



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS O CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Versión: 10

Página 1 de 7

SC-CER440961

PROCESO Y / O
SUBPROCESO:

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

CONDICIONES
GENERALES

- Se deben cumplir los lineamientos legales, institucionales y la documentación del proceso.
- Para la expedición de certificados o constancias, se tiene en cuenta la información registrada en el sistema de información vigente.
- Las solicitudes de certificados o constancias implementados en, se realizan vía web, a través del aplicativo según sea la condición de estudiante activo, inactivo o graduado de la Institución.
- Los certificados o constancias de estudiantes cuyo historial no se encuentre registrado en el sistema de información vigente o que soliciten características específicas en su constancia se realizará vía correo electrónico.
- Los recibos de pago para las solicitudes de certificados o constancias con características específicas podrán ser descargados a través de la página institucional de la UDES en cada uno de los Campus.
- Las solicitudes de los certificados o constancias con características específicas se realizarán por medio de correo electrónico o en forma física, la cual estará sujeta a revisión por parte de Registro y Control Académico a los siguientes correos:

Campus de Bucaramanga:
certificadosryc@udes.edu.co

Campus Cúcuta:
certificadosryc@cucuta.udes.edu.co

Campus Valledupar:
Certificadosryc@valledupar.udes.edu.co

- Para la descarga de certificados o constancias implementadas en el sistema de información vigente desde el aplicativo, se requiere la validación del pago por el subproceso de Crédito y Cartera.
- La descarga de los certificados o constancias implementados en el sistema de información vigente estarán disponibles durante el tiempo de vigencia del mismo (30 días calendario).

Nota: Aplica para los certificados o constancias que están vigentes, al momento de realizar la solicitud.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS O CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Versión: 10

Página 2 de 7

SC-CER440961

- Los certificados o constancias solicitados por terceros, deben estar autorizados por el titular de los datos mediante el formato de autorización de documentos a terceros **RCA-FT-007-UDES** y presentarlo en la oficina de Registro y control académico en forma presencial o por correo electrónico.
- Para la entrega de los certificados o constancias por correo electrónico, se envía el documento al correo del titular de los datos.
- Las plantillas institucionales diseñadas para cada tipo de certificados y/o constancias específicas, pueden ser modificadas siempre y cuando esté autorizado por el líder del proceso.
- Los criterios de aceptación de este procedimiento son: disponibilidad del aplicativo para la firma digital y verificación de la misma, disponibilidad del sistema de información vigente para expedición de certificados o constancias de acuerdo a la información registrada, acceso a la página web institucional para solicitudes de certificados o constancias. Dependiendo del tipo de certificado o constancia se ajusta el plazo de entrega, teniendo en cuenta las fechas de la solicitud en el sistema de información vigente y confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no estén documentados.
- Se configura una respuesta automática en los correos electrónicos, permitiendo informar al estudiante activo, inactivo o graduado sobre el estado de su solicitud y los tiempos de respuesta.
- 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.
- Los certificados o constancias incluyen un código QR y se validan a través de la herramienta Auth Docs que permite la validación de su autenticidad, utilizando un dispositivo móvil o equipo de cómputo.
- 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.
- Para los casos de solicitudes recibidas los fines de semana o en días festivos, se tramitará a partir del siguiente día hábil.
- Este procedimiento aplica para los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.



SC-CER440961

H	Verificación en el Historial académico 	<p>Los certificados o constancias cuyo historial no se encuentre registrado en el sistema de información vigente, se revisan en los sistemas académicos anteriores o archivo físico para la elaboración del documento, así como los certificados que requieren características específicas o firma original manuscrita por parte de Secretaría General (Campus Bucaramanga).</p>	Secretario(a)	10	<p>Sistemas de información en cada Campus</p> <p>Correo electrónico para archivo externo (Thomas) en el caso de Bucaramanga.</p> <p>Archivo físico interno (Cúcuta y Valledupar)</p>
	Realización de los certificados o constancias	<p>Se procede a la elaboración de los certificados o constancias especiales con firma digital a través de plantillas establecidas en cada Campus.</p>	Secretario(a)	3	Constancia o certificado.
	Forma de entrega de solicitudes 	<p>Se realiza la respectiva entrega del certificado o constancia vía correo electrónico, correo certificado o presencialmente.</p>	Secretario(a)	1	<p>Constancia o certificado de estudios.</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Correo certificado</p>
	Validación de autenticidad de solicitudes 	<p>Las solicitudes de validación de certificados o constancias específicas se realizan a través de los correos electrónicos institucionales de cada Campus, dicha verificación se realiza con la copia del certificado que reposa en los archivos digitales del personal a cargo.</p>	<p>Secretario(a)</p> <p>Líder del proceso en cada campus.</p>	5	<p>Constancias o certificados</p> <p>Correo electrónico</p>



