

Instructivo para radicar solicitudes en la mesa de Servicios de Admisiones y Registro Académico SARA (usuario externo)

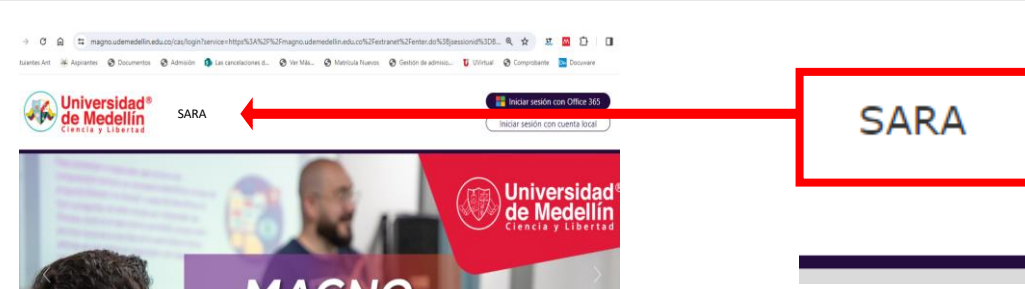
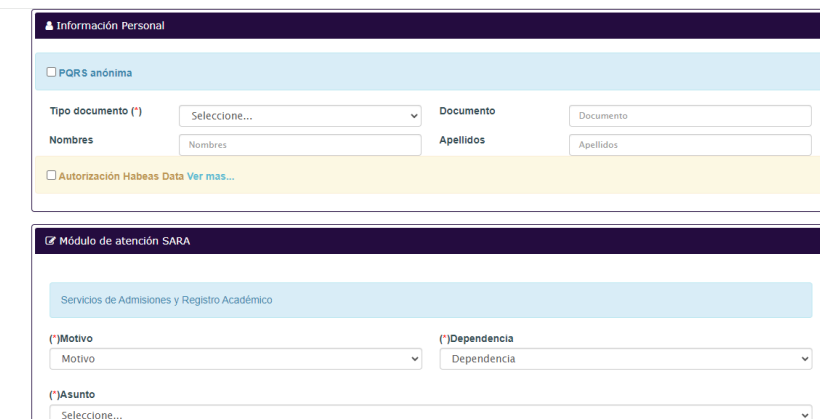
Código: IN-DO-06

