



Sernac detectó que un 70% de las instituciones de educación superior no cumplen con la entrega de documentos

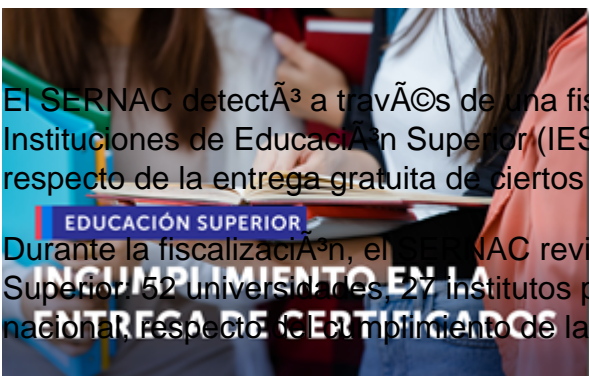
Descripción

• Tras una fiscalización a 111 instituciones de educación superior, el Servicio detectó que las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica no informan el acceso a los certificados o exigen un pago por ellos.

• La Ley Pro Consumidor establece que las instituciones tienen la obligación de entregar gratuitamente ciertos certificados a sus estudiantes y ex estudiantes, los que podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y remitidos dentro del plazo de diez días hábiles.

• Por tratarse del primer levantamiento, SERNAC envió un oficio circular a todas las IES para reforzar este deber y pondrá en conocimiento de estos resultados a la Superintendencia de Educación Superior.

• El organismo realizará próximamente nuevas fiscalizaciones en esta materia, para constatar el grado de ajuste de las instituciones a esta nueva normativa.



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 al 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 certificados.

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 porque 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.

Categoría

1. Actualidad

Etiquetas

1. certificados universitarios demora
2. entrega de certificados de universidades
3. ley pro consumidos
4. sernac la araucanía

Fecha de creación

martes, 13 mayo, 2025 a las 15:51

Autor

editor

default watermark