

Gestión de certificados

Objetivo del proceso	Fecha de Actualización
Expedir certificados a partir de las solicitudes que realicen los estudiantes, egresados, retirados o administrativos, con el fin de avalar la información académica o financiera.	2021/06/18
Alcance del proceso	Responsable del proceso
Este proceso comienza con la solicitud de un certificado por parte de un estudiante, un egresado, un retirado o un administrativo, continúa con la generación y gestión de éste, y finaliza con la impresión o/y consulta del certificado, según sea el caso.	Oficina de Admisiones y Registro

Entrada	Área o rol que facilita las entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de certificado por autoservicio. 2. Solicitud de certificado administrativa. 3. Solicitud de certificado de notas graduados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiante, egresado y retirados, administrativo. 2. Estudiante, egresado y retirados, administrativo. 3. Proceso de Gestionar grados.
Salida	Usuario (Interno y/o externo)

1. Certificado generado con o sin envío a domicilio.
2. Pago efectuado por los certificados.

1. Estudiante, egresado o retirado.
2. Cartera o Apoyo Financiero.

Políticas

- Reglamento académico de los programas de pregrado. Capítulo VI. De las calificaciones. Artículo 77. Certificados de calificaciones
- Reglamento académico de los programas de pregrado. Capítulo VI. De las calificaciones. Artículo 78. Contenido de los certificados.
- Reglamento académico de los programas de posgrado. Capítulo V. De las calificaciones. Artículo 60. Certificados de calificaciones.
- Reglamento académico de los programas de posgrado. Capítulo V. De las calificaciones. Artículo 61. Contenido de los certificados.

Descripción de Actividades

1. Realizar trámite de solicitud de certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>La persona interesada en solicitar un certificado, ingresa a su Autoservicio e identifica en el mosaico la opción “Servicios y certificados” e ingresa a la funcionalidad “Solicitud de certificados”, en esta, puede visualizar la lista de certificados disponibles que se pueden solicitar.</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: <i>Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</i></p> <p>Ruta alterna:</p> <p>Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: <i>Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</i></p>
Informe/Reporte	N/A

2. Identificar el tipo de certificado que se requiere	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Los públicos que no tengan acceso al Autoservicio de Epik porque no fueron migrados se deben contactar directamente con la Oficina de Admisiones y Registro, a través de un correo electrónico o presencialmente, para presentar la solicitud de certificado que requiere y el administrativo deberá 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 tienen acceso al Autoservicio y a través de un correo o presencialmente se comunican con la Oficina de Admisiones y Registro para que el administrativo realice una petición o solicitud de generación de certificado individual.</p>

	<p>En caso de que el administrativo identifique que la solicitud del certificado corresponde a un certificado no disponible en Epik, se debe remitir al proceso transitorio “Certificados no disponibles en Epik”.</p> <p>El administrativo también deberá gestionar las solicitudes de certificados masivos que se requieren para la ceremonia de grados. Se debe tener en cuenta que en el proceso “Gestionar grados” se activa la generación de dichos certificados.</p> <p>Si se identifica que el tipo de certificado a generar es a través de una generación individual, ir a la actividad “3. Seleccionar y pre visualizar el certificado”, si se identifica que se debe realizar una generación masiva, continuar con la actividad “14. Generar certificados de forma masiva”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

3. Seleccionar y pre visualizar el certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>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 que se seleccionó, 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> <p>En la misma página de la funcionalidad “Solicitud de Certificados”, el estudiante solicitará el modo de entrega del certificado, de acuerdo con los tipos de distribución que tenga definido, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma digital. • Impreso con envío a domicilio. • Impreso para reclamar en sitio, por el titular o por una persona autorizada. <p>En caso de que el estudiante requiera realizar observaciones al certificado, ir a la actividad “4. Registrar observaciones”. De lo contrario, continuar con la actividad “5. Confirmar solicitud de certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Solicitud de certificados</p>

	<p>Ruta: <i>Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</i></p> <p>Ruta alterna:</p> <p>Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: <i>Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</i></p>
Informe/Reporte	N/A

4. Registrar observaciones	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	<p>En la parametrización de cada certificado, se define si se permite o no ingresar comentarios u observaciones al certificado que se solicite.</p> <p>Si el certificado lo permite, el estudiante puede realizar comentarios sobre la generación del certificado, solicitar que se agregue información adicional o presentar inquietudes o desacuerdos con respecto a la información que se genera en el certificado, en la funcionalidad “Solicitud de Certificados”.</p> <p>Estos comentarios son revisados en la funcionalidad “Gestión de certificados” por un administrativo antes de generar el certificado.</p> <p>Continuar con la actividad “5. Confirmar solicitud de certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: <i>Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

