

Ranking de Reclamos de Instituciones de Educación Superior:

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero-Octubre 2016 / Enero-Octubre 2015

Diciembre, 2016
Departamento de Estudios e Inteligencia

Índice

1. Introducción.....	3
2. Resumen.....	5
3. Alcances Metodológicos.....	6
4. Descripción general del Sector.....	7
5. Metodología Ranking.....	18
6. Universidades.....	21
7. Institutos Profesionales.....	34
8. Centros de Formación Técnica.....	44

1. Introducción

1.1 Antecedentes:

1. El proceso de mediación de los reclamos realizado por el SERNAC, tiene un carácter voluntario para las empresas y busca una solución extrajudicial entre las partes involucradas, obteniendo una respuesta al problema planteado por el/la consumidor/a.
2. El SERNAC mantiene convenios de interoperabilidad con un alto volumen de empresas, que han registrado sus datos para realizar la tramitación digital de sus reclamos, a través del Portal del Proveedor. Mediante este convenio los proveedores se comprometen a mantener actualizados sus datos y responder los reclamos en el plazo definido. Estas empresas en su conjunto gestionan cerca del 95% del total de reclamos recibidos en el SERNAC. Sin embargo, este compromiso no se cumple en su totalidad, ya que, existen reclamos que no son respondidos por estas empresas y/o se detectan casos en que las empresas no informan al SERNAC de manera oportuna el cambio de sus datos de contacto. Por otra parte, cerca del 5% del total de reclamos recibidos en el SERNAC, se tramitan con proveedores que no se encuentran registrados y cuyos datos no han sido validados, y por consecuencia, el resultado de la gestión del reclamo es menos eficiente, y un alto volumen de estos casos no son respondidos por las empresas.
3. Los canales de atención que el SERNAC mantiene habilitado para el ingreso de los reclamos son: Internet (página web), oficinas presenciales que corresponden a las Direcciones Regionales, Plataformas Municipales y Servicios Públicos en convenio con SERNAC (IPS, SERNATUR y SENAMA) y el SERNACMóvil.
4. Durante el proceso de gestión de los reclamos las empresas pueden acoger los reclamos, rechazar las solicitudes o simplemente pueden no responder. En este sentido, el comportamiento de los proveedores es caracterizado de la siguiente manera:
 - Proveedor Acoge (**PA**): empresa entrega una respuesta positiva o parcialmente favorable para el consumidor, respecto de su solicitud.
 - Proveedor No Acoge (**PNA**): respuesta negativa o desfavorable para el consumidor. El proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor/a, desconociendo la causal del reclamo o no reconoce la competencia de SERNAC como intermediario.
 - Proveedor No Responde (**PNR**): empresa no responde el reclamo.

1. Introducción

1.2 Objetivo general:

- Medir y clasificar el comportamiento de las Instituciones de Educación Superior en función de los reclamos presentados por los/as estudiantes en el SERNAC.

1.3 Objetivos específicos:

- Comparar en base a información relevante y transversal a las Instituciones de Educación Superior, que es altamente sensible y de gran relevancia para la ciudadanía.
- Informar el nivel de reclamos realizados en contra las Instituciones de Educación Superior.
- Informar cómo responden las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica a los reclamos de los estudiantes, describiendo el comportamiento de las instituciones.
- Entregar elementos de juicio a los estudiantes y futuros estudiantes para orientar sus decisiones en este sector, con el fin de fomentar la toma de decisiones conscientes, autónomas, críticas y responsables.

1.3 Variables:

- El presente Ranking abordará en específico las categorías: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.
- El periodo de análisis corresponde a los periodos enero-octubre 2015 y enero-octubre 2016.

2.1 Principales Resultados:

- En Chile, durante el año 2016 1.161.222 alumnos se encuentran estudiando en el Sistema de Educación Superior.
- Durante el periodo enero-octubre 2016, SERNAC recibió 2.848 reclamos contra Universidades, Centros de Formación Técnica (C.F.T) e Institutos Profesionales (I.P).
- El 55,3% de los reclamos en Educación Superior se concentró en Universidades, el 37,3% en Institutos Profesionales y el 1,4% en Centros de Formación Técnica.
- Las principales motivaciones para reclamar por parte de los estudiantes fueron: un 37% reclama por incumplimiento en las condiciones contratadas (cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio, alza injustificada de arancel, modificación de las mallas académicas). Un 17,2% de los reclamos indican servicio defectuoso (problemas para tomar ramos, inconvenientes para postular a becas, falta de docentes para dictar ramos retrasos en entregas de certificados, entre otros).
- En el periodo enero-octubre 2016 un 16,8% del total de los reclamos gestionados y cerrados por el SERNAC fueron categorizados como "Proveedor no responde. Si a esto se suman las respuestas negativas ("Proveedor no acoge") dadas por las casas de estudios a los alumnos, esta cifra supera el 63% del total de reclamos, aumentando respecto al mismo periodo 2015. En otras palabras, por cada 10 reclamos 6 de ellos no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos.
- Un 18,3% de los reclamos logró ser acogido en su totalidad por el proveedor, solucionando la solicitud del estudiante. Un 18,4% fue acogido parcialmente por el proveedor, accediendo el estudiante a una solución que no satisface su demanda original.
- En Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, las Tasas de Reclamos más altas las obtuvieron: Universidad del Mar (369), I.P Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (9,4) y C.F.T Los Leones (109,7). Las Tasas de Reclamos más bajas se observaron en: Universidad de Chile (0,8), I.P INACAP (0,9) y C.F.T INACAP (0,5).
- En cuanto a la Tasa de Respuesta Desfavorable, la más baja fue obtenida por la Universidad Pedro de Valdivia (21,1%), el I.P IPLACEX (10,6%) y el C.F.T ICEL (55,25), mientras las tasas más altas se observaron en la Universidad del Mar y Los Leones (100%), en el I.P Los Leones (90,1%) y el C.F.T Los Leones (100%).
- El resultado final del Ranking de Reclamos de las Instituciones de Educación Superior fue liderado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, el I.P INACAP y el C.F.T INACAP. De modo contrario, en la parte baja del Ranking, se encuentran la Universidad del Mar, el I.P Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux y el C.F.T Los Leones.

3. Alcances Metodológicos

3.1 Universo de Reclamos:

- En el periodo enero-octubre 2015 el total de reclamos ingresados a SERNAC, considerando los casos cerrados (aquellos cuya gestión finalizó) y las instituciones cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo, así como las no registradas en el sistema, corresponden a 2.967, a su vez durante el periodo 2016 SERNAC recibió 2.889.
- Durante el periodo enero-octubre 2016 el **98,6% (2.848)** del total de casos han sido gestionado con Proveedores Validados, es decir, proveedores que se han registrado en SERNAC y que en general, gestionan sus reclamos a través del Portal del Proveedor.
- El **1,4% (141)** de los casos corresponden a reclamos asociados a Proveedores No Registrados, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.

3.3 Universo Ranking:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente ranking, se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC, correspondiente a proveedores registrados en la institución, para la tramitación de su reclamo. Bajo estos parámetros en el periodo enero-octubre 2015 el total de reclamos ingresados fue de **2.790**, a su vez los reclamos registrados en el año 2016 fueron **2.848**. A su vez, se exhiben gráficamente aquellas instituciones que presentan desde 20 reclamos durante el año 2016 para los casos de Universidades e Institutos Profesionales y más de 10 reclamos para los C.F.T.

CAUSAL CIERRE RECLAMO	Volumen de Reclamos Ene-Oct 2015	% Ene-Oct 2015	Volumen de Reclamos Ene-Oct 2016	% Ene-Oct 2016
PROVEEDOR ACOGE	1.081	38,7%	1.033	36,3%
PROVEEDOR NO ACOGE	1.156	41,4%	1.306	45,9%
PROVEEDOR NO RESPONDE	526	18,9%	473	16,6%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	26	0,9%	36	1,3%
COLECTIVO	1	0,0%	0	0,0%
TOTAL RECLAMOS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	2.790	100,0%	2.848	100,0%

4. Descripción general

4.1 Antecedentes del Sector

La matrícula del sistema de educación superior se **duplicó en 10 años**.

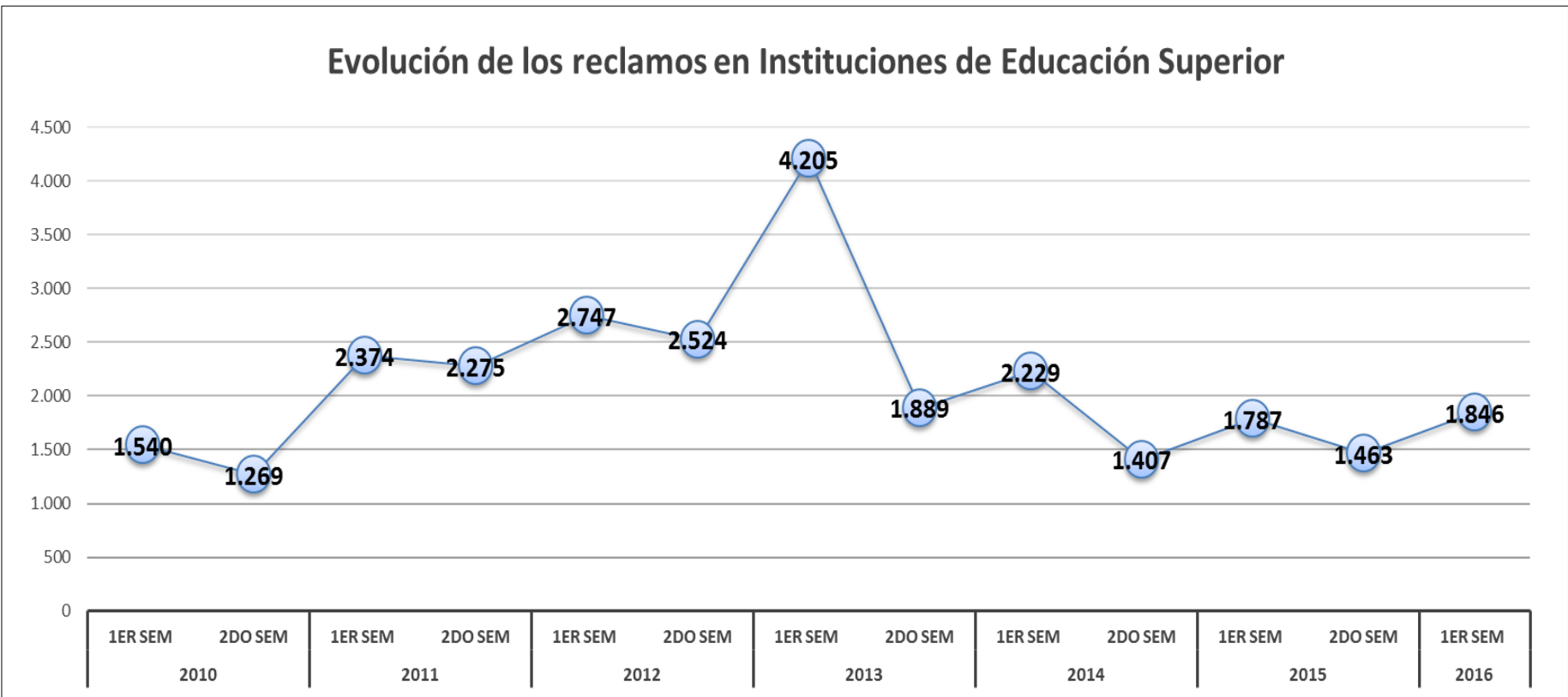
En Chile, durante el año 2016 **1.161.222** alumnos estudian en el sistema de educación superior. La matrícula de primer año alcanzó **344.634**, lo que representa un 29,7% del total.

Del total de alumnos matriculados, el **55,8%** (642.073) está inscrito en **Universidades** un **32,0%** (368.981) estudia en **Institutos Profesionales** y un **12,2%** (141.071) en **Centros de Formación Técnica**.

