

## Presentación

Este documento responde a la disposición establecida por la Contraloría General de la República sobre la obligación de presentar ante el Jefe de la Jerarquía Institucional, un informe de desempeño de la Secretaría Ejecutiva de CONAPE .

El caso de CONAPE es singular en el sentido en que el titular de la Secretaría Ejecutiva cumplió 7 períodos de gestión, desde 1981 al 2009. Por tanto, se presentan algunas cifras acumuladas y otras referidas a los periodos 2008 y 2009, con el propósito de facilitar el resumen de los aspectos más importantes de la gestión institucional.

Para este servidor, ha sido una experiencia muy enriquecedora haber prestado sus servicios a una organización como CONAPE. La misión de esta Institución depara una serie de gratificaciones a todas las personas que laboran para el programa nacional de crédito educativo, de modo que el resumen de gestión que se detalla en las siguientes páginas, conlleva una satisfacción personal que va más allá de las cifras consignadas en cada capítulo.

Atentamente,

Mario Zaldívar

**Resultados de la gestión llevada a cabo por la  
Secretaría Ejecutiva de CONAPE  
al 30 de abril, 2009**

Hace 32 años el país, le encomendó a la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, CONAPE, la misión de conceder préstamos para financiar la educación superior de los estudiantes sin recursos económicos.

Los 66.869 prestatarios que CONAPE ha beneficiado en sus 32 años de labores no es sólo un número más de la estadística nacional; es también la culminación de otros tantos anhelos individuales, que encontraron en el crédito educativo su mecanismo de apoyo. Pero si se analiza más a fondo, se encuentra en este hecho la esencia misma de una filosofía de solidaridad social, la cual es por sí misma uno de los pilares de la democracia de este país.

A continuación se destacan los principales factores de desempeño llevados a cabo:

✍ **PRÉSTAMOS APROBADOS HISTÓRICO 1977-AL 30 DE ABRIL, 2009**

El siguiente cuadro muestra las colocaciones aprobadas del año 1977 al 30 de abril del 2009:

| <b>PRESTAMOS APROBADOS<br/>POR AÑOS<br/>1977- 2008</b> |               |
|--|---------------|
| <b>Año</b>   | <b>Número</b> |
| 1.977  | 245           |
| 1.978  | 1.240         |
| 1.979  | 503           |
| 1.980  | 934           |
| 1.981  | 1.081         |
| 1.982  | 421           |
| 1.983  | 434           |
| 1.984  | 431           |
| 1.985  | 563           |
| 1.986  | 682           |
| 1.987  | 824           |
| 1.988  | 812           |
| 1.989  | 1.066         |
| 1.990  | 1.254         |
| 1.991  | 1.235         |
| 1.992  | 1.440         |
| 1.993  | 1.846         |
| 1.994  | 2.132         |
| 1.995  | 2.073         |
| 1.996  | 2.704         |
| 1.997  | 3.918         |
| 1.998  | 2.751         |
| 1.999  | 1.983         |
| 2.000  | 2.252         |
| 2.001  | 2.853         |
| 2.002  | 3.337         |
| 2.003  | 3.561         |
| 2.004  | 3.588         |
| 2.005  | 3.446         |
| 2.006  | 3.901         |
| 2.007  | 4.595         |
| 2.008  | 5.843         |
| al 30/04/2009  | 2.921         |
| <b>Total</b>   | <b>66.869</b> |

Durante el último quinquenio se han colocado 24.267 préstamos, lo que representa el 36% de la colocación total de la historia del programa de crédito educativo de CONAPE .

