



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR**  
SECRETARÍA  
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE INFORMACIÓN

***MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS***  
**“GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES”**

**MARZO 2015**



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
1

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

#### Revisión y Aprobación

#### Manual de Normas y Procedimientos

ELABORADO POR:

Nombre: Lic. Noraida Yriarte

Cargo: Analista de Org y Sistemas Jefe

Firma:

REVISADO POR:

Nombre: Lic. Lucy Pire

Cargo: Director de DACE

Firma:

Nombre: Lic. Oswaldo Rodríguez

Cargo: Director de la DII

Firma:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Nombre:

Cargo:

Firma:

VISTO BUENO

Nombre: Prof. Cristián Puig

Cargo: Secretario

Firma:

APROBADO POR CONSEJO DIRECTIVO :

Fecha:

Acta :

ACTUALIZACIÓN:

1 era. Versión:

Fecha de aprobación:

2 da Versión:

Fecha de aprobación:

3 era. Versión:

Fecha de aprobación:



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
2

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

## GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

### CONTENIDO

	Pág.
<b>I.- ASPECTO GENERALES</b>	
I.1. Objetivo	3
I.2. Alcance	3
I.3. Unidades que Intervienen	3
I.4. Documentos Utilizados	4
<b>II.- MARCO LEGAL</b>	<b>5</b>
II.1. Base Legal	5
II.2. Normas Generales	6
<b>III.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>12</b>
III.1. Procedimiento	12
III.2. Flujogramas	34
<b>IV.- FORMULARIOS</b>	

---

PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

## **I.- ASPECTOS GENERALES**

### **I.1. Objetivo**

Este manual tiene como propósito establecer las normas y procedimientos para realizar el proceso de Gestión de Documentos Académicos-Estudiantiles que son solicitados a la institución por los estudiantes activos, inactivos y graduados de pregrado y postgrado, además de determinar los niveles de responsabilidad de las Unidades que intervienen, permitiendo lograr una gestión eficaz y eficiente del proceso.

### **I.2. Alcance**

El presente manual está dirigido a la Dirección de Admisión y Control de Estudios, al Centro de Documentación y Archivo y a todos los estudiantes activos, inactivos y graduados de pregrado y postgrado de la Universidad. Comprende desde que el Estudiante realiza la solicitud del documento hasta el procesamiento y entrega del mismo por parte de la Dirección de Admisión y Control de Estudios.

### **I.3. Unidades que Intervienen**

- Rectorado.
  - Secretaría.
  - Dirección de Admisión y Control de Estudios (DACE).
  - Centro de Documentación y Archivo (CENDA).
  - Estudiante.
  - Dirección de Desarrollo Estudiantil
  - Dirección de Finanzas
-



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
4

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

#### I.4. Documentos Utilizados

- Formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)”.
  - Recibo de Arancel.
  - Reporte de Control.
  - Reporte de Solicitudes por Elaborar.
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

## **II.- MARCO LEGAL**

### **II.1. Base Legal**

- **Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental “Simón Bolívar”**, Gaceta Oficial N° 37.186 de fecha 17 de Abril de 2001.
  - **Ley de Simplificación de Trámites Administrativos**. Decreto N° 1.423, Gaceta (Extraoficia) N° 6.149, 18 de noviembre de 2014.
  - **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal**, Gaceta Oficial N° 6.013 (extraordinaria) del 23 de diciembre de 2010.
  - **Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal**. Gaceta Oficial N° 39.240 del 12 de agosto de 2009.
  - **Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional**. Gaceta Oficial N° 37783 de fecha 25 de septiembre 2003.
  - **Normas Generales del Control Interno**. Gaceta Oficial N° 36229 de fecha 17 junio de 1997.
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