En el año 2016 respecto de 2015 se registró un **aumento en la matrícula de pregrado total de un 0,8%** y de la matrícula de primer año en un 1,3%.

Los **Institutos Profesionales** han **aumentado su participación** en la matrícula total en **13 puntos porcentuales** en los últimos 12 años, pasando de un 19,2% el año 2005 a 32,6% el año 2016.

4.2 Evolución de los Reclamos:

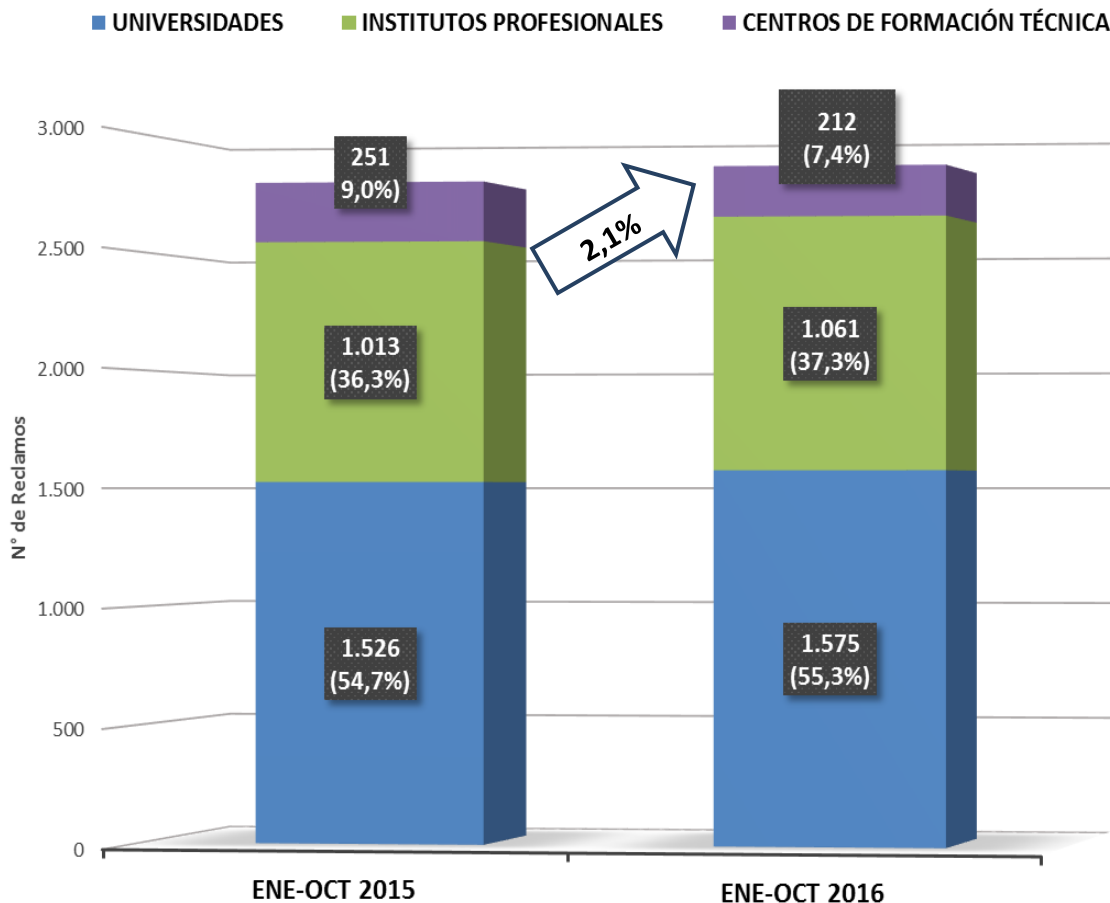


Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- De acuerdo a los registros del SERNAC, el punto más alto de reclamos contra las Instituciones de Educación Superior se alcanzó el primer semestre del año 2013, alcanzando los 4.205 reclamos. El gran aumento se debió principalmente al caso de la Universidad del Mar, la cual registró 1.409 reclamos, en ese semestre. Desde el segundo semestre del año 2013 se registra una baja en los reclamos ingresados en educación.
- En los últimos seis años, el aumento de los reclamos equivale al 19,9%, al comparar el total de reclamos recibidos en el primer semestre del año 2010 con el total de reclamos recibidos el primer semestre del año 2016.

4.3 Reclamos por categoría:

**Reclamos ingresados a SERNAC
Instituciones de Educación Superior**



Total reclamos	Ene-Oct 2015	Ene-Oct 2016
	2.790	2.848

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Durante el periodo enero-octubre 2016 se registraron 2.848 reclamos, lo que refleja un aumento de un 2,1% respecto del mismo periodo anterior.
- Al comparar ambos periodos las Universidades aumentaron sus reclamos en un 3,2% (49). Los Institutos Profesionales aumentaron sus reclamos en un 4,7% (48 casos). Sin embargo, los reclamos ingresados a los Centros de Formación Técnica disminuyeron en un 15,5%, es decir, 39 casos menos.
- En cuanto a la distribución de reclamos, en el periodo enero-octubre de los años 2015 y 2016 la mayor cantidad de casos se concentró en las Universidades con un 54,7% y 55,3%, respectivamente. Los Institutos Profesionales son la segunda categoría más reclamada con 37,3%, seguido por los Centros de Formación Técnica que concentraron el 7,4% durante el enero-octubre 2016.

4.4 Distribución de reclamos a nivel regional

REGIÓN	Tasa de Reclamos Ene-Oct 2015	Tasa de Reclamos Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2015		Ene-Oct 2016	
			Reclamos	%	Reclamos	%
METROPOLITANA DE SANTIAGO	2,8	2,6	1.540	55,2%	1.480	52,0%
VALPARAÍSO	1,9	2,2	265	9,5%	306	10,7%
DEL BIOBÍO	1,1	1,4	184	6,6%	231	8,1%
COQUIMBO	2,7	2,2	153	5,5%	131	4,6%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	1,8	1,6	124	4,4%	110	3,9%
DE LA ARAUCANÍA	0,8	1,4	60	2,2%	108	3,8%
DE LOS LAGOS	1,7	1,5	105	3,8%	97	3,4%
ANTOFAGASTA	1,6	1,9	73	2,6%	89	3,1%
DEL MAULE	1,2	1,0	96	3,4%	81	2,8%
TARAPACÁ	1,5	2,8	37	1,3%	69	2,4%
ATACAMA	2,5	1,9	56	2,0%	45	1,6%
DE LOS RÍOS	1,1	1,4	34	1,2%	44	1,5%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	2,2	2,0	27	1,0%	25	0,9%
ARICA Y PARINACOTA	1,4	1,2	25	0,9%	21	0,7%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	1,4	1,4	11	0,4%	11	0,4%
Total General	2,1	2,1	2.790	100,0%	2.848	100,00%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Al estimar una tasa de reclamos en función del número de habitantes por región, destaca que las regiones con las mayores tasas en el periodo enero-octubre del año 2016 fueron: Tarapacá (2,8), Metropolitana (2,6), Valparaíso (2,2) y Coquimbo (2,2).
- Los mayores volúmenes de reclamos registrados en los semestres analizados se concentran en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Biobío.

Tasa de Reclamos: Se refiere al número de reclamos en la región por cada 10.000 habitantes de 18 años y más, en base a la población proyecta de los años 2015 y 2016, INE.

4.5 Distribución de Reclamos por región, según desagregación por sexo



REGIÓN	% Mujeres	% Hombres
METROPOLITANA DE SANTIAGO	52,8%	47,2%
VALPARAÍSO	56,5%	43,5%
DEL BIOBÍO	55,4%	44,6%
COQUIMBO	51,1%	48,9%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	44,5%	55,5%
DE LA ARAUCANÍA	54,6%	45,4%
DE LOS LAGOS	58,8%	41,2%
ANTOFAGASTA	48,3%	51,7%
DEL MAULE	60,5%	39,5%
TARAPACÁ	50,7%	49,3%
ATACAMA	35,6%	64,4%
DE LOS RÍOS	75,0%	25,0%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	72,0%	28,0%
ARICA Y PARINACOTA	47,6%	52,4%
AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	81,8%	18,2%
Total General	53,6%	46,4%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Considerando el total de reclamos del periodo enero-octubre del año 2016 y el sexo de la persona que realiza el reclamo, se constata que son las mujeres las que ejercen en mayor medida su derecho a reclamo, con un 53,6%, versus los hombres, quienes efectúan el 46,4% de los reclamos.
- En 11 de las 15 regiones las mujeres reclaman más que los hombres.

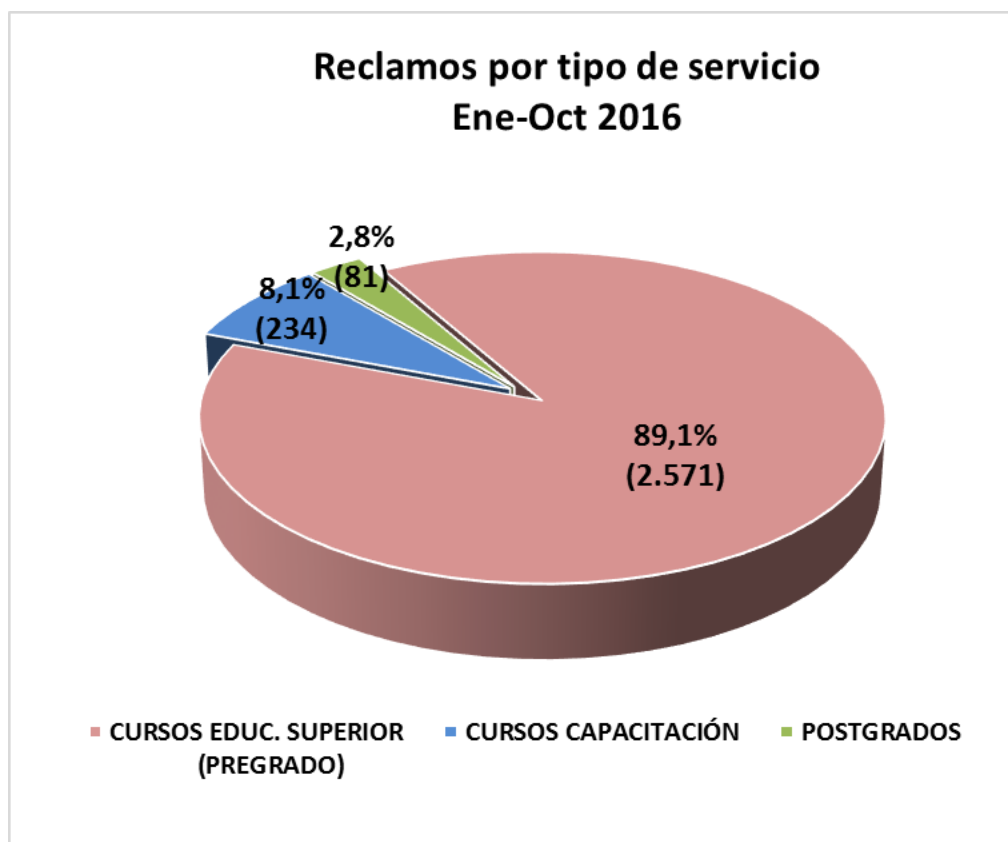
4.6 Principales Motivos de Reclamos

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2015		Ene-Oct 2016				
	Reclamos	%	Reclamos	%	Reclamos Universidades	Reclamos I.P	Reclamos C.F.T
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	964	34,6%	1.055	37,0%	653	323	79
SERVICIO DEFECTUOSO	497	17,8%	489	17,2%	251	210	28
FORMALIDADES DE CONTRATO	275	9,9%	332	11,7%	163	147	22
TÉRMINO DE CONTRATO	234	8,4%	257	9,0%	118	112	27
NO RECONOCE DEUDA	160	5,7%	195	6,8%	103	80	12
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	67	2,4%	59	2,1%	36	19	4
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	75	2,7%	51	1,8%	24	22	5
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	104	3,7%	40	1,4%	19	15	6
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	38	1,4%	38	1,3%	24	11	3
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERÉS	35	1,3%	29	1,0%	18	10	1
OTROS	341	12,2%	303	10,6%	166	112	25
Total General	2.790	100,00%	2.848	100,0%	1.575	1.061	212

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Un 37% reclama por incumplimiento en las condiciones contratadas:
 - Cambio en la situación de acreditación de la casa de estudio.
 - Alza injustificada de arancel.
 - Modificación de las mallas académicas, de horarios o planes de estudios, entre otras.
- Un 17,2% de los reclamos indican servicio defectuoso:
 - Problemas para tomar ramos.
 - Inconvenientes para postular a becas.
 - Falta de docentes para dictar ramos.
 - Retrasos en entregas de certificados, entre otros.
- Un 11,7% de los estudiantes reclama por formalidades del contrato:
 - Dificultades para ponerle término al contrato.
 - Rechazo de solicitud de retiro de la institución.
 - Derecho a retracto del contrato y plazos establecidos para cancelar aranceles.