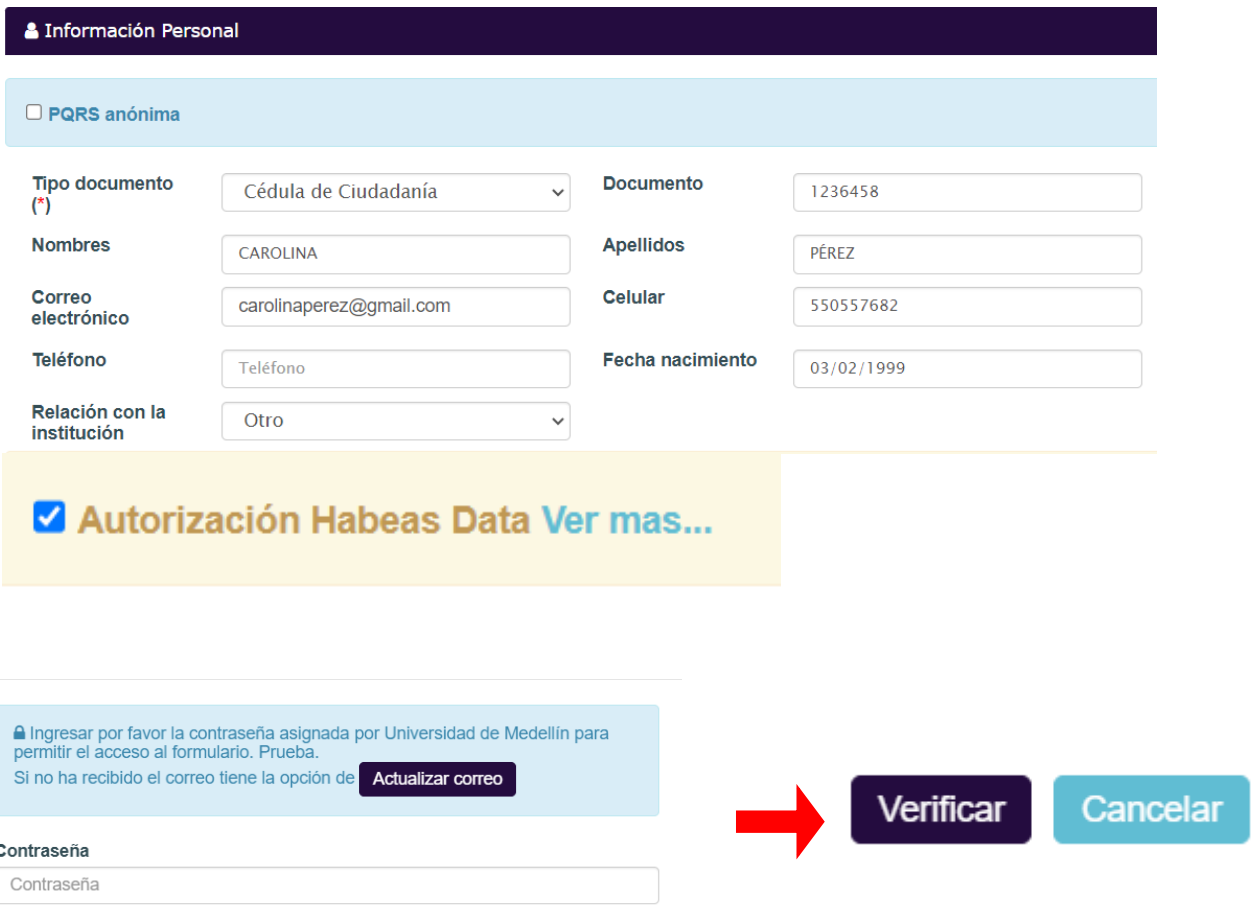
Versión: 01

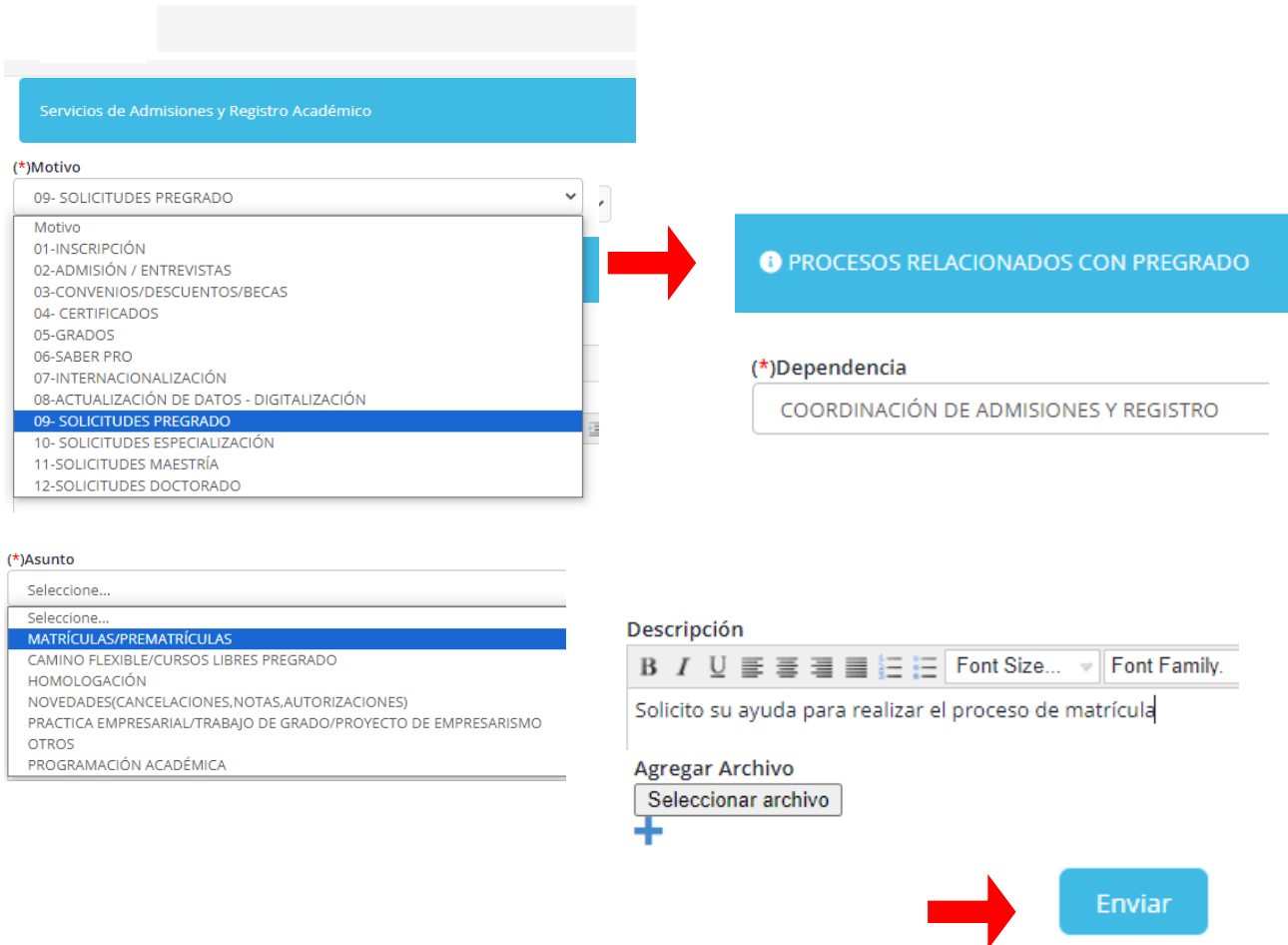
Edición: 19/02/2024

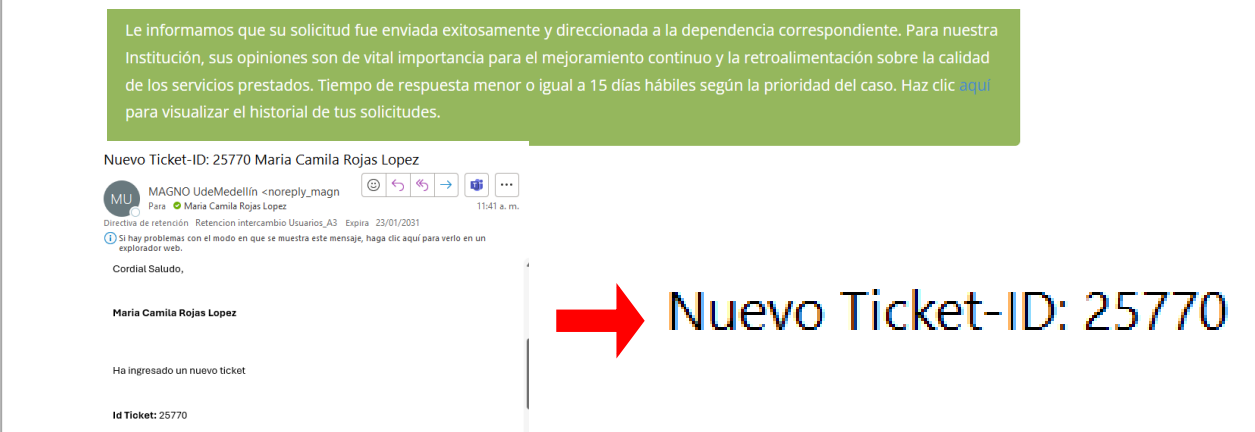
