

# Preguntas

# FRECUENTES



**Universidad  
de Santander**  
UES



Atención  
al Estudiante

# 01

## ¿Qué trámite debe realizar el estudiante para la **devolución** o **congelación** de dinero?

En la **Universidad de Santander** las devoluciones y congelaciones de dinero se deben realizar a través del siguiente URL del aplicativo CASOS

CAE:

<https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>



# 02

## ¿Quién revisa las **solicitudes de devolución** y/o **congelación**?

El **Comité de Asuntos Estudiantiles y Financieros** se encarga de analizar, autorizar o negar las solicitudes radicadas en el aplicativo de casos CAE.



# 03

## ¿Qué porcentaje de dinero reintegra **la Universidad** del valor cancelado por la **matrícula** si el estudiante ni puede estudiar en el **semestre lectivo**?

La Institución realizará la devolución de un porcentaje **(70%)** si radica la solicitud una semana antes de iniciar las **actividades académicas**. (Capítulo 7, artículo 65, numeral 4).

- Enlace para radicar una solicitud de devolución o congelación:

<https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>

- Consulte el Reglamento Académico para mayor información, en el siguiente enlace:

<https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>



# 04

## ¿La Institución devuelve los valores consignados por **supletorios** o **habilitaciones**?

La Universidad no devuelve dineros por estos conceptos ya que corresponden a derechos pecuniarios. Ver Reglamento Académico en el siguiente enlace:

[https://udes.edu.co/images/a\\_universidad/documentos/REGLAMENTO\\_ACADEMICO\\_2014.pdf](https://udes.edu.co/images/a_universidad/documentos/REGLAMENTO_ACADEMICO_2014.pdf)

**Artículo 66° :** Ningún estudiante, una vez haya legalizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por concepto de otros derechos pecuniarios diferentes a la matrícula.



# 05

## ¿Qué se debe realizar para solicitar **congelamiento** del valor pago?

La institución realiza la congelación de un porcentaje de acuerdo a los lineamientos que estipula el Reglamento Académico y Estudiantil.

Favor dar clic al link del Reglamento Académico y Estudiantil (Capítulo 7, **artículo 66**):

<https://www.udes.edu.co/la-universidad/estatutos-reglamentos-y-politicas>

Enlace para radicar una solicitud de devolución o congelación en el aplicativo de casos CAE:

<https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>

## Si un estudiante se **matricula** en un programa que no abre ¿Qué sucede con el **dinero cancelado** en la matrícula?

La institución realiza la devolución del cien por ciento (100%) de valor pagado por derechos de matrícula o el abono que efectuó para estudiar el programa en mención.

Si el estudiante decide matricular en **otro programa académico**, el director y/o coordinador del programa solicita a la jefatura y/o coordinación de Crédito y Cartera para su trámite correspondiente y así sea trasladado el dinero para el programa mencionado a fin de legalizar la matrícula financiera.

Si el estudiante no desea matricular en otro programa académico es necesario radicar oficio o **enviar correo electrónico** al director y/o coordinador de programa académico para que él a su vez emita concepto, autorización y envío del requerimiento a la jefatura y/o coordinación de Crédito y Cartera, quienes, a su vez, realizan el trámite correspondiente con el subproceso de Tesorería.

# 06

¿Qué tipo de **solicitudes** puedo realizar en el aplicativo de casos **CAE**?

- **Devolución** Mayor valor pagado.
- **Congelar** valor pago de **matrícula**.
- **Congelar** y/o devolución del valor pagado de matrícula.
- **Devolución** y/o congelación valor pagado curso de **idiomas**.
- **Devolución** y/o congelación valor pagado curso de **informática**.
- **Congelar** por un mayor tiempo el dinero que se encuentra congelado a favor del estudiante y está próximo a **vencer**.
- **Devolución** valor pagado de un curso **intersemestral**.
- **Devolución** y/o congelar valor pagado para cursar los niveles preparatorios (**Programa de Derecho**).
- **Devolución** dineros congelados.
- **Devolución** valor pagado de inscripción.
- **Devolución** y/o congelación valor pagado por **créditos** adicionales.
- **Transferencia** de valores congelados a favor del estudiante.



