	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir para la expedición de certificaciones, constancias de carácter legal y solicitudes de duplicados de documentos que expida la Institución, en cumplimiento de sus funciones.

## 2. ALCANCE

El presente documento inicia desde el requerimiento de la certificación institucional y/o duplicado del documento solicitado y finaliza con el archivo de los documentos y anexos generados.

## 3. RESPONSABLE

Los responsables de la adecuada ejecución de este instructivo son el Secretario (a) General de Institución Tecnológica y Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión Documental.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. CERTIFICACIONES:** Utilizada para designar al acto mediante el cual una persona, una institución, una organización recibe un comprobante de alguna actividad o logro que realizó. Es la garantía que se entrega o extiende sobre algo y que tiene la misión de afirmar la autenticidad o certeza de algo.

**4.2. CONSTANCIA:** Es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente. Existen diversos tipos, según qué clase de hecho constaten, el formato, quién lo constata, entre otros

**4.3. CONTENIDO PROGRAMATICO:** Los contenidos obedecen a los planteamientos que determinan y caracterizan el enfoque curricular, de forma interrelacionada con dichos elementos y áreas, y se evidencian en todas las etapas del plan de estudios.

**4.4. DUPLICADOS:** Copia de un documento o escrito de idénticas características que el primero tanto en su forma como en su contenido y con la misma validez, que se expide por si este último se pierde o cuando se necesita más de una copia del documento original.

## 5. MARCO LEGAL


**5.1.** Constitución Política de Colombia, artículo 26.

**5.2.** Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el Servicio Público de la Educación Superior - Artículos 24, 25.

**5.3.** Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.

**5.4.** Decreto 1860 de 1994, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994 en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.

**5.5.** Sentencia de la Corte Constitucional No. C-650 de 2002.

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 2 de 7

**5.6.** Ordenanza del Departamento Norte de Santander, por el cual se define el costo de la estampilla de la vigencia.

**5.7.** Acuerdo No. 025 del 28 de julio de 2015, Reglamento Académico y Estudiantil del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

**5.8.** Resolución No. 474 del 8 de octubre de 2019, por medio de la cual el ISER adopta la Política de Datos Personales.

**5.9.** Resolución Consejo Directivo por el cual se establecen los Costos Pecuniarios de la vigencia.

## **6. GENERALIDADES**

### **CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS**

**6.1.** La solicitud de certificaciones y constancias debe ser tramitada por el interesado o su apoderado, tratándose de información clasificada, protegida y restringida por la legislación colombiana.

**6.2.** La expedición de las certificaciones y constancias académicas requieren el pago de los costos pecuniarios y la estampilla expedida por la oficina de Rentas Departamentales, así como, el solicitante debe encontrarse financieramente a paz y salvo con el Instituto.

**6.3.** La expedición de certificaciones laborales no tiene costo pecuniario, sólo debe hacerse la solicitud por los canales autorizados y realizar el pago de estampillas expedida por la oficina de Rentas Departamentales.

### **DUPLICADOS DE DOCUMENTOS**


**6.4.** En caso de que la persona que requiera la expedición de duplicado de diploma y acta de grado no resida en la ciudad de Pamplona, debe enviar la solicitud y la consignación en donde conste el pago del servicio al correo electrónico institucional [secretariageneral@iser.edu.co](mailto:secretariageneral@iser.edu.co) acreditando, además, el cumplimiento de los requisitos respectivos.

**6.5.** Los costos para la expedición de duplicado de documentos están establecidos mediante resolución de la Rectoría, la cual se encuentra publicado en la página web institucional [www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co).

**6.6.** En caso de que el egresado o persona que requiere los contenidos programáticos no resida en la ciudad de Pamplona, debe enviar la solicitud y la consignación en donde conste el pago del servicio, a los correos institucionales creados para tal fin.

