

## COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITO PARA ESTUDIOS SUPERIORES

### Cuenta Pública Año 2014

#### INTRODUCCIÓN

2014 fue el año en que, por primera vez, Comisión Ingresas determinó asignar el Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores sin barrera socioeconómica alguna. En la práctica, esta decisión significó que todos los postulantes que cumplieron los requisitos académicos establecidos por la Ley 20.027 para acceder al beneficio, obtuvieron, sin otra restricción, el derecho a financiar sus carreras, con un crédito bancario que tiene el aval del Estado y una tasa de interés subsidiada de UF + 2% anual.

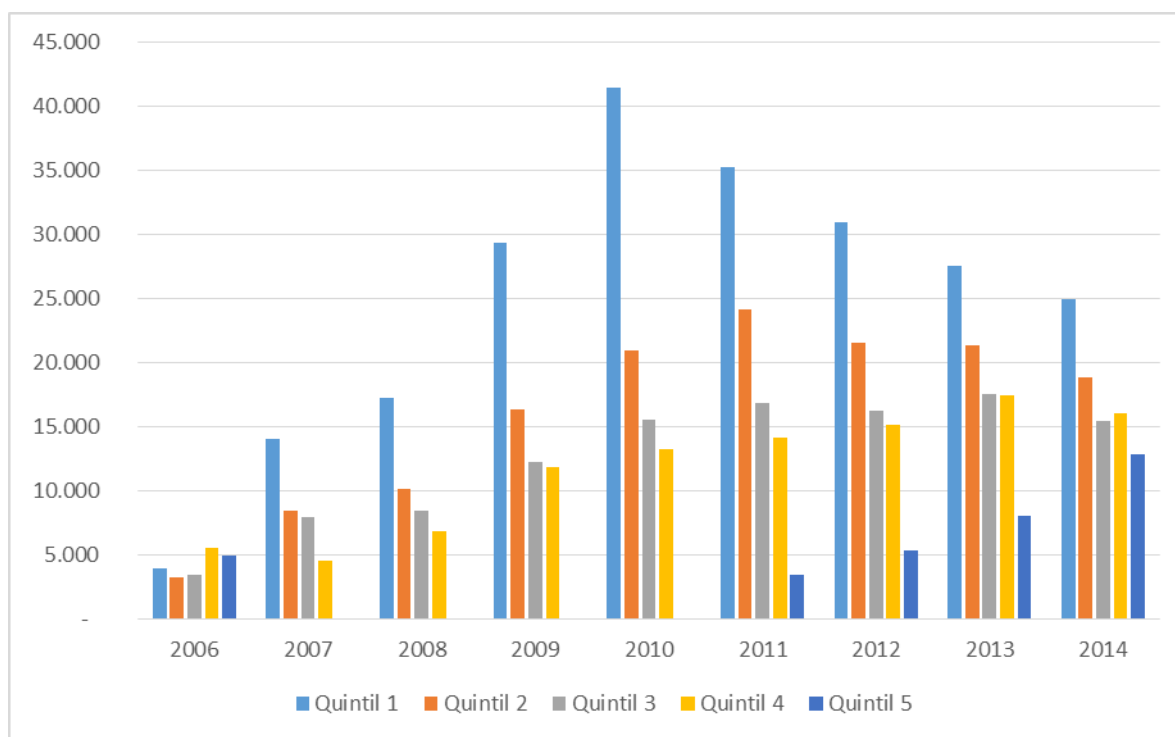
De esta manera, el Crédito cubrió, en 2014, incluso a 5.168 postulantes del décimo decil de ingresos, tramo del quintil V al que nunca antes habían llegado las ayudas estudiantiles del Estado.

La determinación de suprimir las limitaciones socioeconómicas y llegar al 100% de cobertura para el Crédito CAE, tuvo como principal fundamento el importante volumen de beneficios que ha estado asignando el Ministerio de Educación a los estudiantes de familias más vulnerables, para costear el arancel de las carreras. Este crecimiento – especialmente el del número de becas, que ha aumentado en un 169% en los últimos 6 años–, se ha traducido en una menor participación del Crédito en los grupos de mayores carencias, y, a la inversa, en un progresivo avance del CAE hacia segmentos de mejores ingresos.

NÚMERO DE BENEFICIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN POR TIPO DE AYUDA ESTUDIANTIL Y AÑO						
TIPO DE AYUDA ESTUDIANTIL	2009	2010	2011	2012	2013	2014
BECAS DE ARANCEL	123.144	149.970	170.393	220.228	287.506	331.408
FONDO SOLIDARIO	111.468	109.857	108.564	91.702	85.429	83.885
<b>Total</b>	<b>234.611</b>	<b>259.827</b>	<b>278.957</b>	<b>312.662</b>	<b>373.197</b>	<b>415.293</b>

Fuente: Ministerio de Educación

**COBERTURA DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL POR QUINTIL DE INGRESOS. 2006-2014.**



Fuente: Comisión Ingresos

Una nueva baja en los niveles de morosidad del Crédito fue otro hecho significativo del 2014. La tendencia decreciente partió tres años antes, cuando cambió la composición de los deudores en situación de pago, hasta entonces mayoritariamente conformada por desertores de la educación superior, predominancia que comenzaron a tener, desde 2011, los deudores que egresaron de sus carreras.

A esa circunstancia se sumó la puesta en marcha, en 2013, de los beneficios asociados al pago del Crédito, creados por la Ley 20.634 (del 04.10.2012), dando como efectivo resultado un progresivo descenso de la morosidad general del sistema desde el 57%, en 2011, hasta un 36%, en el 2014. Esta última tasa es aún menor – 26%– si se focaliza la mirada sólo en los beneficiarios egresados.

En 2014 también se fueron consolidando los procesos de asignación de los beneficios para los deudores del Crédito de la Ley 20.634, en particular las postulaciones al Pago del CAE con Cuotas Rebajadas al 10% de la Renta, a partir de la entrada en vigencia de las modificaciones al Reglamento de la Ley 20.027, que permitieron aplicar estos beneficios. Atendido que el número de interesados en este subsidio resultó ser menor a la expectativa inicial –en las primeras dos postulaciones, de julio 2013 y enero 2014, solicitaron el beneficio 9.750 personas–, Comisión Ingresa acogió, en su Sesión 71, del 11 de julio de 2014, la propuesta de la Secretaría Ejecutiva de aumentar la frecuencia de los períodos de postulación, de dos al año a uno cada dos meses.

La proyección que se hizo, cumplidas las primeras tres postulaciones al subsidio, es que en cada período bimestral se recibirán del orden de dos mil solicitudes. Si bien ese número podría parecer bajo lo esperado, lo cierto es que, en la práctica, contar con procesos masivos de postulación supondría la existencia de errores estructurales en el diseño del Sistema de Crédito, en especial en lo que respecta al nivel de endeudamiento de los beneficiarios, los plazos y la capacidad de pago de la deuda.

Desde esa perspectiva, la Comisión determinó orientar sus esfuerzos a lograr que este subsidio sea efectivamente aprovechado por todo aquel deudor del Crédito que necesite del beneficio, mucho más que a multiplicar el número de postulantes.

Precisamente respecto de este subsidio, durante el segundo semestre de 2014, el Ministerio de Educación y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) solicitaron a Comisión Ingresos la conformación de mesas de trabajo, con miras a que la Comisión coordine, a partir de 2015, la postulación tanto al Pago Contingente al 10% de la Renta como las solicitudes de Suspensión de Pago de aquellos deudores que solicitaron, entre 1997 y 2011, créditos CORFO o préstamos bancarios para financiar sus estudios superiores. El acceso a estos beneficios, los mismos que actualmente tienen los deudores del CAE, forman parte del acuerdo alcanzado, el 6 de octubre 2014, entre el MINEDUC, CORFO y la Asociación de Endeudados del Crédito CORFO.

De acuerdo al procedimiento diseñado por las autoridades, por ahora y hasta el 30 de abril de 2015, corresponde que los potenciales beneficiarios de este acuerdo, soliciten la rebaja de la tasa de interés de sus créditos a un 2% anual, postulando en [www.creditopregrado.cl](http://www.creditopregrado.cl). Quienes resulten favorecidos, deberán firmar una reprogramación de la deuda con su respectivo banco. Ese trámite otorgará a los deudores el derecho a obtener cuotas contingentes al 10% de su renta, o bien, a pedir que se suspenda el cobro, beneficios que –al igual que la rebaja de la cuota del Crédito con tasa del 2%– también deberán ser administrados por Comisión Ingresos.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Más antecedentes sobre los beneficios de pago del CAE a las deudas de los Créditos bancarios y Créditos CORFO, en documento anexo a esta Cuenta Pública 2014.

# RESULTADOS AÑO 2014

## ACCESO Y FINANCIAMIENTO DE LOS CRÉDITOS

### CRÉDITO ALCANZA EL 100% DE COBERTURA

En 2014, 409.816 personas solicitaron las Ayudas Estudiantiles del Estado. De ese total, 266.977 estudiantes pedían apoyo para ingresar a primer año de educación superior, en tanto los demás (142.839 estudiantes) lo requerían para continuar sus carreras, desde segundo nivel de estudios en adelante (postulantes de curso superior).

Dado que la condición socioeconómica de las familias no fue impedimento para acceder al Crédito con Garantía Estatal en el Proceso de Asignación 2014, del universo de postulantes, **135.529 estudiantes quedaron finalmente seleccionados para utilizar el CAE**, por el mero hecho de cumplir con los requisitos generales y académicos establecidos en la Ley 20.027.

Las causales de rechazo (por las que se pudo presentar una apelación electrónica en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)), fueron principalmente no cumplir con el requisito legal de contar con el respaldo académico de la institución (en el caso de estudiantes de curso superior); y haberse matriculado fuera de los plazos establecidos e informados por Comisión Ingresar (para postulantes de primer año). En total, fueron acogidas 2.852 apelaciones.

El número de estudiantes seleccionados en 2014 con el CAE es muy similar a lo registrado en el año anterior (135.864 estudiantes, en 2013).

### BANCOS CORPBANCA E ITAÚ SE ADJUDICARON LICITACIÓN FINANCIERA DEL CAE 2014

La incertidumbre caracterizó el clima en que se desarrolló la licitación financiera y de administración de los Créditos con Garantía Estatal del año 2014. Los cambios anunciados en educación superior por la autoridad incidieron, inevitablemente, en crear un escenario mucho más complejo para este proceso.

Sin perjuicio de ello, tres bancos presentaron ofertas, de los cuales **Corpbanca e Itaú se adjudicaron las 15 nóminas de créditos estudiantiles.**

En el caso de las 12 nóminas adjudicadas a Corpbanca, el recargo que aplicó el banco a la cartera que compró el Fisco fue de 29,9% –para las primeras seis nóminas– y 32,9% –para la otra mitad. Por su parte, Itaú aplicó un sobreprecio del 30% a las tres nóminas que se adjudicó.

Las cifras son similares a las obtenidas en 2013 y están destinadas a cubrir los costos operacionales de la administración del financiamiento y a subsidiar la tasa de interés del 2% aplicable a los nuevos créditos.

### CRÉDITOS CURSADOS POR M\$ 124.782.000 PARA 88.243 NUEVOS BENEFICIARIOS

De los 135.529 estudiantes seleccionados para obtener el Crédito, 88.243 (65,1%) concretaron el último trámite para obtener el derecho a financiamiento, que es firmar la documentación legal del CAE. Ese proceso se desarrolló, en 2014, entre el 28 de julio y el 22 de agosto, en más de 50 puntos dispuestos por los bancos Corpbanca e Itaú en todas las regiones del país.

El porcentaje de firmas fue levemente menor al registrado en 2013.

**PORCENTAJE DE ESTUDIANTES SELECCIONADOS QUE FIRMARON EL CRÉDITO.**  
Años 2013 y 2014

QUINTIL	2013			2014		
	NÚMERO DE SELECCIONADOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS FIRMANTES	% Participación	NÚMERO DE SELECCIONADOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS FIRMANTES	% Participación
Quintil 1	39.766	27.627	69%	37.961	25.016	66%
Quintil 2	31.026	21.399	69%	28.517	18.878	66%
Quintil 3	26.155	17.594	67%	23.843	15.482	65%
Quintil 4	26.840	17.476	65%	25.188	16.035	64%
Quintil 5	12.193	8.039	66%	20.030	12.832	64%
<b>TOTAL</b>	<b>135.980</b>	<b>92.135</b>	<b>68%</b>	<b>135.539</b>	<b>88.243</b>	<b>65%</b>

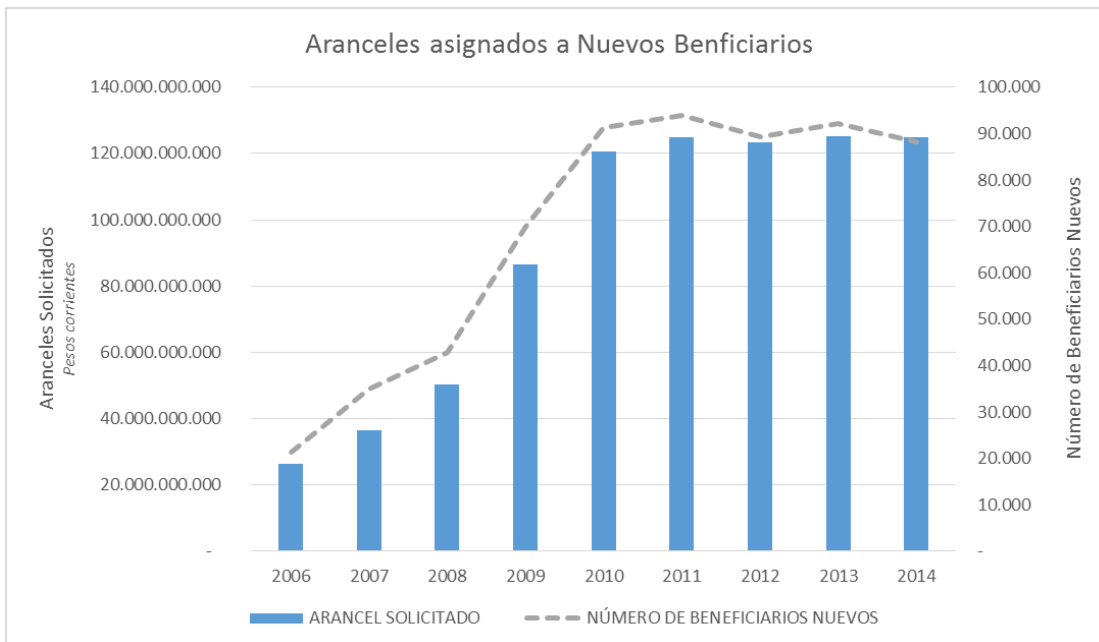
Fuente: Comisión Ingresos

El número de nuevos beneficiarios del año 2014 confirma la tendencia, registrada a partir de 2010, en cuanto a que **anualmente se incorporan al sistema del CAE, del orden de 90 mil estudiantes.**

El monto de los créditos cursados para financiar los aranceles de estos estudiantes con derecho a Crédito a partir de 2014, fue de \$124.782.100.812, monto menor en \$ 447.550.750 a lo otorgado el año anterior.

NÚMERO Y MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS A NUEVOS BENEFICIARIOS CAE POR AÑO		
AÑO	ARANCEL SOLICITADO (\$ corrientes)	NÚMERO DE BENEFICIARIOS NUEVOS
2006	26.333.480.616	21.263
2007	36.587.061.801	35.035
2008	50.190.097.680	42.727
2009	86.360.601.922	69.902
2010	120.731.592.620	91.228
2011	124.809.207.508	93.925
2012	123.209.831.292	89.370
2013	125.229.651.562	92.134
2014	124.782.100.812	88.243
<b>TOTAL</b>	<b>818.233.625.813</b>	<b>623.827</b>

Fuente: Comisión Ingresos



Fuente: Comisión Ingresos

## PERFIL DE LOS NUEVOS BENEFICIARIOS CAE 2014

De los 88.243 firmantes del Crédito, 63.144 seleccionados solicitaron la ayuda para iniciar sus estudios desde primer año, vale decir, un 71,6% de ellos; el porcentaje restante (25.099 estudiantes) lo hizo para continuar sus carreras. Es una proporción que se mantiene constante en el tiempo.

Respecto del año 2013, hubo una reducción leve del número de beneficiarios en todos los quintiles de ingresos, a excepción del Quintil 5, segmento que representa al 20% de la población de mayores recursos y que se incorporó al sistema de crédito, de manera progresiva, sólo desde el año 2011.

ASIGNACIÓN HISTÓRICA DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL									
Quintiles de Ingreso Per cápita	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Quintil 1	3.963	14.045	17.293	29.368	41.522	35.286	30.949	27.627	25.016
Quintil 2	3.306	8.511	10.137	16.411	20.963	24.150	21.622	21.399	18.878
Quintil 3	3.508	7.951	8.437	12.227	15.521	16.869	16.248	17.594	15.482
Quintil 4	5.524	4.528	6.860	11.896	13.222	14.137	15.185	17.475	16.035
Quintil 5	4.962					3.483	5.366	8.039	12.832
<b>Total</b>	<b>21.263</b>	<b>35.035</b>	<b>42.727</b>	<b>69.902</b>	<b>91.228</b>	<b>93.925</b>	<b>89.370</b>	<b>92.134</b>	<b>88.243</b>

Fuente: Comisión Ingresos

Siete de cada 10 nuevos beneficiarios de primer año provienen de los Quintiles I, II y III. En el caso de los firmantes de curso superior, están distribuidos en similar número en todos los segmentos socioeconómicos de la población.

### NÚMERO DE BENEFICIARIOS POR QUINTIL DE INGRESO PERCÁPITA Y NIVEL DE ESTUDIO PROCESO DE ASIGNACIÓN 2014

Quintiles de Ingreso per cápita	Primer Año	Curso Superior	Total
Quintil 1	20.141	4.875	25.016
Quintil 2	13.742	5.136	18.878
Quintil 3	10.756	4.726	15.482
Quintil 4	10.733	5.302	16.035
Quintil 5	7.772	5.060	12.832
<b>Total</b>	<b>63.144</b>	<b>25.099</b>	<b>88.243</b>

Fuente: Comisión Ingresos



Poco más de la mitad de los 88.243 nuevos beneficiarios 2014 del Crédito (52,2%) se matriculó en establecimientos de educación superior que imparten carreras técnicas o profesionales sin licenciatura. De ellos, siete de cada 10 (69,6%), optó por un instituto profesional.

En su conjunto, los 46.099 estudiantes de instituciones no universitarias solicitaron el 36,9% del monto total a financiar.

Respecto de los 42.075 estudiantes que decidieron cursar una carrera en una universidad (quienes representan el 47,7% de los firmantes CAE 2014), la gran mayoría (77,5%) solicitó el Crédito para una institución privada. Estos 32.617 estudiantes concentraron casi la mitad del monto a financiar (49%).

Atendido que los estudiantes de las Universidades Tradicionales (universidades del Consejo de Rectores) tienen acceso de manera exclusiva al crédito Fondo Solidario, y de manera preferente, a la mayoría de las becas del Estado, el porcentaje de nuevos beneficiarios 2014 que cursa una carrera con Crédito en esos establecimientos es minoritaria (10,7%). Los aranceles que solicitaron representan el 13,7% del monto total de CAE asignado para 2014.

CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL ASIGNACIÓN 2014		
TIPO DE INSTITUCIÓN	NÚMERO DE NUEVOS BENEFICIARIOS	MONTO TOTAL SOLICITADO
Universidades del Consejo de Rectores	9.458	17.097.250.627
Universidades Privadas	32.617	61.394.680.491
Institutos Profesionales	32.070	33.267.803.518
Centros de Formación Técnica	14.029	12.872.179.297
FFAA	69	150.186.879
<b>Total</b>	<b>88.243</b>	<b>124.782.100.812</b>

Fuente: Comisión Ingresos

Interesante es observar que del total de nuevos beneficiarios 2014 que se matriculó en carreras técnicas o profesionales sin licenciatura (en un IP o un CFT), el 77,3% pertenece a familias de los Quintiles I, II y III, las de mayores necesidades.

En los planteles universitarios, la realidad socioeconómica de los nuevos matriculados con CAE es diferente según el tipo de institución, lo que nuevamente se explica por el acceso que tienen unos y otros a las demás ayudas del Estado.

En las universidades tradicionales (las 25 universidades del Consejo de Rectores), el 69,3% de los nuevos solicitantes del CAE 2014 son estudiantes de las familias de los Quintiles de mejores ingresos (IV y V).

A la inversa, en las universidades privadas, el 63,7% de los estudiantes que firmaron el CAE en 2014, provienen de los segmentos de menores recursos (Quintiles I, II y III).

**NÚMERO DE NUEVOS BENEFICIARIOS 2014 DEL CAE  
POR TIPO DE INSTITUCIÓN Y QUINTIL DE INGRESO PERCÁPITA**

Tipo de institución	Quintil 1	Quintil 2	Quintil 3	Quintil 4	Quintil 5	Total
Universidades del Consejo de Rectores	848	941	1.111	2.691	3.867	9.458
Universidades Privadas	8.131	6.788	5.885	6.305	5.508	32.617
Institutos Profesionales	10.323	7.745	6.136	5.255	2.611	32.070
Centros de Formación Técnica	5.704	3.394	2.337	1.760	834	14.029
FFAA	10	10	13	24	12	69
<b>Total</b>	<b>25.016</b>	<b>18.878</b>	<b>15.482</b>	<b>16.035</b>	<b>12.832</b>	<b>88.243</b>

Fuente: Comisión Ingresos

La distribución regional de los beneficiarios del Crédito, tanto en 2014 como en años anteriores, se ajusta a la distribución de la población de Chile a lo largo del país.

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO POR REGIÓN  
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN HISTÓRICA SOBRE EL TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS  
PERÍODOS DE ASIGNACIÓN 2006-2014**

Región	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	% Participación del Total
Arica	140	249	412	681	851	1.100	1.002	1.147	1.023	1,1%
Tarapacá	179	279	278	445	573	976	842	1.331	990	0,9%
Antofagasta	284	333	361	802	928	1.116	1.177	1.198	1.322	1,2%
Atacama	97	238	305	445	652	689	629	635	566	0,7%
Coquimbo	570	1.340	1.438	2.081	2.825	3.478	3.100	2.593	2.548	3,2%
Metropolitana	11.749	15.797	18.910	30.150	39.187	40.228	37.274	40.152	38.173	43,5%
Valparaíso	2.141	3.751	4.265	7.917	9.586	9.988	9.395	10.046	9.618	10,7%
O'Higgins	820	1.683	1.981	3.318	4.345	4.890	4.525	4.649	4.450	4,9%
Maule	947	2.450	2.993	4.475	6.238	5.770	5.657	5.009	5.328	6,2%
Bío Bío	2.446	5.311	7.190	11.949	15.557	14.731	14.282	14.066	12.629	15,7%
Araucanía	865	1.709	1.935	3.146	3.933	3.969	4.384	4.331	4.307	4,6%
Los Ríos	192	458	861	1.393	1.902	2.013	2.060	1.931	2.033	2,1%
Los Lagos	639	1.191	1.454	2.542	3.842	4.070	4.011	4.083	4.233	4,2%
Aysén	63	96	149	255	338	322	367	333	323	0,4%
Magallanes	131	150	194	302	474	585	663	631	700	0,6%
<b>Total</b>	<b>21.263</b>	<b>35.035</b>	<b>42.726</b>	<b>69.901</b>	<b>91.231</b>	<b>93.925</b>	<b>89.368</b>	<b>92.135</b>	<b>88.243</b>	<b>100,0%</b>

Para determinar la región, se consideró el domicilio registrado por el estudiante en el formulario de postulación a las ayudas estudiantiles del Estado.

**Fuente:** Comisión Ingres

### **268.331 BENEFICIARIOS RENOVARON MONTO EN 2014 PARA CONTINUAR ESTUDIANDO**

Desde 2006, año de la primera asignación del Crédito hasta el 2014, 623.827 personas han cursado estudios con apoyo de esta ayuda estudiantil. De ellas, 405.890 estaban efectivamente estudiando durante 2014, cifra que incluye tanto a los estudiantes que ese año obtuvieron el CAE por primera vez, como a los 268.331 beneficiarios que renovaron su Crédito para continuar cursando una carrera.

Por su parte, 49.316 beneficiarios no tuvieron desembolso el 2014, ya sea porque solicitaron “monto cero” de manera voluntaria o por otros motivos (como cambiarse más de una vez de carrera/institución; incumplir los requisitos académicos de sus casas de estudios para poder renovar; o por exceder el límite de años de financiamiento permitidos por ley, según el tipo de carrera; entre otras razones).

El monto total solicitado por los 268.331 beneficiarios que renovaron su CAE en 2014 fue de \$406.981.118.096. De esa cifra, el 71,1% se destinó a pagar aranceles de 161.527 estudiantes de universidades tradicionales y privadas, el 60,2% de los renovantes.

Con un 28,7% del total solicitado se pagó, de manera parcial o total, el año académico de 82.252 estudiantes de institutos profesionales y de 24.335 matriculados en centros de formación técnica. Ambos grupos de estudiantes de carreras no universitarias concentran un 39,7% de los beneficiarios renovantes.

TIPO DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	BENEFICIARIOS RENOVANTES 2014	
	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	ARANCEL SOLICITADO
Universidades del Consejo de Rectores	32.821	47.636.258.329
Universidades Privadas	128.706	241.911.986.535
Institutos Profesionales	82.252	94.765.202.391
Centros de Formación Técnica	24.335	22.191.471.231
FFAA	217	476.199.610
<b>Total</b>	<b>268.331</b>	<b>406.981.118.096</b>

Fuente: Comisión Ingresos

Tal como fue requerido por la Contraloría General de la República, la composición socioeconómica de los beneficiarios que solicitaron desembolso del CAE en el 2014, fue revisada, con apoyo de los registros del Servicio de Impuestos Internos, para verificar la variación de ingresos que experimentaron, no obstante que dicha evaluación no tendría efecto alguno en la entrega de financiamiento para estos estudiantes, atendido que el Crédito alcanzó, en 2014, el 100% de cobertura socioeconómica.

El 76,4% de los beneficiarios renovantes son estudiantes de las familias de menores ingresos (Quintiles I, II y III), quienes concentran el 73,6% del arancel que fue requerido para la Renovación 2014.

De los quintiles IV y V proviene el 18,3% y el 5,3% de los estudiantes renovantes, respectivamente.

**NÚMERO DE BENEFICIARIOS RENOVANTES 2014 Y MONTOS EN PESOS QUE SOLICITARON, SEGÚN QUINTIL DE INGRESO**

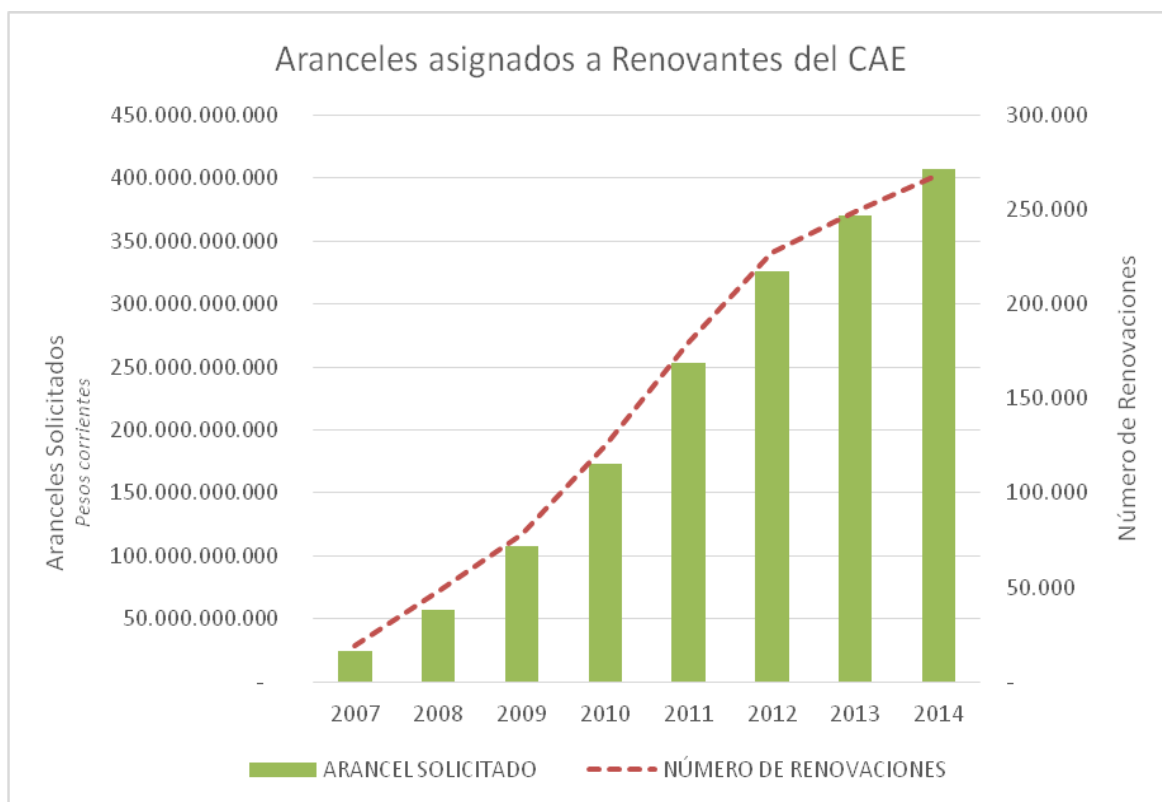
QUINTILES DE INGRESO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS CON DESEMBOLSO	ARANCEL SOLICITADO
Quintil 1	92.309	128.566.108.126
Quintil 2	63.424	93.875.290.976
Quintil 3	49.468	77.041.618.315
Quintil 4	49.008	80.662.295.121
Quintil 5	14.123	26.837.020.276
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>268.332</b>	<b>406.982.332.814</b>

Fuente: Comisión Ingresos

En el cuadro y el gráfico que siguen a continuación, se puede observar la evolución 2007–2014 del Proceso de Renovación anual del Crédito:

MONTOS EN PESOS DE CADA AÑO Y NUMERO DE CREDITOS ANUALMENTE RENOVADOS		
ANO	MONTO DE CRÉDITOS	NÚMERO DE CRÉDITOS
2007	24.126.073.870	19.442
2008	57.548.950.767	48.038
2009	107.515.554.623	78.539
2010	172.809.662.039	125.144
2011	253.683.381.822	180.413
2012	326.461.629.118	226.973
2013	369.853.700.703	248.581
2014	406.981.118.096	268.331
<b>TOTAL</b>	<b>1.718.980.071.038</b>	<b>1.195.461</b>

Fuente: Comisión Ingresos



Fuente: Comisión Ingresos

En 2014, egresaron de sus carreras 53.002 beneficiarios, un 25,2% más que el año anterior (42.354).

Se trata de 28.012 personas que concluyeron una carrera no universitaria, cursada en un IP o CFT (un 52,9% del total de beneficiarios egresados en el 2014); y de 24.910 personas que terminaron una carrera universitaria, vale decir un 47% del total.

Del total de estudiantes egresados, un 36,1% lo hizo de una universidad privada y un 10,9% de una universidad del Consejo de Rectores.

Importante es destacar que el 81,7% de los egresados 2014 proviene del 60% de las familias de menores ingresos (Quintiles I, II y III).

Desde que fue creado el Crédito, en 2006, 168.462 profesionales y técnicos han terminado sus carreras con el apoyo del CAE.

Además, en 2014, se declaró el abandono de estudios de 15.148 beneficiarios, al cumplirse dos años consecutivos (2013 y 2014) sin que alguna institución registrara su matrícula en el Sistema del CAE. Más de dos tercios de los desertores del sistema (69,9%) provienen del 40% de las familias de menores ingresos (Quintiles I y II).

**NÚMERO DE BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO QUE EGRESARON O DESERTARON EN 2014,  
POR TIPO DE INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y QUINTIL DE INGRESO PER CÁPITA**

Tipo de Institución de Educación Superior	Quintil 1		Quintil 2		Quintil 3		Quintil 4		Quintil 5	
	Número de egresados	Número de desertores	Número de egresados	Número de desertores	Número de egresados	Número de desertores	Número de egresados	Número de desertores	Número de egresados	Número de desertores
Universidades del Consejo de Rectores	1.190	297	1.075	197	1.112	200	1.950	265	430	79
Universidades privadas	6.334	1.883	4.413	1.178	4.220	929	3.602	723	584	109
Institutos Profesionales	9.122	3.121	5.250	1.638	3.425	965	2.184	675	306	71
Centros de Formación Técnica	4.255	1.584	1.821	695	1.034	347	532	171	83	20
FFAA	11	1	23		23		22		1	
<b>TOTAL</b>	<b>20.912</b>	<b>6.886</b>	<b>12.582</b>	<b>3.708</b>	<b>9.814</b>	<b>2.441</b>	<b>8.290</b>	<b>1.834</b>	<b>1.404</b>	<b>279</b>

Fuente: Comisión Ingresos

La Ley 20.027 permite a los beneficiarios suspender hasta por un año sus estudios, sin perder el derecho a financiamiento. Es lo que hicieron, en 2014, 30.995 estudiantes.

La misma normativa permite a los beneficiarios realizar un único cambio de carrera y/o institución, manteniendo la ayuda estudiantil. Durante 2014, un total de 19.719 estudiantes usaron ese derecho, lo que va marcando una tendencia desde 2011 a la fecha, del orden de 20.000 traslados al año.

El 55,6% de los cambios académicos registrados en 2014 tuvo como propósito iniciar una carrera desde primer año en otra institución. Un 32,2% decidió matricularse en otra carrera en la misma casa de estudios y al porcentaje restante (12,1%), le fueron

convalidadas asignaturas ya cursadas, de modo que pudieron continuar cursando una carrera, desde segundo año en adelante, en otra institución.

**NÚMERO DE BENEFICIARIOS RENOVANTES QUE CONCRETARON CAMBIOS DE CARRERA Y/O INSTITUCIÓN EN 2014**

<b>TIPO DE CAMBIO REALIZADO</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
Número de cambios de carrera en la misma institución	429	1.969	2.721	4.285	10.654	6.628	6.436	6.359	<b>39.475</b>
Número de cambios a primer año de otra institución	402	1.472	1.971	3.233	5.611	9.125	11.372	10.970	<b>44.156</b>
Número de cambios de segundo año en adelante en otra institución	27	168	869	1.636	1.849	3.156	4.022	2.396	<b>14.123</b>
<b>Total general</b>	<b>858</b>	<b>3.609</b>	<b>5.561</b>	<b>9.154</b>	<b>18.114</b>	<b>18.909</b>	<b>21.830</b>	<b>19.719</b>	<b>97.754</b>

Fuente: Comisión Ingresas

Sólo una razón de fuerza mayor permitiría a un beneficiario realizar un segundo traslado académico, siempre que lo solicite a la Dirección Ejecutiva de Comisión Ingresas. En marzo de 2013, la Comisión determinó que la pérdida de acreditación de una institución de educación superior constituye una de esas razones de fuerza mayor para autorizar un segundo cambio. Desde entonces **5.313 beneficiarios del CAE han concretado un nuevo cambio por pérdida de acreditación de su casa de estudios.**

Por otra parte, **durante 2014, hicieron continuidad de estudios 3.406 beneficiarios del Crédito, financiando con el CAE una segunda carrera** de la misma área de conocimiento de la primera y de mayor rango académico (por ejemplo: de Técnico en Enfermería a Enfermería). Esa cifra es similar a la registrada en 2013 (3.259 estudiantes).

Un dato de interés en relación a este tema es que **hasta 2014, suman 12.604 los beneficiarios que han usado su derecho a continuidad de estudios con el mismo crédito. Y más importante aún es que de ellos, tres de cada 10 ya egresaron de la segunda carrera (3.679 beneficiarios).**

Asimismo, 1.334 personas decidieron volver a estudiar una carrera en 2014, solicitando por segunda vez el CAE para financiar el nuevo plan de estudios.



## ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

### COMPRA DE CARTERA DE CRÉDITOS

En relación al año anterior, el Fisco aumentó de 40% a 43%, en 2014, su participación en lo que respecta al financiamiento de los nuevos créditos, y de 48% a 58%, en el caso de aquellos créditos otorgados a beneficiarios renovantes del CAE.

MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS A NUEVOS BENEFICIARIOS CAE <i>(Cifras en miles de pesos corrientes de cada año)</i>								
AÑOS	BANCOS			FISCO			TOTAL DE CRÉDITOS LICITADOS	
	Monto de Créditos Financiados por Bancos	% DE CARTERA	Número de Créditos	Monto de Créditos Comprados	% DE CARTERA	Número de Créditos	Total de Créditos Cursados	Número Total de Créditos
2006	21.674.865	82%	17.240	4.658.616	18%	4.023	26.333.481	21.263
2007	30.799.219	84%	28.984	5.787.843	16%	6.051	36.587.062	35.035
2008	37.669.662	75%	32.468	12.520.436	25%	10.259	50.190.098	42.727
2009	28.226.318	33%	23.898	58.134.284	67%	46.004	86.360.602	69.902
2010	61.335.652	51%	51.181	59.395.940	49%	40.047	120.731.593	91.228
2011	68.963.659	55%	59.867	55.845.549	45%	34.058	124.809.208	93.925
2012	71.848.151	58%	48.544	51.361.680	42%	40.826	123.209.831	89.370
2013	75.391.880	60%	60.447	49.837.771	40%	31.687	125.229.652	92.134
2014	70.690.091	57%	55.790	54.092.010	43%	32.453	124.782.101	88.243
<b>Total</b>	<b>466.599.497</b>	<b>57%</b>	<b>378.419</b>	<b>351.634.129</b>	<b>43%</b>	<b>245.408</b>	<b>818.233.626</b>	<b>623.827</b>

Fuente: Comisión Ingresos

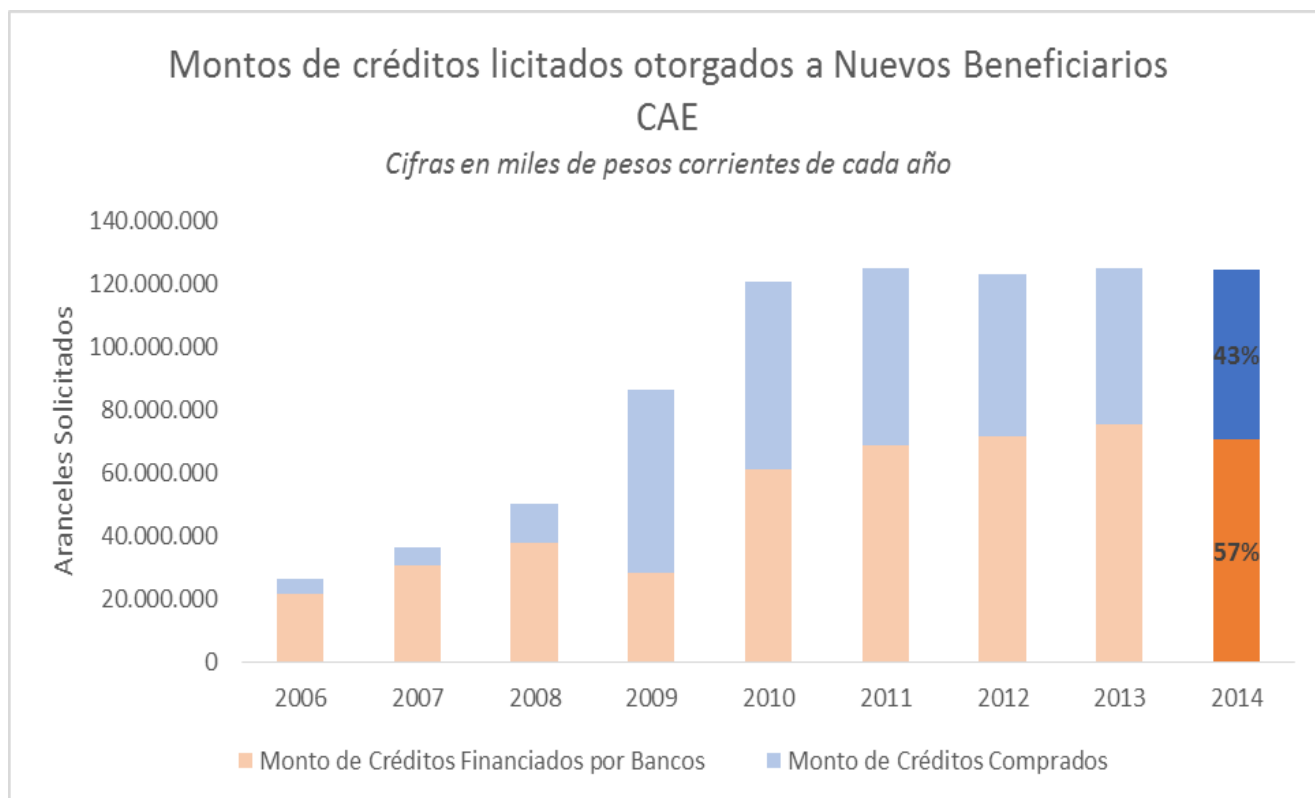
MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS A ESTUDIANTES RENOVANTES DEL CRÉDITO <i>(Cifras en miles de pesos corrientes de cada año)</i>								
AÑOS	BANCOS			FISCO			TOTAL DE CRÉDITOS RENOVANTES	
	Monto de Créditos Financiados por Bancos	% DE CARTERA	Número de Créditos	Monto de Créditos Comprados	% DE CARTERA	Número de Créditos	Total de Créditos Cursados	Número Total de Créditos Cursados
2007	21.134.631	88%	17.130	2.991.443	12%	2.312	24.126.074	19.442
2008	48.944.553	85%	40.733	8.604.398	15%	7.305	57.548.951	48.038
2009	84.911.525	79%	62.202	22.604.030	21%	16.337	107.515.555	78.539
2010	98.597.403	57%	71.800	74.212.259	43%	53.344	172.809.662	125.144
2011	132.562.118	52%	100.650	121.121.264	48%	79.763	253.683.382	180.413
2012	171.335.550	52%	129.701	155.126.079	48%	97.272	326.461.629	226.973
2013	191.211.003	52%	134.911	178.642.698	48%	113.670	369.853.701	248.581
2014	169.398.649	42%	113.597	237.582.469	58%	154.734	406.981.118	268.331
<b>Total</b>	<b>918.095.431</b>	<b>53%</b>	<b>670.724</b>	<b>800.884.640</b>	<b>47%</b>	<b>524.737</b>	<b>1.718.980.071</b>	<b>1.195.461</b>

Fuente: Comisión Ingresos

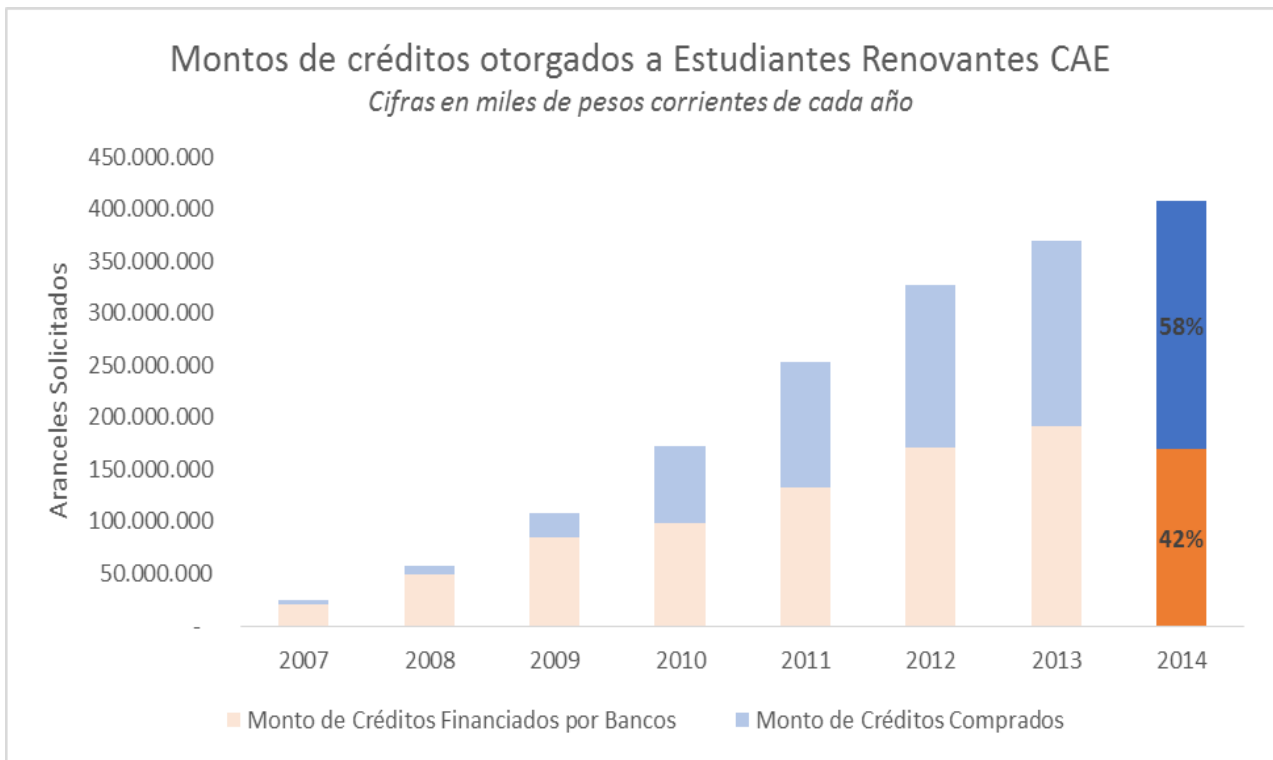
**Nota:** El aumento de 10 puntos porcentuales, de 48% a 58%, en la participación del Fisco en el financiamiento de los créditos renovados durante el año 2014, se explica principalmente por el ejercicio de la opción de venta de créditos asociados a estudiantes que se cambiaron de carrera y/o IES en el período académico 2014 y, en menor medida, a la venta de créditos asociados a estudiantes que desertaron de sus estudios de educación superior. Ambos conceptos implicaron un desembolso fiscal de aproximadamente MM\$30.000.

MONTOS DE CRÉDITOS OTORGADOS AÑO 2014								
<i>(Cifras en miles de pesos corrientes)</i>								
TIPO DE BENEFICIARIO	BANCOS			FISCO			TOTAL	
	Monto de Créditos Financiados por Bancos	% DE CARTERA	Número de Créditos	Monto de Créditos Comprados	% DE CARTERA	Número de Créditos	Total de Créditos Cursados	Número Total de Créditos
Beneficiarios Renovantes	169.398.649	42%	113.597	237.582.469	58%	154.734	406.981.118	268.331
Beneficiarios Nuevos	70.690.091	57%	55.790	54.092.010	43%	32.453	124.782.101	88.243
<b>Total</b>	<b>240.088.740</b>	<b>45%</b>	<b>169.387</b>	<b>291.674.479</b>	<b>55%</b>	<b>187.187</b>	<b>531.763.219</b>	<b>356.574</b>

Fuente: Comisión Ingresos



Fuente: Comisión Ingresos



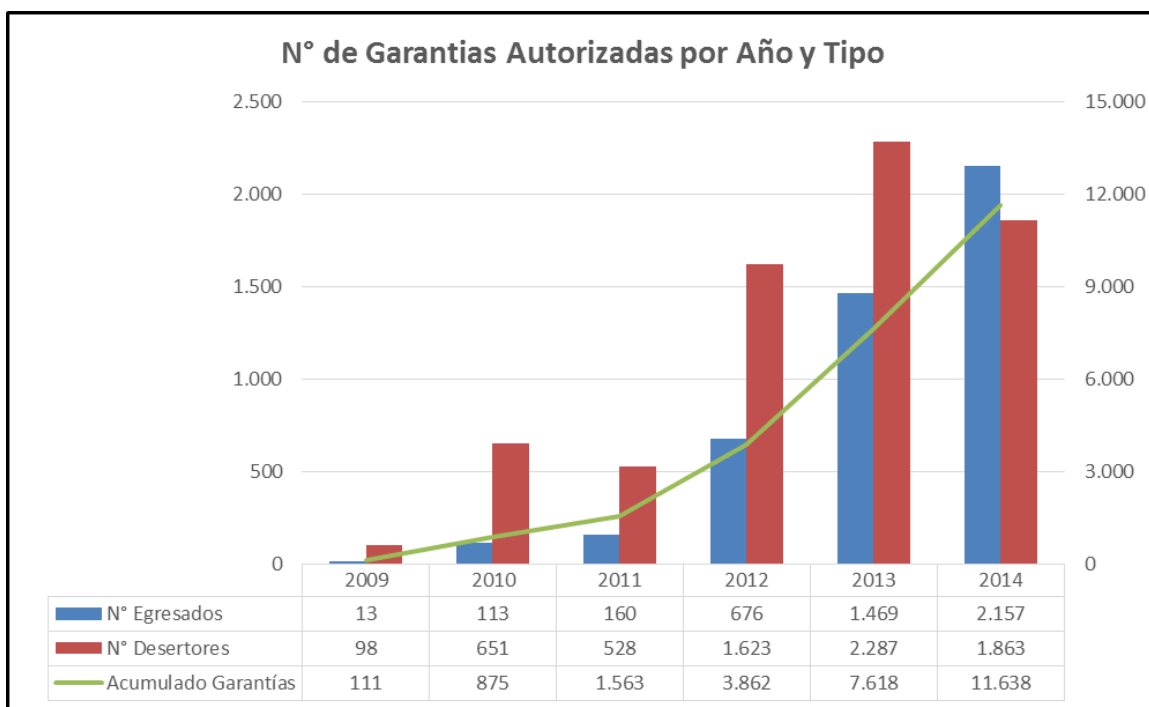
**Fuente:** Comisión Ingresas

### **IMPORTANTE INCREMENTO DE LAS GARANTÍAS PARA EGRESADOS**

En 2014, Comisión Ingresas autorizó el pago de un total de 4.020 garantías, tal como establecen las bases de licitación. Esta cifra representa un incremento global del orden del 7% respecto del año anterior.

Además del crecimiento en número, se hizo evidente un cambio significativo en el tipo de garantías autorizadas a pago: en 2013, predominaron las garantías asociadas a desertores de la educación superior, mientras que en 2014, la mayor parte de las garantías correspondieron a deudores egresados de sus carreras. <sup>2</sup>

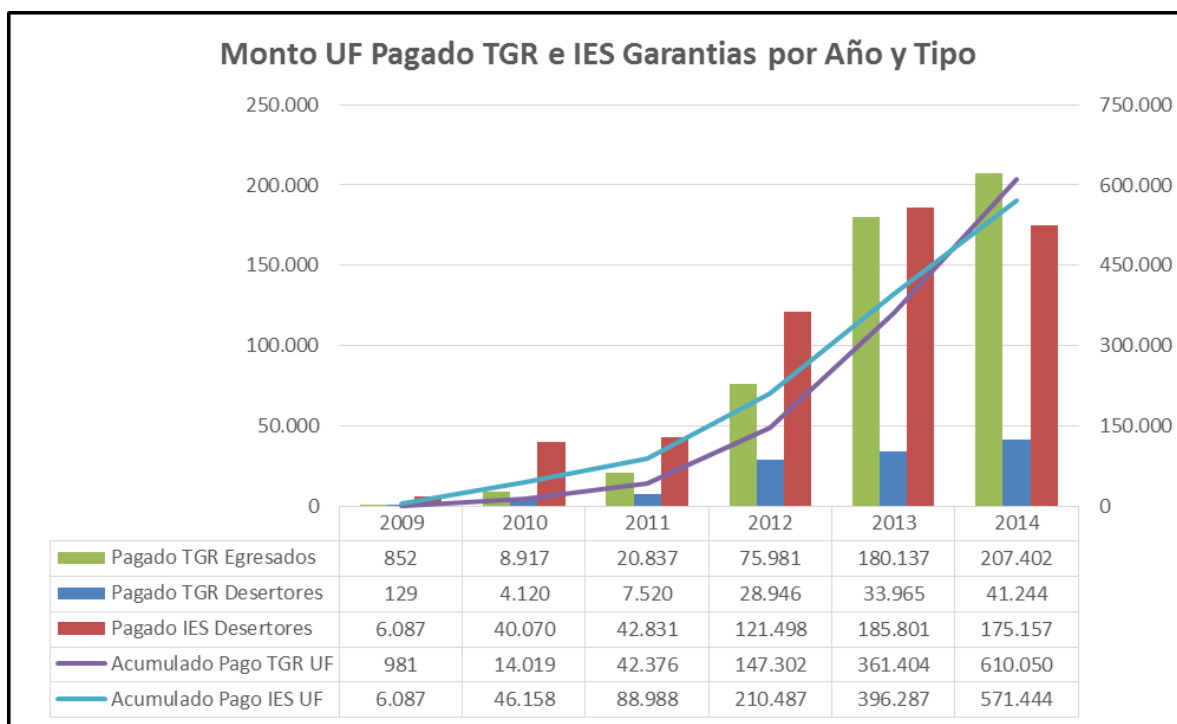
<sup>2</sup> El número de garantías autorizadas por año fue reordenado respecto a lo informado en la Cuenta Pública 2013, considerándose como “año de garantía” el de la fecha del oficio que autorizó su pago.



**Fuente:** Comisión Ingresos

La misma tendencia se observó tanto respecto de los montos pagados por los garantes en el año 2014 como respecto de lo acumulado desde que fue creado el sistema. En ambos casos, lo cubierto por la Tesorería General de la República (TGR)<sup>3</sup> por concepto de garantías de deudores egresados superó y de manera significativa, lo pagado por las instituciones de educación superior por estudiantes desertores.

<sup>3</sup> La TGR es el servicio público que efectúa el cobro de las acreencias asociadas a créditos de propiedad fiscal, así como los montos pagados por concepto de garantías de créditos de propiedad de los bancos administradores.



Fuente: Comisión Ingresos

Expresado en porcentajes, en 2014 aumentó en un 47% el número de garantías autorizadas para egresados, en relación al año anterior, en tanto disminuyó en un 19% el número de garantías para desertores.

**Comparación Garantías Autorizadas a Pago Año 2014 - 2013**

Tipo de Deudor	Año 2013				Año 2014				Incremento	
	Fisco		IES		Fisco		IES		N° Garantías	Monto UF
	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF	N°	Monto UF		
Egresados	1.469	180.137			2.157	207.402			47%	15%
Desertores	890	33.965	2.287	185.801	949	41.244	1.863	175.157	-19%	-2%
<b>Totales</b>	<b>2.359</b>	<b>214.102</b>	<b>2.287</b>	<b>185.801</b>	<b>3.106</b>	<b>248.646</b>	<b>1.863</b>	<b>175.157</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>
	<b>Total Deudores</b>			<b>3.756</b>	<b>Total Deudores</b>			<b>4.020</b>		
	<b>Total Monto UF</b>			<b>399.903</b>	<b>Total Monto UF</b>			<b>423.803</b>		

Fuente: Comisión Ingresos

En la misma línea, la siguiente tabla evidencia que, si bien el número total de garantías autorizadas a pago para créditos del Fisco fue similar en 2014 y 2013, el monto cubierto por el Estado se duplicó y más, debido al fuerte aumento de garantías asociadas a egresados.

#### Comparación Garantías Autorizadas para Créditos de Propiedad Fiscal Año 2014 - 2013

Tipo de Deudor	Año 2013				Año 2014				Incremento	
	Fisco		IES		Fisco		IES		N° Garantías	Adeudado TGR UF
	N°	Adeudado TGR UF	N°	Pagado IES a TGR UF	N°	Adeudado TGR UF	N°	Pagado IES a TGR UF		
Egresados	227	31.247			592	102.507			161%	228%
Desertores	897	26.838	897	71.517	567	21.535	567	52.958	-37%	-20%
<b>Totales</b>	<b>1.124</b>	<b>58.084</b>	<b>897</b>	<b>71.517</b>	<b>1.159</b>	<b>124.041</b>	<b>567</b>	<b>52.958</b>	<b>3%</b>	<b>114%</b>
	<b>Total Deudores</b>		<b>1.124</b>		<b>Total Deudores</b>		<b>1.159</b>			
	<b>Total Adeudado TGR UF</b>		<b>58.084</b>		<b>Total Adeudado TGR UF</b>		<b>124.041</b>			

Fuente: Comisión Ingresas

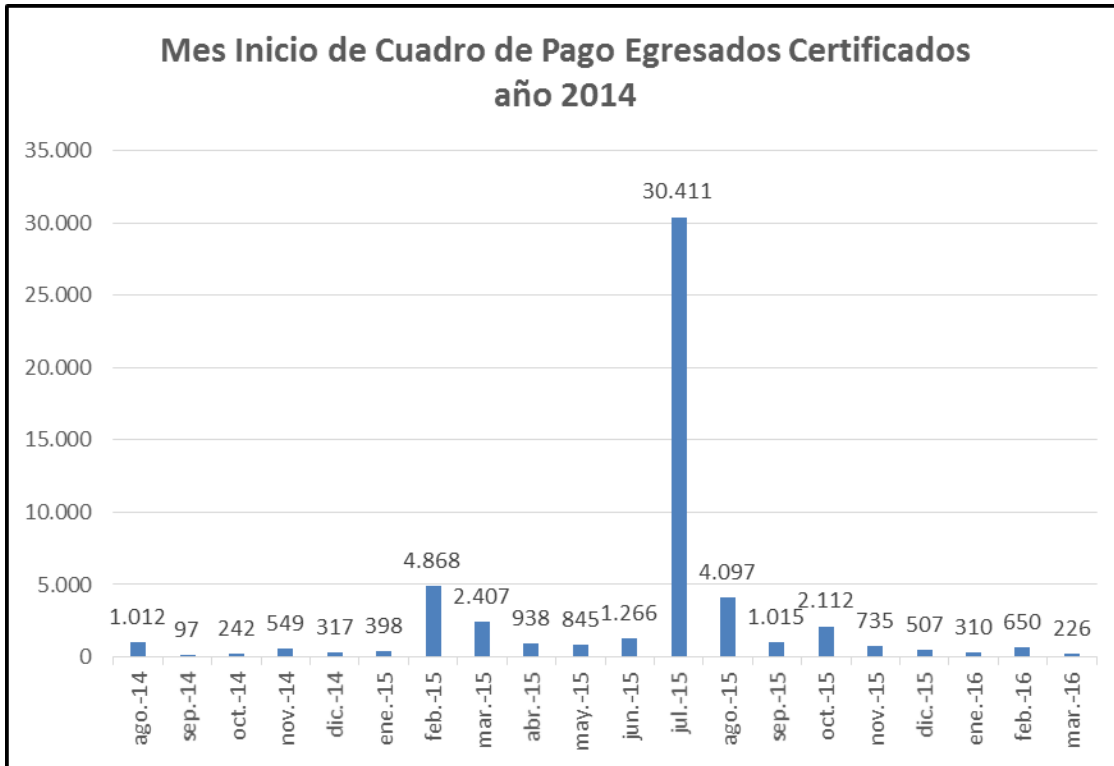
## COBRO DE LOS CRÉDITOS

### INICIO DEL CUADRO DE PAGO DEL CRÉDITO DURANTE TODOS LOS MESES DEL AÑO

Hasta el año 2013, Comisión Ingresas certificaba la situación de egreso de los estudiantes beneficiarios del Crédito, una sola vez al año, con fecha 31 de marzo. En función de eso, la obligación de pago del deudor comenzaba, para dichos egresados, en octubre del año siguiente, cumplidos los 18 meses de gracia establecidos en la Ley 20.027.

