

Ranking Instituciones de Educación Superior con reclamos en el SERNAC

Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica

Enero-Octubre 2016 / Enero-Octubre 2017

Diciembre, 2017

Educación Superior



Introducción

Este estudio busca analizar la evolución de los reclamos y su respuesta en el tiempo de las Instituciones de Educación Superior.

Contempla un ranking de reclamos para las Universidades, Institutos profesiones y Centros de formación técnica, así como una radiografía de los principales temas reclamados por los estudiantes y el comportamiento de las casas de estudios comparadas consigo mismas respecto del año anterior.



Educación Superior



Antecedentes del Sector

En Chile, durante el año 2017, la matrícula total de educación superior fue de 1.247.746 estudiantes, considerando los niveles de pregrado, posgrado y postítulo.

En el año 2017 respecto de 2016 se registró una disminución en la matrícula de pregrado total de un 0,1% .

La matrícula de primer año de pregrado alcanzó los 335.209 alumnos, disminuyendo un 0,9% respecto del año 2016. Destaca la baja de un 2,9% experimentada por los Institutos Profesionales, mientras los Centros de Formación Técnica se elevan en un 1,0%.



Educación Superior



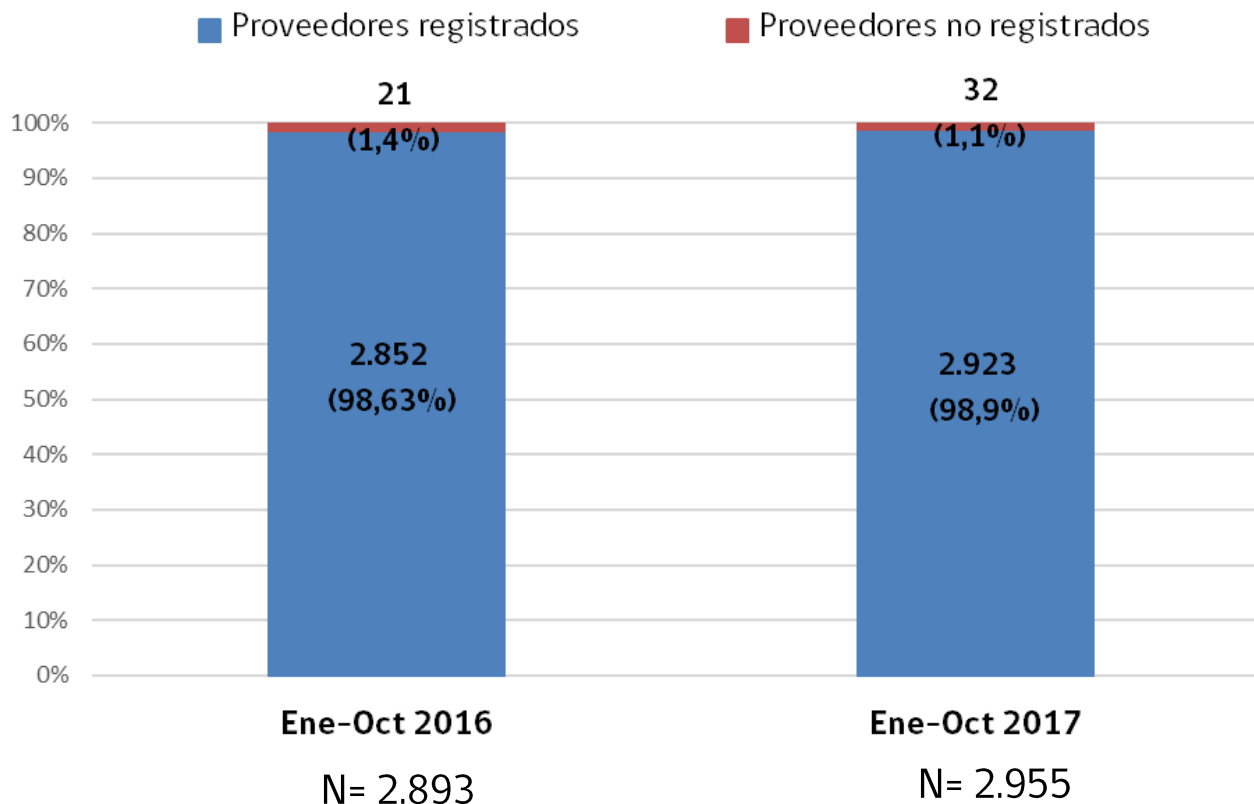
Antecedentes del Sector

Del total de alumnos matriculados (considerando pregrado, posgrado y postítulo), el 58,8% (733.603) está inscrito en Universidades un 30,2% (377.354) estudia en Institutos Profesionales y un 11,0% (136.789) en Centros de Formación Técnica.

Al tomar como referencia el periodo 2008-2017, los Institutos Profesionales son los que más han aumentado el número de estudiantes, con un alza de 131,7%.



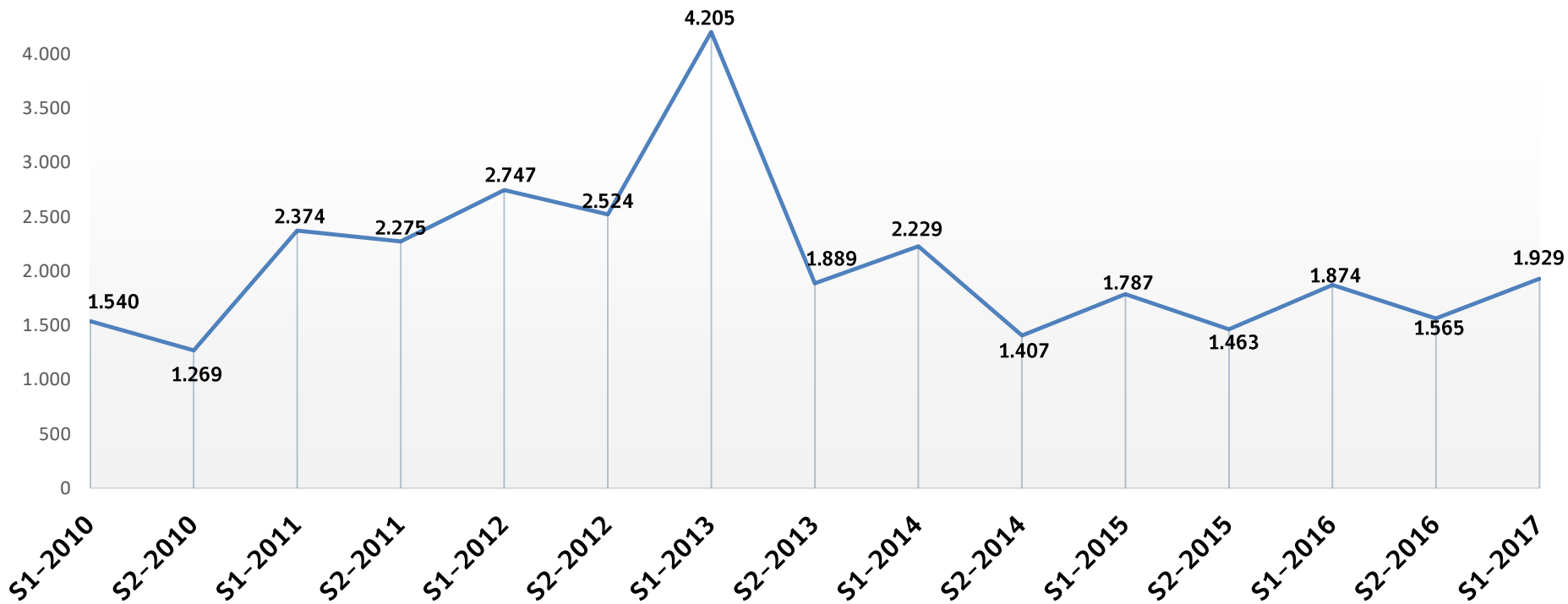
Reclamos totales ingresados al SERNAC:



En el periodo **enero-octubre del año 2017** el **98,9%** (2.923) del total de casos fue **gestionado con proveedores validados**.

El **1,1%** (32) de los casos corresponden a reclamos asociados a **proveedores no registrados en el portal del proveedor**, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.

Evolución de reclamos en Instituciones de Educación Superior por semestre

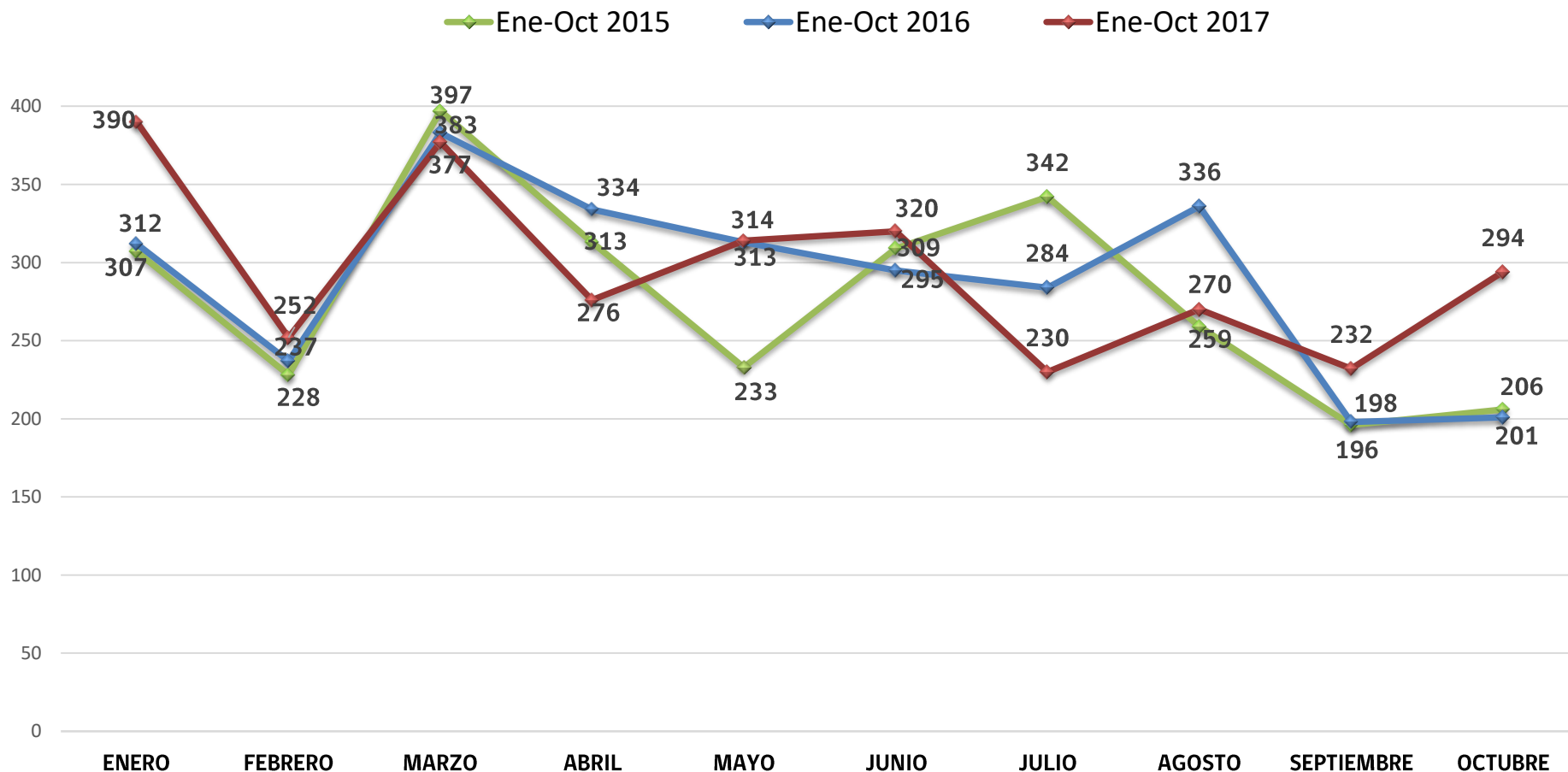


Peak reclamos en Educación Superior: 4.205 en primer semestre del año 2013. El gran aumento se debió principalmente al caso de la Universidad del Mar, la cual registró 1.409 reclamos, en ese semestre. Desde el segundo semestre del año 2013 se registra una baja en los reclamos ingresados en educación.

