

Preguntas Frecuentes

Atención al Estudiante



**Universidad
de Santander**
UDES

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Preguntas Frecuentes

Atención al Estudiante

1
¿Qué trámite debo realizar para 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>



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

2

¿Cómo hago para que la universidad me devuelva el valor que pague por la matrícula, ya que no puedo estudiar este semestre?

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).

Favor dar click al link del Reglamento Académico: <https://www.udes.edu.co/la-universidad/est-atutos-reglamentos-y-politicas>

Enlace para radicar una solicitud de devolución o congelación: <https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/Solicitud.aspx>



¿Cómo hago para que la universidad me congele el valor que pagué por la matrícula?

3

La institución realiza la congelación de un porcentaje de acuerdo al reglamento académico y estudiantil.

Favor dar clic al link del Reglamento Académico:

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

Enlace para radicar una solicitud de devolución o congelación:

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



4

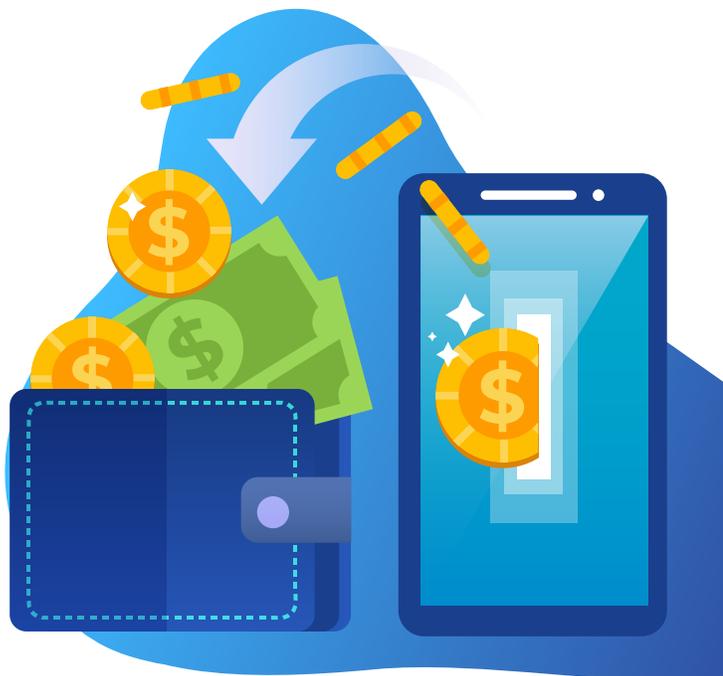
¿Quién revisa mi solicitud de devolución y/o congelación?

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

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

5

- Devolución Mayor valor pagado
- Congelar valor pagado de matrícula
- Congelar porcentaje del valor pagado de matrícula
- Devolución porcentaje del valor pagado de matrícula
- Transferir el dinero que se encuentra congelado a mi favor
- Devolución valor pagado curso de idiomas
- Devolución valor pagado curso de informática.



- Congelar valor pagado curso de idiomas
- Congelar valor pagado curso de informática
- Devolución valor pagado curso de idiomas e informática
- Congelar valor pagado curso de idiomas e informática
- Congelar por un mayor tiempo el dinero que se encuentra congelado a mi favor y está próximo a vencer
- Autorizar el dinero que se encuentra congelado a mi favor para realizar un pago dentro de la universidad.
- Transferir valor pagado matricula del código anterior al código actual
- Devolución valor pagado para cursar intersemestral
- Congelar valor pagado para cursar intersemestral
- Congelar valor pagado para cursar los niveles preparatorios (Programa de Derecho)
- Devolución valor pagado para cursar los niveles preparatorios (Programa de Derecho)
- Devolución dineros congelados
- Devolución valor pagado de inscripción
- Devolución valor pagado créditos adicionales
- Congelar valor pagado créditos adicionales
- Congelar o devolver valor pagados derechos de grado.



6

¿En qué fecha puedo radicar un descuento?

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

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

UDES Cúcuta
https://cucuta.udes.edu.co/la-universidad/vicerectorias/index.php?option=com_content&view=article&id=241:calendario-academico&catid=79:informacion-academica&Itemid=234

UDES Valledupar
<https://valledupar.udes.edu.co/calendario-academico>

¿A qué tipos de descuentos puedo aplicar?

7

Debes ingresar al link
<https://www.udes.edu.co/matriculas-y-notas/243-descuentos-en-matriculas>



¿Cuántos días después de radicar la documentación, generan el recibo de matrícula con el descuento aplicado?

9

Una vez entregado el descuento, después de cinco días hábiles podrá descargar su nuevo recibo de matrícula verificando el descuento aplicado.



Google



8

¿Cómo tramitar un descuento?

Ingresando al link
<https://diplomados.udes.edu.co/Descuentos/InscripcionDescuentos.aspx>



10

¿Cuándo son las inducciones a estudiantes nuevos?

Las inducciones se realizan una semana antes de iniciar las actividades académicas de cada semestre.

