

Contrato de prestación de servicios educativos

¿Qué es?

El contrato de prestación de servicios educativos es una herramienta que pone de manifiesto el compromiso explícito y recíproco que contraen el estudiante y la institución educativa durante la matrícula.

Como señala CONICET, "... se configura cuando una parte denominada "institución educativa" se obliga a desarrollar procesos de enseñanza-aprendizaje aportando, para ello, recursos adecuados y personal cualificado y la otra, individualizada como "estudiante", a colaborar en su ejecución asumiendo, o no, el pago de una suma de dinero por ellos ...".

Se suele excluir de su ámbito a los servicios prestados de manera individual por personas físicas capacitadas en un determinado saber y, a veces, los establecimientos educacionales totalmente subvencionados en los cuales la educación es gratuita.



¿Para qué sirve?

El uso de este tipo de vínculo explícito suele perseguir tres finalidades:

1.- Formalizar y regular la relación adquirida,

- evitando situaciones de omisión de las características de los servicios, defectos en la calidad o cambios unilaterales en las condiciones contractuales,

- asegurando derechos y obligaciones recíprocas entre los actores involucrados,
- señalando las medidas oportunas en caso de incumplimiento,
- y aportando un valor añadido a la relación entre ambas partes

2.- Potenciar el compromiso y la responsabilidad de la Universidad con la educación del estudiante para disponer de una carta de servicios al estudiante, de calidad (disponiendo los medios y las condiciones para proveerle del conocimiento, apoyarle y dar seguimiento a su aprendizaje)

PRIMERO: La Universidad declara, que el alumno antes individualizado, luego de un proceso de selección, ha cumplido con todos los requisitos para ingresar a la carrera de XXXXXXXXXXXXXXXX (código XXXX) conducente a la obtención del título de XXXXXXXXXXXXXXXX con una duración de XX semestres, cuyas clases se impartirán en el campus XXXXXXXX ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXX (dirección del campus).

SEGUNDO: Por el presente instrumento, la Universidad, se compromete a partir del presente año, a otorgar al alumno la formación académica completa y necesaria para la obtención del mencionado título, a través de la prestación de servicios educacionales estructurados en un sistema curricular conducente a la obtención del título profesional antes mencionado.

Por su parte, el alumno, se obliga a cumplir cada uno de los deberes académicos que se le impongan en razón del programa y malla curricular de la carrera o programa

3.- Promover y reforzar la autonomía y la responsabilidad del estudiante a través de un compromiso explícito y recíproco con la Universidad, a dar un correcto uso y aprovechamiento de los medios y las condiciones, y a participar como agente activo en su evaluación y mejora asumen, indispensable para la adecuada ejecución de las prestaciones a cargo del establecimiento educativo.

Explicación

Las instituciones educativas utilizan la publicidad, como forma de lograr la promoción de la oferta de sus servicios. En ella, las condiciones objetivas anunciadas se pueden entender como parte del acuerdo de la posible vinculación con el estudiante (por ejemplo, características de los servicios, precios, etc.).

Esta actividad publicitaria debe ser proporcional al desarrollo de la responsabilidad, seguridad y garantías que conlleva. Desde este enfoque se generan las condiciones generales de contratación y los contratos de servicios educativos.

EL CONTRATO Y LA MATRÍCULA

La matrícula cumple un rol fundamental, ya que sin ella, el contrato no llega a producir los efectos jurídicos que pretende y, por tanto, cumple una función de ratificación del mismo.

La matrícula (cumplimentación administrativa y abono económico anticipado) es el acto que formaliza la vinculación del estudiante al establecimiento educativo, y se suele realizar al ingresar al mismo, pudiéndose realizar renovaciones cada período académico.

Como señala en su tesis N.P Sanhueza, 2008 "... en el contrato de servicios educativos, la oferta se encuentra constituida por los contenidos del contrato de adhesión y por los contenidos de los reglamentos y estatutos de la institución educativa, los cuales se entienden incorporados al contrato, y la aceptación, por su parte, se manifiesta, mediante el consentimiento expresado en la suscripción de la matrícula, la suscripción del justificante de pago y la firma del contrato, cuando se cuenta con uno escrito ...".

ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS EDUCATIVOS

1. bilateral, ya que tanto la institución académica como el estudiante matriculado en ella contraen obligaciones recíprocas
2. individual, porque sólo vincula a quien ha prestado su consentimiento para quedar jurídicamente vinculado por él
3. de adhesión, cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor pueda alterar su contenido
4. consensual, para cuyo perfeccionamiento sólo basta el consentimiento de las partes concurrentes
5. de tracto sucesivo, pues diversas obligaciones que de ellos surgen se van cumpliendo sucesiva y progresivamente en el tiempo.

CONTENIDOS TIPO La complejidad propia del objeto del contrato de prestación de servicios educativos lleva a la necesidad de identificar contenidos básicos para su propuesta, como (obligaciones nucleares, obligaciones accesorias, deberes colaterales, garantías y cargas):

En numerosos contratos de servicios educativos se muestran **contenidos nucleares**, relacionados con elementos no patrimoniales, que son propios de la institución educativa, como "brindar la enseñanza comprometida conforme al tipo de educación de que se trata (proyecto educativo)"

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES	
<small>(Documento fundamental para la validez de la matrícula)</small>	
En _____, mes de _____, se celebra el siguiente Contrato de Prestación de Servicios Educativos para el año escolar 2014, entre:	R.U.T. _____,
representante legal de _____, domiciliada en _____, que en adelante se denominará "Colegio";	
Y _____, Don(ña) _____, Comana	
domiciliado(a) en _____, que en adelante se denominará "Apoderado".	
Artículo N° El Colegio como entidad formativa se compromete a:	
a)	Entregar, durante la vigencia del presente contrato, la atención necesaria para que el alumno desarrolle el proceso educativo dentro de un adecuado nivel académico, colocando énfasis en la formación integral como indica nuestro Proyecto Educativo.
b)	Impartir la enseñanza contenida en los planes y programas de estudio que han sido aprobados por el Mineduc para el colegio en el respectivo grado o nivel, servido por profesionales idóneos.
c)	Exigir a los profesionales de la Educación un cumplimiento adecuado y oportuno de los planes y programas correspondientes al curso o grado en que se matricula al alumno, y de las normas del reglamento del Colegio, basado en normas legales oficiales, vigentes en materias de evaluación y promoción.
d)	Difundir el contenido del Proyecto Educativo y el Reglamento Interno del Colegio y velar por su cumplimiento.
e)	Proporcionar al alumnado, de acuerdo a las normas internas, la infraestructura del Colegio que se requiera para el desarrollo del programa curricular, ya sea en aula, biblioteca, laboratorio y otras.
f)	Promover actividades extra programáticas o complementarias que estimulen el desarrollo físico, intelectual y/o espiritual del alumno.
g)	Facilitar el contacto de los alumnos con Instituciones de Educación Superior, empresas u otras organizaciones, cuando requieran el apoyo de éstas para el desarrollo de actividades de extensión y de orientación vocacional.

También se muestran contenidos nucleares relacionados con elementos patrimoniales vinculados al estudiante, “*pago de matrícula, aranceles y colegiaturas, pago de materiales de uso para el proceso didáctico, pago de otros elementos libremente acordados por las partes, como, gastos de transporte, actividades programáticas y extraprogramáticas; seguros médicos o de accidentes, etc...*”

Así mismo, suelen aparecer **contenidos complementarios**, relacionados con elementos patrimoniales, vinculados a la institución educativa, como, “*entrega de material didáctico, brindar alojamiento, alimentación y/o transporte, custodia de bienes, etc...*” y otros contenidos complementarios relacionados con elementos no patrimoniales, vinculados a la institución educativa como, “*disposición de asesoramiento profesional para contribuir en el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante*”.

También suelen mostrarse aspectos relacionados con **deberes colaterales** de la institución educativa como, “*realización de las actividades lectivas programadas, entregar certificaciones de los estudios realizados*”;

Y deberes colaterales del estudiante como, “*cooperación asistir a todas sus clases, hacer uso adecuado de los medios de apoyo técnico-pedagógicos, como bibliotecas, laboratorios, espacios e implementación deportiva, etc., presentarse a las evaluaciones necesarias para obtener la promoción*”.

