 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad al Servicio</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 1 de 8

OBJETIVO

Estandarizar la información que deben tener en cuenta los funcionarios encargados del proceso de matrículas con el fin de prestar el servicio de manera eficiente a los usuarios que lo soliciten.

NORMATIVIDAD

- Resolución 0767 de 2018 “Por la cual se adopta el manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad Pedagógica Nacional”.
- Resolución N° 1038 de 02 de agosto de 2017 “Por el cual se fijan los costos educativos, beneficios y descuentos de los cursos de idiomas del Centro de Lenguas de la Universidad Pedagógica Nacional”.
- Decreto 1075 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”.
- Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- Ley 1581 de 2012 ““Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Resolución 1657 del 21 de diciembre de 2011 “Por el cual se crea un programa especial de desarrollo profesoral en inglés para los docentes de planta y docentes ocasionales de la Universidad Pedagógica Nacional”.
- Ley 1098 de 2008 “Por el cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia”
- Resolución 0484 de 2004 “Por la cual se autorizan descuentos en los cursos de extensión”.

RESPONSABLE


Centro de Lenguas, Coordinación Académica CLE , Coordinación Administrativa y financiera CLE

APLICACIONES

No aplica

DEFINICIONES

Consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial cuando esté ligada intrínseca a su actividad económica.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Calidad en la Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 2 de 8

Información: como todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que deban derivarse de su consumo o utilización.

DESCRIPCIÓN


Instrucciones que debe tener el funcionario encargado en atención del usuario en el proceso de matrícula en el centro de lenguas de la Universidad Pedagógica.

Todas aquellas personas que requieran información, son consumidores o usuarios de nuestros cursos, por tanto la información entregada es clave y de esta depende la comprensión de nuestros procesos, razón por la cual y dando cumplimiento a lo establecido en el Numeral 1.3 del Art. 3 de la Ley 1480 de 2011, en cuanto al derecho de recibir información, se debe entregar de manera:

- a. Completa
- b. Veraz
- c. Transparente
- d. Oportuna
- e. Verificable
- f. Comprensible
- g. Precisa
- h. Idónea
- i. Los riesgos que se deriven de ella
- j. Mecanismos de protección de sus derechos y la forma de ejercerlos.

Por ello y en aras de dar cumplimiento a lo establecido, se deberá seguir con el siguiente procedimiento:

- a. Los funcionarios deberán presentarse indicando su nombre completo y cargo.
- b. Si la información se entrega vía telefónica y/o de manera personal, cada funcionario llevará un registro de las llamadas que atienda, el cual debe contener: nombres completos del usuario, correo electrónico, tipo de información solicitada, respuesta entregada, fecha y hora de atención.
- c. Se deberá mantener la información actualizada y acorde al proceso que se esté llevando a cabo.
- d. La información entregada debe darse de forma precisa y puntal acorde con lo solicitado. Debemos tener en cuenta que los usuarios no conocen nuestros procesos por tanto cualquier información es importante y relevante
- e. Se deberá tener un correo estándar, el cual deberá contener toda la información de los procesos de forma detallada indicando: fechas de exámenes de clasificación, matriculas

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 3 de 8

ordinarias y extraordinarias, tiempos para presentar las solicitudes de aplazamiento, cambios de horario, sede y grupo.

TEXTOS GUÍAS

Se debe indicar a los usuarios que el Centro de Lenguas no distribuye, no vende, no es intermediario, ni tiene acuerdos comerciales con las Editoriales de los textos guías utilizados en los cursos.

SOLICITUDES DE USUARIOS

Todas las solicitudes de los usuarios deberán responderse dentro de los diez (10) siguientes a su radicación, a pesar de contar con quince días para ello, debemos reducir los tiempos y entregar una respuesta lo más pronto posible.

Se entienden por solicitudes las de aplazamiento, cambios de horario, derechos de petición, quejas o reclamos.

