

7 de diciembre del 2015

Señor

Marco Tulio Fallas D., Presidente Junta Directiva

**COMISION NACIONAL DE PRESTAMOS PARA EDUCACION (CONAPE)**

Con toda mi consideración, señor Presidente:

En apego a lo establecido en Directriz D 1-2005-CR-DFOE y en el inciso E del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno, me permito rendir el informe de cierre de actividades como Miembro de la Junta Directiva de CONAPE, durante el período comprendido entre los años 2010-2015.

Seguidamente detallo algunas actividades y comento algunos temas que con toda objetividad propongo y otras que retomo, ya que en algunas oportunidades las hemos comentado y que buscan sin duda, el bienestar de nuestros clientes y la solidez de la organización.

#### **1. Modernización de CONAPE**

Durante el período de vigencia de mi nombramiento, el Consejo Directivo impulsó la modernización de la Institución. Dichos cambios se centraron en todo lo relacionado con la relación de nuestros clientes y con ajustes a la infraestructura.

Se realizaron esfuerzos para ofrecer al público una plataforma tecnológica capaz de permitir realizar trámites relacionados con gestiones crediticias por medios virtuales.

En un primer esfuerzo los resultados fueron negativos. Posteriormente, se contrató a empresas para que desarrollaran dos sistemas: la solicitud de crédito y desembolsos en línea. Ambos se encuentran en operación con muy buenos resultados. Las solicitudes de crédito se reciben por medio virtual en elevadísimo porcentaje y la meta es llegar casi al 100%, no obstante, solo el cambio de cultura y el acceso a medios informáticos, hará posible alcanzar una meta bastante ambiciosa.

Por su parte, las solicitudes de desembolso ya operan y están a disposición de los sujetos de crédito.

#### **2. Expansión a través de Sucursales**

Ampliar el ámbito de acción, buscando cubrir territorialmente el mayor número de clientes, ha sido un proyecto vigente en la Junta Directiva.

Es así como se pensó en abrir sucursales en varias localidades del territorio nacional, cubriendo las zonas norte y sur del país, específicamente en Guanacaste, el Atlántico, San Carlos y Pérez Zeledón.

Como primera experiencia, se abrió una primera sucursal en Pérez Zeledón, la cual ha atendido clientes de esa zona y del sur del país. Los resultados han sido bastante satisfactorios y el servicio que se ofrece cada día es mayor, ya que los colaboradores asignados (2), apoyan los procesos que se finalizan en la sede central de San José.

El proceso de modernización comentado anteriormente, ha sido determinante para frenar la apertura de otras sedes, ya que se están cumpliendo los objetivos de cobertura a todo el territorio nacional e incluso, se han recibido peticiones del exterior.

### 3. Sitio de calidad

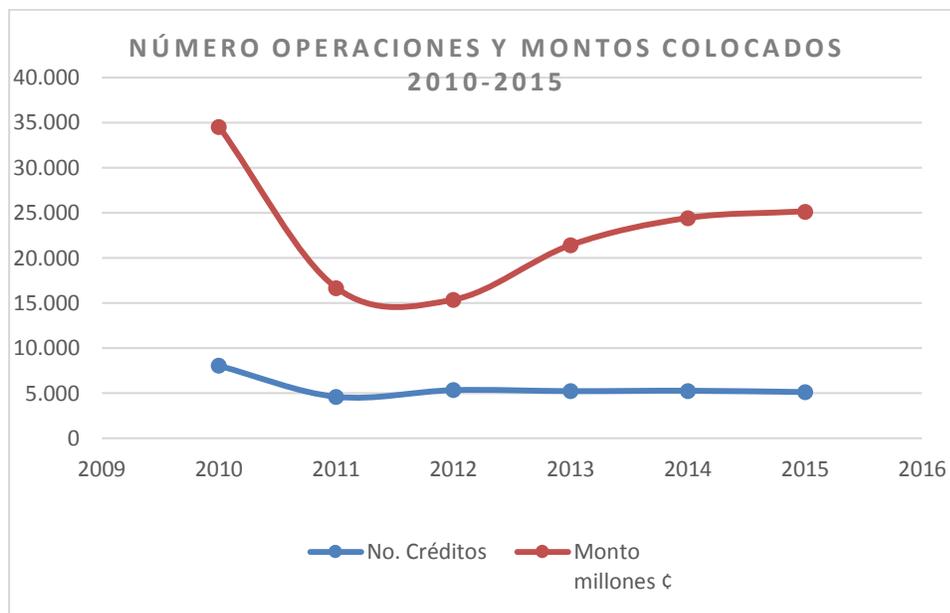
El apoyo de la Junta Directiva, ha sido determinante para contar con un mapeo de los procesos y es más, la administración contrató a una colaboradora especialista en esta materia de formación en Ingeniería Industrial para que apoyara el proceso. La meta es contar con un sitio de calidad para su administración. Entre otras opciones, los colaboradores de esta tarea han tenido contacto y han observado “en vivo”, el sitio de calidad del Banco Central de Costa Rica, el cual podría servir de modelo a CONAPE.