## **II.2. Normas Generales**

1. La Dirección de Admisión y Control de Estudio (DACE) es la unidad responsable de elaborar y refrendar las constancias académicas oficiales de la Universidad requeridas por los estudiantes activos, inactivos y graduados por medio de la firma del personal autorizado. En casos específicos, dicha responsabilidad recaerá en el Centro de Documentación y Archivo (CENDA).
  2. El Departamento de Control de Estudios o el Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral serán los responsables de recibir y procesar las solicitudes de documentos académicos efectuadas por parte de los estudiantes activos, inactivos y graduados, suscribir los que sean “simples” y elevar a la Dirección los que requieran ser “certificados”. Asimismo, serán responsables de remitir al Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) o al Departamento de Archivo y Estadística (Litoral) las solicitudes de documentos a ser generados por CENDA, quienes serán responsables de su procesamiento, así como elevar a la Dirección de CENDA los que requieran ser “certificados”.
  3. Las solicitudes de documentos serán recibidas por DACE entre la semana dos (2) y la semana once (11) de cada trimestre.
  4. Los documentos simples generados por DACE, son aquellos que sólo requieren la firma del jefe del Departamento de Control de Estudios (Sartenejas) o del jefe del Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral (Litoral). En los casos de los documentos generados por CENDA, son los que requieren de la firma del jefe del Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) o del jefe del Departamento de Archivo y Estadística (Litoral).
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

5. Los documentos certificados son aquellos que requieren la firma:
    - Del jefe de la unidad encargada de Control de Estudios de DACE o del jefe de la unidad de Archivo de CENDA, en cualquiera de las sedes, según sea el caso.
    - Del Director de DACE o del Director de CENDA, según sea el caso.
    - Del Secretario; o del Secretario y del Rector.
  6. Para realizar una solicitud de documentos el Estudiante deberá encontrarse solvente ante todas las instancias de la Universidad.
  7. Para la solicitud de documentos académicos, el interesado deberá pagar el arancel respectivo de cada documento, de acuerdo con la tabla de aranceles vigente aprobada por el Consejo Directivo.
  8. Los Estudiantes activos que sean becarios están exonerados del pago del arancel para algunos documentos establecidos en la tabla de aranceles vigente, sin requerir de la previa aprobación de la Dirección de Desarrollo Estudiantil.
  9. La Dirección de Desarrollo Estudiantil podrá exonerar el pago del arancel de cualquier documento solicitado por los estudiantes activos que así lo requiera.
  10. Todos los documentos que requieran ser certificados por las Autoridades deberán ser remitidos a dichas instancias utilizando el “Reporte de Control de Documentos a Certificar” para su envío. Dicho reporte deberá mantenerse junto con todos los documentos que lo anexan durante el proceso de obtención de las firmas, de manera de garantizar un adecuado control sobre los documentos en tránsito.
-





**PROCEDIMIENTO:**

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

11. De acuerdo a la norma anterior, el personal de apoyo de la Secretaría y del Rectorado velará porque el grupo de documentos una vez firmado, circule al siguiente paso del proceso junto con el “Reporte de Control de Documentos a Certificar” .
  12. Para el retiro del documento el interesado deberá presentar el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” obtenido a través del sistema de Taquilla Virtual, junto con la Cédula de Identidad o algún documento de identificación con foto.
  13. En caso que la persona que retira el documento no sea el titular, deberá consignar:
    - Una autorización escrita indicando expresamente el nombre y Cédula del titular del documento, el nombre y Cédula de la persona autorizada y el/los documentos solicitados.
    - Consignar junto con la autorización copia de la Cédula de Identidad de ambos y presentar la identificación original del autorizado.
  14. Los documentos que para su elaboración requieran de la consignación de recaudos, serán procesados desde el momento en que el interesado los consigne en el Departamento de Control de Estudios o en el Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral. A partir de ese momento comenzarán a regir los lapsos establecidos para su entrega. En caso de que el estudiante no consigne los recaudos requeridos transcurridos noventa (90) días desde la formulación de la solicitud, dicha solicitud será desestimada sin derecho a la devolución del arancel pagado.
  15. DACE o CENDA, según sea el tipo de documento, definirán las características que deberán cumplirse para cada tipo de recaudo a
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

consignar. En caso que algún recaudo no reúna las características definidas, este será devuelto al usuario al momento de su consignación ante DACE.