✍ **FONDOS DE PRÉSTAMOS APROBADOS HISTÓRICO 1977- AL 30 DE ABRIL, 2009**

Cifras referidas al financiamiento de los **66 869** préstamos aprobados cuyo total alcanzó la suma de **¢95 229 090 016.ºº**, según se muestra a continuación:

**FONDOS DE PRESTAMOS APROBADOS  
POR AÑOS  
1977- 2008**

| <b>AÑO</b>    | <b>MONTO</b>             |
|---------------|--------------------------|
| 1.977         | 10.246.000,00            |
| 1.978         | 23.839.400,00            |
| 1.979         | 16.571.050,00            |
| 1.980         | 31.300.250,00            |
| 1.981         | 30.681.900,00            |
| 1.982         | 13.928.600,00            |
| 1.983         | 24.472.000,00            |
| 1.984         | 37.802.210,00            |
| 1.985         | 51.402.650,00            |
| 1.986         | 74.033.890,00            |
| 1.987         | 118.208.190,00           |
| 1.988         | 124.442.740,00           |
| 1.989         | 197.149.700,00           |
| 1.990         | 254.718.290,00           |
| 1.991         | 289.776.500,00           |
| 1.992         | 388.937.400,00           |
| 1.993         | 598.920.000,00           |
| 1.994         | 703.262.000,00           |
| 1.995         | 869.512.000,00           |
| 1.996         | 1.543.905.424,00         |
| 1.997         | 2.710.090.492,00         |
| 1.998         | 1.995.548.200,00         |
| 1.999         | 1.705.157.000,00         |
| 2.000         | 2.225.589.000,00         |
| 2.001         | 3.689.054.000,00         |
| 2.002         | 4.942.480.000,00         |
| 2.003         | 5.965.965.000,00         |
| 2.004         | 6.622.440.640,00         |
| 2.005         | 7.296.609.000,00         |
| 2.006         | 8.990.560.000,00         |
| 2.007         | 12.465.426.000,00        |
| 2.008         | 20.030.531.490,00        |
| al 30/04/2009 | 11.186.529.000,00        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>95.229.090.016,00</b> |

Durante el último quinquenio se colocaron ¢66.592.000.00, lo que representa un 70% del total de las colocaciones desde el año 1977.

## COLOCACIONES

Al cierre del año 2008 se alcanzó la colocación total del programa crediticio donde 5843 estudiantes se beneficiaron del apoyo económico otorgado por CONAPE, por una suma cercana a los 20 031 millones de colones. Al de 30 de abril del 2009, se ha logrado beneficiar a 2 921 estudiantes de los 7 570 préstamos programados, lo que representa una ejecución del 38,6%. El monto colocado al 30 de abril del 2009, es de ¢11 187 millones de los 26 228 millones programados, lo que equivale a una ejecución del 42,7%.

## INCREMENTO EN LA PARTICIPACION DE POSGRADOS COSTA RICA Y EXTERIOR

Durante el año 2008 CONAPE intensificó su colocación en el área de posgrados dentro y fuera del país, mediante una campaña de prensa dirigida a ese objetivo. Al cierre de ese periodo se financió a 384 estudiantes de posgrado dentro y fuera del país. Al 30 de abril se ha beneficiado a 201 estudiantes, por un monto de ¢806 694.00



## ✍ COBRANZA AL 30 DE ABRIL 2009

Al 30 de abril del 2009, en la cartera de cobro están incluidas 14.068 operaciones, por un monto total de ₡21.240.744.273.79. Este rubro es la principal fuente de ingresos de la Institución. La morosidad mayor a 90 días es del 1% y la distribución general de la morosidad es la siguiente:

- ✓ A menos de 30 días: 55%
- ✓ Entre 30 y 60 días: 24%
- ✓ 60 y 90 días: 12%
- ✓ Más de 90 días: 8%

## ✍ TASA DE INTERES.

La tasa de interés de CONAPE es del 7% para los préstamos de estudiantes que cursen carreras y posgrados, dentro y fuera del país. Dicha tasa es la más baja de todo el sistema financiero nacional.

