

# Preguntas FRECUENTES



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL  
• MULTICAMPUS •



Education Quality Accreditation Agency

**Atención al  
Estudiante**

# Preguntas FRECUENTES

## 1 ¿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 solicitar a través del siguiente **URL**

del aplicativo de Devoluciones y Congelaciones:

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

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

El líder del subproceso de **Atención al Estudiante** se encarga de revisar la solicitud y completitud de los requisitos, seguidamente envía al **Comité de Asuntos Financieros Estudiantiles**, quienes se encarga de analizar, **autorizar o negar** las solicitudes radicadas en el aplicativo de Devoluciones y Congelaciones.

## 3 ¿Qué porcentaje de dinero reintegra la Universidad del valor cancelado por concepto de matrícula, si el estudiante no estudiara en el semestre lectivo?

La institución realizará la devolución del **70% del valor pagado** por concepto de matrícula, **excluyendo los valores pecuniarios**.

Según lo estipulado en el Reglamento Académico Estudiantil (**Capítulo 7, artículo 65, numeral 4**), el estudiante debe radicar la solicitud de devolución al **menos una semana** antes del inicio de clases.

- Enlace para radicar una solicitud de devolución o congelación:

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

- Mayor información puede consultar el Reglamento Académico Estudiantil, en el siguiente enlace:

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



# Preguntas FRECUENTES

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

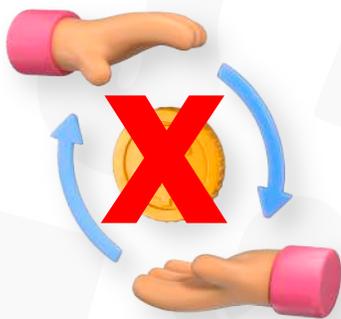
La Universidad **no devuelve dineros** por estos conceptos, ya que, corresponden a Derechos Pecuniarios.

Ver Reglamento Académico Estudiantil en el siguiente enlace:

[https://udes.edu.co/images/la\\_universidad/documentos/REGLAMENTO\\_ACADEMICO\\_2014.pdf](https://udes.edu.co/images/la_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.



## 5 ¿Cómo se **solicita la congelación** del valor pagado por concepto **de matrícula**?

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

En el siguiente link visualiza el Reglamento Académico Estudiantil (**Capítulo 7, artículo 66**):

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

Enlace para radicar solicitud de devolución o congelación en el aplicativo de **Devoluciones y Congelaciones**:

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

## 6 Si un estudiante se matricula en un programa que no apertura **¿Qué sucede** con el dinero cancelado **por concepto de matrícula**?

En este caso la institución devuelve el **cien por ciento (100%)** del valor pagado por derechos de matrícula o el abono que efectuó. 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** el trámite correspondiente y de esta manera trasladar 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 a la **dirección y/o coordinador de programa académico**, para que, a su vez emita concepto, autorización y envío del requerimiento a la jefatura y/o coordinación de Crédito y Cartera, quienes, realizarán el **trámite correspondiente** con el subproceso de **Tesorería**.

# Preguntas FRECUENTES

## 7 ¿Qué tipo de solicitudes puedo realizar en el aplicativo de **Devoluciones y Congelaciones**?



- 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.

## 8 ¿Qué documentos se deben **adjuntar** para solicitar una devolución o congelación?



Los documentos **varían según el tipo de solicitud**, los cuales, deben estar escaneados en PDF, estos **pueden ser**:

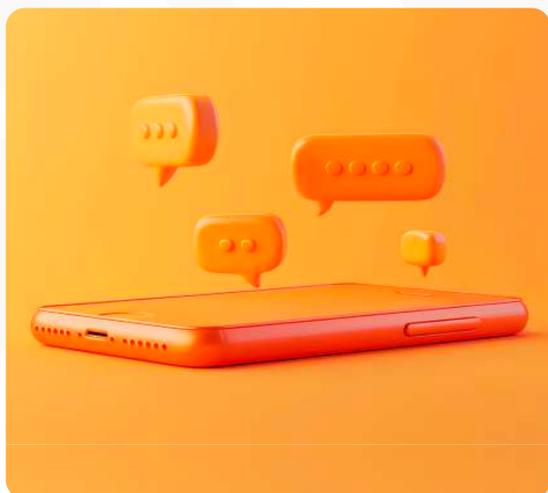
- **Fotocopia de documento de identidad** ampliada (obligatorio).
- **Factura electrónica** emitida por la **DIAN** (obligatorio).
- **Resolución ICETEX** (En caso de devolución por **mayor valor desembolsado** por ICETEX o auxilios recibidos a través de dicha Entidad).
- **Fotocopia de epicrisis**, si presenta problemas de salud.

# Preguntas FRECUENTES

- **Cancelación del semestre académico** (pantallazo de la plataforma Génesis)

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1rFcR65Rf2K3FiqAxM505TJMOU3Q1s-oW/view>



- Si el estudiante es menor de edad, es obligatorio anexar la **Carta de Autorización Acudiente**, especificando nombre completo del tercero y fotocopia de cédula, este documento debe emitirse por parte del estudiante **con sus respectivas firmas**, de lo contrario no se aprobará el respectivo desembolso.
- Si el asunto es por **cruce de horarios** adjuntar horario de clases activo.

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

- 9 ¿Cuál es **el trámite** para que un estudiante utilice **el dinero congelado**?

El estudiante debe radicar la solicitud a través de la mesa de servicios institucional, seleccionando el subproceso de Crédito y Cartera, adjuntando el documento de identidad y recibo de pago del servicio que desee legalizar.

Como ingresar a la **Mesa de Servicios de Crédito y Cartera**:  
[https://udes.edu.co/images/micrositios/credito\\_cartera/mesacyc/01Comoingresarme sadeserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mesacyc/01Comoingresarme sadeserviciosCRC.jpg)

Pasos para radicar su solicitud:  
[https://udes.edu.co/images/micrositios/credito\\_cartera/mesacyc/02Radicaarsolicitud mesaserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mesacyc/02Radicaarsolicitud mesaserviciosCRC.jpg)

Mesa de Servicios:

<https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/>

Recuerde que el dinero congelado estará **vigente durante dos periodos académicos**, para hacer uso del dinero congelado. (Reglamento Académico Estudiantil **Capítulo 7, artículo 65, numeral 3**).



# Preguntas FRECUENTES

## 10 ¿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 Devoluciones y Congelaciones:

- 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 (adjunte certificación laboral y/o 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.



## 11 ¿Qué trámite se debe realizar para **solicitar devolución o congelación de pago** de cursos de informática e Idiomas?

Si aún no ha matriculado el curso de informática e idiomas, radique su **solicitud en el Aplicativo de Devoluciones y Congelaciones** en el siguiente enlace:

<https://atencionestudiante.ud es.edu.co/general/Solicitud.a spx>

siempre y cuando se encuentre en el tiempo estipulado para la misma (**primeros quince días hábiles después del inicio de clases**).

Una vez haya legalizado su matrícula e iniciado la segunda semana de **los cursos de informática e idiomas**, Ningún estudiante tendrá derecho a la devolución y/o congelación del dinero pagado.

## 12 ¿Cómo se puede solicitar **una devolución por doble pago de dineros**?

El estudiante debe **radicar la solicitud a través de mesa de servicios institucionales**, seleccionando el subproceso de Crédito y Cartera, **adjuntando los requisitos** que se requieren según su solicitud. Como ingresar a la **Mesa de Servicios de Crédito y Cartera**:  
[https://udes.edu.co/images/micrositios/credito\\_cartera/mes acyc/01Comoingresarmesades ervicesCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mes acyc/01Comoingresarmesades ervicesCRC.jpg)

# Preguntas FRECUENTES

Pasos para radicar su solicitud:  
[https://udes.edu.co/images/mi\\_crositios/credito\\_cartera/mesacyc/O2RadicarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/mi_crositios/credito_cartera/mesacyc/O2RadicarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg)

Link:  
<https://helpdesk.udes.edu.co/anzadera/>



## DESCUENTOS

**13** ¿En qué fecha se puede solicitar un **descuento en la matrícula?**

Ingresando al link del Calendario Académico de cada campus podrá conocer las fechas de solicitud de descuentos.