PROCESO DE MATRICULA

1. Estudiantes Nuevos

1.1 Inscripción:


- a. Solicitar los datos del estudiante, se recomienda contar con el documento de identidad de éste para ingresar la información personal sin errores ortográficos, ni numéricos; y de esta manera proceder a consultar sus posibles registros anteriores.
- b. Para todos los casos se debe cuestionar al usuario si desea iniciar desde el nivel básico o si éste presentó examen de clasificación para ingresar a un nivel superior. En caso que esta última sea afirmativa se debe proceder con la verificación del resultado.
- c. Diligenciar el formulario de inscripción o actualizar la información según sea el caso, teniendo especial precaución en el concepto VINCULACIÓN exigiendo el soporte de descuento en el caso de existir vinculación alguna, para ello enunciamos los descuentos que operan, así:
 - Vínculo Laboral UPN: Funcionario de planta, docente ocasional o catedrático, supernumerario, con descuento del 50% (fotocopia del carné vigente o resolución de nombramiento).
 - Vínculo Contractual UPN: Contratistas por prestación de servicios, con descuento del 40% (Fotocopia del carné vigente o copia del contrato actual).
 - Vínculo Estudiantil UPN: Estudiante pregrado y postgrado UPN; y estudiantes del IPN, con descuento del 70% (Fotocopia del carné vigente UPN, IPN o copia del recibo de matrícula actual).
 - Vínculo Egresado UPN: únicamente para estudiantes egresados de pregrado, con descuento del 10% (Fotocopia del acta de grado, diploma o carné de egresado).

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Ministerio de Educación</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 4 de 8

- Vínculo Familiar: Hijo o conyugue funcionario, con descuento del 40% (Fotocopias de registro civil, documento de identidad del funcionario y su respectiva resolución de nombramiento, carné vigente ó contrato laboral).
 - CONVENIO ICETEX: el descuento aplica según estrato social, fotocopia del último recibo de pago e Impresión de la respuesta del ICETEX, en donde se acepta al usuario como beneficiario del programa.
 - CONVENIO CANAPRO: Este proceso de matrícula se puede realizar en las instalaciones de CANAPRO, para lo cual habrá un funcionario asignado o directamente en el Centro de Lenguas. Los beneficiarios de este convenio les es aplicado el 15% sobre el valor de la matrícula y se aplican los mismos descuentos en los horarios establecidos por el Centro de Lenguas.
Cabe resaltar que no opera el descuento sobre descuento. Para otorgar este descuento, el usuario debe tener vínculo con CANAPRO.
- d. Generar y entregar el recibo de pago correspondiente rectificando el nombre, la fecha de vigencia, el valor y documento de identidad.
- e. Informar al usuario la lista de documentos con los que debe acercarse al Centro de Lenguas para legalizar la matrícula a más tardar el día siguiente de haberse realizado el pago.

1.2 Legalización de la matricula

- a. Teniendo en cuenta que es un estudiante nuevo, debe solicitar los siguientes documentos:
- Formato de carnetización y matricula debidamente diligenciados, con la firma del estudiante o el acudiente si es menor de edad.
 - Formato de autorización de tratamiento de datos personales debidamente diligenciado, con la firma del estudiante o el acudiente si es menor de edad.
 - 2 fotos 3 x 4, cualquier fondo.
 - Fotocopia del documento de identidad.
 - Fotocopia Carné EPS o certificado de Afiliación **(Activo)**.
 - El soporte del descuento según sea el caso.
 - Recibo de pago cancelado de la matrícula y el de cambio de horario en caso de haberse solicitado, con el timbre del banco o Boucher correspondiente y la fotocopia de los mismos cuando solo se reciba un original. **(Verificar Valor)**
- b. Se procede a confirmar que el estudiante o su acudiente conocen y aceptan los términos de condiciones de la matrícula, firmando la planilla de aceptación.
- c. Será responsabilidad del funcionario que atienda al estudiante en el proceso de legalización de la matrícula realizar el aviso de publicidad lo que hace referencia a “comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales”.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Resolución de Matrículas</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 5 de 8

- d. Para finalizar se ingresa al aplicativo con el documento de identidad del estudiante, consultando su inscripción más reciente.
- e. Se le confirma al estudiante el idioma, nivel, horario y sede de la inscripción en voz alta, de estar correctos se legaliza la matrícula.
- f. Debe firmarse la tirilla de pago que se queda en el archivo del Centro de Lenguas y la tirilla o copia que se le entregará al estudiante, pues será el soporte para ejercer sus derechos y así mismo le servirá como mecanismo de ingreso para las primeras clases, teniendo en cuenta que la entrega del carné se hace durante la primera semana de clase.
- g. Informarle al estudiante la fecha de inicio de clases, así como el lugar donde serán publicados los listados, con el fin de verificar su salón y docente para la clase.


