

IQUIQUE, 13 de mayo de 2015.-

DECRETO EXENTO N° 0881.-

Con esta fecha, el Rector de la Universidad Arturo Prat, ha expedido el siguiente Decreto:

VISTOS Y CONSIDERANDO:

a.- Lo dispuesto en la Ley N° 18.368, del 30 de noviembre de 1984 y el D.F.L. N° 1 de 1980, el Decreto N° 470 del 27.12.2011, todos del Ministerio de Educación Pública; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, el Decreto N° 57 del 05.03.2012.-

b.- El Memorando N° 029 de fecha 07.05.2015, de la Dirección General de Calidad, que solicita la emisión del presente instrumento.

DECRETO:

1.- Apruébase el **Reglamento para la Gestión de Reclamos ingresados a la Plataforma OIRS – UNAP o SERNAC**, de acuerdo a los términos contenidos en el documento consiste en 2 fojas, cuyo texto es el siguiente:

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS INGRESADOS POR LA PLATAFORMA OIRS-UNAP¹ O SERNAC².

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1° El presente reglamento establece las normas por las cuales se regirá, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el estatuto de la Universidad, el procedimiento que establece la gestión de los reclamos que efectúen los usuarios en la plataforma OIRS-UNAP y los reclamos derivados desde el SERNAC, de acuerdo a la Ley N° 19.496 que establece las normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores.

Artículo 2° La Dirección General de Calidad es el intermediario para entregar una respuesta al reclamo planteado, siendo la unidad académica o administrativa de la Universidad Arturo Prat la responsable de elaborar la respuesta y, si corresponde, plantear la solución al reclamo ingresado. El profesional perteneciente a la Dirección General de Calidad que tenga a su cargo la Gestión de los Reclamos, será el responsable de recibir, derivar, monitorear y dar respuesta en los plazos definidos a todos los reclamos y generar informes mensuales sobre el desempeño de la gestión de los reclamos.

¹ OIRS-UNAP (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Arturo Prat) es una plataforma de servicios administrada por la Dirección General de Calidad de la Institución.

² SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)

Artículo 3º Para efectos del presente reglamento, se define reclamo como “aquella solicitud en donde el usuario demanda una solución a una situación que considera que ha vulnerado sus derechos”. La presentación del reclamo o de la solicitud de reclamo la pueden realizar los usuarios ante la Institución de manera virtual y/o presencial en la Plataforma OIRS-UNAP o a través del SERNAC.

TÍTULO II DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Artículo 4º Los reclamos recibidos por la Universidad, a través de la Dirección General de Calidad, pueden provenir de SERNAC o de la plataforma OIRS-UNAP. En ambos casos, es deber de la Universidad entregar una respuesta a quien haya planteado el reclamo.

Los reclamos provenientes del SERNAC pueden ser presentados por los usuarios en forma presencial o virtual. Estos reclamos son ingresados en un Sistema Nacional Unificado de Atención bajo el nombre de “*SERNACfacilita, ventanilla única*”³. Los reclamos son derivados a la Universidad para que sea tramitada la respuesta en los plazos correspondientes.

Los reclamos provenientes de la plataforma OIRS-UNAP pueden ser presentados por los usuarios en forma presencial o virtual. Estos reclamos son registrados por la plataforma y luego son derivados a la instancia institucional que corresponda para que sea tramitada la respuesta en los plazos correspondientes.

TÍTULO III DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 5º Para efectos del presente reglamento se definirán los siguientes pasos para tramitar los reclamos que ingresan en la Plataforma OIRS-UNAP y SERNAC: a) responsable de responder el reclamo; b) plazos para responder el reclamo; c) estándares de calidad del contenido de la respuesta; y d) cierre de los reclamos.

a) Responsable de responder el reclamo:

Será responsable de elaborar la respuesta a un reclamo, el o la funcionario(a) a quien se derive el reclamo recibido. La derivación del reclamo será realizada por la Dirección General de Calidad, previa consulta a la autoridad pertinente de la unidad académica o administrativa involucrada, en función del alcance del reclamo presentado. En caso de no tener respuesta sobre a quién derivar el reclamo, será el Director General de Calidad quien determine la derivación.

