



Francisco Fuenzalida Avio
Director regional de Sernac

Certificados gratuitos en Educación Superior

Recientemente, el Sernac realizó una fiscalización para conocer si las Instituciones de Educación Superior (IES) de todo Chile cumplen con la Ley Pro Consumidor, la cual obliga a entregar gratuitamente ciertos certificados a los estudiantes o ex estudiantes. Esos antecedentes se necesitan para diversos trámites, como becas o postulación a trabajos o posgrados, pero antes de la entrada en vigencia de la Ley, tenían un costo para las personas.

Los certificados podrán ser entregados gratuitamente hasta dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud. 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 IES 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 la IES fueron falta de información clara, ausencia de accesos directos en la página principal y dependencia de la intranet para la solicitud; además de falta de transparencia sobre costos y procedimientos, ausencia de un enlace público y permanente para la solicitud, 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.