

Preguntas FRECUENTES



**Universidad
de Santander**
UDES

ACREDITACIÓN
INTERNACIONAL
EQUAA
Education Quality Accreditation Agency

**Atención al
Estudiante**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

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 encargan 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://udes.edu.co/universidad/normatividad-institucional>



Preguntas FRECUENTES

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

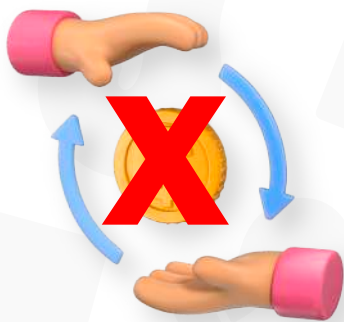
La Universidad **no devuelve dineros** por estos conceptos, ya que, corresponden a Derechos Pecuniarios.

Ver Reglamento Académico Estudiantil en el siguiente enlace:

https://udes.edu.co/images/la_universidad/documentos/REGlamento_ACADEMICO_2014.pdf

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**:

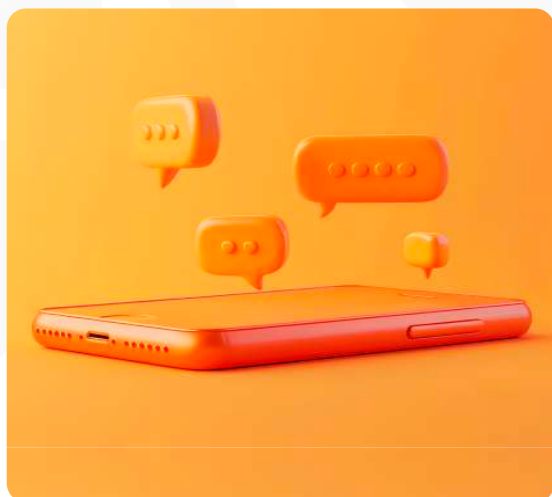
- **Fotocopia de documento** de identidad ampliada (obligatorio).
- **Factura electrónica** emitida por la **DIAN** (obligatorio).
- **Resolución ICETEX** (En caso de devolución por **mayor valor desembolsado** por ICETEX o auxilios recibidos a través de dicha Entidad).
- **Fotocopia de epicrisis**,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

Pasos para radicar su solicitud:
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 erviciosCRC.jpg

Preguntas FRECUENTES

Pasos para radicar su solicitud:
https://udes.edu.co/images/mi_crositios/credito_cartera/mesacyc/02RadicarsolicitudmesaserviciosCRC.jpg

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



Devolución, Congelación o Descongelación

Tipo de Trámite *

Devolver por Doble Pago o No Asignatura

Requisitos de la solicitud

Documentos

- Adjuntar los vouchers de pago, la factura electrónica, y/o resguardo de recibo;
- Fotocopia del documento de identidad.

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

Requisitos de la solicitud

Datos Solicitud

Código estudiantil *

Tel 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 (5 MB max)

Arrastrar su archivo aquí, o

Elige archivos Sin archivos seleccionados

Observaciones

Parrafo

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:

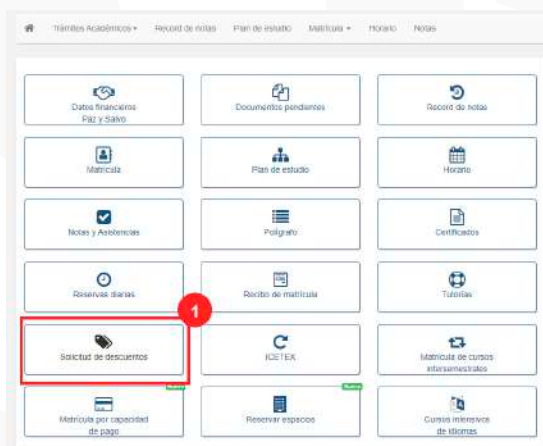
<https://udes.edu.co/matriculas-y-notas/descuentos-en-matriculas>

Preguntas FRECUENTES

podrás conocer los **Convenios Interinstitucionales** vigentes donde podrá 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 ¿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.

INSCRIPCIONES

19 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 y de clic sobre el botón "**inscripciones**" ubicado en el menú superior.



- Luego **seleccione el campus** al cual 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

- 20** ¿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.

- 21** 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, más no, por cantidad de créditos a matricular.

- 22** ¿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

23 ¿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.

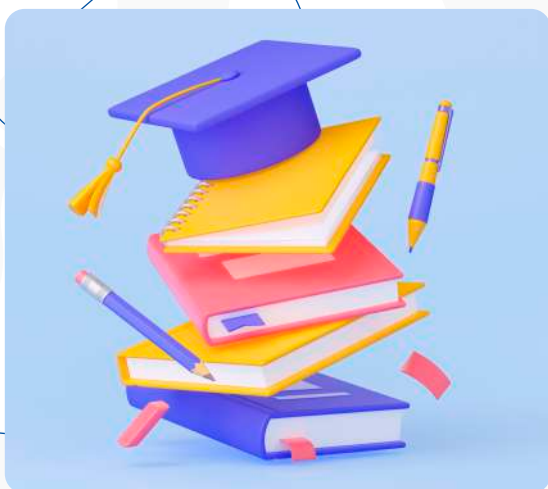
24 ¿En **qué fechas** se puede incluir o **cancelar** **asignaturas**?

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



25 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**.

26 ¿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.

27 ¿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
- **UDES Cúcuta:**
certificadosryc@cucuta.udes.edu.co
- **UDES Valledupar:**
certificadosryc@valledupar.udes.edu.co

28 ¿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

29 ¿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 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**.



30 ¿Dónde se puede obtener información sobre **movilidad académica Nacional e Internacional**?

Ingresa 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>



31 ¿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

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

32 ¿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.



33 ¿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
- **Campus Valledupar:**
coordinacionlogistica@valledupar.udes.edu.co
- **Campus Cúcuta:**
aacuna@cucuta.udes.edu.co



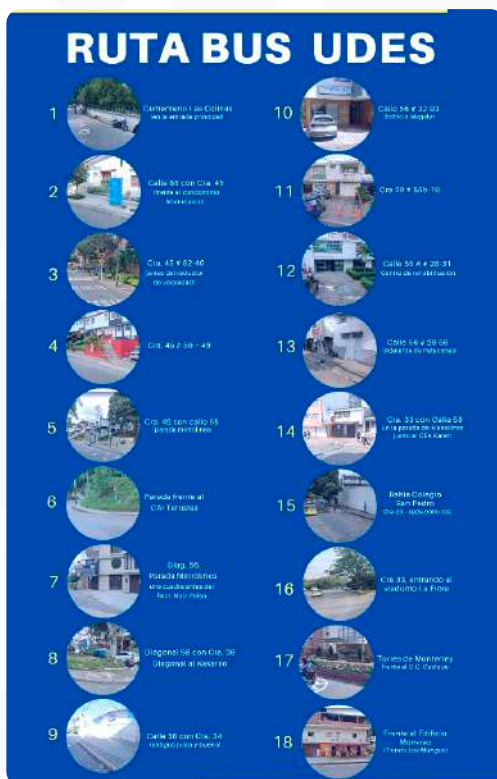
34 ¿Cómo se obtiene **el carné estudiantil**?

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

- **Campus Bucaramanga:**
carnetizacion@udes.edu.co
- **Campus Cúcuta:**
secjtic@cucuta.udes.edu.co
- **Campus Valledupar:**
lortiz@valledupar.udes.edu.co

Preguntas FRECUENTES

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



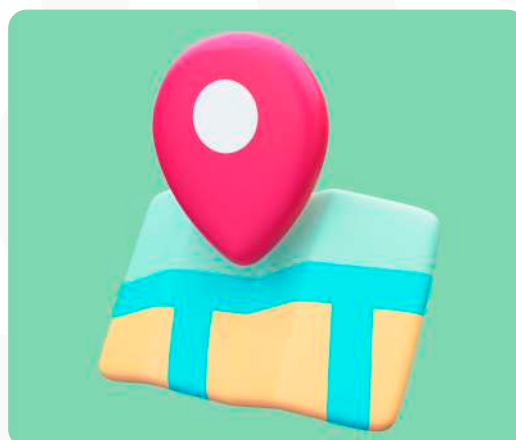
● UDES Bucaramanga:

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 O 1052 o al correo electrónico 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

36 ¿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**.



37 ¿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

38 ¿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.

39 ¿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**
UES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

ACREDITACIÓN
INTERNACIONAL
EQUAA

Education Quality Accreditation Agency

**Atención al
Estudiante**