Procedimiento de entrega de certificados en oficinas

Como Unidad de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc nos encontramos en proceso de alinear nuestros procedimientos de entrega de certificados, los cuales contienen información personal, a los estándares establecidos en Ley Nº 21719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales.

Ayuda Mineduc, a través de nuestros distintos canales de atención ciudadana, tiene la función de emitir los certificados de estudios que se encuentren cargados en nuestras bases de datos. Los ciudadanos pueden obtenerlos desde nuestra página web, donde la atención es autogestionada, o solicitarlos en nuestras oficinas de atención presencial.

Atención web: la descarga de certificados disponibles en línea solo podrá ser realizada ingresando los datos de la cedula de identidad chilena vigente del ciudadano, lo cual incluye el N° de serie del documento.

Atención Presencial: Aquellas personas que no puedan descargar sus certificados a través del aplicativo web por no cumplir con los requisitos exigidos para hacerlo, podrán realizarlo de manera presencial. A continuación, posibles situaciones que se pueden presentar:

1. Adulto con cédula no vigente: La emisión de certificados será realizada por los funcionarios de atención presencial, quienes como ministros de fe tendrán a la vista la cédula de identidad del solicitante y podrán emitir el certificado por nuestros aplicativos de uso interno, junto con informar al ciudadano que debe regularizar su documentado de identidad en Registro Civil.

2. Adulto con IPE: Para emitir certificados vinculados al IPE, se debe confirmar la identidad del titular usando el documento oficial del país de origen (como pasaporte o cédula), este documento debió haber sido ingresado al sistema cuando se creó el IPE, por lo que se puede utilizar como referencia para validar la identidad.

3. Menor con RUN o IPE: para emitir certifico se debe solicitar documento de identificación del menor y del adulto responsable (padre/madre o tutor legal). En caso de menor sin cedula de identidad, se podrá aceptar el certificado de nacimiento como documento valido. Si el solicitante es un tercero, seguir las indicaciones del punto N°4.

4. Certificado solicitado por un tercero: Cuando **el solicitante no es el titular del trámite**, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- **Poder simple**: El solicitante debe presentar un documento firmado por el titular del trámite, autorizándolo a actuar en su representación para obtener el certificado.
- **En el caso de menores:**
    - El poder simple debe estar firmado por el **adulto responsable del menor** (padre, madre o tutor legal).

- Este documento debe indicar explícitamente que se autoriza al tercero a realizar el trámite en nombre del menor.

Este procedimiento garantiza que los certificados se entreguen de forma segura en nuestras oficinas de Atención Presencial y con el consentimiento adecuado.

5. Certificado de persona fallecida: Si se requiere el certificado de una persona fallecida, podrá solicitarlo su cónyuge o alguno de sus hijos. Para ello, se deberá presentar el certificado de defunción junto con el certificado de matrimonio o de nacimiento, según corresponda, para acreditar el parentesco.