Si el reclamo involucra a más de una unidad, la Dirección General de Calidad derivará en forma simultánea el reclamo, indicando el componente del reclamo que le corresponde a cada una de las unidades.

La derivación del reclamo se realizará en formato digital vía correo electrónico y/o en formato impreso vía correspondencia interna.

b) Plazos para responder el reclamo:

- **Plazo Inicial.** Desde el momento en que reciba un reclamo, la unidad tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para enviar a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo en trámite.

³ <http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/> (marzo 26 de 2015).

- **Plazo de Insistencia.** Cumplido el plazo antes descrito, y en los casos en los cuales no se tenga respuesta, se enviará una "Solicitud de Insistencia", otorgando un plazo adicional de 3 días hábiles.

Cumplidos los plazos indicados anteriormente (Plazo Inicial más Plazo de Insistencia) y si no se ha recibido una respuesta al reclamo en la Dirección General de Calidad, se enviará una **Notificación por Escrito** al responsable de responder el reclamo sobre el incumplimiento generado.

Cumplido el plazo de 8 días hábiles y enviada la Notificación por Escrito, se tendrá un plazo adicional de 2 hábiles para que la unidad académica o administrativa envíe a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo. Si no se tiene la respuesta al reclamo, se solicitará al Rector instruir a la jefatura directa del funcionario(a) a quien se haya derivado el reclamo, ingresar una **Anotación de Demérito** y se tendrá otro plazo adicional de 2 días hábiles para que se envíe a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo. En caso contrario, se solicitará la realización de una **Investigación Sumaria**.

c) **Estándares de calidad del contenido de la respuesta:**

La respuesta al reclamo presentado por el usuario, en función de lo solicitado, puede ser favorable (se acoge el reclamo) o desfavorable (no se acoge el reclamo). En ambos casos, la Universidad debe dar respuesta al reclamo presentado. La respuesta al usuario se canalizará por intermedio de la Dirección General de Calidad. En el Anexo N°1 del presente reglamento se observan ejemplos de respuesta a reclamos.

La respuesta a elaborar debe considerar lo siguiente:

- Descripción clara de la solución al reclamo planteado. En el caso que la solución al reclamo requiera de un plazo, se deberá indicar fecha en que se hará efectiva la solución al reclamo. En el caso de que la respuesta sea desfavorable para el usuario, la unidad debe entregar una descripción clara del argumento que permite no acoger el reclamo.
- La unidad deberá individualizar al funcionario(a) con quien el reclamante podrá contactarse para hacer efectiva la solución al reclamo o para consultar dudas respecto a la respuesta entregada (nombre, cargo, correo electrónico y teléfono).
- La unidad podrá indicar otros puntos de interés en la respuesta (opcional).

El funcionario de la Dirección General de Calidad, responsable de gestionar el reclamo, revisará si se cumplen los estándares de la respuesta y así proceder a comunicar ésta al reclamante. En caso contrario, devolverá los antecedentes a la unidad a la cual se derivó el reclamo, solicitando las correcciones correspondientes. Esta situación no altera los plazos indicados en la letra b) del artículo 5 del presente Reglamento.

Adicionalmente, la respuesta a los reclamos provenientes del SERNAC es revisada por la función de Asesoría Jurídica de la Universidad, antes de que sea comunicada al reclamante. Lo anterior podría significar que Asesoría Jurídica solicite mayores antecedentes unidad que genera la respuesta. Esta situación no altera los plazos indicados en la letra a) del artículo 5 del presente Reglamento.

d) **Cierre del Reclamo:**

De acuerdo a la consistencia de la respuesta enviada por las unidades correspondientes, el funcionario de la Dirección General de Calidad, a cargo de la gestión de reclamo, lo cerrará utilizando las siguientes causales:

d.1) **Se acoge.** Cierre utilizado ante la respuesta favorable de la Unidad a la que fueron derivados respecto a la solicitud del reclamante. Cabe destacar que si un reclamo se acoge, la solución puede ser inmediata o puede considerar un determinado plazo para que ésta se haga efectiva.

d.2) **No se acoge.** Corresponde a los reclamos en que la Unidad no acepta lo solicitado por el reclamante.

