



**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
Facultad de Filosofía y Humanidades  
Escuela de Postgrado

**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A PÚBLICO  
2017**



## INTRODUCCIÓN

En este instructivo, le presentamos las distintas herramientas que hemos desarrollado para que Ud. pueda informarse de manera adecuada y oportuna de los distintos procesos y actividades de la Escuela de Postgrado y de las herramientas que ponemos a su disposición para que pueda comunicarse con la Escuela para resolver consultas y atender sus solicitudes.

En general, nuestra política de atención de público está orientada a generar usuarios autónomos que puedan resolver sus consultas revisando las distintas plataformas y sistemas de información de la Escuela de Postgrado que informamos en este documento.

Al mismo tiempo, la Escuela pone a su disposición una serie de sistemas mediante los cuales Ud. puede comunicarse con nuestro equipo a distancia para resolver consultas. Disponemos, además, de una plataforma para que realice sus solicitudes académicas y de certificados en línea. El objetivo de estas herramientas es enfocar nuestra atención a las situaciones y requerimientos que requieren efectivamente de una atención especial.

**Tenga en consideración que nuestra capacidad para atender público es muy restringida, por lo que nuestra política general es fomentar la preferencia de nuestras/os usuarias/os por el uso autónomo de nuestro sitio web, nuestra página de Facebook y las plataformas de U-Campus y U-Cursos. Sus consultas individuales las puede dirigir vía correo electrónico.**

**Le solicitamos encarecidamente hacer uso de estas herramientas de manera preferente y reservar sus consultas telefónicas y la atención personal directa solamente cuando se trate de situaciones y requerimientos que no hayan podido ser satisfechos de manera adecuada u oportuna mediante las otras vías indicadas previamente.**



---

### SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADO FFHH

**Sitio Web:** <http://www.filosofia.uchile.cl/postgrado>

**Servicio de Trámites en Línea:**

**Solicitudes Académicas:** <http://www.jotformz.com/form/42503451046647>

**Solicitudes de Certificados:** <http://www.jotformz.com/form/42504305218647>

**Correo electrónico:** postgrad@uchile.cl

**Página de Facebook:** <https://www.facebook.com/filosofiauchile>

**Novedades de U-Cursos:** <https://www.u-cursos.cl/uchile/2014/0/POSTFFH/1/novedades/>

**Atención Telefónica:** +562 978 7004

de lunes a viernes entre 15:00 y 18.30 hrs.

**Atención en oficina:** Lunes a jueves entre 15:00 y 18:45 hrs. (los días viernes no se atiende público).

---



## CÓMO FUNCIONAN LOS SERVICIOS DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

### Sitio Web de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Filosofía y Humanidades

En primer lugar, le recordamos que contamos con un sitio web que proporciona información sobre nuestros principales procesos y servicios. La dirección del sitio es la siguiente:

<http://www.filosofia.uchile.cl/postgrado/>

En este sitio encontrará toda la información necesaria respecto de nuestros procesos fundamentales, a saber:

- Calendario académico
- Postulaciones
- Matrículas
- Postulaciones a becas (internas y externas)

Le solicitamos que revise este sitio y su documentación antes de realizar consultas o requerimientos a la Escuela de Postgrado en torno a estas materias. Nuestro personal tiene instrucciones de no proporcionar información que ya esté disponible en nuestro sitio web y, en cambio, remitir a los usuarios a esta fuente de información. De este modo esperamos promover el uso apropiado de esta fuente de información y la autonomía de nuestros usuarios/as.



### Servicio de Trámites en Línea

La Escuela de Postgrado también ofrece la posibilidad de realizar una serie de trámites en línea. Para ello hemos habilitado formularios en línea en el que se puede solicitar Certificados y/o enviar sus Solicitudes Académicas. Estas incluyen, entre otras, solicitudes de

- Postergación
- Reincorporación
- Permanencia
- Homologación
- Prórroga Entrega de Tesis
- Inscripción de Tutorías
- Plazo Entrega de Proyecto de Tesis
- Renuncia al Programa, entre otras.

Ud. puede acceder a este servicio de dos maneras:

- Ingresando a nuestro sitio web [www.filosofia.uchile.cl/postgrado](http://www.filosofia.uchile.cl/postgrado) y haciendo click en el enlace **Tramites en línea**.
- Ingresando a nuestra página de Facebook, en [www.facebook.com/filosofiauchile](http://www.facebook.com/filosofiauchile) y haciendo click en la pestaña **Solicitudes**.
- Copiando y pegando el enlace directo al formulario:  
<http://www.jotformz.com/form/42503451046647>



---

### **Página de Facebook**

Nuestra Escuela cuenta también con una página de Facebook. En ella se anuncia toda la información pertinente a los distintos procesos de la Escuela de Postgrado y se divulgan eventos y noticias de interés para nuestra comunidad.