Así mismo, se suelen señalar con claridad **aspectos informativos** relacionados con, “*identificación de las partes, objeto y duración del contrato, servicios ofertados, medidas de seguridad, aceptación y disponibilidad de las condiciones generales, condiciones de renovación, causas de finalización, reglamento interno, garantías y cargas especiales*”.

CUESTIONES ESPECIALES A VIGILAR Existen algunos aspectos que es importante revisar con el fin de que el contrato sea redactado de buena fe y cumpla adecuadamente con su función como, por ejemplo, la referencia a documentos no accesibles, los estándares de calidad comprometidos o la legislación vinculada a los contenidos.

En ocasiones, aprovechando esta modalidad de concertación, los contratos reenvían a otros documentos, generalmente reglamentos, a los que el adherente no tiene acceso efectivo y debería tener. (ref. CONICET Argentina)

El proveedor no sólo debe responder por la efectiva prestación del servicio, sino que su responsabilidad se extiende a que éste sea entregado conforme a determinados estándares de calidad que deberían tenerse en cuenta. (ref. LPC Chile)

Dado que las cláusulas contractuales están prerredactadas y el estudiante se puede sentir, en algunos casos, en situación de “cautividad” de la cual difícilmente puede sustraerse, si no existe una normativa específica que regule este tipo de contratos, siempre existe legislación que dispone de referencias interpretativas para su contraste, como el código civil (relaciones civiles), ley de consumidor (educación como bien de consumo), ley de contratos (forma de contratación), etc.... (ref. MINED Colombia)

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ejemplos prácticos

Se pueden ver algunos ejemplos prácticos accesibles en la red en el momento de elaboración de la ficha (las fuentes originales pueden haber cambiado su contenido o acceso posteriormente)

-Ejemplo de modelo de contrato de servicios educativos en INESEM

“*El presente contrato regula los términos y condiciones aplicables a la contratación por parte del Cliente de los servicios formativos del Centro mediante su matriculación en la acción formativa seleccionada por el Cliente de entre las ofertadas en el Sitio Web. Como entidad adherida a CONFIANZA ONLINE y en los términos de su Código Ético, en caso de*

CONTRATO N° _____ SEDE _____

UST CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS EDUCACIONALES

En _____, a _____ de _____ del 201____, se ha convenido el presente contrato de prestación de servicios educativos (en adelante referido como el “Contrato”) entre: Universidad Santo Tomás, RUT N° 71551500-8, Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación, en adelante referida como la “Institución” o la “Universidad”, representada por Don(ña) _____, RUT N° _____ con domicilio en _____, por una parte; y Don(ña) _____ en adelante referido(a) como el “Alumno” domiciliado(a) en _____ de la ciudad de _____, RUT N° _____ y Don(ña) _____ en adelante referido(a) como el “Apoderado Contratante”, del mismo domicilio del Alumno, RUT N° _____ de la otra parte.

PRIMERO: Por el presente Contrato, el Alumno contrata los servicios educativos de la Universidad para que le imparta la Carrera _____ (en adelante referida como la “Carrera”), y la Universidad acepta y matricula al Alumno, a solicitud de éste y del Apoderado Contratante, para el período académico 2019 (en adelante referido como el “Período Académico 2019”) de la Carrera y se obliga a impartir al Alumno el plan de estudios de la Carrera correspondiente al Período Académico 2019, todo con sujeción al cumplimiento por el Alumno de los requisitos que en este Contrato se establecen.

controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos y protección de menores, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE <https://www.confianzaonline.es/> ...”.

<https://www.inesem.es/content/condiciones-generales-de-matriculacion> -Ejemplo de modelo de contrato de servicios educacionales en la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile

“... este documento es el modelo de contrato aplicable para los estudiantes de la Universidad Tecnológica Metropolitana que reciben los servicios educacionales de esta Universidad ...”.

