

MIÉRCOLES 22 DE ENERO 2025

# Tarapacá: revelan cuáles son las universidades con más reclamos

UST y Unap aseguraron que están realizando acciones para resolver los casos y mantener bajo este índice.

Germán Pozo-Sanhueza  
german.pozo@estrellaiquique.cl

Recientemente el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó el informe titulado "Ranking de Reclamos en Educación Superior", donde se indica que a nivel nacional se registraron 3.389 reclamos contra instituciones educativas durante 2024.

El informe señala que, en general, el 41% de los reclamos están relacionados con problemas en las formalidades contractuales, seguidos de dificultades para el término de contratos (12,3%) y disputas financieras como el no reconocimiento de deudas (7,1%).

En la región de Tarapacá, la institución que lidera este ranking es la Universidad Santo Tomás (UST) con 2,7 reclamos por cada mil matriculados, seguida de la Universidad Arturo Prat (1,1) y el IP Santo Tomás (0,6). En tanto la Universidad de Tarapacá, que obtuvo una tasa del 0,4 una de las más bajas del país, no fue cuantificada por el Sernac como

una universidad de la región en el listado.

"Esto evidencia la importancia de una mayor claridad en la información entregada por las instituciones al momento de formalizar acuerdos con los estudiantes. En razón de la cantidad de respuestas positivas con intervención del Sernac estás superan el 40%", comentó el director regional del Sernac, Rodrigo Cortés

Recalcó que actualmente se encuentra en la Cámara de Diputados un proyecto de ley llamado "Sernac Te Protege", que busca fortalecer las facultades del Servicio para sancionar a empresas que infrinjan la ley.

Ante la tasa de reclamos, Ángel Sazo, jefe de la Unidad Jurídica Santo Tomás, explicó que en la Universidad, el Instituto Profesional y el Centro de Formación Técnica de esta casa de estudios "todas las reclamaciones han sido debidamente respondidas, tras una revisión de nuestra Área Jurídica, que vela porque éstas correspondan al contrato, la legisla-



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS OBTUVO LA MAYOR TASA DE RECLAMOS AL SERNAC DE LA REGIÓN.

ción vigente y los hechos del caso en particular".

Respecto a la notificación de querrelas del Sernac presentadas al Juzgado de Policía Local contra el recinto de educación superior, hizo énfasis que "Santo Tomás y ninguna de nuestras instituciones ha sido notificada de algu-

na acción de esta naturaleza entre los años 2022 y 2024".

En tanto, desde la Universidad Arturo Prat (Unap) declararon a este medio que si bien la tasa obtenida es moderada, "refleja el avance y compromiso de nuestra institución con la mejora conti-

nua en sus procesos de atención". Recalcando que durante 2024 gestionaron 9.589 atenciones, combinando 2.550 interacciones por chat y 7.039 presenciales.

Hicieron hincapié que, para mejorar este índice de reclamos, no solo deben poner esfuerzos en resol-

verlos rápidamente, también en creación de mecanismos, donde "se eduque a los estudiantes sobre sus derechos y responsabilidades, ofrecer procesos contractuales claros y accesibles, y garantizar una comunicación transparente en temas administrativos y financieros".