

# Preguntas FRECUENTES



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

**ACREDITACIÓN  
INTERNACIONAL  
EQUAA**

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.udes.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.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>

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

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



# Preguntas FRECUENTES

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

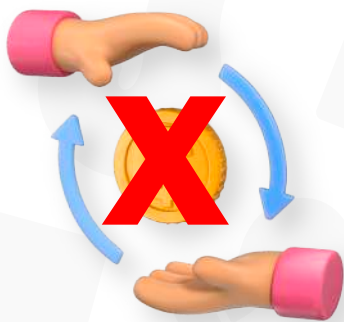
La Universidad **no devuelve dineros** por estos conceptos, ya que, corresponden a Derechos Pecuniarios.

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 ¿Cuál es el trámite para solicitar la devolución del valor de **matrícula de un programa** que no apertura?

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 toma la decisión de no matricular en otro programa académico, con la notificación de Mercadeo Institucional de la NO apertura hacia el director del programa con copia a Crédito y Cartera, Mercadeo Institucional procede a contactar a los estudiantes para notificarles de manera formal que el programa no dará inicio y en caso de haber pagado la matrícula,

# Preguntas FRECUENTES

adjuntar los siguientes soportes en la mesa de servicio institucional del subproceso de Crédito y Cartera.

- Carta firmada por cada solicitante con nombre completo y número de cédula requiriendo: devolución, congelación o cruce con otro servicio pecuniario de la institución.
- Fotocopia de la Cédula.
- Soporte de pago.
- En caso de ser menor de edad, autorización de un tercero para la reclamación del dinero y fotocopia de la cedula del autorizado.

## 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:**



# Preguntas FRECUENTES

- **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.
- **Cancelación del semestre académico** (pantallazo de la plataforma Génesis) **Link:**  
<https://drive.google.com/file/d/1rFcR65Rf2K3FiqAxM505TJM0U3Q1s-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/01ComoingresarmesadeserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mesacyc/01ComoingresarmesadeserviciosCRC.jpg)

Pasos para radicar su solicitud:  
[https://udes.edu.co/images/micrositios/credito\\_cartera/mesacyc/02RadicaarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mesacyc/02RadicaarsolicitudmesaserviciosCRC.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 erviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mes acyc/01Comoingresarmesades erviciosCRC.jpg)

# Preguntas FRECUENTES

Pasos para radicar su solicitud:

[https://udes.edu.co/images/micrositios/credito\\_cartera/mesas\\_acyc/O2RadicarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg](https://udes.edu.co/images/micrositios/credito_cartera/mesas_acyc/O2RadicarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg)

Link:

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



**Devolución, Congelación o Descongelación**

**Tipo de Trámite \***

- Devolución por Doble Pago o No Apertura
- Devolución por Doble Pago o No Apertura
- Congelación Dineros por Doble Pago
- Descongelación Dineros
- Congelación Dineros por No Apertura de Evento/Programa

**Requisitos de la solicitud**

**Documentos**

- Adjuntar los aportes de pago al trámite de devolución, y/o recursos de \$1.100
- Fotocopia del documento de identidad

*Nota: Si es menor de edad, debe realizar una carta autorizando al tutor a reclamar el dinero y la fotocopia de la cédula.*

**Requisitos de la solicitud**

**Datos Solicitante**

**Código estudiantil \***  
Tal y como aparece en el carnet

**Número de documento \***  
Digite solo números

**Nombres \***

**Apellidos \***

**Programa o Área \***

- ÁREA ADMINISTRATIVA
- PROGRAMA ACADÉMICO

**Adjuntos \***

Se deben adjuntar los documentos de acuerdo a los requisitos descritos en el encabezado de este formulario.

Archivos(s) (15 MB max)  
Arrastrar su archivo aquí, o  
hacer clic aquí para subir archivos

**Observaciones**

Paratipo

## 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/#/>

**14** ¿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:

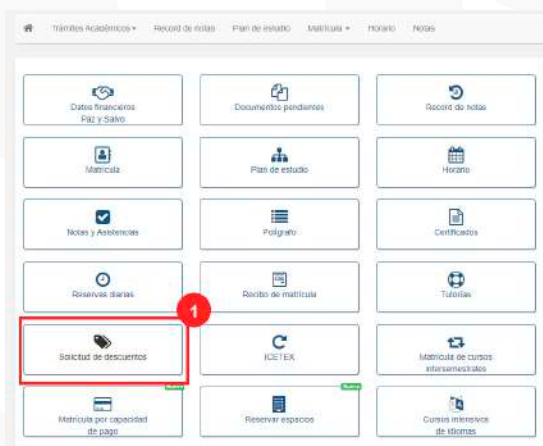
<https://udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>

# Preguntas FRECUENTES

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

## 15 ¿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**.



## 16 ¿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:



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>

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

**No**, las 50 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>



### 18 ¿Cómo descargar el formato **Control de Horas de Apoyo** para cumplir con el requisito y aplicar al descuento?

Ingresa al aplicativo **UDESvalidApp**, seleccione el campus al que pertenece, digite su código estudiantil y número de documento de identidad, y haga clic en la opción **“Validar información”**. Allí podrá descargar el formato correspondiente.

