

Gestión de certificados de Educación Permanente

Objetivo del proceso	Fecha de Actualización
Expedir certificados y constancias a partir de las solicitudes de los estudiantes o administrativos, con el fin de avalar la información académica o financiera.	29/03/2021
Alcance del proceso	Responsable del proceso
Este proceso comienza con la solicitud de un certificado o constancia por parte del estudiante o administrativo, continúa con la generación y gestión de este, y finaliza con la impresión o consulta del certificado o constancia según sea el caso.	Dirección de Educación Permanente

Entrada	Área o rol que facilita las entradas
<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de constancia por autoservicio. Solicitud de certificado administrativa de Asistió y aprobó. Contabilización de notas. 	<ol style="list-style-type: none"> Estudiante y administrativo. Administrativo.
Salida	Usuario (Interno y/o externo)
<ol style="list-style-type: none"> Certificado generado con o sin envío a domicilio. Pago efectuado por los certificados. 	<ol style="list-style-type: none"> Estudiante, egresado o retirado. Cartera o Apoyo Financiero.

Políticas

1. Políticas de Educación Continua.

Descripción de Actividades

1. Realizar trámite de solicitud de certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>La persona interesada en solicitar un certificado, ingresa a su Autoservicio e identifica en el mosaico la opción “Servicios y certificados”, ingresa a la funcionalidad “Solicitud de Certificados”, en la cual se puede visualizar la lista de certificados que se han definido como disponibles para solicitar desde el autoservicio, los cuales corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de matriculado: estudiante matriculado en un diplomado o curso. • Constancia de horas: estudiante matriculado en un diplomado o curso, en donde se especifique la cantidad de horas que asistió al programa. Tener en cuenta que este certificado se podrá generar a través del autoservicio una vez finalice el curso o diplomado. <p>Adicionalmente, para los programas de Alta Dirección no se expiden constancias, dado que, únicamente se les expide el certificado de asistencia al final de cada curso.</p> <p>Si el certificado no es solicitado por el autoservicio, continuar con la actividad “2. Identificar el tipo de certificado que se requiere” de lo contrario, continuar con la actividad “3. Seleccionar y pre visualizar el certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</p> <p>Ruta alterna administrativa Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</p>
Informe/Reporte	N/A

2. Identificar el tipo de certificado que se requiere	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	Los públicos que no tengan acceso al Autoservicio de Epik, porque no fueron migrados, se deben contactar con la Dirección de Educación Permanente a

	<p>través de un correo electrónico o presencialmente para presentar la solicitud del certificado de asistencia y aprobación que requiere y el administrativo debe remitirse al proceso transitorio “Solicitud de certificado a una persona no migrada”.</p> <p>Adicionalmente, se pueden presentar las solicitudes de certificados de personas que tienen una cuenta de Epik, pero por alguna razón no ingresan desde el Autoservicio, en estos casos la persona se acerca a la Dirección de Educación Permanente para que el administrativo realice una petición o solicitud de generación de certificado individual.</p> <p>El administrativo también debe identificar las solicitudes de certificados masivos de aquellos certificados que se requieren para la ceremonia de grados, a través del reporte que se genera en la funcionalidad “Clases EP sin certificación” donde se identifican las clases que se encuentran finalizadas y a las cuales no se les ha generado el certificado de Asistió y Aprobó.</p> <p>Una vez se identifique el tipo de certificado a generar y éste sea una generación individual, continuar con la actividad “3. Seleccionar y pre visualizar el certificado”, si se requiere generar el certificado de Asistió y aprobó, ir a la actividad “10. Generar certificados de forma masiva”.</p> <p>Funcionalidad: Clases EP sin certificación Ruta: Registro e Inscripciones > Gestor de Certificados > Clases EP sin certificación</p> <p>Ruta alterna administrativa Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</p>
Informe/Reporte	N/A

3. Seleccionar y pre visualizar el certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	Al ingresar a la funcionalidad “ Solicitud de Certificados ” y seleccionar el certificado que se requiere, se deben señalar las variables de Ciclo lectivo y Grado académico . En la funcionalidad mencionada, se podrá visualizar a través de una vista previa, la información que se genera en el certificado con el fin de asegurarse de que la información es la correcta y es la que el estudiante o administrativo necesita; en la vista previa, el certificado tendrá una marca de agua, que indica que no es válido.

	<p>En la misma página de la funcionalidad “Solicitud de Certificados” el solicitante debe seleccionar el modo de entrega del certificado, de acuerdo con los tipos de distribución que se tengan definidos para este, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDF. • Impreso para reclamar en sitio, por el titular o por una persona autorizada. <p>Continuar con la actividad “4. Confirmar solicitud de certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</p> <p>Ruta alterna Administrativa Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</p>
Informe/Reporte	N/A

4. Confirmar solicitud de certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>En la vista previa del certificado seleccionado, la persona interesada verifica que la información esté correcta y completa para confirmar la solicitud, esto se realiza en la funcionalidad “Solicitud de Certificados”.</p> <p>Al momento de realizar la confirmación de la solicitud del certificado, si este tiene asociado un costo definido, el sistema genera automáticamente el documento de pago por el valor del certificado, incluyendo el valor del flete en caso de solicitarlo con envío a domicilio.</p> <p>Se debe tener en cuenta que, se genera un documento de pago por cada solicitud de certificado realizada y que los envíos a domicilio a las sedes de la Universidad, no generan costos correspondientes a fletes.</p> <p>Teniendo en cuenta que si la persona solicita varios certificados con envío a domicilio a una misma dirección se le va a generar varios cobros de flete, en las instrucciones de la solicitud del certificado se indica los pasos a seguir para evitar la generación de cobros de fletes adicionales. En los casos en los que la persona ya haya generado o realizado el pago de los certificados con los fletes respectivos, se le indicarán los pasos que debe seguir para solicitar la reversión</p>

	<p>de los cargos correspondientes a los fletes generados de más. Para más información remitirse al proceso “Gestionar reembolsos y saldos a favor”</p> <p>Se debe tener en cuenta que, en los criterios de disponibilidad de los certificados se deben definir los parámetros, tales como: los rangos de fechas en los que pueden estar disponibles los certificados, los grados académicos y programas a los que debe estar asociado el solicitante, los estados en los que se debe encontrar el estudiante en “Programa / Plan de Alumno” y quiénes son las personas encargados de gestionar la generación de los certificados.</p> <p>Por lo tanto, en las solicitudes de certificados realizadas, se validan las anteriores condiciones y, posterior al pago, si alguna de dichas condiciones no se cumple, el certificado no se genera y se debe proceder a gestionarlo de forma administrativa.</p> <p>Si el certificado requiere de un pago, continuar con la actividad “5. Realizar el pago del certificado” de lo contrario ir a la actividad “7. Validar certificados pendientes por gestionar”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</p> <p>Ruta alterna administrativa Funcionalidad: Visor de consultas Ruta: Menú principal > Herramientas de consultas> Consultas> Visor de consultas</p>
Informe/Reporte	N/A

5. Realizar el pago del certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	<p>Con la descarga del documento de pago relacionado al cargo del certificado, el solicitante realiza el pago de éste, a través de los diferentes medios de pago que la Universidad tiene habilitados para este fin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago en línea. • Pago en entidades bancarias (Documento con código de barras). • Pago en caja. <p>El solicitante del certificado que escoja la opción de pagar en línea, debe ingresar a funcionalidad “Autoservicio del estudiante - Centro de pagos” y proceder con el pago. En la funcionalidad “Autoservicio del estudiante -</p>

	<p>Historial de pagos” podrá consultar si el pago realizado ya se encuentra contabilizado.</p> <p>Para los casos en que el estudiante no realice el pago, se continúa con la actividad “6. Reversar cargo”; si el estudiante efectúa el pago correspondiente, ir a la actividad “7. Validar certificados pendientes por gestionar”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante - Historial de pagos Ruta: Autoservicio del estudiante > Mis Finanzas> Historial de pagos</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante - Centro de pagos Ruta: Autoservicio del estudiante > Mis Finanzas> Centro de pago</p>
Informe/Reporte	N/A

6. Reversar cargo	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El administrativo encargado, de ser necesario, verifica que el pago se encuentre contabilizado en la funcionalidad “Cuentas cliente” que corresponde a la cuenta del estudiante. El detalle de esta actividad se define en el proceso “Gestión de recaudo”.</p> <p>Las solicitudes de certificados no pagadas en las fechas establecidas como plazo, no se generan y el administrativo encargado, a través de la funcionalidad “Mantenimiento de certificados” debe cambiar el estado a Anulada a dichas solicitudes.</p> <p>Las actividades de cancelar el documento de pago y revesar cargos se ejecutan en la funcionalidad “Anulación Masiva de Solicitudes” y automáticamente el sistema valida aquellos documentos vencidos que no han sido pagados. En el proceso “Reversiones otros conceptos académicos” se describe con mayor detalle la ejecución de estas actividades.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso “Gestión de certificados de Educación Permanente”, ya que, no se generan certificados si el solicitante no realiza el pago de la solicitud de certificado.</p> <p>Funcionalidad: Mantenimiento de certificados Ruta: Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Mantenimiento de certificados</p>

	<p>Funcionalidad: Cuentas clientes Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cuentas de Cliente</p> <p>Funcionalidad: Anulación Masiva de Solicitudes Ruta: Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Anulación Masiva Solicitudes.</p>
Informe/Reporte	N/A

7. Validar certificados pendientes por gestionar	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Para validar aquellas solicitudes de certificados pendientes por gestionar, el administrativo debe ingresar a la funcionalidad “Gestión de certificados” e identificar las solicitudes para posteriormente proceder con la generación de los certificados de acuerdo a la forma de entrega seleccionada en la solicitud del certificado.</p> <p>De acuerdo a la forma de entrega seleccionada, ir a la actividad “8. Generar certificado” o ir a la actividad “12. imprimir certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</p>
Informe/Reporte	N/A

8. Generar certificado	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>El administrativo procede a generar el certificado solicitado de acuerdo a las especificaciones requeridas y a la forma de entrega, a través de la funcionalidad “Gestión de certificados”.</p> <p>Al generar el certificado, se crea un código de verificación de hasta 12 caracteres, según la definición que se parametrize.</p> <p>Una vez generado el certificado, se debe cambiar el estado de la solicitud a Generado y posteriormente el sistema envía una notificación automática al correo electrónico del solicitante, indicando que se encuentra disponible el</p>

	<p>certificado para ser descargado en PDF desde el Autoservicio o para reclamar en las oficinas de la Dirección de Educación Permanente.</p> <p>Continuar con la actividad “9. Consultar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</p>
Informe/Reporte	N/A

9. Consultar certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	<p>Luego de recibir por correo electrónico la confirmación de que se encuentra generado el certificado solicitado, el estudiante ingresa al Autoservicio en la funcionalidad “Solicitud de certificados” donde puede visualizar que la solicitud tiene estado Generado y en donde se encuentra disponible el certificado para descargar en formato PDF.</p> <p>El certificado generado tiene relacionado un código con el cual se puede verificar la validez del documento a través de la página de verificación disponible en Epik. Si el código de verificación es consistente con un certificado generado por la Institución, el sistema muestra en pantalla el certificado tal y como fue generado, de manera que la persona interesada valida que el certificado que le ha sido entregado corresponde al generado por la Universidad.</p> <p>Con esta actividad, finaliza el proceso “Gestión de certificados de Educación Permanente”.</p> <p>Funcionalidad: Verificación de certificados Ruta: Menú principal > Registro e inscripciones > Gestor de certificados > Verificación de certificados</p> <p>Ruta alterna administrativa Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</p>
Informe/Reporte	N/A

10. Generar certificados de forma masiva

Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Los certificados que se generan de forma masiva son los de Asistió y Aprobó.</p> <p>Para el área misional de Educación Continua, Saberes de Vida y Escuela de Verano, se generan los certificados a los estudiantes que cumplieron con mínimo el 80 % de asistencia y si además cumplieron con las actividades evaluativas realizadas en el transcurso de las clases del curso o diplomado.</p> <p>Para el caso del área misional de Alta Dirección, se pueden generar forma administrativa o masivamente por Epik los certificados para todas aquellas personas que cumplieron con el 85 % de asistencia al programa.</p> <p>El administrativo debe proceder a ejecutar estos certificados en la funcionalidad “Generación certificado Asistió/Aprobó”. Al momento de ejecutar el proceso, se valida que por lo menos un suscriptor y un logo estén registrados, además, se valida que todos los cursos tengan estado Inscrito.</p> <p>A estos certificados también se les debe agregar el código de verificación.</p> <p>El proceso genera un archivo PDF con el consolidado de todos los certificados con el propósito de que el administrativo pueda proceder a descargarlos e imprimirlos.</p> <p>El auxiliar de Logística del área misional de Educación Continua, debe realizar un control de los programas activos y generar los certificados una vez se cuente con el consolidado de las asistencias y calificaciones de los estudiantes.</p> <p>Continuar con la actividad “11. Descargar y guardar los certificados en PDF”.</p> <p>Funcionalidad: Generación certificado Asistió/Aprobó Ruta: Registro e inscripciones> Gestor de certificados> Generación certificado Asistió/Aprobó</p>
Informe/Reporte	N/A

11. Descargar y guardar los certificados en PDF

Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
-----------------------------	---

Descripción actividad	<p>El archivo PDF con el consolidado de todos los certificados, el administrativo debe descargarlo y almacenar cada uno de ellos para salvaguardar la información, los certificados de asistencia y aprobación deben ser guardados en el Repositorio (es una carpeta compartida con todo el equipo de logística de la Dirección de Educación Permanente, dispuesta en la red de la Universidad), esto con el fin de evitar pérdidas masivas de información en el futuro.</p> <p>Buscando una fácil identificación de los certificados, se debe crear una carpeta en el Repositorio con el código de clase y el certificado debe llevar el nombre del participante.</p> <p>El propósito de esta actividad es que quede el historial de certificados de cada estudiante y sea fácil la identificación de esto; además, para las personas que soliciten el duplicado del certificado queda dispuesto en el Repositorio y disponible para enviar por medios electrónicos.</p> <p>Los certificados que son generados por el área misional de Alta Dirección, son guardados en la carpeta de cada programa.</p> <p>Continuar con la actividad “12. Imprimir certificado”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

12. Imprimir certificado	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>Si la forma de entrega seleccionada en la solicitud del certificado es Impreso, el usuario administrativo debe realizar la impresión del certificado solicitado en la funcionalidad “Gestión de certificados” y posteriormente, gestionar la firma del mismo antes de su entrega.</p> <p>Para el área misional de Alta Dirección dependiendo del curso, el certificado será firmado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Rector o la Vicerrectora de Sostenibilidad y Proyección Social. • El Rector o la Vicerrectora de Sostenibilidad y Proyección Social y los profesores del programa.

	<p>A los certificados que fueron firmados se archivan en el fuele destinado para ello, se organizan en orden alfabético por la primera letra del apellido; esto para facilitar la búsqueda de los mismos.</p> <p>El certificado que se genere impreso no estará disponible en el autoservicio del estudiante.</p> <p>Adicionalmente, el responsable de la actividad puede generar el reporte “Certificados expedidos” para llevar trazabilidad de las solicitudes generadas y gestionadas, a través de la funcionalidad “Visor de consultas” por medio de la consulta EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS.</p> <p>Si el certificado no requiere envío, continuar con la actividad “13. Entregar certificados”, si el certificado requiere envío, ir a la actividad “15. Validar certificados a enviar a la misma dirección”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</p> <p>Funcionalidad: Visor de consultas Ruta: Menú principal > Herramientas de consultas> Consultas> Visor de consultas</p>
Informe/Reporte	<p>Reporte: RRA_053 Certificados expedidos. Nombre consulta: EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS.</p>