4.6.1 Principales servicios reclamados



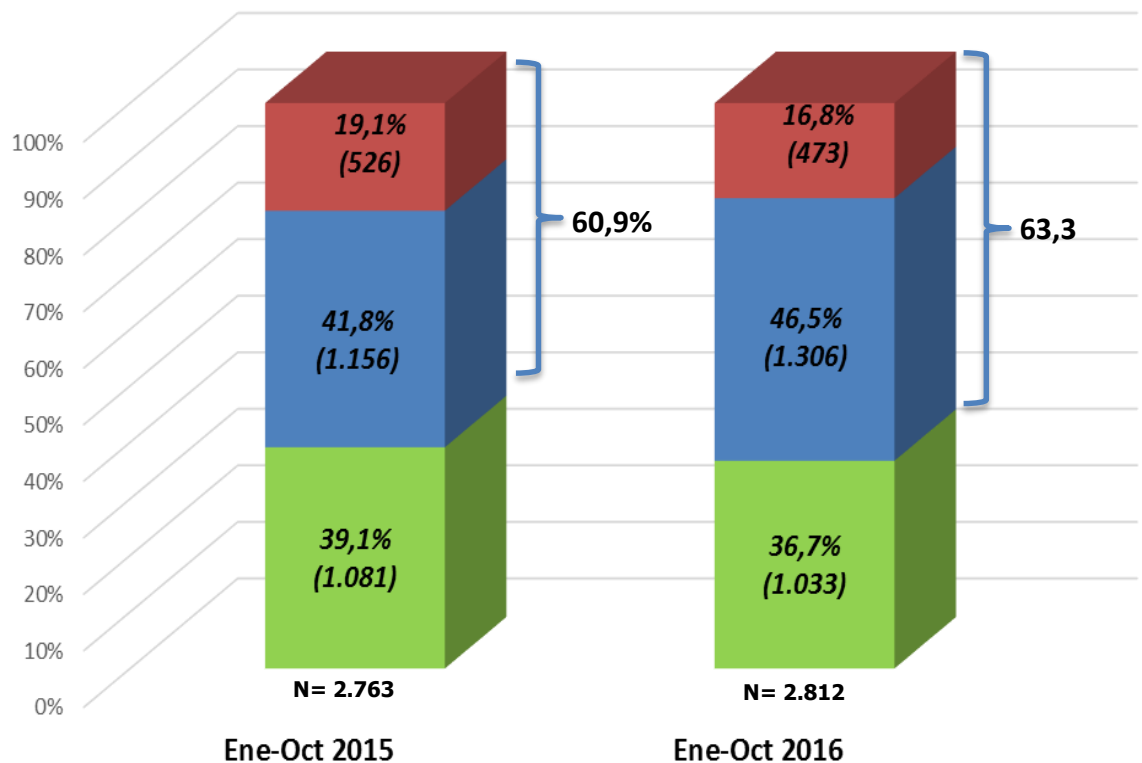
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Los estudiantes reclaman principalmente por cursos de educación superior asociados al pregrado (89,1%)
- Los cursos de capacitación impartido por casa de estudios de educación superior concentran el 8,1% de los casos, seguido de los reclamos dirigidos a Postgrados (2,8%)

4.7 Comportamiento general de las Instituciones de Educación Superior

Respuesta de las Instituciones de Educación Superior a Reclamos ingresados en SERNAC

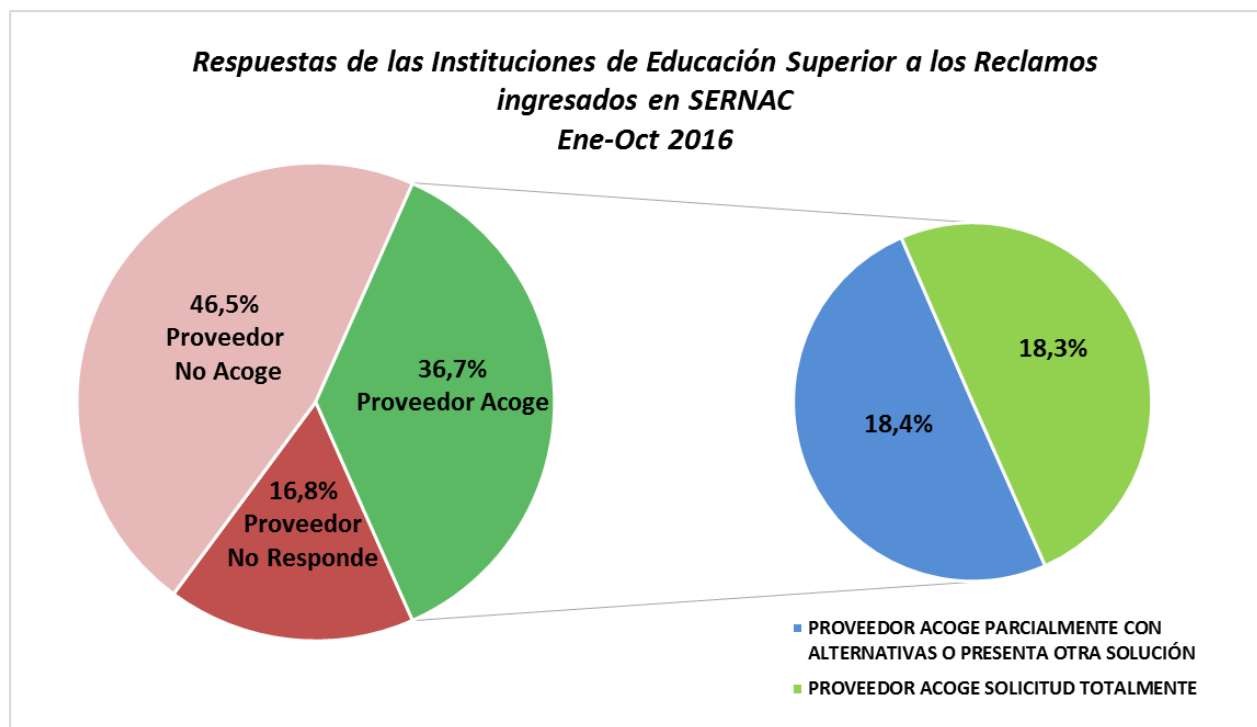
■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Del total de reclamos ingresados durante el periodo enero-octubre 2016 el 36,7% se resolvió favorablemente para el estudiante, mientras que un 63,3% no obtuvo una respuesta positiva por parte de la casa de estudios.
- Existe un aumento en las respuestas desfavorables a los estudiantes en un 5,8%, empeorando el comportamiento respecto del año 2015, situación que se genera principalmente por el aumento de los reclamos no acogidos, en un 12,9%.
- En el 16,8% de los casos, la institución no entrega una respuesta al reclamo, cerrándose como Proveedor No Responde, disminuyendo respecto al año anterior, sin embargo este resultado es el más grave, dado que, refleja que los estudiantes habiendo ejercido su derecho a reclamo, no obtuvieron una respuesta por parte de su Casa de Estudios.

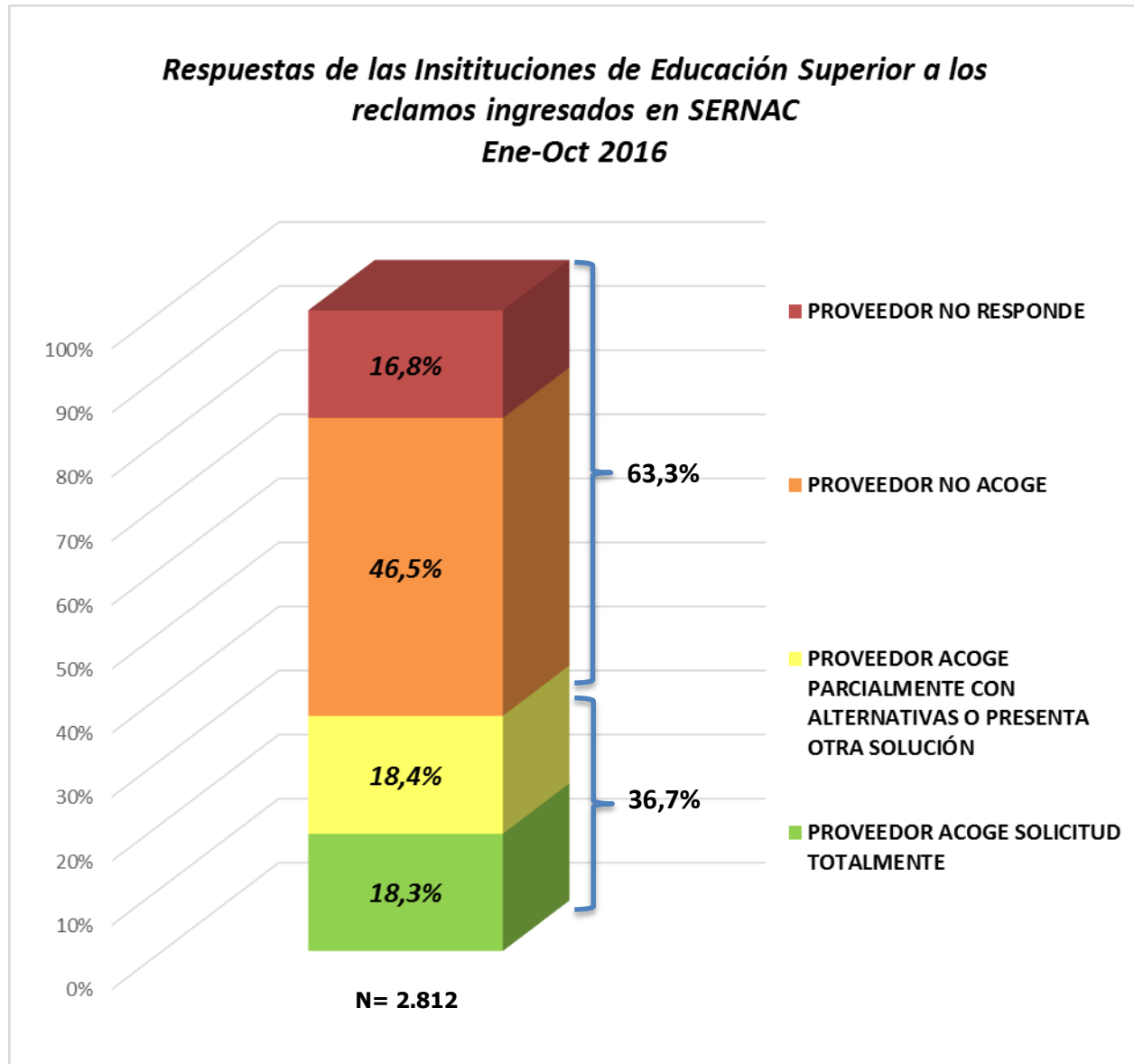
4.8 Comportamiento general de las Instituciones de Educación Superior



