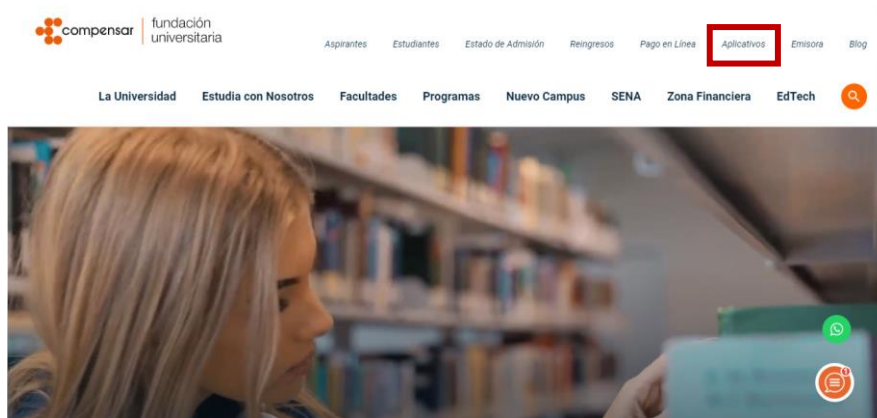
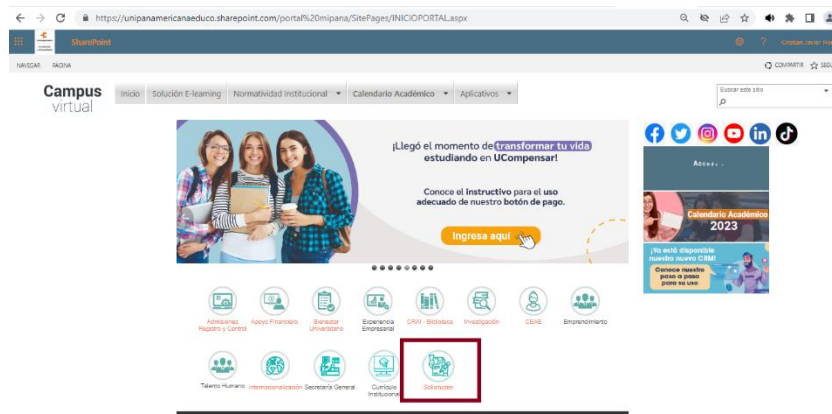


Conoce el proceso para crear un caso en nuestra plataforma Salesforce

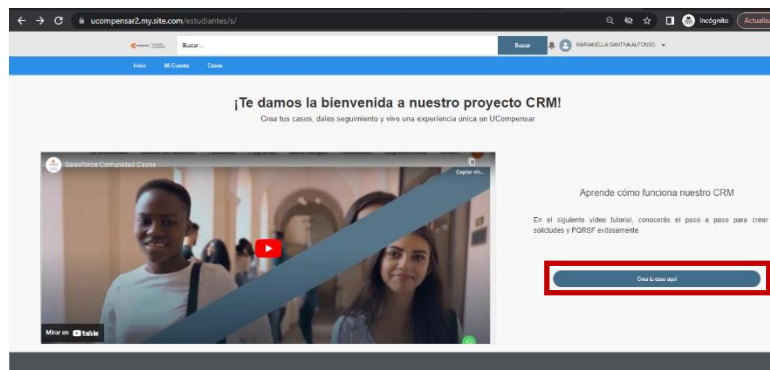
1. Ingresa a www.ucompesar.edu.co y selecciona el botón “Aplicativos”.



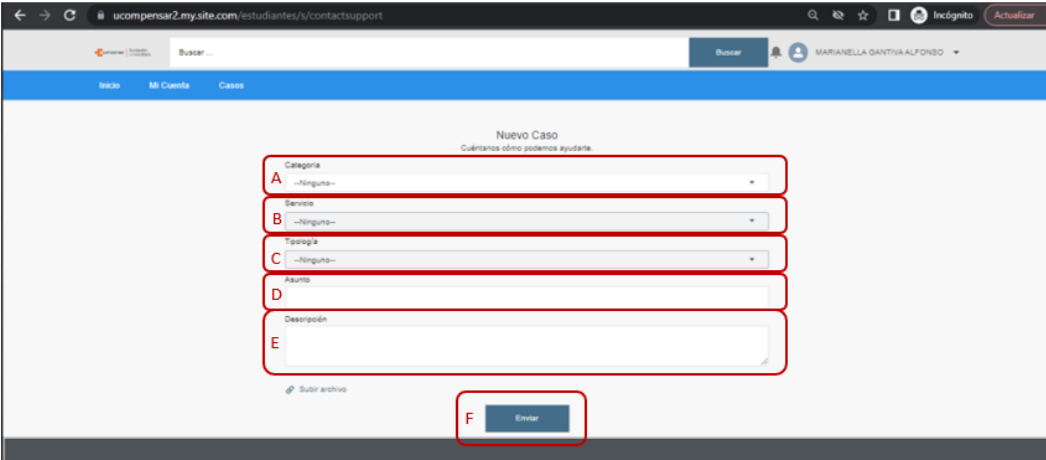
2. Accede con tu usuario y contraseña institucional al Campus Virtual. En la parte inferior, selecciona la opción “Solicitudes”.