**6.7.** Los requisitos para el trámite de Duplicado de Diploma se relacionan a continuación:

1. Cancelar por concepto de Duplicado de Diploma (costos pecuniarios fijados en la vigencia). El pago se realiza a través de consignación a la cuenta No. 05130001602-02 Banco Agrario, Convenio 11969.
2. Fotocopia ampliada al 150% y legible del documento de identidad
3. El trámite de duplicado de diploma se puede hacer por las siguientes causas:

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 3 de 7


CAUSA	REQUISITOS
Pérdida	Presentar comunicación escrita debidamente firmada, indicando lo pertinente y anexar copia de la denuncia realizada en la página por pérdida, ante la autoridad competente.
Deterioro	Presentar comunicación escrita debidamente firmada, indicando lo pertinente y adjuntar el diploma deteriorado.
Cambio de Nombre	Presentar comunicación escrita debidamente firma, el diploma original y copia de los siguientes documentos, en los cuales debe figurar con su nuevo nombre: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro Civil y Escritura Pública</li> <li>✓ Diploma o Acta de Bachiller (para graduados de pregrado)</li> </ul>

**6.8.** La emisión de un duplicado de diploma implica la anulación del diploma anterior. Igualmente; el duplicado de diploma que no sea reclamado durante los seis (6) meses siguientes a la solicitud, debe ser anulado y, por lo tanto, el solicitante debe repetir la solicitud y cancelar nuevamente el valor del duplicado.

## COMPETENCIAS Y PLAZOS


**6.9.** Las dependencias encargadas y los correspondientes plazos para la expedición de certificaciones, constancias y duplicados de documentos son:

DEPENDENCIAS	DOCUMENTOS PARA EXPEDIR	CANALES	PLAZOS DE EXPEDICION
Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia acta de grado</li> <li>✓ Duplicado de diploma de grado y registro del diploma</li> <li>✓ Constancia de grado</li> <li>✓ Constancias de autenticidad de títulos académicos</li> <li>✓ Constancia de autenticidad de documentos institucionales</li> </ul>	<a href="mailto:secretariageneral@iser.edu.co">secretariageneral@iser.edu.co</a> <a href="mailto:iserpam@iser.edu.co">iserpam@iser.edu.co</a>	5 días
Facultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contenidos programáticos</li> </ul>	<a href="mailto:facultadingenierias@iser.edu.co">facultadingenierias@iser.edu.co</a> <a href="mailto:facultadcienciasadministrativa@iser.edu.co">facultadcienciasadministrativa@iser.edu.co</a> <a href="mailto:iserpam@iser.edu.co">iserpam@iser.edu.co</a>	5 días

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 4 de 7

Admisiones, Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificado de calificaciones total</li> <li>✓ Certificado de calificaciones del período académico</li> <li>✓ Certificado de conducta</li> <li>✓ Certificado de antecedentes académicos</li> <li>✓ Certificado de matrícula</li> <li>✓ Certificado de aceptación en el Instituto</li> <li>✓ Certificación del nivel de clasificación académica</li> <li>✓ Certificado de créditos e intensidad horaria</li> <li>✓ Certificado de comprensión lectora y producción escrita en segunda lengua</li> <li>✓ Certificado de terminación del plan de estudios.</li> </ul>	<a href="mailto:directorregistro@iser.edu.co">directorregistro@iser.edu.co</a> <a href="mailto:arcapresencial@iser.edu.co">arcapresencial@iser.edu.co</a> <a href="mailto:arcadistancia@iser.edu.co">arcadistancia@iser.edu.co</a> <a href="mailto:iserpam@iser.edu.co">iserpam@iser.edu.co</a>	5 días (información sistematizada)  8 días (información en soporte papel).
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constancias y/o certificaciones laborales</li> <li>✓ Certificados de Bono Pensional</li> </ul>	<a href="mailto:talentohumano@iser.edu.co">talentohumano@iser.edu.co</a> <a href="mailto:iserpam@iser.edu.co">iserpam@iser.edu.co</a>	5 días funcionarios activos 8 días funcionarios retirados
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constancias de las actividades del proceso de Investigación</li> </ul>	<a href="mailto:investigaciones@iser.edu.co">investigaciones@iser.edu.co</a>	5 días
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificados y constancias de las actividades del proceso de Extensión y Proyección Social.</li> </ul>	<a href="mailto:extensionyproyeccionsocial@iser.edu.co">extensionyproyeccionsocial@iser.edu.co</a>	5 días

**6.10.** El plazo para el trámite de expedición de solicitudes de certificaciones, constancias y duplicados de documentos se cuenta en días hábiles e inicia a contar a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 5 de 7

**6.11.** Si al momento de expedición del certificado, constancia o duplicado la dependencia competente requiere más tiempo, debe informar oportunamente al solicitante.

