

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES Y DOCENTES MODALIDAD PRESENCIAL,
SEMIPRESENCIAL Y DISTANCIA**

El presente protocolo se ha creado para dar atención y seguimiento en diversos ámbitos para los estudiantes que lo requieran.

1.- Se dispondrá del siguiente número de WhatsApp [904762452](https://wa.me/904762452), para que los estudiantes puedan informarse y realizar las consultas sobre:

- ❖ Trámites Académicos.
- ❖ Consultas Académicas.
- ❖ Información de los pagos.
- ❖ Bienestar Estudiantil.
- ❖ Reclamos Quejas y Otros.



En automático nuestro sistema lo va orientar sobre ciertas consultas con videos tutoriales y manuales, también lo comunicaran con un operador de acuerdo al área que quiera consultar; el cual lo atenderá y resolverá en tiempo real su consulta o queja correspondiente que tenga sobre los servicios de la institución.

2.- Los estudiantes podrán realizar los trámites a través del SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO <https://isamtramites.pe/>, donde accederá con los siguientes datos:

- Usuario: **Numero de su DNI**
- Contraseña: **123456**

Revisar manual para el uso correcto. ([Clic Aquí](#))



3.- Los estudiantes también podrán comunicarse al correo electrónico ofsistema@isam.edu.pe, con los encargados de las diferentes áreas donde les podrán realizar las consultas.

PREGUNTAS FRECUENTES:

- **¿Qué necesito para poder estudiar a virtual?**

Necesitas acceso a una computadora, con internet e ingresar a la página web: isam.q10.com donde estará tu plataforma pedagógica, te recomendamos dediques a tus estudios cuando menos 6 horas a la semana.

- **¿Es obligatorio matricularse?**

Si, la matrícula es sumamente importante e imprescindible pues genera el vínculo que compromete al instituto a formar profesionales según la malla curricular de estudios del programa de estudios de tu elección. Esta información es requerida por el Ministerio de Educación en fechas específicas por lo que debe cumplir con los plazos.

- **¿Con qué materiales de estudios dispongo?**

En la plataforma pedagógica donde tendrás los cursos virtuales, encontraras tus herramientas y recursos académicos. En este espacio encontrarás lecturas para cada curso, así como videos que te servirán de referencia. Además, cuentas con un espacio de fuentes de información, en el que te sugerimos visitar y buscar alguna información.

- **¿Cuánto es la nota mínima aprobatoria para cada curso?**

La nota mínima aprobatoria para cada curso es trece (**13**).

- **¿Cuáles son las formas de evaluación?**

La evaluación será dada en tres instancias. En los cursos virtuales encontraras Examen Parcial, Trabajo Practico y el Examen Final. Todos los exámenes responden a un esquema de alternativas múltiples con únicamente una alternativa correcta.

- **¿Qué debo hacer si desapruebo uno o dos cursos?**

Si desaprueba uno o dos cursos, debe acercarse a la coordinación a pagar el monto de S/ 60.00, tras esto se habilitarán sus exámenes sustitutorios en las fechas programadas.

- **¿Qué pasa si desapruebo tres o más cursos?**

Si desapruebo tres o más cursos, estaré en obligación de repetir el ciclo.

- **¿Es importante la ratificación de la matrícula?**

La ratificación de la matrícula es importante y obligatoria del segundo al sexto ciclo, esto es con el fin de que el estudiante sea considerado en la nómina de matricular y las actas de evaluación respectivamente. De no darse tanto la institución como el Ministerio de Educación no tendrá conocimiento de tu avance y será imposible realizar el trámite de tu bachiller técnico y título.

- **¿Cómo ratifico mi matrícula?**

Para ratificarse debe cancelar el derecho de ratificación de matrícula y primera cuota. Luego, con el Boucher de pago se dirige a la sede más cercana y ratifica su matrícula para el siguiente semestre.

- **¿Qué pasa si olvide ratificarme?**

Si por algún motivo no logro ratificarse en el plazo estimado, tiene que acercarse a la sede más cercana a evaluar las alternativas para evitar pierda el ciclo.

- **¿Cuándo un alumno está impedido de ratificarse?**

Están impedidos de ratificarse los estudiantes que: Hayan desaprobado uno o dos cursos y Figuren como deudores.

- **¿Cuándo se puede decir que un estudiante es egresado?**

Es egresado cuando el alumno ha culminado de forma satisfactoria todas las asignaturas, es decir, cumple con el total de créditos del programa de estudios elegido.

- **¿Cuántos créditos comprenden los programas académicos que promueve el Instituto ISAM?**

Los créditos que comprenden los programas de estudios son de seis (06) semestres con 120 créditos como mínimo.

- **¿Qué entendemos por crédito?**

El crédito académico es una medida de tiempo que dedican los estudiantes para lograr capacidades y competencias, permitiendo convalidar y homologar estudios realizados con otras instituciones de Educación Superior nacional y de otros países.

- **¿Puedo reprogramar, por alguna circunstancia, mis exámenes o prácticas?**

No es usual, pero en algunas circunstancias, tales como problemas de salud severos, luto, motivos de trabajo no planificados, entre otros bien sustentados (con documentación) es posible la reprogramación previa coordinación con la sede.

- **¿En qué consiste la certificación modular?**

Al terminar un ciclo de estudios, tendrás la opción de obtener un certificado modular, que es una certificación que avala tener conocimiento y habilidad técnica de los cursos llevados en un ciclo. Si bien es cierto, el llevar el programa de estudios es de por sí un aval de tus conocimientos, muchas empresas exigen certificaciones para obtener mejoras laborales, lo que hace de este proceso una alternativa que suma a tu hoja de vida.

- **¿Cuáles son los certificados modulares?**

Estos dependen del programa de estudios.

- **Tengo dudas para ingresar al campus pedagógico ¿A quién puedo llamar?**

En primer lugar, a tu asesor designado quien contactó contigo en el tiempo correspondiente, si no responde el asesor luego de varios mensajes o llamadas comunícate escribiendo al correo ofsistema@isam.edu.pe

- **¿Qué pasa si olvido mi contraseña?**

En la parte inferior del botón ENTRAR en tu campus, está la opción ¿Olvide mi contraseña?, dale clic y te pedirá que ingreses tu código de usuario y tu correo electrónico. No olvides actualizar tus datos para evitar inconvenientes.

- **¿Tiene alguna otra pregunta?**

Cualquier duda sobre campus virtual debe hacerse llegar al correo ofsistema@isam.edu.pe