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

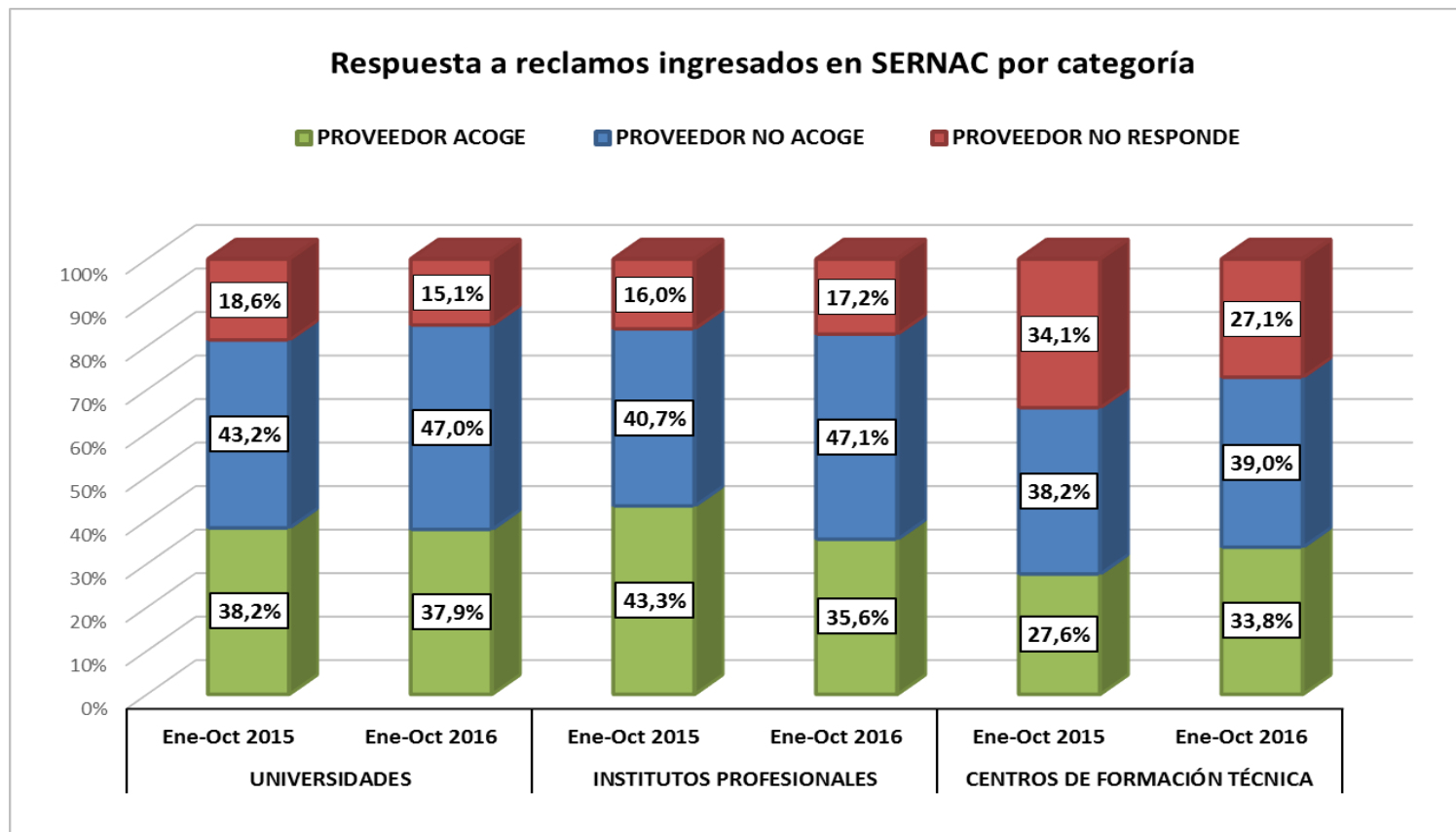
- Durante el proceso de gestión de los reclamos el proveedor puede responder a la solicitud de solución explicitada por el afectado en el reclamo: rechazándola o acogiéndola. Sin embargo, al acoger puede entregar una alternativa distinta de solución, la cual puede ser una aceptación parcial de la solución planteada por el reclamante o una alternativa distinta de lo solicitado, situación que es considerada de igual forma como proveedor acoge.
- El 36,7% los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
 - Un **18,4%** de los proveedores acoge parcialmente la solicitud del estudiante o presenta una solución alternativa.
 - Solo un **18,3%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del afectado, solucionado su problema.

4.8.1 Comportamiento general de las Instituciones de Educación Superior



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

4.9 Comportamiento general de las Instituciones de Educación Superior



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Al comparar los reclamos por categoría, durante enero a octubre del año 2016, el mejor comportamiento se observó en las universidades, donde el 37,9% de los casos se resolvió favorablemente para el estudiante.
- La respuesta positiva por parte de las casas de estudio (proveedor acoge) a la solicitud del estudiante, disminuyó en las Universidades e Institutos Profesionales, estos últimos registraron la mayor baja, de 7,7 puntos porcentuales, a su vez presentan el mayor porcentajes de respuestas desfavorables para los estudiantes, el que alcanza el 64,3%.
- La respuesta negativa por parte de las instituciones a la solicitud del estudiante, aumentó en todas las categorías
- Los C.F.T exhiben el mayor porcentaje de reclamos que no son respondido, en este sentido en el 27,1% de los casos, la institución no entrega una respuesta al reclamo.

5. Metodología Ranking

El ranking de reclamos de las Instituciones de Educación Superior se construye a partir de 2 tasas:

5.1 Tasa de Reclamos (TR).

En primer lugar se considera la tasa de reclamos (TR). Ésta, es la cantidad de **reclamos ingresados a una Institución de Educación Superior por cada 1.000 alumnos matriculados**. Se calcula dividiendo el número de reclamos registrados contra una casa de estudio por el número de alumnos matriculados en esa entidad, multiplicado por 1.000.

5.2 Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD).

En segundo lugar, se considera la tasa de respuesta desfavorable a dichos reclamos. Se calcula dividiendo el **número de reclamos asociados a una casa de estudios que no se acogen y no se responden**, por la suma de los reclamos asociados a la entidad que son acogidos, no acogidos y no respondidos.

5.3 Indicador (Resultado final Ranking Educación Superior).

Con el fin de ordenar a las casas de estudio bajo un solo indicador que refleje el comportamiento de las Instituciones de Educación Superior ante los reclamos, se estimó el producto de la tasa de reclamos (TR) y la tasa de respuesta desfavorable (TRD) de cada institución. De esta manera, se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos "no acogidos y no respondidos" por cada 1.000 estudiantes matriculados, para cada casa de estudio.

La fórmula del indicador es la siguiente:

$$\textit{Indicador} = (TR * TRD)$$

6. Tasa de Reclamos (TR)

6.1 Descripción:

Se define de la siguiente manera:

$$TR_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos de una Institución de Educación Superior período}_m}{N^\circ \text{ de alumnos matriculados período}_n} \right] * 1.000$$

m= Enero-Octubre 2016/2015.

n= Año 2016/2015.

6.2 Consideraciones:

- **Tasa de Reclamos:** Es la cantidad de **reclamos que presenta una Institución de Educación Superior**, por cada 1.000 alumnos matriculados.
- **Este indicador se calcula** dividiendo el número de reclamos registrados contra una Institución de Educación Superior por el número de alumnos matriculados en esa entidad, multiplicado por 1.000.
- El estado en el cual se encuentran los reclamos es cerrado, es decir, se ha dado por finalizada la gestión respectiva.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC para la tramitación de sus reclamos.
- El denominador utilizado es el «Número de matriculas» de Pregrado, Postgrados y Postítulo de los años 2015 y 2016 de las instituciones, en Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, extraídos las bases de datos publicadas en el Sistema de Información de Educación Superior (SIES, www.mifuturo.cl) del Ministerio de Educación.
- La TR considera para efectos de análisis aquellos proveedores que presentan 20 reclamos o más durante el periodo enero-octubre 2016 para los casos de Universidades e Institutos Profesionales y más de 10 reclamos para los C.F.T.

7. Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

7.1 Descripción

Se define de la siguiente manera:

$$TASA_m = \left[\frac{N^\circ \text{ de reclamos clasificados como } \ll \text{respuesta desfavorable} \gg_m}{N^\circ \text{ total de reclamos cerrados ingresados a SERNAC}_m} \right] * 100$$

m= Enero-Octubre 2016 y 2015.

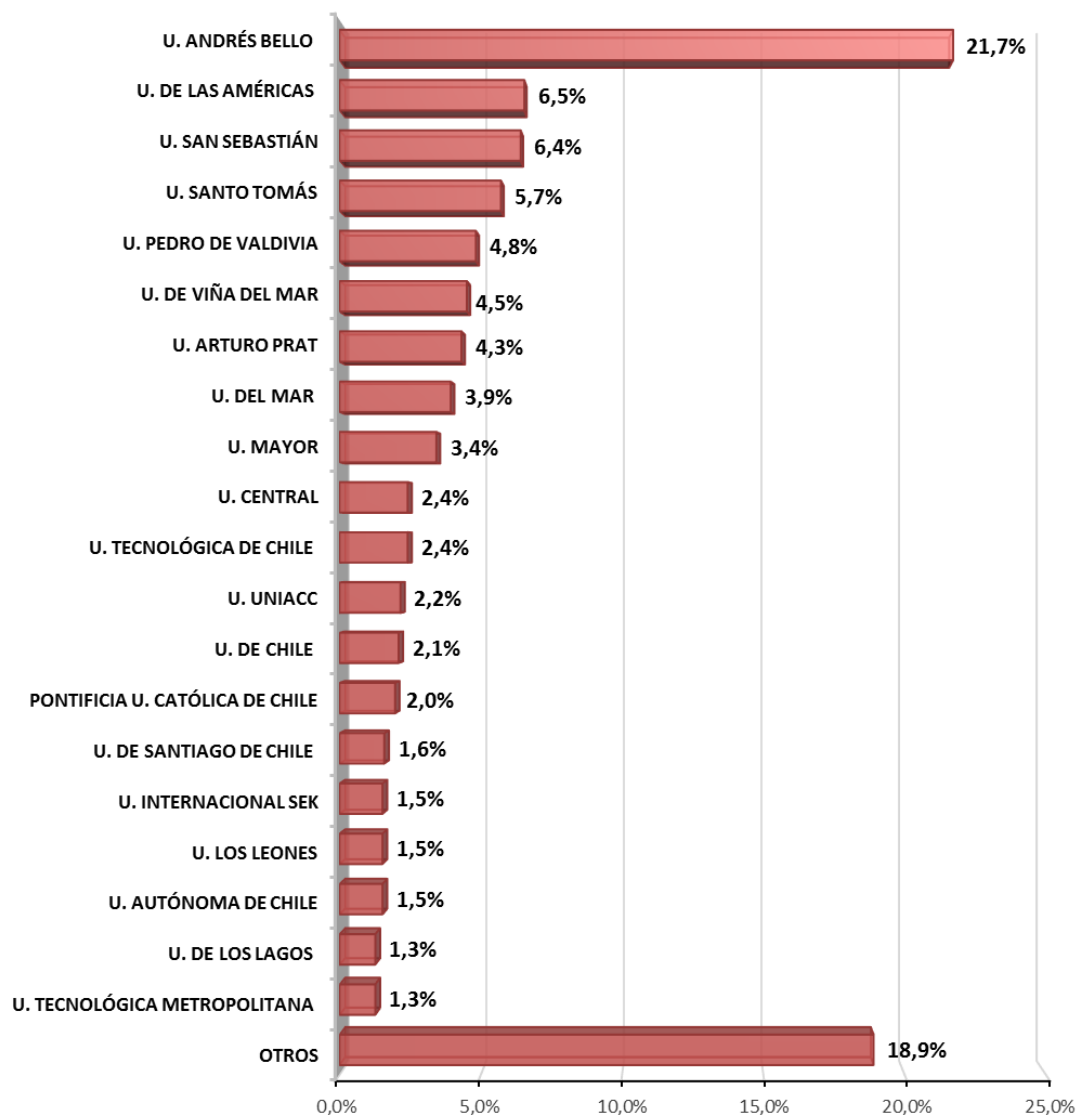
7.2 Consideraciones

- **Tasa de Respuesta Desfavorable:** Es el porcentaje de reclamos cuya gestión ha finalizado, con respuesta «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» por parte del proveedor a SERNAC.
- **«Proveedor no acoge»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no acepta lo solicitado por el consumidor, desconociendo la causal del reclamo o no reconociendo la competencia del SERNAC como intermediario.
- **«Proveedor no responde»** es una causal de cierre utilizada en aquellos casos en que el proveedor no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos.
- Este indicador se calcula dividiendo el número de reclamos del proveedor clasificados como «proveedor no acoge» y «proveedor no responde» en la plataforma del SERNAC, por el número total de reclamos (clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde) que existen contra una empresa, todo ello multiplicado por 100.
- Para la determinación de la tasa de respuesta desfavorable, se excluyen del N° total de reclamos ingresados en la plataforma, los reclamos cerrados bajo las siguientes clasificaciones: derivados a otras instituciones públicas, proveedor informa caso no procede, antecedentes insuficientes para tramitar el reclamo y colectivos, debido a que tienen un tratamiento especial.
- Se consideran solamente los proveedores registrados en SERNAC.