A raíz del Plan Escudo del Gobierno, el Consejo Directivo, acordó tener vigente la tasa de interés del 7% para todos los préstamos de CONAPE hasta el 31 de diciembre del 2009, ofreciendo a todos los estudiantes que concluyan sus estudios con un préstamo de CONAPE la opción de iniciar el pago de su deuda hasta el 31 de diciembre del 2009 y estableciendo Establecer para aquellos deudores de CONAPE, que queden desempleados por causa de las repercusiones de la crisis económica mundial, un periodo de suspensión de cobro, hasta el 31 de diciembre del 2009, a fin de facilitar su reinserción en el mercado laboral.

## ✍ FINANCIAMIENTO DE COMPUTADORAS.

Durante el 2008 se financiaron cerca de 1640 computadoras para estudiantes costarricenses de escasos recursos económicos, destinadas a fortalecer la calidad

de su aprendizaje en los distintos centros de educación universitaria y parauniversitaria del país. Al 30 de abril del 2009 se han financiado 715 préstamos para este mismo rubro.

## PORTAL DE SERVICIOS TECNOLOGICOS.

El sitio web de CONAPE evolucionó a un portal de servicios tecnológicos, donde el estudiante puede bajar la solicitud de crédito, consultar requisitos, verificar el avance de desembolsos y otros. El estudiante que se encuentre en la etapa de ejecución puede consultar su plan de desembolsos, en el cual se especifica lo girado y lo pendiente por trasladar; de igual manera el estudiante que ha concluido sus estudios puede consultar el estado de su deuda.

## PUBLICIDAD

Durante el año 2008 se dispuso de un monto de ¢116,7 millones para publicidad. Con esos recursos se realizaron tres campañas específicas: para padres de familia, para estudiantes y para deudores (Pago en línea). En cada una de ellas se planteó un mensaje específico en términos visuales y verbales, lo que apoyó eficazmente la consecución de las metas del período. A partir del 2009, la publicidad inició con una campaña testimonial y pago puntual. Durante este año se dispone de un monto total de ¢210 millones para difundir el programa de crédito educativo de CONAPE .

## CENTRO DE INFORMACION PARA LOS ESTUDIANTES

Dentro de los lineamientos de la planificación estratégica se acordó instalar un centro de información para estudiantes; por lo tanto, se acondicionó una sala y se instalaron cinco computadoras en el Departamento de Crédito para facilitar el servicio de información a los solicitantes de crédito y prestatarios activos, en la cual se tendrá acceso a la aplicación informativa de CONAPE, para que los estudiantes tengan acceso visual y auditivo.

## ENTRENAMIENTO

En materia de capacitación este año 2008 se ha orientado mucho de los recursos a dotar de la herramienta office (Word-Excel -Power Point) al 100% de los funcionarios. en esa misma línea se han reforzado los cursos de servicio al cliente. El año pasado se capacitó al personal de plataforma de servicios en la atención a personas con discapacidad.

De igual manera se capacitó al 50% de los funcionarios en la Ley de Control Interno, que sumados al 50% que la recibió el año pasado, se completó el 100% en esta materia.

Durante el 2009, la Sección de informática está recibiendo una capacitación relacionada en el sistema operativo unix versión 10.0 de Sun Microsystem. Se ha cubierto hasta el momento el 50% de los contenidos. El objetivo de este curso es dotar a los funcionarios de los conocimientos requeridos para ejecutar los procedimientos de configuración básica de los diferentes dispositivos y la ejecución de los comandos da arranque y parada del sistema operativo, entre otros aspectos.

## REGIONALIZACIÓN

1. El Informe final fue presentado al Consejo Directivo de CONAPE en sesión N°45-10-2008 de fecha 28 de octubre, 2008.
2. Posterior a la presentación del estudio de mercado y conforme a las observaciones realizadas por el Consejo Directivo, la administración está realizando lo siguiente:
  - a. Actualización de la información estadística al 31 de diciembre 2008 del Ministerio de Educación Pública (MEP).
  - b. Análisis de la Información que contiene el Reporte de colocaciones de CONAPE del año 2008.
  - c. Programación de una aplicación informática que permita filtrar estadísticas de la base de datos para las colocaciones período 2004-2008
  - d. Actualización de los Indicadores del Informe del Estado de la Nación al año 2007, publicado en Octubre, 2008
  - e. Actualización de los Indicadores del Informe del Estado de la Educación del 2007, publicado en Noviembre, 2008
3. El informe preliminar está listo en la etapa de revisión interna, durante el mes de junio 2009 se estará presentando al Consejo Directivo