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

UDES Cúcuta
https://cucuta.udes.edu.co/la-universidad/vicerrectorias/index.php?option=com_content&view=article&id=241:calendario-academico&catid=79:informacion-academica&Itemid=234

UDES Valledupar
<https://valledupar.udes.edu.co/calendario-academico>

¿Cuándo son las inducciones a padres de familia?

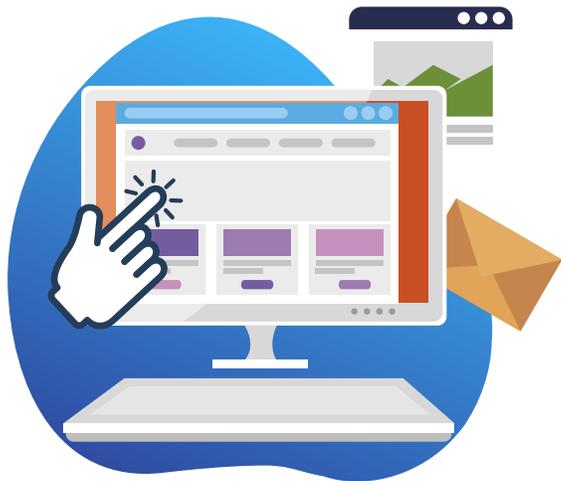
11

Para conocer las fechas establecidas para la inducción a padres de familia, podrá ingresar al link.

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

UDES Cúcuta
https://cucuta.udes.edu.co/la-universidad/vicerectorias/index.php?option=com_content&view=article&id=241:calendario-academico&catid=79:informacion-academica&Itemid=234

UDES Valledupar
<https://valledupar.udes.edu.co/calendario-academico>



¿Dónde puedo registrar una queja (PQRSF)?

12

Para registrar una PQRSF debe ingresar en el siguiente link.

https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_form.php

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

13

La universidad no devuelve dineros por estos conceptos, ya que corresponden a derechos pecuniarios. Ver reglamento Académico.

Link:

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



¿El programa al que me matricule no se abrió, que debo hacer?

14

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.

Es necesario radicar oficio al coordinador de programa para que emita concepto y autorización de la misma a la coordinación de Crédito y cartera para su trámite correspondiente.



CERTIFICADO

Otorgado a:

El Certificado se le otorga al estudiante:

Juanito Pérez

>Lorem ipsum dolor sit amet, vix sanctus partiendo ex sit, eum eu postulant iudicabit
incurritur. Eos ubique accusaverit comprehensum ad. Erat nobis ut vix, cu possit repudiare
scriptorem pri, mea an convenue molestiae.

Firma

Firma

¿Dónde puedo solicitar mi póliza estudiantil?

16

Su póliza la puede solicitar en UDES Bucaramanga, con la Oficina de Mercadeo Institucional (Edificio Chibcha, Piso 2).

En Campus Cúcuta, la solicitan con cada Coordinador de Programa.

En campus Valledupar, la solicitan con cada Coordinador de Programa.

¿Dónde puedo solicitar certificados de estudios?

- A través del aplicativo Génesis pueden generar constancia de estudio, de cursó y aprobó, certificado de notas (se puede solicitar mas 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.



¿En qué fechas puedo incluir o cancelar algunas asignaturas?

17

Ingresando al Calendario Académico al link, podrás encontrar las fechas estipuladas por la Institución.

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

UDES Cúcuta
https://cucuta.udes.edu.co/la-universidad/vicerrectorias/index.php?option=com_content&view=article&id=241:calendario-academico&catid=79:informacion-academica&Itemid=234

UDES Valledupar
<https://valledupar.udes.edu.co/calendario-academico>



¿Dónde recibir información sobre movilidad académica Nacional e internacional?

18

Si desea conocer información, ingrese al siguiente link. o directamente en la oficina de Relaciones Internacionales.

Campus Cúcuta
<https://www.udes.edu.co/internacionalizacion>

Campus Bucaramanga
<https://www.udes.edu.co/la-universidad/vicerrectorias/151-internacionalizacion/769-relaciones-internacionales>

Campus Valledupar
<https://valledupar.udes.edu.co/admisiones/374-intercambios>

¿Dónde puedo reportar la pérdida de mis documentos personales?

19

Ingresando a la página de la Policía Nacional, podrás realizar el respectivo denuncia por pérdida de documentos.

Link

<https://webrp.policia.gov.co:444/publico/constancia.aspx>



¿Qué debo hacer para ingresar o reintegrarme nuevamente a la universidad?

21

Diligenciando el formulario único y entregando al coordinador, (campus Cúcuta y Valledupar) director del programa (campus Bucaramanga).



¿Dónde puedo entregar los objetos que nos encontramos en el campus, y donde puedo reclamar los objetos perdidos?

20

La oficina de Atención al Estudiante en campus Bucaramanga y Valledupar son los encargados de recepcionar los objetos que se encuentran los estudiantes, así mismo, se encarga de realizar la entrega formal de los mismos.

La oficina de Logística y Activos fijos en campus Cúcuta, se encarga de este proceso.



¿Cómo hago uso del dinero congelado?

