



Universidad de Santander

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CERTIFICADOS
Y CONSTANCIAS**
RCA-PR-006-UDES

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 1 de 7

**PROCESO Y / O
SUBPROCESO:**

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

PROCEDIMIENTO:

CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS

**CONDICIONES
GENERALES**

- Se deben cumplir los lineamientos legales, institucionales, y la documentación del proceso.
- Para la expedición de certificados de notas y constancias de estudio, se tiene en cuenta la información registrada en el Sistema SIGA-UDES y se interactúa con el módulo institucional Web Servicio para colocar en cada uno de ellos la firma digital que es verificable.
- Las solicitudes de certificados de notas y constancias de estudios se pueden realizar vía web, según sea la condición de estudiante (activo o inactivo) y graduado de la Institución, enviando por correo institucional la copia escaneada del recibo de pago de los valores correspondientes a estas solicitudes.
- Las constancias de estudios solicitados por la página web de la UDES, pueden descargarse e imprimirse desde ese mismo sitio. A excepción de los certificados de notas de graduados, puesto ocupado, certificados para trámite de visa o pasaporte, certificado de buena conducta, los cuales deben ser retirados en forma personal porque requieren colocación de sello institucional o de colocación de firma registrada en Notaría en cada Campus.
- Para la impresión de la constancia de estudios, se requiere la habilitación en el Sistema SIGA-UDES y ésta se obtiene, una vez legalizado el pago de los valores correspondientes.
- Las constancias de estudios o certificados de notas solicitados por personas naturales diferentes a los estudiantes o personas jurídicas, deben ser autorizados por el estudiante mediante una comunicación enviada por correo electrónico, informando los datos del autorizado.
- Las plantillas institucionales diseñadas para cada tipo de constancia de estudios, pueden ser modificadas siempre y cuando, los cambios solicitados apliquen al tipo de certificado y condición del estudiante.
- Los criterios de aceptación de este procedimiento son: disponibilidad del aplicativo para firma digital y verificación de la misma, disponibilidad del Sistema SIGA-UDES para expedición de certificados de notas y constancias de estudios de acuerdo a la información registrada, acceso a la página web institucional para solicitudes de certificados y/o constancias. Dependiendo del tipo de certificado se considerarán ajustes en el plazo de entrega, teniendo en cuenta las fechas estimadas de registro de la solicitud en el Sistema SIGA-UDES y confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no estén documentados.



SC-CER440961



Universidad de Santander

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CERTIFICADOS
Y CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES**

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 2 de 7

- Se atenderán las consultas, solicitudes o cambios sobre este procedimiento teniendo en cuenta la oportunidad y pertinencia de la solicitud, por correo electrónico o personalmente siempre y cuando se pueda validar la información del solicitante.
- Las actividades posteriores a la entrega de este procedimiento son: atención de solicitudes de verificación de autenticidad del certificado.
- Los tiempos para este procedimiento corresponden a días hábiles.
- Este procedimiento aplica para los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	INICIO				
P	Atención de solicitudes	<p>Se ingresa al Sistema SIGA-UDES por la opción Academia, solicitudes de certificados, identifica las solicitudes realizadas vía web y verifica el pago de la solicitud, utilizando la copia escaneada de la misma que ha sido enviada a través del correo:</p> <p>Campus de Bucaramanga: certificadosryc@udes.edu.co</p> <p>Campus de Cúcuta: certificadosryc@cucuta.udes.edu.co</p> <p>Campus de Valledupar: certificadosryc@valledupar.udes.edu.co</p> <p>Si la solicitud se realizó personalmente, se registra en el Sistema SIGA-UDES por la opción Nueva Solicitud.</p> <p>Para las solicitudes de certificados de notas, se verifica que la copia escaneada del pago enviada corresponda con el número de certificados solicitados, código y nombre del estudiante y fecha de pago.</p> <p>Si el pago está correcto, se registra la solicitud en el Sistema SIGA-UDES por la opción Nueva Solicitud.</p>	Secretario(a)	Diaria	Registro de solicitud en el Sistema SIGA-UDES.



Universidad de Santander
 Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
 VIGILADA MINEDUCACIÓN

SC-CER440961



Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 3 de 7

		En caso contrario, no se hace el registro y se le informa por correo electrónico al solicitante, que tipo de situación se encontró y se le sugiere que debe hacer para que sea corregida y pueda ser atendida su solicitud.			Correo electrónico
H	Verificación en el Historial de Notas 	<p>Para solicitud de certificado de notas de años anteriores al 2016, se revisa si la información que debe contener el certificado está completa en el Sistema SIGA-UDES.</p> <p>En caso afirmativo, se procede a la generación del certificado solicitado.</p> <p>En caso contrario, se le informa al solicitante, que el tiempo de entrega se puede demorar, mínimo cinco días hábiles.</p> <p>Para solicitud de una constancia especial, es decir, que no está estandarizada como plantilla institucional, se revisa el texto que debe ser agregado como adicional.</p> <p>Si no hay objeciones, se atiende la solicitud.</p> <p>En caso contrario, se informa al solicitante el motivo para no atender la solicitud.</p>	Secretario(a) Líder del proceso	2	Correo electrónico Tipo de Plantilla institucional
	Forma entrega de solicitudes 	<p>Para las solicitudes de constancia de estudios que se encuentran habilitadas desde el Sistema SIGA-UDES, se les habilita la opción correspondiente para que sea descargada e impresa desde el mismo Sistema.</p> <p>Para las solicitudes de certificados de notas anteriores al año 2016, de puesto ocupado, certificados para trámite de visa o pasaporte, certificado de buena conducta, que requieren colocación de sello institucional o de colocación de firma registrada en Notaría en cada Campus, lo mismo que las constancias especiales, la entrega se hace en forma personal o con autorización a un tercero.</p>	Secretario(a)	Diaria 3 días	Constancia de estudios