Los reclamos se concentran principalmente en el primer semestre de cada año.

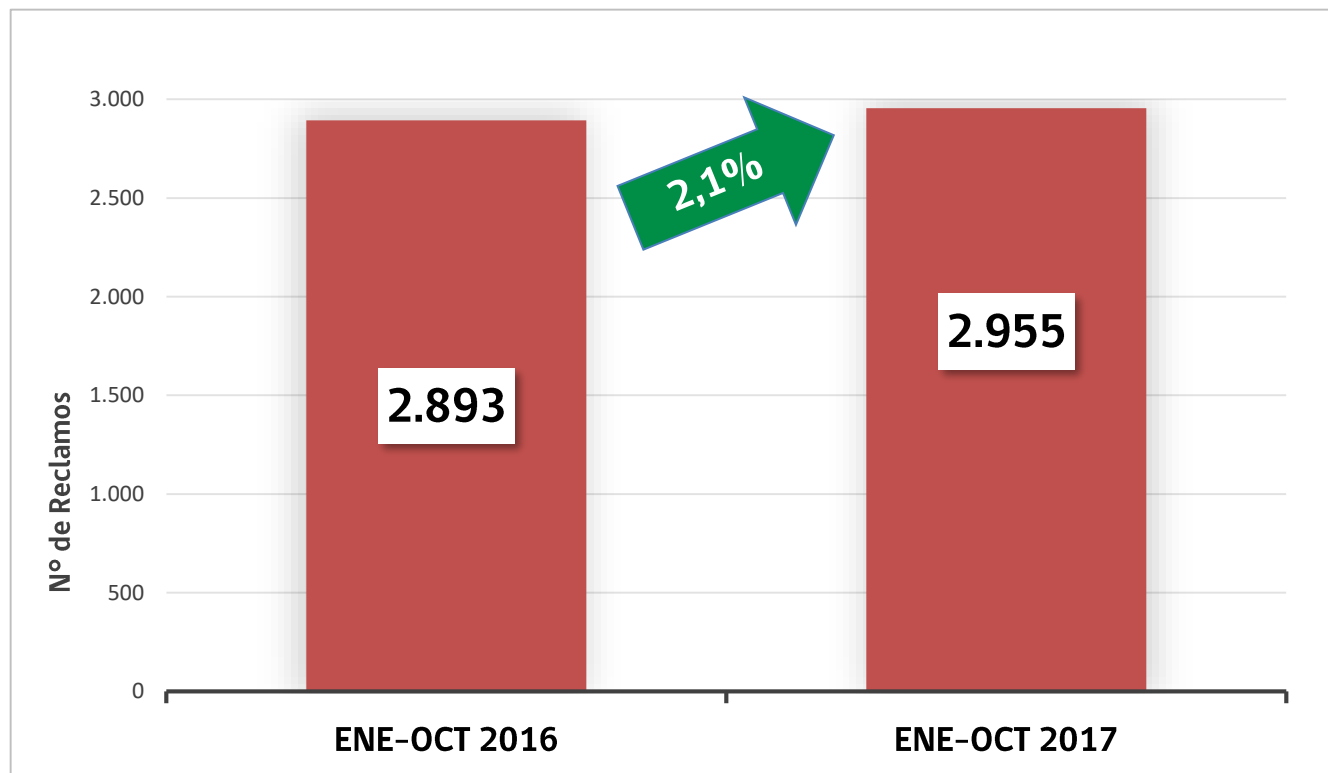
El periodo enero-junio 2017 presentó un incremento de un 2,9% en el volumen de reclamos, respecto del primer semestre del año 2016.

Evolución de reclamos en Instituciones de Educación Superior



De acuerdo a los registros del SERNAC, durante el periodo enero-octubre de cada año, el punto más alto de reclamos se registra en los meses de enero y marzo.

Total reclamos ingresados al SERNAC Instituciones de Educación Superior



Aumento del **2,1%** en el **total de reclamos**, respecto del mismo periodo anterior



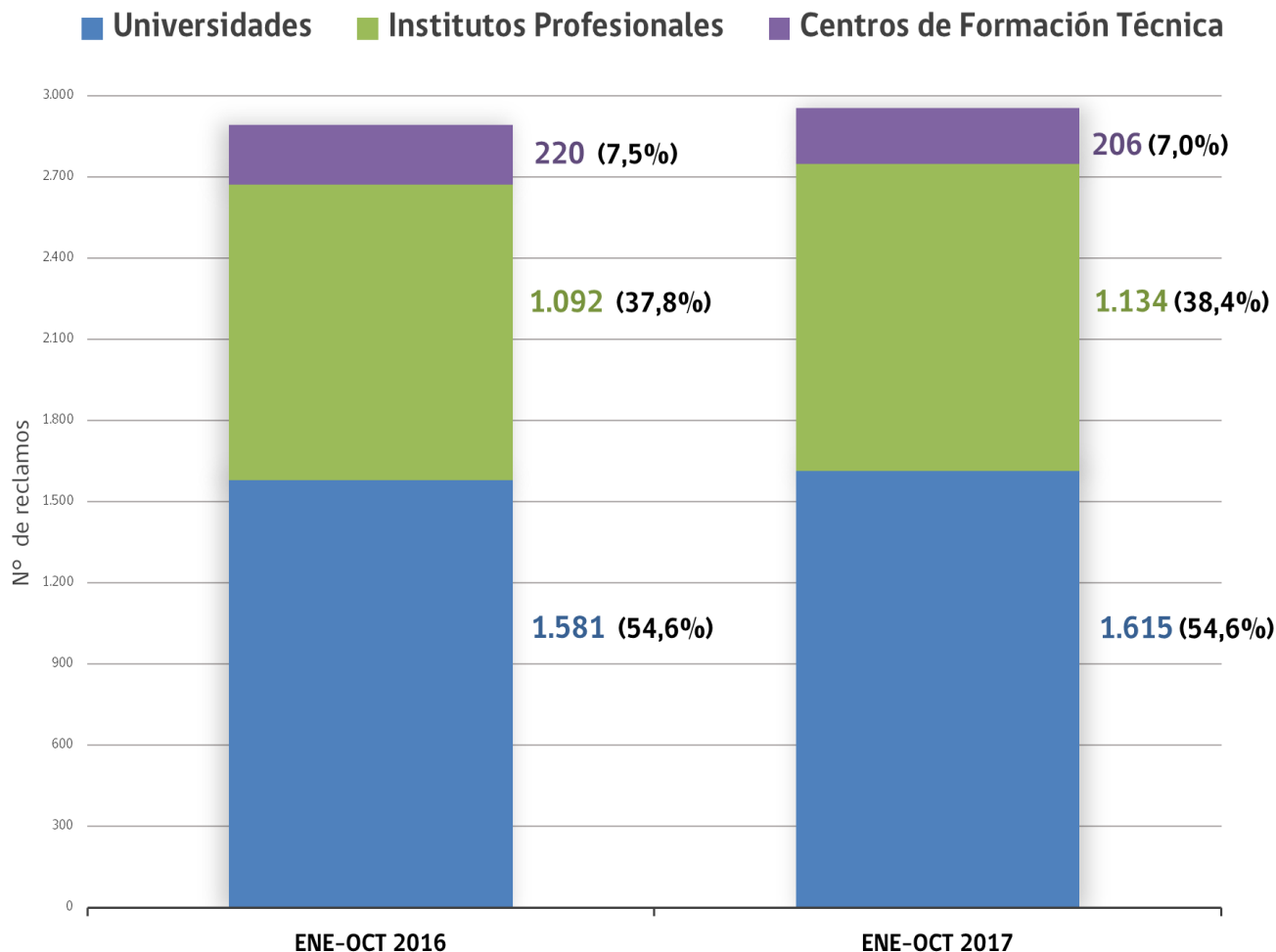
2.955 fue el total de reclamos recibidos en SERNAC entre enero y octubre del año 2017.



El aumento se debe principalmente al alza de reclamos dirigidos a los Institutos Profesionales y las Universidades.

Distribución de reclamos ingresados al SERNAC

Educación Superior



Las Universidades concentran el **54,6%** de los reclamos. Esta categoría aumentó sus reclamos en un **2,2%** (34).

Los Institutos Profesionales concentran el **38,4%** de los casos y aumentaron sus reclamos en un 3,8%.

Los Centros de Formación Técnica que concentran el **7,0%** de los reclamos, registraron una disminución en sus casos de un 6,4%.

Reclamos en Instituciones de Educación Superior

Educación Superior	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos recibidos en Educación Superior		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
Universidades	1.581	1.615	2,2% ↑	54,6%	54,7%	0,1 ↑
Institutos Profesionales	1.092	1.134	3,8% ↑	37,7%	38,4%	0,7 ↑
Centros de Formación Técnica	220	206	-6,4% ↓	7,6%	7,0%	-0,6 ↓
Total	2.893	2.955	2,1% ↑	100,0%	100,0%	-

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

(*) Se consideran todos los reclamos ingresados en la categoría (incluyendo empresas registradas y no registradas en SERNAC).



