



Certificados gratuitos educación superior

Angélica Solar Lizama
Directora regional del Sernac

Recientemente, el Sernac realizó una fiscalización para conocer si las instituciones de educación superior (IES) de todo Chile estaban cumpliendo con la Ley Pro Consumidor, la cual obliga a universidades, institutos Profesionales y centros de formación técnica a entregar gratuitamente ciertos certificados a los alumnos y exalumnos.

El objetivo de esta gestión fue corroborar que las instituciones estén cumpliendo con lo que establece la normativa, considerando que muchos estudiantes necesitan este tipo de antecedentes para diversos trámites, como becas o postulación a trabajos o posgrados, los cuales antes de la entrada en vigencia de la ley tenían un costo para las personas.

Dichos certificados podrán ser entregados gratuitamente hasta dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contados desde la presentación de la respectiva solicitud.

Los certificados se emitirán electrónicamente, pero se entregarán en papel si el establecimiento no cuenta con medios para generarlos digitalmente o si la persona lo solicita.

La fiscalización a 111 instituciones de educación superior reveló que el 70% de sus sitios web incumplen la normativa sobre certificados, ya sea por omitir información sobre su acceso o por exigir un pago

por ellos.

Mientras que un 18% de las instituciones 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.

Y sólo un 12% de entidades cumple con entregar información clara, veraz y oportuna sobre el acceso a los certificados.

En conclusión, las principales falencias detectadas en los sitios web de las IES fueron: falta de información clara sobre la gratuidad de ciertos certificados, ausencia de accesos directos a la información sobre certificados en la página principal y dependencia de la intranet para la solicitud de certificados; además de falta de transparencia sobre costos y procedimientos, y ausencia de un enlace público y permanente para la solicitud de certificados, entre otros.

Durante el año 2025, el Sernac ejercerá sus facultades fiscalizadoras para verificar las correcciones implementadas por las instituciones de educación superior tras el envío del oficio circular y, en caso de detectar incumplimientos, se tomarán las acciones de protección que correspondan.