¿Qué documentos se deben **adjuntar** para una solicitud de devolución o congelación?

Para iniciar el trámite de su solicitud se requiere adjuntar **escaneados en PDF** los siguientes documentos que correspondan a su solicitud:

- Fotocopia de documento de identidad ampliada (obligatorio).
- Factura electrónica o recibo pagado correspondiente al asunto de su solicitud (obligatorio).
- Resolución ICETEX (En caso de devolución por mayor valor desembolsado por ICETEX o auxilios recibidos a través de dicha Entidad).

- Fotocopia de epicrisis si presenta problemas de salud.
- Cancelación del semestre académico a través de la plataforma *génesis*, anexando evidencia.

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1rFcR65Rf2K3FiqAxM5O5TJMOU3Q1s-oW/view>

- Si la devolución requiere que sea a un tercero, en el caso de menores de edad, es necesario anexar carta especificando nombre completo del tercero, **fotocopia de cédula**, este documento debe emitirse por parte del estudiante con su respectiva firma, de lo contrario no es posible aprobar el respectivo desembolso.
- Si el asunto es por cruce de horarios adjuntar horario activo.

Si desea adjuntar otro documento para que sea estudiado por el **Comité de Asuntos Estudiantiles** debe escanear y adjuntar.

## ¿Cómo puede hacer uso un *estudiante de dinero congelado*?

El estudiante debe enviar la solicitud a través de correo electrónico a la oficina de crédito y cartera ***cajacyc@udes.edu.co*** al momento que requiera utilizar el valor congelado, adjuntando su documento de identidad y recibo de pago del servicio que desee legalizar. Recuerde que un dinero congelado estará vigente durante los dos (2) siguientes periodos académicos, plazo máximo que se otorga a partir del cual ***expira la congelación.*** (Capítulo 7, artículo 65, numeral 3)

09



## ¿En qué casos se puede solicitar la congelación del **valor pagado** por los cursos de informática e idiomas?

En los siguientes casos puede radicar su solicitud de congelación **en Aplicativo** de Casos CAE:

- Cuando el grupo en el que matriculó se cierre por diferentes situaciones institucionales.
- Cuando se cruzan los horarios de los cursos de informática e idiomas con las asignaturas del plan de estudio.
- Cuando se cruzan los horarios de los cursos de idiomas e informática con el horario laboral (en este sentido solicite congelar en el link de los casos CAE adjuntando certificación laboral y pago de seguridad social.
- Cuando ha realizado matrícula financiera y académica después de la fecha del inicio del semestre y no encuentre cupo disponible para matricular los cursos.

Radicando en el link Aplicativo de casos CAE:

**<https://atencionestudiante.u des.edu.co/general/Solicitud.aspx>**

## ¿Qué porcentaje de dinero reintegra la **Universidad del valor cancelado** por la matrícula si el estudiante ni puede estudiar en el semestre lectivo?

Si aún no ha matriculado el curso de informática e idiomas, radique su solicitud en el enlace:

**<https://atencionestudiante.u des.edu.co/general/Solicitud.aspx>** siempre y cuando se encuentre en el tiempo estipulado para la misma (primeros quince días hábiles).

Radicando en el link Aplicativo de casos CAE:

**<https://atencionestudiante.u des.edu.co/general/Solicitud.aspx>**

Ningún estudiante, una vez haya **legalizado su matrícula** e iniciada la segunda semana de los cursos del semestre académico, tendrá derecho a la devolución y/o congelación del dinero pagado por concepto de cursos de informática e idiomas.





12

## ¿En qué fecha puede un estudiante solicitar un descuento?

Ingresando al **link del calendario** académico de cada campus podrá conocer las fechas del trámite de descuentos.