Principales Motivos de Reclamos en Instituciones de Educación Superior

Educación Superior	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos recibidos en Educación Superior		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
Incumplimiento en las condiciones contratadas	1.077	811	-24,7%	37,2%	27,4%	-1,9
Servicio defectuoso	492	579	17,7%	17,0%	19,6%	2,3
Formalidades de contrato	336	394	17,3%	11,6%	13,3%	2,0
Término de contrato	262	278	6,1%	9,1%	9,4%	-1,5
No reconoce deuda	198	221	11,6%	6,8%	7,5%	-2,3
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor o Sernac	50	106	112,0%	1,7%	3,6%	0,1
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	52	72	38,5%	1,8%	2,4%	0,1
No entrega documento que justifica la deuda	21	49	133,3%	0,7%	1,7%	0,9
Publicado deuda no reconocida o inexistente	38	47	23,7%	1,3%	1,6%	0,2
Publicado con deuda pagada	59	46	-22,0%	2,0%	1,6%	0,1
Término unilateral de contrato	19	44	131,6%	0,7%	1,5%	-0,1
No informa monto a total a pagar	26	44	69,2%	0,9%	1,5%	-0,7
Publicidad engañosa o falsa	28	42	50,0%	1,0%	1,4%	0,1
Cobro excesivo tasa de interés	29	29	0,0%	1,0%	1,0%	
Incumplimiento de las promociones y ofertas	25	25	0,0%	0,9%	0,8%	-0,1
Otros	181	168	-7,2%	6,3%	5,7%	0,0
TOTAL	2.893	2.955	2,1%	100,0%	100,0%	0,0

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: cláusulas abusivas, no entrega de contrato, trato indigno, problemas con cobros en los cuales se informa de la deuda a terceros o llamados con amenazas, entre otros.

Principales Motivos de Reclamos en Educación Superior

Un 27,4% de los reclamos son 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.
- Retardo en el inicio de clases (por semestre).

Un 19,6% de los estudiantes reclama por la entrega de un servicio defectuoso:

- Problemas para tomar ramos.
- Inconvenientes para postular a becas.
- Falta de docentes para dictar ramos.
- Retrasos en entregas de certificados, entre otros.

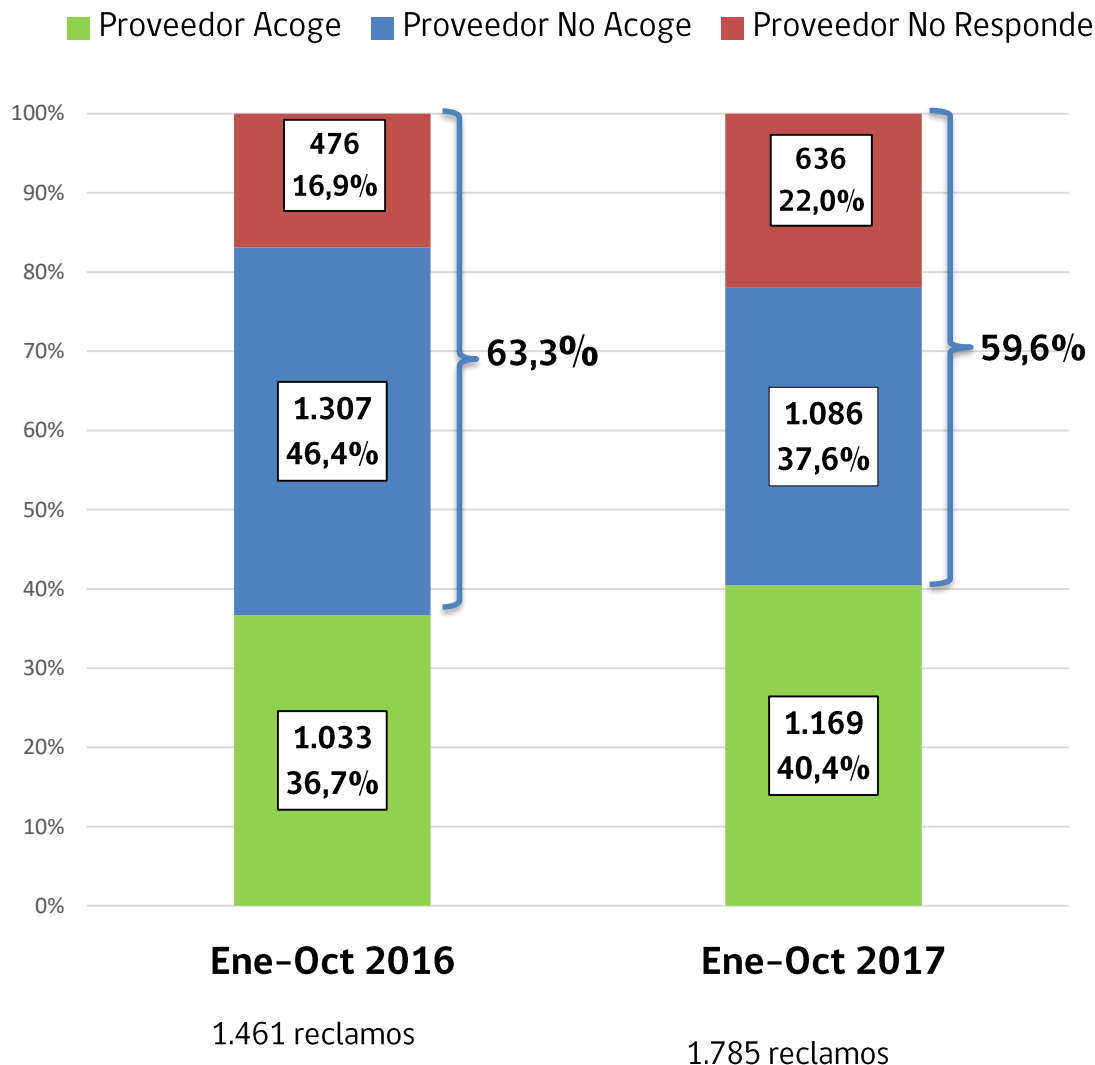
Un 13,3% de los reclamos son por formalidades del contrato:

- Rechazo de solicitud de retiro de la institución.
- Problemas para ejercer el derecho a retracto del contrato.
- Problemas con los plazos establecidos para cancelar aranceles.

Un 9,1% de los reclamos son por problemas para poner término a los contratos.

Un 6,8% de los estudiantes reclaman por un cobro mal realizado o improcedente, no reconociendo dicha deuda.

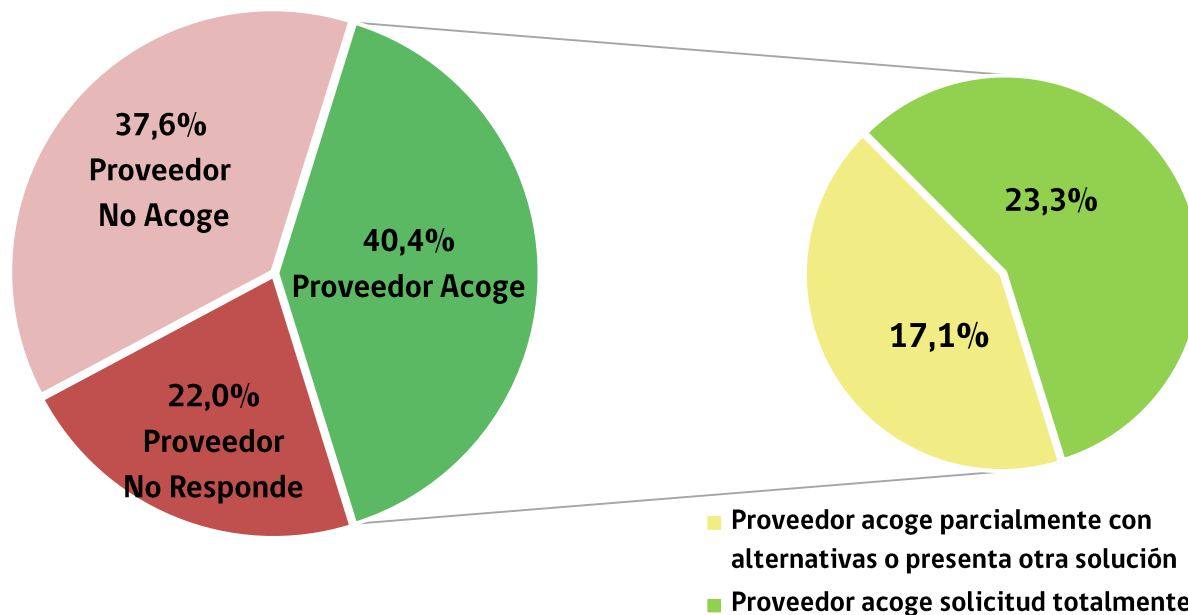
Comportamiento general de Instituciones de Educación Superior



- ▶ El periodo enero–octubre del año 2017 el **40,4%** de los casos se resolvió favorablemente.
- ▶ **59,6%** obtuvo una respuesta negativa por parte del proveedor (no acoge **37,6%** y no responde **22,0%**), disminuyendo en 3,7 puntos porcentuales respecto del mismo periodo 2016.
- ▶ Disminuyó levemente la cantidad de reclamos cerrados con resultado desfavorable en un **3,4%** (61).
- ▶ Mejoró el porcentaje de respuestas favorables, respecto del año 2016.

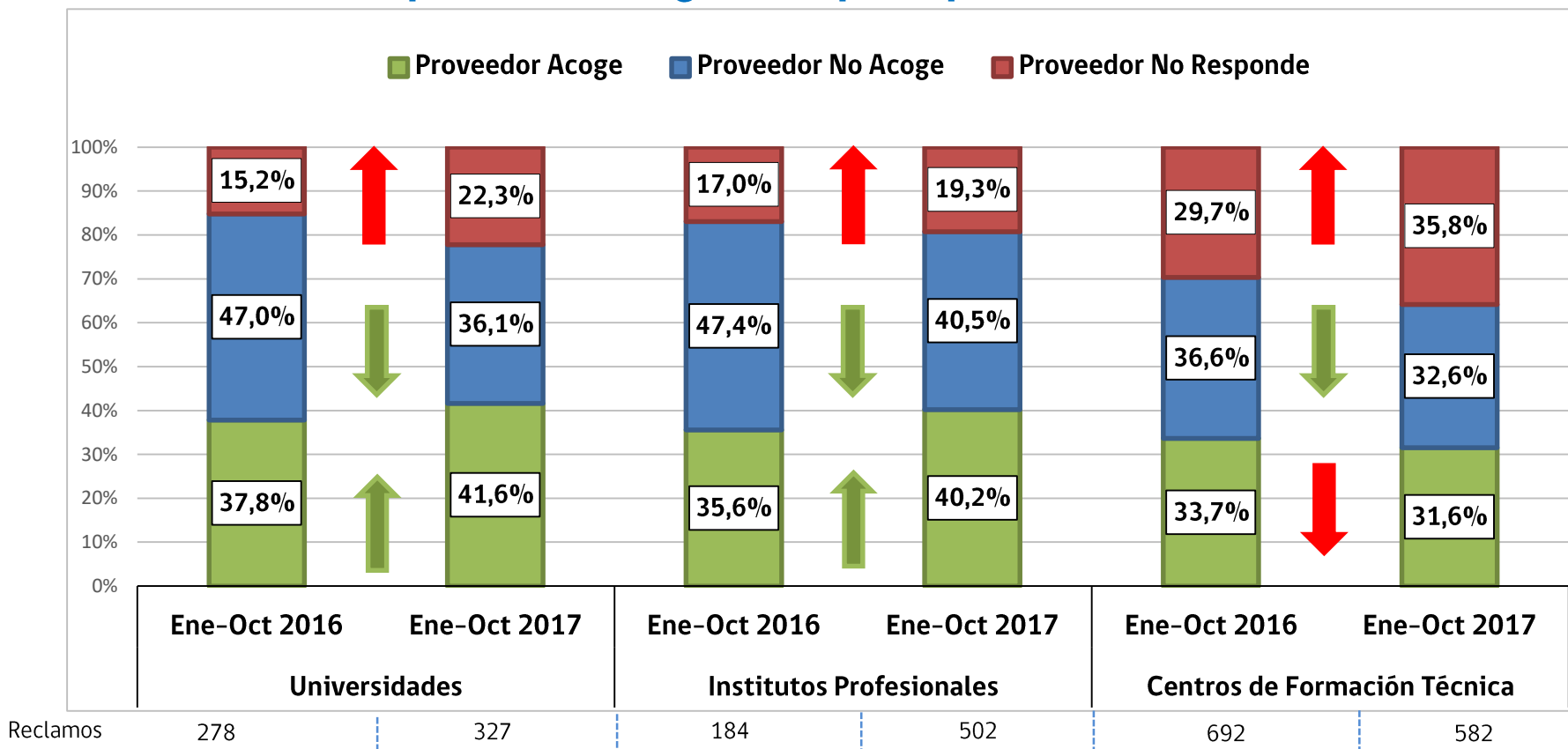
Respuestas de Instituciones de Educación Superior a los reclamos ingresados en SERNAC