8. Reclamos en Universidades

Tasa de Reclamos (TR)

Volumen de reclamos en Universidades Enero-October 2016



N= 1.575

Durante el periodo enero-octubre 2016 el mayor volumen de reclamos lo registra la Universidad Andrés Bello, con el 21,7% de los casos.

En segundo lugar, se encuentra la Universidad de Las Américas con un 6,5% de los reclamos, seguida de la Universidad San Sebastián, casa de estudios que concentra el 6,4% totales recibidos en esta categoría.

8.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Universidades

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2016	
	Reclamos	%
UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	342	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	189	55,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	47	13,7%
TERMINO DE CONTRATO	32	9,4%
FORMALIDADES DE CONTRATO	30	8,8%
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	103	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	52	50,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	10,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	11	10,7%
TERMINO DE CONTRATO	6	5,8%
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	23	22,8%
TERMINO DE CONTRATO	22	21,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	15	14,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	13	12,9%
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	90	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	33	36,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	14	15,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	12,2%
TERMINO DE CONTRATO	9	10,0%
UNIVERSIDAD PEDRO DE VALDIVIA	76	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	29	38,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	7	9,2%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	7	9,2%
TERMINO DE CONTRATO	6	7,9%
UNIVERSIDAD DE VIÑA DEL MAR	71	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	54	76,1%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	8,5%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	4	5,6%
TERMINO DE CONTRATO	2	2,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	2	2,8%
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	68	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	27	39,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	10	14,7%
NO RECONOCE DEUDA	7	10,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO	5	7,4%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Universidades

MOTIVOS DE RECLAMOS	Reclamos	%
UNIVERSIDAD DEL MAR	62	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	16	25,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	16	25,8%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	9	14,5%
NO RECONOCE DEUDA	8	12,9%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	8	12,9%
UNIVERSIDAD MAYOR	54	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	14	25,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	11	20,4%
TERMINO DE CONTRATO	8	14,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	8	14,8%
UNIVERSIDAD CENTRAL	38	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	14	36,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	8	21,1%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	10,5%
NO RECONOCE DEUDA	3	7,9%
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP	38	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	12	31,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	7	18,4%
TERMINO DE CONTRATO	6	15,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	10,5%
UNIVERSIDAD UNIACC	34	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	9	26,5%
TERMINO DE CONTRATO	8	23,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	6	17,6%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	17,6%
UNIVERSIDAD DE CHILE	33	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	14	42,4%
SERVICIO DEFECTUOSO	8	24,2%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	9,1%
NO RECONOCE DEUDA	3	9,1%
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	31	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	10	32,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	8	25,8%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	2	6,5%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	2	6,5%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Universidades

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2016	
	Reclamos	%
	25	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	9	36,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	4	16,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	12,0%
NO RECONOCE DEUDA	2	8,0%
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	24	100,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	5	20,8%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	5	20,8%
SERVICIO DEFECTUOSO	5	20,8%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	1	4,2%
UNIVERSIDAD LOS LEONES	24	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	15	62,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	3	12,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	12,5%
TERMINO UNILATERAL DE CONTRATO	1	4,2%
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK	24	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7	29,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	25,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	16,7%
NO RECONOCE DEUDA	3	12,5%
UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS (ULA)	20	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	7	35,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	5	25,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	20,0%
PUBLICIDAD ENGANOSA O FALSA	1	5,0%
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA - UTEM	20	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7	35,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	20,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	15,0%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	3	15,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.2 Tasa de Reclamos (TR) por Universidad

UNIVERSIDADES	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2015	Ene- Oct 2016	Variación	2015	2016	Variación	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
U. DE CHILE	33	33	0,0%	38.417	38874	1,2%	0,9	0,8	-1,2%
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE	102	31	-69,6%	30.271	32.876	8,6%	3,4	0,9	-72,0%
U. DE SANTIAGO DE CHILE	18	25	38,9%	24.118	23.905	-0,9%	0,7	1,0	40,1%
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	47	38	-19,1%	35.178	35.476	0,8%	1,3	1,1	-19,8%
U. AUTÓNOMA DE CHILE	27	24	-11,1%	20.563	22.236	8,1%	1,3	1,1	-17,8%
U. DE LOS LAGOS	17	20	17,6%	9.382	9.371	-0,1%	1,8	2,1	17,8%
U. MAYOR	54	54	0,0%	22.549	23.465	4,1%	2,4	2,3	-3,9%
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	21	20	-4,8%	7.738	8.487	9,7%	2,7	2,4	-13,2%
U. SANTO TOMÁS	64	90	40,6%	30.204	30.555	1,2%	2,1	2,9	39,0%
U. CENTRAL	49	38	-22,4%	13.381	12.769	-4,6%	3,7	3,0	-18,7%
U. SAN SEBASTIÁN	68	101	48,5%	28.715	29.739	3,6%	2,4	3,4	43,4%
U. DE LAS AMÉRICAS	90	103	14,4%	26.407	24.521	-7,1%	3,4	4,2	23,2%
U. INTERNACIONAL SEK	19	24	26,3%	4.434	5.680	28,1%	4,3	4,2	-1,4%
U. ARTURO PRAT	58	68	17,2%	14.026	13.907	-0,8%	4,1	4,9	18,2%
U. ANDRÉS BELLO	288	342	18,8%	47.414	46.804	-1,3%	6,1	7,3	20,3%
U. DE VIÑA DEL MAR	13	71	446,2%	8.403	9.035	7,5%	1,5	7,9	408,0%
U. UNIACC	50	34	-32,0%	3.718	4.130	11,1%	13,4	8,2	-38,8%
U. PEDRO DE VALDIVIA	66	76	15,2%	7.161	7.044	-1,6%	9,2	10,8	17,1%
U. LOS LEONES	16	24	50,0%	2.135	1.973	-7,6%	7,5	12,2	62,3%
U. DEL MAR	59	62	5,1%	400	168	-58,0%	147,5	369,0	150,2%
OTRAS UNIVERSIDADES	367	297	-19,1%	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Las Universidades con los mayores aumentos porcentuales en el volumen de reclamos al comparar los periodos 2015 y 2016, fueron: Universidad del Mar, Universidad Los Leones y Universidad San Sebastián.
- La Pontificia Universidad Católica de Chile registró la mayor disminución en su tasa de reclamos 2016, la cual se redujo en un 72%. A su vez, fue la casa de estudios que más disminuyó sus reclamos el periodo 2016.
- La Universidad Viña del Mar, aumentó su tasa de reclamos 2016 en un 408%, la mayor alza del periodo.

8.3 Resultado Tasa Reclamos (TR) en Universidades, Enero-Octubre 2016

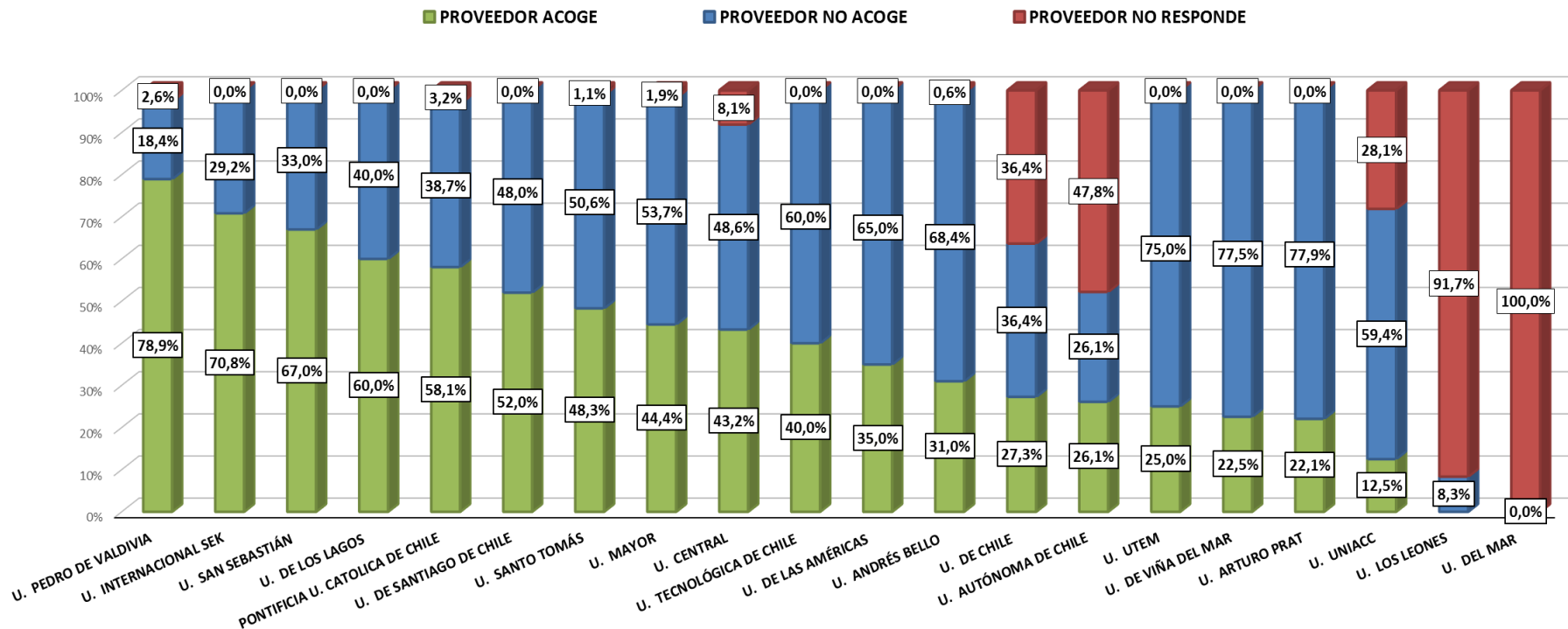
UNIVERSIDADES	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
U. DE CHILE	0,8
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE	0,9
U. DE SANTIAGO DE CHILE	1,0
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	1,1
U. AUTÓNOMA DE CHILE	1,1
U. DE LOS LAGOS	2,1
U. MAYOR	2,3
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	2,4
U. SANTO TOMÁS	2,9
U. CENTRAL	3,0
U. SAN SEBASTIÁN	3,4
U. DE LAS AMÉRICAS	4,2
U. INTERNACIONAL SEK	4,2
U. ARTURO PRAT	4,9
U. ANDRÉS BELLO	7,3
U. DE VIÑA DEL MAR	7,9
U. UNIACC	8,2
U. PEDRO DE VALDIVIA	10,8
U. LOS LEONES	12,2
U. DEL MAR	369,0

- En el periodo enero-octubre 2015 y 2016, la mayor tasa de reclamos la registró la Universidad del Mar (369). Cabe destacar que la Universidad del Mar se encuentra con un cierre programado para el año 2018, debido a la revocación del reconocimiento oficial como Universidad.
- En segundo lugar, se encuentra la Universidad Los Leones con una tasa de 12,2 reclamos por cada 1.000 estudiantes.
- La menor tasa corresponde a la Universidad de Chile (0,8), seguida de la Pontificia Universidad Católica de Chile (0,9).