### 4. Normativa

Durante mi período de gestión, se actualizaron y se modernizaron los instrumentos normativos y reglamentarios sobre los cuales se rige la operativa de la Institución. Se mencionan: uso de vehículos, normativa de crédito. Algunos procesos de contratación administrativa.

### 5. Evolución del crédito (número y montos)

NIVEL DE ESTUDIO	PRESTATARIOS											
	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Créditos otorgados	Monto millones de ₡										
Pregrado Costa Rica	7,529	31,086	4,242	14,903	5,030	13,778	4,900	19,620	4,873	21,319	4,695	21,741
Pregrado Exterior	49	359.8	20	76.986	6	22	6	49	20	191	16	195
Posgrado Costa Rica	340	1,405	230	805	214	805	237	946	246	1,210	282	1,447
Posgrado Exterior	149	1,681	109	896	95	747	91	787	142	1,692	136	1,764
<b>TOTAL</b>	<b>8,067</b>	<b>34,531</b>	<b>4,601</b>	<b>16,681</b>	<b>5,345</b>	<b>15,352</b>	<b>5,234</b>	<b>21,402</b>	<b>5,281</b>	<b>24,411</b>	<b>5,129</b>	<b>25,147</b>
Meta colocación		36,500		16,000		15,600		26,000		29,000		27,000
% cumplimiento		95%		104%		98%		82%		84%		93%



Como se observa en el cuadro anterior, durante este período en que tuve el privilegio de ser Director de CONAPE, se otorgaron 33.657 créditos, para un total de colocación de ₡137.524 millones. Sin duda que estas cifras ofrecen tranquilidad y satisfacción por la labor cumplida, resaltando que toda la demanda se atendió.

No obstante, fue necesario enfrentar un violento ajuste en las finanzas, el cual de seguido comento:

### **Banca para el Desarrollo**

Durante los años 2011 y 2012, el flujo financiero se vio afectado drásticamente, al entrar en vigencia la Ley de Banca para el Desarrollo, ya que el aporte de la banca nacional a CONAPE, bajó para su financiación. Las cifras lo demuestran. Durante esos períodos, se hizo necesario bajar los topes de crédito, a fin de no sacrificar en un nivel importante, el número de créditos a colocar. Este ajuste en los topes se realizó, con el conocimiento claro de que en años siguientes, se deberían aprobar ajustes a los créditos otorgados y efectivamente así sucedió.

Esto es importante, ya que las metas de CONAPE son y deben ser, financiar programas completos, no otorgar créditos insuficientes para finalizar programas de formación, ya que la consigna es: **PRESTAR A ESTUDIANTES Y COBRAR A PROFESIONALES**. Si no tenemos profesionales que nos paguen, el problema social que esto implica, es grave.

Esta estrategia es importante, ya que tanto el Directorio como la administración, comparten esta visión, la cual impacta, no solo en aspectos sociales como el citado, sino en la programación y flujos financieros.

La situación empezó a normalizarse a partir del año 2013 y totalmente para los siguientes años.

## **6. Tasa de interés**

CONAPE bajó su tasa de interés de un 8% a un 6% anual. La decisión sobre esta baja, aplica tanto para nuevos estudiantes, como para quienes ya tienen un préstamo. Este acuerdo lo tomó el Consejo Directivo en la sesión 34-8-2015 del 24 de agosto del 2015.