5. Confirmar solicitud de certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>En la vista previa del certificado seleccionado, la persona interesada verifica que la información este correcta y completa para confirmar la solicitud de certificado, esto se realiza en la funcionalidad “Solicitud de Certificados”.</p> <p>Si en la definición del certificado ha sido asociado un costo, al realizar la confirmación de la solicitud, se generará automáticamente el documento de pago por el valor del certificado, incluyendo el valor del flete si ha sido solicitado 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 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 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, las acciones y motivos en los que se debe encontrar el estudiante en “Programa / Plan” y quiénes son las personas encargados de gestionar la generación de los certificados. Si no se cumple con lo definido en la parametrización la persona no podrá solicitar el certificado.</p> <p>Por lo tanto, en las solicitudes de certificados realizadas, se validan las anteriores condiciones y, posteriormente, al efectuarse el pago del documento de pago, se validan nuevamente las condiciones; en caso de que no se cumpla alguna de ellas, al generar el certificado se creará en blanco y se debe proceder a gestionar este certificado de forma administrativa para los casos que aplique.</p> <p>Si el certificado requiere de un pago, continuar con la actividad “6. Realizar el pago del certificado” de lo contrario ir a la actividad “8. Validar certificados pendientes por gestionar”.</p> <p>Funcionalidad: Autoservicio del estudiante Ruta: <i>Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</i></p> <p><u>Ruta alterna:</u></p> <p>Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: <i>Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</i></p>
Informe/Reporte	N/A

6. 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 podrá realizar el pago de éste, escogiendo alguno de los diferentes medios de pago que tiene habilitados la Universidad para este fin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago en línea. • Pago en entidades bancarias (Documento con código de barras). <p>El solicitante del certificado que escoja la opción de pagar en línea, debe ingresar a funcionalidad “Centro de pagos” y proceder con el pago. En la funcionalidad “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, ir a la actividad “8. Reversar cargo”, si el estudiante efectúa el pago correspondiente, continuar con la actividad “7. Cruzar pago con solicitud de certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Historial de pagos Ruta: <i>Autoservicio fluido > Cuenta financiera> Historial de pagos</i></p> <p>Funcionalidad: Centro de pagos Ruta: <i>Autoservicio fluido > Cuenta financiera> Centro de pagos</i></p>
Informe/Reporte	N/A

7. Cruzar pago con solicitud de certificado

Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Posterior al pago del certificado, el administrativo debe ingresar a la funcionalidad “Mantenimiento de certificados” para ejecutar el proceso, seleccionando la acción Pagar, para cruzar el pago con la solicitud del certificado.</p> <p>Este proceso se ejecuta la primera vez por un administrativo y este parametriza la recurrencia, es decir, los intervalos de tiempo en lo que se va a ejecutar el proceso. De igual forma, en caso de requerir ejecutar el proceso, lo podrá realizar de manera manual.</p> <p>Continuar el proceso en la actividad “9. Validar certificados pendientes por gestionar”.</p>

	<p>Funcionalidad: Mantenimiento de certificados Ruta: <i>Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Mantenimiento de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

8. Reversar cargo	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro / Auxiliar de taquilla / Analista EAFIT a tu alcance de Apoyo Financiero
Descripción actividad	<p>El administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro, de ser necesario, verifica que el pago se encuentre contabilizado en la funcionalidad “Cuentas de cliente” que corresponde a la cuenta del estudiante. El detalle de esta actividad se define en el proceso “Gestión de recaudo”.</p> <p>Las actividades de cancelar el documento de pago y reversar cargos se ejecutan por el área de Apoyo Financiero en la funcionalidad “Anulación Masiva de Solicitudes” y de forma recurrente se validan 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>Las solicitudes de certificados no pagadas en las fechas establecidas como plazo, no se generan y el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro, a través de la funcionalidad “Mantenimiento de certificados” debe cambiar el estado a Anulada a dichas solicitudes.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso “Gestión de certificados”, ya que no se podrán generar certificados si el solicitante no realiza el pago de la solicitud de certificado.</p> <p>Funcionalidad: Cuentas clientes Ruta: <i>Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cuentas de Cliente</i></p> <p>Funcionalidad: Mantenimiento de certificados Ruta: <i>Menú principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Mantenimiento de certificados</i></p> <p>Funcionalidad: Anulación Masiva de Solicitudes Ruta: <i>Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Anulación Masiva Solicitudes.</i></p> <p>Ruta alterna: Funcionalidad: Reversión de Cargos Ruta: <i>Menú Principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Reversiones > Reversión de Cargos</i></p>

Informe/Reporte	N/A

9. Validar certificados pendientes por gestionar	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
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 en las que se hayan registrado observaciones, además, a través del reporte “Certificados expedidos” generando la consulta “EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS” en la funcionalidad “Visor de Consultas” se listan las peticiones de certificados con el detalle de la solicitud, realizadas en un periodo de tiempo definido entre una fecha de inicio y final.</p> <p>Posteriormente, el administrativo debe proceder con la generación de los certificados de acuerdo a la forma de entrega seleccionada en la solicitud del certificado, las cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma digital. • Impreso. <p>Si el certificado tiene observaciones realizadas por el solicitante, continuar con la actividad “10. Gestionar observaciones del certificado” de lo contrario, ir a la actividad “11. Generar certificado para firma digital” o ir a la actividad “15. imprimir certificado”, esto dependerá de la forma de entrega seleccionada.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados.</i></p> <p>Funcionalidad: Visor de Consultas Ruta: <i>Menú Principal > Herramientas de Informes > Consultas > Visor de Consultas</i></p>
Informe/Reporte	Reporte: Certificados expedidos Consulta: EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS

10. Gestionar observaciones del certificado	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro

Descripción actividad	<p>Si la persona realizó alguna observación o comentario en la solicitud del certificado, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro en la funcionalidad “Gestión de certificados” valida el comentario realizado, con el fin de incluir la información adicional que se requiera, si es el caso, o dar respuesta a las inquietudes presentadas antes de proceder con la generación del certificado.</p> <p>Si la observación realizada no aplica en el certificado, el administrativo deberá dar respuesta de que no es posible generar en el certificado dicha observación, y se procede a generar el certificado de acuerdo a lo establecido en la plantilla del certificado solicitado.</p> <p>Se debe tener en cuenta que, si el certificado ha sido solicitado con firma digital y se ha realizado una observación, no se podrá generar dicho certificado hasta que el administrativo haya validado la observación y aceptado la generación del mismo.</p> <p>Una vez gestionadas las observaciones, se procede a generar los certificados teniendo en cuenta la forma de entrega que el estudiante haya seleccionado en la solicitud del certificado.</p> <p>Si se ha seleccionado Firma digital como tipo de entrega, ir a la actividad “11. Generar certificado para firma digital”, si se ha seleccionado la forma de entrega Impreso, ir a la actividad “15. imprimir certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

11. Generar certificado para firma digital	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Esta actividad se realiza a través del proceso “Mantenimiento de Certificados”, con la acción Confirmar Envío Firma Digital, se puede parametrizar una recurrencia para que se ejecute cada cierto tiempo.</p> <p>Nota: se pueden hacer combinaciones, es decir, ejecutar el proceso con las opciones de pagar y enviar a firma digital.</p> <p>A través de la integración con el Componente Centralizado se envía el tipo del certificado, el nombre, email principal y alterno de la persona que lo solicita, el PDF del certificado y el IP del servicio.</p>

	<p>Con esta información, el Componente Centralizado se encargará de realizar el respectivo trámite ante Certicamaras.</p> <p>Solo se enviará al Componente Centralizado aquellos certificados marcados con la opción de entrega Firma digital. Este certificado, no queda visible en el Autoservicio del estudiante, queda visible en la página de verificación del Componente Centralizado.</p> <p>Una vez confirmada la generación del certificado desde el Componente Centralizado, se cambia el estado de la solicitud en Epik a Entregado. El estudiante puede hacer seguimiento del estado del certificado solicitado en su Autoservicio en la funcionalidad “Solicitud de Certificados”.</p> <p>Continuar con la actividad “12. Notificar disponibilidad del certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p> <p>Funcionalidad: Solicitud de certificados Ruta: <i>Autoservicio fluido > Servicios y certificados > Solicitud de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

12. Notificar disponibilidad del certificado	
Rol de quien ejecuta	N/A
Descripción actividad	<p>Una vez se haya generado el certificado y se encuentre con la firma digital asentada, el Componente Centralizado notifica la disponibilidad de este, a través de correo electrónico a la persona que ha realizado la solicitud de certificado.</p> <p>Continuar con la actividad “13. Consultar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

13. Consultar certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante / Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Mediante la página de verificación del Componente Centralizado, se puede consultar la validez del certificado generado con el código de verificación expedido por el Componente Centralizado.</p> <p>Adicionalmente, desde Epik se podrá llegar a ese componente directamente a través de la funcionalidad “Gestión de certificados”.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso “Gestión de certificados”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

14. Generar certificados de forma masiva	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Los certificados que se generan de forma masiva, corresponden a los “certificados de notas graduados” que se entregan a los estudiantes en la ceremonia de graduación.</p> <p>Estos certificados contienen las calificaciones reportadas en los cursos que pertenecen al plan académico principal y secundario del estudiante.</p> <p>El administrativo debe proceder a ejecutar estos certificados en la funcionalidad “Generación de Certificados de notas graduados”, en la cual debe seleccionar la ceremonia, el grado académico y el programa del que se requiere generar los certificados; el sistema extrae la población de estudiantes que pertenecen al programa seleccionado y el administrativo procede a dar clic en el botón Ejec, de esta manera, se genera en formato PDF los certificados correspondientes.</p> <p>En caso de no cumplir las validaciones anteriores, el sistema presentará un mensaje indicando que no cumple con los requisitos para emitir el certificado.</p> <p>Continuar con la actividad “15. Imprimir certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Generación de Certificados de notas graduados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Graduación > Generación de Certificados de notas graduados</i></p>

Informe/Reporte	N/A

15. Imprimir certificado	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
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>Los certificados que requieran ser firmados por el jefe (a) de la Oficina de Admisiones y Registro o el jefe (a) del área de Secretaría General, se deben generar lo certificados desde el día anterior en horas de la mañana o a más tardar en horas de la tarde, luego de esto, se deben organizar a medida que se van generando y reunir varias solicitudes por lotes, para proceder a enviar a firmar por la persona autorizada.</p> <p>La persona autorizada tendrá un día para proceder con la firma de los certificados que lo requieran.</p> <p>Con la firma tramitada en el certificado, se procede a colocarles el sello seco de la Universidad y se archivan en el fuelle destinado para ello, se organizan en orden alfabético por la primera letra del apellido.</p> <p>El certificado que se genere impreso, no estará disponible en el Autoservicio del estudiante.</p> <p>Si el certificado no requiere envío, continuar con la actividad “16. Entregar certificados”, si el certificado requiere envío, ir a la actividad “18. Validar certificados a enviar a la misma dirección”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

16. Entregar certificados	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro

Descripción actividad	<p>La entrega de los certificados puede presentarse por solicitudes individuales o masivas.</p> <p>Las solicitudes individuales se pueden entregar de forma física en la Oficina de Admisiones y Registro o enviar a domicilio si así se solicita, esta última se describe en la actividad “20. Enviar certificado”.</p> <p>La generación de certificados masivas se coordina por la Oficina de Admisiones y Registro y se entrega a los estudiantes en el momento de la ceremonia de graduación. Para mayor detalle, remitirse al proceso “Gestionar grados”.</p> <p>En la funcionalidad “Gestión de certificados” el administrativo cambia el estado del certificado a Generado, para que la persona que solicitó el certificado pueda consultar este estado desde el Autoservicio y se dirija a las taquillas de la Oficina de Admisiones y Registro a reclamarlo.</p> <p>Continuar con la actividad “17. Reclamar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

17. Reclamar certificado	
Rol de quien ejecuta	Estudiante
Descripción actividad	<p>La persona que solicita el certificado puede reclamarlo impreso en la Oficina de Admisiones y Registro de manera personal o por medio de un tercero.</p> <p>De manera personal, debe presentar el documento de identidad. Por medio de un tercero, debe presentar la fotocopia de los dos documentos de identidad, es decir, la del dueño del certificado y la de la persona que lo reclama. Estas dos copias quedan registradas en la hoja de vida del estudiante.</p> <p>El responsable de esta actividad, en ambos casos, debe verificar que la documentación presentada sí corresponda con los datos del solicitante.</p> <p>Una vez es entregado el certificado, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe ingresar a la funcionalidad “Gestión de Certificados” y proceder a cambiar el estado de la solicitud a Entregado.</p> <p>Con esta actividad finaliza el proceso de “Gestión de certificados”.</p>

	<p>Funcionalidad: Gestión de certificados Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Gestión de certificados</i></p>
Informe/Reporte	N/A