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS O CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Versión: 10

Página 5 de 7

SC-CER440961

V	<p>Verificación atención de solicitudes</p> 	<p>Se verifica en el correo electrónico que no existan solicitudes pendientes de expedición.</p> <p>Para la entrega de los certificados o constancias físicas se solicitará al estudiante activo, inactivo o graduado su documento de identificación, con el fin de dar cumplimiento a ley del Habeas Data.</p> <p>Se enviará link de Evaluación de satisfacción al usuario solicitante una vez haya sido entregado o enviado el certificado para verificación del cumplimiento, tiempos de respuesta, amabilidad y atención frente al servicio.</p>	Secretario(a)	3	<p>Correo electrónico</p> <p>Documento digital</p>
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 de proceso	60	Registro en el aplicativo de administración del SGC-VAF
FIN					



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS O CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Versión: 10

Página 6 de 7

SC-CER440961

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 08	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 26/08/2022	Se modifica el nombre del procedimiento y queda como Certificados o Constancias, así mismo se modifica la palabra en todo el documento.
RESPONSABLE Héctor Bayona Arenas Director de Registro y Control Académico	Se modifican palabras para mejor la redacción del texto y en el hacer se elimina se firma por Secretaría General o líder del proceso en cada campus. Una vez firmado el certificado y/o constancia por el líder del proceso o autoridad competente según lo descrito en la actividad anterior, debido a que habla de los certificados digitales y no los específicos que firma el secretario general. Se modifica el tiempo de 60 a 180 en toma de acciones. Se ajusta escala cromática que aplica al código del certificado. Se ajusta tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación. Se modifica entradas y estructura de presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
VERSIÓN 09	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 18/08/2023	Se realizaron ajustes de redacción y gramática al documento.
Héctor Bayona Arenas Director de Registro y Control Académico Sebastián Calderón Navarro Coordinador Registro y Control Académico Diego Riveros Mojica Coordinador Registro y Control Académico –Campus Cúcuta Franklin Torres Ospino Coordinador Registro y Control Académico Campus Valledupar Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se agregaron los siguientes textos a condiciones generales: <ul style="list-style-type: none"> • Para los casos de solicitudes recibidas los fines de semana o en días festivos, se tramitará a partir del siguiente día hábil. • Para la entrega de los certificados o constancias por correo electrónico, se envía el documento al correo del titular de los datos. Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión. Se ajusta logo institucional. Se modifica entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CERTIFICADOS O CONSTANCIAS
RCA-PR-006-UDES

Versión: 10

Página 7 de 7

SC-CER440961

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
10	
FECHA DE APROBACIÓN 23/08/2024	En condiciones generales se elimina la aclaración SIGA-UDES y Genesis, se ajusta por sistema de información vigente, se elimina.
Héctor Bayona Arenas Director de Registro y control académico	En verificación de los datos de la solicitud se elimina código de estudiante y lugar de expedición del mismo.
Deisy Xiomara Mantilla López Profesional de apoyo de Registro y control académico – Campus Bucaramanga	En verificación en el historial académico se elimina sistema SIGA-UDES y se ajusta por sistema de información vigente.
Diego Riveros Mojica Coordinador Registro y control académico –Campus Cúcuta	Forma de entrega de solicitudes se incluye aclaración correo certificado y en salida correo certificado.
Franklin Torres Ospino Coordinador Registro y control académico Campus Valledupar	Verificación atención de solicitudes se elimina aclaración estudiantil.
Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se ajusta entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.