22

Usted puede acercarse a la oficina de crédito y cartera al momento de utilizar el valor congelado y presentar su documento de identidad y recibo de pago del servicio de desee legalizar. Dicha reserva 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).



¿Qué trámite debo realizar para solicitar la devolución o congelación de los cursos de informática e Idiomas?

23

Si aún no ha matriculado el curso de informática e idiomas, podrá solicitar la devolución o congelación siempre y cuando se encuentre en el tiempo estipulado para la misma (hasta los primeros quince días hábiles).



¿Quiero ingresar a la Universidad por homologación externa, que debo hacer?

24

Si desea ingresar a la institución por homologación debe tener en cuenta la siguiente documentación:

- Documentos propios de la inscripción.
- Contenidos programáticos
- Certificación de notas de la universidad de procedencia
- Certificado de buena conducta

Posterior presentarse con el coordinador de programa para entrega de dicha documentación.

¿Con quién puedo solicitar un espacio de la institución para realizar una actividad?

25

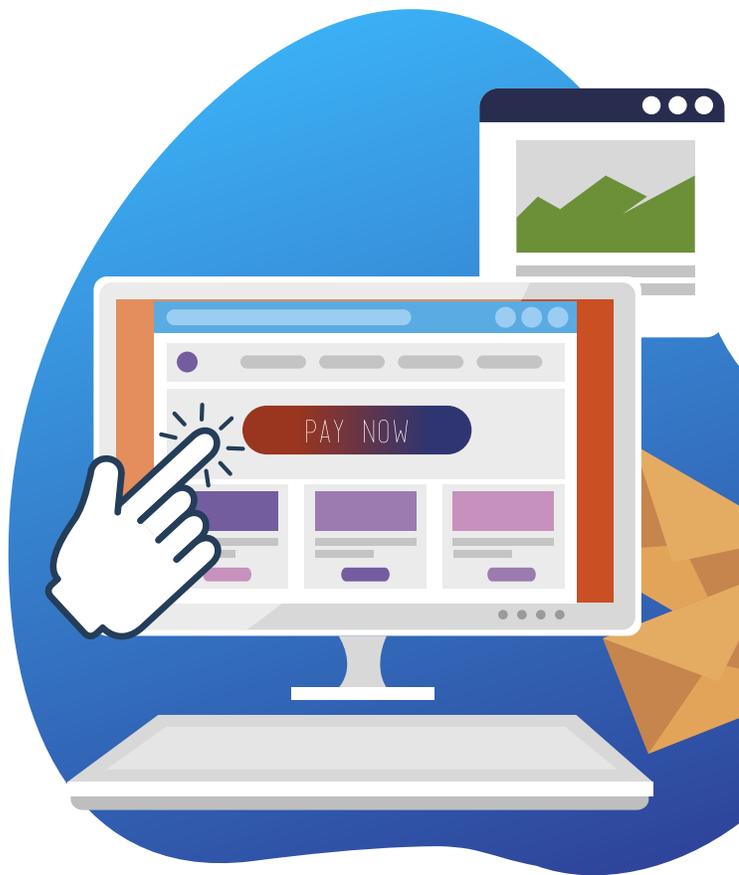
Debe enviar un correo electrónico a la oficina de Logística, solicitando el espacio, fecha y hora.



Deseo ingresar a la institución, ¿cómo realizo el proceso de inscripción?

26

Ingrese al siguiente link <https://www.udes.edu.co/admisiones/257-proceso-de-inscripcion-programas-profesional-es-y-tecnologias> y realice su proceso de inscripción para un programa Profesional y Tecnológico.



¿Dónde puedo solicitar el paz y salvo estudiantil?

27

A través del aplicativo Génesis al link <https://genesis-cuc.udes.edu.co/#/> puede descargar su paz y salvo.

¿Cómo solicitar plazo para el pago de la matrícula ordinaria?

28

Debe solicitar mediante comunicación escrita un día antes del vencimiento de la fecha estipulada en el recibo de matrícula, describiendo el motivo y la nueva fecha a pagar.



¿Requiero pagar créditos adicionales, que debo hacer?

29

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.



¿Qué documentos debo adjuntar para una solicitud de devolución o congelación?

30

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

- Fotocopia de documento de identidad ampliada (obligatorio).
- Recibo de pago correspondiente al asunto de su solicitud (obligatorio).
- Resolución ICETEX (En caso de devolución por doble pago).
- Fotocopia de epicrisis si presenta problemas de salud.
- Fotocopia del formato único de cancelación de la matrícula académica, diligenciado con el acompañamiento del director del programa académico, (únicamente si va a solicitar congelar o devolución del pago matrícula).
- Si la devolución se requiere realizar a un tercero, en el caso que sea menor de edad, es necesario anexar carta especificando nombre completo del tercero, número de cédula y certificación bancaria en caso de solicitar transferencia, este documento debe emitirse por parte del estudiante con su respectiva firma, de lo contrario no es posible aprobar el respectivo pago.
- 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.





**Universidad
de Santander**
UDES

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación
VIGILADA MINEDUCACIÓN