Acogiendo una observación de la Contraloría General de la República, contenida en su Informe de Auditoría 175/2012, a partir de 2014, ese período de gracia, de un año y medio, previo al inicio del cobro, se comenzó a contabilizar desde la fecha exacta del egreso del beneficiario, que haya sido registrada, en el Sistema del CAE, por la respectiva institución de educación superior. Por esta razón, los cuadros de pago de los deudores comenzaron a abrirse, desde entonces, durante todos los meses del año.

La primera distribución resultante de este cambio de criterio, es lo que se muestra a continuación.



Fuente: Comisión Ingresa

Como se aprecia, aun cuando los cuadros de pago se inician en cada mes del año, casi el 60% se concentra en julio de 2015, debido a que diciembre de 2013, mes en que finalizó ese año académico, fue una fecha de egreso frecuentemente registrada, en el Sistema del CAE, por las instituciones.

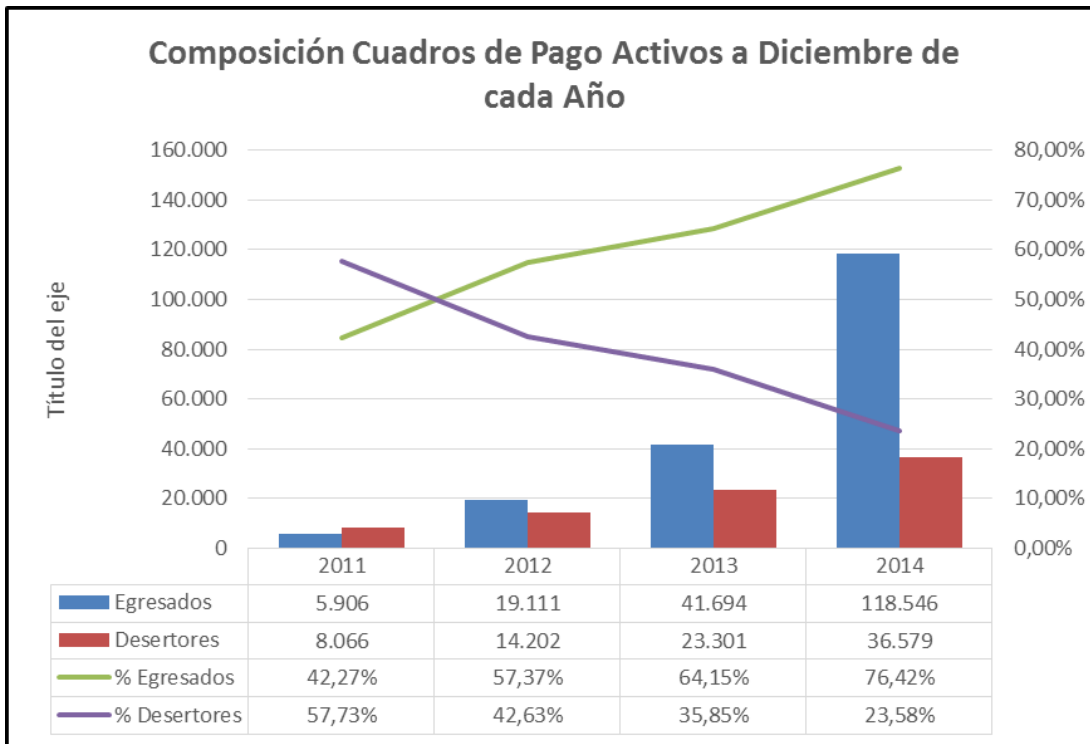
La siguiente mayor concentración, aunque menor al 10% del total, resultó ser febrero de 2015. Corresponde a los egresos informados para el mes de julio del 2013, cuando terminó el primer semestre de ese año.

### SE MANTIENE LA BAJA DE LA MOROSIDAD DEL SISTEMA

Al cierre de 2014, el número de deudores del Crédito que tenía cuadro de pago abierto, sumaba 155.125 personas. De ellas, un 67,8% (105.124 deudores) pagó a lo menos una cuota en el año.

El aumento en el número de estudiantes egresados y sobre todo, la aplicación de los beneficios asociados al pago del Crédito, creados a partir de la Ley 20.634 de octubre de 2012, fueron los dos factores que incidieron favorablemente en que siguiera, durante 2014, la tendencia a la baja de la morosidad global del sistema.

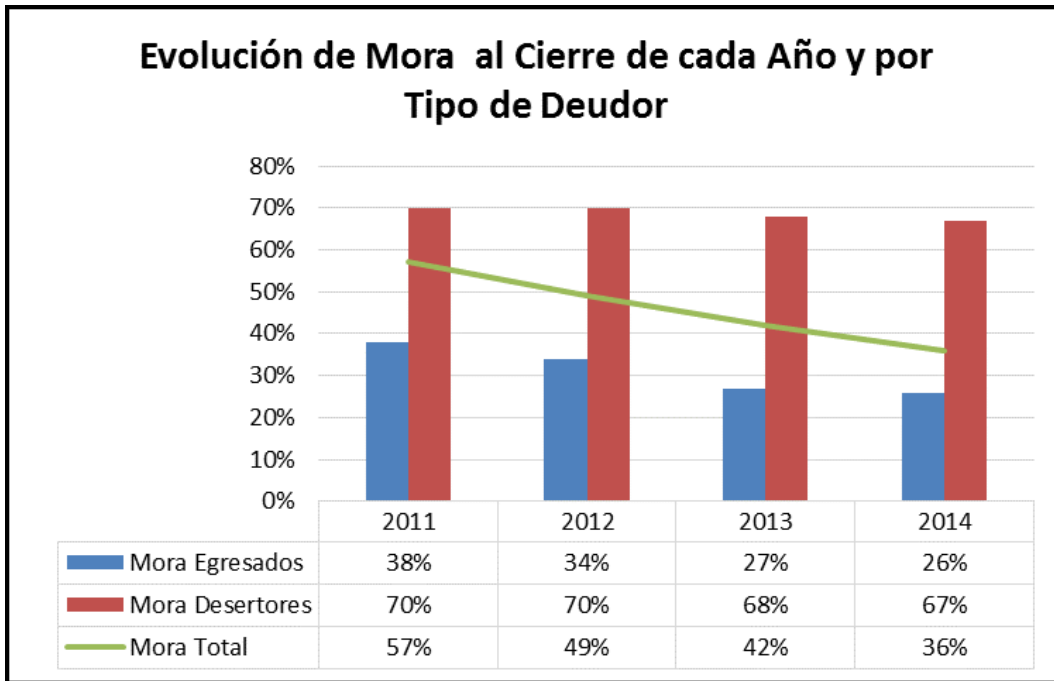
Desde 2011 y en sintonía con la maduración de este sistema de créditos, ha ido cambiando la proporción del universo de deudores del CAE en situación de pago, aumentando el número de egresados por sobre el de desertores. En 2011, sólo el 42% de los deudores del CAE en etapa de pago eran personas que habían terminado sus carreras; en 2014, esa proporción creció al 76%.



Fuente: Comisión Ingresos



Este progresivo cambio en la composición de los deudores en situación de pago tiene directo impacto en la morosidad global del CAE, puesto que quienes terminan su carrera en la educación superior tienen ciertamente mayores posibilidades de obtener ingresos para pagar sus cuotas, respecto de aquellos que dejaron sus estudios sin terminar. Lo anterior explica que la baja en la morosidad de los egresados sea más significativa que la de los desertores.



**Fuente:** Comisión Ingresos

El segundo y principal factor que ha influido positivamente en la morosidad es la aplicación de la rebaja de la tasa de interés a un 2% anual y la posibilidad de pagar cuotas no mayores al 10% de la renta, beneficios que operan, por normativa, sólo si los deudores están al día. De hecho, en el cuadro anterior, es posible verificar que la principal disminución se produjo en el año 2013, cuando se pusieron en marcha estos nuevos beneficios asociados al pago. En 2014, si bien la reducción es de menor envergadura, sigue siendo consistente con la tendencia general a la baja.

## REBAJA AL 2% ANUAL

De los 405.890 beneficiarios del Crédito que estaban estudiando en el año académico 2014, el 57,8% obtuvo su financiamiento a partir del 2012 en adelante, por lo tanto son estudiantes que están capitalizando la deuda del CAE, desde su origen, con una tasa rebajada, fija y que fue subsidiada por el Estado a partir de ese año de UF + 2% anual.

De ellos, los primeros a los que correspondía comenzar a pagar la deuda fueron 6.359 beneficiarios, cuyo cuadro de pago se abrió en el último mes de 2014.

Respecto de los 354 mil beneficiarios que obtuvieron el CAE antes del 31 de diciembre 2011 con tasas de interés más elevadas (el promedio histórico fue de UF+ 5,6%), como ellos siguen capitalizando sus créditos con la tasa establecida en sus contratos, se les aplica la rebaja al 2% cuando comienzan a pagar el crédito y en la medida que lo hagan antes de la fecha de vencimiento mensual. En tal caso, el Estado subsidia la diferencia entre la cuota mensual calculada con la tasa de contrato y la cuota que resulta de aplicar la tasa rebajada del 2%.

Esa condición se cumplió, en 2014, para 87.761 deudores, quienes efectivamente pagaron cuotas con la rebaja de tasa<sup>4</sup>, obteniendo descuentos que fluctuaron entre un 5% y un 30%, dependiendo del plazo de pago y tasa de interés original. En promedio, casi el 69% obtuvo una rebaja mayor al 20%, por el mero efecto de la reducción de la tasa al 2%.

% de Descuento en el Valor Cuota por Rebaja de Tasa al 2%						
Tipo	Menor al 10%	Entre 10% y 15%	Entre 15% y 20%	Entre 20% y 25%	Entre 25% y 30%	% Descuento > 20%
Desertor	13,5%	39,8%	4,7%	19,5%	22,6%	42,1%
Egresado	0,1%	9,5%	17,1%	47,7%	25,6%	73,3%
<b>Total</b>	<b>2,1%</b>	<b>14,0%</b>	<b>15,3%</b>	<b>43,5%</b>	<b>25,2%</b>	<b>68,6%</b>

Fuente: Comisión Ingresos

<sup>4</sup> Para determinar la cifra, se consideró a los deudores que pagaron a lo menos una cuota con tasa rebajada al 2%.

En el cuadro anterior, es posible observar que el alcance de la rebaja de la tasa de interés al 2% es menor para quienes desertaron de sus carreras que para quienes egresaron de ellas. Esto se debe a que, a partir del 2009, las bases de licitación financiera del CAE establecieron que para los desertores, el plazo de pago de la deuda se reduciría a la mitad. El efecto del menor impacto se explica, entonces, porque el monto de la rebaja está inversamente relacionada con el plazo de servicio de la deuda (es decir, a mayor plazo para igual tasa de interés, la rebaja será mayor).

En términos globales, de los 105.124 deudores del Crédito que pagaron al menos una cuota en 2014, el 83,5% pudo hacerlo con la rebaja de tasa al 2% (87.761 personas).

De estos últimos, 5.761 obtuvieron un descuento adicional al lograr el beneficio del Pago Contingente al 10% de sus Rentas (pagar no más del 10% de lo que ganan).

## **DE DOS A SEIS AUMENTARON PERÍODOS DE POSTULACIÓN AL PAGO CONTINGENTE A LA RENTA**

El Pago Contingente la Renta, beneficio creado por la Ley 20.634 de octubre 2012, es un subsidio que se otorga al deudor del Crédito con Garantía Estatal que acredita ante Comisión Ingresas que su cuota del CAE supera el 10% de su renta bruta promedio de los últimos doce meses. En tal caso, obtiene el derecho a pagar mensualidades que no excedan el 10% de lo que gana, pagando el Estado la diferencia.

El beneficio se asigna por seis meses (renovables) y debe ser solicitado a través de un formulario electrónico disponible en el sitio web institucional, [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) En ese documento, el postulante debe registrar su renta del último año, adjuntando documentos de respaldo, de modo que Comisión Ingresas pueda calcular la renta bruta promedio mensual del deudor y sobre esa base, el valor cuota rebajado que le corresponderá pagar.

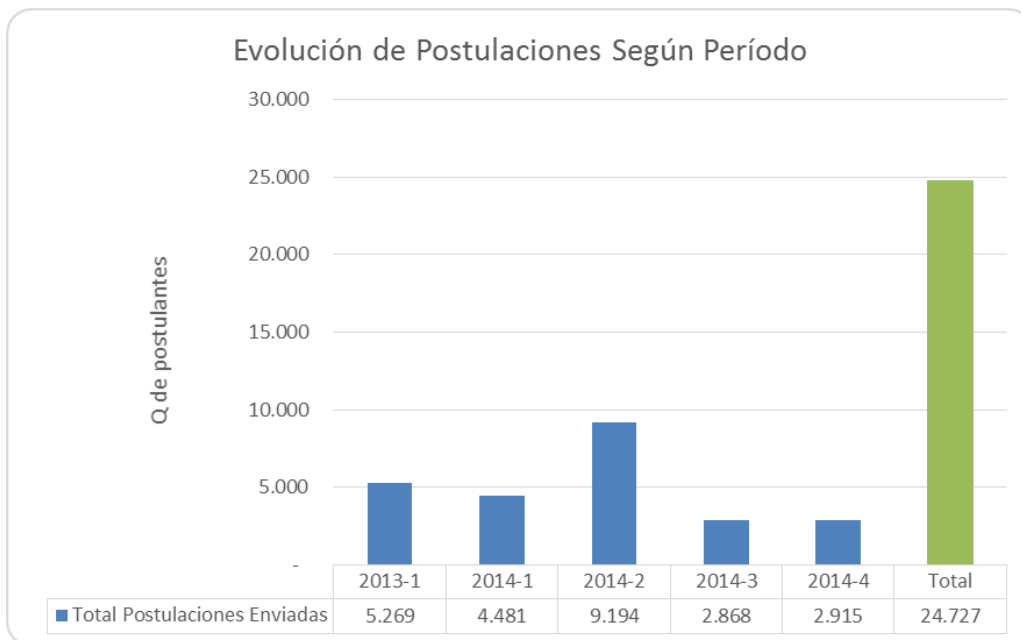
La determinación inicial de la Comisión (Sesión 63, del 06/06/2013) fue abrir las postulaciones en enero y julio de cada año. Sin embargo, al constatar que en la primera postulación de julio 2013, se recibieron 5.269 solicitudes, y en la segunda, de enero 2014, los postulantes sumaron 4.481, Comisión Ingresas, en su Sesión 71,

del 11/07/2014, decidió acoger la propuesta de la Secretaría Ejecutiva de aumentar de dos a seis los períodos para solicitar el subsidio, a partir de julio de 2014.

El fundamento central de esta iniciativa fue multiplicar las posibilidades de los beneficiarios del Crédito de acceder a la rebaja de sus cuotas:

- al acercar el período de postulación a la apertura del cuadro de pago del deudor, reduciendo así la posibilidad de que entre en mora al comenzar el cobro de su crédito.
- al disminuir –de seis a dos meses– el tiempo de espera entre una y otra postulación, en particular si el interesado no logró el beneficio por no presentar adecuadamente la documentación de respaldo.

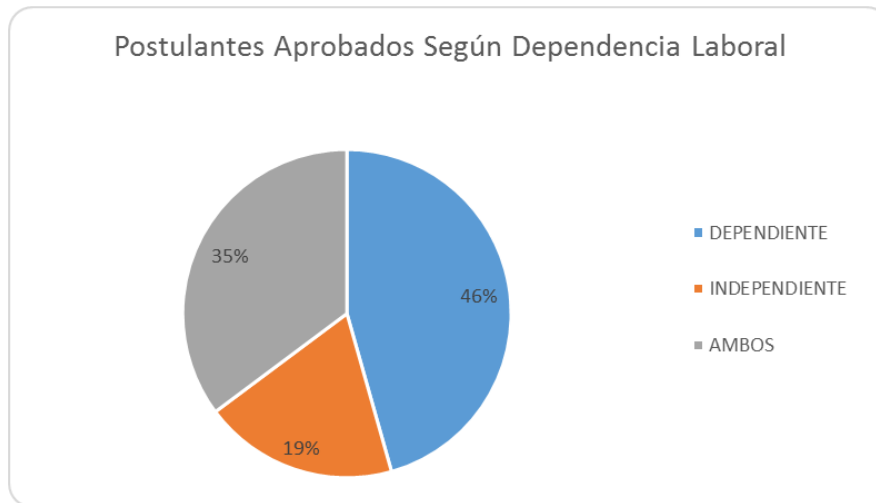
En definitiva, sumando la postulación de julio 2013 a los cuatro períodos para postular que se abrieron en 2014 (enero, julio, septiembre y noviembre), Comisión Ingresa recibió 24.727 solicitudes, de las cuales 10.029 finalmente calificaron para obtener el subsidio (40,6%).



**Fuente:** Comisión Ingresa

## PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS DE LA REBAJA DE CUOTAS AL 10% DE LA RENTA

De los 10.029 deudores del Crédito que calificaron para la rebaja de sus cuotas al 10% de la renta en 2013 y 2014, el 46% declaró trabajar con régimen de dependencia laboral al momento de postular. De cada 100, 19 señalaron ser trabajadores independientes, y el porcentaje restante (35%) corresponde a quienes dijeron tener doble tipo de dependencia laboral (dependiente e independiente).