Link:

<https://udesvalidapp.udes.edu.co/Form/SolicitudEstudiantes.aspx>



Posterior, seleccione el período y da clic en la pestaña nuevo.



Finalmente, da clic en **“Descargar formato aquí”**



# Preguntas FRECUENTES

## 19 ¿Cómo solicitar el certificado cumplimiento horas de apoyo para aplicar a descuento de matrícula financiera?

Debe ingresar al aplicativo **UDESvalidapp**, adjunte el formato “control horas de apoyo”, certificado laboral y/o aporte pago de seguridad social o certificado de la facultad para estudiantes de prácticas (nota interna de la dirección de programa informando la novedad).

Posterior, podrá descargar el certificado “PDF” un día después de su solicitud, dando clic en la casilla acciones “ver certificado”

Paso a Paso:



## 20 ¿Un estudiante puede presentar certificación laboral para validar las 50 horas de apoyo?

Sí, el estudiante debe presentar certificado laboral vigente y Cámara de Comercio vigente o pago de la seguridad social para realizar la respectiva validación, adjuntando los soportes en el aplicativo Udesvalidapp.  
Link:

<https://udesvalidapp.udes.edu.co/Form/SolicitudEstudiantes.aspx>

# Preguntas FRECUENTES

## INSCRIPCIONES

**21** 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 cual desea ingresar a estudiar



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



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



## OTRAS

**22** ¿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.

**23** 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.

(Establecido Acuerdo de Becas y descuentos No. 005)

## Preguntas FRECUENTES

### 24 ¿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>

### 25 ¿Qué proceso debe realizar un **estudiante** para **reintegrarse** a la Universidad?

Ingresa 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.



## Preguntas FRECUENTES

### 26 ¿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>

### 27 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.



### 28 ¿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.

### 29 ¿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.

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

# Preguntas FRECUENTES

## 30 ¿Cómo se pagan **créditos adicionales**?

Radica 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).



## 31 ¿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.

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

## 32 ¿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”.



## 33 ¿Dónde se pueden entregar y reclamar los objetos perdidos **dentro del campus UDES**?

El Subproceso de Atención al Estudiante en **campus Bucaramanga, Cúcuta 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.

## Preguntas FRECUENTES

### 34 ¿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:

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

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

**Por Campus Bucaramanga:**

[https://carnet.udes.edu.co/ver\\_foto/estudiante/](https://carnet.udes.edu.co/ver_foto/estudiante/)

Los estudiantes deben ingresar al link y registrar su solicitud: tomar la foto y cargarla en el link e indicando: nombres y apellidos, número de documento identidad (sin puntos) y código completo.

Si presenta inconvenientes, deberá escribir al E-mail: [atencionalestudiante@udes.edu.co](mailto:atencionalestudiante@udes.edu.co)

The screenshot shows a mobile application interface for uploading a student photo. It features a dark blue background with white text. At the top, under the heading 'Recomendaciones:', there is a list of five bullet points: 'Asegúrate de que tu rostro esté bien iluminado.', 'Mira directamente a la cámara.', 'Evita usar gorras o gafas oscuras.', 'Usa un fondo blanco y y camisa oscura.', and 'Si eres del área de salud, debes tomarte la foto con uniforme.'. Below this is a large white square placeholder for the photo. Underneath the placeholder are two buttons: 'Tomar Foto' and 'Subir Foto' (with an upload icon). At the bottom, under the heading 'Requisitos Subir Foto:', there is another list of five bullet points: 'Formato .JPG', 'Nombre del archivo, debe ser el numero de documento, sin puntos ni comas ni espacios.', 'Evita usar gorras o gafas oscuras.', 'Usa un fondo blanco y y camisa oscura.', and 'Si eres del área de salud, debes tomarte la foto con uniforme.'. At the very bottom is a 'Guardar' button.

# Preguntas FRECUENTES

## Por Campus Cúcuta y Valledupar:

Los estudiantes deben solicitar expedición de carnet adjuntando foto e indicando: nombres y apellidos, número de documento identidad (sin puntos) y código completo al siguiente correo correspondiente de su campus:

- 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)

## 36 ¿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.

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 O 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

### 37 ¿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 siguiente 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.



### 38 ¿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



### 39 ¿Cómo solicito cambio de programa 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 debe radicar la solicitud a través del génesis.

### 40 ¿Cuál es el horario de atención al estudiante?

**Campus Bucaramanga – Cúcuta – Valledupar:**

**Lunes a jueves** 8:00 a.m. a 12:30 m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

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

### 41 ¿Cómo solicitar el retiro del valor de los cursos de idiomas e informática?

- Radicando a través de la Mesa Institucional, en la pestaña Crédito y Cartera.
- Junto con la solicitud, deberá adjuntar los soportes que acrediten la culminación de los cursos correspondientes. Si actualmente se encuentra realizando el curso de idiomas en una institución externa, por favor anexe una constancia vigente expedida por dicha institución que certifique su matrícula.
- Una vez recibida la documentación completa, se realizará la revisión correspondiente y se dará continuidad al trámite de su solicitud.

# *Preguntas* **FRECUENTES**



**Universidad  
de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

ACREDITACIÓN  
INTERNACIONAL  
**EQUAA**

Education Quality Accreditation Agency

**Atención al  
Estudiante**