16. Una vez recibida la solicitud en DACE, el documento deberá ser procesado en estricto orden de recepción y estar disponible para su entrega en un máximo de cinco (5) días hábiles para los documentos simples y en un máximo de veinte (20) días hábiles para los documentos certificados. Cuando existan causas plenamente justificadas y que sean avaladas por el Director de Admisión y Control de Estudios o por el Director del Centro de Documentación y Archivo, según sea el caso, dichos plazos de elaboración podrán ser mayores y no deberá considerarse como un incumplimiento de los lapsos.
  17. Cuando por razones plenamente justificadas el interesado requiera de la obtención del documento en un lapso distinto a los establecidos en la norma anterior, deberá presentar evidencias que respalden su solicitud ante el Jefe del Departamento de Control de Estudios o el Jefe del Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral y éste podrá autorizar la elaboración del documento en un tiempo menor, considerando para esto, los tiempos de elaboración y la disponibilidad de los involucrados y los firmantes del documento.
  18. Cuando surjan dudas y/o diferencias en materia de la gestión del o de los documentos entre el usuario y el funcionario que se encuentre atendiendo el servicio, éste último deberá solicitar el apoyo del jefe del Departamento respectivo de manera que se atienda la situación de manera adecuada. El funcionario se abstendrá de promover que el usuario acuda a otra instancia a obtener la información sobre la gestión del documento solicitado.
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

19. Los funcionarios que se encuentren atendiendo el servicio de gestión de documentos deberán:

- Velar porque los recaudos de los documentos que sean consignados por los usuarios sean debidamente registrados y preservados, manteniendo los controles que a los efectos dicte el jefe del Departamento respectivo o por el Director de DACE o el Director de CENDA.
- Velar porque las solicitudes recibidas sean procesadas en estricto orden de recepción y siguiendo los controles establecidos en el procedimiento.
- Velar porque los documentos que hayan sido procesados se encuentren correctamente archivados en el área destinada para tal fin hasta su entrega al usuario, manteniendo el registro de los documentos que hayan sido entregados para efectos de control.
- Evitar implementar políticas y/o criterios en el procedimiento que no hayan sido previamente avalados por el jefe del Departamento respectivo o por el Director de DACE o por el Director de CENDA.

20. La tabla de temporalidad para el resguardo y la conservación de los documentos en el archivo de DACE una vez que hayan sido procesados y se encuentren a la espera de ser retirados por el usuario, se regirá de la siguiente manera:

- **Documentos simples:** permanecerán en el archivo durante un trimestre adicional a aquel en el que haya sido solicitado. Por ejemplo documentos solicitados en el trimestre 1 deben conservarse durante el trimestre 2 y luego desincorporarse en la semana 1 del trimestre 3. Si por razones de espacio, el área de
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

archivo de documentos excediera su capacidad de almacenamiento transcurrido el primer trimestre, éstos podrán ser reubicados en otra área del Departamento respectivo hasta completar el tiempo correspondiente, en fase inactiva.

- **Documentos certificados:** permanecerán en el archivo durante un año adicional a aquel en el que haya sido solicitado. Por ejemplo documentos solicitados en el año 1 deben conservarse durante el año 2 y luego desincorporarse en el primer trimestre del año 3. Si por razones de espacio, el área de archivo de documentos excediera su capacidad de almacenamiento transcurrido el primer año, éstos podrán ser reubicados en otra área del Departamento respectivo hasta completar el tiempo correspondiente, en fase inactiva. Para este tipo de documentos, al momento de su desincorporación debe elaborarse un inventario general de documentos que contenga; número de carnet, nombre del estudiante, tipo de documento y fecha de solicitud, de manera que se mantenga el registro de los documentos que son desincorporados.
  - **Autorizaciones para Retiro de Documentos y Constancias de Solicitud del Documento:** Se tratarán igual que para documentos simples.
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

### III.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### III.1. Procedimiento: Fase 1- A: Solicitud de documento vía exoneración del pago por DIDE.

