



Fundación Universitaria
de Ciencias de la Salud
FUCS



Facultad de Ciencias
Administrativas en Salud

Instructivo Mesa de ayuda



Estimado estudiante y docentes, a continuación, encontrará el paso a paso para acceder a la mesa de ayuda de la Facultad de Ciencias Administrativas en Salud, allí podrá gestionar sus solicitudes académicas, administrativas y financieras.

- Ingrese a www.fucsalud.edu.co/opción servicios/botón mesa de ayuda FCA /de clic en "ingrese aquí":

The screenshot displays the website's navigation bar with 'SERVICIOS' highlighted. Below it, a grid of service icons is shown, with 'MESA DE AYUDA - FCA' circled. A login box at the bottom contains the text:

Ingrese aquí

Usuario: parte inicial del correo institucional
Contraseña: número de documento.

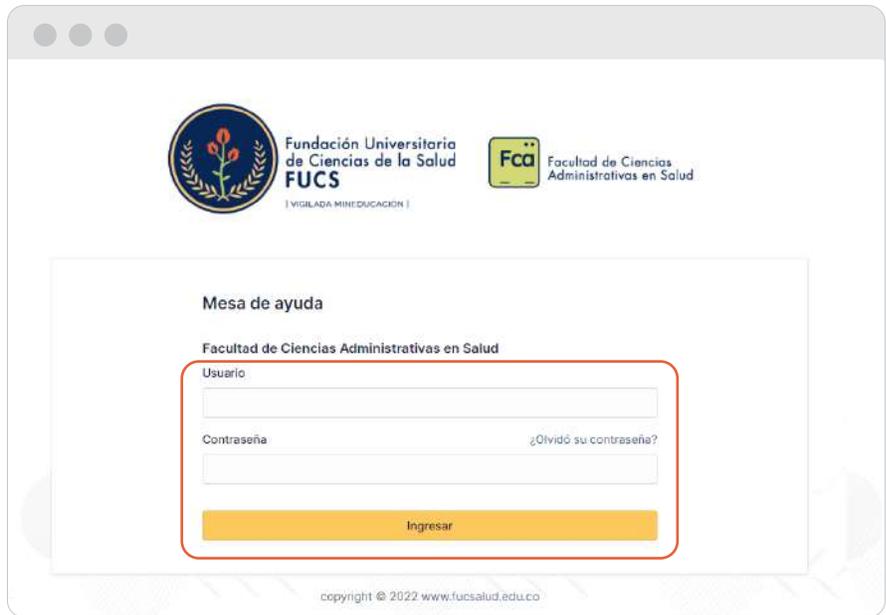
Se abrirá una nueva ventana, ingrese usuario y contraseña

Usuario:

parte inicial del correo sin @fucsalud.edu.co

Contraseña:

número de documento de identidad



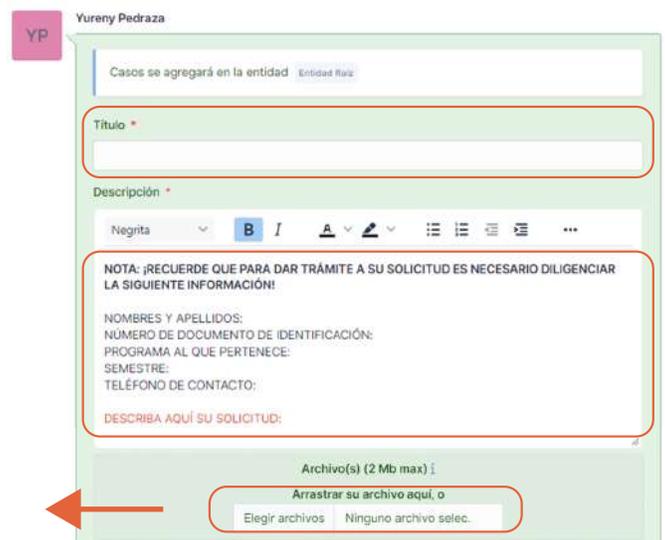
Una vez ingrese al aplicativo, registre su solicitud dando clic en la parte superior de la pantalla opción "Crear un caso".