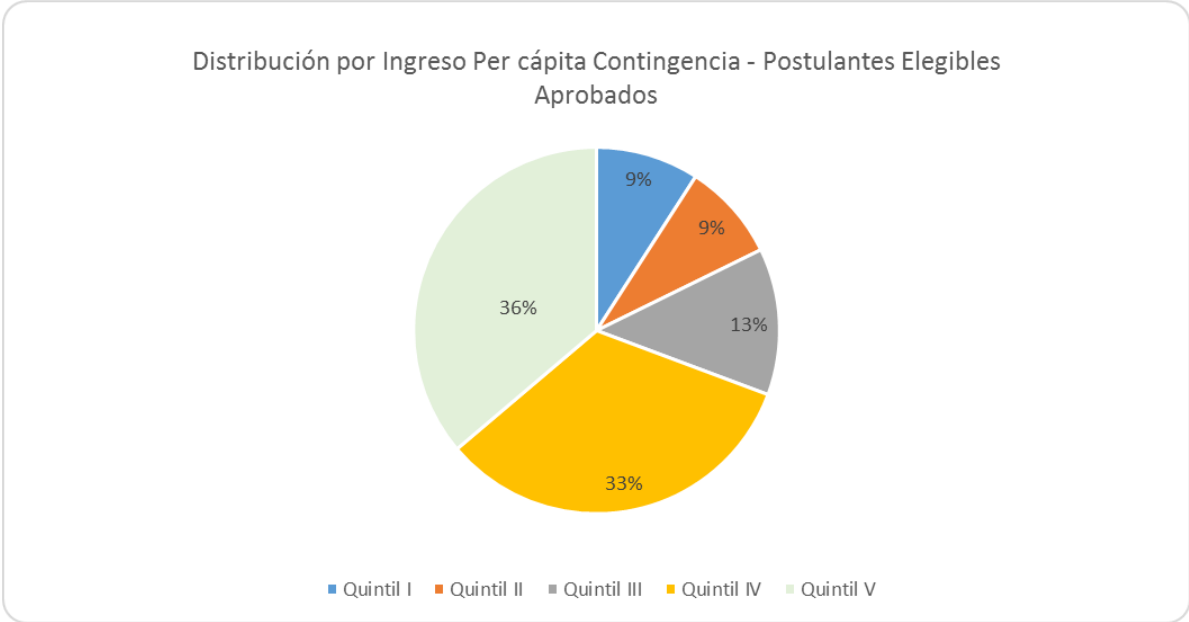


Fuente: Comisión Ingresos

Más de dos tercios (69%) de los beneficiarios del Pago Contingente a la Renta pertenecen a los Quintiles IV y V <sup>5</sup>. Ellos son 6.951 deudores.

---

<sup>5</sup> Quintil estimado en función de la renta promedio mensual actual, como ingreso personal y no familiar, calculada en el proceso de postulación al beneficio del Pago del Crédito CAE Contingente a la Renta.



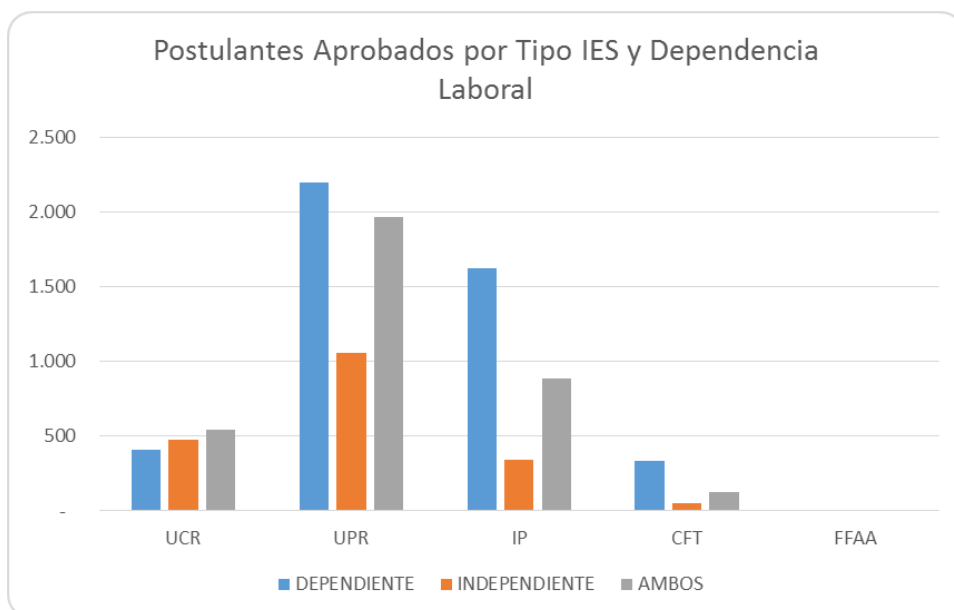
**Fuente:** Comisión Ingresos

En lo que respecta al perfil académico, la gran mayoría (83,3%) resultó ser deudor egresado de su carrera. Condición de desertores tenían 1.670 beneficiarios.

El dato anterior puede explicarse porque el valor de la deuda de un egresado es más alta que la de una persona que no terminó su carrera. Los desertores obtuvieron, por lo general, dos a tres desembolsos del banco durante su etapa de estudios, por lo tanto, sus cuotas tienden a ser más bajas que las de una persona que solicitó el CAE para cada año de su carrera.

En cuanto al tipo de estudios que cursaron los beneficiarios de la rebaja de 2013 y 2014, el 66,4% estudió una carrera universitaria, y de estos, la mayoría (78,5%) lo hizo en una universidad privada.

De los 3.367 beneficiarios del pago Contingente a la Renta que cursaron carreras no universitarias (33,6%), 8 de cada 10 estudiaron en un Instituto Profesional.



**Fuente:** Comisión Ingresos

Un antecedente interesante de observar es que la postulación de deudores provenientes de las universidades del Consejo de Rectores es proporcionalmente mayor al porcentaje de estudiantes con Crédito que estudia en esas instituciones con este tipo de financiamiento, lo que se explicaría porque el valor de sus cuotas es más elevado. En contraposición, se puede mencionar el caso de los centros de formación técnica, instituciones con una importante proporción de su matrícula con crédito; sin embargo, la postulación de los deudores de CFT al Pago Contingente a la Renta es proporcionalmente menor, pues el valor de las cuotas es más bajo.

Las áreas de conocimiento con mayor número de deudores del Crédito que obtuvieron la rebaja de sus cuotas, son, en orden decreciente, Administración y Comercio; Salud; y Educación.

### Causales de rechazo

La causal “no calificar para el beneficio” resultó ser el principal motivo de rechazo de las postulaciones al Pago del Crédito Contingente a la Renta. Eso sucede cuando la cuota que le corresponde pagar habitualmente al deudor resulta ser más baja que el 10% de lo que ha percibido como renta bruta promedio en los últimos doce meses.

De las 14.698 postulaciones rechazadas en los procesos 2013 y 2014, la mayor parte (56,9%) se debió a esa razón (8.366 solicitudes).

De quienes no obtuvieron el subsidio porque su cuota ya era menor al 10% de su renta, 9 de cada 10 eran personas egresadas, más de la mitad de ellas, de universidades tradicionales y privadas (53,4%), y en su mayoría (69%) declararon ser trabajadores dependientes.

En función del cálculo de sus rentas promedios mensuales, el 85% de estos postulantes no aceptados se ubicó socioeconómicamente en el Quintil V. Sumando a 1.074 deudores rechazados, que se situaron en el Quintil IV, ese porcentaje alcanza el 98%.

La otra causal de rechazo de las solicitudes del Pago del Crédito CAE Contingente a la Renta se origina cuando el interesado postula con documentos insuficientes o que no corresponden a lo requerido por la normativa que regula el subsidio. Un 43,1% del total de postulaciones rechazadas en los procesos 2013 y 2014 se debió a problemas con los documentos, no obstante que la obtención de estos no reviste mayor complejidad por estar prácticamente todos ellos disponibles en internet.

Para abordar esta dificultad, durante 2014, se incorporaron mejoras y simplificaciones al formulario, agregándole además nuevos botones de ayuda para hacerlo más amigable.

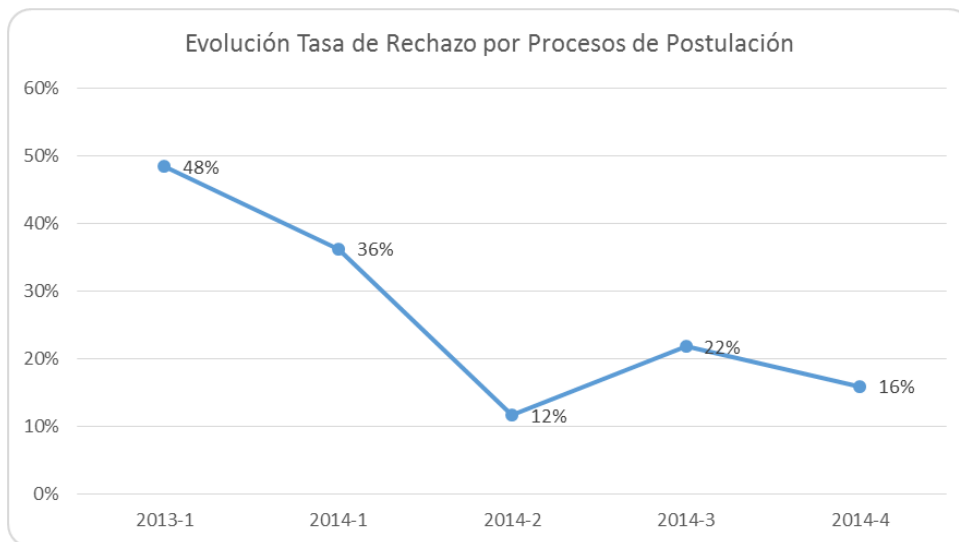
Asimismo Comisión Ingresos contrató a un equipo de asistentes con la misión no sólo de revisar en forma y fondo las postulaciones, sino además de dar seguimiento y apoyo a los solicitantes, resolviendo sus dudas y destrabando las dificultades que tengan para completar correctamente el proceso.

Estas acciones permitieron que la tasa de rechazo de las postulaciones por problemas con los documentos descendiera de un 48%, en el proceso de julio de 2013, a un 16%, en el último proceso de 2014 (noviembre).



**TASA DE RECHAZO POR PROBLEMAS DE DOCUMENTOS  
POSTULACIONES AL PAGO DEL CRÉDITO CAE CONTINGENTE A LA RENTA  
Procesos 2013 y 2014**

Período Postulación	Postulaciones		Tasa Rechazo
	Enviadas	Rechazadas	
2013-1	5.269	2.550	48%
2014-1	4.481	1.624	36%
2014-2	9.194	1.068	12%
2014-3	2.868	626	22%
2014-4	2.915	464	16%
<b>Total</b>	<b>24.727</b>	<b>6.332</b>	



**Fuente:** Comisión Ingresa

**REBAJA SOBRE EL 40% EN LA CUOTA PARA 1 DE CADA 4 BENEFICIARIOS**

En promedio, un poco menos del 55% de los beneficiarios del Pago Contingente a la Renta obtuvo, en 2014, una rebaja sobre el 20% en su cuota ya reducida a una tasa del 2%.

**Uno de cada cuatro logró un descuento superior al 40% en su cuota.**

<b>% de Descuento Adicional Respecto al Valor Cuota por Concepto de Contingencia a la Renta</b>								
<b>Tipo</b>	<b>Menor al 10%</b>	<b>Entre 10% y 20%</b>	<b>Entre 20% y 30%</b>	<b>Entre 30% y 40%</b>	<b>Entre 40% y 50%</b>	<b>Entre 50% y 75%</b>	<b>Mas de 75%</b>	<b>% Descuento &gt; 20%</b>
Desertor	22,6%	21,6%	17,9%	12,2%	11,7%	12,8%	1,2%	55,9%
Egresado	25,9%	20,0%	14,8%	14,0%	9,6%	15,3%	0,4%	54,1%
<b>Total</b>	<b>25,5%</b>	<b>20,2%</b>	<b>15,1%</b>	<b>13,8%</b>	<b>9,8%</b>	<b>15,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>54,3%</b>

Fuente: Comisión Ingresos

### Costo fiscal de los subsidios

Los cuadros que siguen muestran el costo fiscal de aplicar los subsidios por Rebaja de la Tasa de Interés del Crédito al 2% y del Pago Contingente al 10% de la Renta, durante el año 2014. La cifra considera tanto el egreso de caja directo por los pagos efectuados a los bancos, como la pérdida por menor recaudación recibida por los créditos de propiedad fiscal.

Los cuadros siguientes informan los costos devengados, separados por la propiedad del crédito y el tipo de deudor. Como se observa, en el primero de ellos, el total de los descuentos aplicados por los bancos a los créditos de su propiedad, en el año 2014, sumó UF 204.873, monto que luego fue remesado por la TGR a cada una de las instituciones financieras para cubrir el valor de las cuotas, establecido por contrato.

<b>Número y Monto de Descuento Ley 20.634 año 2014 en Créditos de Propiedad de los Bancos</b>							
<b>Tipo</b>	<b>N° Beneficiarios</b>	<b>Total Pagos UF</b>	<b>Total Pago Deudor UF</b>	<b>Descuentos por Rebaja de Tasa UF</b>	<b>Descuentos Contingencia UF</b>	<b>Total Descuentos UF</b>	<b>% Descuento</b>
Desertor	8.317	73.610	52.785	18.852	1.974	20.826	28,3%
Egresado	55.299	632.023	447.975	168.282	15.765	184.047	29,1%
<b>Total</b>	<b>63.616</b>	<b>705.633</b>	<b>500.760</b>	<b>187.134</b>	<b>17.738</b>	<b>204.873</b>	<b>29,0%</b>

Fuente: Comisión Ingresos

Para aquellos créditos que son de propiedad fiscal, el total descontado por los bancos a los beneficiarios de la Rebaja de Tasa y del Pago Contingente a la Renta, no constituyó un desembolso posterior que debió realizar la TGR a las instituciones financieras, como en la situación anterior, sino que fue una pérdida por menor recaudación. El total, en este caso, fue de UF 70.039.

Número y Monto de Descuento Ley 20.634 año 2014 en Créditos de Propiedad Fiscal							
Tipo	N° Beneficiarios	Total Pagos UF	Total Pago Deudor UF	Descuentos por Rebaja de Tasa UF	Descuentos Contingencia UF	Total Descuentos UF	% Descuento
Desertor	5.081	38.008	28.599	7.671	1.738	9.409	24,8%
Egresado	21.060	213.289	152.659	55.010	5.620	60.630	28,4%
<b>Total</b>	<b>26.141</b>	<b>251.297</b>	<b>181.258</b>	<b>62.681</b>	<b>7.358</b>	<b>70.039</b>	<b>27,9%</b>

Fuente: Comisión Ingresos

Los cuadros anteriores –tanto el que corresponde a créditos de propiedad de los bancos, como al de los créditos de propiedad fiscal– ratifican que el número de beneficiarios que desertaron de sus carreras, y el monto de sus descuentos, son significativamente menores en relación a los deudores que egresaron de sus estudios superiores. Esto se explica porque existe mayor cantidad de egresados con cuadro de pago abierto y también porque el nivel de morosidad de quienes han desertado casi triplica la de los egresados, frenando de ese modo su acceso a los subsidios (cuyo acceso está restringido para quienes no pagan sus cuotas o lo hacen con atraso).

### SUSPENSIÓN DE CUOTAS POR CESANTÍA O DESEMPLEO

La normativa que regula al Crédito con Garantía Estatal establece la posibilidad del beneficiario de solicitar la suspensión del cobro de sus cuotas por incapacidad para pagarlas (por cesantía o desempleo).

Desde mayo 2013, el Reglamento del Crédito determinó que ese derecho se puede otorgar por períodos de 6 meses, renovables cuantas veces sea necesario, si el

interesado acredita en su solicitud a Comisión Ingres, que se mantiene fuera del mercado laboral. Las cuotas que se postergan son trasladadas al final del cuadro de pago del beneficiario.

Para acceder al beneficio, el deudor –egresado o desertor de su carrera– debe completar y enviar un formulario electrónico que está permanentemente disponible en el sitio Web de Comisión Ingres, [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

Durante 2014, se recibieron 7.255 solicitudes de suspensión, tres veces más que el año anterior. De ellas, el 72,3% fue acogida (5.247 solicitudes).

Ocho de cada 10 deudores que obtuvieron la suspensión de pagos de sus cuotas son personas egresadas de sus carreras (4.184 personas).



Fuente: Comisión Ingres

Los beneficiarios del Crédito también tienen derecho a suspender el pago de sus cuotas mientras estén cursando un Magíster o Doctorado en el extranjero. La postergación es por el plazo máximo de tres años, en el caso de un magíster, y de cuatro años, si se trata de un doctorado. El pago de las cuotas de dichos períodos se hace exigible al final del calendario de pagos.

Para acceder al beneficio, los interesados deben acreditar su condición de estudiantes de postgrado en el extranjero, adjuntando la documentación correspondiente a una carta destinada a la Dirección Ejecutiva de Comisión Ingresos.

Durante 2014, se recibieron 95 solicitudes de este tipo, 86 de las cuales fueron aceptadas.

### **686 MILLONES DE PESOS RETUVO EL FISCO A DEUDORES MOROSOS DEL CAE**

En la Operación Renta 2014, la Tesorería General de la República (TGR) retuvo excedentes del Impuesto a la Renta, por más de \$12.690 millones de pesos, a contribuyentes que se encontraban morosos en el pago de sus créditos para estudios superiores.

De ese total, \$12.004.000 millones correspondieron a 50.371 deudores del Fondo Solidario de Crédito Universitario.

En el caso del Crédito con Garantía Estatal, la recuperación fue de \$686.308.150, monto retenido a un total de 7.885 personas. Lo recaudado es siete veces mayor a lo retenido en 2010, año en que el Fisco aplicó por primera vez esta medida a los deudores morosos del CAE.

La retención incluyó montos de hasta \$2.117.034, que fueron aplicados a la deuda morosa.

Para más de mil deudores, la del 2014 no fue la primera retención de excedentes, puesto que la TGR les había aplicado igual medida el año anterior.

**RETENCIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE EXCEDENTES POR DEUDA MOROSA DEL CAE  
Años 2010 A 2014**

BANCOS	2010		2011		2012		2013		2014	
	Número beneficiarios	Montos retenidos	Número beneficiarios	Montos retenidos	Número beneficiarios	Montos retenidos	Número beneficiarios	Montos retenidos	Número beneficiarios	Montos retenidos
BCI	227	42.520.542	382	16.270.599	810	87.994.533	1.269	167.727.028	1.184	98.382.886
Falabella	76	2.877.470	224	11.283.789	334	31.816.369	427	42.464.901	408	40.154.241
Estado	103	8.768.479	393	30.224.323	842	82.469.176	1.480	146.536.550	1.589	180.423.297
Scotiabank	240	42.275.220	626	74.006.448	1.132	110.594.006	2.210	195.704.316	3.184	272.006.154
Santander	0	0	0	0	0	0	89	3.215.997	374	27.380.804
Itau	0	0	0	0	0	0	202	10.460.326	567	37.105.832
Corbanca	0	0	0	0	0	0	0	0	579	30.854.936
<b>TOTALES</b>	<b>646</b>	<b>96.441.711</b>	<b>1.625</b>	<b>131.785.159</b>	<b>3.118</b>	<b>312.874.084</b>	<b>5.677</b>	<b>566.109.118</b>	<b>7.885</b>	<b>686.308.150</b>

Fuente: Comisión Ingresa

**BENEFICIOS PARA DEUDORES DE REGIONES AFECTADAS POR TERREMOTO E INCENDIO**

En su Sesión 69 (del 25 de abril de 2014), Comisión Ingresa acogió la propuesta de las instituciones financieras participantes del Sistema de Crédito, en orden a otorgar los siguientes beneficios a los deudores del CAE de las localidades que resultaron afectadas por el terremoto en el norte chileno, y del incendio de Valparaíso, ambos sucesos ocurridos ese mismo mes de abril:

- Suspender por los meses de abril y mayo, las acciones de cobranza prejudicial y judicial.
- No aplicar intereses moratorios a las cuotas de abril y mayo después de la fecha de vencimiento mensual (día 5 de cada mes), siempre que dichas cuotas fueran pagadas antes del 30 de mayo 2014, y
- Aplicar el beneficio de la rebaja de tasa al 2% a las cuotas de abril y mayo, aun cuando fueran pagadas después de la fecha de vencimiento y en la medida que el pago se concretase antes del 30 de mayo 2014.