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Solicitante (Estudiante activo)</b>	1. Acude a DIDE (Departamento de Bienestar Social / Departamento de Desarrollo Estudiantil de la Sede del Litoral) a realizar la solicitud de exoneración del pago del documento.
<b>DIDE (Departamento de Bienestar Social / Departamento de Desarrollo Estudiantil de la Sede del Litoral)</b>	2. Recibe al Estudiante y lo entrevista con el fin de determinar si procede la solicitud de exoneración del documento. 3. <b>En caso de no ser exonerado</b> , informa al Estudiante.
<b>Solicitante (Estudiante activo)</b>	4. Recibe información de la no exoneración y decide si realiza el pago del documento de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.
<b>DIDE (Departamento de Bienestar Social / Departamento de Desarrollo Estudiantil. Sede Litoral)</b>	5. <b>En caso de ser exonerado</b> , informa al Estudiante y registra en el sistema de Taquilla Virtual la solicitud del o de los documentos exonerados.

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**Solicitante  
(Estudiante activo)**

6. Recibe información y verifica si la solicitud del documento requiere entrega de recaudos en DACE. **En caso de no requerir recaudos** va al paso 12.

7. **En caso de requerir recaudos**, entrega los mismos en DACE (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral).

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

8. Recibe los recaudos y verifica en el sistema de Taquilla Virtual la solicitud del Estudiante.

9. Verifica que los recaudos estén completos y correctos. **Si están completos y correctos**, indica en el sistema de Taquilla Virtual la recepción de los mismos para proceder con su elaboración. Va al procedimiento de "Generación del Documento". Va al paso 12.

10. **Si no están completos y correctos los recaudos**, devuelve los recaudos al Estudiante.

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**Solicitante  
(Estudiante activo)**

11. Recibe los recaudos, corrige y los entrega nuevamente a DACE. Va al paso 8.
  12. Dentro de la fecha establecida, recibe de DACE la notificación (vía correo electrónico) informando la disponibilidad del o de los documentos solicitados.
  13. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual e imprime un ejemplar del formulario "Comprobante de Retiro de Documento(s)" el cual contiene el o los documentos disponibles para su entrega.
  14. Se dirige a DACE a retirar el o los documentos solicitados con el formulario "Comprobante de Retiro de Documento(s)". Va al procedimiento "Entrega del Documento".
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**III. 2. Procedimiento: Fase 1- B: Solicitud del documento a través de la Taquilla Virtual**

**RESPONSABLE**

**Solicitante  
(Estudiante activo,  
inactivo o graduado)**

**ACCIÓN**

1. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual. En caso de ser una solicitud nueva ubica y completa el formulario "Solicitud de Documentos en el Sistema". Va al paso 3.
2. Si ya realizó la solicitud del o los documentos con anterioridad, ubica en el sistema, la solicitud realizada en documentos pendientes por pagar.
3. En caso de no ser becario y no estar exonerado, decide si guarda la solicitud para pago posterior o paga el arancel correspondiente al documento a solicitar a través de la Taquilla Virtual, de acuerdo con los instrumentos de pago establecidos para tal fin.
4. **Si pagó la solicitud**, verifica si la solicitud del documento requiere entrega de recaudos en DACE. En caso de no requerir recaudos va al paso 10.
5. **En caso de requerir recaudos**, entrega los mismos en DACE (Departamento de Control de Estudios o al Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral).

**Solicitante  
(Estudiante activo,  
inactivo o graduado)**





PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<p><b>DACE</b> (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)</p>	<p>6. Recibe los recaudos y verifica en el sistema de Taquilla Virtual la solicitud del Estudiante.</p> <p>7. Verifica que los recaudos estén completos y correctos. <b>Si están completos y correctos</b> indica en el sistema de Taquilla Virtual la recepción de los mismos para proceder con su elaboración. Va al procedimiento de “Generación del Documento”. Va al paso 10.</p> <p>8. <b>Si no están completos y correctos los recaudos</b>, devuelve los recaudos al Solicitante.</p> <p>9. Recibe los recaudos, corrige y los entrega nuevamente a DACE. Va al paso 6.</p> <p>10. Dentro de la fecha establecida, recibe de DACE la notificación (vía correo electrónico) informando la disponibilidad del o de los documentos solicitados.</p> <p>11. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual e imprime un ejemplar del formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” el cual contiene el o los documentos disponibles para su entrega.</p>
<p><b>Solicitante</b> (Estudiante activo, inactivo o graduado)</p>	

---



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
17

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Solicitante (Estudiante activo, inactivo o graduado)</b>	12. Se dirige a DACE a retirar el o los documentos solicitados con el formulario "Comprobante de Retiro de Documento(s)". Va al procedimiento "Entrega del Documento".