3. Una vez ingreses a la comunidad, da clic en el botón “Crea tu caso aquí”.

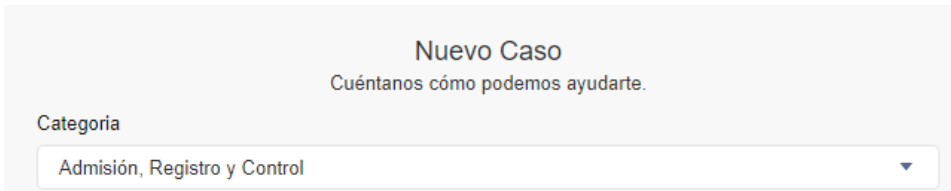


4. Diligencia los campos del formulario “**Nuevo caso**”.
- Selecciona la **categoría** (área a la que va dirigida tu solicitud).
 - En **servicio**, selecciona el tipo de solicitud o tema principal.
 - Selecciona la **tipología**, esta corresponde al detalle de tu servicio.
 - En **asunto**, escribe brevemente a qué hace referencia tu solicitud, por ejemplo, certificado de notas, saldo a favor, novedad de nota, entre otras.
 - En la **descripción**, relata de manera detallada tu requerimiento. Menciona datos relevantes y si es necesario en el botón anexa documentos o soportes que permitan dar respuesta a tu solicitud de manera oportuna.
 - Cuando estés seguro de que la categoría, servicio, tipología y descripción son correctas, da clic en “**Enviar**”.



5. A continuación, encontrarás una descripción de cada una de las **categorías**, de esta manera podrás seleccionar la adecuada y enviar tu solicitud correctamente:

Admisión, Registro y Control



- **Actualización de datos:** podrás solicitar la actualización de tu número documento o tipo de documento, cambio de nombre o apellido. (Para este proceso debes adjuntar los documentos o soportes correspondientes, por ejemplo, la cédula de ciudadanía y si es cambio de nombres o apellidos registro civil y copia de escritura pública).

- **Admisión:** podrás consultar procesos de homologación, admisión o reactivación de admisión a la universidad.
- **Certificados y constancias:** podrás solicitar el certificado de calificaciones, de conducta, de estudio, de graduación, constancia de orden matrícula y programas analíticos o contenidos programáticos.
 - **Nota Importante:** debes adjuntar el comprobante de pago del certificado. Realiza esta solicitud previamente por la categoría "Financiera".
- **Duplicado del acta de grado o diploma.**
 - **Nota Importante:** para solicitar el duplicado del diploma, debes adjuntar en el requerimiento "denuncia por pérdida" o "documento deteriorado" y también el comprobante de pago del certificado. Realiza esta solicitud previamente por la categoría "Financiera".
- **Educación no Formal (únicamente para Educación Continuada y Proyectos especiales):** podrás solicitar certificados por primera vez, constancia de acción formativa o duplicado del certificado.
- **Escuela de formación empresarial (únicamente para Técnicos Laborales):** podrás solicitar certificado de calificaciones, conducta, constancia de certificación y constancia de estudio.
 - **Nota Importante:** debe adjuntar el comprobante de pago del certificado. Realiza la solicitud previamente por la categoría "Financiera".
- **Inscripción:** podrás diligenciar el formulario de inscripción para educación formal o educación no formal.
- **Inscripción de asignaturas:** radica un caso si eres estudiante antiguo o cuando presentes algún inconveniente en el proceso de inscripción de materias en SIAF como materias sin grupo, sin cupo, cruce de horarios, sin materias para registrar, entre otras.
- **Listado de egresados:** podrás realizar la inscripción a grado privado (solo del 1 al 5 de cada mes, menos los meses de diciembre y enero) o novedades de inscripción a grado (se habilita con el calendario académico).
- Solicitudes académicas pregrado y posgrado:
 - Cambio de jornada (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Doble programa (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Homologación del examen internacional de inglés (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Inscripción al examen clasificatorio de inglés (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Reingreso (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Retiro de asignatura (consulta las fechas en el calendario académico).
 - Segundo calificador (consulta las fechas en el calendario académico).