## REGULACIÓN DEL SISTEMA

### **CAMBIOS DE CARRERA EN INSTITUCIONES QUE PERDIERON SU ACREDITACIÓN**

Comisión Ingresas confirmó, en su Sesión 69 (del 25 de abril de 2014), que si un beneficiario ejerce el derecho a cambiarse de carrera y/o institución, contemplado en la Ley 20.027, debe ser nuevamente verificada la concurrencia de los requisitos para obtener el financiamiento, tanto respecto del propio estudiante como de la institución y/o carrera que seleccionó para el traslado.

Como uno de esos requisitos, expresamente establecido en la normativa que regula este Sistema de Créditos, es que la institución debe estar acreditada, Comisión Ingresas reafirmó su criterio en orden a que no procede mantenerle el derecho a crédito a un beneficiario que decide cambiarse a otra carrera dentro de una institución que perdió su acreditación.

Este tema fue debatido por Comisión Ingresas a propósito de una presentación que hizo a este respecto, la Universidad de las Américas.

### **REDUCCIÓN DEL PLAZO PARA QUE LAS INSTITUCIONES HAGAN PREPAGOS AL BANCO**

Una vez que los bancos entregan los desembolsos solicitados por los estudiantes a sus respectivas instituciones de educación superior, es posible que se generen excedentes por diversos motivos. Hay situaciones –como la asignación por defecto del 100% del arancel de referencia, cuando el beneficiario renovante no completa el formulario anual de solicitud de monto; o cuando el estudiante obtiene apoyos adicionales para financiar el arancel o decide pagar por cuenta propia parte de él; o bien, cuando se retira de los estudios durante el año académico, entre otros ejemplos– en que la devolución de tales excedentes al banco implica que el estudiante deba pagar reajustes, intereses y comisiones devengadas desde la fecha en que el banco entregó el crédito a la casa de estudios hasta que ésta última devolvió el excedente al banco.

En su Oficio Circular N° 3/2012, del 10.07.2012, Comisión Ingresas había establecido el último día hábil de abril como plazo máximo para que las instituciones ejecutasen los prepagos de estos excedentes de crédito, de modo de evitar que dichos prepagos generasen, para el estudiante, cobros innecesariamente elevados por concepto de reajustes, intereses y comisiones. En consecuencia, si la institución realizaba el prepagos con posterioridad a esa fecha, debía hacerse cargo del costo total de la operación (el valor nominal del excedente y su costo asociado).

En su Sesión 72 (6 de noviembre 2014), la Comisión decidió acortar ese plazo al último día hábil bancario de enero de cada año, considerando que el pago a las instituciones de educación superior de las becas y el Fondo Solidario asignados a los estudiantes (montos que usualmente generan una importante proporción de los excedentes), ha logrado concretarse antes del cierre del año académico anterior, gracias a un esfuerzo conjunto del Ministerio de Educación y la Tesorería General de la República.

Este acuerdo fue recogido en el Oficio Circular N° 5/2014, del 19 de noviembre del mismo año.

## **REVISIÓN DE LA EXIGENCIA DE SELECCIÓN VÍA PSU COMO REQUISITO PARA LAS INSTITUCIONES**

En su Sesión 72 (del 6 de noviembre 2014), Comisión Ingresas precisó su criterio respecto de la exigencia para las instituciones de educación superior, de seleccionar a los estudiantes de primer año en función del puntaje obtenido en la Prueba de Selección Universitaria (P.S.U.), como requisito para participar del Sistema de Crédito con Garantía Estatal (artículo 7° numeral 4 de la Ley 20.027).

Sobre este punto, la Comisión puntualizó que dicha exigencia aplica únicamente para el acceso a carreras profesionales con licenciatura previa (universitarias) y siempre que se trate de un procedimiento de admisión regular y ordinario, entendiéndose por tal, aquél que considera el puntaje obtenido en la PSU como el criterio de selección de sus estudiantes.



## **SE UNIFORMA EL PLAZO PARA EL COBRO DE GARANTÍAS A COMISIÓN INGRESA**

En las Bases de Licitación para el Servicio de Financiamiento y Administración de Créditos del año 2014, Comisión Ingresas modificó el plazo máximo de 10 meses para solicitar el pago de la garantía a Comisión Ingresas, considerando dicho plazo a partir del vencimiento de la cuarta cuota consecutiva impaga por parte del deudor, y no desde el primer vencimiento. Este cambio recogió la experiencia de los procedimientos de cobranza ejecutados tanto por las instituciones financieras, como por RECSA, la empresa externa de cobranza que se adjudicó el servicio de cobranza prejudicial contratada por Comisión Ingresas en el año 2013.

Este plazo se fijó considerando que el énfasis para obtener algún tipo de recuperación del monto adeudado por parte del deudor, se encuentra en la realización de gestiones de cobranza prejudicial. De ahí que sea significativo que los 10 meses se cuenten desde el cuarto incumplimiento y no desde el primero. Más aún cuando un procedimiento efectivo de cobro de garantías opera no sólo a favor del banco, sino también del interés del Fisco, en el caso de los créditos de acreencia fiscal.

En su Sesión 72, del 06.11.2014, Comisión Ingresas resolvió iniciar negociaciones con los bancos participantes del sistema, tendientes a incorporar ese mismo plazo máximo, contenido en las Bases de la Licitación 2014, a la totalidad de los contratos suscritos por la Comisión y las instituciones financieras con anterioridad, en los años 2011, 2012 y 2013, lo que implica modificar esos documentos para que los bancos apliquen la misma regla para el cobro de la garantía a favor de la totalidad de la cartera de créditos, sin distinción del acreedor.

## **SUPERVISIÓN DEL SISTEMA**

### **REVISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA LA ASIGNACIÓN 2014 DEL CAE**

Según lo acordado en su Sesión 66 (del 20 de diciembre 2013), Comisión Ingresas reforzó su revisión de los estados financieros de las instituciones de educación

superior como condición para que pudieran recibir nuevos créditos en la Asignación CAE 2014.

Con esta medida, fue acogida la observación planteada el año anterior por la Auditoría de la Contraloría General de la República (Informe 175/2012, del 06/09/2013 de la CGR), en orden a ser más estrictos en verificar que las casas de estudio tengan el respaldo financiero suficiente para solventar las garantías por deserción académica de los beneficiarios del Crédito, como lo establece el artículo 14 de la Ley 20.027.

Para efectos de esta nueva revisión, al modelo de análisis aprobado por la Comisión en el año 2008, que ha sido utilizado anualmente para verificar los Estados Financieros de las instituciones, se le sumó información comercial. Se estableció, de ese modo, un sistema de “alertas tempranas” para determinar a qué instituciones se les solicitaría información adicional y, eventualmente, una calificación de riesgo para evaluar su capacidad de garantizar nuevos créditos para beneficiarios nuevos y renovantes.

De las 89 instituciones analizadas para la Asignación 2014, 80 de ellas no tuvieron observación alguna. Respecto de las nueve restantes y dado que las situaciones de riesgo financiero observadas no resultaron significativas, la Comisión decidió, en su Sesión 67 (del 10 de enero 2014), continuar con la asignación normal de créditos de estudiantes nuevos y renovantes.

La excepción fue el CFT Fontanar al que no le fue permitido recibir asignaciones de créditos para nuevos beneficiarios sino únicamente renovaciones del CAE, atendido el antecedente de que había comunicado formalmente al Ministerio de Educación su proceso de cierre.

Sin perjuicio de lo indicado, a las nueve casas de estudios con observaciones, se les solicitó antecedentes financieros adicionales para el cierre del primer semestre y para fines del año 2014.

## **AUDITADOS LOS PROCESOS INTERNOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

En 2014, concluyó la tercera y última etapa de la Auditoría de Procesos de las Instituciones de Educación Superior, cuyo propósito fue mejorar la información de los beneficiarios que registran las casas de estudio en el Sistema CAE.

En los tres años contemplados para esta revisión, fueron auditados, sobre la base de un modelo de administración del Crédito, la gestión y procedimientos internos de un total de 93 instituciones. A las visitadas en 2012 y 2013, se sumaron, en el 2014, una universidad del Consejo de Rectores, dos universidades privadas, tres institutos profesionales, siete centros de formación técnica y una escuela matriz de las Fuerzas Armadas<sup>6</sup>.

De la revisión, se pudo constatar que las fallas más recurrentes de las instituciones son carecer de manuales de procedimiento y de un sistema interno para apoyar la gestión de administración del CAE; no realizar oportunamente los prepagos por excedentes de crédito del alumno; y no actualizar periódicamente los datos de contacto de sus estudiantes beneficiarios.

En contraposición, algunas buenas prácticas que fueron valoradas por Comisión Ingresos en las visitas, fueron realizar periódicamente seguimientos académicos a los estudiantes beneficiarios, resguardando su retención en la carrera; no imputar intereses a las cuentas corrientes institucionales de los estudiantes cuando están a la espera de obtener el beneficio; y disponer de planes de contingencia para evitar imprevistos en la carga de datos en el Sistema CAE.

Como resultado de la auditoría, Comisión Ingresos comprometió la entrega de un informe final de revisión y evaluación a los rectores de cada una de las instituciones participante.

---

<sup>6</sup> La auditoría se aplicó, en 2014, a las siguientes instituciones de educación superior: Universidad SEK; Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación (UNIACC), Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM); Escuela de Aviación; IP EATRI, IP Agrario Adolfo Matthei; IP del Fútbol; CFT ENAC; CFT IPROSEC; CFT Barros Arana; CFT PROANDES; CFT ICEL; CFT UCE Valparaíso y CFT INSEC.

## CRISIS DE LA UNIVERSIDAD DEL MAR

En su Dictamen 80.301, del 6 de diciembre de 2013, la Contraloría General de la República (CGR) estableció que *“procede que la Comisión (Ingres) autorice la renovación de la garantía estatal respecto de aquellos alumnos que continúen sus estudios en la Universidad del Mar y cumplan con los requisitos que el ordenamiento jurídico prescribe para ello.”* Fue la respuesta de la CGR a la consulta que le hizo la Comisión, en marzo 2013, ante la duda que planteaba la solicitud de quiebra de la Universidad del Mar (UDM) respecto de la capacidad de esa institución de seguir renovando anualmente la garantía por el riesgo de deserción académica de sus alumnos, condición exigible a toda casa de estudios para la entrega de nuevos desembolsos del CAE y para el otorgamiento de la propia garantía estatal.

A partir de ese dictamen, Comisión Ingres acordó (Sesión 66, del 20.12.2013) proceder a la renovación de los créditos 2013 de alumnos que no fueron reubicados y que se mantuvieron en la UDM, en la medida que se verifique el pleno cumplimiento de los requisitos de la Ley 20.027, su Reglamento y de las Bases de Licitación, acorde al ordenamiento jurídico al que alude la Contraloría en su escrito.

Para verificar el cumplimiento de estas condiciones para autorizar el pago, Comisión Ingres determinó, en su Sesión 69 (del 25 de abril de 2014):

- Que la UDM debía remitir los comprobantes de la matrícula 2013 de los beneficiarios del CAE a los cuales correspondía renovarles el Crédito ese año.
- Que la Secretaría Administrativa debía comprobar la efectiva prestación del servicio educativo de estos estudiantes.
- Que la UDM debía constituir debidamente las garantías exigidas por este Sistema de Financiamiento Estudiantil a todas las instituciones participantes.

Al respecto, la UDM envió a Comisión Ingres los comprobantes de la matrícula 2013 de un conjunto de beneficiarios renovantes del CAE, entregando además carpetas con sus antecedentes académicos (asignaturas cursadas y calificaciones). Verificados los documentos, se objetaron aquellos casos que evidenciaron inconsistencias. Se pudo acreditar, en cambio, que 599 estudiantes efectivamente cursaron una carrera en la UDM durante 2013, al tener entre tres y 18 asignaturas inscritas.

Llegar a ese número de beneficiarios de la UDM permitió además a la Comisión calcular el monto de la boleta de garantía que le correspondía suscribir a la casa de estudios; exigencia que fue reiterada a los representantes de la universidad y al Síndico de Quiebras de la institución, a fines de 2014.

### **RECLAMOS DE BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD ARCIS**

Una inestabilidad financiera institucional que admitió el propio ex Rector de la Universidad de Artes y Ciencias Sociales (ARCIS), René Leal, al inaugurar el Año Académico 2014, y que se hizo evidente, a partir de mayo de ese año, con un paro de trabajadores por retraso en el pago de sueldos y por cotizaciones sin imponer, incidió en los créditos de los beneficiarios de esa casa de estudios.

Por eso, el problema económico de ARCIS y la decisión de sus autoridades, adoptada en octubre, de suspender el proceso de reacreditación de la universidad, fueron materia abordada en la última sesión del año 2014 de Comisión Ingresos (Sesión 72, del 6 de noviembre 2014). En la oportunidad, se informó del aumento en el número de solicitudes de estudiantes beneficiarios de ARCIS, interesados en concretar un segundo cambio, de manera de trasladarse desde la universidad a otra casa de estudios, sin perder su Crédito<sup>7</sup>.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva hizo presente el reclamo de numerosos estudiantes, pidiendo la devolución de sus créditos 2014, ya pagados a la institución, atendida la decisión de la universidad de no impartir y de cerrar determinadas carreras.

Al respecto, la Comisión determinó, por una parte, autorizar segundos cambios a los beneficiarios de la Universidad ARCIS y, en segundo lugar, requerir por oficio a la institución (Oficio 650/2014, del 27.11.2014), que detalle la situación académica de cada una de sus carreras, en particular lo concerniente a la prestación del servicio educativo, dotación de profesores, recursos disponibles, entre otros antecedentes,

---

<sup>7</sup> La Ley 20.027 permite a los beneficiarios del Crédito un único cambio de carrera y/o institución, sin perder el derecho a desembolsos. Un segundo cambio puede ser autorizado por la Dirección Ejecutiva sólo por razones de fuerza mayor, como la pérdida de la acreditación institucional.

todos los cuales permitirán a Comisión Ingres a adoptar decisiones acerca de los créditos cursados a los beneficiarios CAE matriculados en 2014 en la universidad.

## DIFUSIÓN DEL CRÉDITO

En 2014, el Área de Comunicaciones de Comisión Ingres a centró sus esfuerzos en facilitar el acceso y la comprensión de los contenidos informativos del Crédito con Garantía Estatal, a los beneficiarios de esta ayuda estudiantil y a la ciudadanía en general. Con este propósito, se ejecutaron dos importantes acciones: rediseñar el sitio Web oficial de la Comisión ([www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)) y marcar presencia en las redes sociales.

## CAMBIO DE LOOK PARA EL SITIO WEB [WWW.INGRESA.CL](http://WWW.INGRESA.CL)

Simplificar la navegación de los distintos tipos de usuarios que usualmente acceden a [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), fue la motivación primordial del rediseño de este sitio Web oficial de Comisión Ingres a y su principal medio de contacto con los estudiantes y la ciudadanía, en general, y con los beneficiarios, en particular.

Hasta comienzos de 2014, la página operó principalmente como un portal de noticias y de contenidos sobre el Crédito, sin una clara diferenciación respecto del tipo de visitante y la información que requería (Imagen 1). Pero el avance de los años y la maduración del sistema, fueron haciendo cada vez más evidente la segmentación del público y, en consecuencia, la necesidad de cambiar el tratamiento comunicacional aplicado al sitio Web.



Imagen 1: Cara del portal Web original

Se resolvió entonces modificar la arquitectura del portal, orientándola hacia una navegación más intuitiva y expedita para los tres públicos centrales del CAE:

- Estudiantes de educación media y cursos superiores, interesados en postular al Crédito.
- Estudiantes que ya cursan sus carreras con el Crédito y
- Beneficiarios, egresados y desertores, que están pagando el Crédito o que pronto comenzarán a hacerlo.

A estos tres grupos se suma la comunidad en general, que visita [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) para informarse de la Comisión, del Crédito o por materias puntuales.



El 13 de febrero de 2014 debutó oficialmente la versión remozada del portal WEB, con nuevas secciones y contenidos reordenados en función de los requerimientos de cada tipo de usuario (Imagen 2).

En la parte superior de la página, se incorporaron además accesos directos tanto al Portal del Beneficiario como a los formularios para solicitar los nuevos beneficios asociados al pago (rebaja de cuotas al 10% de la renta y suspensión de pago por cesantía).

Imagen 2: Cara del nuevo portal WEB

Para este rediseño, Comisión Ingres a contó con la asesoría de la agencia de comunicaciones Creatika, especializada en estrategias digitales.

## PRESENCIA EN REDES SOCIALES: YOUTUBE Y FACEBOOK

La creciente demanda por información y la necesidad de optimizar tiempo y recursos para abarcar a un mayor número de personas, motivaron a Comisión Ingres a marcar presencia en las redes sociales preferidas por el perfil de los beneficiarios del Crédito.

### "Ingres a TV"

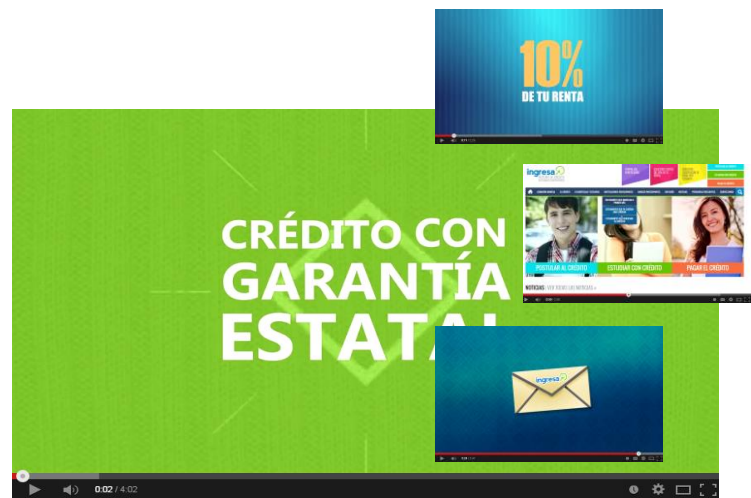
El primer paso fue crear "*Ingres a TV*", el Canal Oficial de Comisión Ingres a en Youtube.

Esta herramienta ha resultado fundamental para ampliar la difusión del Crédito, a través de didácticos tutoriales en video, que orientan sobre tres grandes temas: el proceso

para lograr el CAE; la forma de renovar esta ayuda estudiantil para el siguiente año académicos, y el procedimiento para solicitar los beneficios asociados al pago de la deuda.

Durante el año 2014, Comisión Ingres a publicó diez piezas audiovisuales en Youtube, nueve de las cuales fueron creación propia de la institución:

- ✓ Cómo acceder al Crédito con Garantía Estatal;
- ✓ Cómo completar el Formulario de Postulación a las Ayudas Estudiantiles;
- ✓ Firma tu Crédito CAE;
- ✓ Cómo renovar el Crédito con Garantía Estatal;
- ✓ Qué beneficios tengo si pago al día mis cuotas del CAE;
- ✓ El beneficio de la rebaja de cuotas del CAE al 10% de la renta





- ✓ Cómo postular a cuotas del CAE rebajadas al 10% de la renta (navegación del formulario de postulación).
- ✓ Cómo solicitar la suspensión del cobro del Crédito (navegación del formulario de solicitud de suspensión).
- ✓ Testimonios de beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal (2010)

En su conjunto, estos videos han tenido 149.827 reproducciones.

### Fanpage con más de 20.000 seguidores



El 10 de junio de 2014, Comisión Ingresas lanzó su proyecto en las redes sociales: la página de Facebook del Crédito con Garantía Estatal ([www.facebook.com/comisioningresa](http://www.facebook.com/comisioningresa))

La fanpage fue concebida para informar sobre los hitos relevantes del Crédito, otorgando mayor visibilidad a las noticias publicadas en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), y para lograr una interacción permanente con los beneficiarios, conociendo sus necesidades y aclarando sus dudas, de manera rápida, cercana y con un lenguaje sencillo.