## **7. Temas que quedaron pendientes**

Sobre los temas pendientes deseo citar algunos que por diferentes motivos, no se han concretado, pese a propuestas realizadas. Estos, sugiero con toda consideración, que deben estar sobre el tapete, tanto de la Junta Directiva, como en el de la Administración:

### **a. Ajustar los sistemas de cobro para que sea posible manejar más de un crédito por cliente por efecto de refundiciones o créditos nuevos**

Como sabemos, al pedir ampliaciones, nace un nuevo crédito, el cual dispara el plazo original. Financieramente y para efectos de planificación de flujos, esto es contraproducente.

Como ejemplo: un estudiante es financiado a nivel de bachillerato con un crédito a desembolsar en 4 años (valor promedio), al año 5 inicia el pago, hasta por 14 años, no obstante, al quinto año solicita otro crédito para licenciatura con desembolso a 2 años (promedio), lo cual produce un crédito nuevo, que refunde el anterior. Al tercer año iniciaría el pago con otro plazo de 14 años. Si solicita otro crédito para Maestría a dos años (promedio), hay de nuevo refundición e inicia el pago al tercer año y con un plazo de 14 años. Al final de la vida de desembolsos y créditos, el original tiene un plazo ampliado de cuatro años adicionales, lo cual financieramente no es recomendable por la rotación del dinero para re prestar a otros potenciales sujetos de crédito y para la consolidación del capital propio de CONAPE.

Considero que si un estudiante no inicia su vida laboral con el Bachillerato universitario, esta opción de refundición es viable, ya que se está formando para aplicar a puestos con un requisito de licenciatura, no obstante, se supone que debe iniciar a trabajar para optar por una Maestría y se supone que está integrado a la fuerza laboral del país.

Por lo anterior, el Sistema debe administrar varias operaciones de crédito, ya que de momento con el ejemplo anterior, se observan al menos dos.

## **b. Tasas de interés.**

La Junta Directiva de CONAPE (incluido su servidor), al momento de tomar la decisión de bajar la tasa de interés para los créditos vigentes y futuros, obvió, desde mi perspectiva, un detalle que posteriormente analicé y que de seguido lo anoto como parte de este informe, con el fin de que se analice y se tome en cuenta, si es que así lo consideran.

Fue muy provechoso para todos nuestros clientes tal decisión, no obstante, no se garantiza estabilidad de tasas en el tiempo. Y lo analizo así: Si las condiciones y los modelos para fijar la tasa de interés en CONAPE sufren cambios importantes al alza, por presiones de algunos de los factores que intervienen, esto impactará a los créditos vigentes en ese momento, por lo tanto, el anuncio que hicimos con bombos y platillos sobre la baja de interés, fue solo “mercadearnos”, porque nada garantiza esa tasa al momento de iniciar el pago, lo cual sería genial.

Con ese panorama, las opciones que considero que deben analizarse serían:

- ❖ Tasa fija, lo cual podría perjudicar al sujeto de crédito, si la tendencia es a la baja
- ❖ Ajuste de tasas al momento de realizar pagos aplicando la tasa vigente, siempre y cuando ésta no sea más alta que la pactada. Esto si sería de gran impacto para los clientes, es decir se debe garantizar al menos, la tasa de interés pactada al momento de formalizar el crédito. Creo que esta opción, si se aplica, no debe re documentarse, toda vez que va en beneficio del deudor. Aquí es importante el criterio jurídico, apoyado en antecedentes y jurisprudencia aplicables.

## **c. Cierres contables diarios**

Como ustedes saben, siempre me costó y no pude entender, pero lo respeté, que la Contabilidad cerrara varios días después del último día del mes de cierre, así como cerrar semestralmente, varios meses después.

Con todo respeto, considero que este tema debe ser revisado para ajustarlo a la realidad de lógica de cierres contables, es decir día a día. Instituciones grandes como la Institución que representé, el Banco Central de Costa Rica, así lo hacen.