13. Entregar certificados	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de logística de la Dirección de Educación Permanente
Descripción actividad	<p>La entrega de los certificados puede presentarse por solicitudes individuales o masivas.</p> <p>Los certificados individuales, correspondientes a las constancias de Matrícula y Horas cursadas, los cuales, se entregan por medio del correo electrónico o de forma física en las oficinas del área misional de Educación Continua.</p> <p>Los diplomados de las áreas misionales de Educación Continua y Saberes de Vida reciben su diploma en la ceremonia de graduación programada por el área misional de Educación Continua. Posterior a esta ceremonia, los certificados no entregados se deben almacenar en un folder por orden alfabético.</p>

	<p>Las Misiones Académicas del área misional de Escuela de Verano reciben de forma física su certificado al finalizar el itinerario. En algunos casos los certificados deben ser generados en inglés.</p> <p>De igual forma, al finalizar cada programa del área misional de Alta Dirección, se realiza la clausura del programa donde los profesores son los encargados de entregar los certificados a los participantes.</p> <p>En el caso particular de los cursos y eventos del área misional de Educación Continua, los certificados masivos se envían únicamente de manera electrónica, por medio de una notificación, al finalizar los mismos, para esto es muy importante mantener la información actualizada de los estudiantes y hacer el envío oportuno de dicho certificado.</p> <p>Los certificados que corresponden a los certificados de Asistió y Aprobó de los programas corporativos, se entregan directamente en la empresa a la que se le prestó el servicio educativo.</p> <p>Para esto, el responsable de esta actividad debe elaborar un sobre que contiene el certificado generado y marcarlo con los datos de la dirección de envío que el solicitante especifica al realizar la solicitud en Epik. El rótulo del sobre debe contener la siguiente información: Nombre del destinatario, Dirección de recepción, Teléfono o celular, Empresa (si aplica), cargo (si aplica) y Centro de costos por la cual se debe cargar el envío.</p> <p>El Analista de Planeación, quien tiene a cargo la matrícula y gestión de los cursos o diplomados corporativos, provee la información necesaria para realizar el envío de estos certificados.</p> <p>Posteriormente, el Auxiliar de logística, envía por correo interno los sobres elaborados al área del “Centro de Administración Documental CAD” para que sean entregados a la dirección de destino.</p> <p>Continuar con la actividad “14. Reclamar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

14. Reclamar certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	El solicitante puede reclamar el certificado impreso en las oficinas del área misional de Educación Continua de manera personal o por medio de un tercero, quien debe presentar la fotocopia del documento de identidad de la

	<p>persona dueña del certificado o debe estar autorizado a través del correo electrónico.</p> <p>En la mayoría de los casos la solicitud de certificados (matrícula y horas cursadas) se recibe vía correo electrónico, por este mismo medio se genera el envío del certificado solicitado.</p> <p>En el caso de los certificados de asistencia y aprobación, para los diplomados de los grados académicos Educación Continua y Saberes de Vida, el estudiante tiene dos momentos específicos para reclamar su certificado. El primero es en la ceremonia de grados programada con anterioridad, el segundo es posterior a esa ceremonia si el participante no asistió, en este caso puede reclamar el certificado y para ello debe contactarse por medio del correo electrónico con el Auxiliar Logístico o presentarse de manera personal a las oficinas de Educación Permanente, en este último caso, el Auxiliar Logístico debe revisar el folder con los certificados no entregados y hacer entrega de dicho certificado dentro de una carpeta membrete.</p> <p>Para los cursos y eventos del área misional de Educación Continua, el participante recibe el certificado de asistencia y aprobación de manera digital por medio de una notificación a su correo electrónico.</p> <p>Una vez el certificado es entregado, el administrativo debe ingresar a la funcionalidad “Petición administrativa” y proceder a cambiar el estado de la solicitud a Entregado.</p> <p>Además, desde el Autoservicio en la funcionalidad “Solicitud de certificados” el estudiante puede visualizar el seguimiento de la solicitud de certificado realizada y validar si ya se encuentra disponible para la entrega, identificándolo con el estado Generado.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso de “Gestión de certificados de Educación Permanente”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: Autoservicio del estudiante > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</p> <p>Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</p>
Informe/Reporte	N/A