

PETICIÓN DE CERTIFICADOS INSTRUCTIVO

Las peticiones de los certificados se realizarán y se tramitarán a través de **Salutem**.

Solo debe realizar una (1) petición de acuerdo a lo que requiera en el momento que presente la solicitud, y estar atento de manera constante a la misma petición teniendo en cuenta los comentarios que le agreguen los funcionarios encargados. Su petición será revisada por personal administrativo y esta será atendida de acuerdo al número de peticiones diarias y al orden de llegada.

Es importante tener en cuenta que no debe abrir más de una petición por el mismo certificado solicitado, para evitar que se le generen varias facturas por el mismo concepto.

1. Ingresa con su usuario y contraseña al sistema **Salutem**.
2. Haz clic en la barra de navegación ubicada en el menú derecho de su pantalla. Escoge la **opción Autoservicio** y a continuación **Petición de servicio**.
3. Haz clic en Crear petición nueva. Selecciona la opción **Peticiones certificados** y en la pantalla siguiente haz clic en **Certificados**. En el paso siguiente selecciona tu Programa académico.
4. En la opción **Añadir comentario** debe escribir:
 - Nombre Completo
 - Tipo y número de documento de identidad.
 - Estado civil.
 - Celular.
 - Correo electrónico.
 - Dirección de residencia.
 - Barrio, ciudad y departamento de residencia.
 - Estrato
 - Especificar en qué semestre se encuentra en la actualidad, si es egresado o retirado.
 - Especificar que Certificado(s) solicita(s). Ejemplo: si es un certificado de notas, debe especificar si requiere un certificado de notas de 1 a 5 Semestre, o si requiere solo el certificado de notas de un semestre específico. Tener en cuenta que el certificado de notas por semestre no incluye promedio. Si requiere promedio, debe especificar si lo requiere por semestre o acumulado.
 - Es **indispensable especificar si requiere que el certificado y/o contenido programático sea expedido en físico (caso en el cual debe anexar a la petición la constancia donde se evidencie que se requiere en dicho formato) o digital**, teniendo en cuenta que se elabora de acuerdo a lo escrito en la misma petición de servicio, después de realizar el pago no puede haber cambios en su solicitud. En caso que no especifique si lo requiere en físico, se entenderá que su certificado es digital.
 - En la sección Anexos archivo, **debe adjuntar el documento de identidad escaneado de ambas caras, el cual es un requisito obligatorio para tramitar sus certificados**. Los pasos a seguir para anexar son: dar clic en Añadir Anexo, cargar el documento seleccionándolo, y luego debe esperar a que se cargue en su petición.
 - Para enviar la petición debe hacer clic en Presentar.

En caso que usted no envíe la información relacionada anteriormente, no se podrá tramitar su petición de certificados y se procederá a finalizar.
5. Después de presentar la petición, debes ingresar nuevamente a la misma petición que tiene en trámite. En el caso que sea estudiante activo puede ingresar de uno (1) a tres (3) días hábiles y si eres egresado o retirado

pueden ingresar de tres (3) a cinco (5) días hábiles, para revisar si ya le han facturado el (los) certificado (s) solicitado (s) o si le han añadido algún comentario donde se le solicite aclarar alguna información necesaria para continuar el trámite. Cuando sea facturado lo solicitado, se le agregará un comentario informando que la factura fue generada y usted la podrá descargar y cancelar en las entidades con convenio o pagar en línea los certificados solicitados.

Para descargar la factura: ingresa a la opción **Acceso Público** ubicada en el menú izquierdo de la pantalla y escoge la opción **Imprimir Factura** y en el cuadro **Id** comienza por pulsar **ENTER** en su teclado.

Al momento que se le avise que la factura fue generada, esta **tendrá una vigencia de diez (10) días corridos** a partir de ese comentario, por lo cual, lo invitamos a pagar la factura antes de la fecha de vencimiento. Si usted deja vencer la factura, tendrá que realizar el proceso nuevamente, es decir, crear una nueva petición de servicio, por tal motivo, se demorará más el proceso.

Pagar la factura **antes de la fecha de vencimiento**. En caso que deje vencer la factura el proceso requerirá un plazo mayor, y tendrá que solicitar que le renueven la factura añadiendo un comentario a la misma petición. **En caso de no requerir el certificado, debe informar a través de un comentario en la misma petición, porque se tendría que anular la factura generada en su cuenta para que no se refleje dicha deuda.**

6. **Una vez cancelado el costo de los certificados** ingrese nuevamente al sistema en la opción Autoservicio ubicada en el menú izquierdo y haga clic en Peticiones de servicio y escoge la misma petición de certificados que se encuentre en trámite. Posteriormente en la opción Anexo archivos anexa el volante de pago escaneado y **añade un comentario donde escriba "Realice el pago y adjunte comprobante".** Si el pago fue realizado en línea (PSE) añada un comentario indicando el medio de pago y la fecha en la que se efectuó, y a su vez, anexar comprobante de pago.

En el evento de realizar pago por **Transferencia Bancaria** es indispensable que adicionalmente a realizar el comentario de la petición de servicio, que en un término no superior a 24 horas realice el envío al correo **auxdireccionfinaniera@unimetro.edu.co** el soporte de la transferencia con sus datos personales como su nombre completo, número de documento de identidad, programa académico al que aspira y soporte de la factura emitida por la Universidad, de lo contrario podría no reflejarse el pago del certificado, ocasionando a que no se proceda a su elaboración.

7. De acuerdo al tipo de certificado solicitado se demorará el trámite (el tiempo de elaboración a partir del pago reflejado a la universidad serán para los certificados aproximadamente 10 días hábiles y respecto a contenido programático de 15 a 20 días hábiles), el cual, **una vez se haya realizado, si lo solicito digital estará disponible para que lo descargue en formato PDF** en la misma petición en la que se realizó la solicitud. En caso que requiera contenido programático digital debe especificar su correo electrónico en la petición para enviarlo a través de ese medio. En el caso que haya solicitado los certificados y/o contenido programático en físico, debe acercarse a la institución para su entrega personal, si usted no puede reclamarlos, debe entregar un poder autenticado a la persona que usted encomiende para este trámite.

Para tener en cuenta: si eres egresado o retirado y no tienes usuario y contraseña deberás indicar ésta situación y enviar escaneado el documento de identidad al correo electrónico **admisiones@unimetro.edu.co** para gestionar la obtención de éstos. Posteriormente, se creará su ID y un usuario y contraseña en Salutem para que pueda realizar su petición a través de la plataforma, y continuar con el trámite arriba indicado.

Nota: Usted puede realizar la petición a cualquier hora del día, sin embargo, es tramitada en días hábiles y en horario de oficina (por motivos de la COVID-19 los tiempos señalados en este instructivo pueden variar).

En caso de tener alguna inquietud de su petición, puede en cualquier momento añadir un comentario en la misma petición, sin embargo, solo añadir comentarios cuando sea necesario y relacionados con los certificados solicitados, debido a que puede atrasar los procesos, teniendo en cuenta que los tramites son realizados por el mismo personal administrativo.