- Supletorio (consulta las fechas en el calendario académico).
- Traslado interno (cambio de ciclo, programa o sede).
 - **Nota importante:** recuerda que podrás gestionar el cambio de ciclo máximo con 6 créditos pendientes por cursar del ciclo anterior. (validaciones/suficiencias).
- Solicitudes ECAES (podrás gestionar las solicitudes de inscripción a Saber Pro y T&T en el exterior).
- Verificaciones académicas.

Aplazamiento

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

▼

Podrás gestionar todas las solicitudes de aplazamiento de tu semestre académico, es importante que detalles en profundidad los motivos y adjuntes la información o documentación pertinente para gestionar la solicitud. Recuerda validar las fechas en el calendario académico [aquí](#) y la política [académico-financiera](#).

Apoyo financiero

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

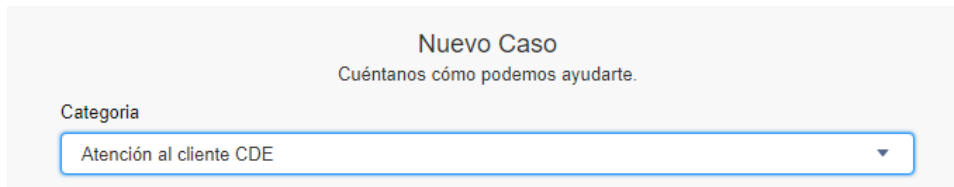
Categoría

▼

- Alivios financieros.
- Ampliación de fechas (podrás solicitar la ampliación de fecha si venció la cuota de tu financiación).
- Aplicación de descuentos (adjunta certificados de caja de compensación Compensar, Cofrem o laborales en el caso de convenios).
- Cargue de pago.
- Certificación financiera.
 - **Nota importante:** debes adjuntar el comprobante de pago del certificado. Realiza la solicitud previamente por la categoría "Financiera".
- Deudas pendientes.
- Devolución.

- **Nota importante:** para las solicitudes de devolución debes adjuntar: formato de devolución, fotocopia del documento de identidad ampliada al 150%, soporte del pago realizado, certificación bancaria a donde desea se realice el reembolso con fecha de expedición menor a 30 días; y fotocopia del documento de identidad ampliada al 150% del titular de la cuenta.
- **Fraccionamiento del valor del recibo (solo aplica para matrícula):** podrás hacer uso de esta opción si deseas realizar el pago de tu matrícula con diferentes medios de pago.
- Generación del recibo de pago.
- ICETEX.
- Pago de empresas.
- Saldos a favor.
 - **Nota importante:** consulta la política académico-financiera. <https://ucompensar.edu.co/documentos-de-interes/>

Atención al cliente CDE



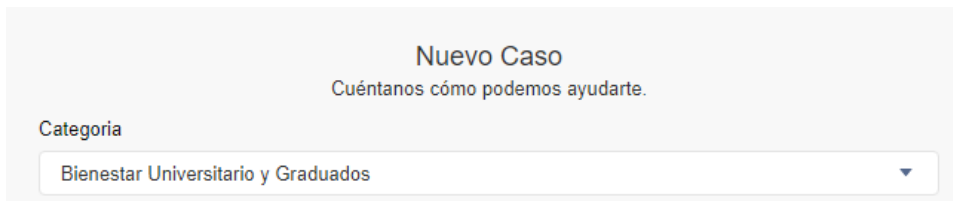
Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoria

Atención al cliente CDE

- **Actualización de datos:** solo datos básicos como correo electrónico o celular.
- **Entrega de diplomas:** solicitud de información correspondiente a la entrega de diplomas.
- **Información de PQRS o casos:** puedes seleccionar esta opción si requieres información del estado de tus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones.

Bienestar Universitario y Graduados



Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoria

Bienestar Universitario y Graduados

- Incapacidades.
- Seguimiento a graduados.

