



## Circular Normativa

No. 97-SIND-18

**FECHA:** Bogotá D.C. 27 de Abril de 2018

**DESTINATARIOS:** Todas las Unidades Académicas y Administrativas

**DE:** Sindicatura

**ASUNTO:** Servicios Unidad Integral Institucional - CASA UR

### 1. OBJETIVO

Establecer los servicios atendidos por la Unidad Integral de Servicios que bajo la presente circular se denomina CASA UR conforme las atribuciones establecidas en el Decreto Rectoral 1512 del 24 de julio de 2017 como instancia prevista para la gestión de trámites estudiantiles.

### 2. ALCANCE

Aplica para los servicios dirigidos a aspirantes, estudiantes y egresados de programas de pregrado y posgrado de la Universidad, conforme las atribuciones establecidas en los reglamentos académicos. Aquellos servicios que no se encuentren definidos en la presente circular serán de ~~competencia de los secretarios académicos o de las instancias que expresamente se determinen~~ en los reglamentos académicos.

### 3. POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CASA UR

#### 3.1. ALCANCE Y CONDICIONES

CASA UR tendrá a cargo la atención de los servicios de excusas y supletorios, reconocimientos y homologaciones, retiro de asignaturas, generación de certificaciones y duplicados, trámite de reserva de cupo, reintegro por reserva de cupo y acreditación de requisito de idioma, así como otros trámites académicos y administrativos detallados en el Anexo N° 1, de acuerdo con las características definidas en el mismo anexo y conforme a las siguientes condiciones:

- Solamente gestionará los casos de los servicios académicos que se presenten dentro de los plazos establecidos en los reglamentos académicos de pregrado o posgrado, según corresponda, en las condiciones, disposiciones, criterios y tiempos definidos en los mismos.
- No tiene atribuciones para atender los casos, que por definición en el reglamento académico, se consideren extemporáneos o requieran decisiones por parte del Consejo

*[Handwritten signature]*  
19/04/18



Académico de las Facultades o Escuelas. En estos casos se debe acoger lo definido en los reglamentos académicos de pregrado o posgrado, según corresponda.

- No procede para atender los casos de devoluciones que por definición de la normativa financiera se consideren de excepción y requieran decisiones por parte de la Dirección Financiera. En estos casos se debe acoger lo definido en la reglamentación financiera, según corresponda.
- Los nuevos servicios o trámites académicos que sean incorporados para la atención en CASA UR, deberán ser concertados y avalados por la Vicerrectoría, la Secretaría General o las Unidades Académicas, según corresponda.
- Los estudiantes de los programas que se encuentren en una sede diferente a la sede centro, tramitarán los servicios aquí enlistados ante la secretaría académica de su facultad o escuela.

### 3.2. ATRIBUCIONES

Se otorga atribuciones al Jefe de Servicios y a los Coordinadores de Servicios que integran a CASA UR, para expedir y firmar (con firma autógrafa y/o digital) los documentos y certificaciones asociados a los servicios definidos en el Anexo N° 1.

### 3.3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se definirán entre CASA UR y las unidades académicas y administrativas el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio "ANS" para articular la gestión y respuesta de los servicios definidos en el Anexo N° 1, en procura siempre del mayor beneficio para los aspirantes, estudiantes y egresados, y en concordancia con las capacidades de las unidades y la reglamentación vigente.

Las unidades académicas y administrativas disponen de facultades para evaluar, proponer y acordar mejoras y cambios en la prestación de los servicios y sus procesos asociados.

### 3.4. CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

A través de la presente Circular Normativa y consonancia con el Decreto Rectoral 1512 del 24 de julio de 2017 se delega a la Sindicatura y al Departamento de Gestión Organizacional, para:

- Diseñar y documentar los procesos, controles y demás requeridos para la operación efectiva de los servicios definidos en el Anexo N° 1.
- Monitorear y evaluar los servicios que preste CASA UR, al igual que el cumplimiento en los ANS definidos con las unidades académicas y administrativas.





## Circular Normativa

No. 97 -SIND-18

- Evaluar y definir nuevos servicios y ANS para que sean asumidos y/o soportados por CASA UR, dando alcance al Anexo N° 1 para estos efectos., previa revisión y aprobación de las áreas involucradas.

El Departamento de Gestión Organizacional y CASA UR deberán informar semestralmente a los responsables de los procesos o servicios, las observaciones de los usuarios y las mediciones de la operación para que se puedan evaluar, proponer y acordar mejoras y cambios en la prestación de los servicios y sus procesos asociados.