- **UDES Bucaramanga:**  
<https://bucaramanga.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>
- **UDES Cúcuta:**  
<https://udes.edu.co/imagenes/micrositios/registro-control/calendario-academico%202023.pdf>
- **UDES Valledupar:**  
<https://valledupar.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>

13

## ¿A qué tipo de descuentos puede aplicar un estudiante?

Ingresando al enlace <https://www.udes.edu.co/matriculas-y-notas/243-descuentos-en-matriculas> podrá encontrar el Acuerdo 011 del Consejo Superior donde podrán consultar las becas y descuentos UDES a aplicar.

14

## ¿Cómo tramitar un descuento?

Ingresando al **aplicativo de Génesis** con su clave y usuario, dando clic al logo de “Descuentos” y completando los datos personales, adjuntando los documentos requeridos según el tipo de solicitud, cada uno escaneado en PDF.cada uno escaneado en PDF.

¿Un estudiante puede presentar certificación laboral para aplicar al **descuento** y con este requisito cumplir con el requisito de las **80 horas** de apoyo?

Sí, el estudiante debe presentar certificado laboral vigente o pago de la seguridad social al subproceso de Atención al Estudiante para realizar su respectiva validación, esta deberá enviarla al **correo electrónico del subproceso** o entregarla de manera física. Una vez validada le será entregada el documento cumplimiento horas de apoyo.

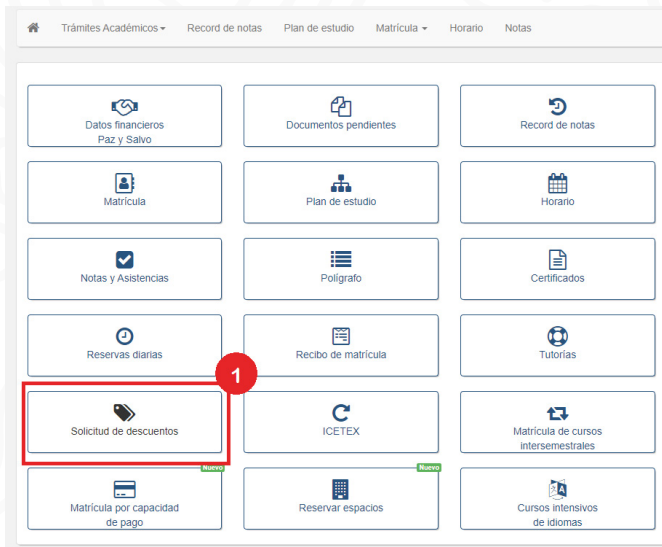
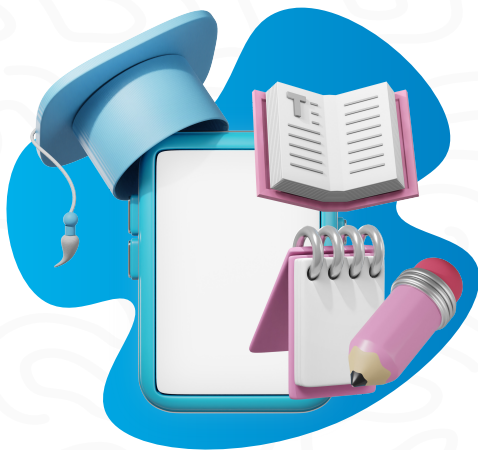


¿Cómo puede solicitar un estudiante antiguo, **reserva de cupo**?

El estudiante debe remitirse a la Dirección y/o Coordinación del **programa académico**, para llevar carta donde informe la no continuidad en la carrera por el siguiente período académico.

¿Se obtiene un descuento por hacer **80 horas** de apoyo al programa académico?

No, las 80 horas es un requisito a cumplir para aplicar a ciertos descuentos, no genera un descuento adicional. Los descuentos vigentes están publicados en el acuerdo 011 de Becas y descuentos, el cual puede consultar en el enlace: <https://udes.edu.co/images/micrositios/atencion-estudiante/2022/AcuerdoNo.011-Descuentos-y-becas-2022B.pdf>





18

Realicé matrícula académica y me sobraron **créditos**, ¿cómo requiero la congelación y/o **devolución** del valor que corresponde?