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

8.4 Comportamiento por Universidad

Respuesta de las Universidades a reclamos ingresados en SERNAC
Ene-Oct 2016



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Al observar el comportamiento de respuesta a los reclamos de cada Universidad, una parte importante de los reclamos no fueron acogidos.
- La Universidad Pedro de Valdivia y la Universidad Internacional SEK fueron las que más acogieron los reclamos de sus estudiantes, con más de un 70% de casos resueltos favorablemente.
- La Universidad Arturo Prat es la casa de estudios que menos acoge los reclamos presentados por sus propios alumnos, con un 77,9% de casos con respuesta negativa.
- El peor indicador en el periodo analizado se presentó en Universidad del Mar, que presenta el 100% de los reclamos cerrados con resultado Proveedor No Responde, el más alto del periodo, le sigue la Universidad Los Leones con un 91,7% de reclamos sin respuesta.

8.4.1 Comportamiento por Universidad

Universidades	PROVEEDOR ACOGE		PROVEEDOR NO ACOGE		PROVEEDOR NO RESPONDE	
	Ene-Oct 2015	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2015	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2015	Ene-Oct 2016
U. PEDRO DE VALDIVIA	52,3%	78,9%	29,2%	18,4%	18,5%	2,6%
U. INTERNACIONAL SEK	63,2%	70,8%	36,8%	29,2%	0,0%	0,0%
U. SAN SEBASTIÁN	63,2%	67,0%	33,8%	33,0%	2,9%	0,0%
U. DE LOS LAGOS	64,7%	60,0%	29,4%	40,0%	5,9%	0,0%
PONTIFICIA U. CATOLICA DE CHILE	13,7%	58,1%	85,3%	38,7%	1,0%	3,2%
U. DE SANTIAGO DE CHILE	47,1%	52,0%	52,9%	48,0%	0,0%	0,0%
U. SANTO TOMÁS	46,0%	48,3%	54,0%	50,6%	0,0%	1,1%
U. MAYOR	33,3%	44,4%	63,0%	53,7%	3,7%	1,9%
U. CENTRAL	66,7%	43,2%	33,3%	48,6%	0,0%	8,1%
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	41,3%	40,0%	56,5%	60,0%	2,2%	0,0%
U. DE LAS AMÉRICAS	27,0%	35,0%	41,6%	65,0%	31,5%	0,0%
U. ANDRÉS BELLO	37,0%	31,0%	59,5%	68,4%	3,5%	0,6%
U. DE CHILE	48,5%	27,3%	30,3%	36,4%	21,2%	36,4%
U. AUTÓNOMA DE CHILE	56,0%	26,1%	40,0%	26,1%	4,0%	47,8%
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	52,4%	25,0%	47,6%	75,0%	0,0%	0,0%
U. DE VIÑA DEL MAR	7,7%	22,5%	23,1%	77,5%	69,2%	0,0%
U. ARTURO PRAT	53,4%	22,1%	43,1%	77,9%	3,4%	0,0%
U. UNIACC	26,0%	12,5%	74,0%	59,4%	0,0%	28,1%
U. LOS LEONES	12,5%	0,0%	0,0%	8,3%	87,5%	91,7%
U. DEL MAR	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	98,3%	100,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

8.5 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Universidades Enero-Octubre 2016

UNIVERSIDADES	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
U. PEDRO DE VALDIVIA	21,1%
U. INTERNACIONAL SEK	29,2%
U. SAN SEBASTIÁN	33,0%
U. DE LOS LAGOS	40,0%
PONTIFICIA U. CATOLICA DE CHILE	41,9%
U. DE SANTIAGO DE CHILE	48,0%
U. SANTO TOMÁS	51,7%
U. MAYOR	55,6%
U. CENTRAL	56,8%
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	60,0%
U. DE LAS AMÉRICAS	65,0%
U. ANDRÉS BELLO	69,0%
U. DE CHILE	72,7%
U. AUTÓNOMA DE CHILE	73,9%
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA	75,0%
U. DE VIÑA DEL MAR	77,5%
U. ARTURO PRAT	77,9%
U. UNIACC	87,5%
U. LOS LEONES	100,0%
U. DEL MAR	100,0%

- En el periodo enero-octubre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en Universidad del Mar y Universidad de Los Leones quienes presentan un 100% de casos en los que no entrega respuesta favorable a los reclamos de los estudiantes. Le sigue la Universidad UNIACC con un 87,5% de reclamos que son respondidos de manera negativa.
- En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron la Universidad Pedro de Valdivia, la Universidad Internacional SEK y la Universidad San Sebastián.

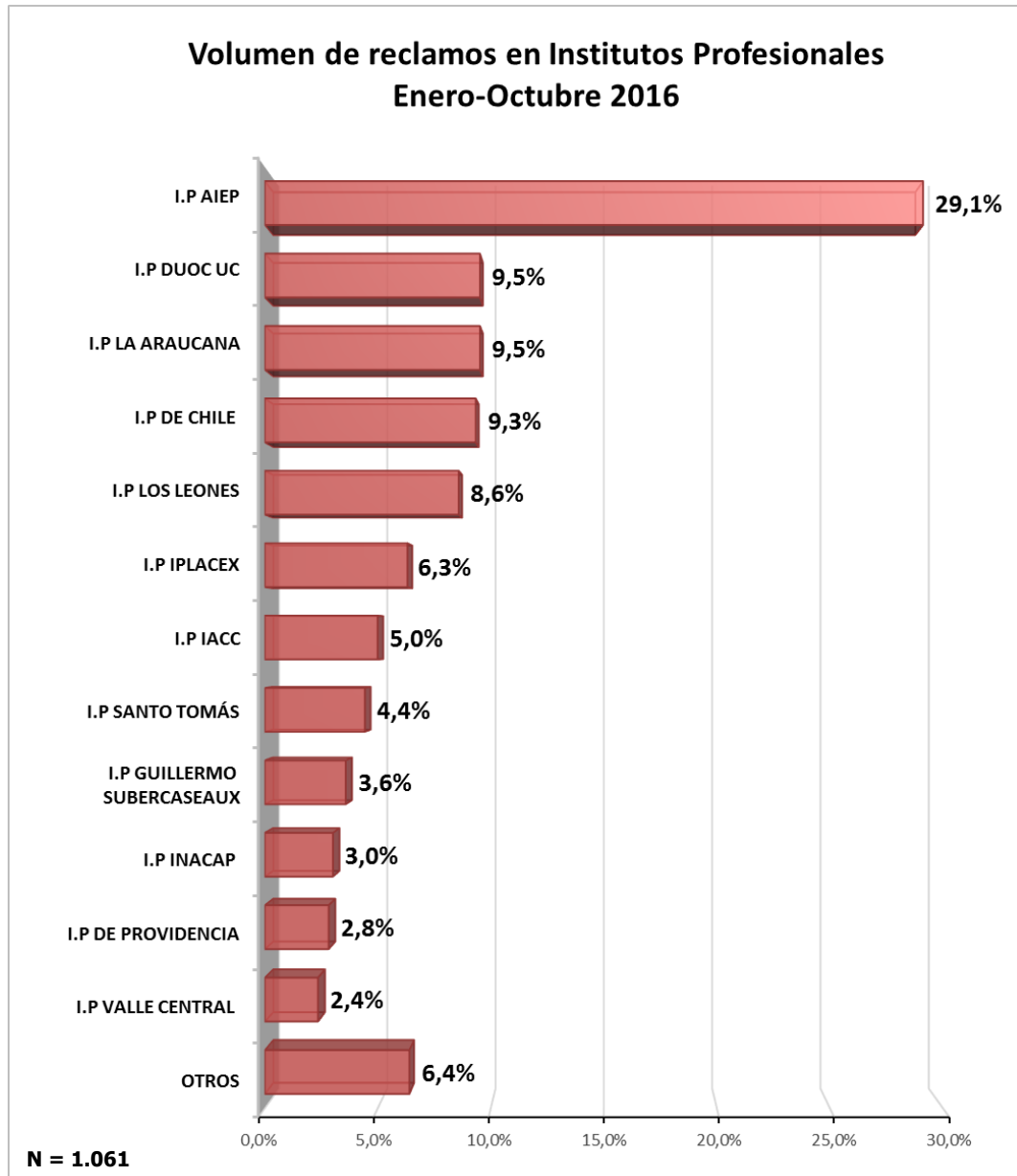
8.6 RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS DE UNIVERSIDADES, PARA EL PERIODO ENERO-OCTUBRE 2016

POSICIÓN	UNIVERSIDADES
1	PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE
2	U. DE SANTIAGO DE CHILE
3	U. DE CHILE
4	U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP
5	U. AUTÓNOMA DE CHILE
6	U. DE LOS LAGOS
7	U. SAN SEBASTIÁN
8	U. INTERNACIONAL SEK
9	U. MAYOR
10	U. SANTO TOMÁS
11	U. CENTRAL
12	U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA
13	U. PEDRO DE VALDIVIA
14	U. DE LAS AMÉRICAS
15	U. ARTURO PRAT
16	U. ANDRÉS BELLO
17	U. DE VIÑA DEL MAR
18	U. UNIACC
19	U. LOS LEONES
20	U. DEL MAR

- El resultado final del Ranking de reclamos de Universidades, se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000 estudiantes matriculados, para cada casa de estudio.
- El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.

9. Reclamos en Institutos Profesionales

9.1 Reclamos en Institutos Profesionales



Durante el periodo enero-octubre del año 2016 el Instituto profesional (I.P) AIEP es el más reclamado concentrando el 29,1% de los reclamos, es decir, concentra casi 3 reclamos por cada 10 ingresados a SERNAC, en esta categoría.

En segundo lugar, se encuentran los I.P DUOC U.C y La Araucana con un 9,5% de los reclamos, seguido del I.P Chile que concentra un 9,3% de los reclamos totales recibidos en la categoría.