#### 4. VIGENCIA

La presente Circular Normativa rige a partir de la fecha de su emisión.

**MIGUEL FRANCISCO DIAGO ARBELÁEZ**  
Síndico

VoBo. Secretaría General

VoBo. Dirección Jurídica

VoBo. Dirección de Estudiantes

VoBo. Oficina de Admisiones

VoBo. Dirección de Registro y Control Académico

VoBo. Dirección Financiera

VoBo. Dirección de Gestión Organizacional

GUÍA DE SERVICIOS CASA UR

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Secretarías Académicas	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Información y orientación primer nivel Secretarías Académicas (reglamentos, certificados, prácticas y pasantías, homologaciones, reconocimiento, reservas y reintegros de cupo, excuras, grados, validaciones, monitorías)	INFORMACIÓN	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Certificaciones especiales	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	12 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Certificados, Duplicado Diplomas, Duplicado Actas para RIGIDOS de planes Médico - Quirúrgicos	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	60 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Certificaciones, Duplicado Diplomas, Duplicado Actas que ingresaron a partir del 2015-1 a los planes Médico - Quirúrgicos	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Certificaciones para UCTEX que solicitan lo estudiante de MQ deben pagar el valor correspondiente a 2 certificados	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Certificado rígidos (notas, estudio, otros)	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Conducta con antecedentes - Activo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Conducta con antecedentes - Inactivo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Conducta Estudiante expulsado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Conducta sin antecedentes - Activo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Conducta sin antecedentes - Inactivo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Contenidos Programáticos	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Contenidos programáticos por asignatura	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Contenidos programáticos por programa	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Contenidos programáticos por semestre	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Doble Titulación	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	12 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Embajada	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Intención de reserva de cupo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Notas planes de estudio rígidos	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Pasantía	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	12 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Requisito de idioma	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Terminación fecha de grado - Pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Terminación Plan de Estudios	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Terminación Plan de Estudios con fecha de grado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Terminación Plan de Estudios sin fecha de grado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	CERTIFICACIONES	Título	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	DEVOLUCIONES	Prácticas, Pasantías e intercambios	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	12 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	DEVOLUCIONES	Retiro Oferta Académica por parte de la Universidad (Posgrado)	TRAMITE	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	DUPLICADOS	Duplicado de actas de grado	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	8 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	DUPLICADOS	Duplicado de actas de grado - Sistema rígido	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	DUPLICADOS	Duplicado de diploma	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	DUPLICADOS	Duplicado de diploma - Sistema rígido	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI

Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page.



**GUÍA DE SERVICIOS CASA UR**

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - Aplica para Progresados y Posgrados-	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Consejo académico	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Corrección de Notas	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	10 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Excusas	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Grados	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	30 días hábiles a partir de la fecha de inscripción a raras	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Homologaciones- BPM posgrado	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Registro y Control A.	Registro y Control A.	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Homologaciones- BPM pregrado	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Registro y Control A.	Registro y Control A.	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Homologaciones- BPM pregrado Tablas	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Monitorías Académicas	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Monitorías Administrativas	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Notas planes de estudio rigidos	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	25 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Prácticas y pasantías	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	10 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Preparatorios	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	10 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Preparatorios: pregrado	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	10 días hábiles a partir de la fecha de presentación del preparatorio	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Pruebas de estado - SABER PRO	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	20 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reconocimientos de asignaturas - pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Unidad Académica	Registro y Control A.	Registro y Control A.	10 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reconocimientos y homologaciones de asignaturas- posgrado	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	10 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reintegro por reserva de cupo (estudiantes nuevos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Admisiones	3 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reintegro por reserva de cupo (Pre y Pos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	5 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reintegro prorroga- (Pre y Pos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	6 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Requisito de idioma(segundo y tercer)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reserva de cupo (Antiguos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reserva de cupo (Estudiantes Nuevos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Admisiones	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Reserva de cupo o prorroga- (Posgrado)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro de cupo o prorroga-(Pregrado)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro de asignaturas- Posgrados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro de asignaturas:pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro definitivo (Estudiante Nuevo y Antiguo)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro Oferta Académica por parte de la Universidad (Pregrado)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	10 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Retiro Voluntario	TRAMITE	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	8 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Revisión de calificaciones	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	3 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Segundo Calificador	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Registro y Control A.	Registro y Control A.	15 días hábiles	SI
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Supletorios: posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	10 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Supletorios: pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	10 días hábiles	NO
Secretarías Académicas	GESTIÓN ACADÉMICA	Validación de Asignaturas	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Registro y Control A.	Registro y Control A.	10 días hábiles	SI