<http://www.utem.cl/contrato-de-prestacion-de-servicios-educacionales/> -Ejemplo de contrato de servicios educacionales en Instituto Santo Tomás de Chile

<https://www.ipsantotomas.cl/sobre-el-ip/ip-transparente/marco-normativo/contrato-prestacion-servicios-educacionales/> -Ejemplo de condiciones generales de contratación en Universidad de Nebrija (España)

“Las presentes Condiciones Generales de contratación (en adelante, las “Condiciones Generales”), junto con el formulario web (automatricula o ATM) o cualquier otro soporte, físico o electrónico, a través del cual haya formalizado su matrícula el estudiante, suponen el Contrato de Prestación de Servicios Docentes celebrado entre la UNIVERSIDAD ANTONIO DE NEBRIJA (en adelante, la “UNIVERSIDAD”) y el contratante de los mismos (en adelante, el “ESTUDIANTE”) que realice su matriculación online o automatricula, o por cualquier otro medio electrónico, en cualquiera de las acciones formativas ofertadas a través de la página web oficial de la UNIVERSIDAD ...”

<https://www.nebrija.com/general/pdf/condiciones-contratacion.pdf> -Ejemplo de condiciones generales de contratación en Universidad Oberta de Catalunya

“Las condiciones generales tienen por objeto la contratación de los servicios ofrecidos por la UOC por medio de su página web ...”.

https://www.uoc.edu/porta/es/_peu/avis_legal/nou/index.html -Ejemplo de condiciones generales de contratación en FORCONTU

“... las presentes Condiciones Generales de Contratación tienen como objeto regular la relación entre Forcontu S.L. y usted ...”.

<https://www.forcontu.com/condiciones-generales-matricula>

Aplicaciones y soportes frecuentes


REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Seleccionar objetivos de contratación	Indicadores de contratación
E	Disponer de regulaciones internas	Reglamentos de funcionamiento institucional
	Organizar la actividad contratante	Sistema / Proceso de formalización de matrícula
D	Difundir la oferta objeto de contratación	Soportes de publicidad de la oferta educativa
	Asegurar el pago de los servicios	Justificantes de pago
	Formalizar el acceso a los servicios	Matrícula
	Clarificar condiciones del vínculo	Condiciones generales de contratación
E	Formalizar el contrato	Contrato de servicios educativos
	Solucionar incidencias	Sistema de resolución de incidencias
	Control de cumplimiento de contratos	Auditoría del sistema de contratación
R	Conocer modelos externos de éxito	Buenas prácticas de contratación

Cuestiones clave para autoevaluar Puede comprobar la generación del contrato de servicios educativos contestando a las siguientes cuestiones.

Puntuación máxima 100 puntos.

¿está vinculado el contrato de servicios educativos a la matrícula?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿incluye contenidos nucleares, no patrimoniales, propios de la entidad educativa, relacionados con el tipo de educación ofrecida?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿se hace referencia a las principales características de los servicios que se ofrecen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿contempla deberes colaterales de la institución educativa como cumplimiento de programas, entrega de certificados u otros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿incluye contenidos patrimoniales complementarios, propios de la entidad educativa, relacionados con materiales educativos, acceso a recursos, alojamiento, u otros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿incluye contenidos no patrimoniales complementarios, propios de la entidad educativa, relacionados con asesoramiento, acciones de apoyo u otros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿contiene elementos patrimoniales, vinculados al estudiante, como pagos y gastos necesarios por su parte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿se hace referencia a deberes colaterales del estudiante como implicación formativa, uso de recursos, presentación a exámenes y/o prácticas u otros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿se hace referencia a los derechos y obligaciones recíprocas entre los actores involucrados?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿se señalan con claridad aspectos informativos relacionados con, la identificación de las partes, objeto y duración del contrato, servicios ofertados, medidas de seguridad, aceptación y disponibilidad de las condiciones generales, condiciones de renovac	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

	Autor: Ángel Minondo Urzainqui	Cargo: Subdirector técnico Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela"
	Empresa/organización: UNED Tudela	
	Actividad: Formación Universitaria	Contacto: www.unedtudela.es