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**III.4. Procedimiento: (Fase 1-C) Solicitud del documento a través de la  
Caja de la Dirección de Finanzas.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>Solicitante (Estudiante activo, inactivo o graduado)</b>	1. Acude a la Caja de la Universidad (en cualquier sede) para realizar la solicitud del o de los documentos requeridos.
<b>Dpto. de Tesorería/ Departamento de Finanzas de la Sede del Litoral (Área de Caja)</b>	2. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y verifica si el Solicitante posee solicitudes de documentos pendientes por pagar. 3. <b>En caso de tener solicitudes pendientes por pagar</b> , informa al Solicitante para confirmar su pago. Va al paso 6. 4. <b>Si no tiene solicitudes pendientes por pagar</b> , registra el requerimiento del Solicitante en el sistema de Taquilla Virtual y verifica si el Estudiante es becario. 5. <b>Si es Estudiante becario</b> , le indica que no debe pagar el arancel. Va al paso 9. 6. <b>En caso de no ser becario</b> , cobra al Solicitante el arancel correspondiente al o los documentos a solicitar.

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>Departamento de Tesorería / Departamento de Finanzas de la Sede del Litoral (área de caja)</b>	7. Imprime dos ejemplares de la constancia de pago. Entrega original sellado al Solicitante y archiva una copia para su control.
<b>Solicitante (Estudiante activo, inactivo o graduado)</b>	8. Recibe original de la constancia de pago sellada. 9. <b>En caso que el documento solicitado requiera entrega de recaudos</b> en DACE, va al paso 12. 10. <b>En caso que el documento solicitado no requiera recaudos</b> , determina si el documento es simple y si lo puede retirar de forma inmediata. <b>Si no lo puede retirar en forma inmediata</b> , va al paso 17. 11. <b>En caso de retirar el documento en forma inmediata</b> , se dirige a DACE (Departamento de Control de Estudio o al Departamento de Admisión y Control de Estudio de la Sede del Litoral) solicita el documento y presenta la constancia de pago original junto con su documento de identificación. Va al procedimiento "Entrega de Documento".

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**Solicitante**  
**(Estudiante activo,**  
**inactivo o graduado)**

**DACE**  
(Departamento de Control de  
Estudios / Departamento de  
Admisión y Control de Estudios de  
la Sede del Litoral)

**Solicitante**  
**(Estudiante activo,**  
**inactivo o graduado)**

12. **Si la solicitud requiere recaudos**, acude a DACE (Departamento de Control de Estudio o al Departamento de Admisión y Control de Estudio de la Sede del Litoral) y realiza entrega de los mismos.

13. Recibe los recaudos y verifica en el sistema de Taquilla Virtual la solicitud del Solicitante, y verifica si los recaudos están completos y correctos.

14. **Si están completos y correctos**, indica en el sistema de Taquilla Virtual la recepción de los mismos para proceder con su elaboración. Va al procedimiento "Generación del Documento". Va al paso 17.

15. **Si no están completos y correctos**, devuelve los recaudos recibidos e informa al Solicitante de los recaudos faltantes.

16. Recibe los recaudos, corrige y los entrega nuevamente a DACE. Va al paso 13.

17. Dentro de la fecha establecida, recibe de DACE la notificación (vía correo electrónico) informando la disponibilidad del o de los documentos solicitados.