En el caso de los reclamos recibidos a través del SERNAC, este organismo podrá indicar “**Reclamo sin Respuesta**”, cuando la unidad a la que fueron derivados no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento o se rechaza la respuesta por no tener consistencia. Asimismo, es importante señalar que, conjuntamente con determinar el cierre del reclamo sin respuesta, SERNAC podrá dar inicio a las gestiones de guía u orientación para una eventual denuncia del consumidor(a) ante el Juzgado de Policía Local.

Por otra parte, SERNAC puede indicar “**Incumplimiento de Respuesta Entregada**”. Esta causal es utilizada en aquellos casos en que la Universidad no cumpla con la solución planteada en la respuesta al reclamo. En el caso de los reclamos recibidos a través de la plataforma OIRS-UNAP, la Dirección General de Calidad será la encargada de verificar el cumplimiento de la solución planteada por parte de la unidad correspondiente.

En el caso de existir un incumplimiento de respuesta, los antecedentes se enviarán a la jefatura de la unidad a la que fue derivado el reclamo, con la finalidad de que se cumpla el compromiso adquirido en la respuesta entregada, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles. De lo contrario, se solicitará una **Anotación de Demérito** a través del Rector y, en definitiva, una **Investigación Sumaria** si no se responde en el plazo total de 5 días hábiles.

Finalmente, y a modo de incentivar la mejora continua, se solicitará una **Anotación de Mérito** para el responsable de implementar una mejora que permita subsanar los reclamos presentados. Esta mejora debe estar debidamente documentada. La Anotación de Mérito será solicitada por la Dirección General de Calidad en consulta, y posterior aprobación, por parte de la Rectoría o la Vicerrectoría pertinente al área de mejora propuesta.

TITULO IV DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 6° En todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Director General de Calidad, sin perjuicio de las facultades que le asisten al Rector y a la Contraloría de la Universidad.

ANEXO N° 1 “EJEMPLOS DE RESPUESTA A RECLAMOS PRESENTADOS”

Reclamo se Acoge:

“Se informa que el documento está para su retiro en la Unidad de Programación y Registro Académico Santiago, ubicado en San Pablo 1796 desde las 09:00 a las 16:00 hrs, de lunes a viernes”.

De acuerdo a lo expuesto, se acoge a solicitud presentada por el Sr. Cortés.

En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xxx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)

Reclamo se Acoge con plazo

Se informa que la situación financiera de la Sra. Valle está siendo regularizada. Se procedió a tramitar la devolución del CAE a la entidad bancaria respectiva, a más tardar el día 24 de marzo del presente año.

De acuerdo a lo expuesto, se acoge a la solicitud presentada por la Sra. Valle.

En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)

Reclamo No se Acoge

De acuerdo a nuestros registros, se informa que la Sra. Castro no formalizó la renuncia al Preuniversitario, motivo por el cual, deberá regularizar su situación financiera con la Institución. Cabe señalar que todo alumno que interrumpa sus estudios, debe efectuar el trámite de renuncia, indicando el motivo correspondiente.

De acuerdo a lo expuesto, no se acoge a solicitud presentada por la Sra. Castro.


En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)

COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO.

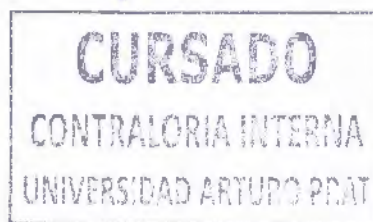


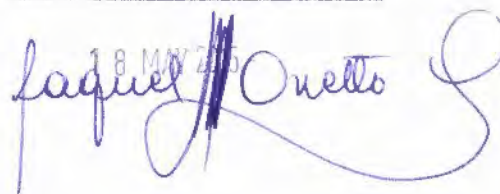
SERGIO ETCHEVERRY GUTIÉRREZ
Secretario General

DISTRIBUCIÓN:
Según envío vía e-mail a base de datos Decretos-2015.
GSB/SEGrec



GUSTAVO SOTO BRINGAS
Rector



18 MAY 2015


RECIBIDO UNIDAD JURÍDICA
Fecha: 08 MAY 2015
N° Registro: 198

Universidad
ARTURO PRAT
del Estado de Chile



RECIBIDO SECRETARÍA GENERAL
Fecha : 07 MAYO 2015
N° Reg.: 742-

D.G.C. N° 029/2015
IQUIQUE, 07 de mayo 2015.