Los créditos académicos no matriculados no tienen trámite de devolución y/o congelación, dado que, el estudiante legaliza su **matrícula financiera** por semestre, mas no, por cantidad de créditos a matricular.

19

¿Cuándo se realizan las **inducciones** a **estudiantes** nuevos?

Las inducciones se realizan una semana antes de iniciar las actividades académicas de cada semestre. **(Ver calendario académico)** UDES Bucaramanga <https://www.udes.edu.co/matriculas-y-notas/241-calendario-academico> UDES Cúcuta Matrículas y Notas | Universidad de Santander - UDES Cúcuta UDES Valledupar <https://valledupar.udes.edu.co/calendario-academico>



20

¿Qué proceso debe realizar un **estudiante** para **reintegrarse** a la universidad?

Ingrese al aplicativo génesis, en la parte superior de la página de clic en la sección "trámites académicos" y seleccione la opción "**readmisión**". Una vez la dirección del programa autorice la readmisión, en los próximos días el estudiante podrá **descargar el recibo** de matrículas.

21

Si **una persona** desea ingresar a la universidad ¿Cómo **inscribe** a un programa académico?

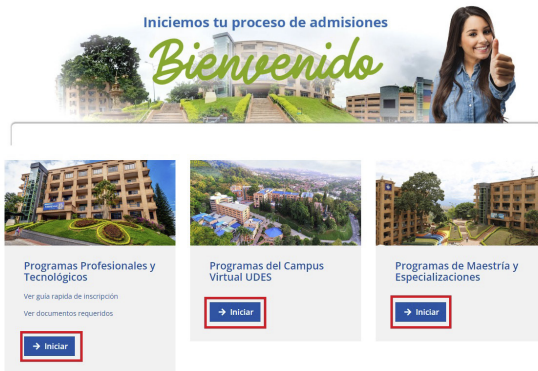
1. **Ingrese a la página web** de la Universidad [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co) y de clic sobre el botón "**inscripciones**" ubicado en el menú superior.



2. Luego seleccione el campus al cuál **desea ingresar** a estudiar.



3. De clic sobre el **botón iniciar** de acuerdo al tipo de programa al cual desea inscribirse.



4. Finalmente diligencie el **formulario y continúe** con el proceso de inscripción.

- **UDES Cúcuta:**  
<https://cucuta.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>
- **UDES Valledupar:**  
<https://valledupar.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>

Si un profesor no ha registrado notas en **Genesis**, ¿A dónde debe **dirigirse** el estudiante?

Para este tipo de inquietudes el estudiante debe **comunicarse** con el director de su respectivo **programa**.

23

22

¿En qué fechas se puede **incluir** o **cancelar** asignaturas?

Ingresando al Calendario Académico podrá consultar las fechas **estipuladas por la Universidad** para inclusión y/o cancelación de asignaturas. A continuación, se relacionan los enlaces, por campus, para que acceda al calendario:

- **UDES Bucaramanga:**  
<https://www.udes.edu.co/matriculas-y-notas/241-calendario-academico>



24

¿Cuántas horas se deben cumplir con cursos de bienestar institucional **durante el estudio** del programa académico en el cual se está inscrito?

- Todos los estudiantes de programas profesionales deben realizar **160 horas** de Bienestar Institucional de su programa académico.
- Para los estudiantes de programas tecnológicos deben realizar **84 horas** de Bienestar Institucional.

25

¿Dónde se puede **solicitar certificados** de estudios?

- A través del aplicativo Génesis: puede generar **constancia de estudio**, de cursó y aprobó, certificado de notas (se puede solicitar, más no descargar), horario de clase por asignatura.
- Ante Registro y **Control Académico**: terminación de materias, certificado de notas, buena conducta, graduados, solicitud de visas, promedio, prácticas, entre otras.