**PROCEDIMIENTO:**

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**Solicitante  
(Estudiante activo,  
inactivo o graduado)**

**ACCIÓN**

18. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual e imprime un ejemplar del formulario "Comprobante de Retiro de Documento(s)" el cual contiene el o los documentos disponibles para su entrega.
  19. Se dirige a DACE a retirar el o los documentos solicitados con el formulario "Comprobante de Retiro de Documento(s)". Va al procedimiento "Entrega del documento".
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**III.5. Procedimiento: Fase 2 - A: Generación del Documento**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**DACE**

(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

1. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y determina los documentos a ser elaborados.
  2. Determina si el documento solicitado es generado en DACE o en CENDA.
  3. **En caso de ser elaborado en CENDA,** selecciona los documentos en la Taquilla Virtual y genera el reporte de Solicitudes por Elaborar.
  4. Remite a CENDA el reporte de Solicitudes por Elaborar junto con los recaudos. Va al procedimiento de "Generación de Documentos por CENDA".
  5. **Si el documento se elabora en DACE,** selecciona en el sistema de Taquilla Virtual los documentos a procesar.
  6. Genera el documento requerido de acuerdo con el orden de recepción y solicita firma y sello del Jefe del Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de
-



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**DACE**

(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

**ACCIÓN**

- Estudios de la Sede del Litoral, según sea la Sede.
7. Registra en el sistema de Taquilla Virtual que el documento ha sido elaborado.
  8. Verifica si el documento es certificado o simple.
  9. **En caso de ser un documento simple**, se remite notificación al solicitante informando la disponibilidad del documento solicitado (automáticamente). Archiva temporalmente en espera de la entrega al Estudiante. Va al procedimiento "Entrega del Documento".
  10. **Si es un documento que requiere certificación**, ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y selecciona los documentos a certificar (Secretario /Rector) y genera "Reporte de Control de Documentos a Certificar" a través del sistema, donde se reflejan los documentos seleccionados.
  11. Remite documentos a ser certificados junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" al despacho del Director de DACE para su firma.
-





PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**DACE**  
(Despacho)

12. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar". **En caso de observaciones**, informa al Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral.

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios /  
Departamento de Admisión y Control de  
Estudios de la Sede del Litoral)

13. Recibe, corrige y remite documentos corregidos a DACE (Despacho). Va al paso 12.

**DACE**  
(Despacho)

14. **Si no tiene observaciones**, el Director firma los documentos y remite junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" a la Secretaría.

**Secretaría**

15. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar", los firma y sella. Verifica si el documento requiere la firma del Rector.

16. **Si no requiere la firma del Rector**, devuelve los documentos a DACE (Despacho) junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar". Va al paso 19.

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>Secretaría</b>	17. Si requiere la firma del Rector, remite documentos junto con el “Reporte de Control de Documentos a Certificar” al Rectorado para su firma.
<b>Rectorado</b>	18. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el “Reporte de Control de Documentos a Certificar”, los firma y sella. Remite los documentos a DACE (Despacho) junto con el “Reporte de Control de Documentos a Certificar”.
<b>DACE (Despacho)</b>	19. Recibe los documentos y el “Reporte de Control de Documentos a Certificar”, verifica que estén completos y los remite al Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral, de acuerdo con el caso.
<b>DACE (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)</b>	20. Recibe los documentos y el “Reporte de Control de Documentos a Certificar” y actualiza estatus de los documentos en el sistema de Taquilla Virtual para indicar la recepción del documento y que se produzca la notificación al usuario.

---



**PROCEDIMIENTO:**

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**DACE**

(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

21. Archiva los documentos temporalmente en espera de su entrega al Estudiante y archiva el "Reporte de Control de Documentos a Certificar". Va al procedimiento de "Entrega del Documento".



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**III.6. Procedimiento: Fase 2–B: Generación de Documentos por CENDA.**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**CENDA**

Departamento de  
Procesamiento de la  
Información (Sartenejas) /  
Departamento de Archivo y  
Estadística (Litoral).

1. Recibe de DACE el “Reporte de Solicitudes por Elaborar” junto con los recaudos o las solicitudes que no requieren recaudos directamente en la Taquilla Virtual.
2. Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y selecciona las solicitudes de documentos a elaborar.
3. Genera el documento requerido de acuerdo con el orden de recepción y solicita firma y sello del Jefe del Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) o del Jefe del Departamento de Archivo y Estadística (Litoral), según sea la sede.
4. Verifica si el documento es certificado o simple.
5. **En caso de ser un documento simple,** remite a DACE (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral) para su entrega al solicitante.