2. Estudiantes Antiguos

2.1 Inscripción:

- a. Solicitar los datos del estudiante, para consultar sus registros anteriores.
- b. Actualizar la información del estudiante, teniendo especial precaución en el concepto **VINCULACIÓN** exigiendo el soporte de descuento en el caso de existir vinculación alguna, para ello enunciamos los descuentos que operan, así:

- Vínculo Laboral UPN: Funcionario de planta, docente ocasional o catedrático, supernumerario, con descuento del 50% (fotocopia del carné vigente o resolución de nombramiento).
- Vínculo Contractual UPN: Contratistas por prestación de servicios, con descuento del 40% (Fotocopia del carné vigente o copia del contrato actual).
- Vínculo Estudiantil UPN: Estudiante pregrado y postgrado UPN; y estudiantes del IPN, con descuento del 70% (Fotocopia del carné vigente UPN, IPN o copia del recibo de matrícula actual).
- Vínculo Egresado UPN: únicamente para estudiantes egresados de pregrado, con descuento del 10% (Fotocopia del acta de grado, diploma o carné de egresado).
- Vínculo Familiar: Hijo o conyuge funcionario, con descuento del 40% (Fotocopias de registro civil, documento de identidad del funcionario y su respectiva resolución de nombramiento, carné vigente ó contrato laboral).
- CONVENIO ICETEX: el descuento aplica según estrato social, fotocopia del último recibo de pago e Impresión de la respuesta del ICETEX, en donde se acepta al usuario como beneficiario del programa.
- CONVENIO CANAPRO: Este proceso de matrícula se puede realizar en las instalaciones de CANAPRO, para lo cual habrá un funcionario asignado o directamente en el Centro de Lenguas. Los beneficiarios de este convenio les es aplicado el 15% sobre el valor de la matrícula y se aplican los mismos descuentos en los horarios establecidos por el Centro de Lenguas.

Cabe resaltar que no opera el descuento sobre descuento. Para otorgar este descuento, el usuario debe tener vínculo con CANAPRO.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad en Formación</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 6 de 8

- c. Verificar si el acudiente del estudiante conoce y acepta los términos y condiciones de la matrícula, de ser aceptados se procede a la elección del horario.
- d. Verificar la nota final del curso anterior, para comprobar si este fue o no aprobado y de esta manera realizar la inscripción al nivel que corresponda.


- Sí aprobó, debe consultarse al estudiante su deseo de continuar con el mismo horario, de ser afirmativo se procede a culminar la inscripción. Pero si por el contrario el estudiante desea realizar cambio de horario, es necesario generar el recibo por el valor correspondiente a 1,5 SMDLV.
- Sí reprobó, es importante confirmar la información con el estudiante, e igualmente preguntar su deseo de continuar con el mismo horario, si desea realizar el cambio de horario, es necesario generar el recibo por el valor correspondiente a 1,5 SMDLV.

- f. Escuchar atentamente las necesidades del cliente y finalizar la inscripción según lo expresado.
- g. Entregar el recibo de pago, rectificando el nombre, la fecha de vigencia, el valor y documento de identidad.
- h. Recordar al usuario que una vez cancelado el recibo de pago automáticamente se legalizará la matrícula por lo que no será necesario acercarse al Centro de Lenguas a entregar el recibo.