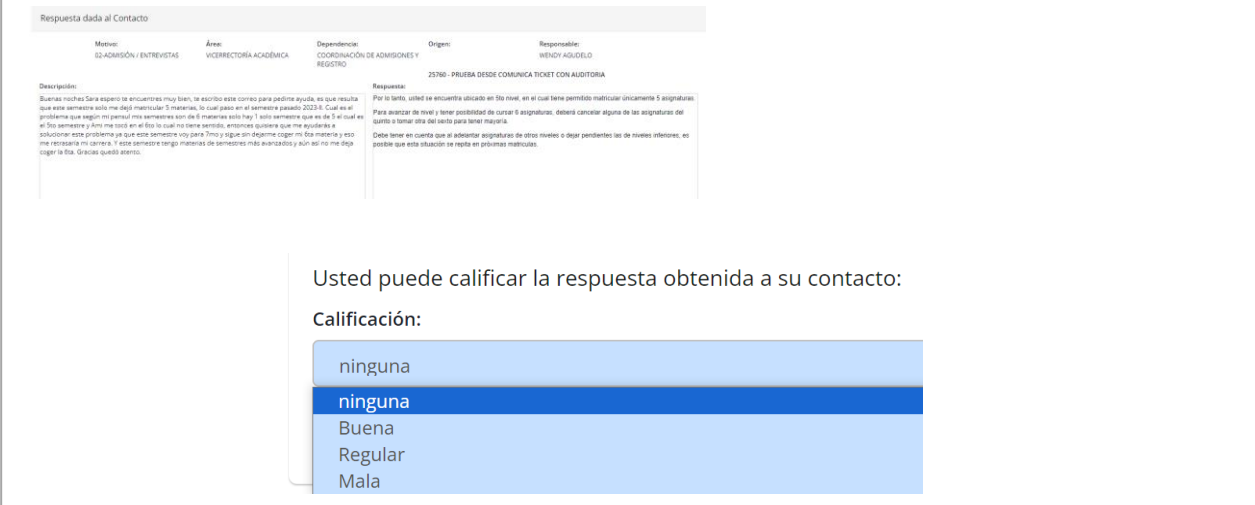
Objetivo: Orientar a los usuarios en el proceso de contacto a través de SARA