MEMORANDUM

DE : SEÑOR JAIME LAM MORAGA
DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD


A : SEÑOR SERGIO ETCHEVERRY GUTIERREZ
SECRETARIO GENERAL

REF. : EMISION DE DECRETO EXENTO

Mediante el presente solicito a usted, emisión de Decreto Exento para **REGLAMENTO PARA LA GESTION DE RECLAMOS INGRESADOS A LA PLATAFORMA OIRS-UNAP O SERNAC.**

Adjunto documento en mención.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,


UNIVERSIDAD ARTURO PRAT
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
JAIME LAM MORAGA
Director General de Calidad
IQUIQUE - CHILE

JLM/rma
c.c.: Archivo.



11-05-15



Universidad
ARTURO PRAT
del Estado de Chile

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS
INGRESADOS A LA PLATAFORMA OIRS-UNAP O SERNAC.**

Elaborado Por:

Annie Rojas Palma,
Profesional de la Dirección General de Calidad

Jaime Lam Moraga,
Director General de Calidad

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS INGRESADOS POR LA PLATAFORMA OIRS-UNAP¹ O SERNAC².

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º El presente reglamento establece las normas por las cuales se regirá, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el estatuto de la Universidad, el procedimiento que establece la gestión de los reclamos que efectúen los usuarios en la plataforma OIRS-UNAP y los reclamos derivados desde el SERNAC, de acuerdo a la Ley N°19.496 que establece las normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores.

Artículo 2º La Dirección General de Calidad es el intermediario para entregar una respuesta al reclamo planteado, siendo la unidad académica o administrativa de la Universidad Arturo Prat la responsable de elaborar la respuesta y, si corresponde, plantear la solución al reclamo ingresado. El profesional perteneciente a la Dirección General de Calidad que tenga a su cargo la Gestión de los Reclamos, será el responsable de recibir, derivar, monitorear y dar respuesta en los plazos definidos a todos los reclamos y generar informes mensuales sobre el desempeño de la gestión de los reclamos.

Artículo 3º Para efectos del presente reglamento, se define reclamo como "aquella solicitud en donde el usuario demanda una solución a una situación que considera que ha vulnerado sus derechos". La presentación del reclamo o de la solicitud de reclamo la pueden realizar los usuarios ante la Institución de manera virtual y/o presencial en la Plataforma OIRS-UNAP o a través del SERNAC.

TÍTULO II DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Artículo 4º Los reclamos recibidos por la Universidad, a través de la Dirección General de Calidad, pueden provenir de SERNAC o de la plataforma OIRS-UNAP. En ambos casos, es deber de la Universidad entregar una respuesta a quien haya planteado el reclamo.

Los reclamos provenientes del SERNAC pueden ser presentados por los usuarios en forma presencial o virtual. Estos reclamos son ingresados en un Sistema Nacional Unificado de Atención bajo el nombre de "*SERNACfacilita, ventanilla única*"³. Los reclamos son derivados a la Universidad para que sea tramitada la respuesta en los plazos correspondientes.

Los reclamos provenientes de la plataforma OIRS-UNAP pueden ser presentados por los usuarios en forma presencial o virtual. Estos reclamos son registrados por la plataforma y luego son derivados a la instancia institucional que corresponda para que sea tramitada la respuesta en los plazos correspondientes.

¹ OIRS-UNAP (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Arturo Prat) es una plataforma de servicios administrada por la Dirección General de Calidad de la Institución.

² SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor)

³ <http://www.sernac.cl/portal-del-consumidor/> (marzo 26 de 2015).