¿Cómo se **pagan créditos** adicionales?

Radicando una solicitud al director y/o **coordinador del programa académico**, quien es la persona que revisa y/o autoriza de acuerdo al promedio académico (igual o superior a **3,5**).

26



27

## ¿Cómo se solicita plazo en el pago de la matrícula ordinaria?

Debe solicitar mediante **comunicación** escrita o enviar a través de **correo electrónico al subproceso** de Crédito y Cartera, **creditoycartera@udes.edu.co** por lo menos, tres (3) días hábiles antes del vencimiento de la fecha estipulada en el recibo de matrícula, describiendo el motivo y la nueva fecha a pagar.



- **UDES Cúcuta:**  
<https://www.udes.edu.co/internacionalizacion>
- **UDES Bucaramanga:**  
<https://bucaramanga.udes.edu.co/internacional>
- **UDES Valledupar:**  
<https://valledupar.udes.edu.co/internacional>



## ¿Dónde se puede registrar una queja (PQRSF)?

Para registrar una PQRSF debe ingresar en el siguiente enlace [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_form.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_form.php) y diligenciar el formulario que se presenta. También puede acceder desde la página institucional de la Universidad (<https://udes.edu.co/>), por el menú "Servicios" ubicado en el lateral derecho de la página, y desplácese hacia abajo y seleccione la opción "PQRSF: SGC-VAF".

28

## ¿Dónde se puede obtener información sobre movilidad académica Nacional e internacional?

Ingrese a los enlaces relacionados a continuación, de acuerdo al campus en el que estudia o directamente en la oficina de Relaciones Internacionales.



29

30

¿Dónde se pueden entregar los objetos perdidos que **se encuentran** en el campus, y donde se pueden reclamar?

La oficina de Atención al Estudiante en campus Bucaramanga y Valledupar son los encargados de recepcionar los **objetos** que se encuentran los estudiantes y de realizar la entrega formal de los mismos a sus dueños. En el **campus Cúcuta**, la oficina de Logística y Activos Fijos se encarga de esta actividad.



31

¿Cómo se puede **solicitar** un espacio de la **institución**, para realizar una actividad?

Debe enviar un **correo electrónico** con datos personales de quienes requieren el espacio, a la oficina de Logística, **logistica@udes.edu.co** solicitando autorización, objetivo, fecha y hora.



¿Cómo se obtiene el **carné estudiantil**?

32

• **Campus Bucaramanga:**

El subproceso de Atención al Estudiante **brinda la orientación** al estudiante informando la ubicación de la oficina correspondiente que está realizando el trámite de toma de foto y entrega de carné.

• **Campus Cúcuta y Valledupar:**

Los estudiantes **envían correo electrónico** a Jefatura TIC, adjuntando foto, nombres y apellidos del estudiante, número de documento identidad sin puntos y código completo.



## ¿Cuál es la *ruta del* servicio de transporte de la UDES, *campus Bucaramanga*?



### Campus Bucaramanga:

**Ruta:** el bus parte desde el paradero del Campus, baja por la carretera antigua, toma a la derecha por el barrio Floresta (paradero oficial) Terraza (paradero oficial Carrera 45 con 63 y la segunda parada en la carrera **45 con 54** ,pasa por el CAI, bajando por la calle 56 (paradero oficial) y también realiza una parada en la calle 57 esquina, de ahí toma la carrera 33, (paradero oficial) pasa por el puente la flora y hace la parada al frente del Centro Comercial el Cacique,

(apartamentos Torres de Monterrey, baja nuevamente a tomar la carretera antigua haciendo otra parada al frente del condominio , sigue derecho y sube por la vía a las colinas hasta llegar nuevamente a la Universidad de Santander.