18. Validar certificados a enviar a la misma dirección	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>Por cada solicitud de certificado con envío a domicilio que realiza la persona, el sistema genera un documento de pago con el cargo asociado al certificado y al flete, el administrativo debe generar el reporte “Certificados expedidos” con la consulta “EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS” en la funcionalidad “Visor de Consultas” para verificar las solicitudes de certificado marcadas con envío a domicilio a una misma dirección.</p> <p>Si se presenta el caso de tener varias solicitudes de certificado a enviar a una misma dirección de domicilio, se procede con la actividad “19. Generar saldo a favor al estudiante” de lo contrario, ir a la actividad “20. Enviar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Visor de Consultas Ruta: <i>Menú Principal > Herramientas de Informes > Consultas > Visor de Consultas</i></p>
Informe/Reporte	<p>Reporte: Certificados expedidos Consulta: EA_CNS_PETICIONES_CERTIFICADOS</p>

19. Generar saldo a favor al estudiante	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de taquilla / Analista EAFIT a tu alcance de Apoyo Financiero
Descripción actividad	<p>En el caso de que se presenten varias solicitudes de certificado a enviar a una misma dirección de domicilio en el mismo momento, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe realizar una petición administrativa de saldo a favor de los fletes cobrados de más, informando por medio de un correo electrónico al área de Apoyo Financiero para que estos proceden a generar una nota crédito a la factura del solicitante del certificado y así dejarle este como saldo a favor a través de la funcionalidad “Contabilización de Alumno”. Consultar el proceso “Gestionar reembolsos y saldos a favor” para mayor detalle de esta actividad.</p>

	<p>El solicitante del certificado podrá visualizar el saldo a favor por concepto de los fletes adicionales generados en la funcionalidad “Historial de pagos”.</p> <p>Continuar con la actividad “20. Enviar certificado”.</p> <p>Funcionalidad: Contabilización de Alumno Ruta: <i>Menú principal > Finanzas del Alumnado > Cargos y Pagos > Contabilización de Alumno</i></p> <p>Funcionalidad: Historial de pagos Ruta: <i>Autoservicio fluido > Cuenta financiera > Historial de pagos</i></p>
Informe/Reporte	N/A

20. Enviar certificado	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro
Descripción actividad	<p>El solicitante que marca la opción de envío a domicilio en la solicitud de certificado, tiene la opción de recibirlo a una dirección de domicilio específica o a una de las sedes de la Universidad.</p> <p>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.</p> <p>Posteriormente, el administrativo 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>Si el certificado no se entregó correctamente, continuar con la actividad “21. Gestionar certificados devueltos”, de lo contrario, finaliza el proceso “Gestión de certificados”.</p> <p>Funcionalidad: N/A Ruta: N/A</p>
Informe/Reporte	N/A

21. Gestionar certificados devueltos	
Rol de quien ejecuta	Auxiliar de certificados de la Oficina de Admisiones y Registro

<p>Descripción actividad</p>	<p>Los certificados que son devueltos por el área del “Centro de Administración Documental CAD” por falta de algún dato en la dirección de envío, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro debe contactar al solicitante del certificado a través de correo electrónico o llamada telefónica para corregir la dirección y enviar el (los) certificado (s) nuevamente a la dirección que se confirme, a través del área del “Centro de Administración Documental CAD”.</p> <p>Si al efectuar la entrega de los certificados la dirección de destino se encuentra errada y la persona no lo recibe, la empresa transportadora devuelve estos certificados al “Centro de Administración Documental CAD” y el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro, a través de la funcionalidad “Petición administrativa”, debe cambiar el estado de la solicitud a Devuelto indicando el motivo de la devolución.</p> <p>Adicionalmente, el administrativo de la Oficina de Admisiones y Registro, debe informar al solicitante del certificado que éste ha sido devuelto y que debe de acercarse a las oficinas de Admisiones y Registro para reclamarlo. Una vez se entrega el certificado, el administrativo debe cambiar el estado de la solicitud de Devuelto a Entregado.</p> <p>Si el solicitante del certificado no contesta el correo electrónico o llamada telefónica realizada, se almacena el certificado en el fuelle, dejándolo guardado durante el tiempo establecido por la Oficina de Admisiones y Registro.</p> <p>Esta actividad regresa a la anterior actividad “20. Enviar certificado” y una vez se entregue correctamente el certificado, finaliza el proceso “Gestión de certificados”.</p> <p>Funcionalidad: Petición administrativa Ruta: <i>Menú Principal > Registros e Inscripciones > Gestor de certificados > Petición administrativa</i></p>
<p>Informe/Reporte</p>	<p>N/A</p>