A través de esta página Ud. puede ponerse al día de manera instantánea de las distintas actividades de su interés como usuario de la Escuela de Postgrado.

El enlace a la página de Facebook de la Escuela de Postgrado es el siguiente:

<https://www.facebook.com/filosofiauchile/>



### **Novedades de U-Cursos**

La información y las noticias de la Escuela de Postgrado también son difundidas a través de la plataforma de U-Cursos, en la sección Novedades de Postgrado. Le solicitamos revisar de manera regular esta página, para asegurarse de estar al día con la información de la Escuela de Postgrado.

El enlace directo a las Novedades de U-Cursos es el siguiente:

<https://www.u-cursos.cl/uchile/2014/0/POSTFFH/1/novedades/>



---

### **Atención vía correo electrónico**

Sus requerimientos y consultas también pueden ser enviados vía correo electrónico a la Escuela de Postgrado. Nuestra dirección para ello es: **postgrad@uchile.cl**.

Los correos que nos lleguen a través de otras cuentas de correo electrónico serán contestados desde la cuenta postgrad@uchile.cl de modo de centralizar las comunicaciones de la Escuela con sus usuarios/as.

Le solicitamos encarecidamente que revise de manera regular su correo electrónico. La Escuela de Postgrado envía toda la información crítica que Ud. necesita como estudiante a la dirección de correo que Ud. informó a la Escuela de Postgrado como contacto.





## **Atención Telefónica**

Si su requerimiento o consulta necesita de atención inmediata, recomendamos utilizar nuestra atención telefónica.

Nuestro horario de atención telefónica es de **lunes a viernes, entre 10:00 - 18:00 y 14:30 – 18:00).**

Nuestro número único de consultas es el **+562 978 7004.**

El horario de atención presencial es de **lunes a jueves entre 15:00 y 18:00 hrs.. Los días viernes no se atiende público.** Nuestra dirección es Avenida Carrera Pinto 1025, Ñuñoa, Cuarto Piso, Escuela de Postgrado. Código ZIP 7800284.

Tenga en consideración que nuestra capacidad para atender público es muy restringida, por lo que nuestra política general es fomentar la preferencia de nuestras/os usuarias/os por el uso de nuestro sitio web, nuestra página de Facebook, las consultas vía correo electrónico y las consultas telefónicas. Recomendamos optar por la atención presencial solamente en los siguientes casos:

- cuando la información que requiera no se encuentra disponible en nuestras plataformas:
  - Sitio web
  - Novedades de U-Cursos
  - Página de Facebook
  - Su correo electrónico
- si las vías de atención a distancia indicadas anteriormente no han resultado adecuadas a sus requerimientos.



- si requiere de respuesta o atención inmediatas y urgentes por parte de la Escuela de Postgrado.
- si requiere realizar trámites que necesitan de la presencia de(l) la usuario/a (para firmar o intercambiar documentos, por ejemplo).

Tenga presente que nuestro personal tiene instrucciones de no proporcionar información que ya esté disponible en nuestro sitio web. En esos casos, el personal le remitirá a esta fuente de información. De este modo esperamos promover el uso apropiado de esta fuente de información y la autonomía de nuestros usuarios/as.

Nuestra política general es, además, que **no se atiende público presencialmente fuera de los horarios establecidos**. Las consultas que se intenten realizar fuera de estos horarios no serán resueltas de manera inmediata sino que serán solamente registradas y dejadas en estado pendiente. Las únicas excepciones a esta política serán aquellas reuniones previamente acordadas directamente con el personal de nuestro equipo de Escuela de Postgrado y, por supuesto, situaciones de emergencia.



---

## **POLÍTICA DE PRIORIDADES EN LA ATENCIÓN A PÚBLICO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO**

Los requerimientos que recibimos se procesan siguiendo el siguiente orden de prioridad:

1. Servicio de Trámites en Línea
2. Consultas en línea vía Facebook
3. Correo electrónico (prioridad al correo enviado a [postgrad@uchile.cl](mailto:postgrad@uchile.cl))
4. Consulta telefónica (prioridad a aquellas realizadas al teléfono +562 978 7004)
5. Consulta presencial

Independientemente de la modalidad en que se haya presentado su requerimiento, nuestra meta es responder a sus requerimientos lo más oportunamente que nos sea posible.



---

## **CONDICIONES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A PÚBLICO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO**

La atención de público de la Escuela de Postgrado se orienta a las siguientes condiciones de calidad de servicio:

- Resolvemos los requerimientos de nuestros usuarios de manera oportuna.
- Nuestra información es precisa, vigente, clara y confiable.
- La información que proporcionamos está respaldada por fuentes institucionales confiables.
- Registramos y realizamos el seguimiento de todos los requerimientos que realizan nuestros usuarios.
- Nos hacemos responsables institucionalmente de la información que entregamos.

En la medida que considere los conductos y recomendaciones indicados, podremos atender sus requerimientos de manera más organizada y eficiente.