**Los Campus Cúcuta y Valledupar no ofrecen servicio transporte UDES, debido a la cercanía de los Campus.**

Si tiene alguna inquietud, puede comunicarse con el subproceso de Logística, en el campus Bucaramanga, a las extensiones 1620, 1051 O 1052 o al correo electrónico [logistica@udes.edu.co](mailto:logistica@udes.edu.co).

## ¿Dónde se puede descargar el carné de *la póliza* de seguro estudiantil?

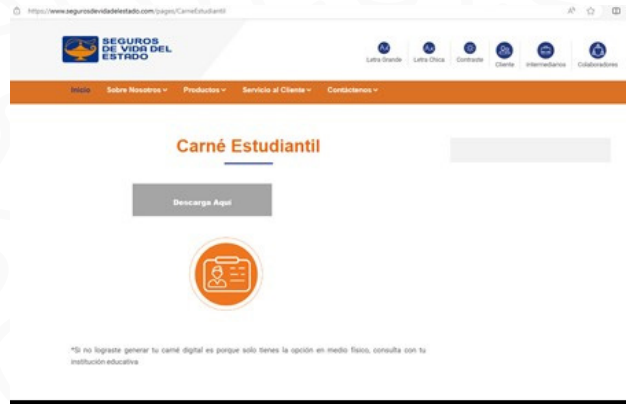
El subproceso de Atención al Estudiante **enviará semestralmente** al correo institucional de cada estudiante la información correspondiente a **la póliza estudiantil**, la cual se enuncia a continuación:

- Puntos de salud a donde dirigirse **en caso** de cualquier eventualidad.
- Beneficios de la **póliza estudiantil**.

- Como descargar su **carnet de póliza.**



2. Descargue su carnet ingresando su número de Cédula, el **usuario** y **password.**



**El estudiante debe realizar los siguientes pasos:**

1. Ingrese al link de su campus universitario, diligencie los campos con sus datos personales:

- Link Bucaramanga:

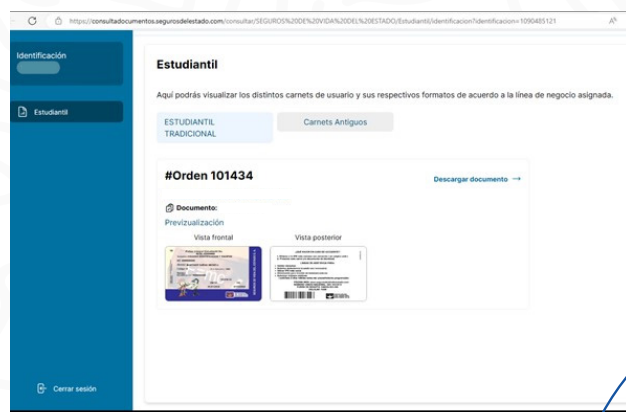
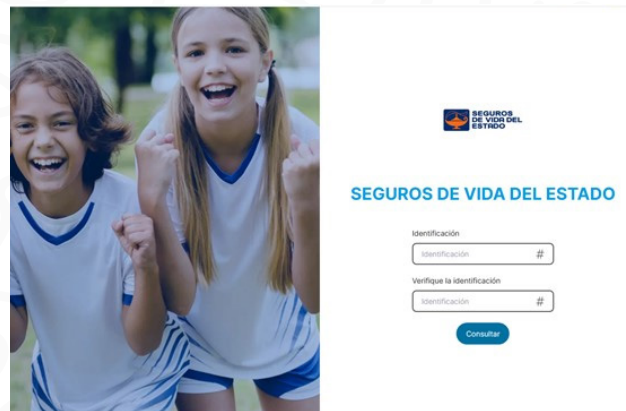
**<https://consultadocumentos.segurosdelestado.com/consultar/SEGUROS%20DE%20VIDA%20DEL%20ESTADO/Estudiantil/identificacion>**

- Link Valledupar:

**<https://forms.office.com/r/KjnNM7FPxj>**

- Link Cúcuta:

**<https://forms.office.com/r/2guaHmGNXq>**



# Preguntas **FRECUENTES**



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



**Atención  
al Estudiante**