9.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Institutos Profesionales

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2016	
	Reclamos	%
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	309	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	80	25,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	59	19,1%
FORMALIDADES DE CONTRATO	54	17,5%
TERMINO DE CONTRATO	30	9,7%
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	33	32,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	26	25,7%
TERMINO DE CONTRATO	12	11,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	12	11,9%
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	101	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	29	28,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	23	22,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	12	11,9%
NO RECONOCE DEUDA	9	8,9%
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	99	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	23	23,2%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	21	21,2%
FORMALIDADES DE CONTRATO	15	15,2%
NO RECONOCE DEUDA	11	11,1%
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	91	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	39	42,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	26	28,6%
FORMALIDADES DE CONTRATO	11	12,1%
TERMINO DE CONTRATO	9	9,9%
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	67	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	23	34,3%
NO RECONOCE DEUDA	12	17,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	8	11,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	8	11,9%

9.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Institutos Profesionales

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2016	
	Reclamos	%
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	53	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	17	32,1%
TERMINO DE CONTRATO	12	22,6%
SERVICIO DEFECTUOSO	7	13,2%
FORMALIDADES DE CONTRATO	5	9,4%
NO RECONOCE DEUDA	5	9,4%
INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMÁS	47	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	14	29,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	8	17,0%
TERMINO DE CONTRATO	7	14,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	12,8%
INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCASEAUX	38	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	12	31,6%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	10	26,3%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	15,8%
FORMALIDADES DE CONTRATO	5	13,2%
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP	32	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	12	37,5%
TERMINO DE CONTRATO	7	21,9%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	12,5%
NO RECONOCE DEUDA	4	12,5%
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	30	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	9	30,0%
FORMALIDADES DE CONTRATO	6	20,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	13,3%
TERMINO DE CONTRATO	3	10,0%
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL	25	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	11	44,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	8	32,0%
FALTA O NO ENTRGA DE CONTRATO	1	4,0%
PUBLICADO CON DEUDA PAGADA	1	4,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

9.2 Tasa de Reclamos (TR) por Instituto Profesional

INSTITUTOS PROFESIONALES	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2015	Ene- Oct 2016	Variación	2015	2016	Variación	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
I.P INACAP	23	32	39,1%	37.168	36.417	-2,0%	0,6	0,9	42,0%
I.P DUOC UC	134	101	-24,6%	85.766	92.612	8,0%	1,6	1,1	-30,2%
I.P SANTO TOMÁS	51	47	-7,8%	23.261	24.668	6,0%	2,2	1,9	-13,1%
I.P AIEP	194	309	59,3%	94.444	97.694	3,4%	2,1	3,2	54,0%
I.P VALLE CENTRAL	32	25	-21,9%	8308	7153	-13,9%	3,9	3,5	-9,3%
I.P DE CHILE	109	99	-9,2%	22.651	23.601	4,2%	4,8	4,2	-12,8%
I.P LA ARAUCANA	104	101	-2,9%	19.954	18.738	-6,1%	5,2	5,4	3,4%
I.P IPLACEX	121	67	-44,6%	13.190	12.362	-6,3%	9,2	5,4	-40,9%
I.P DE PROVIDENCIA	20	30	50,0%	6.070	5.026	-17,2%	3,3	6,0	81,2%
I.P IACC	40	53	32,5%	7.055	8.418	19,3%	5,7	6,3	11,0%
I.P LOS LEONES	77	91	18,2%	15.078	13.523	-10,3%	5,1	6,7	31,8%
I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX	10	38	280,0%	3.911	4.064	3,9%	2,6	9,4	265,7%
OTROS I.P	98	68	-30,6%	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Los Institutos Profesionales con los mayores aumentos porcentuales en el volumen de reclamos al comparar los periodos 2015 y 2016, fueron: Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux y el I.P AIEP.
- El Instituto Profesional IPLACEX registró la mayor disminución en su tasa de reclamos 2016, la cual se redujo en un 40%. A su vez, fue la casa de estudios que más disminuyó su número de reclamos en el periodo 2016.
- El Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, aumentó su tasa de reclamos 2016 en un 265,7%, la mayor alza del periodo.

9.3 Resultado Tasa Reclamos (TR) en Institutos Profesionales, Enero-Octubre 2016

INSTITUTOS PROFESIONALES	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
I.P INACAP	0,9
I.P DUOC UC	1,1
I.P SANTO TOMÁS	1,9
I.P AIEP	3,2
I.P VALLE CENTRAL	3,5
I.P DE CHILE	4,2
I.P LA ARAUCANA	5,4
I.P IPLACEX	5,4
I.P DE PROVIDENCIA	6,0
I.P IACC	6,3
I.P LOS LEONES	6,7
I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX	9,4

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

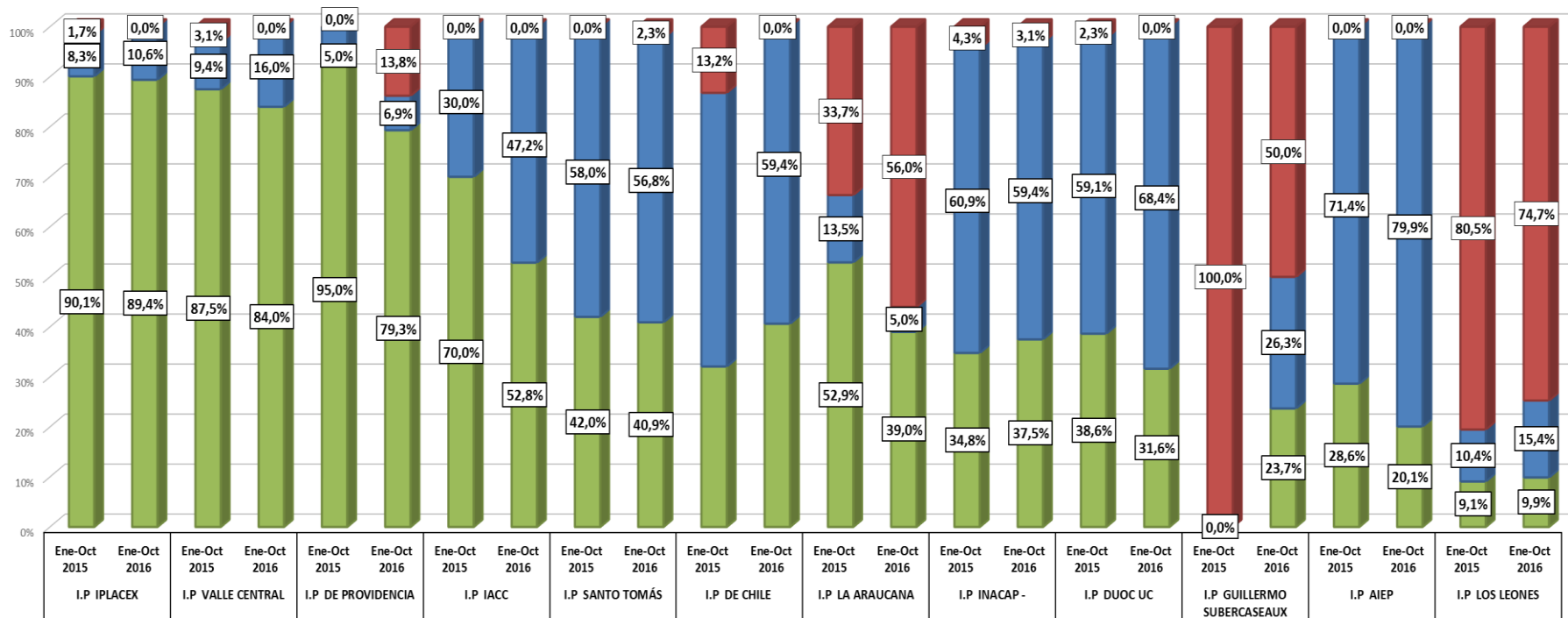
- En el periodo enero-octubre 2016, la mayor tasa de reclamos la registró el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (9,4).
- En segundo lugar, se encuentra el I.P Los Leones con una tasa de 6,7 reclamos por cada 1.000 estudiantes.
- La menor tasa corresponde al I.P INACAP (0,9), seguido por el I.P DUOC UC (1,1).

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

9.4 Comportamiento por Instituto Profesional

Respuesta de los Institutos Profesionales a reclamos ingresados en SERNAC

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Durante el periodo enero-octubre 2016, el mejor comportamiento se registró en el I.P. IPLACEX, la Institución “Acoge” los reclamos en el 89,4% de los casos, aumentando respecto del año anterior. Le sigue el I.P. Valle Central con un 84% y el I.P. de Providencia con un 79,3% de reclamos cerrados con respuesta positiva de la casa de estudio, respecto de la solicitud del estudiante.
- El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en el I.P. Los Leones donde el Proveedor Acoge registró un 9,9%, el más bajo del periodo. A su vez, la Institución no responde en un 74,7% a los reclamos presentado por sus alumnos.
- El I.P. AIEP con un 79,9% es el Instituto Profesional que menos acoge los reclamos presentados por sus propios estudiantes.

9.5 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Institutos Profesionales, Enero-Octubre 2016

INSTITUTOS PROFESIONALES	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
I.P IPLACEX	10,6%
I.P VALLE CENTRAL	16,0%
I.P DE PROVIDENCIA	20,7%
I.P IACC	47,2%
I.P SANTO TOMÁS	59,1%
I.P DE CHILE	59,4%
I.P LA ARAUCANA	61,0%
I.P INACAP	62,5%
I.P DUOC UC	68,4%
I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX	76,3%
I.P AIEP	79,9%
I.P LOS LEONES	90,1%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el periodo enero-octubre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en I.P Los Leones y el I.P AIEP.
- El I.P Los Leones presenta un 90,1% de casos en los que no entrega respuesta positiva a los reclamos de los estudiantes. Cabe destacar que en el 74,7% de los reclamos esta casa de estudios simplemente no respondió los reclamos. Le sigue el I.P AIEP con un 79,9% de reclamos que son respondidos de manera negativa.
- En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron el I.P IPLACEX, el I.P Valle Central y el I.P de Providencia.

9.6 RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS DE INSTITUTOS PROFESIONALES, ENERO-OCTUBRE 2016

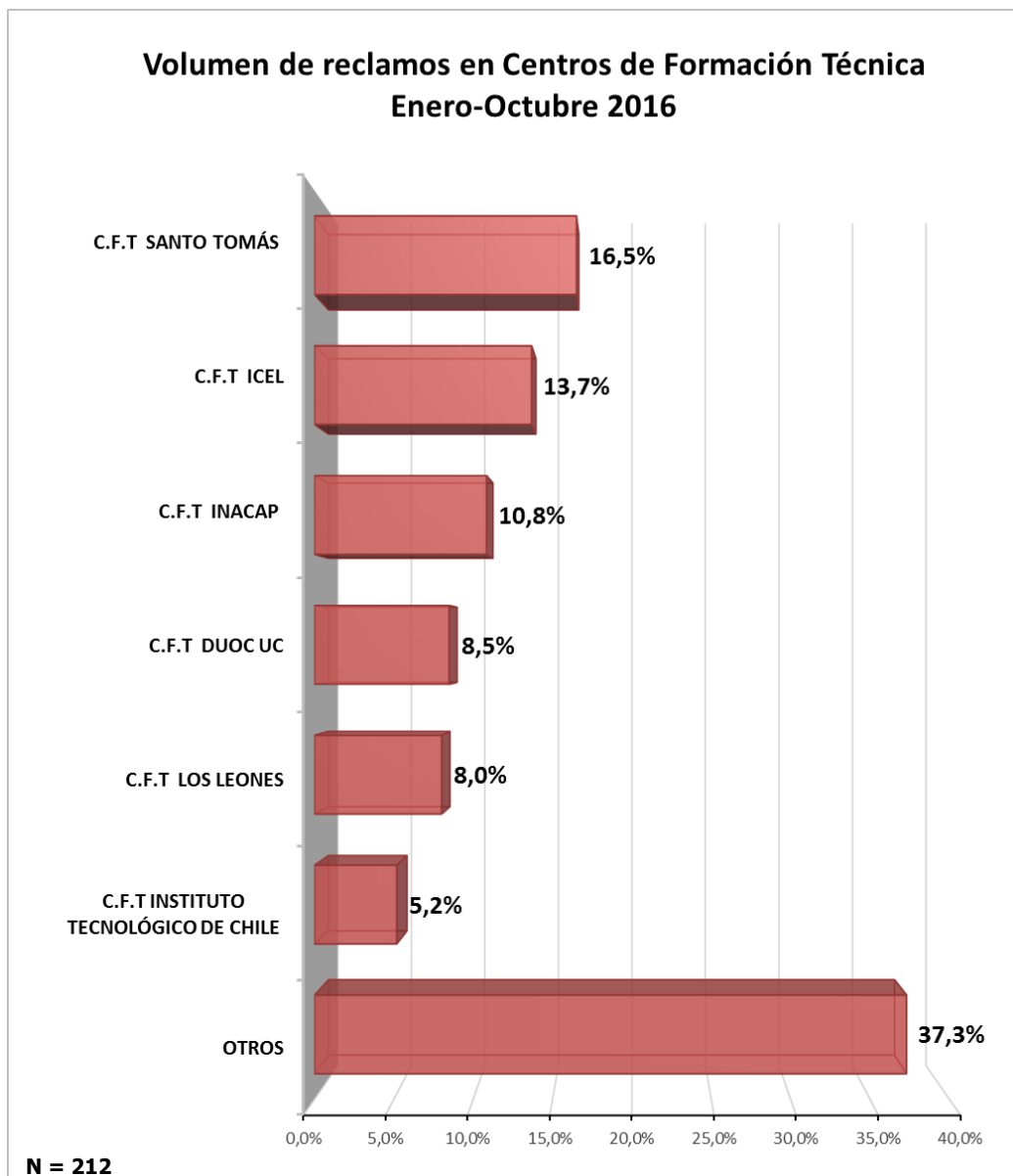
POSICIÓN	INSTITUTOS PROFESIONALES
1	I.P INACAP
2	I.P VALLE CENTRAL
3	I.P IPLACEX
4	I.P DUOC UC
5	I.P SANTO TOMÁS
6	I.P DE PROVIDENCIA
7	I.P DE CHILE
8	I.P AIEP
9	I.P IACC
10	I.P LA ARAUCANA
11	I.P LOS LEONES
12	I.P GUILLERMO SUBERCASEAUX

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

- El resultado final del Ranking de reclamos de Institutos Profesionales, se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000 estudiantes matriculados, para cada casa de estudio.
- El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.

