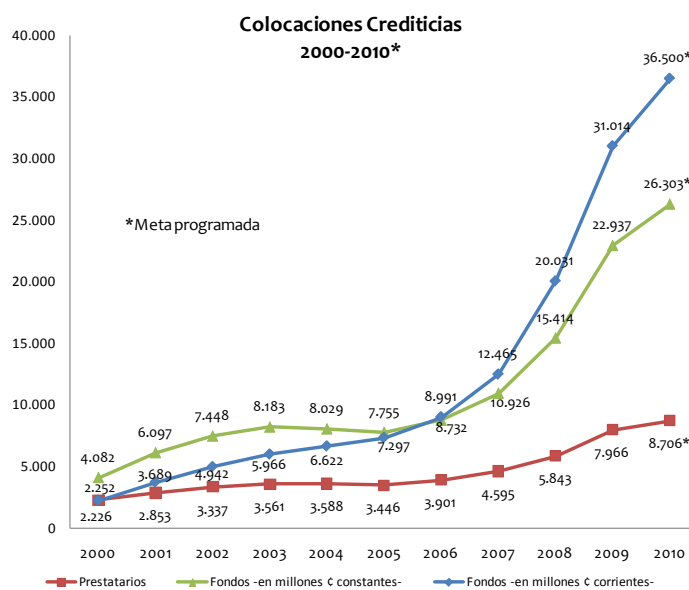
**IV. Aspectos pendientes y observaciones:**

- Pendientes.
- Otros aspectos.

## I. Aspectos Generales.

### Colocaciones Crediticias:

En sus 33 años de funcionamiento, CONAPE ha beneficiado a 75.456<sup>1</sup> estudiantes. En la presente década, la Institución ha tomado mayor relevancia en el financiamiento de los proyectos académicos de los estudiantes, ejemplo de ello es que sólo en el periodo 2000-2010 se otorgaron 44.884 créditos, que representan el 59% del total de créditos.



El gráfico ejemplifica las

los últimos años, lo que resulta indicar que CONAPE es una institución estatal que contribuye significativamente en la formación del recurso humano del país. En el 2006, el número de estudiantes beneficiados con relación al año anterior creció en un 13%, en el 2007 el 18%, en el 2008 el 27%, en el 2009 el 73% y para el 2010 se prevé un crecimiento del 49%.

En el año 2009, el 92% de los créditos aprobados, correspondieron a estudios de pregrado en Costa Rica y el 5% a posgrados en Costa Rica.

En ese mismo año, el 72% de los créditos se concedió a estudiantes provenientes de las zonas de medio, bajo y muy bajo desarrollo relativo, mientras que el 28% correspondió a zonas de mayor desarrollo relativo.

Al 30 de abril del 2010 de acuerdo con el Plan de Colocaciones 2010, se ha logrado beneficiar a 3.542 estudiantes de los 8.706 préstamos programados, lo que representa una ejecución del 41%. El monto colocado a la fecha es de \$29,8 millones de los \$70,7 millones en préstamos programados, lo que equivale a una ejecución del 42%.

### 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.

<sup>1</sup> Al 30 de abril, 2010

A esa misma fecha, la cartera en el periodo de ejecución del préstamo asciende al monto de \$130 millones, de los cuales \$56 millones son fondos pendientes de desembolsar a los estudiantes; mientras que los saldos adeudados en la cartera de cobro alcanzan la suma de \$52 millones.

Dicha cartera crediticia es atendida por los 65 funcionarios que posee la institución, distribuidos en áreas sustantivas y de apoyo.

#### **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 institucionales. 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 fue de 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 (\$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.

## **II. Resultados Institucionales.**

La labor de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), se enmarca en el Plan Estratégico Institucional, el cual a partir de la misión y visión de CONAPE, establece los aspectos estratégicos orientadores para la gestión institucional. De esta manera, el Plan Estratégico de CONAPE se convierte en la ruta de navegación para el Consejo Directivo, el cual ha sido muy vehemente en indicar que la institución debe dar seguimiento al alcance del Plan Estratégico y mantener la actualización del mismo conforme los cambios que se orienten en el seno del Consejo Directivo.

Es entonces que la Misión y Visión de CONAPE constituyen el fundamento para la prioridad institucional, aspectos que se resumen a continuación:

#### **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 Institucionales**

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.

### **Principales logros Institucionales:**

1. Plan Estratégico y Planificación Institucional
2. Estudio de Escenarios Financieros.
3. Proyecto de Regionalización.
4. Apoyo al Plan Escudo por la crisis financiera del país.

### **Plan Estratégico:**

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

- a. Financiera: lograr la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales.
- b. 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.
- c. Procesos internos: fortalecer los procesos internos para que los servicios se brinden de forma eficiente, ágil y oportuna.
- d. Aprendizaje y crecimiento: disponer del personal capacitado, adecuado y suficiente, orientado hacia el servicio.

### **Planificación Institucional 2010**

#### Plan Anual de Crédito

El Plan Anual de Colocaciones 2010 contiene las directrices más importantes de la gestión crediticia de CONAPE durante el próximo período. En este documento se establecen los topes anuales de crédito para las diferentes categorías de estudio; también se resumen las condiciones individuales de garantías, tasa de interés, metas de colocación en cuanto a estudiantes beneficiados y monto por colocar y desembolsar.

### Presupuesto Ordinario

El Presupuesto Ordinario para el 2010 está formulado acorde con la normativa vigente, en particular las disposiciones legales y técnicas sobre el sistema de planificación-presupuesto de la Circular 8270 emitida por la Contraloría General de la República del 17 de agosto del 2000.

Los recursos presupuestarios están asignados en concordancia con los objetivos y metas del Plan Operativo Institucional, cuya ejecución pretende atender los servicios indispensables del desarrollo organizacional, correspondientes al año 2010. Este presupuesto alcanza la suma de ¢19 739 millones.

### Plan Operativo Institucional

Para lograr la equidad y accesibilidad en la prioridad institucional, se estableció como objetivo estratégico institucional “ampliar la cobertura del servicio de crédito educativo mediante la desconcentración, con el propósito de hacerlo más accesible a los estudiantes”. De esta manera, el POI plantea que el indicador de gestión que mide el logro del objetivo en el párrafo anterior es el que se refiere al porcentaje de avance del proyecto de apertura de una oficina piloto, cuya meta es que para el 2010 inicie su funcionamiento en el cantón de Pérez Zeledón.

### Plan Anual Operativo

El Plan Operativo Anual 2010, es un instrumento en el que se definen las metas que se deberán ejecutar durante el año y se realiza con el propósito de cumplir con lo que establecen la Misión y la Visión de CONAPE en lo referente a los aspectos operativos, de conformidad con la prioridad y los objetivos institucionales, mediante la utilización de los recursos que posee cada una de las Unidades Orgánicas y las actividades sustantivas o de apoyo administrativo, propias de cada una de éstas.

### **Estudio de Escenarios Financieros 2009-2014:**

En la sesión del Consejo Directivo N° 15-04-2009 de fecha 16 de abril del 2009, se conoció el documento “Diferentes Escenarios (2009-2013)”, que contemplaba el escenario financiero de CONAPE para el periodo 2009 al 2014, en esa oportunidad se acordó lo siguiente:

- a. Dar por recibido el documento N°49-15 “Diferentes Escenarios (2009-2013)”.
- b. Solicitar a la Administración replantear nuevos escenarios y Flujos de Efectivos, según los comentarios expuestos en este artículo.

De esta manera y en sesión del Consejo Directivo N° 23-06-2009 de fecha 9 de junio del 2009, se aprobó el documento “Flujo de Efectivo Institucional”, que contempla el escenario financiero de CONAPE para el periodo 2009 al 2014. A continuación se presenta un resumen del informe en cuestión:

- c. Evalúa el comportamiento futuro de los ingresos y egresos institucionales y su posible impacto en las colocaciones anuales de créditos a estudiantes, entendiendo que la Institución no podría funcionar manejando déficits financieros.
- d. Presenta los principales supuestos sobre los cuales se ha elaborado el flujo de efectivo, partiendo de que el monto promedio colocado por estudiantes crecerá conforme a la tasa de inflación, que se estima en un 10%, la tasa de interés se mantendría en un 7% y las utilidades de los bancos aumentarían en un 10%, dado que la economía enfrenta problemas de crecimiento que estaría afectando dichas utilidades.
- e. Se da una breve explicación de la situación crediticia de la Institución al 31 de mayo del 2009; posteriormente, se efectúa una sucinta descripción del comportamiento de los ingresos y egresos efectivos del periodo 2004-2008; finalmente, se analizó el flujo de efectivo institucional proyectado para el periodo 2009-2014 y su efecto en las colocaciones crediticias.

#### **Proyecto de Regionalización:**

La apertura de una oficina piloto, es una de las acciones institucionales que concretiza no sólo la desconcentración del servicio que brinda la institución, sino además posibilita en forma efectiva un mayor acceso al crédito educativo, para los estudiantes de las regiones ubicadas fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

El Plan Estratégico y consecuentemente, el Plan Operativo Institucional del año 2009, establecieron la elaboración de un estudio de mercado, que definiera las áreas estratégicas de penetración del servicio de crédito educativo de CONAPE, fuera de la GAM. Es por ello que 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.

En el estudio se realizó una pre-selección de las regiones geográficas, tomando como criterio los centros educativos de secundaria con una matrícula igual o superior a 700 estudiantes



fuera de la GAM, el Índice de Desarrollo Social, la población y hasta 29 años de edad, la matrícula total y el número de estudiantes de undécimo año.

Posteriormente, se realizó un análisis a las regiones pre-seleccionadas, a saber Pérez Zeledón, Pococí, Puntarenas, Limón, Liberia y San Carlos; considerando tres aspectos de cada una:

- ✓ el contexto socio-económico, en sus dimensiones de desarrollo social, pobreza, empleo e infraestructura vial;
- ✓ los factores de demanda; que contempló las variables de población total y por edades y población estudiantil de secundaria y universitaria; y
- ✓ los factores de oferta, que valoró las colocaciones de CONAPE e instituciones de crédito educativo.