- **UDES Bucaramanga:**  
<https://genesis-buc.udes.edu.co/#/>
- **UDES Cúcuta:**  
<https://genesis-cuc.udes.edu.co/#/>
- **UDES Valledupar:**  
<https://genesis-val.udes.edu.co/#/>

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

Ingresando al enlace:

<https://cucuta.udes.edu.co/universidad/normatividad-institucional>

podrá encontrar el **Acuerdo No. 005** Reglamento de Descuentos y Becas vigente, donde podrá **consultar los requisitos e identificar** a que descuento puede aplicar.

Ingresando al enlace:

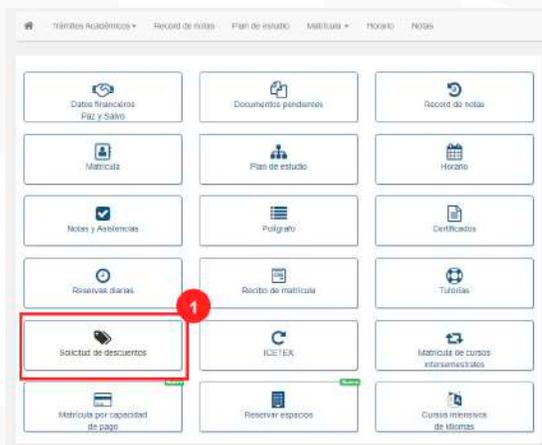
<https://udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>

# Preguntas FRECUENTES

podrás conocer los **Convenios Interinstitucionales** vigentes donde podrás consultar los requisitos e identificar a **que descuento puede aplicar**.

## 14 ¿Cómo tramitar un descuento?

Ingresando al **aplicativo de Génesis** con su clave y usuario, dando clic al botón de “Solicitud de descuentos”, selecciona el tipo de descuento y adjunta los documentos requeridos **escaneados en formato PDF**.



## 15 ¿Cómo radicar la solicitud de descuento?

Por favor  **siga las siguientes instrucciones** para radicar correctamente la solicitud de descuento:

- 1 **Debe ingresar** al sistema de Génesis
- 2 Seleccione la opción > **solicitud de descuento**.
- 3 Seleccione la opción > **Nuevo (+)**

- 4 Seleccione el **tipo de descuento** el cual desea solicitar.
- 5 Adjunte los **soportes relacionados** para el tipo de descuento seleccionado.

Una vez se **validen los requisitos adjuntos del descuento**, le será notificado a su correo electrónico el estado actual de la solicitud.

Tenga en cuenta **los siguientes TIPS** al momento de radicar su solicitud:



**TIPS PARA SOLICITAR UN DESCUENTO Y NO FALLAR EN EL PAGO**

- 1 Consulte en el calendario académico los fechas de apertura del descuento.
- 2 Elija el descuento al cual desea aplicar. **¡Recuerda!** Solo puedes aplicar a un descuento, así que elija bien.
- 3 Carga correctamente los documentos solicitados para que no se generen pendientes.
- 4 Recuerda que la oficina de Crédito y Cartera tiene **8 días hábiles** para atender tu solicitud de descuento.
- 5 Descarga nuevamente el recibo de pago con el descuento aplicado.

**¡IMPORTANTE!**

- Todo documento por concepto de bancos, debe ser legalizado ante Crédito y Cartera.
- Los descuentos deben radicarse en la plataforma generada cada semestre.