Actualmente, la *fanpage* de Comisión Ingres a cuenta con más de 20 mil seguidores, cifra que corresponde al número de personas que visitó la página e hizo clic en la opción “me gusta”, para recibir en sus propios perfiles de Facebook, toda la información que publique Comisión Ingres a sobre el Crédito.

El 63% de los fans tiene entre 18 y 24 años; a ellos sigue el grupo de 25 a 34 años, con un 30% de participación.

## CUATRO CAMPAÑAS INFORMATIVAS

Para informar de procesos relativos al Crédito, Comisión Ingres a desarrolló las siguientes campañas de difusión:

### 1) *"Rebaja tus cuotas del Crédito CAE al 10% de tu renta"*

Durante el año 2014, la postulación para rebajar las cuotas del Crédito al 10% de lo que ganan los deudores, se abrió en cuatro oportunidades (enero, julio, septiembre y noviembre).



Reservas en hoteles de Uyuni se encuentran completas para cuando el Dakar pase por Bolivia

ingresa SISTEMA DE CRÉDITO ESTUDIOS SUPERIORES

¿QUIERES REBAJAR TUS CUOTAS DEL CRÉDITO CON AVAL DEL ESTADO?

Infórmate y accede a cuotas del CAE del 10% de tu renta. Ingres a AQUÍ y aclara tus dudas con

www.biobiochile.cl

Para informar las fechas y requisitos de postulación a cerca de 140 mil personas que ya están pagando el Crédito o estaban próximos a hacerlo, Comisión Ingres a contrató menciones y frases radiales en Radio Bío-Bío (postulaciones de enero y julio). El servicio también incluyó un minisitio de preguntas y respuestas sobre el beneficio, en el portal Web de la emisora, además de posteos de la radio en Facebook y Twitter.

Para las siguientes postulaciones, se optó por comprar avisaje en los diarios La Hora (septiembre), Publimetro (septiembre) y Las Últimas Noticias (noviembre), privilegiando los días de mayor circulación.

La difusión sobre este tema se complementó con el envío de sucesivos comunicados a los diferentes medios de prensa escrita, electrónica y audiovisual (radio y TV), a lo largo del país, y con el despacho de mailings informativos a los potenciales postulantes.

**REBAJA TUS CUOTAS DEL CRÉDITO CAE AL 10% DE TU RENTA**

**Del 4 al 24 de noviembre 2014**

**COMPLETA Y ENVÍA TU SOLICITUD EN:**  
[www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

**¡Ahora, postulaciones abiertas cada dos meses!**  
 Enero • Marzo • Mayo • Julio • Septiembre • Noviembre

**Quiénes pueden acceder** → Deudores -egresados y desertores- del Crédito con Garantía Estatal (CAE) que están pagando su crédito o comenzarán a hacerlo en los próximos meses (hasta febrero 2015).

**Cuánto dura el beneficio** → 6 meses (prorrogables, con una nueva solicitud).

**¡IMPORTANTE!** el beneficio aplica por pago al día (Ley.20.634)

**¿Y si no tengo renta?** → Entonces solicita la Suspensión del Pago en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

INFORMATE EN: [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

**ingresa**  
 SISTEMA DE CRÉDITO ESTUDIOS SUPERIORES

Call Center 22592 4397 [/comisioningresa](https://www.facebook.com/comisioningresa)

## 2) "Acuérdate de firmar tu Crédito CAE"

**2014**

**14**

**ACUÉRDATE!**

**UF + 2% tasa anual**

**SELECCIONADO 2014**

**ACUÉRDATE DE FIRMAR TU CRÉDITO CAE**

Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores

**PLAZO: 28 DE JULIO AL 14 DE AGOSTO 2014**

**BENEFICIOS PARA EL PAGO**

- \*Tasa subsidiada de UF + 2% anual
- \*Opción: cuotas al 10% de tu renta
- \*Opción: suspender pago por cesantía o posgrado en el extranjero
- \*Opción: reembolso de cuotas por trabajar en comunas necesitadas

Infórmate en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

Escanea y accede al video informativo

[www.facebook.com/comisioningresa](http://www.facebook.com/comisioningresa)

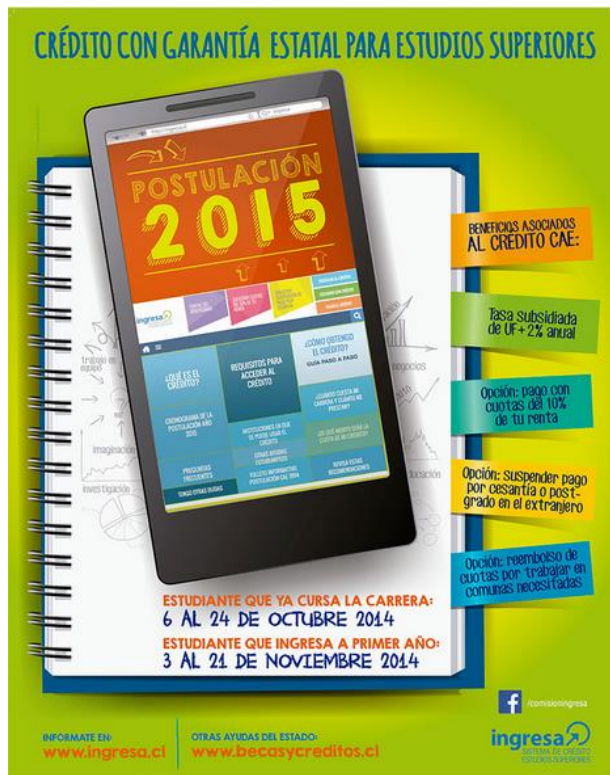
Como es habitual, en los meses de julio y agosto, Comisión Ingresas convocó a los más de 135 mil estudiantes seleccionados en 2014 con el CAE, a realizar el último trámite para obtener definitivamente el beneficio, que es firmar la documentación legal del Crédito, aceptando formalmente el financiamiento bancario con aval del Estado y comprometiendo su pago en los plazos establecidos por ley.

Para esta campaña, se realizó una licitación pública para contratar frases y menciones radiales, con apoyo en Internet, la que fue adjudicada a Radio Bío-Bío.

Adicionalmente, se distribuyeron 5 mil afiches y 140 mil folletos informativos, para todas las sedes de las distintas instituciones de educación superior en las que se matricularon los nuevos seleccionados 2014 del Crédito. En ellos se hizo alusión a los nuevos beneficios asociados al pago del CAE.

A ello se sumó la difusión de comunicados de prensa en los diarios de circulación nacional y regional del país, radios, canales de televisión y medios digitales, además de la información en la fanpage del CAE en Facebook.

### 3) "Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores. Postulación 2015"



Para informar del Crédito con Garantía Estatal como opción de financiamiento para iniciar o continuar una carrera en la educación superior, Comisión Ingres a realizó, a partir de septiembre y hasta noviembre, una campaña para postulantes a las ayudas estudiantiles del Estado.

Con ese objetivo, se repartieron 5 mil afiches y 180 mil trípticos informativos en establecimientos escolares, preuniversitarios, instituciones de educación superior y oficinas de atención de público.

En el material gráfico se destacaron los beneficios asociados al pago de esta ayuda estudiantil: tasa de interés subsidiada de UF+2% anual; pago de cuotas del 10% de la renta; suspensión del cobro por cesantía o por realizar un postgrado en el extranjero y la opción para recibir un reembolso de cuotas, al trabajar en las comunas más necesitadas el país.

La difusión fue apoyada con imágenes, videos y posteos en Facebook.

#### 4) "Cómo renovar tu CAE para el 2015"

CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL PARA ESTUDIOS SUPERIORES

### Cómo renovar tu crédito CAE para el 2015

**PLAZO**  
15 diciembre 2014 al 31 marzo 2015

**UNO**  
EN EL "PORTAL DEL BENEFICIARIO" DE [WWW.INGRESA.CL](http://WWW.INGRESA.CL), COMPLETA Y ENVÍA LA SOLICITUD DE MONTO PARA EL AÑO ACADÉMICO 2015  
\* Si no haces este trámite, **Comisión Ingresas** asumirá que requieres el 100% del arancel de referencia de tu carrera.

**DOS**  
MATRICÚLATE **CON DERECHO A CRÉDITO** EN EL PLAZO DEFINIDO POR TU INSTITUCIÓN (CONSULTA EN EL ÁREA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES).  
\* Recuerda que debes cumplir los requisitos académicos establecidos por esa casa de estudios para mantener el beneficio.

**TRES**  
**¡FUNDAMENTAL!**  
REVISAS EN ABRIL Y MAYO 2015, TU SITUACIÓN DE BENEFICIARIO, DIGITANDO TU RUT EN [WWW.INGRESA.CL](http://WWW.INGRESA.CL)

**INFÓRMATE:**  
Call Center (2) 2592 43 97  
[www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)  
[/comisioningresa](https://www.facebook.com/comisioningresa)

**ingresa**  
SISTEMA DE CRÉDITO ESTUDIOS SUPERIORES

Público objetivo de la Campaña de Renovación del Crédito CAE, impulsada a fines de noviembre 2014 y que se extenderá hasta mayo 2015, son los 405.890 beneficiarios que estudian actualmente con apoyo del Crédito y que requieren información sobre el procedimiento y condiciones para obtener el financiamiento para el siguiente año académico.

Para estos efectos, se repartieron, en noviembre, 3 mil afiches y 360.000 volantes a través de las distintas instituciones de educación superior participantes del Sistema de Crédito para Estudios Superiores.

La campaña fue apoyada con información, un video tutorial y posteos en la fanpage institucional de Facebook.

#### 6.394 PERSONAS ASISTEN A LAS CHARLAS DE COMISIÓN INGRESA

Entre julio y noviembre de 2014, Comisión Ingresas realizó 121 charlas informativas sobre el Crédito con Garantía Estatal (CAE), solicitadas por 49 instituciones, entre las que se cuentan colegios, preuniversitarios, instituciones de educación superior y fundaciones.

Del total de charlas realizadas, 79 fueron sobre la postulación al Crédito y a ellas asistieron escolares, estudiantes de educación superior, padres, apoderados, orientadores y directivos de establecimientos educacionales, interesados en conocer esta ayuda estudiantil.

En las 42 charlas restantes, destinadas a estudiantes que ya cuentan con el Crédito, se abordó el procedimiento para renovar el derecho a financiamiento además de las diferentes situaciones académicas que podrían incidir en el beneficio, como congelar los estudios, trasladarse a otra carrera/institución, reprobado asignaturas o bien, continuar en una carrera de mayor rango académico. En estas presentaciones, especial énfasis se puso además en dar a conocer los beneficios asociados al Pago del CAE.

Al igual que en años anteriores, estas actividades educativas en terreno han resultado ser un efectivo mecanismo de interacción, que permite recoger inquietudes, sugerencias y observaciones de los asistentes.

A través de este conjunto de charlas para postulantes y beneficiarios del Crédito, Comisión Ingresos estuvo presente en 10 regiones del país, informando a un total de **6.394 personas**.

## ATENCIÓN DE PÚBLICO

### NUEVA SEDE Y REORGANIZACIÓN DEL ÁREA

En julio de 2014, los equipos de Comisión Ingresos a cargo de la Atención de Público y del beneficio del Pago del CAE Contingente a la Renta, se mudaron a sus nuevas oficinas, ubicadas en calle Lota 2420, en la comuna de Providencia; sector cercano al metro (estación Los Leones).

En esa nueva sede es que comenzó a aplicarse, a partir del segundo semestre del año, un rediseño organizacional del Área de Atención de Público, en función del cual las solicitudes que se presentan, de manera presencial o electrónica, se asignan a equipos diferenciados de asistentes, según el nivel de dificultad del asunto a resolver o contestar.

El cambio respondió principalmente a la mayor complejidad de los casos a abordar, puesto que, con la maduración del sistema, los beneficiarios no sólo están estudiando,

sino que una importante proporción de ellos ya está en la etapa de cobro de su deuda, circunstancia que ha implicado una tipología muy diferente de consultas, que, por lo general, demandan más tiempo y gestiones para su respuesta.

La reorganización significó la contratación de otros 5 profesionales y técnicos, dos de los cuales operan con la modalidad de teletrabajo.

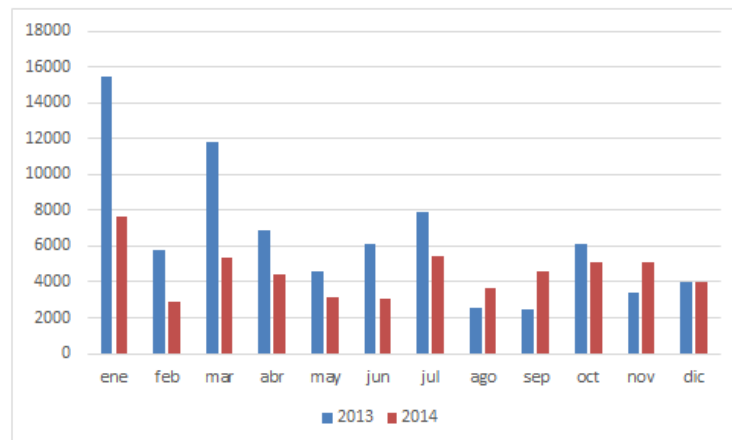
### IMPORTANTE INCREMENTO DE SOLICITUDES ATENDIDAS

Los canales más utilizados por los usuarios son el Sistema Web y el Call Center. Durante 2014, en ambos, fueron atendidas 272.143 solicitudes, del orden de un 40% más que en 2013.

- **Atención Web:** a través del Sistema de Atención de Consultas (SAC) de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) se recibieron 54.417 solicitudes electrónicas, un 30% menos que el año anterior. De ellas, 29.287 (54%) fueron dudas relativas a la etapa inicial del Crédito (postulación o renovación del CAE). Las restantes (25.130 consultas) tenían que ver con la etapa de apertura del cuadro de pago y/o de pago del Crédito.

#### ATENCIONES CANAL WEB 2013 - 2014

MES	2013	2014
ene	15.463	7.662
feb	5.821	2.853
mar	11.831	5.315
abr	6.875	4.414
may	4.631	3.137
jun	6.115	3.092
jul	7.879	5.464
ago	2.594	3.616
sep	2.439	4.631
oct	6.158	5.073
nov	3.406	5.123
dic	4.032	4.037
<b>TOTAL</b>	<b>77.244</b>	<b>54.417</b>



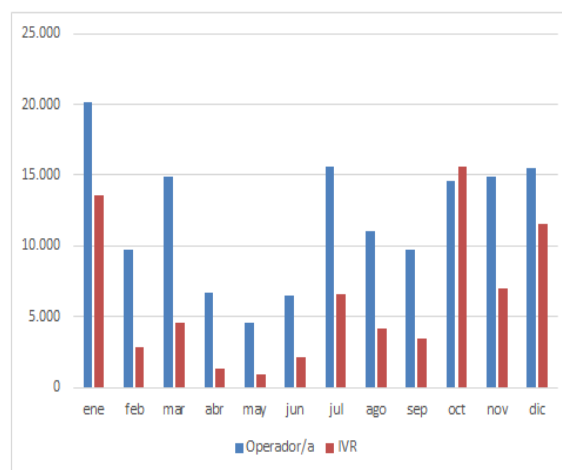
- **Atención telefónica (Call Center):** por segundo año, Comisión Ingresa contó con el apoyo permanente de un Call Center, supervisado por asistentes del equipo de Atención de Público.

En 2014, fueron atendidas, vía operadoras, 144.005 llamadas; otras 73.721, obtuvieron respuesta mediante la modalidad de auto-atención (IVR).

En su conjunto, el número de solicitudes respondidas telefónicamente fue un 61% mayor que en 2013. El aumento respondió a lo planificado, puesto que el propósito de disponer de un Call Center todos los días hábiles del año, fue recibir por esa canal de atención, aquellas consultas de menor dificultad, dejando las de mayor complejidad para ser atendidas por los canales Web y presencial.

**N° ATENCIONES CALL CENTER 2014**

MES	Atención Operador/a	Atención IVR	TOTAL
ene	20.158	13.574	<b>33.732</b>
feb	9.749	2.845	<b>12.594</b>
mar	14.910	4.607	<b>19.517</b>
abr	6.723	1.355	<b>8.078</b>
may	4.605	886	<b>5.491</b>
jun	6.533	2.170	<b>8.703</b>
jul	15.579	6.588	<b>22.167</b>
ago	11.025	4.195	<b>15.220</b>
sep	9.773	3.438	<b>13.211</b>
oct	14.548	15.576	<b>30.124</b>
nov	14.916	6.965	<b>21.881</b>
dic	15.486	11.522	<b>27.008</b>
<b>TOTAL</b>	<b>144.005</b>	<b>73.721</b>	<b>217.726</b>



- **Atención presencial:** las asistentes acogieron, en 2014, las solicitudes de cerca de 5.500 personas que llegaron hasta las oficinas de Comisión Ingresa.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> La cifra es aproximada, pues el número de atenciones presenciales se controla desde abril de 2014.



- **Respuesta postal:** durante 2014, Atención de Público recibió, gestionó y respondió un total de 618 cartas y solicitudes a la Dirección Ejecutiva de Comisión Ingresa.

### **APOYO PARA LA GESTIÓN DEL BENEFICIO DE LA LEY 20.330**

Un tipo especial de solicitudes gestionadas por el Área de Atención de Público es aquella relacionada con el beneficio de la Ley 20.330 (reembolso de cuotas del Crédito CAE a profesionales y técnicos que decidan trabajar en las comunas de menor desarrollo del país). En 2014, postularon a este estímulo económico, 77 beneficiarios del CAE; y lo obtuvieron, conforme a lo establecido por ley, 29 de ellos.

## **GOBIERNO TRANSPARENTE Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **SIGNIFICATIVA PARTICIPACIÓN EN LA SEGUNDA CONSULTA CIUDADANA**

Del 21 de octubre al 28 de noviembre 2014, Comisión Ingresa realizó su segunda Consulta Ciudadana, destinada a recoger la opinión y determinar el grado de conocimiento de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, acerca de la postulación para rebajar las cuotas del Crédito al 10% de la renta de los deudores.

La Consulta Ciudadana es uno de los mecanismos de participación impulsados por la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Su propósito es someter un tema a discusión pública, para conocer las opiniones y obtener un *feedback* de la ciudadanía, de modo de mejorar el trabajo que se hace en los ministerios y/o servicios públicos.

En esta segunda Consulta, que estuvo disponible a través de una ventanilla virtual en la plataforma de Participación Ciudadana y en el portal Gobierno Abierto, participaron 3.139 personas, vale decir, hubo 10,6 veces más respuestas que en la primera Consulta Ciudadana, de noviembre 2013, referida a los beneficios asociados al Pago del Crédito.

En esa primera experiencia, se habían recibido 297 respuestas, a partir de las cuales se impulsaron acciones en 2014, como fortalecer la difusión de los nuevos beneficios para los deudores del Crédito y solicitar a los bancos un plan de trabajo para mejorar la atención de los beneficiarios del CAE en las sucursales.

En la segunda Consulta Ciudadana, aplicada en 2014, más de la mitad de los 3.139 participantes señalaron, como residencia, la Región Metropolitana; 65 de cada 100 fueron mujeres; y un 63% se situó en el grupo etario de 25 a 29 años, precisamente al que apunta el Pago Contingente a la Renta. De hecho, el 89% de quienes respondieron (2.786 personas) dijo ser deudor del Crédito CAE en etapa de pago. Y de ese grupo, el 31% declaró haber postulado –en alguno de los procesos– a la rebaja de las cuotas al 10% de la renta.