TITULO III DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 5º Para efectos del presente reglamento se definirán los siguientes pasos para tramitar los reclamos que ingresan en la Plataforma OIRS-UNAP y SERNAC: a) responsable de responder el reclamo; b) plazos para responder el reclamo; c) estándares de calidad del contenido de la respuesta; y d) cierre de los reclamos.

a) Responsable de responder el reclamo:

Será responsable de elaborar la respuesta a un reclamo, el o la funcionario(a) a quien se derive el reclamo recibido. La derivación del reclamo será realizada por la Dirección General de Calidad, previa consulta a la autoridad pertinente de la unidad académica o administrativa involucrada, en función del alcance del reclamo presentado. En caso de no tener respuesta sobre a quién derivar el reclamo, será el Director General de Calidad quien determine la derivación.

Si el reclamo involucra a más de una unidad, la Dirección General de Calidad derivará en forma simultánea el reclamo, indicando el componente del reclamo que le corresponde a cada una de las unidades.

La derivación del reclamo se realizará en formato digital vía correo electrónico y/o en formato impreso vía correspondencia interna.

b) Plazos para responder el reclamo:

- **Plazo Inicial.** Desde el momento en que reciba un reclamo, la unidad tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para enviar a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo en trámite.
- **Plazo de Insistencia.** Cumplido el plazo antes descrito, y en los casos en los cuales no se tenga respuesta, se enviará una "Solicitud de Insistencia", otorgando un plazo adicional de 3 días hábiles.

Cumplidos los plazos indicados anteriormente (Plazo Inicial más Plazo de Insistencia) y si no se ha recibido una respuesta al reclamo en la Dirección General de Calidad, se enviará una **Notificación por Escrito** al responsable de responder el reclamo sobre el incumplimiento generado.

Cumplido el plazo de 8 días hábiles y enviada la Notificación por Escrito, se tendrá un plazo adicional de 2 hábiles para que la unidad académica o administrativa envíe a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo. Si no se tiene la respuesta al reclamo, se solicitará al Rector instruir a la jefatura directa del funcionario(a) a quien se haya derivado el reclamo, ingresar una **Anotación de Demérito** y se tendrá otro plazo adicional de 2 días hábiles para que se envíe a la Dirección General de Calidad la respuesta al reclamo. En caso contrario, se solicitará la realización de una **Investigación Sumaria**.

c) Estándares de calidad del contenido de la respuesta:

La respuesta al reclamo presentado por el usuario, en función de lo solicitado, puede ser favorable (se acoge el reclamo) o desfavorable (no se acoge el reclamo). En ambos casos, la Universidad debe dar respuesta al reclamo presentado. La respuesta al usuario se canalizará por intermedio de la Dirección General de Calidad. En el Anexo N°1 del presente reglamento se observan ejemplos de respuesta a reclamos.

La respuesta a elaborar debe considerar lo siguiente:

- Descripción clara de la solución al reclamo planteado. En el caso que la solución al reclamo requiera de un plazo, se deberá indicar fecha en que se hará efectiva la solución al reclamo. En el caso de que la respuesta sea desfavorable para el usuario, la unidad debe entregar una descripción clara del argumento que permite no acoger el reclamo.
- La unidad deberá individualizar al funcionario(a) con quien el reclamante podrá contactarse para hacer efectiva la solución al reclamo o para consultar dudas respecto a la respuesta entregada (nombre, cargo, correo electrónico y teléfono).
- La unidad podrá indicar otros puntos de interés en la respuesta (opcional).

El funcionario de la Dirección General de Calidad, responsable de gestionar el reclamo, revisará si se cumplen los estándares de la respuesta y así proceder a comunicar ésta al reclamante. En caso contrario, devolverá los antecedentes a la unidad a la cual se derivó el reclamo, solicitando las correcciones correspondientes. Esta situación no altera los plazos indicados en la letra b) del artículo 5 del presente Reglamento.

