

## #CiudadanosAntesQueConsumidores

### **Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) registró más de 4 mil reportes ciudadanos del servicio educativo superior universitario durante la pandemia**

- ✓ *Indecopi y Sunedu realizaron conferencia de prensa donde presentaron la guía “Checa tu Uni” para estudiantes de universidades privadas.*
- ✓ *Fiscalizaciones preventivas y atención de reclamos en Indecopi incidieron en la reducción de denuncias contra universidades privadas en un promedio anual de 27%, entre el 2018 y febrero de 2021.*
- ✓ *Sunedu supervisó la adecuación a clases remotas de más de 134 universidades y aseguró que con la supervisión conjunta con el Indecopi durante la pandemia, lograron cambio de conducta para la mejora de los servicios educativos.*

En el marco de la Campaña informativa #CiudadanosAntesQueConsumidores, el Indecopi realizó una conferencia de prensa conjunta con la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) en la que expuso las acciones que ejecuta en beneficio de una educación universitaria de calidad, bajo el concepto de que las universidades deben formar ciudadanos antes que consumidores.

Esta conferencia, la segunda que se desarrolla en el Mes del Consumidor, precisó las competencias de ambas instituciones. El Indecopi defiende los derechos de los estudiantes como usuarios de servicios educativos a través de su sistema integrado de escucha, prevención, conciliación y sanciones; mientras que la Sunedu vela por el cumplimiento de la calidad del servicio educativo, a través de la reforma universitaria y sus procesos de licenciamiento.

Se trata de un trabajo conjunto, en el que debemos enfocarnos en formar a los profesionales que las empresas necesitan para generar crecimiento, pero también debemos formar ciudadanos con vocación de servicio y valores antes que profesionales consumistas que responden a un estímulo mercantilista de corto plazo, sostuvo la presidenta del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar.

La guía <https://bit.ly/2PMlrqF>

En esa dirección presentó la Guía ‘Checa tu Uni’ cuyo objetivo es brindar toda la información necesaria para que los estudiantes se conviertan en ciudadanos que ejerzan su rol supervisor y fiscalizador de las buenas prácticas de las universidades. Está diseñada en un formato amigable y de fácil descarga con recomendaciones respecto de la contratación del servicio.

Además, contiene información sobre la naturaleza y condiciones de la certificación, grados o títulos. Los interesados también encontrarán información de qué hacer cuando se deniega la licencia a estas. También cuenta con una relación de las universidades licenciadas, así como de aquellas que no obtuvieron el licenciamiento institucional otorgado por la Sunedu.

La presidenta del Indecopi señaló, además, que el monitoreo de incidencias, las fiscalizaciones preventivas y la atención de reclamos en Indecopi habrían contribuido a la reducción de denuncias contra las universidades privadas en un promedio anual de 27 %, entre el 2018 y febrero de 2021.

Las acciones preventivas están dando buenos resultados, pues se logra corregir la conducta de manera rápida en beneficio del estudiante y a menor costo. Tenemos claro que nuestra función debe ser regular o ajustar las anomalías del mercado con acciones que desincentiven las faltas y nos lleven a disminuir las acciones de sanción para que las empresas o actores económicos rectifiquen cualquier práctica negativa. De esta manera gana el consumidor y gana la empresa, dado que evita asumir sanciones y multas, dijo.

Otro factor importante que favorece al sector universitario es la promoción de la eliminación voluntaria de barreras burocráticas (requisitos excesivos, cobros o limitaciones que impone cualquier entidad pública, o privada cuando ejerce funciones en nombre del Estado). Solo entre enero y febrero de este año cinco universidades han eliminado un total de 152 barreras burocráticas, lo que es una clara muestra de lo que se logra con mecanismos preventivos.

Asimismo, la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, en el último año ha iniciado investigaciones de oficio a 36 universidades sobre el incumplimiento de las normas de simplificación administrativa en los procedimientos de grado de bachiller y título profesional en diversas carreras. Además, desde el 2012 al 2020, se han iniciado 30 procedimientos de oficio contra diversas universidades del país en relación con las barreras burocráticas, explicó.

Por su parte, el secretario general de la Sunedu, Joseph Dager Alva, precisó que, de abril de 2020 a febrero de 2021, la Sunedu ha derivado más de 1432 expedientes al Indecopi, a fin de realizar un esfuerzo conjunto en beneficio de la ciudadanía. “Con la supervisión conjunta a universidades durante la pandemia, se ha logrado un cambio de conducta para la adaptación de los servicios educativos universitarios frente a la emergencia sanitaria”, agregó.

La mayoría de las universidades licenciadas que han remitido información estarían aplicando los lineamientos establecidos por la Sunedu y habrían mejorado su porcentaje de cumplimiento respecto a la etapa inicial de la supervisión. Identificación de asignaturas adaptables (97 %), capacitación a docentes (98 %), seguimiento a los estudiantes (95 %), medidas de mitigación de riesgos y de brechas tecnológicas y de conectividad (90 %), sistemas de información para el dictado de las clases no presenciales y asistencia tecnológica (97 %) y ruta para los aprendizajes (92 %).