SC-CER440961



Universidad de Santander

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN



Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CERTIFICADOS
Y CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES**

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 4 de 7

<p>H</p>	<p>Validación de de autenticidad de solicitudes</p> 	<p>Las solicitudes que son atendidas vía Web desde el Sistema SIGA-UDES, deben tener la marca de agua digital que va a permitir la validación de su autenticidad, utilizando un dispositivo móvil o equipo de cómputo.</p> <p>Las solicitudes de certificados de notas anteriores al año 2016 o de constancias de estudios que no son atendidas vía web, implican verificación manual de la información con el fin de evitar que se generen con errores que pueden ser originados por migración de datos de sistemas anteriores.</p> <p>En caso de encontrarse inconsistencias, se indican las acciones para corregir el error detectado. Se actualiza el sistema, y se genera el certificado, se firma digitalmente, se imprime aplicando la marca de agua.</p>	<p>Secretario(a)</p> <p>Líder de proceso</p>	<p>Diario</p> <p>3</p>	<p>Constancias de estudios</p> <p>Certificado de Notas</p> <p>Constancias especiales</p>
<p>V</p>	<p>Verificación atención de solicitudes</p> 	<p>Se revisa que no existan solicitudes pendientes de atención. Para los casos de solicitudes recibidas los fines de semana o en días festivos, serán atendidas en el siguiente día hábil.</p> <p>Se verifica si hay solicitudes de constancias de estudios o de constancias especiales que no fueron atendidas vía Web y que no hayan sido retiradas y solicita al encargado de este procedimiento, que se contacte al solicitante para informarle que el documento ha quedado invalidado y que debe hacer nuevamente la solicitud.</p> <p>Para las solicitudes de certificados de notas de años anteriores al 2016, que no hayan sido retiradas también hace la misma solicitud anterior, haciendo la salvedad que no se informe que el documento ha quedado invalidado, sino para recordarles la importancia de retirarlos.</p>	<p>Secretario(a)</p> <p>Líder de proceso</p>	<p>Semanal</p> <p>Mensual</p>	<p>Archivo digital Control de Expedición de Certificados</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Llamada telefónica</p>



SC-CER440961



Universidad de Santander
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN


Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS
Y CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 5 de 7

A	<p>Toma de acciones</p> 	<p>Teniendo en cuenta las causas identificadas que afectan el cumplimiento de los plazos establecidos para entrega de los certificados, se identifican las acciones para mejorar la prestación de este servicio.</p>	Líder proceso de	Semanal	Registro en el aplicativo de administración del SGC-VAF
	FIN				

COPIA NO CONTROLADA



SC-CER440961

**Universidad de Santander**Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación UDES
VIGILADA MINEDUCACIÓN**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**
Vicerrectoría Administrativa y Financiera**CERTIFICADOS
Y CONSTANCIAS**
RCA-PR-006-UDES

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 6 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN
00	Versión de Prueba	Ing. Holguer Pérez Pabón Director de Admisiones y Registro Académico	25/10/2016
01	Se ajusta la estructura del documento a los nuevos lineamientos establecidos de la Norma ISO 9001:2015 y lineamientos institucionales. Se ajusta el nombre del procedimiento a Generación de Certificados y/o Constancias.	Holguer Pérez Pabón Director de Admisiones y Registro Académico Diego Riveros Mojica Coordinador de Admisiones y Registro Académico –Campus Cúcuta Diomar Bayona Arenas Coordinador de Admisiones y Registro Académico – Campus Valledupar Carmen E. Guerrero González Coordinadora de Calidad SGC-VAF	10/10/20
02	Ajuste de pie de página de acuerdo a Procedimiento Control de Documentos y Registros v 10.	Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental	12/08/2018
03	Se ajusta denominación del proceso según Acuerdo 003 del consejo superior del 4 de diciembre de 2017.	Holguer Pérez Pabón Director de Admisiones y Registro Académico	05/11/2018



Universidad de Santander
 Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
 VIGILADA MINEDUCACIÓN

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CERTIFICADOS
 Y CONSTANCIAS**
RCA-PR-006-UDES

Fecha: 16/11/2018

Versión: 03

Página 7 de 7

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN
03	<p>En Condiciones Generales, se ajusta el término certificado de notas</p> <p>Se ajusta denominación, descripción, tiempos, registros de la actividad Revisión de la información del record académico del estudiante</p> <p>En la actividad Generación del Certificado, se ajusta tiempos y registros</p> <p>En la actividad Verificación del certificado impreso y Verificación de atención de solicitudes, se ajustan los tiempos de respuesta</p> <p>En Toma de acciones, se incluye el termino semanal como tiempo para atención</p>	<p>Holguer Pérez Pabón Director de Admisiones y Registro Académico</p>	16/11/2018