Enero-October 2017



- Durante el proceso de gestión de los reclamos el proveedor puede responder a la solicitud de solución explicitada por el consumidor 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 consumidor o una alternativa distinta de lo solicitado, situación que es considerada de igual forma como proveedor acoge.
- El **40,4%** los reclamos clasificados como proveedor acoge está compuesto por:
 - Un **17,1%** de los proveedor acoge parcialmente la solicitud del consumidor o presenta una solución alternativa.
 - Un **23,3%** de los reclamos presentados ante SERNAC, el proveedor acoge totalmente la solicitud del consumidor, solucionado su problema.

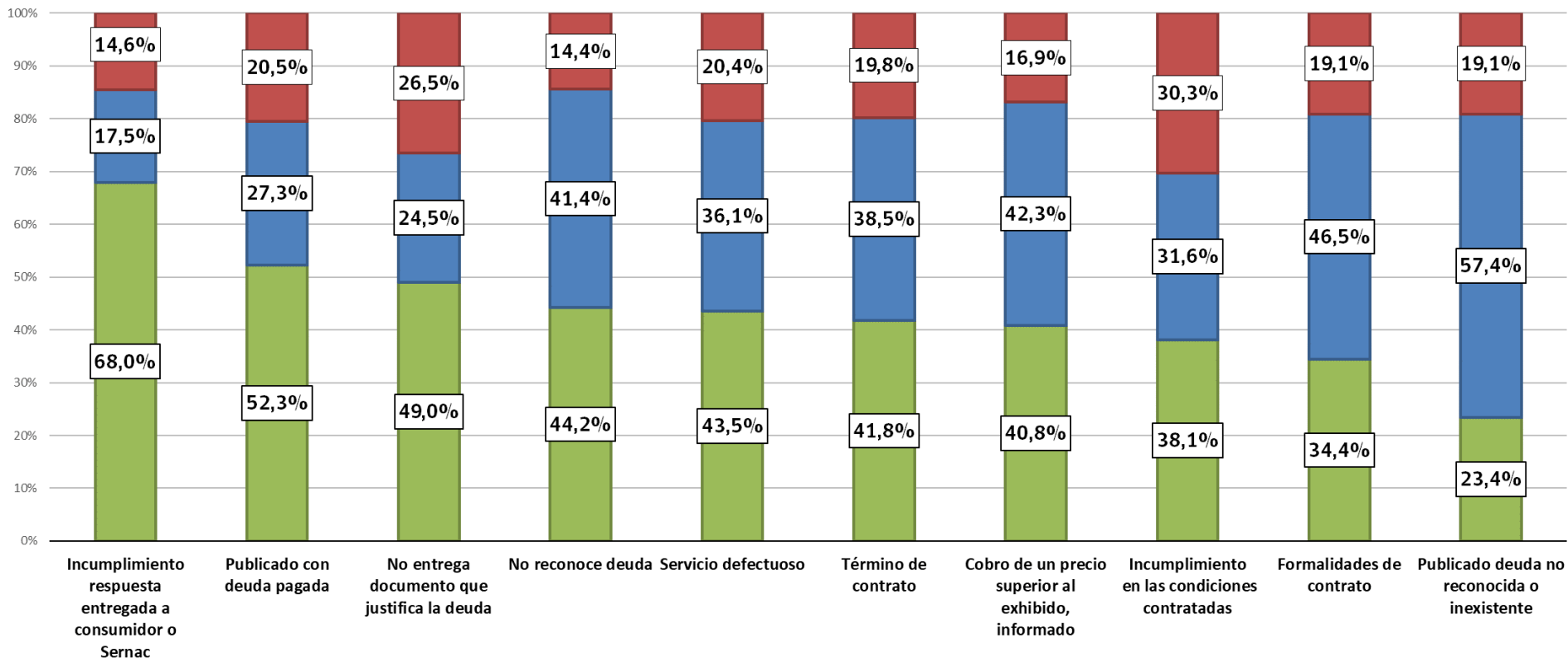
Comportamiento general por tipo de Institución



- **Universidades:** mejor comportamiento **41,6%** proveedor acoge.
- **Centros de Formación Técnica:** peor comportamiento **35,8%** proveedor no responde.
- **Institutos Profesionales:** No acogen el **40,5%** de los reclamos.
- Las tres categorías aumentaron el porcentaje de reclamos cerrados sin respuesta .

Respuesta de Instituciones de Educación Superior según motivo de reclamo Enero-October 2017

■ Proveedor Acoge ■ Proveedor No Acoge ■ Proveedor No Responde



Metodología

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

a) 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

b) 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 empresa 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.

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:

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

Universidades



El ranking se construye con las universidades que tienen más de 10 reclamos en el Sernac.

Este ranking fue construido con 36 universidades y hay 21 que tienen reclamos, pero menos de 10 casos.

El listado completo en www.sernac.cl



Principales Motivos de Reclamos en Universidades

Motivo de reclamos en Universidades	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Incumplimiento en las condiciones contratadas	655	41,4%	460	28,5%	-29,8%
Servicio defectuoso	251	15,9%	311	19,3%	23,9%
Formalidades de contrato	162	10,4%	220	13,6%	35,8%
Término de contrato	118	7,5%	142	8,8%	20,3%
No reconoce deuda	104	6,5%	119	7,4%	14,4%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor o Sernac	26	1,6%	54	3,3%	107,7%
Cobro de un precio superior al exhibido o informado	24	1,5%	35	2,2%	45,8%
No informa monto a total a pagar	20	1,3%	30	1,9%	50,0%
Publicado con deuda no reconocida o inexistente	24	1,5%	27	1,7%	12,5%
No entrega documento que justifica la deuda	11	0,7%	26	1,6%	136,4%
Publicado con deuda pagada	36	2,3%	25	1,5%	-30,6%
Publicidad engañosa o falsa	16	1,0%	21	1,3%	31,3%
Incumplimiento promociones y ofertas	10	0,6%	17	1,1%	70,0%
Término unilateral de contrato	10	0,6%	16	1,0%	60,0%
Cobro excesivo tasa de interés	18	1,1%	16	1,0%	-11,1%
Otros	96	6,1%	96	0,6%	0,0%
TOTAL	1.581	100,0%	1.615	100,0%	2,2%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: cláusulas abusivas, no entrega de contrato, trato indigno, problemas con cobros en los cuales se informa de la deuda a terceros o llamados con amenazas, entre otros.

Motivos de reclamos	Ene-Oct 2017	
	Reclamos	%
Universidad Andrés Bello	247	100,0%
Servicio defectuoso	55	22,3%
Formalidades de contrato	53	21,5%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	50	20,2%
Término de contrato	40	16,2%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	7	2,8%
U. De Las Américas	157	100,0%
Servicio defectuoso	34	21,7%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	33	21,0%
Formalidades de contrato	28	17,8%
Término de contrato	19	12,1%
No reconoce deuda	12	7,6%
U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología	133	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	109	82,0%
Término de contrato	10	7,5%
Servicio defectuoso	6	4,5%
Formalidades de contrato	6	4,5%
No entrega documento que justifica la deuda	1	0,8%
U. Pedro De Valdivia	95	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	22	23,2%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor	12	12,6%
Servicio defectuoso	11	11,6%
Término de contrato	9	9,5%
No reconoce deuda	8	8,4%
U. Santo Tomás	91	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	30	33,0%
Servicio defectuoso	14	15,4%
No reconoce deuda	8	8,8%
Formalidades de contrato	8	8,8%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor	5	5,5%



Principales Motivos de Reclamos en Universidades

En este listado están las 5 universidades más reclamadas y los 5 motivos más recurrentes.

Reclamos por Universidad

Universidades	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos recibidos en Universidades		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
U. Andrés Bello	339	247	-27,1%	21,7%	15,4%	-6,3
U. De Las Américas	103	157	52,4%	6,6%	9,8%	3,2
U. Iberoamericana De Ciencias Y Tecnología	5	133	2560,0%	0,3%	8,3%	8,0
U. Pedro De Valdivia	76	95	25,0%	4,9%	5,9%	1,0
U. Santo Tomás	87	91	4,6%	5,6%	5,7%	0,1
U. San Sebastián	100	77	-23,0%	6,4%	4,8%	-1,6
U. Tecnológica De Chile Inacap	35	58	65,7%	2,2%	3,6%	1,4
U. Arturo Prat	68	47	-30,9%	4,4%	2,9%	-1,5
U. Mayor	54	47	-13,0%	3,5%	2,9%	-0,6
U. Del Mar	62	41	-33,9%	4,0%	2,6%	-1,4
U. de Artes, Ciencias y Comunicación UNIACC	32	36	12,5%	2,1%	2,3%	0,2
U. Central	37	35	-5,4%	2,4%	2,2%	-0,2
U. De Aconcagua	18	32	77,8%	1,2%	2,0%	0,8
U. De Chile	34	26	-23,5%	2,2%	1,6%	-0,6
U. De Viña Del Mar	71	26	-63,4%	4,6%	1,6%	-3,0
U. Bolivariana	17	26	52,9%	1,1%	1,6%	0,5
U. Bernardo O'higgins	9	25	177,8%	0,6%	1,6%	1,0
U. Técnica Federico Santa María	9	23	155,6%	0,6%	1,4%	0,8

Mayor volumen de reclamos:

1. Universidad Andrés Bello, fue la más reclamada con 15,4% de los casos.
2. Universidad de las Américas, concentró el 9,8% de los reclamos.

Reclamos por Universidad

Universidades	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos recibidos en Universidades		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
U. De Valparaíso	9	23	155,6%	0,6%	1,4%	0,8
U. SEK	24	21	-12,5%	1,5%	1,3%	-0,2
U. De Santiago De Chile	25	21	-16,0%	1,6%	1,3%	-0,3
U. De La República	13	19	46,2%	0,8%	1,2%	0,4
U. De Los Lagos	20	18	-10,0%	1,3%	1,1%	-0,2
U. De Concepción	13	17	30,8%	0,8%	1,1%	0,3
U. Tecnológica Metropolitana	20	16	-20,0%	1,3%	1,0%	-0,3
U. Autónoma De Chile	23	15	-34,8%	1,5%	0,9%	-0,6
U. Austral De Chile	15	15	0,0%	1,0%	0,9%	-0,1
Pontificia Universidad Católica De Valparaíso	7	14	100,0%	0,4%	0,9%	0,5
U. De Talca	18	14	-22,2%	1,2%	0,9%	0,3
U. Finis Terrae	4	12	200,0%	0,3%	0,8%	0,5
Pontificia Universidad Católica de Chile	32	12	-62,5%	2,1%	0,8%	-1,3
U. Alberto Hurtado	8	11	37,5%	0,5%	0,7%	0,2
U. Del Desarrollo	9	10	11,1%	0,6%	0,6%	0,0
U. Miguel De Cervantes	3	10	233,3%	0,2%	0,6%	0,4
U. De Tarapacá	6	10	66,7%	0,4%	0,6%	0,2
U. Del Biobío	13	10	-23,1%	0,8%	0,6%	-0,2
Otras	142	110	-22,5%	9,1%	6,9%	-2,2
Total	1.560	1.600	2,6%	100,0%	100,0%	0,0

Otras: corresponde a 21 universidades que tienen menos de 10 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking. El listado completo en www.sernac.cl.

Tasa de Reclamos (TR) Universidades

Reclamos por cada 1.000 estudiantes matriculados

Universidad	Tasa de Reclamo (TR)		
	En-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (porcentual)
Pontificia Universidad Católica de Chile	0,97	0,38	-61,3%
U. Del Desarrollo	0,54	0,59	8,1%
U. De Concepción	0,47	0,61	30,5%
U. Autónoma De Chile	1,03	0,64	-37,9%
U. De Chile	0,87	0,66	-24,3%
U. Del Biobío	1,05	0,78	-25,7%
Pontificia Universidad Católica De Valparaíso	0,45	0,88	94,9%
U. De Santiago De Chile	1,05	0,89	-15,2%
U. Austral De Chile	1,03	0,98	-5,0%
U. De Tarapacá	0,70	1,17	66,5%
U. Técnica Federico Santa María	0,47	1,20	155,8%
U. De Talca	1,68	1,26	-25,1%
U. Finis Terrae	0,47	1,32	178,0%
U. De Valparaíso	0,54	1,38	154,2%
U. Alberto Hurtado	1,02	1,40	38,2%
U. Tecnológica De Chile Inacap	0,99	1,58	60,4%
U. Tecnológica Metropolitana	2,36	1,88	-20,2%
U. De Los Lagos	2,13	1,88	-11,8%

Las menores tasas de reclamos del periodo enero–octubre de 2017: **Pontificia Universidad Católica de Chile 0,38, Universidad del Desarrollo 0,59 y Universidad de Concepción 0,61.**

Tasa de Reclamos (TR) Universidades

Reclamos por cada 10.000 estudiantes matriculados

Universidad	Tasa de Reclamo (TR)		
	En-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (porcentual)
U. Mayor	2,30	2,03	-11,6%
U. San Sebastián	3,36	2,48	-26,3%
U. Central	2,90	2,64	-9,0%
U. De Viña Del Mar	7,86	2,91	-63,0%
U. Miguel De Cervantes	1,50	2,99	100,0%
U. Santo Tomás	2,85	3,00	5,5%
U. Internacional SEK	4,23	3,11	-26,5%
U. De La República	2,59	3,47	34,2%
U. Arturo Prat	4,89	3,55	-27,5%
U. De Aconcagua	2,51	4,14	65,1%
U. Bernardo O'higgins	1,62	4,18	158,3%
U. Andrés Bello	7,24	5,21	-28,1%
U. Bolivariana	3,68	5,76	56,5%
U. De Las Américas	4,20	6,43	53,1%
U. de Artes, Ciencias y Comunicación UNIACC	7,75	8,36	7,9%
U. Pedro De Valdivia	10,79	14,92	38,2%
U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología	1,87	50,65	2601,5%
U. Del Mar	369,05	1366,67	270,3%

Las mayores tasas de reclamos durante ene-oct del año 2017: **Universidad del Mar 1366,67 y Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología. 50,65.**

Evolución de respuestas a reclamos por Universidad

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Universidades	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
U. Bernardo O'Higgins	33,3%	9	28,0%	25	-5,3
U. SEK	29,2%	24	28,6%	21	-0,6
U. Del Biobío	61,5%	13	30,0%	10	-31,5
U. Pedro De Valdivia	21,1%	76	30,5%	95	9,4
U. Bolivariana	29,4%	17	30,8%	26	1,4
U. San Sebastián	33,0%	100	37,7%	77	4,7
U. De Viña Del Mar	77,5%	71	38,5%	26	-39,0
U. Técnica Federico Santa María	44,4%	9	39,1%	23	-5,3
U. Miguel De Cervantes	33,3%	3	40,0%	10	6,7
U. Mayor	55,6%	54	40,4%	47	-15,2
U. De Aconcagua	11,1%	18	40,6%	32	29,5
U. Santo Tomás	51,7%	87	41,8%	91	-10,1
U. Central	56,8%	37	42,9%	35	-13,9
U. De Santiago De Chile	48,0%	25	42,9%	21	-5,1
Pontificia Universidad Católica de Chile	43,8%	32	50,0%	12	6,2
U. Tecnológica Metropolitana	75,0%	20	50,0%	16	-25,0

Evolución de respuestas a reclamos por Universidad

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Universidades	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
U. Arturo Prat	77,9%	68	51,1%	47	-26,8
U. Autónoma De Chile	73,9%	23	53,3%	15	-20,6
U. Alberto Hurtado	50,0%	8	54,5%	11	4,5
U. De Las Américas	65,0%	103	54,8%	157	-10,2
U. De Valparaíso	100,0%	9	56,5%	23	-43,5
U. De Talca	33,3%	18	57,1%	14	23,8
U. de Artes, Ciencias y Comunicación UNIACC	87,5%	32	58,3%	36	-29,2
U. Del Desarrollo	55,6%	9	60,0%	10	4,4
U. De Los Lagos	40,0%	20	61,1%	18	21,1
U. Andrés Bello	69,0%	339	62,3%	247	-6,7
U. Tecnológica De Chile Inacap	60,0%	35	63,8%	58	3,8
U. De Concepción	92,3%	13	82,4%	17	-10,1
U. De Chile	73,5%	34	84,6%	26	11,1
U. Austral De Chile	100,0%	15	86,7%	15	-13,3
U. Iberoamericana De Ciencias Y Tecnología	100,0%	5	92,5%	133	-7,5
Pontificia Universidad Católica De Valparaíso	100,0%	7	92,9%	14	-7,1
U. Del Mar	100,0%	62	97,6%	41	-2,4
U. De La República	100,0%	13	100,0%	19	0
U. De Tarapacá	66,7%	6	100,0%	10	33,3
U. Finis Terrae	75,0%	4	100,0%	12	25,0

Evolución de respuestas a reclamos en Universidades

Entre enero y octubre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Universidad de Valparaíso de **100% de reclamos con respuesta negativa a 56,5%** (pese a la mejora, el porcentaje de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).
- Universidad de Viña del Mar de **77,5% de reclamos con respuesta desfavorable a 38,5%**.

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Universidad de Tarapacá de **66,7% de reclamos con respuesta negativa a 100%**.
- Universidad Finis Terra de **75% de reclamos con respuesta desfavorable a 100%**.
- Universidad de Aconcagua de **11,1% de casos con respuesta negativa a 40,6%**.

Ranking de reclamos en Universidades

Enero-October del año 2017

TR X TRD

Posición	Universidad	Indicador
1	Pontificia Universidad Católica de Chile	0,88
2	U. Del Biobío	1,08
3	U. Autónoma De Chile	1,18
4	U. Del Desarrollo	1,19
5	U. De Santiago De Chile	1,32
6	U. De Concepción	1,44
7	U. De Chile	1,51
8	U. Técnica Federico Santa María	1,59
9	Pontificia Universidad Católica De Valparaíso	1,81
10	U. De Talca	1,83
11	U. Austral De Chile	1,84
12	U. Alberto Hurtado	1,95
13	U. De Valparaíso	1,95
14	U. De Tarapacá	2,17
15	U. Tecnológica De Chile Inacap	2,22
16	U. Finis Terrae	2,32
17	U. Tecnológica Metropolitana	2,38
18	U. Mayor	2,44
19	U. De Los Lagos	2,49
20	U. San Sebastián	2,86

- En el periodo enero-octubre 2016 y 2017, la mejor posición la registró la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- En segundo lugar, se encuentra la Universidad del Biobío.

Ranking de reclamos en Universidades

Enero–Octubre del año 2017

TR X TRD

Posición	Universidad	Indicador
21	U. Central	3,07
22	U. De Viña Del Mar	3,29
23	U. Miguel De Cervantes	3,39
24	U. SEK	3,39
25	U. Santo Tomás	3,42
26	U. Arturo Prat	4,06
27	U. Bernardo O'higgins	4,46
28	U. De La República	4,47
29	U. De Aconcagua	4,55
30	U. Andrés Bello	5,83
31	U. Bolivariana	6,07
32	U. De Las Américas	6,98
33	U. de Artes, Ciencias y Comunicación UNIACC	8,94
34	U. Pedro De Valdivia	15,22
35	U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología	51,57
36	U. Del Mar	1367,64

- En el periodo enero–octubre 2016 y 2017, la peor posición la registró la Universidad del Mar. 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 Iberoamericana.

Institutos Profesionales

El ranking se construye con los Institutos Profesionales que tienen más de 10 reclamos en el Sernac.

Este ranking fue construido con 13 Institutos Profesionales y hay 21 que tienen reclamos, pero menos de 10 casos.

El listado completo en www.sernac.cl





Principales Motivos de Reclamos en Institutos Profesionales

Motivo de reclamos en Institutos Profesionales	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Incumplimiento en las condiciones contratadas	337	30,9%	287	25,3%	-14,8%
Servicio defectuoso	212	19,4%	229	20,2%	8,0%
Formalidades de contrato	152	13,9%	145	12,8%	-4,6%
Término de contrato	118	10,8%	114	10,1%	-3,4%
No reconoce deuda	81	7,4%	89	7,8%	9,9%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	22	2,0%	35	3,1%	59,1%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor o Sernac	17	1,6%	46	4,1%	170,6%
Término unilateral de contrato	8	0,7%	27	2,4%	237,5%
No entrega documento que justifica la deuda	8	0,7%	20	1,8%	150,0%
Publicado con deuda pagada	19	1,7%	18	1,6%	-5,3%
Publicidad engañosa o falsa	8	0,7%	18	1,6%	125,0%
Publicado deuda no reconocida o inexistente	12	1,1%	17	1,5%	41,7%
No informa monto total a pagar	5	0,5%	13	1,1%	160,0%
Cobro excesivo tasa de interés	10	0,9%	11	1,0%	10,0%
otros	83	7,5%	65	5,6%	-21,7%
TOTAL	1.092	100,0%	1.134	100,0%	3,8%

La categoría “otros” agrupa motivos de reclamos tales como: clausulas abusivas, no entrega de contrato, trato indigno, problemas con cobros en los cuales se informa de la deuda a terceros o llamados con amenazas, entre otros.

Motivos de reclamos	Ene-Oct 2017	
	Reclamos	%
Instituto Profesional AIEP	248	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	62	25,0%
Servicio defectuoso	37	14,9%
No reconoce deuda	32	12,9%
Formalidades de contrato	31	12,5%
Término de contrato	21	8,5%
Instituto Profesional Los Leones	184	100,0%
Servicio defectuoso	47	25,5%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	44	23,9%
Término de contrato	25	13,6%
Formalidades de contrato	21	11,4%
Publicidad engañosa o falsa	12	6,5%
Instituto Profesional La Araucana	136	100,0%
Servicio defectuoso	41	30,1%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	41	30,1%
Formalidades de contrato	12	8,8%
Término de contrato	11	8,1%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	7	5,1%
Instituto Profesional Duoc UC	102	100,0%
Servicio defectuoso	33	32,4%
Formalidades de contrato	18	17,6%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	18	17,6%
No reconoce deuda	6	5,9%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	4	3,9%
Instituto Profesional de Chile (Ip Chile)	93	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	22	23,7%
Formalidades de contrato	19	20,4%
Servicio defectuoso	15	16,1%
No reconoce deuda	9	9,7%
Término de contrato	5	5,4%



Principales Motivos de Reclamos en Institutos Profesionales

En este listado están los 5 institutos profesionales más reclamados y los 5 motivos más recurrentes.

Reclamos por Instituto Profesional

Institutos Profesionales	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos de la categoría		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
Instituto Profesional AIEP	304	248	-18,4%	28,8%	22,5%	-6,4
Instituto Profesional Los Leones	91	184	102,2%	8,6%	16,7%	8,0
Instituto Profesional La Araucana	100	136	36,0%	9,5%	12,3%	2,8
Instituto Profesional Duoc UC	98	102	4,1%	9,3%	9,2%	-0,1
Instituto Profesional De Chile	96	93	-3,1%	9,1%	8,4%	-0,7
Instituto Profesional Iplacex	66	62	-6,1%	6,3%	5,6%	-0,6
Instituto Superior de Artes y Ciencias De La Comunicación IACC	53	55	3,8%	5,0%	5,0%	0,0
Instituto Profesional Valle Central – Valle Virtual	25	43	72,0%	2,4%	3,9%	1,5
Instituto Profesional De Providencia	29	34	17,2%	2,8%	3,1%	0,3
Instituto Guillermo Subercaseaux	38	31	-18,4%	3,6%	2,8%	-0,8
Instituto Profesional Inacap	32	28	-12,5%	3,0%	2,5%	-0,5
Instituto Profesional Santo Tomás	44	27	-38,6%	4,2%	2,4%	-1,7
Instituto Profesional Atenea – Virginio Gómez	18	13	-27,8%	1,7%	1,2%	-0,5
Otros	60	48	-20,0%	5,7%	4,4%	-1,3
Total	1.054	1.104	4,7%	100,0%	100,0%	0,0

Otras: corresponde a 21 Institutos Profesionales que tienen menos de 10 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking. El listado completo en www.sernac.cl.

(*) Se consideran los reclamos ingresados en las Universidades con respuestas clasificados como: proveedor acoge, proveedor no acoge o proveedor no responde.

Tasa de Reclamos (TR) Institutos Profesionales

Reclamos por cada 1.000 estudiantes matriculados

Instituto Profesional	Tasa de Reclamo (TR)		
	En-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (porcentual)
Instituto Profesional Inacap	0,88	0,77	-12,3%
Instituto Profesional Duoc Uc	1,06	1,06	-0,1%
Instituto Profesional Santo Tomás	1,78	1,10	-38,1%
Instituto Profesional Atenea - Virginio Gómez	1,75	1,31	-25,1%
Instituto Profesional AIEP	3,11	2,58	-17,0%
Instituto Profesional De Chile	4,07	3,82	-6,0%
Instituto Profesional Iplacex	5,34	5,06	-5,3%
Instituto Superior De Artes y Ciencias de la Comunicación IACC	6,30	5,19	-17,6%
Instituto Profesional de Providencia	5,77	7,49	29,8%
Instituto Guillermo Subercaseaux	9,35	8,29	-11,3%
Instituto Profesional Valle Central - Valle Virtual	3,50	9,39	168,6%
Instituto Profesional La Araucana	5,34	11,03	106,6%
Instituto Profesional Los Leones	6,73	15,73	133,7%

Las menores tasas de reclamos del periodo enero-octubre de 2017: **Inacap 0,77, Duoc UC 1,06 e I.P Santo Tomás 1,10.**

Las mayores tasas de reclamos durante ene-oct del año 2017: **Instituto Profesional Los Leones 15,73 e I.P La Araucana 11,03.**

Evolución de respuestas a reclamos por Instituto Profesional

Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Institutos Profesionales	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
Instituto Profesional Iplacex	10,6%	66	16,1%	62	5,5
Instituto Profesional Valle Central - Valle Virtual	16,0%	25	25,6%	43	9,6
Instituto Guillermo Subercaseaux	76,3%	38	32,3%	31	-44,0
Instituto Profesional Santo Tomas	59,1%	44	44,4%	27	-14,7
Instituto Profesional La Araucana	61,0%	100	48,5%	136	-12,5
Instituto Profesional De Providencia	20,7%	29	50,0%	34	29,3
Instituto Profesional De Chile (IP Chile)	59,4%	96	51,6%	93	-7,8
Instituto Superior De Artes y Ciencias de la Comunicación IACC	47,2%	53	56,4%	55	9,2
Instituto Profesional Duoc UC	68,4%	98	65,7%	102	-2,7
Instituto Profesional Inacap	62,5%	32	71,4%	28	8,9
Instituto Profesional Los Leones	90,1%	91	71,7%	184	-18,4
Instituto Profesional AIEP	79,9%	304	77,8%	248	-2,1
Instituto Profesional Atenea - Virginio Gómez	83,3%	18	84,6%	13	1,3

Evolución de respuestas a reclamos en Institutos Profesionales

Entre enero y octubre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Instituto Guillermo Subercaseaux de **76,3%** de reclamos con respuesta **negativa a 32,3%**.
- Instituto Profesional Los Leones de **90,1%** de reclamos con respuesta **negativa a 71,7%**, (pese a la mejora, el porcentaje de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- Instituto Profesional De Providencia de **20,7%** de reclamos con respuesta **negativa a 50%**.

Ranking de reclamos en Institutos Profesionales

Enero–Octubre del año 2017

TR X TRD

Posición	Instituto Profesional	Indicador
1	Instituto Profesional Inacap	1,48
2	Instituto Profesional Santo Tomás	1,55
3	Instituto Profesional Duoc UC	1,71
4	Instituto Profesional Atenea - Virginio Gómez	2,16
5	Instituto Profesional AIEP	3,36
6	Instituto Profesional De Chile	4,34
7	Instituto Profesional Iplacex	5,22
8	Instituto Superior De Artes Y Ciencias De La Comunicación IACC	5,75
9	Instituto Profesional De Providencia	7,99
10	Instituto Guillermo Subercaseaux	8,61
11	Instituto Profesional Valle Central - Valle Virtual	9,64
12	Instituto Profesional La Araucana	11,51
13	Instituto Profesional Los Leones	16,45

- En el periodo enero-octubre 2017, la mejor posición la registró el Instituto Profesional Inacap.
- En segundo lugar, se encuentra el I.P Santo Tomás.
- La peor posición, la registró el Instituto profesional Los Leones.

Centros de Formación Técnica



El ranking se construye con los Institutos Profesionales que tienen más de 10 reclamos en el Sernac.

Este ranking fue construido con 6 Institutos Profesionales y hay 26 que tienen reclamos, pero menos de 10 casos.

El listado completo en www.sernac.cl



Principales Motivos de Reclamos en Centros de Formación Técnica

Motivo de reclamos en C.F.T	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación (Volumen)
	Reclamos	%	Reclamos	%	
Incumplimiento en las condiciones contratadas	85	38,6%	64	31,1%	-24,7%
Servicio defectuoso	29	13,2%	39	18,9%	34,5%
Formalidades de contrato	20	9,1%	29	14,1%	45,0%
Término de contrato	26	11,8%	22	10,7%	-15,4%
No reconoce deuda	13	5,9%	13	6,3%	0,0%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor o Sernac	7	3,2%	6	3,2%	-14,3%
Incumplimiento promociones y ofertas	2	0,9%	4	1,9%	100,0%
Redacción y legibilidad	3	1,8%	3	1,5%	0,0%
Publicidad engañosa o falsa	3	1,4%	3	1,5%	0,0%
Publicado con deuda pagada	4	1,8%	3	1,5%	-25,0%
Publicado deuda no reconocida o inexistente	2	0,9%	3	1,5%	50,0%
No entrega documento que justifica la deuda	2	0,9%	3	1,5%	50,0%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	6	2,5%	2	1,0%	-66,7%
otros	18	7,9%	12	5,5%	-33,3%
TOTAL	220	100,0%	206	100,0%	-6,4%

La categoría "otros" agrupa motivos de reclamos tales como: cláusulas abusivas, no entrega de contrato, trato indigno, problemas con cobros en los cuales se informa de la deuda a terceros o llamados con amenazas, entre otros.

Motivos de reclamos	Ene-Oct 2017	
	Reclamos	%
C.F.T Santo Tomás	31	100,0%
Servicio defectuoso	7	22,6%
Término de contrato	6	19,4%
Formalidades de contrato	5	16,1%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	4	12,9%
No reconoce deuda	3	9,7%
C.F.T Inacap	23	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	5	21,7%
Servicio defectuoso	4	17,4%
No reconoce deuda	4	17,4%
Formalidades de contrato	4	17,4%
Incumplimiento respuesta entregada a consumidor	2	8,7%
C.F.T Los Leones	21	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	9	42,9%
Servicio defectuoso	4	19,0%
Formalidades de contrato	2	9,5%
No reconoce deuda	2	9,5%
C.F.T Icel	20	100,0%
Término de contrato	6	30,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	6	30,0%
Formalidades de contrato	3	15,0%
Servicio defectuoso	2	10,0%
Publicado deuda no reconocida o inexistente	2	10,0%
C.F.T ProAndes	15	100,0%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	8	53,3%
Servicio defectuoso	2	13,3%
Formalidades de contrato	2	13,3%
Cobro excesivo tasa de interés	1	6,7%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	1	6,7%
No reconoce deuda	1	6,7%



Principales Motivos de Reclamos en C.F.T

En este listado están los 5 Centros de Formación Técnica más reclamados y los 5 motivos más recurrentes.

Reclamos por Centros de Formación Técnica

Centros de Formación Técnica	N° de reclamos			% respecto del total de reclamos de la categoría		
	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (volumen)	Ene-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (puntos porcentuales)
C.F.T Santo Tomás	34	31	-8,8%	16,8%	16,6%	-0,3
C.F.T Inacap	23	23	0,0%	11,4%	12,3%	0,9
C.F.T Los Leones	17	21	23,5%	8,4%	11,2%	2,8
C.F.T Icel	29	20	-31,0%	14,4%	10,7%	-3,7
C.F.T ProAndes	7	15	114,3%	3,5%	8,0%	4,6
C.F.T Cámara Comercio de Santiago	3	11	266,7%	1,5%	5,9%	4,4
Otras	89	66	-25,8%	44,1%	35,3%	8,8
Total	202	187	-7,4%	100,0%	100,0%	0,0

Fuente: Base de datos, SERNAC, 2017.

Mayor volumen de reclamos:

1. C.F.T Santo Tomás, fue la más reclamada con 16,6% de los casos.
2. C.F.T Inacap, concentró el 12,3% de los reclamos.
3. C.F.T Los Leones registró el 11,2% de los reclamos.

Otras: corresponde a 26 Centros de Formación Técnica que tienen menos de 10 reclamos cada una, por lo que no se consideran en este ranking. El listado completo en www.sernac.cl.

Tasa de Reclamos (TR) Centros de Formación Técnica

Reclamos por cada 1.000 estudiantes matriculados

Centros de Formación Técnica	Tasa de Reclamo (TR)		
	En-Oct 2016	Ene-Oct 2017	Variación (porcentual)
C.F.T Inacap	0,47	0,47	0,2%
C.F.T Santo Tomás	0,87	0,81	-7,8%
C.F.T ProAndes	1,83	3,93	115,1%
C.F.T Cámara Comercio de Santiago	1,64	5,57	238,8%
C.F.T Icel	5,87	5,90	0,4%
C.F.T Los Leones	109,68	525,00	378,7%

Las menores tasas de reclamos del periodo enero-octubre de 2017: **Inacap 0,47** y **Santo Tomás 0,81**

Las mayores tasas de reclamos durante ene-oct del año 2017: **Los Leones 525,0** e **Icel 5,90**.

Evolución de respuestas a reclamos por Centros de Formación Técnica Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

Centros de Formación Técnica	Ene-Oct 2016		Ene-Oct 2017		Variación indicador
	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	Indicador Respuesta Desfavorable	Reclamos	
C.F.T Cámara Comercio de Santiago	66,7%	3	36,4%	11	-30,3
C.F.T Santo Tomás	55,9%	34	48,4%	31	-7,5
C.F.T Inacap	65,2%	23	52,2%	23	-13,0
C.F.T Icel	55,2%	29	80,0%	20	24,8
C.F.T ProAndes	57,1%	7	86,7%	15	29,6
C.F.T Los Leones	100,0%	17	95,2%	21	-4,8

Evolución de respuestas a reclamos en Centros de Formación Técnica

Entre enero y octubre de 2017:

Mejor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- C.F.T Cámara Comercio de Santiago de **66,7% de reclamos con respuesta negativa a 36,4%.**
- C.F.T Inacap de **65,2% de reclamos con respuesta negativa a 52,2%** (pese a la mejora, el porcentaje de reclamos con respuesta desfavorable sigue siendo alto).

Peor comportamiento respecto a si mismo de 2016 a 2017:

- C.F.T ProAndes de **57,1% de reclamos con respuesta desfavorable a 86,7%.**
- C.F.T Icel de **55,2% de reclamos con respuesta negativa a 80,0%.**

Ranking de reclamos en Centros de Formación Técnica

Enero–Octubre del año 2017

TR X TRD

Posición	Centro de Formación Técnica	Indicador
1	C.F.T Inacap	1,00
2	C.F.T Santo Tomás	1,29
3	C.F.T ProAndes	4,80
4	C.F.T Cámara Comercio de Santiago	5,93
5	C.F.T Icel	6,70
6	C.F.T Los Leones	525,95

- En el periodo enero–octubre 2017, la mejor posición la registró el C.F.T Inacap.
- En segundo lugar, se encuentra el C.F.T Santo Tomás.
- La peor posición, la registró el C.F.T Los Leones.

CONCLUSIONES

Educación Superior

Entre enero y octubre del año 2017 recibió



2.955
reclamos



Se produjo un
aumento de un
2,1%

respecto del período anterior,
donde se registraron **2.893 casos**.

Reclamos

54,6%

Universidades

38,4%

Institutos
Profesionales

7,0%

Centros de Formación
Técnica

Los principales motivos de reclamos fueron por:

- Incumplimiento en las condiciones contratadas, con un 27,4% de los reclamos.
- Servicio defectuoso, 19,6%.
- Formalidades del contrato, con un 13,3%.

Del total de reclamos ingresados durante ene-oct del año 2017



40,4%

se resolvió favorablemente

23,3% acoge total

17,1% acoge parcial



59,6%

obtuvo una respuesta desfavorable

22,0% no responde

37,6% no acoge

6 de cada 10 estudiantes no obtienen una solución satisfactoria a sus reclamos

- **Centros de Formación Técnica:** peor comportamiento, **35,8%** proveedor no responde y 32,6% de los reclamos no son acogidos.
- **Universidades:** mejor comportamiento **41,6%** proveedor acoge.
- **Institutos profesionales:** no acogen el **40,5%** de los reclamos.
- **Aumente la no respuesta de reclamos en las tres categorías.**

Ranking de Reclamos:

✓ Mejor Ranking de reclamo:

Universidades

Pontificia Universidad Católica de Chile: 0,88

Institutos Profesionales

I.P Inacap: 1,48

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Inacap: 1,00

✗ Peor Ranking de reclamos:

Universidades

U. Del Mar 1,367,64

U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología: 51,57

Institutos Profesionales

I.P Los Leones 16,45

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Los Leones 525,95

Tasa de Reclamos (TR):

✓ Mejor Tasa de reclamo:

Universidades

Pontificia Universidad Católica de Chile: 0,38

Institutos Profesionales

I.P Inacap: 0,77

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Inacap : 0,47

✗ Peor Tasa de reclamos:

Universidades

U. Del Mar 1.366,7

U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología: 50,65

Institutos Profesionales

I.P Los Leones: 15,73

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Los Leones 525

Comportamiento respecto a respuestas

Tasa de Respuesta desfavorable (TRD):

✓ Mejor comportamiento de respuesta:

Universidades

U. de Valparaíso

Institutos Profesionales

Instituto Guillermo Subercaseaux

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Cámara de Comercio de Santiago: 36,4%

✗ Peor comportamiento de respuesta:

Universidades

U. De Tarapacá

Institutos Profesionales

I.P Atenea - Virginio Gómez: 84,6%

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Los Leones: 95,2%

Comportamiento respecto a respuestas

✓ Mejor comportamiento respecto a si mismo:

Universidades

U. Bernardo O'higgins: 28%

Institutos Profesionales

I.P Iplacex: 16,1%

Centros de Formación
Técnica

C.F.T Cámara Comercio de Santiago

✗ Peor comportamiento respecto a si mismo:

Universidades

U. De la República, U. de Tarapacá y U. Finis Terrae: 100%

Institutos Profesionales

Instituto Profesional De Providencia

Centros de Formación
Técnica

C.F.T ProAndes

Anexo

Consideraciones metodológicas

1.1 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:

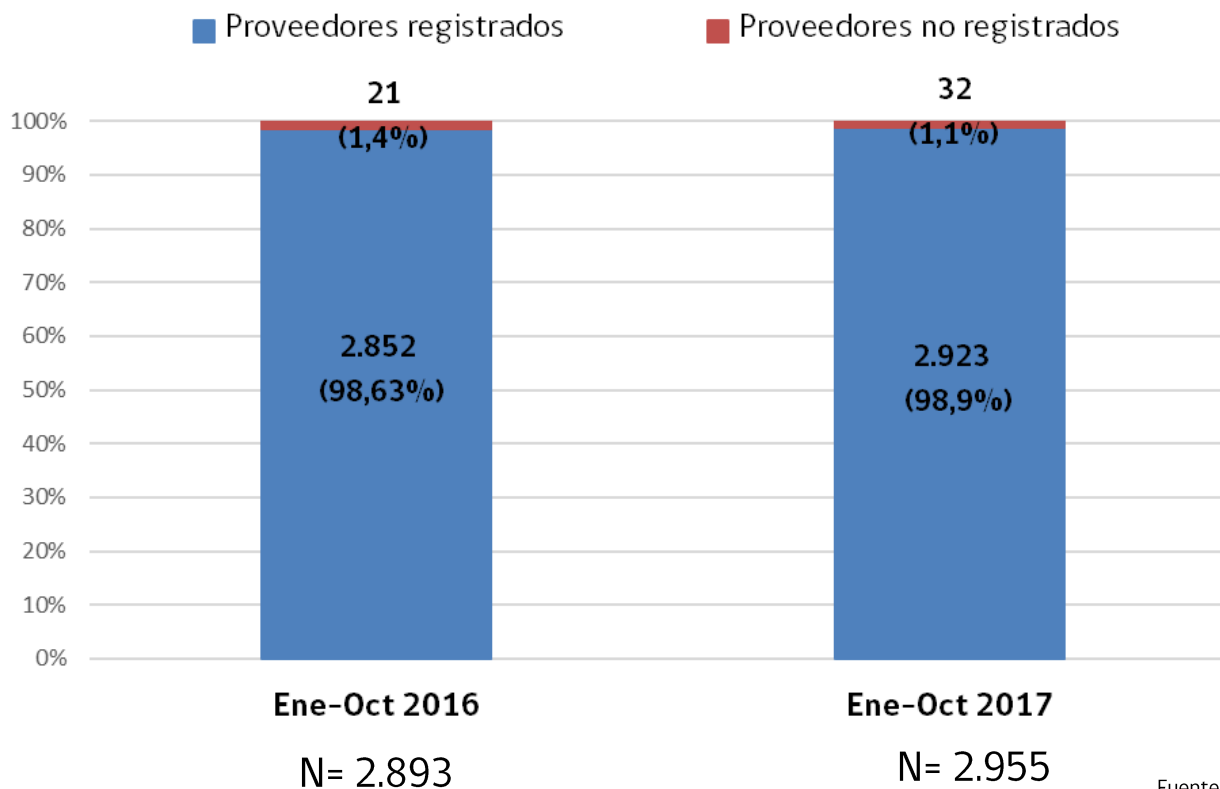
- Comparar en base a información relevante y transversal a las Instituciones de Educación Superior, que es altamente sensible y de gran relevancia para la ciudadanía.
- Informar el nivel de reclamos realizados en contra las Instituciones de Educación Superior.
- Informar cómo responden las Universidades, 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 2016 y enero-octubre 2017.