Adicionalmente, la respuesta a los reclamos provenientes del SERNAC es revisada por la función de Asesoría Jurídica de la Universidad, antes de que sea comunicada al reclamante. Lo anterior podría significar que Asesoría Jurídica solicite mayores antecedentes unidad que genera la respuesta. Esta situación no altera los plazos indicados en la letra a) del artículo 5 del presente Reglamento.

d) Cierre del Reclamo:

De acuerdo a la consistencia de la respuesta enviada por las unidades correspondientes, el funcionario de la Dirección General de Calidad, a cargo de la gestión de reclamo, lo cerrará utilizando las siguientes causales:

d.1) **Se acoge.** Cierre utilizado ante la respuesta favorable de la Unidad a la que fueron derivados respecto a la solicitud del reclamante. Cabe destacar que si un reclamo se acoge, la solución puede ser inmediata o puede considerar un determinado plazo para que ésta se haga efectiva.

d.2) **No se acoge.** Corresponde a los reclamos en que la Unidad no acepta lo solicitado por el reclamante.

En el caso de los reclamos recibidos a través del SERNAC, este organismo podrá indicar "**Reclamo sin Respuesta**", cuando la unidad a la que fueron derivados no entrega respuesta dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento o se rechaza la respuesta por no tener consistencia. Asimismo, es importante señalar que, conjuntamente con determinar el cierre del

reclamo sin respuesta, SERNAC podrá dar inicio a las gestiones de guía u orientación para una eventual denuncia del consumidor(a) ante el Juzgado de Policía Local.

Por otra parte, SERNAC puede indicar “**Incumplimiento de Respuesta Entregada**”. Esta causal es utilizada en aquellos casos en que la Universidad no cumpla con la solución planteada en la respuesta al reclamo. En el caso de los reclamos recibidos a través de la plataforma OIRS-UNAP, la Dirección General de Calidad será la encargada de verificar el cumplimiento de la solución planteada por parte de la unidad correspondiente.

En el caso de existir un incumplimiento de respuesta, los antecedentes se enviarán a la jefatura de la unidad a la que fue derivado el reclamo, con la finalidad de que se cumpla el compromiso adquirido en la respuesta entregada, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles. De lo contrario, se solicitará una **Anotación de Demérito** a través del Rector y, en definitiva, una **Investigación Sumaria** si no se responde en el plazo total de 5 días hábiles.

Finalmente, y a modo de incentivar la mejora continua, se solicitará una **Anotación de Mérito** para el responsable de implementar una mejora que permita subsanar los reclamos presentados. Esta mejora debe estar debidamente documentada. La Anotación de Mérito será solicitada por la Dirección General de Calidad en consulta, y posterior aprobación, por parte de la Rectoría o la Vicerrectoría pertinente al área de mejora propuesta.

TITULO IV DISPOSICIÓN FINAL

Artículo 6º En todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Director General de Calidad, sin perjuicio de las facultades que le asisten al Rector y a la Contraloría de la Universidad.

ANEXO N° 1
“EJEMPLOS DE RESPUESTA A RECLAMOS PRESENTADOS”

Reclamo se Acoge:

“Se informa que el documento está para su retiro en la Unidad de Programación y Registro Académico Santiago, ubicado en San Pablo 1796 desde las 09:00 a las 16:00 hrs, de lunes a viernes”.

De acuerdo a lo expuesto, se acoge a solicitud presentada por el Sr. Cortés.

En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xxx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)

Reclamo se Acoge con plazo

Se informa que la situación financiera de la Sra. Valle está siendo regularizada. Se procedió a tramitar la devolución del CAE a la entidad bancaria respectiva, a más tardar el día 24 de marzo del presente año.

De acuerdo a lo expuesto, se acoge a la solicitud presentada por la Sra. Valle.

En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)

Reclamo No se Acoge

De acuerdo a nuestros registros, se informa que la Sra. Castro no formalizó la renuncia al Preuniversitario, motivo por el cual, deberá regularizar su situación financiera con la Institución. Cabe señalar que todo alumno que interrumpa sus estudios, debe efectuar el trámite de renuncia, indicando el motivo correspondiente.

De acuerdo a lo expuesto, no se acoge a solicitud presentada por la Sra. Castro.

En caso de cualquier duda, favor contactar al Sr. Juan Rojas, responsable de xx (fono 57 2 444444, correo electrónico juan.rojas@unap.cl)