GUÍA DE SERVICIOS CASA UR

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Registro y Control Académico	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Información y orientación (historia académica, servicios en línea, servicios secretaria virtual, certificaciones, recibos, descuentos, entre otros)	INFORMACIÓN	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Beca SABER PRO	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Descuento por hermanos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Doble Programa	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Cambio de recibo Descuento Funcionarios	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Cambio de recibo por temas académicos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Cambio de recibo por temas personales	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Invalidez recibos de pago	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	CASA UR	3 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CAMBIOS DE RECIBOS	Levantamiento de restricciones para impresión de recibo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Bloques temporales activos de Intercambio Estudiantil	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Bloques temporales activos de Proceso Grado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Bloques temporales activos- Reserva de Cupo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado de Estudio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado De Estudio- Ictex Giro Adicional	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado de Notas	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado de Notas con Syllabus	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado Estudio - CADVI	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado Estudio- CODEMA	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado -Formato Ecopetrol - Empleado Activo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado -Formato Ecopetrol - Empleado Pensionado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado Escolaridad Otras Entidades	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado Notas - Colegio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Certificado Terminación de Estudios - Colegio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Doble Programa	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Estudio en Estudios Universitarios	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Estudios con periodo de inicio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Estudios con Valor de la Matrícula Actual	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Matrícula	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Matrícula solo con datos del Horario	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	No ranking	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	No Ranking - Para Graduados Pregrado antes del 2011	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Pendiente de Grado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Periodo de Vacaciones	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Periodo lectivo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Ranking - Para Graduados Pregrado después del 2011	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Resultado Académico con valor de matrícula	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Validación Traducción Sobre Sellado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	CERTIFICACIONES	Título obtenido	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	DUPLICADOS	Acta de Grado - Colegio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	8 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	DUPLICADOS	Diploma - Colegio	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Registro y Control A.	8 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	GESTION ACADEMICA	Aplicación de novedades académicas en Universiaz XXI	TRAMITE	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	SI
Registro y Control Académico	GESTION ACADEMICA	Aserción historia académica	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Registro y Control Académico	GESTION ACADEMICA	Atención de incidencias en el proceso de registro de asignaturas (no matriculable)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	GESTION ACADEMICA	Fortalecimiento Académico	TRAMITE	CASA UR	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	Registro y Control A.	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	GESTION FINANCIERA	Liquidación créditos adicionales doble programa	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Registro y Control Académico	SERVICIOS DE SOPYO	Actualización de correo alternativo y fecha de nacimiento	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO





GUIA DE SERVICIOS CASA UR

UNIDAD O DEPENDENCIA LIDER DEL SERVICIO	CATEGORIA	SERVICIOS - - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Apoyo Financiero	INFORMACION Y ORIENTACION	Información en financiamiento (Becas, Bono de Referidos, descuentos, formas de pago, devoluciones, corto plazo, créditos de emergencia, Entidades Financieras en Convenio, generación extractos de pago, pagos en línea, ICETEX, ser pilo paga)	INFORMACION	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Actualización de documentos beca	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	1 día hábil	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Acuerdos de pago	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	3 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	BECAS	Becas - aplazamiento	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	8 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	BECAS	Becas - generación de extracto de beca/ corto plazo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Becas- casos especiales	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Becas- generación de recibos (incidencia)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Becas- legalización becas posgrado UR	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	3 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	BECAS	Generación y envío de extractos beca corto plazo: es realizado hoy día por Apoyo financiero, tanto para becas crédito como para préstamos de emergencia y corto plazo.	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Generación y envío de extractos beca corto plazo: es realizado hoy día por Apoyo financiero, tanto para becas crédito como para préstamos de emergencia y corto plazo.	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Generación y envío de extractos beca corto plazo: es realizado hoy día por Apoyo financiero, tanto para becas crédito como para préstamos de emergencia y corto plazo.	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Generación y envío de extractos beca corto plazo: es realizado hoy día por Apoyo financiero, tanto para becas crédito como para préstamos de emergencia y corto plazo.	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	BECAS	Renovación - corto plazo: La renovación de becas y créditos corto plazo la realiza Apoyo Financiero. La aplicación en recibo de matrícula de las renovaciones corto plazo las hace CASA	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	2 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación convenio asistencial	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	CAMBIOS DE RECIBOS	Copia recibo de matrícula pagado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	CAMBIOS DE RECIBOS	Recibos-Prorroga pago estemporáneo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Beca condonable	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	5 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Beca crédito	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	5 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Certificado Especiales - CADVI (Administradora Fondos Venezuela)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Deuda vigente crédito matrícula. Requiere escalamiento para verificar valores, intereses, acuerdos de pago, etc., paso al abogado)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Pago matrícula Año Vigente	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Pago matrícula años anteriores: (Contabilidad) Requiere escalamiento elabora Contabilidad	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	4 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Paz y salvo Beca Crédito	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	5 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Paz y salvo por todo concepto, requiere escalamiento	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Paz y salvo: masivos el servicio es Paz y Salvo de Grado lo elabora AF	TRAMITE	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Unidad académica	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	8 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	CERTIFICACIONES	Valor futuro de matrícula esta certificación no debería llamarse así, se espide para certificación valor de crédito posgrados, en pregrado no existe.	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución casos especiales	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución Educación Continuada	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución fortalecimiento académico	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución ICETEX	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI

Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page.



**GUÍA DE SERVICIOS CASA UR**

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución Mayor valor pagado (doble pago web, cesantías, préstamos, becas y otros)	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución Menos Créditos inscritos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución menos Créditos inscritos requisito de idioma	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución menos Créditos último semestre	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución perdida de cupo	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución por cursos de idiomas (ROSEA)	TRAMITE	CASA UR/ROSEA	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución prácticas, pasantías e intercambios	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución reserva de cupo (amiguos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución reserva de cupo (Estudiantes nuevos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución retiro de asignaturas posgrados	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución retiro de asignaturas posgrados	TRAMITE	CASA UR	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución retiro de oferta académica por parte de la Universidad (pogrado)	TRAMITE	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución retiro de oferta académica por parte de la Universidad (pogrado)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución retiro definitivo (estudiante nuevo y antiguo)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución Rotaciones	TRAMITE	CASA UR / Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Unidad Académica	Apoyo Financiero	15 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	DEVOLUCIONES	Devolución transferencia de programa	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Consignaciones por cesantías o valores consignado en bancos de Bogotá	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	1 día hábil	SI
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Consulta situación financiera	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Facturación CRT	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	5 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Pagos anticipados (hasta dos períodos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Pagos anticipados (mas de dos períodos)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	Apoyo Financiero	8 días hábiles	SI
Apoyo Financiero	GESTIÓN FINANCIERA	Verificación pago en el sistema existe escalamiento cuando estudiante paga en línea y no figura aplicado y el escalamiento lo hace CASA a Tecnología	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	ICETEX	Consulta giro ICETEX	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Apoyo Financiero	ICETEX	ICETEX (renovación)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	ICETEX	ICETEX (legislación)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	ICETEX	ICETEX- Giro adicional	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	ICETEX	ICETEX- Giro complementario	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Apoyo Financiero	INSCRIPCIONES	Incendias pago del formulario de inscripción por consignación	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Apoyo Financiero	1 día hábil	SI