**6.12.** Para proceder con la preparación de la información requerida por el solicitante, se debe tener en cuenta:


- ✓ **Certificado y/o Constancia:** Se elabora conforme los lineamientos de la **G-GD-01 Elaboración de Comunicaciones Oficiales** y los requisitos establecidos en el presente Instructivo.
- ✓ **Duplicado de Documentos (Diplomas):** Se elabora el diploma reproduciéndolo en forma idéntica al original en la plantilla actual, estampando en el texto del documento, que se trata de un duplicado. De igual forma se registra el duplicado en el libro de registro de Diplomas.
- ✓ **Duplicado de Documentos (Contenidos Programáticos):** Imprimir los contenidos conforme a la solicitud y remitirlos junto con el recibo de pago a la Secretaria General para su autenticación, mediante la impresión del sello con la leyenda “*Es fiel copia tomada del original*” en cada una de las hojas impresas.

La entrega del certificado, constancia y/o duplicado de documentos se debe realizar cumpliendo las siguientes disposiciones:


- ✓ **Personal:** Se debe registrar la entrega en el formato **F-GD-25 Control de Entrega de Constancias y Certificados**.
- ✓ **Correo electrónico:** Escanear el documento y remitir al correo electrónico indicado del solicitante.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	<b>Radical solicitud:</b> Solicitar la expedición de certificado, constancia y/o duplicado de documentos en forma escrita, teniendo en cuenta los canales institucionales y las competencias de las respectivas dependencias, adjuntando los documentos correspondientes, si es caso, conforme los requisitos establecidos para el efecto.	Solicitante	Comunicaciones oficiales

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 6 de 7

2	<p><b>Verificar la veracidad de la información:</b> Constatar la veracidad de información y los datos, mediante los libros de actas de graduación, libros registro de diplomas, libros de registro de calificaciones, historias académicas, historias laborales, sistemas de información y demás archivos, con la finalidad de corroborar la información presentada.</p> <p>Quando la solicitud cumple con los criterios definidos por el instituto, se debe desarrollar la siguiente actividad; en caso contrario, se debe informar al peticionario la novedad y finalizar el procedimiento.</p>	Dependencia competente	Solicitud verificada
3	<p><b>Cancelar pago del servicio:</b> Realizar el pago del costo pecuniario de la expedición de certificaciones, constancias y/o duplicados de documentos y entregar en la oficina de Pagaduría</p>	Solicitante	Comprobante de ingreso
4	<p><b>Elaborar y/o preparar el certificado, constancia y duplicados de documentos:</b> Elaborar y/o preparar la solicitud, con la información, mediante los libros de actas de graduación, registro de diplomas, libros de registro de calificaciones, historias académicas, historias laborales, sistemas de información y demás archivos propios de las dependencias.</p>	Dependencia competente	Documentos solicitados
5	<p><b>Verificar y firmar el certificado, constancia y/o duplicado del documento:</b> Revisar que los certificados, constancia y/o duplicado de documentos cumplan con los requisitos establecidos para el trámite.</p> <p>Quando los documentos elaborados cumplen con los requisitos establecidos, se debe colocar la firma autógrafa y/o digital, y se debe desarrollar la siguiente actividad; de lo contrario, se debe desarrollar la actividad 4.</p>	Responsable dependencia competente	Documentos solicitados firmados

	<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE DOCUMENTOS</b>	Código: I-GD-05
		Versión: 02
	<b>PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO</b>	Fecha: 01/08/2024
		Página: 7 de 7

6	<b>Entregar el certificado, constancia y duplicado de documentos:</b> Realizar entrega del certificado, constancia y/o duplicado de documentos.	Dependencia competente	F-GD-25 Control de Entrega de Constancias y Certificados  Comunicaciones oficiales
7	<b>Archivar los registros en la serie documental correspondiente:</b> Organizar los registros aplicando la guía <b>G-GD-02 Organización y Transferencia de Documentos</b> de conformidad con las Tablas de Retención Documental.	Dependencia competente	Registros de archivo de documentos

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento P-ARCA-02 Grados  
Procedimiento P-GTH-01 Vinculación

## 9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
31/08/2022	01	Creación del documento debido a la necesidad de estandarizar las actividades de expedición de documentos conforme a los requisitos legales aplicables.
01/08/2024	02	Modificación del documento de acuerdo con el cambio de imagen visual aprobado mediante Acuerdo 008 de 2024.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

*María Eugenia Barroso Zuñiga*

Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión Documental

*Mónica Enith Salanueva Abril*

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación