

	Proceso de Gestión de Admisiones y Registro	Página 1 de 7
	PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUDES	Código:AR-P-005
		Versión: 06

1. OBJETIVO

Definir los criterios para dar respuesta a las diferentes solicitudes, presentadas por los usuarios de los servicios y actividades adelantadas por el Grupo Admisiones, Registro y Control Académico (Estudiantes, Docentes, Dependencias Administrativas de la Universidad y Personal Externo).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que competen al Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico (GAR) correspondientes a solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios de recepción de solicitudes.

Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con la evaluación del servicio no conforme.

3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento es el profesional especializado responsable del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico (GAR).

Los responsables (Cargo o Rol) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 5 "Descripción" de este procedimiento.

4. GENERALIDADES

Este procedimiento se apoya en los diferentes sistemas de información y en los documentos Normativos como el Reglamento Estudiantil, los Acuerdos Académicos, Resoluciones y el Estatuto Docente y la normatividad que aplique a la fecha.

Los certificados deben ser tramitados solo a solicitud del estudiante o bajo autorización de este y solo se entregarán en los horarios establecidos para esta actividad, dichos horarios serán comunicados en la página Web de GAR, exceptuando los certificados ON LINE que pueden ser descargados un día hábil después de haberse registrado el pago, por el solicitante a través de la página Web de GAR.

Los pagos de certificados ON LINE deben ser activados en el sistema de información AyRE por parte de los funcionarios de GAR, para que el solicitante realice la descarga del certificado a través de su módulo estudiantil.

Los certificados de paz y salvo académico se expiden a solicitud de las Direcciones de Programa o Facultades. Este tipo de trámite se realiza vía Web, por medio de una aplicación diseñada para tal fin.

Solo se expedirá paz y salvo académico a los estudiantes que cumplan con los siguientes requerimientos:

- Haber completado satisfactoriamente la totalidad del plan de estudio correspondiente.
- Haber aprobado los exámenes de actualización. En caso de que lo requiera.
- Haber aprobado el examen de suficiencia en inglés realizado por el Centro de Idiomas si así lo requiere. Solo aplica para el caso de modalidad presencial.
- Que no presente ninguna anomalía en el sistema.
- Presentar en el sistema requisito de grado aprobado.

Aplicar normatividad vigente a la fecha para cada programa académico en cada una de las modalidades de estudio.

Para el caso de postgrados y CREO, se debe verificar que la situación financiera de los estudiantes este a paz y salvo.

Los Órganos de Gobierno de la Universidad tales como el Consejo Superior, Consejo Académico y la Rectoría son los facultados para determinar la reglamentación vigente a aplicar en cada período académico, por tal razón las normas relacionadas en el Ítem 6 Marco Legal pueden variar en su uso para cada período según la reglamentación vigente.

4.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **AyRE:** Sigla utilizada para identificar el sistema de información del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico de la Universidad.
- **Certificado ON LINE:** Certificado que expide Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico de la Universidad, el cual debe ser solicitado y descargado a través de la página Web <http://admisiones.unimagdalena.edu.co>.
- **GAR:** Sigla utilizada para identificar el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico de la Universidad, encargada de los procesos académicos de los estudiantes y docentes de esta institución.

5. DESCRIPCIÓN

No	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo/ GAR	<p><u>Recibir solicitud:</u></p> <p>Recibe la petición directamente del usuario o las solicitudes por los diferentes medios de recepción como correo electrónico, correspondencia interna (sistema cie) y correspondencia externa, solicitud de PQR. De acuerdo al tipo se realiza una acción diferente:</p> <p>a. Si es una solicitud a través de ventanilla externa, atención telefónica o personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si conoce la respuesta a la petición, suministra la información inmediatamente y se finaliza el procedimiento. • Si no se conoce la respuesta, busca el apoyo de la persona encargada del manejo de la información, y continúa con la actividad 4. <p>b. Si es una solicitud escrita</p> <p>El área de archivo se encarga de recibir, escanear o descargar para el caso de las comunicaciones internas (sistema cie), para luego subirla a la aplicación de correspondencia, y se continúa con la actividad 2.</p> <p>c. Si es una solicitud de expedición de certificado(s), se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es una solicitud de expedición de certificado solicitado para reclamar en la ventanilla de GAR, se sigue los lineamientos del instructivo AR-I-10 Instructivo para la Digitalización de Certificados con Firma Manuscrita se continúa con la actividad 4. • Si es una solicitud de expedición de certificado On Line se sigue los lineamientos del instructivo AR-I08 Instructivo para la Expedición de Certificado ON LINE, posteriormente se continua con el procedimiento en la actividad 4. <p>d. Si es una solicitud de expedición de paz y salvo académico de estudiantes de grado, se realiza mediante la aplicación diseñada para tal fin y se continúa con la actividad 9.</p>

No	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
2	Auxiliar Administrativo/ GAR	<p><u>Revisar solicitudes:</u> Evalúa la solicitud recibida y asigna en forma digital de acuerdo al tipo de solicitud, y carga en el sistema con una fecha máxima de 15 días hábiles para dar respuesta.</p> <p><i>Nota:</i> Se recomienda que el tiempo óptimo de respuesta sea de 5 días.</p>
3	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Atender solicitudes:</u> Revisa el contenido y proyecta una respuesta a la petición solicitada.</p>
4	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Emitir respuesta:</u> Proyecta una respuesta con los soportes necesarios (Auditorias académicas, pagos, informes de matrícula, sabanas de calificaciones, hoja de vida académica, etc.). Si la solicitud no requiere asesoría jurídica, se remite al paso 8.</p> <p><i>Nota:</i> Estas respuestas pueden generarse por vía e-mail.</p>
5	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Tramitar con asesor jurídico:</u> Proyecta la respuesta con el apoyo del asesor jurídico, con base en los soportes necesarios.</p>
6	Profesional Especializado /Responsable de GAR	<p><u>Revisar respuesta:</u> Evalúa el contenido del informe presentado con los soportes necesarios y firma la respuesta de la solicitud para su envío.</p>
7	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Enviar respuesta:</u> Da respuesta por el medio en que fue hecha la solicitud o se procede dependiendo de la información que se posea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si presenta dirección, se remite a la dependencia de archivo y correspondencia en un sobre de manila para ser enviada a través de correo certificado. - si no presenta dirección, pero presenta Número telefónico, se establece comunicación vía telefónica y se informa que debe acercarse a la oficina por la respuesta. - En caso de no tener dirección ni teléfono, se consultan los datos proporcionados en su Hoja de vida y se envían a la dirección que registra en el sistema de admisiones. - En caso de e-mail, se envía la respuesta por medio del Ayre - History, y se finaliza el procedimiento.
8	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Emitir respuesta al usuario:</u> De acuerdo a la información suministrada por el personal encargado, emite la respuesta a la petición del usuario ya sea personalmente o telefónicamente, y se finaliza el procedimiento.</p> <p><i>Nota:</i> Para el caso de solicitud de certificados on line, este debe ser aprobado o activado en el sistema de información, para que el usuario pueda descargarlo.</p>

No	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
9	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Revisar historial académico y financiero del estudiante:</u> Verifica el historial académico y financiero del estudiante, al igual que el plan de estudio correspondiente en el sistema de información, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos para optar al título profesional, según lo establecido en el Título X del Acuerdo Superior 008 de 2003 y la normatividad que aplique a la fecha.</p> <p><i>Nota 1:</i> En caso de presentar inconsistencias, se procede a comunicar mediante el sistema o correo electrónico al que lo solicite.</p> <p><i>Nota 2:</i> Para el caso de presencial solo se verifica académicamente.</p>
10	Profesional Universitario/ GAR	<p><u>Activar paz y salvo académico:</u> Activa los paz y salvos académicos de los estudiantes a través del módulo correspondiente en el sistema de información AyRE.</p> <p><i>Nota 1:</i> Estos paz y salvos pueden ser descargados automáticamente por las Direcciones y/o Coordinaciones de Programa.</p> <p><i>Nota 2:</i> Las Direcciones y/o Coordinaciones de Programa podrán verificar a través de la aplicación los estudiantes que no cumplieron con los requisitos para obtener paz y salvo académico y las causas de la negación.</p>

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la República	Ley 30	28/12/1992	Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
Ley	Congreso de la República	87	29/11/1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Decreto	Presidencia de la República	19	10/01/2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Acuerdo Superior	Universidad del Magdalena	8	19/03/2003	Por el cual se expide el Reglamento Estudiantil y Normas Académicas de la Universidad del Magdalena.
Resolución Rectoral	Universidad del Magdalena	VAR*	VAR*	Por la cual se adopta el calendario académico

VAR* Aplica de acuerdo al período académico respectivo

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica para este documento.

8. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
No aplica	Solicitud de Expedición de Certificado	AyRE / Impreso y /o Digital	3 meses	Auxiliar Administrativo	Por fecha	Eliminar
No aplica	Comunicación Interna o externa (inconsistencias)	AyRE / Impreso y /o Digital	1 año	Auxiliar Administrativo	Por fecha	Digitalizado
No aplica	Paz y Salvo Académico	AyRE Digital	Permanente	Auxiliar Administrativo	Por código	Digitalizado
No aplica	Respuesta petición jurídica	AyRE Impreso y /o Digital	1 año	Auxiliar Administrativo	Por orden cronológico	Digitalizado
No aplica	Certificado On Line	AyRE / digital	Permanente	Auxiliar Administrativo	Por # Pin de identificación	Digitalizado
No aplica	Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado	AyRE / Impreso y /o Digital	6 meses	Auxiliar Administrativo	Por período Académico	Eliminar
No aplica	Informe de Evaluación del servicio prestado	AyRE / Impreso y /o Digital	1 años	Auxiliar Administrativo	Por periodo Académico	Digitalizar

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	11/03/2009	Píe de pagina	Se modificaron los Responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	1. Objetivos	Se modifico el objetivo del procedimiento
		2. Alcance	Se amplio el alcance para todas las actividades relacionadas a dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.
		3. Generalidades	Se modificó la descripción de las generalidades.
		Glosario de Términos	Se modificó la sigla ARCA por AyRE
		5. Descripción	Se incluyen las actividades del procedimiento AR-P03 procedimiento para dar respuesta a solicitudes.
		8. Registro	Se incluyen los registros del procedimiento AR-P03 procedimiento para dar respuesta a solicitudes.
03	22/10/2012	3. Responsables	Se modificó los responsables del procedimiento para dar cumplimiento al acuerdo superior 017 del 2011.
		4. Generalidades	Se mejoró la descripción de las generalidades, se incluyo al glosario el término GAR.
		5. Descripción	Se eliminó la actividad 4, se fusiono la actividad 12 y 13. Se mejoró la redacción de la descripción del documento.

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
04	03/10/2013	4. Objetivos	Se modificó el objetivo del procedimiento
		5. Descripción	Se incluyó en la actividad 1 el instructivo AR-13 Instructivo para la Digitalización de Certificados con Firma Manuscrita. Se actualizaron los responsables de las actividades.
		6. Marco Legal	Se actualizó el marco legal incluyendo la normatividad vigente a la fecha.
05	30/07/2014	5. Descripción	En los pasos 1, 7, y 8, se ajustó la redacción de la descripción de las actividades. Los pasos 11, 12, se eliminó.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Equipo de Trabajo Grupo de Admisiones y Registros. 08/08/2019</p>	<p>Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema de Gestión COGUI+ Grupo de Gestión de la Calidad 09/08/2019</p>	<p>Edwin Gutiérrez Boto Responsable del Proceso Gestión Admisiones y Registro 13/08/2019</p>

10. ANEXOS

10.1 FLUJOGRAMA

