

# Buzón de *Sugerencias*



## *Respuestas - Mes de Julio*

### *Tipo de acción:*

Sugerencia - Estudiante (carrera de Ingeniería Química)

### *Descripción:*

Se manifiesta la dificultad para obtener información clara y uniforme en la Secretaría de la Facultad. Se señala que, ante una misma consulta, distintos funcionarios brindan indicaciones diferentes, lo que obliga a realizar múltiples gestiones y genera demoras debido a la falta de precisión respecto a los documentos requeridos.

### *Solicitud:*

Que la información proporcionada al público sea clara, unificada y coherente, a fin de evitar confusiones y malos entendidos al momento de ser atendido por distintos funcionarios.

### *Respuesta:*

A partir del caso reportado, se mantuvo una instancia de diálogo con el personal de Mesa de Entrada, reforzando la importancia de brindar información completa, precisa y unificada sobre los trámites disponibles. Asimismo, se revisaron y actualizaron los procedimientos y formularios utilizados, incluyendo ajustes en la plataforma e-Trámite para evitar interpretaciones confusas. Estas acciones buscan prevenir malentendidos y mejorar la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

# Buzón de *Sugerencias*



## *Respuestas - Mes de Julio*

### *Tipo de acción:*

Reclamo - Funcionario

### *Descripción:*

Los baños ubicados al costado de la Biblioteca están en malas condiciones. Huelen mal, están sucios, hay poca luz y no cuentan con papel higiénico ni jabón. Por esta razón, el único baño utilizable es el que está dentro de la Biblioteca, lo que genera largas filas y esperas, ya que es el único en condiciones mínimas.

### *Solicitud:*

Tomar medidas urgentes para solucionar esta situación.

### *Respuesta:*

Agradecemos el reclamo presentado y comunicamos que la Dirección Administrativa ha sido informada para la intervención inmediata del área afectada. Se ha dispuesto la limpieza profunda del sector, la reposición de insumos básicos, la verificación de la iluminación y el mantenimiento general de los sanitarios. Asimismo, se implementará un monitoreo periódico para asegurar que los baños se mantengan en condiciones adecuadas para su uso.

Recordamos además la importancia de la conciencia y el buen uso de los espacios comunes por parte de todos los usuarios, a fin de contribuir colectivamente al cuidado de la infraestructura institucional.

# Buzón de Sugerencias



## *Respuestas - Mes de Julio*

### *Tipo de acción:*

Sugerencia - Graduado

### *Descripción:*

Se solicita la revisión de los requisitos establecidos para la emisión de certificados de estudios dirigidos a personas que ya cuentan con un título previo. El graduado menciona que, habiéndose recibido en 2009, se le exige la presentación de la carátula de su trabajo de grado, cuando podría requerirse simplemente una copia de su título. Asimismo, señala que los controles sobre posibles deudas en Biblioteca y Vidriería resultan trámites poco pertinentes para quienes ya no son estudiantes activos.

### *Solicitud:*

Actualizar y diferenciar los requisitos para trámites académicos, estableciendo criterios específicos para recién egresados y para graduados con títulos previos.

### *Respuesta:*

En atención a la sugerencia recibida, se aclara que los formularios fueron actualizados en el mes de agosto del presente año, diferenciando los requisitos según la modalidad de solicitud (Ventanilla o eTrámite) y el fin de la gestión. Esta información se encuentra detallada en la descripción de los formularios disponibles en la plataforma eTrámite (a: gestión de diploma de grado; b: otras gestiones), así como en la página web institucional en el caso de Ventanilla.