Cartas (gestiones correspondientes al proceso de tus prácticas educativas)

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Servicio

- Aceptación - Estado Joven.
- Asesorías de prácticas.
- Constancia – consultoría formativa.
- Convenio interinstitucional.
- Habilitación SENA – Segundo contrato de aprendizaje.
- Informe mensual – Estado Joven.
- Permisos – pedagogía.
- Plan de práctica – Estado Joven.
- Presentación Alianza del Pacífico – Convenio.
- Presentación contrato de aprendizaje.
- Presentación – contrato laboral.
- Presentación – Convenio.
- Presentación - Convenio Estado Joven.
- Terminación - Contrato de Aprendizaje.

Dirección de Educación Virtual

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría
Dirección de Educación Virtual ▼

Servicio
--Ninguno-- ▼

--Ninguno--
Operación Virtual - Estudiantes
Soporte Virtual - Estudiantes

- **Operación virtual – estudiantes**

- Asignaciones de docentes virtuales.
- Asignación de semestre académico.
- Comunicación de docentes virtuales.
- Desarrollo de encuentros sincrónicos.
- Envío de actividades virtuales y encuentros sincrónicos.
- Evaluación de las actividades del curso.
- Fechas e actividades virtuales.
- Inducciones y procedimientos.

- **Soporte virtual – estudiantes**

- Calificaciones en la solución E-learning.
- Inducciones técnicas y procedimientos.
- Requerimientos mínimos de software, hardware y conectividad.
- Requerimientos de la plataforma WebEx (sesiones sincrónicas).
- Uso de solución E-learning (envío de tareas, cuestionarios, foros, entre otras).
- Visualización de cursos en solución E-learning.

Experiencia Empresarial

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría
Experiencia empresarial ▼

Servicio
--Ninguno-- ▼

✓ --Ninguno--

Cartas

Firmas

Servicio

- Cartas.
- Firmas.
- Servicio.

Facultades

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría
Facultades ▼

Servicio
Facultades ▼

Tipología

- Homologación y opción de grado (semillero, pasantía, emprendimiento y proyectos aplicados).
- Incapacidades laborales.
- Inscripción de opción de grado.
- Validaciones y suficiencias.

Firmas (Gestiones correspondientes al proceso de tus prácticas educativas)

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Firmas

Servicio

Experiencia Empresarial

- Experiencia Empresarial.
 - Gestiones correspondientes al proceso de tus prácticas educativas.

Internacionalización

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Internacionalización

Servicio

Internacionalización

- Aplicación.
- Certificaciones nacionales e internacionales.
- Cierre de movilidad.
- Clases espejo.
- Convenios.
- Movilidad de administrativos (viajes de gestión).
- Movilidad de docentes (estancias de investigación e intercambio docente).
- Movilidad de estudiantes (intercambio, prácticas, misiones, voluntariado y doble titulación).
- Proyectos COIL.
- Proyectos de cooperación.
- Seguimientos.
- Validación.

Personal externo e interno

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Personal externo e interno ▼

Servicio

Información General ▼

Podrás consultar información general sobre las siguientes solicitudes:

- Actividades de Bienestar Universitario y Graduados.
- Asignaciones de docentes.
- Becas Compensar.
- Calendario académico.
- Convenios.
- Documentos requeridos.
- Formas y medios de inscripción o cancelación de asignaturas.
- Inquietudes de clases y docentes.
- Novedades de notas.
- Programas académicos y cursos.
- Restablecimiento de contraseña, correo institucional o SIAF.
- Visitas o solicitudes externas.

Posgrado

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Posgrado ▼

Servicio

Internacionalización ▼

- **Internacionalización:** podrás gestionar todos los procesos de internacionalización para posgrado.

PQRSF

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

PQRSF

Servicio

PQRSF

- **Felicitación:** es la expresión positiva de reconocimiento que manifiesta el usuario después de haber recibido un bien y/o servicio por parte de un colaborador, proceso y/o actividad.
- **Petición:** es el requerimiento formal que realiza el usuario en búsqueda de satisfacer una necesidad, requerir mediación u obtener información sobre un trámite institucional en particular.
- **Queja:** es la manifestación de no conformidad o insatisfacción, por la forma de actuar o prestar un servicio por parte de un colaborador (una persona específica).
- **Reclamo:** exigencia realizada por el usuario a un proceso o actividad específica, en el que se demanda el cumplimiento de los servicios prestados por la institución educativa (uno o varios procesos).
- **Sugerencia:** es el planteamiento formal de recomendaciones que aporten a la mejora de los procesos y servicios prestados por la universidad.
- **Tutela:** es la solicitud que toda persona realiza ante los jueces a fin de lograr la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando consideré que éstos fueron vulnerados por la acción o la omisión de la universidad. El término legal para dar contestación es el que ordenen los jueces.
- **Derecho de petición:** petición de interés general o particular realizada en virtud del derecho fundamental contenido en la Constitución Política.