Usuario del manual: Interesados y usuarios internos y externos (sin cuenta de correo institucional Office 365)

Paso	Descripción	Imagen
01	<p>a. Ingrese al sitio web del sistema Magno en la siguiente dirección: https://magno.udemedellin.edu.co</p> <p>b. Haga clic en la opción SARA que encontrará en la parte superior de la pantalla, este le llevará a un formulario en una ventana nueva del navegador.</p>	
02	<p>Formulario de solicitud:</p> <p>En la ventana correspondiente al formulario encontrará dos secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información personal 2. Módulo de atención SARA 	

Paso	Descripción	Imagen
03	<p>Registro de información personal:</p> <p>En la sección correspondiente a “Información Personal” debe registrar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tipo documento: seleccione el tipo que corresponda Documento: digite su número de documento de identidad sin puntos, comas, ni espacios Nombres: registre su nombre completo Apellido: registre sus apellidos Correo: registre su correo electrónico Celular: registre su número de celular, si no vive en Colombia, por favor incluya el indicativo del país. Teléfono: si no reside en Medellín, por favor incluya el indicativo de ciudad Fecha de nacimiento: seleccione el año, mes y día de nacimiento Relación (o vínculo) con la Institución: seleccione la opción que corresponda con su estado o relación con la Universidad. Finalmente haga clic en el campo “check” de Autorización de Habeas Data. <p>Nota: tenga en cuenta que, al digitar el documento de identidad, el sistema realiza una búsqueda en nuestra base de datos, si usted ya cuenta con usuario registrado, le enviará a su correo un código temporal de acceso que debe diligenciar en la ventana emergente.</p>	

Paso	Descripción	Imagen
04	<p>Registrar un nuevo ticket:</p> <p>En la sección “Módulo de atención SARA” encontrará una pantalla con los ítems que debe registrar así:</p> <ol style="list-style-type: none"> En el campo “Motivo” identifique y seleccione la opción que más se acerque a la razón por la cual requiere hacer una solicitud. Para orientarse mejor, al seleccionar el motivo se mostrará un campo azul con una breve descripción general. En el campo “Dependencia” seleccione la opción “Coordinación de Admisiones y Registro”. En el campo “Asunto” encontrará opciones relacionadas con el motivo seleccionado anteriormente, identifique y seleccione el que más se acerque a la razón de su solicitud. En el campo “Descripción” registre su solicitud lo más detallado posible, puede pegar imágenes y anexar hasta 4 documentos (se sugiere enviar siempre los documentos en un solo archivo formato PDF) Finalmente haga clic en el botón “Enviar” 	