GUÍA DE SERVICIOS CASA UR

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
Admisiones	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Información y orientación primer nivel Admisiones (becas, programas pregrado y posgrado, bono referido, convenio, proceso de inscripción, calendario de admisiones)	INFORMACIÓN	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	Inmediato	NO
Admisiones	ADMISIONES	Cambio programación - Entrevista o prueba de admisión posgrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	ADMISIONES	Cambio programación - Entrevista o prueba de admisión pregrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	ADMISIONES	Carta Reserva Cupo Admitido Pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	ADMISIONES	Carta Reserva Cupo Admitido Posgrados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	ADMISIONES	Casos especiales "ser pijo paga" (traslado de programa / universidad)	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI
Admisiones	ADMISIONES	Recepción de documentos-Aspirante pregrado y posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Admisiones	Admisiones	Inmediato	SI
Admisiones	ADMISIONES	Recepción de documentos-Médico Quiérguicas	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Inmediato	SI
Admisiones	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Caja de compensación	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Convenio comercial	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CAMBIOS DE RECIBOS	Aplicación descuento - Descuento egresados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CAMBIOS DE RECIBOS	Cambio de recibo de pago-Estudiantes nuevos	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	SI
Admisiones	CAMBIOS DE RECIBOS	Solicitud de recibo de pago de matrícula	TRAMITE	CASA UR	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI
Admisiones	CERTIFICACIONES	Admisión Posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CERTIFICACIONES	Admisión Pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CERTIFICACIONES	Inscripción posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	CERTIFICACIONES	Inscripción pregrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	DEVOLUCIONES	Devolución inscripción admisiones y egresados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Admisiones	DEVOLUCIONES	Devolución- Nuevos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Transferencia de programa (externo)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Habilitación de formulario - Ser pijo paga	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Habilitación de formulario-Doble Programa Pregrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Incidentes: Colegio Convenio / Alianza-Cambio de documento	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Incidentes: Colegio Convenio / Alianza-Cambio de programa	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Incidentes: Colegio Convenio / Alianza-Cambio en la lista preferencial	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes estado de admisión	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	2 días hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes con la aprobación del pago ESTO NO LO RESUELVE APOYO FINANCIERO, es de Tecnología.	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Apoio Financiero	Apoio Financiero	Apoio Financiero	Apoio Financiero	2 días hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes Proceso de pago - en el formulario de inscripción	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción- Creación de EPS	TRAMITE	CASA UR	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción- Creación de Programa	TRAMITE	CASA UR	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción-Anulación de cupo Posgrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción-Anulación de cupo Pregrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción-Creación de Colegio convenio	TRAMITE	CASA UR	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción-Creación de Universidad	TRAMITE	CASA UR	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes en el formulario de inscripción-No acceso al formulario	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	Tecnología	Tecnología	Tecnología	Tecnología	12 horas hábiles	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes: Inscripción Posgrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inconvenientes: Inscripción Pregrado	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Inscripción extemporánea	TRAMITE	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	Admisiones	CASA UR/Admisiones	CASA UR/Admisiones	2 hora	SI
Admisiones	INSCRIPCIONES	Trámite de bono referido	TRAMITE	CASA UR	CASA UR / Informativo	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	MATRÍCULA	Reservas de cupo estudiantes nuevos pregrado y posgrados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR / Admisiones	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	MATRÍCULA	Reintegro de cupo estudiantes nuevos pregrado y posgrados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR / Admisiones	CASA UR	3 días hábiles	NO
Admisiones	INSCRIPCIONES	Registro de inscripción intersemestrales externos	TRAMITE	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	Admisiones	3 días hábiles	SI

OK 5/22/2020



GUÍA DE SERVICIOS CASA UR

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- cambio de documento	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- daño o perdida	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- egresados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- expedición colaboradores	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- expedición nuevos estudiantes pregrado y posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- masivos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Segun calendario académico	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Renovación vigencia carnet(éster)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Habitat	DEVOLUCIONES	Devolución seguro médico	TRAMITE	CASA UR/Habitat	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Habitat	SERVICIOS DE APOYO	Reserva de salones	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Secretaría General	CERTIFICACIONES	Capacidad expedir títulos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
ROSEA	DEVOLUCIONES	Devolución per cursos de idiomas (ROSEA)	TRAMITE	CASA UR/ROSEA	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO

8  
43  
Chel

A

S.G.



**GUIA DE SERVICIOS CASA UR**

UNIDAD O DEPENDENCIA LÍDER DEL SERVICIO	CATEGORÍA	SERVICIOS - Aplica para Pregrados y Posgrados -	Tipo	Recibir o rechazar el servicio	Revisar o verificar soportes y trámite	Autorizar o no el trámite	Realizar el trámite	Generar soportes o certificaciones del trámite	ANS - Acuerdos Nivel de Servicio	ESCALAMIENTO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- cambio de documento	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- daño o perdida	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- egresados	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- expedición colaboradores	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- expedición nuevos estudiantes pregrado y posgrado	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Carnetización- masivos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Segun calendario academico	NO
CASA UR	CARNETIZACIÓN	Renovación vigencia carnetista(ser)	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	Inmediato	NO
Habitat	DEVOLUCIONES	Devolución seguro médico	TRAMITE	CASA UR/Habitat	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO
Habitat	SERVICIOS DE APOYO	Reserva de salones	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	3 días hábiles	NO
Secretaría General	CERTIFICACIONES	Capacidad expedir títulos	TRAMITE	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	4 días hábiles	NO
ROSEA	DEVOLUCIONES	Devolución por cursos de idiomas (ROSEA)	TRAMITE	CASA UR/ROSEA	CASA UR	CASA UR	CASA UR	CASA UR	15 días hábiles	NO

*Passy*