Sé que el Consejo no reparará en aprobar recursos para sistemas y creo que esta es la solución, sobre todo y aprovechado el ingresos de la NIICSP.

d. **Auditorías Informáticas externas.**

Por el período de entrega y en vigencia de los sistemas de solicitud de crédito y de desembolsos, considero que deben contratarse estas Auditorías externas, para validar lo desarrollado y para analizar temas de control y riesgos. Este tema fue propuesta de este servidor, pero por la importancia que reviste, lo de reitero en este informe.

**8. Relación externa y representación de CONAPE**

En dos ocasiones tuve el privilegio de representar a CONAPE en Seminarios organizados por la Asociación Panamericana de Crédito Educativo –APICE-. Dada la naturaleza de CONAPE y a los mecanismos establecidos por ley para financiar su labor crediticia, utilizar medios diferentes a éstos (banca privada y estatal) para fondar la actividad, no es posible, para ello es necesario cambiar la ley constitutiva. Este tema se desarrolló por parte de, APICE, ente al cual CONAPE es asociada.

Dadas las características de las entidades que forman APICE, las cuales tienen características más abiertas que las de CONAPE, en cuanto a la operación, la Junta Directiva ha solicitado criterios a la Secretaría Ejecutiva, a fin de analizar y determinar la conveniencia de continuar siendo socios.

Por otro lado, considero que la relación y roce con entes externos similares a CONAPE es importante y se deben establecer relaciones a nivel de procesos. Realizar pasantías de expertos nuestros a entidades colegas internacionales, las cuales cuentan con procedimientos que puedan aportar a nuestra operativa, definitivamente es una valiosa práctica y deben establecerse estos contactos.

**9. Bienes asignados**

Durante el período que comento, utilicé el equipo de cómputo que se me asignó. El último fue una tableta Lenovo, la cual usé en sesiones de Junta Directiva, por lo tanto, no tengo en mi poder equipo alguno.

**10. Cierre**

Como cierre de este informe y sobre mi experiencia en CONAPE deseo manifestar lo siguiente:

Primero, doy infinitas gracias a Dios por permitirme esta oportunidad de servir desde esta importante organización, para aportar desde mis limitaciones, en ocasiones que debía hacerlo, así como para protegernos a todos de acciones que no van de la mano con su Ley.

Gracias a los señores Gerentes del Banco Central de Costa Rica, señores Roy González y Félix Delgado por darme la oportunidad de presentar mi nombre ante la Junta Directiva de la Institución, para que me nombraran por seis años como su representante. Creo que no los defraudé.

Gracias a mis colegas de Junta, tanto actuales como anteriores, a los cuales les guardaré por siempre mi eterno agradecimiento por las deferencias y consideraciones que siempre expresaron para este servidor, a nuestro Presidente Marco Fallas, A Karol Fernández a Oscar López y a Arturo Vicente, sepan que aparte de compañeros de Directorio, siempre los consideraré mis amigos, gracias por sus enseñanzas y paciencia demostrada. ¡De todos aprendí montones!

Gracias a la Administración, encabezada por Adrián Blanco, como responsable de la organización, a Olga Marín, apoyo indiscutible. Al asesor Legal Jeann Carlo Barrientos, por el valioso aporte que le ha dado siempre a la organización. Y a todas los demás compañeros, cuyos nombres no anoto porque podría pecar por omisiones, pero que saben que los llevo en mi corazón y los insto a continuar en su labor de engrandecer CONAPE, ya que todos los jóvenes lo necesitarán.

Considero que la evaluación de mi paso por CONAPE sea evaluado por ustedes, ya que desde mi perspectiva, considero humildemente que cumplí con el compromiso asumido. Saben que siempre mi intención fue aportar y si no fue lo que se esperaba, fue porque mis condiciones personales no lo permitieron, pero les aseguro que en mis actuaciones, no faltó cariño, dedicación y compromiso.

Cordialmente,



*Documento suscrito mediante firma digital.*

**William Mora Masís**  
**Representante 2010-2015**  
**Banco Central de Costa Rica**

cd: Srta. Karol Fernández, Directora CONAPE  
Sr. Oscar López, Director CONAPE  
Sr. Arturo Vicente, Director CONAPE  
Auditoría Interna CONAPE  
Presidencia BCCR  
Gerencia BCCR  
Subgerencia BCCR  
División Administrativa BCCR  
Srta. Diana González, BCCR