



SERNAC detectó un 70% de instituciones de educación no cumplen con la entrega de documentos

El SERNAC detectó a través de una fiscalización documental y digital que un 70% de las Instituciones de Educación Superior (IES) del país no están cumpliendo con la Ley Pro Consumidor respecto de la entrega gratuita de ciertos certificados a los estudiantes y ex estudiantes.

Durante la fiscalización, el SERNAC revisó el comportamiento de 111 Instituciones de Educación Superior: 52 universidades, 27 institutos profesionales y 32 centros de formación técnica a nivel nacional, respecto del cumplimiento de la Ley Pro Consumidor (Ley 21.398).

La fiscalización se desarrolló a partir de antecedentes aportados por las instituciones y el análisis de la información disponible en los sitios web de las IES respecto a la entrega de documentos, tales como certificados de estudios, de notas, de estado de deuda y otros análogos. En particular, de qué manera o procedimiento los otorgan, si en forma gratuita u onerosa, y en qué plazos.

Tras analizar los antecedentes, un 70% de las IES no cumplieron con la normativa debido a que no mencionan acceso alguno a los certificados o porque exigen un pago por ellos.

Por su parte, el 18% de las entidades de educación superior permite el acceso a dicha documentación, pero se requiere una serie de pasos que impiden un acceso fluido a la información; o bien, no existe información clara, veraz y oportuna respecto del procedimiento de obtención de la documentación requerida.

Solo un 12% de las IES cumple con entregar información clara, veraz y oportuna sobre el acceso a los certifi-

cados.

Detalle de los hallazgos en sitio web

Respecto de los sitios web de las IES, las principales falencias detectadas son:

*Falta de información clara sobre la gratuidad de ciertos certificados.

*Ausencia de accesos directos a la información sobre certificados en la página principal.

*Dependencia de la intranet para la solicitud de certificados.

*Falta de transparencia sobre los costos y procedimientos de solicitud.

*Comunicación deficiente sobre el tema a través de asistentes virtuales.

*Ausencia de un enlace público y permanente para la solicitud de certificados.

*Falta de resultados útiles en búsquedas externas en buscadores como Google.

¿Qué dice la Ley?

La Ley Pro Consumidor establece que las universidades, institutos profesionales y de formación técnica, deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.

Estos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.

La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos, o así sea solicitado expresamente.

Acciones de SERNAC

Ante este escenario, y considerando que es la primera vez que se realiza un proceso de fiscalización en esta materia, el SERNAC envió un oficio circular a las Instituciones de Educación Superior para reforzar sus deberes en relación con la entrega de certificados de estudio, recordando la importancia de disponibilidad y acceso a la información veraz y de forma oportuna.

Además, los antecedentes recabados serán derivados a la Superintendencia de Educación Superior (SES), que es el organismo público responsable de velar por que las instituciones de educación superior cumplan con la ley y respondan a los compromisos convenidos con sus estudiantes.

Frente a incumplimientos por parte de las casas de estudios, los afectados pueden presentar un reclamo o denuncia en la plataforma de atención ciudadana de la SES disponible en www.sesuperior.cl.

En este sentido, es de esperar, que las instituciones informen a los estudiantes y ex estudiantes, cómo acceder a estos certificados de forma gratuita, y faciliten el acceso a estos documentos.

El SERNAC realizará próximamente nuevas fiscalizaciones para verificar las correcciones implementadas por las IES tras el envío del oficio circular.