## **APLICACIÓN DEL MECANISMO DE GARANTÍAS BANDAS**

El Consejo Directivo en sesión N°16-4-2009 conoció la propuesta denominada “Mecanismo de Garantías Blandas”, en sustitución del proyecto de decreto para la creación de un Fondo de Garantía. En el balance general de cada año, se ha observado que, en general, el 10% de las operaciones crediticias de CONAPE, presentan algún problema de garantía.

En esa ocasión se acordó: Incorporar en la propuesta de cambios al Reglamento de Crédito, el proyecto de Mecanismo de Garantías Blandas.

## **AJUSTES AL REGLAMENTO DE CRÉDITO POR MODIFICACIONES EN LA PLATAFORMA INFORMÁTICA**

El Departamento de Crédito está realizando una revisión integral al Reglamento General de Crédito. La propuesta se analizará con la Asesoría Legal para presentarla al Consejo Directivo

## **COBRO DE RECIBOS EN LÍNEA CON EL BANCO NACIONAL**

En el segundo semestre del 2008, se inicia la ejecución del proyecto de conectividad para pago en línea con el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR). En noviembre del 2008 se firmó el contrato entre el BNCR y CONAPE, requisito para iniciar las pruebas de conectividad y de los pagos en línea. Al momento, el informe el avance ha sido del siguiente:

1. Se establecieron los puntos de comunicación mediante línea dedicada, entre las dos instituciones (BNCR-CONAPE).
2. Se realizaron con éxito las pruebas de comunicación.

3. Se realizaron las pruebas desde el BNCR hacia CONAPE para el acceso de las bases de datos de CONAPE, que proporcionará al BNCR los datos para el pago en línea.

En mayo del 2009, CONAPE y el BNCR culminaran ajustes en cuanto al despliegue de información para los prestatarios e informes correspondientes especificados en respectivo convenio. La etapa siguiente consistirá en la ejecución de un proceso controlado de pago en línea, donde CONAPE y BNCR establecerán un plan de pagos donde se verificados todos los aspectos involucrados en el proceso. Se espera concluir con las pruebas controladas en el mes de junio del 2009 e iniciar en forma masiva el pago en línea.

### **PÁGINA WEB INTERACTIVA HASTA LLEGAR A LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO POR INTERNET.**

CONAPE cuenta con un portal de servicios interactivo que se ha implementado por etapas de manera incremental y se ha estructurado inicialmente con los siguientes componentes:

1. Un gestor de contenidos
2. Consultas generales a información a las bases de datos
3. Consultas restringidas o personales para lo cual se requiere autenticación.
4. Opciones transaccionales.

En mayo del 2009 se analizará un proyecto de dimensión institucional, relacionado con la solicitud de crédito por internet que se encuentra en una etapa de definición de los requerimientos. Se espera que la implementación del proyecto de la solicitud de crédito se realizará durante el año 2010.

## **ASUNTOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN**

 Call Center

Realizar el estudio de operación de un "Call Center" para atender las consultas telefónicas, relacionadas con el servicio de CONAPE .

 Plazas

El movimiento crediticio de CONAPE del I Cuatrimestre 2009, obliga a realizar un estudio profundo de necesidad de plazas, sobre todo en el Dpto. de Crédito.

 Portal de Servicios

Es fundamental concluir el proceso de tramitación electrónica de la solicitud de crédito de CONAPE.

 Proyecciones financieras

Debido a la acelerada colocación del I Cuatrimestre 2009, es indispensable revisar las proyecciones financieras institucionales.

Mario Zaldívar  
Abril 30, 2009