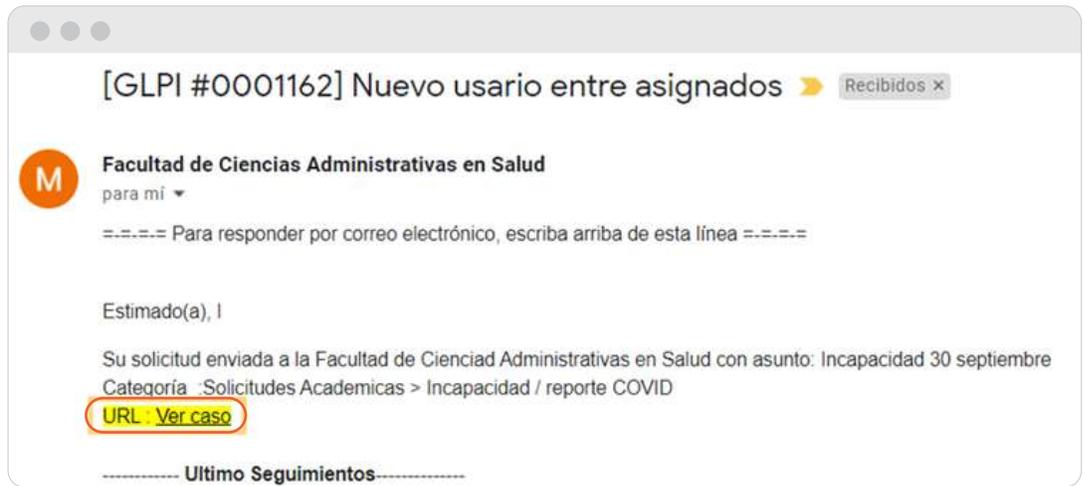
Digite la información de la siguiente manera:

- **Tipo:** requerimiento
- **Categoría:** seleccione una categoría de la lista desplegable según su solicitud
- **Título:** indique el asunto de su solicitud
- **Descripción:** redacte su requerimiento y agregue los siguientes datos:
 - Nombres y apellidos
 - Identificación personal
 - Programa al que pertenece
 - Semestre
 - Teléfono de contacto
 - Correo institucional

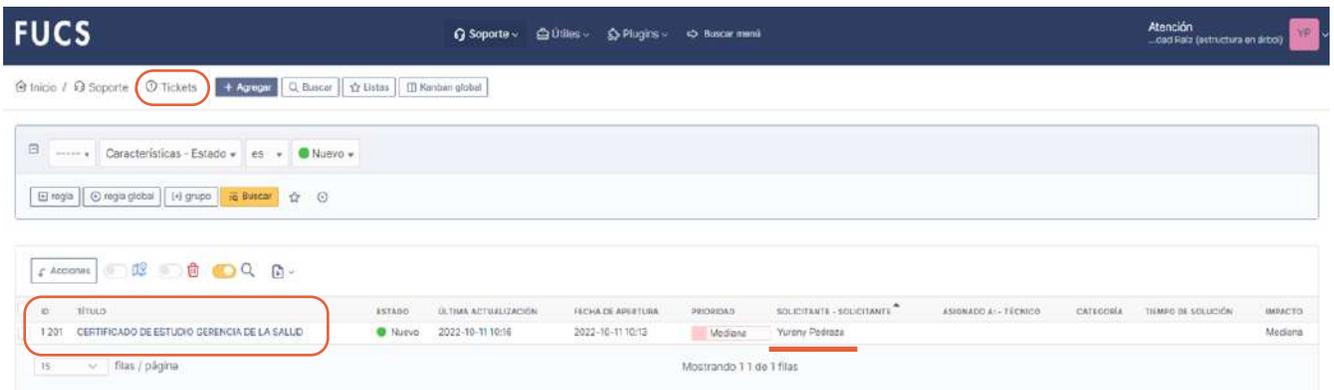
Si requiere agregar algún documento anexo, de clic en: "elegir archivos".



Una vez radique su solicitud, recibirá un ticket de confirmación de recibido desde el correo solucionfcas@fucsalud.edu.co. De clic en "URL: ver caso" y lo direccionará al caso creado.



Puede realizar seguimiento a su solicitud dando clic en la opción "Tickets" / clic en el nombre del asunto del caso:



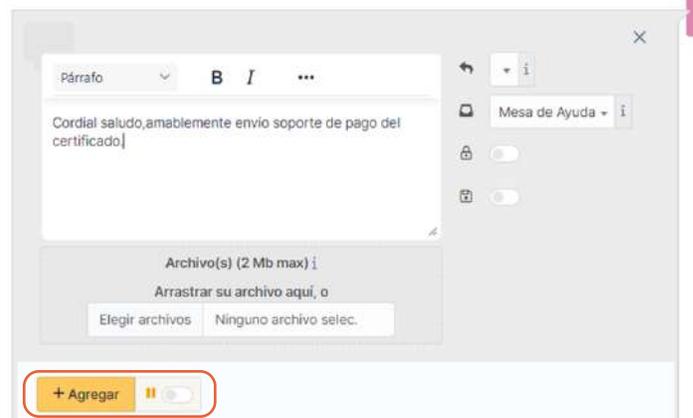
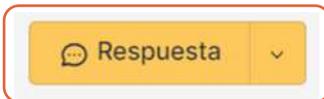
Allí encontrara la información que usted registro:



y las acciones realizadas desde la mesa de ayuda, como, por ejemplo, nombre de la persona asignada para atender su caso, respuesta emitida, estado del caso, entre otros:

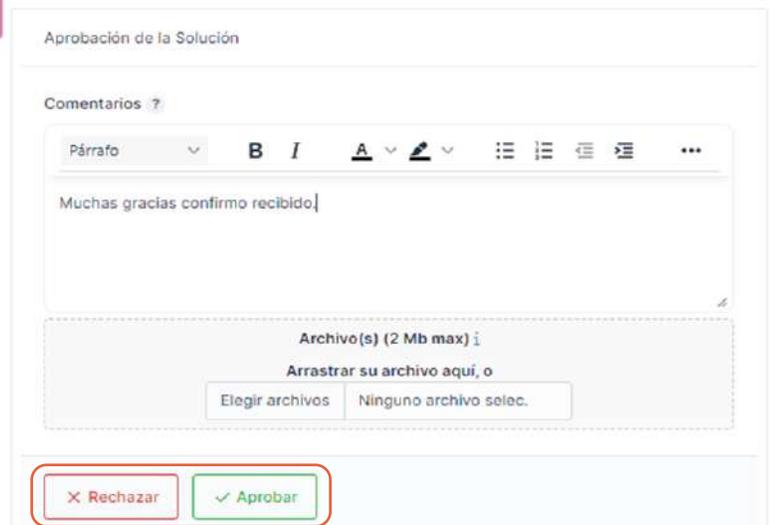


Si desea agregar un comentario de clic en el botón "respuesta"/registre la información / clic en agregar.



Cuando se dé solución a su solicitud, le llegará la notificación al correo electrónico, allí lo direccionará al caso para que usted apruebe o rechace dicha solución.

YP



Aprobar: se da cierre al caso.
Rechazar: se continuará con el seguimiento al caso según su solicitud.

- Una vez cerrado el caso, le llegará a su correo una encuesta de satisfacción, la cual lo invitamos a diligenciar para el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Nota: si por algún motivo no puede acceder a la mesa de ayuda, puede enviar sus datos completos al correo solucionfcas@fucsalud.edu.co, para indicarle sus credenciales o gestionar su solicitud.

Información importante a tener en cuenta: •

Todas las solicitudes se gestionarán a través de la mesa de ayuda, lo invitamos a hacer uso constante de este mecanismo.

Las solicitudes las dividimos en tres categorías:

1. Las solicitudes académicas más recurrentes son: cancelación o inclusión de módulos y/o asignaturas, homologaciones, incapacidades, aplazamientos, reintegros, correcciones de notas, entre otros. Estos trámites aplican para pregrado y posgrado y tendrán un tiempo de respuesta de 3 días hábiles.
2. Las solicitudes financieras son: expedición de recibos pagos, revisión de pagos (aplica para posgrados virtuales), estos trámites tendrán un tiempo máximo de respuesta de 3 días hábiles. Adicional a este, está las devoluciones de dinero, estos trámites tendrán un tiempo máximo de respuesta de 35 días hábiles. Sin embargo, de acuerdo con la normatividad tributaria (DIAN) las devoluciones de saldos solo serán válidas si se radican en el año en curso (No en años siguientes).
3. Solicitud de grado privado para pregrado y posgrado, este trámite tendrá un tiempo máximo de respuesta de 35 días hábiles. Asesorías académicas para trabajo de grado, estos últimos trámites aplican solo para posgrados y tendrán un tiempo máximo de 3 días hábiles.
4. **Nota 1:** certificados de estudio, certificado de notas y contenidos programáticos de pregrado y posgrados de la Facultad de Ciencias Administrativas en Salud se deben tramitar directamente con la oficina de admisiones, registro y control en el siguiente link de <https://www.fucsalud.edu.co/estudiantes/registro-y-control/certificaciones>

Nota 2: para todos los trámites se considera el horario hábil desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. y los días hábiles de lunes a viernes.

Nota 3: si la plataforma presenta fallas técnicas las solicitudes se recibirán por correo institucional:

- cienciasadministrativasensalud@fucsalud.edu.co
- solucionfcas@fucsalud.edu.co

Nota 4: nuestra Institución cuenta con un canal directo para brindar soporte y solución a todas las dificultades con sistemas informáticos (academusoft, aulas virtuales, correo electrónico, bases informáticas, entre otros). Por favor escriba directamente al email soporte@fucsalud.edu.co con sus datos completos, allí le **brindarán respuesta oportuna**.

Nota 5: si requiere colocar una PQRS diríjase directamente a nuestro canal institucional ubicado en nuestra página web:
<https://www.fucsalud.edu.co/formulario-PQRS>

Al dar cumplimiento a los pasos mencionados anteriormente, mediremos nuestros tiempos de respuesta y trabajaremos en la efectividad de nuestros procesos como Facultad.

Lo invitamos a ampliar la información y a ver los vídeos dirigidos a estudiantes y docentes ingresando a

<https://www.fucsalud.edu.co/home/mesa-de-ayuda/Facultad-Ciencias-Administrativas-en-Salud>