10. Reclamos en Centros de Formación Técnica

10.1 Reclamos en Institutos Profesionales



Durante el periodo enero-octubre del año 2016 Centro de Formación Técnica (C.F.T) Santo Tomás es el más reclamado concentrando el 16,5% de los reclamos. Le sigue el I.P ICEL que concentra el 13,7% de los reclamos. En tercer orden, se encuentra el C.F.T INACAP que concentra el 10,8% de los casos del periodo.

Estas tres casas de estudios concentran más del 40% de los reclamos dirigidos a los Centros de Formación Técnica.

10.1.2 Principales Motivos de Reclamos en Centros de Formación Técnica

MOTIVOS DE RECLAMOS	Ene-Oct 2016	
	Reclamos	%
CENTRO DE FORMACION TÉCNICA SANTO TOMÁS	35	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	13	37,1%
TERMINO DE CONTRATO	5	14,3%
NO RECONOCE DEUDA	5	14,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO	4	11,4%
CENTRO DE FORMACION TÉCNICA ICEL	29	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	15	51,7%
SERVICIO DEFECTUOSO	6	20,7%
NO RECONOCE DEUDA	3	10,3%
TERMINO DE CONTRATO	2	6,9%
CENTRO DE FORMACION TÉCNICA INACAP	23	100,0%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	17,4%
TÉRMINO DE CONTRATO	4	17,4%
FORMALIDADES DE CONTRATO	3	13,0%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	3	13,0%
ROBO EN ESTACIONAMIENTO	3	13,0%
CENTRO DE FORMACION TÉCNICA DUOC UC	18	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	7	38,9%
SERVICIO DEFECTUOSO	5	27,8%
PUBLICIDAD ENGAÑOSA O FALSA	1	5,6%
PUBLICADO DEUDA NO RECONOCIDA O INEXISTENTE	1	5,6%
CENTRO DE FORMACION TÉCNICA LOS LEONES	17	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	8	47,1%
TÉRMINO DE CONTRATO	4	23,5%
SERVICIO DEFECTUOSO	4	23,5%
FORMALIDADES DE CONTRATO	1	5,9%
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE - ITC	11	100,0%
INCUMPLIMIENTO EN LAS CONDICIONES CONTRATADAS	3	27,3%
FORMALIDADES DE CONTRATO	2	18,2%
TÉRMINO DE CONTRATO	2	18,2%
SERVICIO DEFECTUOSO	2	18,2%

10.2 Tasa de Reclamos (TR) por Centro de Formación Técnica

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2015	Ene- Oct 2016	Variación	2015	2016	Variación	1er sem 2015	1er sem 2016	Variación
C.F.T INACAP	30	23	-23,3%	50.598	48.634	-3,9%	0,6	0,5	-20,2%
C.F.T SANTO TOMÁS	26	35	34,6%	38.359	38.902	1,4%	0,7	0,9	32,7%
C.F.T DUOC UC	15	18	20,0%	7.801	4.733	-39,3%	1,9	3,8	97,8%
C.F.T INSTITUTO TECNOLOGICO DE CHILE	9	11	22,2%	3.911	2.825	-27,8%	2,3	3,9	69,2%
C.F.T ICEL	18	29	61,1%	5.679	4.938	-13,0%	3,2	5,9	85,3%
C.F.T LOS LEONES	7	17	142,9%	350	155	-55,7%	20,0	109,7	448,4%
OTROS C.F.T	146	79	-45,9%	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Los Centros de Formación Técnica con los mayores aumentos porcentuales en el volumen de reclamos al comparar los periodos 2015 y 2016, fueron: C.F.T Los Leones y C.F.T ICEL.
- El C.F.T INACAP, la única casa de estudios que registró disminución en su tasa de reclamos 2016, la cual se redujo en un 20,2%. A su vez, fue la única casa de estudios que disminuyó su número de reclamos en el periodo 2016.
- El C.F.T Los Leones, aumentó su tasa de reclamos 2016 en un 448,4%, la mayor alza del periodo.

10.3 Resultado Tasa Reclamos (TR) en Centros de Formación Técnica, Enero-Octubre 2016

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	RECLAMOS POR CADA 1.000 ESTUDIANTES
C.F.T INACAP	0,5
C.F.T SANTO TOMÁS	0,9
C.F.T DUOC UC	3,8
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	3,9
C.F.T ICEL	5,9
C.F.T LOS LEONES	109,7

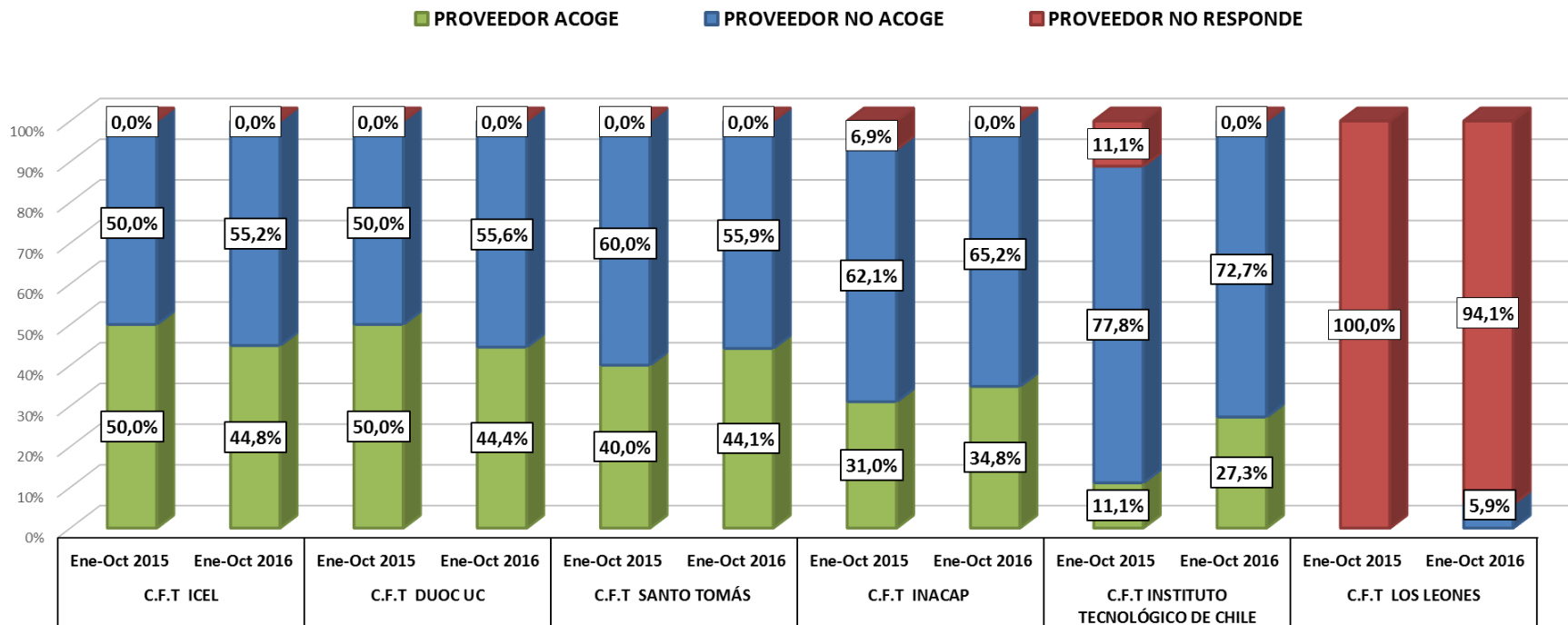
Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el periodo enero-octubre 2016, la mayor tasa de reclamos la registró en el C.F.T Los Leones (109,7).
- En segundo lugar, se encuentra el C.F.T ICEL con una tasa de 5,9 reclamos por cada 1.000 estudiantes.
- La menor tasa corresponde al C.F.T INACAP (0,5), seguido por el C.F.T Santo Tomás (0,9).

Tasa de Respuesta Desfavorable (proveedor no acoge y no responde)

10.4 Comportamiento por Centros de Formación Técnica

Respuesta de los Centros de Formación Técnica a reclamos ingresados en SERNAC



Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- Durante el periodo enero-octubre 2016, el mejor comportamiento se registró en el C.F.T ICEL, la Institución “Acoge” los reclamos en el 44,8% de los casos, disminuyendo respecto del año anterior. Le sigue el C.F.T DUOC UC con un 44,4% y el C.F.T Santo Tomás con un 44,1% de reclamos cerrados con respuesta positiva de la casa de estudio, respecto de la solicitud del estudiante.
- El indicador más negativo, en el periodo analizado se presentó en el C.F.T Los Leones, dado que, la institución no acogió ningún reclamo. A su vez, la casa de estudios no responde en un 94,1% a los reclamos presentado por sus alumnos.
- El C.F.T Instituto Tecnológico de Chile, con un 72,7% es el C.F.T que menos acoge los reclamos presentados por sus propios estudiantes.

10.5 Resultado Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) en Centros de Formación Técnica, Enero-Octubre 2016

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	TASA DE RESPUESTA "DESFAVORABLE"
C.F.T ICEL	55,2%
C.F.T DUOC UC	55,6%
C.F.T SANTO TOMÁS	55,9%
C.F.T INACAP	65,2%
C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE	72,7%
C.F.T LOS LEONES	100,0%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016.

- En el periodo enero-octubre del 2016 las tasas de respuesta desfavorable más altas se registraron en C.F.T Los Leones, que presenta un 100% de casos en los que no entrega respuesta positiva a los reclamos de los estudiantes. Cabe destacar que en el 94,1% de los reclamos esta casa de estudios simplemente no respondió los reclamos. Le sigue el C.F.T Instituto Tecnológico de Chile con un 72,7% de reclamos que son respondidos de manera negativa.
- En cambio, las instituciones que registraron las menores tasas de respuesta desfavorable, para el mismo periodo, fueron el C.F.T ICEL y el C.F.T DUOC UC.

10.6 RESULTADO FINAL: RANKING DE RECLAMOS DE CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA, ENERO-OCTUBRE 2016

POSICIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA
1	C.F.T INACAP
2	C.F.T SANTO TOMÁS
3	C.F.T DUOC UC
4	C.F.T INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHILE
5	C.F.T ICEL
6	C.F.T LOS LEONES

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2016

El resultado final del Ranking de reclamos de Centros de Formación Técnica, se obtiene multiplicando la Tasa de Reclamos (TR) por la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) de cada proveedor. De esta manera se obtiene un indicador que refleja el número de reclamos “no acogidos y no respondidos” por cada 1.000 matriculados, para cada casa de estudio.

El cuadro adjunto muestra este indicador ordenado de menor a mayor.

GRACIAS

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

WWW.SERNAC.CL