Importante es consignar que el 88% de los participantes dijo conocer este beneficio y 8 de cada 10 valoró como “buena” o “muy buena” la iniciativa de Comisión Ingresos de aumentar de dos a seis los períodos del año en que se puede postular al subsidio. Sin embargo, del total de personas que declaró haber accedido alguna vez al formulario de postulación (1.951), el 60% consideró que el procedimiento sigue siendo “complejo” o “muy complejo”.

Cabe destacar que el 39% de quienes señalaron haber participado en alguna de las postulaciones al Pago Contingente a la Renta, afirmó no haber concluido el proceso por dificultades para reunir los documentos solicitados por ley (656 personas), mientras que un 30% desistió al darse cuenta que no calificaba para el beneficio, pues su cuota del Crédito ya era inferior al 10% de su renta al momento de postular (510 personas).

Respecto del canal a través del cual dijeron preferir que les remitan información sobre el Crédito, el 76% de los participantes de esta segunda Consulta Ciudadana (2.401 personas) seleccionó un medio de comunicación directo y personal, como el correo electrónico, validando de ese modo el despacho de los mailings masivos que realiza Comisión Ingresos como uno de los mecanismos de información a sus beneficiarios.

## **TRES SESIONES DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL**

Durante su primer año de funcionamiento, el Consejo de la Sociedad Civil de Comisión Ingresas se reunió en tres oportunidades, para discutir temas relativos al Sistema de Crédito para Estudios Superiores de su interés.

En la primera sesión, realizada el 24 de abril de 2014, los integrantes del Consejo establecieron tres materias que concentrarán su mirada y a las cuales desean contribuir:

- El plan de comunicaciones.
- La difusión del Crédito y de los beneficios asociados al pago del mismo, materia en que se han propuesto trabajar en la capacitación de padres y apoderados, con el apoyo de las Secretarías Regionales Ministeriales de Educación, de modo de ampliar los sectores de la ciudadanía cubiertos con información; y
- La reforma educacional, respecto de la cual han manifestado su inquietud en relación al rol que le corresponderá en ella a Comisión Ingresas y al Crédito con Garantía Estatal. Los compromisos en este punto quedaron pendientes a la espera de mayores antecedentes y definiciones por parte del Gobierno.

Estos mismos temas fueron abordados por los Consejeros en las siguientes dos sesiones, del 7 de julio y 24 de noviembre 2014.

Si bien el reglamento del Consejo de la Sociedad Civil estableció un mínimo de cuatro reuniones en el año, no se alcanzó el quórum requerido para concretar la cuarta reunión, por falta de disponibilidad e incompatibilidad de agenda de sus miembros.

## **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

### **92,5% DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

En 2014, se ejecutó el 92.5% del gasto total programado para el año, tal como se puede observar en el siguiente cuadro.

## EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

	2014			
	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO APROBADO	DIFERENCIAS NETAS	Porcentaje Ejecución
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>2.516.891.504</b>	<b>2.516.891.504</b>	<b>0</b>	<b>100,00</b>
<b>APORTES INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR</b>	2.070.000.000	2.070.000.000	0	100,00
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	233.482.000	233.482.000	0	100,00
<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	213.409.504	213.409.504	0	100,00
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>2.324.061.372</b>	<b>2.512.681.606</b>	<b>(188.620.234)</b>	<b>92,49</b>
<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>1.263.495.268</b>	<b>1.313.620.550</b>	<b>(50.125.282)</b>	<b>96,18</b>
<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>933.151.751</b>	<b>1.030.261.056</b>	<b>(97.109.305)</b>	<b>90,57</b>
Alimentación Personal	48.721.835	47.857.920	863.915	101,81
Vestuario y Calzado Personal	2.139.048	4.000.000	(1.860.952)	53,48
Materiales de Uso y Consumo	6.608.412	7.200.000	(591.588)	91,78
Servicios Básicos	54.908.025	57.550.000	(2.641.975)	95,41
Mantenimiento y Reparaciones	17.138.064	22.400.000	(5.261.936)	76,51
Publicidad y Difusión	90.557.413	99.400.000	(8.842.587)	91,10
Servicios Generales	15.686.733	19.300.000	(3.613.267)	81,28
Arriendos	99.783.598	101.000.000	(1.216.402)	98,80
Servicios Financieros y de Seguros	9.717.051	10.140.000	(422.949)	95,83
Servicios Técnicos y Profesionales	583.314.642	653.863.136	(70.548.494)	89,21
Otros Gastos en Bienes y Servicios	4.576.930	7.550.000	(2.973.070)	60,62
<b>ADQUISICION ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>127.414.353</b>	<b>168.800.000</b>	<b>(41.385.647)</b>	<b>75,48</b>
Mobiliario y Otros	26.061.663	26.500.000	(438.337)	98,35
Máquinas y Equipos	5.509.144	5.600.000	(90.856)	98,38
Equipos Informáticos	15.694.063	16.300.000	(605.937)	96,28
Programas Informáticos	80.149.483	120.400.000	(40.250.517)	66,57
Saldo Final de Caja	192.830.132	4.209.898		

**Fuente:** Comisión Ingresos

Los siguientes ítems explican las principales variaciones respecto de lo asignado para el año 2014:

### Gastos en Personal

El 96,18% de ejecución correspondiente a este ítem se debe a una disminución de los gastos correspondientes a viáticos y a contratación de personal a honorarios.

## **Bienes y Servicios de Consumo**

Un ahorro del orden del 11% en la partida “Servicios Técnicos y Profesionales” explica el 90,57% de ejecución en el ítem Bienes y Servicios de Consumo durante el año 2014.

El menor gasto se hizo evidente desde el inicio del año, una vez que se decidió que, en adelante, determinados servicios técnicos y profesionales que originalmente se habían solicitado a terceros, comenzarían a ser ejecutados por personal contratado por la Comisión.

Un ejemplo de esto fue el servicio de revisar la documentación presentada por los solicitantes de la Suspensión de Pago del Crédito y por los postulantes a Cuotas del CAE Rebajadas al 10% de la Renta. A partir de 2014, esta tarea quedó en manos de un equipo de asistentes contratado por la Comisión.

## **Inversiones**

La adquisición de activos no financieros, que tuvo una ejecución presupuestaria del 75,48%, se orientó, durante 2014, principalmente a la compra de muebles para habilitar la nueva sede de la Comisión, en Lota N°2420, comuna de Providencia.

Asimismo se invirtió en nuevos equipos computacionales para el personal de las nuevas oficinas y se continuó con el desarrollo de aplicaciones y mejoras de los sistemas que son utilizados para el traspaso y procesamiento de información.

## **13 LICITACIONES POR \$347.000.000**

En el año 2014, Comisión Ingresas realizó 14 procesos de licitación, de los cuales 13 fueron exitosamente adjudicados, involucrando un monto total aproximado de M\$347.000.

Entre estas licitaciones, se pueden mencionar:

- Publicidad Radial para distintas campañas informativas
- Revisión de Cartera de Créditos 2014
- Servicio de Call Center

- Remodelación y pintura oficinas Lota 2420
- Servicio de Contabilidad Externa

## SE MANTIENE EN 0,4% EL COSTO PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE PARTICIPAR EN EL SISTEMA

En el año 2014, el aporte de las Instituciones de Educación Superior adscritas al Sistema de Créditos para Estudios Superiores representó el 82,24% del presupuesto total de la Comisión.

Más de la mitad de los ingresos de las casas de estudios, proviene de las universidades privadas (51%). Los institutos profesionales y centros de formación técnica aportan el 22% y el 6%, respectivamente, mientras que las universidades del Consejo de Rectores entregan el 11% del presupuesto. El Estado financia 1 de cada 10 pesos de Comisión Ingresos.

Este aporte no supera el 0,4% del monto que reciben las instituciones por los aranceles financiados por el sistema, un porcentaje que se ha mantenido en los últimos años.

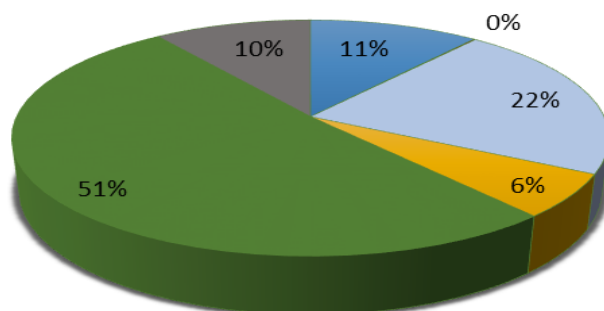
### Resumen de Ingresos de Operación Secretaría Ejecutiva Comisión INGRESA (miles de \$)

	2011	2012	2013	2014
Aporte Fiscal M\$	167.026	266.990	196.121	233.482
Aporte IES M\$	1.087.000	1.460.000	1.800.000	2.070.000
Saldo Inicial de Caja	142.054	165.499	286.405	213.410
<b>Presupuesto total anual</b>	<b>1.396.080</b>	<b>1.892.489</b>	<b>2.282.526</b>	<b>2.516.892</b>
Porcentaje de Incremento respecto año anterior	10%	36%	21%	10%
Aportes IES / Aranceles recibidos IES	0,29%	0,33%	0,37%	0,39%
% Aportes IES / Ppto Total	77,86%	77,15%	78,86%	82,24%

**Fuente:** Comisión Ingresos

## Fuentes de Financiamiento

■ CRUCH ■ FF.AA ■ IP ■ CFT ■ U PRIVADAS ■ FISCO



En lo que respecta a los gastos de Comisión Ingresas, aumentaron en un 12% en 2014, en línea con las necesidades propias de la administración de los beneficios asociados al pago del Crédito, lo que ha implicado la contratación de personal y, en consecuencia, el incremento en los servicios básicos, materiales de oficina e inversiones en muebles y equipos.

En 2014, se integraron a la Comisión, 12 nuevos funcionarios, principalmente al Área de Atención de Público y a los equipos a cargo de los beneficios de Suspensión de Pago del Crédito y de Cuotas del CAE Rebajadas al 10% de la Renta.

### Resumen de Gastos de Operación Secretaría Ejecutiva Comisión INGRESA (miles de \$)

	2011	2012	2013	2014
Gastos en Personal	662.867	781.611	940.055	1.263.495
Bienes y Servicios	485.066	764.599	975.617	933.152
Inversiones	82.649	59.873	153.445	127.414
<b>Gasto total anual</b>	<b>1.230.582</b>	<b>1.606.083</b>	<b>2.069.117</b>	<b>2.324.061</b>
Porcentaje de Incremento respecto año anterior	9%	31%	29%	12%
Número de Trabajadores con contrato indefinido	26	31	42	54

Fuente: Comisión Ingresas

## ESTADOS FINANCIEROS

**Comisión Administradora del Sistema de Crédito  
para Estudios Superiores  
BALANCE GENERAL  
2014 -2013  
(Miles de \$)**

<b>Activo Circulante</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>Pasivo Circulante</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Disponible	135.929	135.572	Provisiones	292.209	286.525
Cuentas x Cobrar	200.435	178.012	Retenciones	27.433	24.544
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b><u>336.364</u></b>	<b><u>313.584</u></b>	<b>TOTAL PASIVO CIRCULANTE</b>	<b><u>319.642</u></b>	<b><u>311.069</u></b>
<b>Activo Fijo</b>			<b>Patrimonio</b>		
Maquinarias y Equipos de Oficina	20.357	16.735	Patrimonio Institucional	36.381	36.381
Muebles y Enseres	57.581	41.197	Resultados Acumulados	318.262	348.075
Equipos Computacionales	64.235	78.859	Detrimento en Bienes	(2.899)	(2.898)
Depreciacion Acumulada	(50.848)	(77.076)	Resultado del Ejercicio	31.597	(38.929)
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b><u>91.325</u></b>	<b><u>59.715</u></b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>383.341</u></b>	<b><u>342.629</u></b>
<b>Otros Activos</b>					
Programas Computacionales	253.626	225.573			
Otros Activos Largo Plazo	21.668	54.826			
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>	<b><u>275.294</u></b>	<b><u>280.399</u></b>			
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b><u>702.983</u></b>	<b><u>653.698</u></b>	<b>TOTAL PASIVO y PATRIMONIO</b>	<b><u>702.983</u></b>	<b><u>653.698</u></b>



**Estados de Resultados**  
**Comisión Administradora del Sistema de Crédito**  
**para Estudios Superiores**  
**(Miles de \$)**

<b>Resultado operacional</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Ingresos de la Operación	2.303.482	2.109.900
Gastos de Operación y Administración	(2.270.834)	(2.151.853)
Resultado operacional	<u>32.648</u>	<u>(41.953)</u>
 <b>Resultado no Operacional</b>		
Otros Ingresos	4.528	576
Otros Egresos	(2.555)	0
Corrección Monetaria	(3.517)	2.445
Diferencia de Cambio	493	3
Resultado no operacional	<u>(1.051)</u>	<u>3.024</u>
 <b>Utilidad / Pérdida del Ejercicio</b>	 31.597	 (38.929)

Al 31 de diciembre de 2014, se encontraban en Comisión Ingresada, las siguientes garantías:

- **Garantías provenientes de las Instituciones de Educación Superior** **M\$ 123.796.496**  
 Garantizan parte de los créditos de los estudiantes ante el riesgo de deserción.
  
- **Garantías provenientes de las Instituciones Financieras** **M\$ 2.162.365**  
 Garantizan los contratos de participación de las instituciones financieras, participantes en los distintos procesos de licitación realizados desde la puesta en marcha del sistema.
  
- **Garantías provenientes de Proveedores** **M\$ 97.253**  
 Garantizan el fiel cumplimiento de contratos vigentes de distintos servicios.

## ANEXO

### BENEFICIOS DEL CAE PARA LOS DEUDORES DE CRÉDITOS CORFO

En virtud del acuerdo logrado, el 6 de octubre de 2014, entre el Ministerio de Educación, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y la Asociación de Endeudados del Crédito CORFO, aquellos deudores que solicitaron, entre 1997 y 2011, créditos CORFO o préstamos bancarios para financiar sus estudios superiores, podrán acceder a los mismos beneficios por pago al día que obtuvieron, por la Ley 20.634, de octubre de 2012, los deudores del Crédito con Garantía Estatal. Esos beneficios son:

- La reducción de la tasa de interés a un 2% anual;
- La posibilidad de solicitar el cobro de cuotas no mayores al 10% de su renta bruta promedio de los últimos 12 meses; y
- La opción de pedir la suspensión del pago en caso de cesantía o desempleo.

Se estima que el universo de potenciales beneficiarios de este acuerdo sería del orden de 140 mil deudores, quienes en una primera etapa – cuyo plazo vence el 30 de abril de 2015<sup>9</sup>–, deberán solicitar la rebaja de la tasa de interés de sus créditos a un 2% anual, postulando en [www.creditopregrado.cl](http://www.creditopregrado.cl)

De acuerdo a los requisitos que fueron establecidos para este proceso, la postulación está abierta a todas las personas que tengan deuda, aunque esté en mora o castigada judicialmente, y que se encuentren dentro de los nueve primeros deciles de ingreso.

Cumplido el plazo para solicitar la rebaja de tasa, quienes resulten elegidos obtendrán un nuevo crédito, con las condiciones de plazo del anterior, pero con la tasa de interés del 2%. Para dejar constancia de eso, los deudores deberán firmar la documentación legal correspondiente con su respectivo banco, de modo que el crédito sea reprogramado, y se incorporen los beneficios, incluyendo el derecho a

---

<sup>9</sup> El plazo inicial de postulación fue el 20 de diciembre de 2014; extendido luego al 31 de marzo y posteriormente, al 30 de abril de 2015.

solicitar el Pago Contingente al 10% de la Renta y a la Suspensión del Pago por Cesantía/Desempleo.

Lo que CORFO y el Ministerio de Educación han solicitado a Comisión Ingresas se inicia justamente en esa etapa: se requiere que la Secretaría Ejecutiva de la Comisión administre los nuevos créditos con tasa rebajada y asigne a sus titulares, los beneficios asociados al pago al día.

Tal como ocurre actualmente con los beneficiarios del CAE en situación de pago, los deudores de préstamos bancarios o de Créditos CORFO que hayan firmado el nuevo contrato, podrán acceder a la rebaja o a la suspensión de sus cuotas mediante una solicitud electrónica. La disponibilidad de los formularios sería la misma que existe para los deudores CAE: de manera permanente en el caso de la suspensión de pago, y una postulación cada dos meses para quienes quieran pagar con cuotas que no excedan el 10% de su renta.

De obtener los beneficios, la CORFO actuaría respecto de estos deudores como lo hace la Tesorería General de la República en los del CAE: será la encargada de pagar a los bancos la diferencia por la rebaja de cuota y de cubrir las mensualidades del deudor cesante.

Tanto el costo adicional que significará, para Comisión Ingresas, la instalación y puesta en marcha de los beneficios de pago para los deudores de préstamos privados y créditos CORFO, como el presupuesto de operación del sistema, será financiado por la Corporación de Fomento de la Producción, conforme fue acordado en las mesas de trabajo conjuntas.

## **OPINIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL ACERCA DE LA CUENTA PÚBLICA 2014 DE COMISIÓN INGRESA**

El Instructivo Presidencial N°007 (del 6 de agosto de 2014) establece que los Consejos de la Sociedad Civil de los órganos de la Administración del Estado “constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación”. Por lo anterior, indica el Instructivo, “se debe asegurar que esta instancia sea consultada en forma adecuada y con la debida información y anticipación, sobre materias relevantes tales como las políticas, programas, planes y programación presupuestaria”.

Respecto de la Cuenta Pública Participativa, el Instructivo puntualiza que “este mecanismo consiste en el conocimiento previo del prospecto de Cuenta Pública que el órgano público debe rendir, por parte del propio Consejo de la Sociedad Civil y cuya opinión deberá ser incorporada en el texto de la cuenta”.

Conforme a lo señalado, el prospecto de la presente Cuenta Pública fue enviado por mensaje electrónico a cada uno de los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil, con fecha 15 de abril de 2015, luego de lo cual, una síntesis del documento fue presentada por la Directora Ejecutiva de Comisión Ingresa, Alejandra Contreras, a los participantes de la primera sesión del año 2015 del Consejo, celebrada el 20 de abril, en las dependencias de la Secretaría Ejecutiva de Comisión Ingresa.

En la oportunidad, la Presidenta de la Confederación de Padres y Apoderados de Colegios Particulares Subvencionados (CONFEPAs), Erika Muñoz, destacó la importancia de la difusión para que los estudiantes y los deudores del Crédito con Garantía Estatal puedan informarse y acceder a los beneficios que contempla la normativa del CAE. Desde esa perspectiva, recomendó fortalecer las líneas de acción que permitan promover y dar a conocer estos apoyos del Estado.

A este respecto, el dirigente estudiantil de la Universidad San Sebastián, Gonzalo Monsalve, ofreció los espacios de dicha institución para organizar una actividad de información del Crédito, en tanto el Presidente de la Asociación Metropolitana de Padres, Madres y Apoderados (AMDEPA), Eduardo Catalán, subrayó la necesidad de reforzar las redes de contactos de los propios integrantes del Consejo para apoyar la difusión.

Por su parte, Juan Pablo Ossa, Primer Vicepresidente Federación de Estudiantes de la Universidad Católica (FEUC), sugirió analizar los resultados, en términos de morosidad, del requisito de “pago al día” exigido a los deudores del Crédito para poder acceder a la rebaja de la tasa de interés al 2% y para obtener el subsidio del Pago Contingente al 10% de la Renta, proposición que fue recogida por la Directora Ejecutiva de Comisión Ingresos.

Concluida la sesión, no se recibieron otros comentarios de los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil.