

SISTEMA DE RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (SES)

Establecido en la ley 21.091 de Educación Superior

www.sesuperior.cl

La Superintendencia de Educación Superior fue creada mediante la Ley N° 21.091 y en el marco de la nueva institucionalidad de la educación superior. Compuesta además por:

- Subsecretaría de Educación Superior
- Comisión Nacional de Acreditación
- Consejo Nacional de Educación.

Respecto a sus principales funciones:

(...) “3. Recibir y gestionar reclamos y denuncias formulados por cualquier persona, de modo de velar porque las IES cumplan las condiciones y modalidades convenidas con estudiantes, así como respeten los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria.”

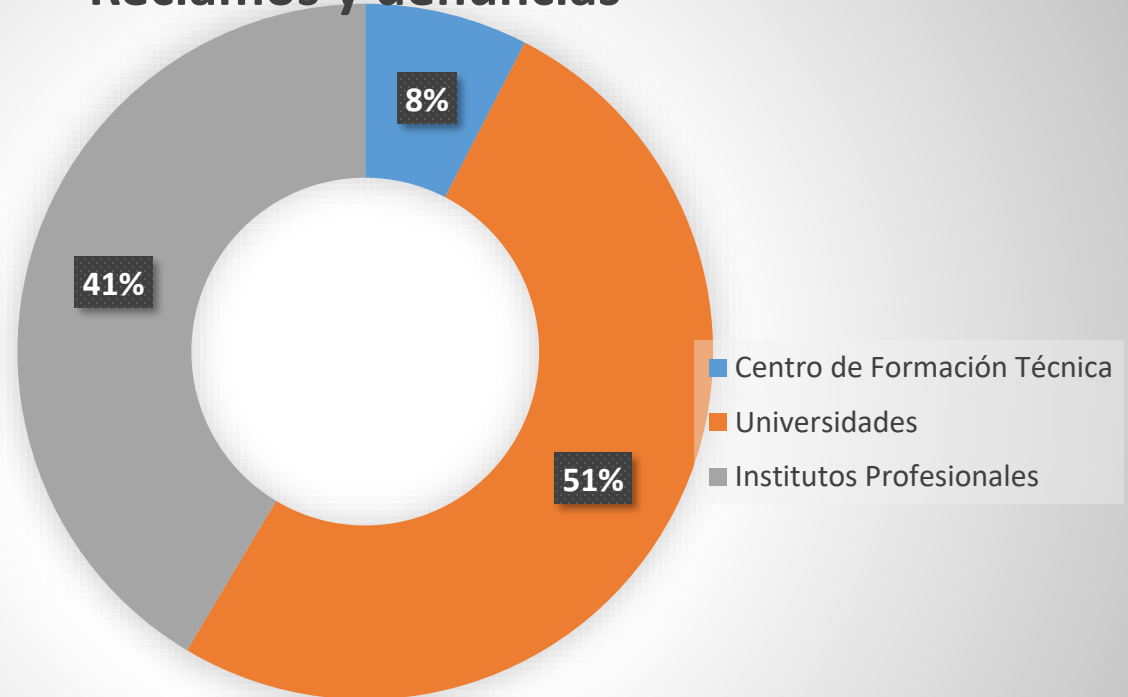
Para el cumplimiento de sus funciones, la SES cuenta con diversas atribuciones:



EXPERIENCIA SES RESPECTO A RECLAMOS Y DENUNCIAS CONTRA IES DEL PAÍS AÑO 2020

4.148 CASOS entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2020

Reclamos y denuncias



- Promedio mensual de 346 reclamos o denuncias al año 2020
- Superando en un 107% los 167 casos que ingresaron como promedio mensual entre mayo y diciembre del año 2019
- Pandemia y las restricciones que obligaron a las IES a implementar modalidades alternativas a las clases presenciales para cumplir con la entrega del servicio académico
- Mayor conocimiento que existe sobre la SES
- Transición de los reclamos de SERNAC a SES

Retroalimentación a las IES de información relevante para la mejora continua de sus procesos internos, en especial, aquellos que pudieran arrojar un diagnóstico preocupante en algún aspecto específico.

Fundamental que se incluya esta información como un indicador de gestión y que, en base a ello se evalúen e implementen mejoras en las áreas donde los problemas se concentran.

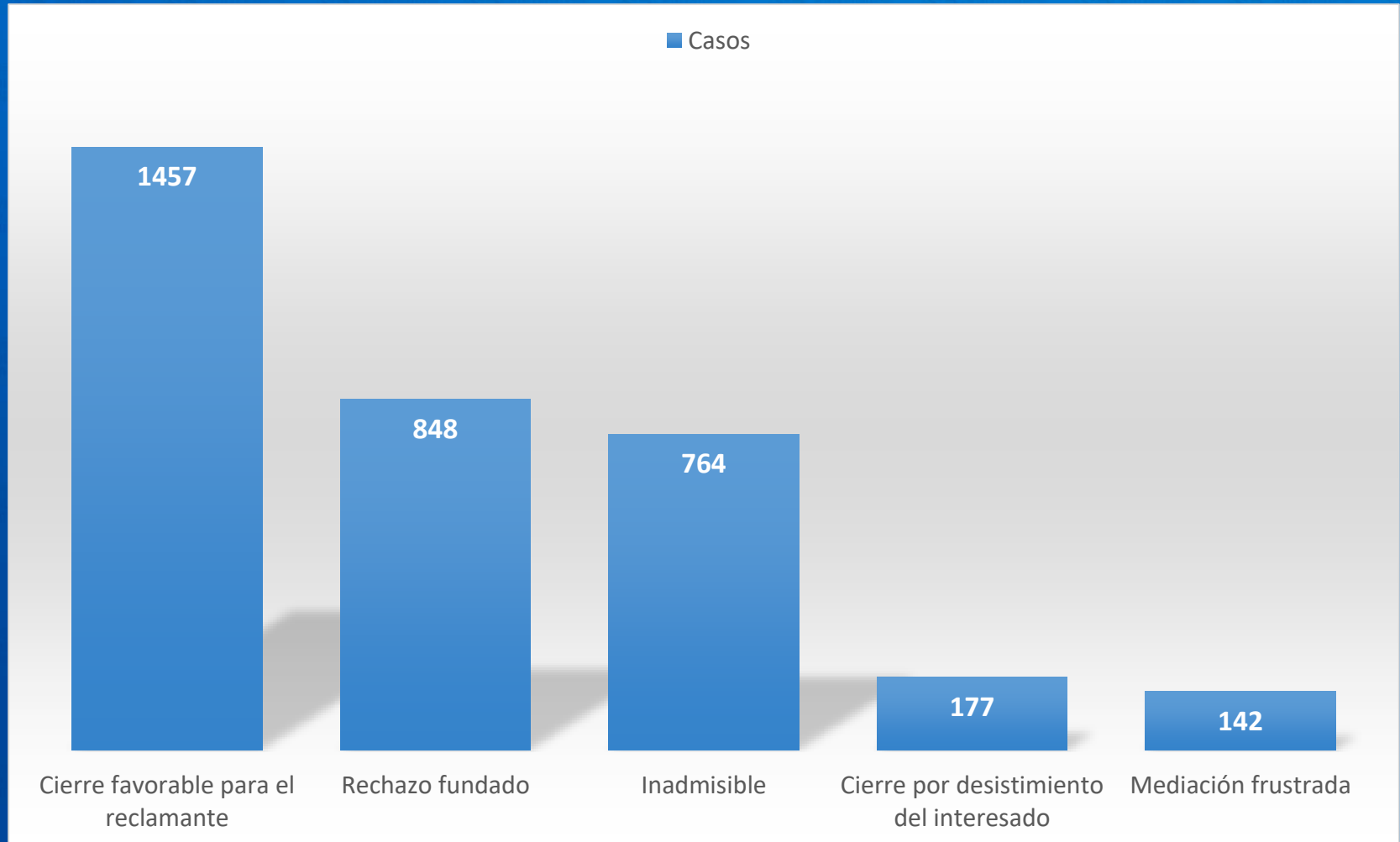
Gestión de la Superintendencia de Educación Superior en materia de reclamos

- Admisibilidad de la presentación
- Solicitud de antecedentes a la IES
- En caso de corresponder, solicitud de ofrecimiento por parte de la IES de una solución a la situación reclamada.

La SES puede:

- Rechazar el reclamo de manera fundada.
- Intervenir en el caso particular.
- Frente a una posible infracción legal, realizar las fiscalizaciones que correspondan e iniciar un proceso administrativo sancionatorio, cuando así se determine.

EXPERIENCIAS RESPECTO A RECLAMOS Y DENUNCIAS CONTRA IES DEL PAÍS AÑO 2020 (4.148 casos)



MOTIVO DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDOS POR LA SES AÑO 2020

CATEGORÍA	NUMERO DE CASOS	%
Académica	1.688	42,58
Financiamiento	1.043	26,31
Administrativa	898	22,65
Convivencia	33	0,83

Categorías que presentaron mayor número de presentaciones

Académica

- Calidad del servicio educativo y resoluciones académicas
- Eliminación y/o convalidación de cursos
- Validación de condiciones para el avance curricular
- Resoluciones respecto a la situación académica del estudiante.

Financiamiento

- Cobros por retiro o errados/injustificados
- Problemas con sus beneficios estudiantiles.

Administrativas

- Demoras excesivas en la entrega de títulos, certificados u otros.
- Desórdenes administrativos (pérdida de documentación, inconsistencia en respuestas u orientación a estudiantes)

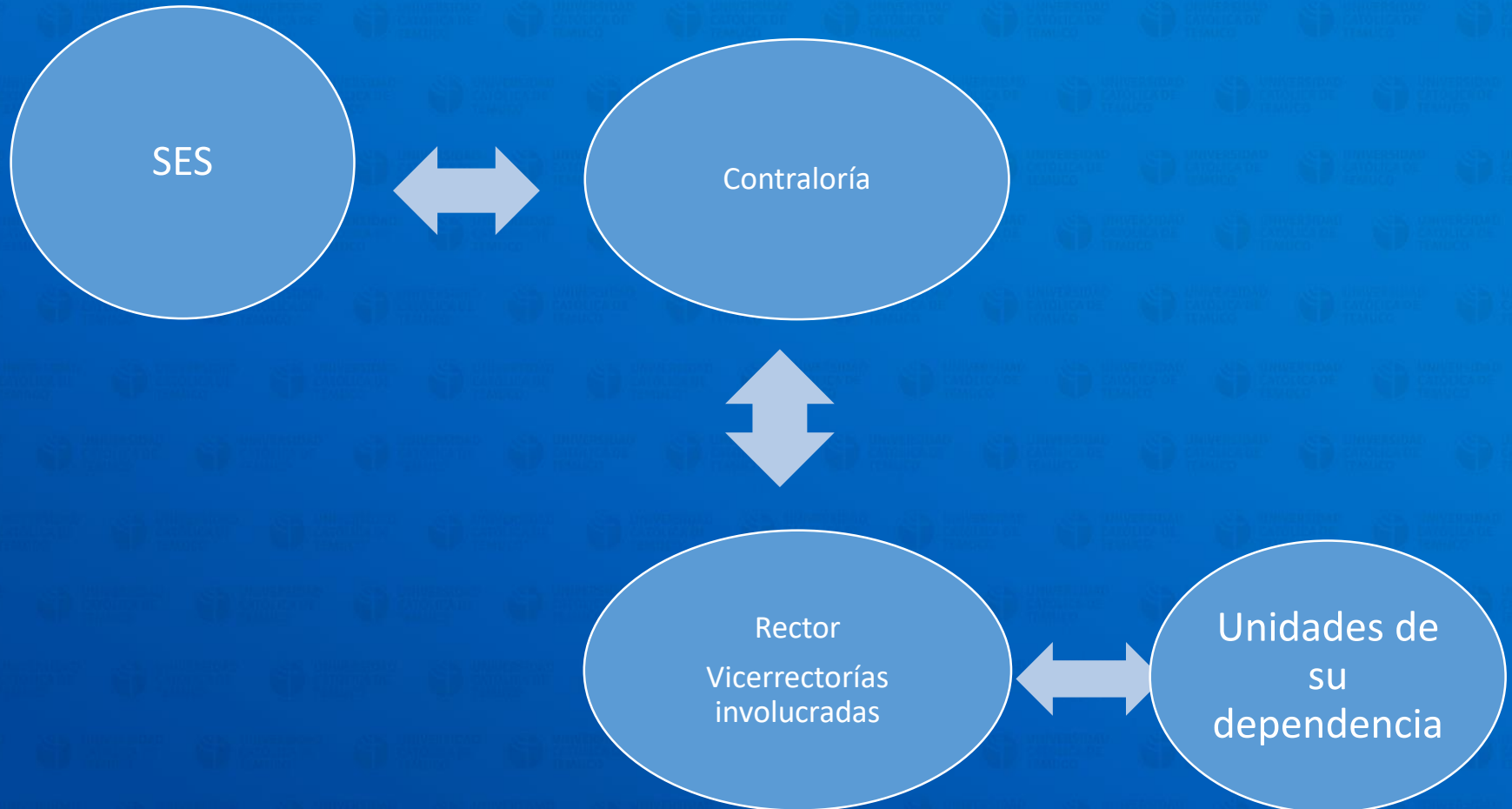
CONTRALORÍA EN SU ROL DE CONTRAPARTE TÉCNICA CON LA SES

“constituirse en contraparte técnica de la Superintendencia de Educación Superior, creada mediante la Ley N° 21.091”, función para la cual se han creado diversos protocolos y establecido diversos procedimientos en un rol que es fundamentalmente coordinador de las diversas unidades académicas y administrativas respecto de los requerimientos de la Superintendencia en el ejercicio de sus diversas funciones.

RECLAMOS Y DENUNCIAS

- Protocolos internos de tramitación de reclamos con las distintas Vicerrectorías y unidades comprometidas.
- Protocolo de seguimiento al cumplimiento de los reclamos.

Protocolo institucional de tramitación de reclamos deducidos ante la SES



Rol de la Contraloría ante casos de reclamos o denuncias

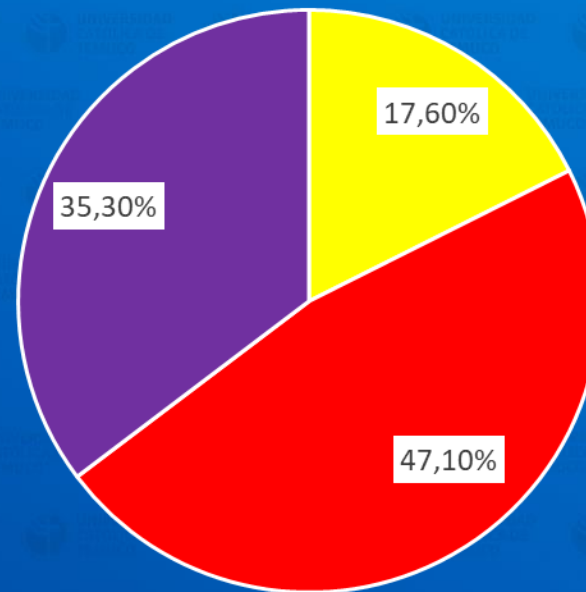
Articular la obtención de antecedentes

Elaborar un informe que de respuesta al reclamo formulado

Efectuar seguimiento al interior de la universidad

Experiencia UC Temuco

Reclamos



 2019 2020 2021

Gratuidad y
Fondo
Solidario

Proceso de
matrícula

Forma de
impartir la
docencia

Registro
avance
curricular

Bienestar
estudiantil

Principales aprendizajes de los reclamos recibidos por la Universidad

- Mejor experiencia cuando las situaciones descritas objeto del reclamo han estado previa y debidamente documentados por parte de las unidades comprometidas.
- Importancia de la formalidad y levantamiento de los procesos.
- Importancia de la formalidad y documentación de las comunicaciones con los potenciales reclamantes. Ej. Estudiantes.
- Proyecto 20.101 procedimiento de reclamos y sugerencias, el cual al día de hoy se encuentra en desarrollo.

CONCLUSIONES

- De los reclamos recibidos y tramitados, se han podido obtener diversas conclusiones e insumos que han aportado, por un lado, a la implementación del Proyecto UCT 20101, especialmente en materia de procedimiento de reclamos, y, por otro lado, a articular mejores procedimientos de obtención de información con las unidades académicas y administrativas y de seguimiento de las materias resueltas con motivo de los reclamos.