Pregrado

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría

Pregrado

Servicio

Internacionalización

- **Internacionalización:** podrás gestionar todos los procesos de internacionalización para pregrado.

Servicio

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

Categoría
Servicio

Servicio
Experiencia Empresarial

- **Experiencia Empresarial:** gestiones correspondientes al proceso de tus prácticas profesionales.

Tecnología

Nuevo Caso
Cuéntanos cómo podemos ayudarte.

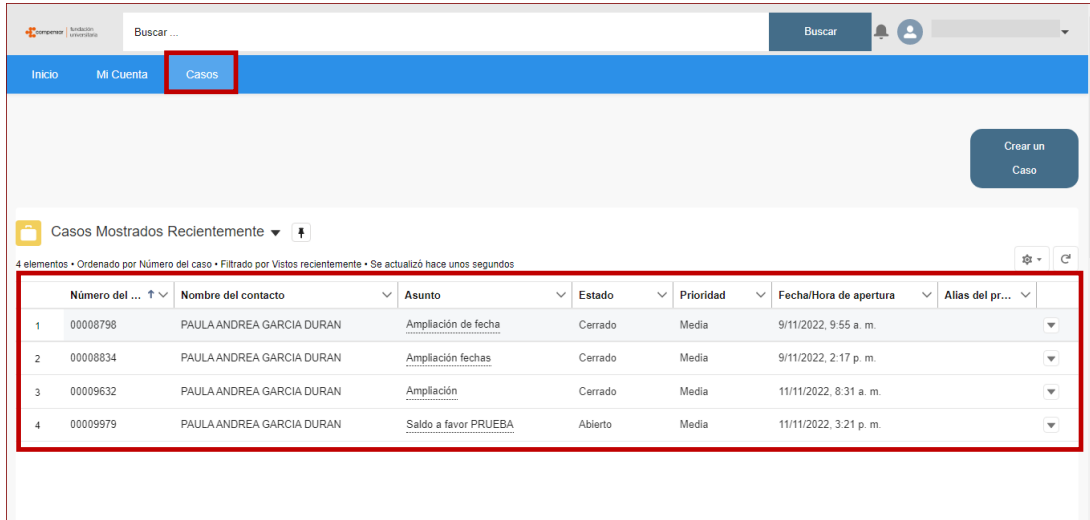
Categoría
Tecnología

Servicio
--Ninguno--

--Ninguno--
Incidencia
Requerimiento

- **Incidencias:**
 - Errores de ingreso al correo por multifactor.
 - Fallas en TEAMS.
- **Requerimiento:**
 - Acceso a cursos de TEAMS.
 - Asignación a usuarios.
 - Cambio de contraseña.
 - Contraseña WIFI.
 - Creación de correo para egresados.
 - Información de convenios tecnológicos y cursos.
 - Información de aplicativos.
 - Instalación de aplicaciones institucionales.
 - Otros.
 - Restablecimiento de contraseña, correo institucional o SIAF.

6. Podrás consultar el histórico, estado y respuesta de tus solicitudes haciendo clic en el botón **“Casos”**.



Buscar ...

Inicio Mi Cuenta **Casos**

Crear un Caso

Casos Mostrados Recientemente

4 elementos • Ordenado por Número del caso • Filtrado por Vistos recientemente • Se actualizó hace unos segundos

Número del ...	Nombre del contacto	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha/Hora de apertura	Alias del pr...
1	PAULA ANDREA GARCIA DURAN	Ampliación de fecha	Cerrado	Media	9/11/2022, 9:55 a. m.	
2	PAULA ANDREA GARCIA DURAN	Ampliación fechas	Cerrado	Media	9/11/2022, 2:17 p. m.	
3	PAULA ANDREA GARCIA DURAN	Ampliación	Cerrado	Media	11/11/2022, 8:31 a. m.	
4	PAULA ANDREA GARCIA DURAN	Saldo a favor PRUEBA	Abierto	Media	11/11/2022, 3:21 p. m.	