2. Universo de reclamos:

- En el periodo enero-octubre 2017 el total de reclamos ingresados a SERNAC, considerando los casos cerrados (aquellos cuya gestión finalizó) y las empresas cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo (convenio de interoperabilidad), así como las no registradas en el sistema, corresponden a 2.955, a su vez durante el periodo enero-octubre 2016 SERNAC recibió 2.893 reclamos.
- Durante el enero-octubre del año 2017 el 98,9% (2.923) del total de casos han sido gestionado con proveedores registrados.
- El 1,1% (32) de los casos corresponden a reclamos asociados a proveedores no registrados, cuyos reclamos se tramitan vía correo postal.



2.1 Universo del estudio:

- Para efectos de análisis general de reclamos del presente estudio se consideraron todos los reclamos cerrados ingresados a SERNAC dirigido a instituciones de educación superior, y cuyos datos de contacto se encuentran registrados en la institución para la tramitación de su reclamo (convenio de interoperabilidad), así como las no registradas en el sistema.
- En el análisis de tasa de reclamos (TR), comportamiento de respuesta de las empresas (TRD), y ranking, se consideran solo los reclamos de empresas registradas y cuyas causales de cierre corresponden a las categorías: Proveedor Acoge, Proveedor No Acoge y Proveedor No Responde. Dichas categorías concentran un total de 2.891 reclamos en el periodo enero-octubre 2017, que representan el 97,8% del total de reclamos cerrados del periodo señalado.
- Se excluyen del estudio aquellos reclamos en que el Proveedor Informa Caso No Procede, Casos Derivados y Antecedentes Insuficientes para Tramitar y asociados a Mediaciones Colectivas debido a que tienen un tratamiento especial, así como los correspondientes a empresas no registradas en SERNAC.

Universo de Reclamos	Reclamos Ene-Oct 2016	Reclamos Ene-Oct 2017
Proveedor Acoge	1.033	1.169
Proveedor No Acoge	1.307	1.086
Proveedor No Responde	476	636
Universo TR - TRD -Ranking	2.816	2.891
Proveedor informa y el caso no procede	36	31
Derivado	0	1
Total reclamos empresas registradas	2.852	2.923
Reclamos empresas no registradas	41	32
Total reclamos ingresados a Sernac	2.893	2.955

Metodología

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

a) 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

b) 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 empresa 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.

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:

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

Tasa de Reclamos (TR)

Descripción:

Se define de la siguiente manera:

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

m= Enero-Octubre 2016/2017

n= Año 2017/2016.

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.
- Los casos considerados son los reclamos cerrados, es decir, los casos donde 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 2016 y 2017 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 aquellas instituciones que presentan más de 10 reclamos, durante el periodo enero-octubre del año 2017.
- Se consideran solo los reclamos clasificados como Proveedor Acoge, Proveedor no Acoge y Proveedor no Responde.

Metodología: Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD)

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 2017.

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 cuyos datos de contacto se encuentran registrados en SERNAC.
- Se exhiben gráficamente todas las Instituciones de Educación Superior que presentan desde 10 reclamos entre enero y octubre 2017.

Tasa de Reclamos (TR) Universidades

UNIVERSIDADES	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación	2016	2017	Variación	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación
Pontificia Universidad Católica de Chile	32	12	-62,5%	32.876	31.882	-3,0%	0,97	0,38	-61,3%
U. Del Desarrollo	9	10	11,1%	16.565	17.031	2,8%	0,54	0,59	8,1%
U. De Concepción	13	17	30,8%	27.596	27.663	0,2%	0,47	0,61	30,5%
U. Autónoma De Chile	23	15	-34,8%	22.236	23.347	5,0%	1,03	0,64	-37,9%
U. De Chile	34	26	-23,5%	38.874	39.246	1,0%	0,87	0,66	-24,3%
U. Del Biobío	13	10	-23,1%	12.421	12.860	3,5%	1,05	0,78	-25,7%
Pontificia Universidad Católica De Valparaíso	7	14	100,0%	15.552	15.960	2,6%	0,45	0,88	94,9%
U. De Santiago De Chile	25	21	-16,0%	23.905	23.689	-0,9%	1,05	0,89	-15,2%
U. Austral De Chile	15	15	0,0%	14.581	15.341	5,2%	1,03	0,98	-5,0%
U. De Tarapacá	6	10	66,7%	8.539	8.548	0,1%	0,70	1,17	66,5%
U. Técnica Federico Santa María	9	23	155,6%	19.182	19.166	-0,1%	0,47	1,20	155,8%
U. De Talca	18	14	-22,2%	10.720	11.126	3,8%	1,68	1,26	-25,1%
U. Finis Terrae	4	12	200,0%	8.426	9.092	7,9%	0,47	1,32	178,0%
U. De Valparaíso	9	23	155,6%	16.535	16.624	0,5%	0,54	1,38	154,2%
U. Alberto Hurtado	8	11	37,5%	7.881	7.840	-0,5%	1,02	1,40	38,2%
U. Tecnológica De Chile Inacap	35	58	65,7%	35.476	36.648	3,3%	0,99	1,58	60,4%
U. Tecnológica Metropolitana	20	16	-20,0%	8.487	8.503	0,2%	2,36	1,88	-20,2%
U. De Los Lagos	20	18	-10,0%	9.371	9.560	2,0%	2,13	1,88	-11,8%
U. Mayor	54	47	-13,0%	23.465	23.105	-1,5%	2,30	2,03	-11,6%
U. San Sebastián	100	77	-23,0%	29.739	31.065	4,5%	3,36	2,48	-26,3%
U. Central	37	35	-5,4%	12.769	13.268	3,9%	2,90	2,64	-9,0%
U. De Viña Del Mar	71	26	-63,4%	9.035	8.942	-1,0%	7,86	2,91	-63,0%
U. Miguel De Cervantes	3	10	233,3%	2.005	3.342	66,7%	1,50	2,99	100,0%
U. Santo Tomás	87	91	4,6%	30.555	30.290	-0,9%	2,85	3,00	5,5%
U. Internacional SEK	24	21	-12,5%	5.680	6.758	19,0%	4,23	3,11	-26,5%
U. De La República	13	19	46,2%	5.026	5.475	8,9%	2,59	3,47	34,2%
U. Arturo Prat	68	47	-30,9%	13.907	13.251	-4,7%	4,89	3,55	-27,5%
U. De Aconcagua	18	32	77,8%	7.178	7.729	7,7%	2,51	4,14	65,1%
U. Bernardo O'higgins	9	25	177,8%	5.565	5.985	7,5%	1,62	4,18	158,3%
U. Andrés Bello	339	247	-27,1%	46.804	47.452	1,4%	7,24	5,21	-28,1%
U. Bolivariana	17	26	52,9%	4.618	4.512	-2,3%	3,68	5,76	56,5%
U. De Las Américas	103	157	52,4%	24.521	24.410	-0,5%	4,20	6,43	53,1%
U. de Artes, Ciencias y Comunicación UNIACC	32	36	12,5%	4.130	4.308	4,3%	7,75	8,36	7,9%
U. Pedro De Valdivia	76	95	25,0%	7.044	6.369	-9,6%	10,79	14,92	38,2%
U. Iberoamericana De Ciencias y Tecnología	5	133	2560,0%	2.667	2.626	-1,5%	1,87	50,65	2601,5%
U. Del Mar	62	41	-33,9%	168	30	-82,1%	369,0	1366,7	270,3%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 201 y SIES 2017.

Tasa de Reclamos (TR) Institutos Profesionales

INSTITUTOS PROFESIONALES	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación	2016	2017	Variación	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación
INSTITUTO PROFESIONAL INACAP	32	28	-12,5%	36.417	36.350	-0,2%	0,9	0,8	-12,3%
INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC	98	102	4,1%	92.612	96.483	4,2%	1,1	1,1	-0,1%
INSTITUTO PROFESIONAL SANTO TOMAS	44	27	-38,6%	24.668	24.443	-0,9%	1,8	1,1	-38,1%
INSTITUTO PROFESIONAL ATENEA - VIRGINIO GOMEZ	18	13	-27,8%	10.283	9.917	-3,6%	1,8	1,3	-25,1%
INSTITUTO PROFESIONAL AIEP	304	248	-18,4%	97.694	96.007	-1,7%	3,1	2,6	-17,0%
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	96	93	-3,1%	23.601	24.327	3,1%	4,1	3,8	-6,0%
INSTITUTO PROFESIONAL IPLACEX	66	62	-6,1%	12.362	12.257	-0,8%	5,3	5,1	-5,3%
INSTITUTO SUPERIOR DE ARTES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACION IACC	53	55	3,8%	8.418	10.596	25,9%	6,3	5,2	-17,6%
INSTITUTO PROFESIONAL DE PROVIDENCIA	29	34	17,2%	5.026	4.541	-9,6%	5,8	7,5	29,8%
INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX	38	31	-18,4%	4.064	3.739	-8,0%	9,4	8,3	-11,3%
INSTITUTO PROFESIONAL VALLE CENTRAL - VALLE VIRTUAL	25	43	72,0%	7.153	4.580	-36,0%	3,5	9,4	168,6%
INSTITUTO PROFESIONAL LA ARAUCANA	100	136	36,0%	18.738	12.335	-34,2%	5,3	11,0	106,6%
INSTITUTO PROFESIONAL LOS LEONES	91	184	102,2%	13.523	11.698	-13,5%	6,7	15,7	133,7%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 201 y SIES 2017.

Tasa de Reclamos (TR) Centros de Formación Técnica

CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA	N° de reclamos			N° de estudiantes matriculados			Tasa de Reclamos (TR)		
	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación	2016	2017	Variación	Ene-Oct 2016	Ene- Oct 2017	Variación
C.F.T INACAP	23	23	0,0%	48.634	48.561	-0,2%	0,47	0,47	0,2%
C.F.T SANTO TOMÁS	34	31	-8,8%	38.902	38.452	-1,2%	0,87	0,81	-7,8%
C.F.T PROANDES	7	15	114,3%	3.829	3.815	-0,4%	1,83	3,93	115,1%
C.F.T CÁMARA COMERCIO DE SANTIAGO	3	11	266,7%	1.826	1.976	8,2%	1,64	5,57	238,8%
C.F.T ICEL	29	20	-31,0%	4.938	3.391	-31,3%	5,87	5,90	0,4%
C.F.T LOS LEONES	17	21	23,5%	155	40	-74,2%	109,7	525,0	378,7%

Fuente: Base de datos, SERNAC, 201 y SIES 2017.