

Gestión de inconvenientes del estudiante en el proceso de matrícula

Descripción de la situación	Responsable de ejecutar la casuística
Dar solución a los inconvenientes que surgen a los estudiantes durante el proceso de inscripción de clases, para garantizar que se concluya de forma exitosa dicho proceso.	Oficina de Admisiones y Registro
Aspectos a considerar de la situación	Fecha de actualización
Solicitud expresa por parte del estudiante a la Oficina de Admisiones y Registro.	2020/11/24

Desarrollo del paso a paso

Rol	Nombre	Descripción
Oficina de Admisiones y Registro	Gestionar la no generación del documento de pago	<p>Si al estudiante no se le genera el documento de pago al aceptar su matrícula, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe informar al área de Apoyo Financiero para que verifique las causas por las que se está generando el inconveniente y proceder a resolverlo.</p> <p>Algunas causas pueden ser: se incluyó al estudiante a un grupo de no pago por error; que no se hayan ingresado tasas para cobro, entre otras.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Oficina de Admisiones y Registro	Gestionar estudiante sin ciclo activo	<p>Para los casos en que sea necesario reactivar a un estudiante para el siguiente semestre, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe ir a la funcionalidad “Activación de Ciclo Lectivo”, para activar a los estudiantes en el semestre correspondiente, que no entraron en la población a la que se le activa el semestre masivamente.</p> <p>Funcionalidad: Activación de Ciclo Lectivo Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Información de Ciclo Lectivo > Activación de Ciclo Lectivo</p>
Oficina de Admisiones y Registro	Estudiante sin cita de inscripción	<p>Si al estudiante no le fue asignada la cita de inscripción, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe verificar en las funcionalidades “Indicadores de Servicio” e “Indicadores Servicio Activos” si tiene</p>

		<p>asignado un indicador negativo. En caso afirmativo, se debe orientar al estudiante para que se dirija al área encargada y gestione dicho indicador. Los indicadores de servicio al ser gestionados, se liberan a través de la funcionalidad “Liberación Masiva”.</p> <p>Funcionalidad: Indicadores de Servicio Ruta: Menú Principal > Comunidad del Campus > Indicadores de Servicio > Personas > Indicadores de Servicio</p> <p>Funcionalidad: Indicadores Servicio Activos Ruta: Menú Principal > Comunidad del Campus > Indicadores Servicio (Alumno) > Indicadores Servicio Activos</p> <p>Funcionalidad: Liberación Masiva Ruta: Menú Principal > Comunidad del Campus > Indicadores de Servicio > Personas > Liberación Masiva</p>
Oficina de Admisiones y Registro	Autoservicio bloqueado	<p>El autoservicio del estudiante no se bloqueará, inclusive cuando el estudiante no esté activo en la universidad, en este caso solo tendrá acceso a las opciones de consulta; el sistema puede bloquearse si el estudiante falla en el ingreso de la clave, por políticas de reintentos de clave fallida, y en este caso debe contactarse con la mesa de servicio para de la Dirección de Informática para solicitar apoyo.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Oficina de Admisiones y Registro	Estudiante sin convalidación publicada	<p>El estudiante se debe dirigir a la Oficina de Admisiones y Registro y validar con el encargado la razón por la cual la homologación no se encuentra publicada, para ello se debe verificar:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Que las asignaturas homologadas no excedan el porcentaje definido por la universidad, en caso tal, se debe solicitar al jefe o coordinador de programa que proceda a homologar el porcentaje requerido. - Si las asignaturas no fueron registradas en la funcionalidad de homologación, se debe solicitar al jefe o coordinador de programa que ingrese la información en el sistema. - Que el pago por las homologaciones no se encuentre reflejado en el sistema, para esto, el estudiante se debe dirigir al área de Apoyo Financiero y verificar el inconveniente del pago. <p>Funcionalidad: Créditos de Curso - Manual Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Evaluación de Convalidaciones > Créditos de Curso – Manual</p>
Oficina de Admisiones y Registro	Estudiante con situación académica asignada	<p>Si el estudiante tiene una situación académica asignada y tiene dudas sobre la misma, se dirige a las taquillas de la Oficina de Admisiones y Registro para recibir atención. Allí, el administrativo que lo atiende debe verificar en el informe de balance académico toda la información sobre promedios para verificar que efectivamente está retirado por rendimiento académico, dicho reporte lo genera a través de la funcionalidad “Visor de Consultas”. En caso de existir un error y que el estudiante no deba tener dicha situación académica, el auxiliar de taquilla remite al estudiante donde los analistas para que corrijan su estado a través de la funcionalidad “Programa/Plan de Alumno” y éste quede activo nuevamente.</p> <p>Funcionalidad: Programa/Plan de Alumno Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Información Grados y Programas > Programa/Plan de Alumno</p> <p>Funcionalidad: Visor de Consultas</p>

		<p>Ruta: Menú Principal > Herramientas de Informes > Consultas > Visor de Consultas</p>
<p>Oficina de Admisiones y Registro</p>	<p>Estudiante con faltante de calificaciones por ingreso / Asignatura reprobada</p>	<p>El estudiante a través del autoservicio verifica las calificaciones finales de las asignaturas cursadas en el ciclo lectivo, si una de ellas se encuentra sin calificación final contabilizada, debe contactar al profesor para que este ingrese las calificaciones en el sistema y así se puedan contabilizar las mismas.</p> <p>Así mismo, el encargado del proceso de contabilización de calificaciones de la Oficina de Admisiones y Registro, a través de la funcionalidad “Visor de Consultas”, genera el reporte RRA030 – Organizaciones académicas sin contabilizar (EA_ORG_ACAD_SINCONTABILIZAR) para verificar aquellas clases que faltan por el ingreso del 100 % de las calificaciones y, con ello, solicitar al profesor que ingrese las calificaciones en el sistema con el fin de realizar la integración del LMS con Epik y proceder contabilización las notas en el sistema.</p> <p>Si la asignatura se encuentra reprobada, el estudiante contacta al profesor, este luego valida la solicitud del estudiante, ingresa al sistema y solicita el servicio de Cambio de calificación definitiva, informando el motivo del cambio y la nueva calificación. Esta solicitud la gestiona el jefe o coordinador de programa y si es aceptada el sistema cambia la calificación en el historial académico del estudiante.</p> <p>Nota: si la solicitud es aprobada o reprobada se manda notificación al profesor y al estudiante.</p> <p>Funcionalidad: Visor de Consultas Ruta: Menú Principal > Herramientas de Informes > Consultas > Visor de Consultas</p>

Oferta de materias publicada		<p>El estudiante ingresa al autoservicio y a través de la funcionalidad “Búsqueda de clases” podrá consultar las clases para el ciclo lectivo siguiente, esta funcionalidad estará siempre habilitada para permitir al estudiante consultar las clases programadas; el estudiante selecciona el nombre de la asignatura o catalogo y al dar clic en buscar, el sistema presenta la lista de clases que corresponden al criterio de búsqueda seleccionado.</p> <p>Nota: si el estudiante tiene cita de inscripción e ingresa justo en ese momento a buscar las clases, el sistema le permitirá inscribirlas (cumpliendo con los prerrequisitos y correquisitos); en caso contrario, es decir, que realice la búsqueda de clases sin ser el día de la inscripción de clases, el sistema solo le permitirá al estudiante consultar las clases programadas.</p> <p>Funcionalidad: Búsqueda de clases Ruta: Autoservicio del estudiante fluido > Mi Matrícula > Búsqueda de clases</p>