2.2 Legalización de la matrícula

- a. Teniendo en cuenta que es un estudiante antiguo, no es necesario presentarse a legalizar la matrícula, pero si fuera el caso debe solicitar :
- Recibo de pago cancelado con timbre del banco o Boucher correspondiente y la fotocopia de los mismos cuando solo se reciba un original.
 - El soporte de descuento de haber sido aplicado.
- b. Se procede a confirmar que el estudiante o su acudiente conozcan y acepten los términos de condiciones de la matrícula, firmando la planilla de aceptación.
- c. Para finalizar se ingresa al aplicativo con el documento de identidad del estudiante, consultando su inscripción más reciente y número de recibo de matrícula.
- d. Se le confirma al estudiante el idioma, nivel, horario y sede de la inscripción en voz alta, de estar correctos se legaliza la matrícula.
- e. Deben firmarse la tirilla de pago que se queda en el archivo del Centro de Lenguas y la tirilla o copia que se le entregará al estudiante, pues será su soporte para ejercer sus derechos.
- f. Informarle al estudiante la fecha de inicio de clases, así como el lugar donde serán publicados los listados, con el fin de verificar su salón y docente para la clase.

3. Aspectos Importantes

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad en Formación</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 7 de 8

Para lograr un proceso de matrículas efectivo y exitoso, se requiere tener en cuenta los siguientes puntos:

a. No se pueden realizar otras actividades ajenas al proceso de matrículas, entiéndase:

- Visitar páginas diferentes a las institucionales, tales como Facebook, Twitter, entre otras redes sociales.
- Realizar actividades académicas correspondientes a su formación académica actual.
- Llevar a cabo actividades de otros compromisos laborales.

b. Atención al usuario.

Para la atención de matrículas es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Tener una presentación personal adecuada, es decir, no presentarse en ropa deportiva, con gafas de sol, gorras, entre otras.
- Abstenerse de utilizar audífonos.
- Los funcionarios deben saludar cordialmente al usuario indicando su nombre completo y cargo.
- Mantener una actitud cordial, respetuosa, amable y paciente con el usuario.

c. Aspectos Financieros:

Se debe verificar en todos los casos que el recibo de matrícula cancelado corresponda con la inscripción que se encuentra activa en el sistema; esto con el propósito de evitar anulaciones sobre los verdaderos registros.

Es importante verificar que los registros se hagan de manera correcta, dado que cada recibo generado afecta los ingresos financieros en el sistema financiero.


Las matrículas con trámite de aplazamiento o cesión serán atendidas en el horario de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Así mismo, únicamente para excedentes de matrícula se utiliza el aplicativo de recibos complementarios, donde se ingresa la información del valor a cancelar y los respectivos conceptos.

d. Examen de clasificación:

- En caso de que se presenten estudiantes antiguos, se debe verificar cuando cursaron el último nivel. Si esto supera dos semestres o dos ciclos, debe presentar examen de clasificación de nuevo.
- En el caso de los niños, se debe verificar la edad. Una vez hecho esto, se escoge el examen correspondiente. Es decir de 7 a 9 años, de 10 a 12 años o el examen para adolescentes y adultos. Aquellos niños que se encuentren en el proceso de transición de un programa a otro, o que la edad no corresponda a los grupos mencionados, se deberá consultar a la coordinación académica.
- La edad de ingreso al CLE es a partir de los 7 años.

e. Casos Especiales

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Calidad en Formación</small>	INSTRUCTIVO		
	PARA FUNCIONARIOS EN ATENCIÓN DE MATRICULAS		
Código: INS002CLE	Fecha de Aprobación: 26-10-2018	Versión: 02	Página 8 de 8

En cualquier caso que se presente y que no se tenga la seguridad de cómo proceder, se debe siempre consultar con la Coordinación Académica, para resolver la situación de la manera más adecuada.

Así mismo, en caso de no recordar el procedimiento, se debe confirmar el mismo para evitar errores.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
18-06-2018	01	Creación del documento
26-10-2018	02	Actualización de normatividad del proceso, Manual de Política Interna para el tratamiento de datos personales. Se incluye el diligenciamiento del formato de tratamiento de datos, en el numeral 1.2 legalización de matrícula se incluye el ítem c.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Centro de Lenguas	Mónica Liliana Monroy Guzmán Líder del proceso John Harold Córdoba Aldana Vicerrector de Gestión Universitaria	Leonardo Fabio Martínez Rector