El estudio de mercado fue conocido por el Consejo Directivo en las sesiones No. 45-10-2008 y No. 35-08-2009, de fechas 28 de octubre del 2008 y 11 de agosto del 2009 respectivamente, acordándose en la última:

- a. Definir los cantones de Pérez Zeledón y Pococí como áreas estratégicas de penetración del servicio de crédito educativo, con el fin de que las acciones de desconcentración del servicio se orienten prioritariamente hacia estas zonas.
- b. Autorizar a la Secretaría Ejecutiva para que presente al Consejo Directivo la propuesta en primera instancia, de una oficina piloto en el distrito de San Isidro de El General del cantón de Pérez Zeledón, que incluya el estudio de costos y de la estructura organizativa.

Posterior a la escogencia de la zona donde se establecería la oficina regional piloto, se trabajó en la propuesta de instalación y organización administrativa de ésta así como, en la estimación de sus costos de instalación y funcionamiento. Dicha propuesta organizativa de la oficina regional contempla la estimación de los costos requeridos para atender las etapas de instalación y de funcionamiento de ésta.

Además, aborda aspectos funcionales y estructurales referentes a las funciones de la oficina, estructura organizacional y el personal requerido; en un segundo apartado considera los aspectos necesarios para su funcionamiento como es el espacio físico, servicios, mobiliario y equipo de oficina y cómputo y plataforma tecnológica y de comunicación.

**Apoyo al Plan Escudo:**

De igual manera, el Consejo Directivo acordó colaborar con el Plan Escudo que estableció la Administración Arias Sánchez, como medida para paliar los efectos de la Crisis Financiera.

Así el Consejo Directivo estableció entre sus principales aportes, aumentar el plazo para iniciar el proceso de cancelación de deuda en aquellos casos en que los deudores estuvieran desempleados y mantener la tasa de interés del 7% sin variación hasta al menos diciembre 2009.

### **III. Reglamentos, Directrices y Convenios:**

#### **Modificaciones 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 para los estudiantes.

#### **Elaboración del Reglamento de Caucciones**

Se elaboró el Reglamento de Caucciones, las disposiciones contenidas en éste son aplicables a todos aquellos funcionarios de CONAPE que recauden, custodien o administren fondos o valores públicos o que por la naturaleza de sus funciones y responsabilidades definidas en el Manual de Puestos de la Institución deban caucionar.

#### **Directriz para el pago de horas extras**

En la Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo N° 37-08-09, celebrada el día 25 de agosto del 2009, se emite la Directriz para regular el pago de horas extras; la misma tiene por objeto establecer las disposiciones de acatamiento obligatorio para la autorización y pago de tiempo extraordinario de los funcionarios de la Comisión Nacional de Préstamos para Educación.

#### **Convenios**

Durante el periodo en que realice labores como Directora del Consejo Directivo, le correspondió al Consejo Directivo, el estudio y la aprobación de los siguientes convenios interinstitucionales:

##### [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.

##### [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.

#### 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.

### **IV. Aspectos pendientes y Observaciones.**

#### **Pendientes (requieren del seguimiento y apoyo para su alcance):**

Solicitud en Línea. Se debe continuar con el Proyecto de Gestión Electrónica de la Solicitud de Préstamo y Solicitud del Desembolso en Línea, el cual también quedó incluido como uno de los Proyectos Institucionales y que demandará soporte del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC), durante el período 2009-2012. Este proyecto se encuentra en su fase final de diseño y pronto podrá entrar en vigencia.

Call Center. Este proyecto esta pronto a ser una realidad, para lo cual el Consejo Directivo ya aprobó la contratación del equipo informático adicional necesario. La idea es que muchos de los servicios que se brindan por teléfono y vía Internet puedan ser subcontratos, por ejemplo por medio de “Outsourcing”, buscando ser más eficiente en el tiempo y calidad de respuesta.

#### **Otros aspectos por resaltar:**

Estudiantes Beneficiados: Desde el inicio de CONAPE se han beneficiado en forma directa 75.456<sup>2</sup> estudiantes, quienes con el aporte financiero de la Institución, mayoritariamente lograron alcanzar sus metas académicas convirtiéndose en profesionales; prestando sus servicios tanto en el sector privado como en el público y consecuentemente dando su aporte al desarrollo socio-económico de nuestro país.

Gastos operativos: Un indicador de que CONAPE opera con bajos gastos, lo constituye la proporción entre los desembolsos de los préstamos a estudiantes y los gastos de operación, que en el último año, ha sido en promedio para todo el periodo de 89% y 11%; lo que muestra que los fondos institucionales son dirigidos a cumplir con la misión de la Institución.

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

---

<sup>2</sup> Al 30 de abril del 2010

Costa Rica y Banco Popular, para poner en funcionamiento los sistemas de Pago Automático de Recibos y de conectividad o pago en línea, este último en el caso de los dos primeros bancos.