Consulta nuestras preguntas frecuentes aquí

Bucaramanga 320 471 7616 | Valledupar 315 475 7387 | Cúcuta 310 320 9505

Acceso directo al **micro sitio web** del subproceso de Crédito y Cartera:

- **UDES Bucaramanga:**  
<https://bucaramanga.udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>
- **UDES Valledupar:**  
<https://valledupar.udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>

# Preguntas FRECUENTES

**UDES Cúcuta:**

<https://cucuta.udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>

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

No, las 80 horas es un requisito para aplicar a descuento por Rendimiento Académico (**nuevo promedio acumulado 4.3**), Miembros de la Misma Familia, Familiar Funcionario UDES, Hijos, Hermanos y/o graduado UDES y Miembros Comunidades Indígenas, Afrodescendientes y Personas con Discapacidad. Consulta el **Acuerdo No. 005 Reglamento de Descuentos y Becas** en el enlace:

<https://udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>



**17** ¿Un **estudiante puede presentar** certificación laboral para validar las **80 horas de apoyo**?

Sí, el estudiante debe presentar certificado laboral vigente y **Cámara de Comercio** vigente o pago de la seguridad social en físico o por correo electrónico de **Atención al Estudiante** para realizar la respectiva validación.

**UDES Bucaramanga:**

[sec.atencionestudiante@udes.edu.co](mailto:sec.atencionestudiante@udes.edu.co)

**UDES Cúcuta:**

[sec.ateestudiante@cucuta.udes.edu.co](mailto:sec.ateestudiante@cucuta.udes.edu.co)

**UDES Valledupar:**

[secretaria.atencion.estudiante@valledupar.udes.edu.co](mailto:secretaria.atencion.estudiante@valledupar.udes.edu.co)

## INSCRIPCIONES

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

- 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.



- Luego **seleccione el campus** al cuál desea ingresar a estudiar



# Preguntas FRECUENTES

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



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



## OTRAS

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

El estudiante debe remitirse a la **Dirección y/o Coordinación del programa académico** y enviar correo electrónico donde informe la **no continuidad en la carrera** por el siguiente período académico.

- 20** Realicé matrícula académica y me **sobraron créditos**, ¿Cómo solicito 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.

- 21** ¿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://bucaramanga.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>

- **UDES Cúcuta Matrículas y Notas | Universidad de Santander**  
<https://cucuta.udes.edu.co/matriculas-y-notas/calendario-academico>

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

# Preguntas FRECUENTES

**22** ¿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 matrícula.

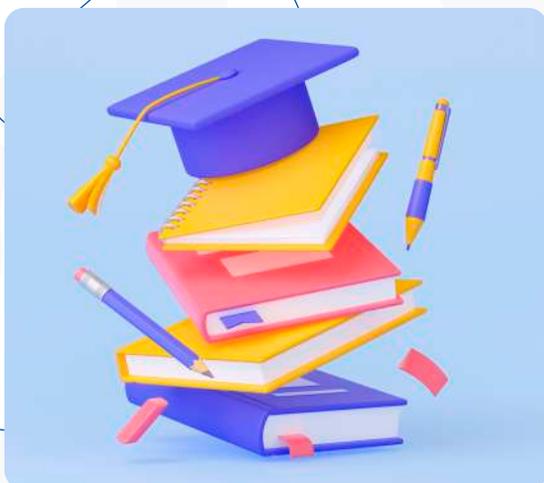
**23** ¿En **qué fechas** se puede incluir o **cancelar asignaturas**?

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



# Preguntas FRECUENTES



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

Para este tipo de inquietudes el **estudiante** debe comunicarse con el director y/o coordinador de su respectivo **programa académico**.

**25** ¿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.

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

A través del **aplicativo Génesis**: el estudiante puede solicitar la constancia de estudio, de cursó y aprobó, certificado de notas, entre otros.

