

PREGUNTAS FRECUENTES

1.- SOBRE TU TARJETA

- **¿Cómo activo mi tarjeta?**

Debes activar tu tarjeta ingresando a www.becajunaabsodexo.cl, donde tendrás que cambiar, OBLIGATORIAMENTE, tu clave inicial, la que fue enviada a tu correo electrónico.

- **¿Qué hago si olvido mi clave secreta?**

Ingresa a www.becajunaabsodexo.cl y dirígete a la sección “recupera tu clave”. Al seleccionar esta opción, automáticamente es enviada una nueva clave a tu email, la cual debes cambiar para hacer uso de tu tarjeta.

- **¿Qué hago si pierdo o me roban la tarjeta?**

Lo primera acción es bloquear la tarjeta. Esto lo haces llamando al fono 800 646 155 opción 1.

De esta manera, se dará curso automático a la reposición, manteniéndose vigente el saldo con el cual contabas al momento de la pérdida o el robo.

- **¿Cómo activo mi tarjeta de reposición?**

Debes ingresar al sitio www.becajunaabsodexo.cl con la Clave Temporal (clave asignada luego de bloquear tu tarjeta). El sistema desplegará una pantalla para su activación.

- **¿Cuál es el tiempo de reposición de la tarjeta en caso de pérdida o robo?**

10 días corridos. Una vez cumplido ese plazo, deberás comunicarte al teléfono 2274125 para saber si ha llegado a la PUCV tu nuevo instrumento.

La nueva tarjeta será entregada en la Unidad de Beneficios – DAE, ubicada en calle Yungay N° 2872, segundo piso, Valparaíso.

2.- SOBRE TU BECA

- **¿Cuál es el monto mensual que se carga en la tarjeta?**

A partir de 2013 el monto mensual alcanza los \$32.000.

- **¿Cuándo se carga la tarjeta?**

La carga del beneficio es automática y se efectúa el día 1 de cada mes, sin importar

que sea sábado, domingo o festivo.

- **¿Cuándo vence el saldo?**

El dinero que se carga el día 1 de cada mes vence a los 35 días de efectuada dicha carga. Una vez vencido, no hay forma de recuperar los recursos, por lo que te recomendamos utilizar el beneficio dentro de los plazos establecidos.

3.- SOBRE EL USO DE TU BECA

- **¿Dónde puedo utilizar mi beca?**

Para conocer sobre el comercio asociado y las alternativas para utilizar tu tarjeta debes visitar www.becajunaebsodexo.cl y hacer clic “ENCUENTRA EN NUESTRO BUSCADOR” (al centro de tu pantalla).

También podrás hacer uso de tu BAES en los casinos y cafeterías de la PUCV, las que están habilitadas para el efecto.

- **¿Debo cambiar mi tarjeta este año si existe un nuevo formato o si la que tengo tiene una fecha de vencimiento año 2012?**

Puedes utilizar la misma tarjeta que tenías el año pasado, a menos que presente algún problema físico. De existir algún inconveniente con la tarjeta, debes solicitar una reposición a la línea **800 646 155**.

Recuerda que el mal uso de tu tarjeta y solicitar constantemente reposiciones de ésta son **MALAS PRÁCTICAS QUE PUEDEN IMPACTAR NEGATIVAMENTE EN TU BENEFICIO**.

- **Por error bloqueé mi tarjeta y ahora la encontré, ¿Qué debo hacer?**

Si por error o descuido fue bloqueada la tarjeta, existe la posibilidad de desbloquearla, pero siempre que este proceso se realice inmediatamente después del bloqueo.

Debes dirigirte a tu centro de estudios y solicitar que se comuniquen con su ejecutivo en Sodexo, para realizar este procedimiento. De lo contrario, deberás esperar que se cumplan los 10 días y acercarte a la Secretaría de la DAE a retirar el nuevo plástico.

- **¿En qué situaciones puedo perder mi Beca?**

Los estudiantes que presenten algunas de las siguientes situaciones perderán su BAES JUNAEB (Beca de Alimentación para la Educación Superior JUNAEB)

- Cuando el estudiante no retire su tarjeta en un máximo de 30 días o no haga uso del saldo de su tarjeta en un plazo superior a los 60 días.
- Cuando el estudiante presenta más de 4 reposiciones de su tarjeta electrónica durante un mismo año lectivo.

- Por pérdida de la calidad de alumno regular (egreso y/o titulación, eliminación académica o retiro definitivo de los estudios).
- Por término del plazo de la Beca o extinción del período máximo de goce permitido para la Beca BAES en relación a la duración de la carrera (1 año en aquellas carreras cuyos planes de estudios se extiendan por 8 semestres o más)
- Cuando el estudiante se cambie de Carrera o de Institución de Educación de segundo año en adelante (curso superior).
- Cuando el estudiantes es sancionado por hacer uso inadecuado de la Beca (consumo de Alcohol, Cigarros u otros productos que no pertenecen a la categoría alimentos). Recuerda que si utilizas la BAES en supermercados, **DEBES COMPRAR SOLO ALIMENTACIÓN, PUES ESTÁ PROHIBIDO ADQUIRIR UTILES DE ASEO, HIGIENE PERSONAL U OTROS.**

- **Un local me ha cobrado adicional o discriminado por usar tarjeta ¿Qué puedo hacer?**

El local está cometiendo un ilícito y se solicita entregar la información para poder tomar acciones al respecto. Debes entregar toda la información posible sobre el local: nombre, dirección, incluyendo comuna y ciudad, y si tiene el nombre de la persona que atiende y comete el ilícito. Se debe entregar esta información por correo electrónico (registrado en la Web de Sodexo) o ingresarla en la sección de **Denuncia** en la página WEB de la empresa que administra tu tarjeta. Esta es una acción que se debe corregir, por eso es muy importante que se realicen este tipo de denuncias.

- En caso de dudas, ¿con quién me puedo comunicar?

JUNAEB – SODEXO dispone de un servicio de atención personalizado y gratuito en el teléfono **800 646 155**.

Adicionalmente, puedes dirigir tus consultas al mail mauricio.rodriguez@ucv.cl



UNIDAD DE BENEFICIOS - DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES
V I C E R R E C T O R Í A ACADÉMICA
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.