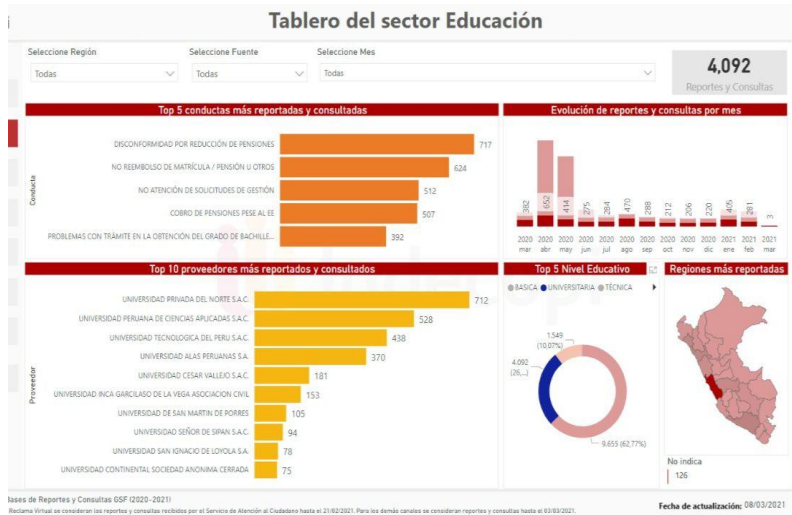
### **Resultados CEMI**

Precisamente en el marco de las acciones de fiscalización del mercado vinculado a la educación superior universitaria, la ciudadanía ha generado 4092 reportes en lo que va de los 360 días de pandemia a través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi.

Esta herramienta que permite la activación de fiscalizaciones a empresas y proveedores para evitar la vulneración de los derechos, detectó que entre las cinco conductas más reportadas en la prestación del servicio educativo universitario figuran la disconformidad de los estudiantes porque no se redujeron las pensiones; falta de reembolso de la matrícula, pensión u otros; falta de atención a sus solicitudes de gestión; problemas en el trámite para la obtención del grado de bachiller; y la falta de idoneidad de las clases virtuales.

La gerenta de Supervisión y Fiscalización, Aña Peña explicó que el CEMI permitió realizar 58 fiscalizaciones orientativas y 08 clásicas a nivel nacional, con el fin de alertar a las universidades reportadas sobre los posibles incumplimientos a fin de que puedan subsanar dichas observaciones; y verificar el cumplimiento de las principales obligaciones en este sector, respectivamente.

En esa dirección, entre las universidades más reportadas se encuentran: Universidad Privada del Norte, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad Alas Peruanas, Universidad César Vallejo.



### Reclamos, denuncias y sanciones

Gracias a la información del CEMI, el Indecopi ha efectuado procesos de fiscalización y sanción. Durante el 2020, el servicio 'Mira a quién le compras' registró la sanción a 51 proveedores del citado sector e impuso 208 multas por 1874.4 UIT (unidades impositivas tributarias), en total, equivalente a más de 8 millones de soles.

Entre las principales infracciones figuran falta de idoneidad en el servicio, falta de información, negativa de presentar el Libro de Reclamaciones e incumplimiento de acuerdos conciliatorios, entre otros, informó la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Wendy Ledesma.

En ese año, las universidades más sancionadas figuran Universidad Alas Peruanas, Universidad Privada Telesup, Universidad Señor de Sipán, Universidad Garcilaso de la Vega y la Universidad Continental, entre otras, acotó.

### Sunedu

A su vez, la Sunedu informó que, durante la emergencia nacional recibió 7474 denuncias. La mayor parte de estas relacionadas a educación no presencial en emergencia (26.4 %), cese de actividades por denegatoria (23.2 %) y régimen de estudiantes (13.5 %), siendo estos los rubros más quejados. Asimismo, se mantuvo una supervisión activa sobre las universidades con licencia denegada y el estado de continuidad de los estudiantes, que a la fecha alcanza el 63 % (matriculados, trasladados o egresados).

En materia de fiscalización, el 2020 la Sunedu sancionó 13 casos de vulneración a los derechos universitarios y lo estipulado en la Ley Universitaria, por un monto de más de 10 millones de soles. Asimismo, se encuentra investigando otros 71 casos, 24 de ellos por irregularidades en la gestión docente, 18 por uso de activos y excedentes con fines distintos a los universitarios y por incumplimientos en atención a denuncias de hostigamiento sexual, entre otros.



Durante la pandemia, impuso multas por un total de S/ 10 millones, relacionadas a inacción frente a casos de hostigamiento sexual, por prestar el servicio sin licencia, por no entregar información de cese y por vulnerar derecho a la gratuidad de la enseñanza, entre otros.

### **Reconocimiento especial**

Durante esta actividad, el Indecopi brindó un reconocimiento especial a la ciudadana Paola Ciriaco Contreras, quien ejerciendo su ciudadanía y en respeto de sus derechos denunció a la Fundación Universitaria Iberoamericana por presuntas vulneraciones al deber de idoneidad en el servicio educativo prestado. Ello, porque no cumplió con implementar las aulas ni clases virtuales y grabadas, entre otros ofrecimientos, en el programa de Especialización de Dirección Estratégica.

Este reconocimiento se realizó como parte de las actividades programadas de la campaña informativa **#CiudadanosAntesQueConsumidores** que lanzó el Indecopi, en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

En la actividad, también participó el director de Supervisión de Sunedu, Fernando Lazarte Mariño.

**Lima, 11 de marzo de 2021**

### **Notas relacionadas:**

<https://bit.ly/3l69UPG>

**Participe en las actividades programadas que se detallan en este enlace:**

[Agenda Mes del Consumidor](#)