A través del **correo electrónico el estudiante** puede solicitar otros **certificados como**: Terminación de materias, Buena conducta, Graduados, Solicitud de visas, Promedio, Prácticas, entre otras, enviando su comprobante de pago, datos personales y tipo de certificado requerido.

- **UDES Bucaramanga:**  
[certificadosryc@udes.edu.co](mailto:certificadosryc@udes.edu.co)
- **UDES Cúcuta:**  
[certificadosryc@cucuta.udes.edu.co](mailto:certificadosryc@cucuta.udes.edu.co)
- **UDES Valledupar:**  
[certificadosryc@valledupar.udes.edu.co](mailto:certificadosryc@valledupar.udes.edu.co)

**27** ¿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**).

# Preguntas FRECUENTES

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

Debe solicitar mediante **comunicación escrita o por correo electrónico** al subproceso de **Crédito y Cartera**, [creditoycartera@udes.edu.co](mailto: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 fecha en la cual **realizará el pago**.



## 29 ¿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**.

- **UDES Cúcuta:**  
<https://www.udes.edu.co/internacionalizacion>

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



## 30 ¿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, desplácese hacia abajo y seleccione la opción “**PQRSF: SGC-VAF**”.



# Preguntas FRECUENTES

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

El Subproceso 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.



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

A través del aplicativo **Gestión Logística la comunidad UDES** radica las solicitudes, los estudiantes deben solicitar a través de facultad o programa académico y los externos deben enviar un correo electrónico con datos personales de quienes requieren el espacio, a la **oficina de Logística** solicitando autorización, objetivo, fecha y hora:

- Campus **Bucaramanga**: [logistica@udes.edu.co](mailto:logistica@udes.edu.co)
- Campus **Valledupar**: [coordinacionlogistica@valledupar.udes.edu.co](mailto:coordinacionlogistica@valledupar.udes.edu.co)
- Campus **Cúcuta**: [aacuna@cucuta.udes.edu.co](mailto:aacuna@cucuta.udes.edu.co)



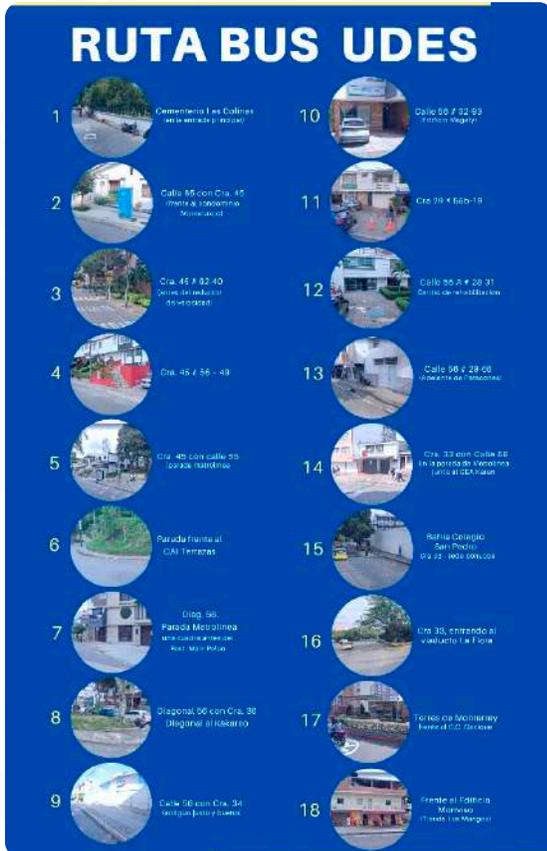
**33** ¿Cómo se obtiene **el carné estudiantil?**

Los estudiantes deben **solicitar expedición de carnet** adjuntando foto e indicando: nombres y apellidos, número de documento identidad **sin puntos y código completo** al correo:

- Campus **Bucaramanga**: [carnetizacion@udes.edu.co](mailto:carnetizacion@udes.edu.co)
- Campus **Cúcuta**: [secjtic@cucuta.udes.edu.co](mailto:secjtic@cucuta.udes.edu.co)
- Campus **Valledupar**: [lortiz@valledupar.udes.edu.co](mailto:lortiz@valledupar.udes.edu.co)

# Preguntas FRECUENTES

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

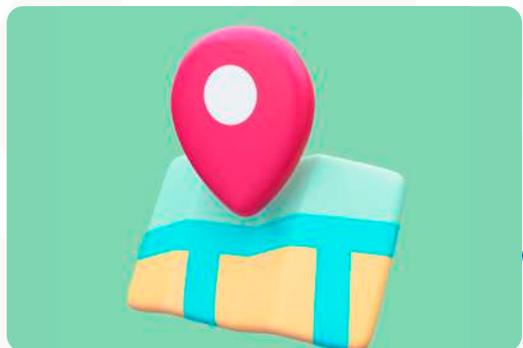


● UDES **Bucaramanga:**  
**Ruta:** el bus parte desde el paradero del Campus, baja por la carretera antigua, toma a la derecha por el barrio Floresta (**paradero oficial**) Terraza (paradero oficial) Carrera 45 con 63 y la segunda parada en la carrera 45 con 54 ,pasa por el CAI, bajando por la calle 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.

Si presenta alguna inquietud respecto al servicio de la ruta, puede comunicarse con el subproceso de Logística, en el campus Bucaramanga, a las extensiones **1620, 1051 0 1052** o al correo electrónico [logistica@udes.edu.co](mailto:logistica@udes.edu.co).

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



# Preguntas FRECUENTES

**35** ¿Dónde se puede **descargar el carné** de la póliza integral estudiantil?

Semestralmente, el **subproceso de Atención al Estudiante** enviará al correo institucional de cada estudiante la información correspondiente a la **póliza integral estudiantil**, como:

- Centros de atención donde podrá dirigirse en caso de cualquier accidente (**excepto accidente de tránsito**).
- Beneficios de la **póliza estudiantil**.
- Como descargar el **carnet de póliza integral estudiantil**.



**36** ¿Cómo obtener información de **Entidades Financieras** sobre créditos educativos?

El **subproceso de Atención al Estudiante** comunicará a la comunidad académica a través de las redes institucionales y a los estudiantes activos a través de **correo electrónico institucional**, las fechas de las ferias financieras para dar a conocer **información de los créditos educativos** y las bondades que ofrece cada Entidad financiera.

Ingresando al **siguiente link** podrá acceder la información de cada entidad

- **Bucaramanga:**  
<https://bucaramanga.udes.edu.co/credito-y-cartera/financiacion>
- **Cúcuta:**  
<https://cucuta.udes.edu.co/credito-y-cartera/financiacion>
- **Valledupar:**  
<https://valledupar.udes.edu.co/credito-y-cartera/financiacion>

# Preguntas FRECUENTES

**37** ¿Cómo solicito cambio de **programa académico** siendo un estudiante activo?

Sí el estudiante se encuentra matriculado en el semestre y no quiere continuar su programa académico, debe cancelar académicamente el **semestre mediante aplicativo Génesis**, posterior quedará inactivo y podrá realizar la inscripción al nuevo programa académico, para lo cual, debe tener presente que se encuentren **habilitadas las inscripciones**, si requiere que el programa académico al cual va a ingresar le realice estudio de homologación de las materias cursadas, deberá contactarse con el director o coordinador del programa académico.

**38** ¿Cuál es el horario de **atención al estudiante?**

Campus Bucaramanga –  
Cúcuta – Valledupar:

**Lunes a jueves** 8:00 a.m. a  
12:00 m. - 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

**Viernes** 8:00 a.m. a 12:00 m. -  
2:00 p.m. a 6:00 p.m.

# Preguntas FRECUENTES



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL  
• MULTICAMPUS •

**EQUAA**  
Education Quality Accreditation Agency

**Atención al  
Estudiante**