Paso	Descripción	Imagen										
05	<p>Confirmación envío de solicitud:</p> <p>Una vez enviada su solicitud, encontrará un cuadro emergente de color verde en el cual se indica la confirmación exitosa del registro de solicitud.</p> <p>En su correo electrónico recibirá una notificación de “creación de nuevo ticket” y en este se indicará un “número de ticket” con el cual podrá hacer seguimiento a la solicitud.</p>	 <p>Le informamos que su solicitud fue enviada exitosamente y direccionada a la dependencia correspondiente. Para nuestra Institución, sus opiniones son de vital importancia para el mejoramiento continuo y la retroalimentación sobre la calidad de los servicios prestados. Tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles según la prioridad del caso. Haz clic aquí para visualizar el historial de tus solicitudes.</p> <p>Nuevo Ticket-ID: 25770 María Camila Rojas Lopez</p> <p>MAGNO UdeMedellín <noreply_magn> Para María Camila Rojas Lopez</p> <p>Directiva de retención: Retención intercambio Usuarios_A3 Expira 23/01/2031</p> <p>Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.</p> <p>Cordial Saludo,</p> <p>María Camila Rojas Lopez</p> <p>Ha ingresado un nuevo ticket</p> <p>Id Ticket: 25770</p> <p>Nuevo Ticket-ID: 25770</p>										
06	<p>Respuesta y calificación de la solicitud:</p> <p>Una vez el ticket se haya resuelto, recibirá una nueva notificación en su correo electrónico con la respuesta correspondiente.</p> <p>Al final del correo encontrará un enlace para realizar la calificación del servicio, en esta opción, podrá visualizar la respuesta a su solicitud y realizar la calificación del contacto así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena: cuando la respuesta es satisfactoria, esta acción cierra por completo la solicitud • Regular: cuando su solicitud se resolvió parcialmente, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. • Malo: cuando su solicitud no se resolvió, esta acción permite abrir de nuevo el ticket y responder sobre el mismo hilo. 	 <p>Respuesta dada al Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Motivo:</th> <th>Área:</th> <th>Dependencia:</th> <th>Origen:</th> <th>Responsable:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12-ADmisión / ENTREVISTAS</td> <td>VICERECTORÍA ACADÉMICA</td> <td>COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO</td> <td>25760 - PRUBA DESDE COMUNICA TICKET CON AUDITORIA</td> <td>WENDY SUZUELO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Descripción: Buenas noches Sara espero te encuentres muy bien, te escribo este correo para pedirte ayuda, es que resulta que este semestre solo me dejó matricular 3 materias, lo cual paso en el semestre pasado 2023. Cual es el problema que según mi personal mis semestres son del 8 meses solo hay 7 todo semestre que es del 8 y final en el 5to semestre y ahí me toco en el 6to lo cual no tiene sentido, entonces quisiera que me ayude a solucionar este problema ya que este semestre voy para 7mo y si me da la materia voy a 8to y así me retrasaría mi carrera. Y este semestre tengo materias de semestres más avanzadas y aún así no me da que reger la 6ta. Gracias quedo atento.</p> <p>Respuesta: Por lo tanto, usted se encuentra ubicado en 5to nivel, en el cual tiene permitido matricular únicamente 5 asignaturas. Para avanzar de nivel y tener posibilidad de cursar 8 asignaturas, deberá cancelar alguna de las asignaturas del cuarto o quinto año del ciclo para tener matrícula. Debe tener en cuenta que al adelantar asignaturas de otros niveles o dejar pendientes las de niveles inferiores, es posible que esta situación se repita en próximos semestres.</p> <p>Usted puede calificar la respuesta obtenida a su contacto:</p> <p>Calificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ninguna ninguna Buena Regular Mala 	Motivo:	Área:	Dependencia:	Origen:	Responsable:	12-ADmisión / ENTREVISTAS	VICERECTORÍA ACADÉMICA	COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	25760 - PRUBA DESDE COMUNICA TICKET CON AUDITORIA	WENDY SUZUELO
Motivo:	Área:	Dependencia:	Origen:	Responsable:								
12-ADmisión / ENTREVISTAS	VICERECTORÍA ACADÉMICA	COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	25760 - PRUBA DESDE COMUNICA TICKET CON AUDITORIA	WENDY SUZUELO								

Control de cambios del documento:

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	19/02/2024	Creación de instrumento para orientar al usuario externo en la radicación de solicitudes a través de la mesa de Servicios de Admisiones y Registro Académico SARA de acuerdo con la implementación del sistema académico Magno.

Elaboró	Revisó	Aprobó
María Camila Rojas López Auxiliar Coordinación de Admisiones y Registro e integrante Equipo Magno	Sandra Patricia Giraldo Montoya Coordinadora Admisiones y Registro	José Alberto Rúa Vásquez Vicerrector Académico
09/02/2024	16/02/2024	19/02/2024