

MACROCICLO: FORMACIÓN INTEGRAL Y VIDA UNIVERSITARIA

SERVICIO	ÁREA PRESTADORA DE SERVICIO DE CARA AL USUARIO EXTERNO (ASPIRANTE)	LUGAR O CANAL DE ENTREGA DEL SERVICIO	HORARIO DEL SERVICIO	CONDICIONES DEL SERVICIO	TIEMPOS DE RESPUESTA	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
Consulta de calendario académico	Dirección de Registro y Control	Sitio Web, microsítio de estudiantes	Consulta en Web: 24/7	Debe tener conexión a internet para consultar la página web en el cual se encuentra el calendario académico	Inmediato	Consulta en Web: 24/7 168 horas semanales
Consulta de resultados académicos y planeación de su ruta académica	Dirección de Registro y Control	Sitio Web: El estudiante consulta la información del plan de estudios	Consulta en Web: 24/7	Los estudiantes deben consultar de manera previa en la página web la ruta de su plan	Inmediato	Consulta en Web: 24/7 168 horas semanales
Consulta de la oferta académica y horarios	Dirección de Registro y Control	Correo Electrónico (comunicación con las áreas académicas) Sitio Web: El estudiante consulta la información de la programación académica	Consulta en Web: 24/7	* Aplica para antiguos, reintegros y transferencias * Los estudiantes deben consultar de manera previa en la página web la programación académica * La fecha de publicación se encuentra estipulada en la circular de matrícula, por lo cual el estudiante debe consultar este documento	Inmediato	Consulta en Web: 24/7 168 horas semanales

<p>Consulta de la Circular de Registro y Matrícula</p>	<p>Dirección de Registro y Control</p>	<p>Correo Electrónico (comunicación con las áreas académicas) Sitio Web: El estudiante consulta la circular de Registro y Matrícula</p>	<p>24/7 para estudiante</p>	<p>* Los estudiantes deben consultar de manera previa en la página web la circular de Registro y Matrícula</p>	<p>Inmediato</p>	<p>Consulta en Web: 24/7 168 horas semanales</p>
<p>Solución de inquietudes y consulta de opciones para un adecuado registro de asignaturas</p>	<p>Programas académicos</p>	<p>1. Presencial 2. Virtual (Meet) 3. Correo electrónico 4. Telefónico 5. Aplicativo PSA 6. Chat Google</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>	<p>1. Consulta Tipo 1: Se resuelve desde el Programa Académico 2. Consulta Tipo 2: Requiere intervención de otras áreas</p> <p>Los tiempos de respuesta que dependen de la gestión de las áreas de Registro y Control y Secretaría Académica y el tiempo oscila entre uno y tres días hábiles. Existen otros procesos que requieren más tiempo, por lo cual se informaría al estudiante oportunamente</p>	<p>Tipo 1: Inmediato Tipo 2: 3 días hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>
<p>Registro de asignaturas</p>	<p>Dirección de Registro y Control</p>	<p>UXXI Mesa de Ayuda (Incidencia: Quaterni) Sitio Web PSA</p>	<p>Fechas contenidas en calendario de matrícula (trimestral y semestral) Presencial: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábado de 9:00 am a 12:00 m. Correo electrónico: 12/7 PSA: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>Consulta obligatoria de Circular de Matrícula y Registro</p>	<p>1. Para el estudiante: Inmediato al seleccionar las asignaturas y generar recibo de pago 2. Consultas por correo electrónico: 3 días hábiles</p>	<p>Fechas contenidas en calendario de matrícula (trimestral y semestral) Presencial: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. (11 horas diarias) Sábado de 9:00 a. m. a 12:00 m. (3 horas) Total horas: 58 horas semanales Correo electrónico: 12/7 (84 horas semanales) PSA: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (10 horas diarias - 50 horas semanales)</p>

<p>Financiación de la Matrícula</p>	<p>Dirección de Apoyo Financiero Estudiantil (DAFE), Icetex y entidades financieras</p>	<p>1. Sitio Web UC - Sistemas de financiación y generación recibos y pago 2. Correo electrónico 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero estudiantil (DAFE) 4. Portal web Icetex- Líneas de crédito 5. Punto de atención entidades financieras en convenio temporada matrículas</p>	<p>1. Sitio Web UC - micrositio de estudiantes Sistemas de Financiación y generación de recibos y pagos. En línea 24/7 2. Correo electrónico. Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. -12 m. 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero (DAFE) Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. - 12 m . 4. Portal web Icetex- Líneas de crédito. En línea 24/7 5. Punto de atención entidades financieras temporada matrículas. Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. -12:00 m.</p>	<p>Tipos de Crédito para financiar la matrícula: * Crédito directo Universidad Central (ANS 1, 2 y 3) * Crédito Icetex (ANS 4) * Crédito entidades financieras en convenio (ANS 5 y 6)</p>	<p>1. Realizar solicitud de crédito directo portal web: 5 minutos 2. Respuesta solicitud de crédito directo: 48 horas hábiles 3. Legalización crédito directo: 8 horas hábiles 4. Crédito Icetex: Según calendario Icetex 5. Realizar solicitud de crédito entidades financieras en convenio: 30 minutos 6. Respuesta entidades financieras en convenio: 48 horas hábiles</p>	<p>1. Sitio Web UC - micrositio de estudiantes Sistemas de Financiación y generación de recibos y pagos. En línea 24/7 (168 horas semanales) 2. Correo electrónico. Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. a 12:00 m (53 horas semanales) 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero (DAFE) Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. - 12:00 m. (53 horas semanales) 4. Portal web Icetex- Líneas de crédito. En línea 24/7 (168 horas semanales) 5. Punto de atención entidades financieras temporada matrículas. Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. -12:00 m. (53 horas semanales)</p>
<p>Renovación de descuentos en matrícula</p>	<p>Dirección de Apoyo Financiero Estudiantil (DAFE)</p>	<p>1. Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA 2. Sitio Web UC - Generación de recibos y pagos. 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero estudiantil (DAFE)</p>	<p>1. Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7 2. Sitio Web UC - Generación de recibos y pagos. En línea 24/7 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero estudiantil (DAFE) Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. -12:00 m.</p>	<p>Pasos para la solicitud del descuento en matrícula: 1. Consulta de fechas de renovación 2. Solicitar la renovación de descuento a través de PSA 3. Consulta de respuesta a la solicitud a través de PSA 4. Descarga del nuevo recibo con novedad</p>	<p>1. Portal web. Fechas de renovación según calendario institucional: Inmediato 2 Realizar solicitud de renovación de descuentos PSA: 5 minutos 3 .Respuesta solicitud de renovación de descuento PSA: 3 días hábiles 4. Descargue del nuevo de recibo de pago con aplicación del descuento por el portal web- Recibos y pagos: 5 minutos</p>	<p>1. Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7 (168 horas semanales) 2. Sitio Web UC - Generación de recibos y pagos. En línea 24/7 (168 horas semanales) 3. Punto de atención Dirección de apoyo financiero estudiantil (DAFE). Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. -12:00 m. (53 horas semanales)</p>

<p>Asignación y aplicación de becas</p>	<p>Dirección de Apoyo Financiero Estudiantil (DAFE)</p>	<p>1. Sitio Web Universidad Central, micrositio de estudiantes (Publicación de resoluciones rectorales) 2. Portal web Universidad ruta generación de recibos y pagos y portal de servicios UXXI (Aplicación beneficio)</p>	<p>1. Sitio Web Universidad Central, micrositio de estudiantes (Publicación de resoluciones rectorales). En línea 24/7 2. Portal web Universidad ruta generación de recibos y pagos y portal de servicios UXXI (Aplicación beneficio). En línea 24/7</p>	<p>* Las notas definitivas de todos los estudiantes deben estar disponibles posterior al cierre académico según calendario académico institucional * Para aplicar el beneficio se debe surtir el proceso de revisión y aprobación de asignación de becas por parte del Comité respectivo y publicación del beneficio a través de la Resolución Rectoral correspondiente</p>	<p>1. Aprobación y publicación del beneficio a través de la resolución rectoral: 10 días hábiles 2. Aplicación del beneficio: 3 días hábiles 3. Descargue del nuevo de recibo de pago con aplicación del beneficio por el portal web- Recibos y pagos: 5 minutos</p>	<p>1. Sitio Web Universidad Central, micrositio de estudiantes (Publicación de resoluciones rectorales). En línea 24/7 (168 horas semanales) 2. Portal web Universidad ruta generación de recibos y pagos y portal de servicios UXXI (Aplicación beneficio). En línea 24/7 (168 horas semanales)</p>
<p>Recaudo de matrícula</p>	<p>Tesorería</p>	<p>1. Ventanilla 2. Bancos 3. Pago en línea</p>	<p>Ventanilla: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábado 9:00 a. m. a 12 m. Bancos: depende la sucursal Pago PSE: 24/7</p>	<p>1. Ventanilla. Pago debe realizarse a través de tarjeta débito, crédito, cheques y cartas de aprobación de crédito 2. Bancos. Efectivo o cheques de gerencia. 3. Pago en línea. Botón PSE y tarjeta de crédito (Multipago)</p>	<p>1. Ventanilla. Inmediato 2. Bancos. Inmediato 3. Pago en línea. Inmediato si es con tarjeta de crédito y según condiciones para pse con cargo a cuenta</p>	<p>Ventanilla: Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. (11 horas diarias) Sábado 9:00 a. m. a 12:00 m. (3 horas) Total horas semanales: 58 horas Bancos: depende la sucursal Pago PSE: 24/7 (168 horas semanales)</p>
<p>Apoyo al estudiante</p>	<p>1. Secretaría Académica 2. Programas Académicos 3. Secretaría de Profesores</p>	<p>1. Presencial (Ventanilla) 2. Correo electrónico 3. Telefónico</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>	<p>1. Si el servicio puede prestarse directamente por parte de la Secretaría Académica, se soluciona de manera inmediata 2. Cuando se debe consultar o resolver con otra área, se soluciona en un tiempo determinado acorde con el Tiempo de Respuesta</p>	<p>1. Inmediata 2. Se debe consultar a otras áreas: Máximo 24 horas hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>

<p>Orientación al docente</p>	<p>1. Secretaría Académica 2. Programas Académicos 3. Secretaría de Profesores</p>	<p>1. Presencial (Ventanilla) 2. Correo electrónico 3. Telefónico</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>	<p>1. Si el servicio puede prestarse directamente por parte de la Secretaría Académica, se soluciona de manera inmediata 2. Cuando se debe consultar o resolver con otra área, se soluciona en un tiempo determinado acorde con el Tiempo de Respuesta 3. Cuando el docente requiere una modificación de notas, el tiempo de respuesta debe realizarse de una manera rápida</p>	<p>1. Inmediata 2. Se debe consultar a otras áreas: Máximo 24 horas hábiles 3. Máximo 12 horas hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>
<p>Solución de problemas logísticos para el desarrollo de las clases</p>	<p>1. Secretaría Académica 2. Programas Académicos 3. Secretaría de Profesores</p>	<p>1. Presencial (Ventanilla) 2. Correo electrónico 3. Telefónico</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>	<p>* El tiempo de respuesta en este caso corresponde al tiempo de respuesta de la solicitud</p>	<p>Tiempo de Reporte: Máximo 24 horas hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>

<p>Acompañamiento, Asesoría, Resolución de dudas, quejas y reclamos</p>	<p>Programas Académicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Virtual (Meet) 3. Correo electrónico 4. Telefónico 5. Aplicativo PSA 6. Chat Google 	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta Tipo 1: Se resuelve desde el Programa Académico 2. Consulta Tipo 2: Requiere intervención de otras áreas <p>*Los tiempos de respuesta dependen de la gestión de las áreas de Registro y Control y Secretaría Académica y el tiempo oscila entre uno y tres días hábiles *Ser estudiante activo o inactivo, egresado o familiar de estudiante</p>	<p>Tipo 1: Inmediato Tipo 2: 3 días hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>
<p>Revisión de nota</p>	<p>Programas Académicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Correo electrónico 3. Telefónico 4. Aplicativo PSA 5. Chat Google 	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>	<p>*Los plazos por PSA o correo cuentan a partir del primer día (Plazo inicial para pasar a procesos como por ejemplo: Revisión del cumplimiento de plazos, Presentación a comité curricular, Presentación de solicitud de ajuste a Secretaría Académica) * Se presta para estudiantes activos y se debe regir por las fechas expuestas en el calendario académico para pedir la respectiva revisión de nota. * Se realiza excepción de modificación de nota para estudiantes inactivos cuando se aprueba ante las instancias la aprobación de notas pendientes, pendientes especiales y prórrogas (Comité - Consejo) * Los servicios se encuentran sujetos a la información de Circular de matrícula, calendario académico y Régimen académico</p>	<p>* Modificación de notas: 3 días hábiles * Nota pendiente, nota pendiente especial y prórroga: 30 días hábiles (Consejo de Facultad - Escuela) * Segundo calificador: 8 días hábiles * Supletorios: 5 días hábiles para dar respuesta a la solicitud, posterior a la aprobación sigue gestión con el docente</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>

<p>Consejería académica</p>	<p>Programas Académicos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Correo electrónico 3. Telefónico 4. Chat Google 	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Los profesores cuentan con un listado de estudiantes asignado y cubren el cronograma establecido por el programa, durante el semestre. * Tiempos manejados a través de los cortes del semestre * Tiempos establecidos en el cronograma del plan de trabajo con estudiantes en alerta y plan de mejoramiento, según el programa. * El docente realizará acompañamiento durante todo el semestre acorde con los cronogramas de los Programas Académicos 	<p>* Consultas por parte del estudiante y solicitud de apoyo académico: 5 días hábiles</p>	<p>El horario del servicio corresponde por Programa Académico</p>
------------------------------------	-----------------------------	---	---	--	--	---

<p>Orientación en el uso de los recursos brindados por el CRAI</p>	<p>CRAI (Biblioteca - Repositorio Institucional)</p>	<p>Correo electrónico Plataforma ALMA y PRIMO Presencial</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 a. m. - 9:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. * (en proceso de modificación)</p>	<p>Los tiempos de respuesta se miden desde la solicitud de orientación hasta la respuesta por parte del área Tipos de respuesta: 1. Inmediata (Básica, consultas sencillas a través del canal presencial) 2. Tipo 1: Básica por Hangout (preguntas sencillas de rápida respuesta) 3. Tipo 2: Detallada 2 días hábiles (asesorías en derechos de autor, bibliografía, elaboración de Trabajo de Grado, Estado del Arte) 4. Tipo 3: Estudios especializados (campos de conocimiento, tendencias)</p>	<p>1. Inmediata: se responde de manera inmediata 2. Tipo 1 Básico: 30 minutos 3. Tipo 2 Detallada: 2 días hábiles 4. Tipo 3 Estudios especializados: 15 días hábiles</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 a. m. - 9:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. * (en proceso de modificación) 14 horas diarias 74 horas semanales</p>
<p>Préstamo de recursos bibliográficos y educativos</p>	<p>CRAI (Biblioteca - Repositorio Institucional)</p>	<p>Presencial (físico) Plataforma ALMA Leganto (a través de aula virtual)</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 a. m. - 9:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. * (en proceso de modificación)</p>	<p>En físico, existen dos opciones: préstamo inmediato o reserva Para el préstamo del material, el estudiante debe contar con carné vigente Para el préstamo de recursos virtuales (bien sea por ALMA o Leganto), se debe acceder y tener disponible el correo institucional y su respectiva contraseña</p>	<p>1. Presencial: Inmediato 2. Presencial Reserva: 1 día hábil * (pendiente modificación y traslado de colecciones) 3. Recurso Virtual: Inmediato</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 a. m. - 9:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. * (en proceso de modificación) 14 horas diarias 74 horas semanales</p>

<p>Disposición de espacios físicos para el estudio y lectura</p>	<p>CRAI (Biblioteca - Repositorio Institucional)</p>	<p>Presencial (físico)</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 am - 10:00 pm Sábado de 9:00 am a 1:00 pm * (en proceso de modificación)</p>	<p>Para el préstamo del lugar, el estudiante debe contar con carné vigente El préstamo se realiza acorde con la disponibilidad de los lugares La hora para recepción de solicitud del préstamo va hasta las 9pm, sin embargo el servicio se presta hasta las 10 pm Cada préstamo se puede renovar una vez El préstamo abarca hasta 4 horas seguidas</p>	<p>Inmediato (15 minutos máximo)</p>	<p>Lunes a Viernes de 7:00 a. m. - 10:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. * (en proceso de modificación) 15 horas diarias 79 horas semanales</p>
---	--	----------------------------	---	---	--------------------------------------	---

<p>Atención en salud</p>	<p>Bienestar</p>	<p>1. Presencial (Servicio Médico)</p>	<p>Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m. Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.</p>	<p>Triage: Con el fin de dar prioridad en la atención de los pacientes en un servicio de urgencias, la Resolución 5596 de 2015 hace una clasificación del "Triage" en categorías organizadas de mayor a menor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Triage I: Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata. ● Triage II: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría. ● Triage III: La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa. ● Triage IV: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. ● Triage V: El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano. <p>Los tiempos de atención no aplican en situaciones de emergencia o desastre de múltiples víctimas. Las responsabilidades en la implementación del "Triage" y sus categorías, por parte de las IPS y las EPS, se encuentran en el artículo 6 y 7 de la Resolución 5596 de 2015.</p>	<p>TRIAGE I y II: Inmediato, para el cual se solicita servicio de ambulancia TRIAGE III : 30 minutos, para el cual también se requiere servicio de ambulancia TRIAGE IV y V : Remisión a EPS</p>	<p>Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (13 horas diarias) Sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. (4 horas) Total horas semanales: 69 horas semanales</p>
---------------------------------	------------------	--	--	---	--	---

Préstamo de espacios físicos de Bienestar	Bienestar	1. Presencial (Oficina de Bienestar)	Lunes a Viernes 9:00 a. m. 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m.	Se presta el servicio de préstamo de espacios de Bienestar a partir de la solicitud realizada por los interesados	72 horas a partir de la verificación de la solicitud, en lo referente a condiciones técnicas y ambientales (Excepto las solicitudes que requieran concepto jurídico).	Lunes a Viernes 9:00 a. m. 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m. Total horas semanales: 40 horas
Participación en equipos deportivos y grupos culturales	Bienestar	1. Presencial (Oficina de Bienestar)	Lunes a Viernes 9:00 a. m. 1:00 p. m. y de 2:00 a 6:00 p. m.	Se realiza el proceso de incorporación a equipos deportivos y grupos culturales a partir de la solicitud realizada por los interesados	72 horas a partir de la verificación de la solicitud	Lunes a Viernes 7:00 a. m. a 8:00 p. m. (13 horas diarias) Sábado de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. (5 horas) Total horas semanales: 70 horas
Gestión de Solicitudes Académicas	Programas Académicos	1. Presencial 2. Correo electrónico 3. Telefónico 4. Aplicativo PSA 5. Google Meet	El horario del servicio corresponde por Programa Académico	* Los tiempos de respuesta dependen de la gestión de las áreas de Registro y Control y Secretaría Académica y el tiempo oscila entre uno y tres días hábiles. * Ser estudiante activo o inactivo y se debe regir por los tiempos de respuesta (ANS) de PSA y los tiempos de respuesta para aprobar reintegros. * La cancelación de asignatura con abono se realiza por automatrícula directamente por el estudiante en los tiempos establecidos por calendario académico * La cancelación de asignatura sin abono está condicionado por fechas estipuladas en el Calendario Académico * Cuando el estudiante realiza las solicitudes de cancelación por fuera de las fechas de calendario académico, se analizará cada caso particular y los tiempos de respuesta serán acorde a la situación	1. Cancelación de asignaturas sin derecho de abono: 3 días hábiles 2.1. Aplazamientos de periodo académico con y sin abono: 8 días hábiles 2.2. Aplazamientos de periodo académico con devolución: 23 días hábiles 3. Validación de inasistencias: 5 días hábiles 4. Validación de asignaturas: 10 días hábiles 5. Solicitudes de Doble Programa: 15 días hábiles 6. Solicitud de créditos académicos extra: 3 días hábiles 7. Incidencia de matrícula: 3 días hábiles 8. Reintegros y Reingresos: 8 días hábiles 9. Transferencias Internas: 15 días hábiles	El horario del servicio corresponde por Programa Académico
Solicitud de certificaciones y constancias	Secretaría Académica	1. Presencial (Ventanilla) 2. Correo electrónico 3. Telefónico	El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela	* El tiempo de respuesta dependerá de la disponibilidad de la información, en casos de historias académicas antiguas, el tiempo de expedición del certificado dependerá de otras áreas * Al estudiante se le informa que tomará un tiempo adicional cuando la historia académica es antigua	Certificados y Constancias: 3 días hábiles Contenido Programáticos: 5 días hábiles Certificados, constancias e información de historias académicas antiguas: Condicionado a respuesta de Gestión Documental	El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela

Servicios de Apoyo Financiero (DAFE)	Dirección de Apoyo Financiero Estudiantil (DAFE)	Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA	1. Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7	1. Portal web. Fechas calendario DAFE, según tipo de solicitudes 2 Realizar solicitud financiera PSA 3 .Respuesta solicitud financiera PSA.	1. Certificación de Becas obtenidas. 3 días hábiles 2. Paz y salvo financiero. 3 días hábiles 3. Aplicación de saldos a favor obtenidos. 3 días hábiles 4. Reembolsos. 20 días hábiles	Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7 (168 horas semanales). Horario de atención Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Jornada continua. Sábado 9:00 a. m. a 12:00 m.
Servicios Financieros Tesorería	Tesorería	Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA	1. Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7	1. Portal web. Fechas calendario DAFE, según tipo de solicitudes 2 Realizar solicitud financiera PSA 3 .Respuesta solicitud financiera PSA.	1. Constancia del valor pagado. 3 días hábiles 2. Prórroga pago cuota de crédito directo UC. 2 días hábiles	Sitio Web UC - Portal de estudiantes PSA. En línea 24/7 (168 horas semanales). Horario de atención Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. Jornada continua. Sábado 9:00 a. m. a 12:00 m.
Espacios de Formación de Bienestar Estudiantil	Bienestar	Formulario de inscripción (virtual, Google Forms, físico, etc.) Aulas de clase presenciales o virtuales (sincrónicos y asincrónicos)	Lunes a Viernes 12:00 m. a 9:00 p. m. Sábado de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	El proceso comienza una vez el estudiante ha realizado la inscripción	Respuesta a convocatoria e inscripción en los casos de estudiantes: el tiempo de la convocatoria más un día.	Lunes a Viernes 12:00 m. a 9:00 p. m. Sábado de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Total horas semanales: 55 horas
Participación en Convocatoria Transformar (Voluntariado)	Bienestar	Físico Correo electrónico	Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 6:00 p. m.	Los procesos se realizan de acuerdo con el calendario de convocatoria semestral	Respuesta e inscripción a convocatoria Transformar: el tiempo de la convocatoria más un día.	Lunes a viernes: 8:00 a m. a 6:00 p. m. (10 horas diarias - 50 horas semanales) De acuerdo con el calendario de convocatoria semestral

<p>Acompañamiento de prácticas</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo Institucional Plataforma Qdit - PROGRESA Google Meet Telefónico Hangout (Chat de Gmail)</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>Fases: 1. Convocatoria (identificación de aspirantes y verificación de las organizaciones y condiciones de la oferta) 2. Legalización - documentos que formalizan la práctica (tanto de la Universidad como de la Organización) 3. Plan de Práctica - El profesor verifica las funciones 4. Seguimiento y evaluación - informes por parte del estudiante, reuniones de seguimiento, evaluaciones con jefe inmediato Los tiempos dependen de terceros, en particular dado que se debe tener en cuenta el proceso en las organizaciones</p>	<p>Fases: 1. 4 meses 2. 2 primeros meses una vez inicia la práctica 3. 1er mes de práctica 4. Entre el 2do y 3er mes (primer momento) y el 4to y 6to mes de la práctica (segundo momento)</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Portal de Empleo Centralista</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo Institucional Plataforma Qdit - PROGRESA Telefónico</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>El servicio por parte de PROGRESA es propiciar el encuentro entre la oferta y la demanda, más no se garantiza la vinculación laboral ni el tiempo de vinculación, dado que es potestad de la organización que realiza la oferta</p> <p>El estudiante y egresado debe completar mínimo el 75% del perfil de hoja de vida</p> <p>La plataforma funciona 24/7 sin embargo, la atención y gestión del servicio se realiza en el horario indicado.</p> <p>El estudiante y egresado debe tener el correo institucional activo</p> <p>Los estudiantes deben estar activos (matrícula vigente)</p>	<p>Respuesta a acompañamiento y soporte de plataforma: 3 días hábiles</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>

<p>Talleres de Hoja de Vida y Entrevistas</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo Institucional Telefónico Presencial Virtual (Stream Yard)</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>El estudiantes debe inscribir previamente para participar en el evento, ante lo cual se confirma participación y se envía enlaces El evento queda grabado y disponible en redes sociales y el micrositio de PROGRESA</p>	<p>1. Información del evento a solicitud del estudiante o egresado: 3 días hábiles 2. Confirmación de la inscripción 3 días hábiles antes del evento</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Ciclos de Capacitación de Empleabilidad</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo Institucional Telefónico Presencial Virtual (Stream Yard)</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>El estudiante y egresado se debe inscribir previamente para participar en el evento, ante lo cual se confirma participación y se envía enlaces El evento queda grabado y disponible en redes sociales y el micrositio de PROGRESA</p>	<p>1. Información del evento a solicitud del estudiante o egresado: 3 días hábiles 2. Confirmación de la inscripción 3 días hábiles antes del evento</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Ciclos de Capacitación de Emprendimiento</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo Institucional Telefónico Presencial Virtual (Stream Yard)</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>El estudiante y egresado se debe inscribir previamente para participar en el evento, ante lo cual se confirma participación y se envía enlaces El evento queda grabado y disponible en redes sociales y el micrositio de PROGRESA</p>	<p>1. Información del evento a solicitud del estudiante o egresado: 3 días hábiles 2. Confirmación de la inscripción 3 días hábiles antes del evento</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Difusión de emprendimientos de la comunidad universitaria</p>	<p>Programa Progresas (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Correo electrónico Formulario de Google para recolección de información Publicación del Directorio de Emprendimiento en Página Web</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>Se publica la información del emprendimiento una vez el estudiante, egresado o familiar diligencia el formulario Aplica únicamente para: estudiantes, egresados y núcleo familiar de estudiantes y egresados</p>	<p>Fase 1: Envío de formulario de inscripción a solicitud del usuario: 3 días hábiles Fase 2: Incorporación de la información del formulario en el Directorio: 5 días hábiles una vez recibido el formulario diligenciado</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>

<p>Mentoría para emprendedores</p>	<p>Programa Progres (Dirección de Estudiantes y Dirección de Egresados)</p>	<p>Presencial Virtual</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>Para recibir asesoría o acompañamiento de monitoria, debe ser estudiante activo o egresado</p>	<p>Respuesta a acompañamiento y soporte de conexión con mentores 5 días hábiles</p>	<p>Lunes a Viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>
<p>Evaluación Docente</p>	<p>Centro de Excelencia Profesoral</p>	<p>Virtual</p>	<p>Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p>	<p>El instrumento debe estar habilitado en la plataforma para que el estudiante lo diligencie</p>	<p>Diligenciamiento de encuestas (24/7 durante la apertura de instrumentos)</p>	<p>Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 9 horas diarias 45 horas semanales</p>

<p>Asesoría en el cierre académico periódico</p>	<p>Secretaría Académica</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial (Ventanilla) 2. Correo electrónico 3. Telefónico 4. PSA 5. Universitas XXI 	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>	<p>Los estudiantes pueden visualizar sus notas para el tercer corte una vez han realizado la evaluación docente</p> <p>Los cierres académicos se realizan acorde con el Calendario Académico, el cual debe ser consultado por el estudiante</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiantes: 3 días hábiles 2. Docentes: Inmediata 	<p>El horario del servicio corresponde por Facultad / Escuela</p>
<p>Acompañamiento y seguimiento del gestor académico</p>	<p>Dirección de Estudiantes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Dirección de Estudiantes 2. Contacto Telefónico 3. WhatsApp 4. Correo Electrónico 	<p>1, 2, 3 y 4 Lunes a Viernes 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>	<p>Aplica para estudiante activo</p> <p>Casos Tipo 1: según el caso, en general los tiempos son cortos por la necesidad de la información.</p> <p>Casos Tipo 2: Cuando se requiere escalamiento</p>	<p>Casos Tipo 1: Se brinda respuesta inmediata</p> <p>Casos Tipo 2: 2 días hábiles</p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.</p>