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**DACE**

(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

6. Recibe y revisa los documentos. En caso de observaciones informa a **CENDA** (Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) / Departamento de Archivo y Estadística (Litoral)).

7. Recibe, corrige y remite documentos a DACE. Va al paso 5.

8. **En caso de no tener observaciones**, registra su elaboración en el sistema de Taquilla Virtual.

9. Se remite notificación al solicitante informando la disponibilidad del documento solicitado (automáticamente). Archiva documento temporalmente en espera de la entrega al Estudiante. Va al procedimiento "Entrega del Documento".

**CENDA**

Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) / Departamento de Archivo y Estadística (Litoral).

10. **En caso de ser un documento que requiere certificación**, ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y selecciona las solicitudes de documentos a certificar y genera el reporte de control.

11. Remite documentos a ser certificados junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" al despacho del Director de CENDA para su firma.

---



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**CENDA**  
(Despacho)

12. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar". **En caso de observaciones**, informa al Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) / Departamento de Archivo y Estadística (Litoral).

**CENDA**  
Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) / Departamento de Archivo y Estadística (Litoral).

13. Recibe, corrige y remite documentos a CENDA (Despacho). Va al paso 10.

**CENDA**  
(Despacho)

14. **Si no tiene observaciones**, el Director firma los documentos y remite junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" a la Secretaría.

**Secretaría**

15. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar", los firma y sella. Verifica si el documento requiere la firma del Rector.

16. **Si no requiere la firma del Rector**, devuelve los documentos a DACE (Despacho) junto con el reporte de control. Va al paso 18.



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**Secretaría**

17. Si requiere la firma del Rector, remite los documentos junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" al Rectorado para su firma.

**Rectorado**

18. Recibe y revisa que los documentos coincidan con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar", los firma y sella. Remite los documentos a DACE (Despacho) junto con el "Reporte de Control de Documentos a Certificar".

**DACE  
(Despacho)**

19. Recibe los documentos y el "Reporte de Control de Documentos a Certificar", verifica que estén completos y los remite al Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral, de acuerdo con el caso.

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

20. Recibe los documentos y el "Reporte de Control de Documentos a Certificar" y actualiza estatus de los documentos en el sistema de Taquilla Virtual para indicar la recepción del documento y que se produzca la notificación al usuario.

---



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
31

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

#### RESPONSABLE

**DACE**  
(Departamento de Control de  
Estudios / Departamento de  
Admisión y Control de Estudios  
de la Sede del Litoral)

#### ACCIÓN

21. Archiva documentos temporalmente en espera de su entrega al Solicitante y archiva el "Reporte de Control de Documentos a Certificar". Va al procedimiento de "Entrega del Documento".

---





PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

**III. 7. Procedimiento: (Fase 3) Entrega del Documento**

**RESPONSABLE**

**ACCIÓN**

**Solicitante  
(Estudiante activo,  
inactivo o Graduado)**

1. Luego de recibir la notificación por parte del sistema, solicita en DACE el documento correspondiente y entrega el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” y su identificación con foto (cédula, carnet o pasaporte). En caso de no ser el titular, entrega su identificación en original, la autorización para el retiro, copia de la Cédula de Identidad del titular y copia de la Cédula de Identidad del autorizado.

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

2. Recibe el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” e identificación del Solicitante o del autorizado.

3. Busca el o los documentos en el archivo y entrega al Solicitante o al autorizado.

**Solicitante  
(Estudiante activo,  
inactivo o graduado)**

4. Recibe y revisa el o los documentos solicitados. Si está conforme, va al paso 8.

5. **Si no está conforme**, verifica junto con el funcionario encargado de su entrega si es un error del solicitante o de DACE. Si es un error del solicitante, va al paso 8.



PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<p><b>DACE</b> (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)</p>	<p>6. <b>Si es un error de DACE</b>, devuelve el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)”, al Solicitante y le indica fecha aproximada de entrega.</p> <p>7. Genera el documento corregido y tramita las firmas respectivas vía emergencia, de acuerdo con el procedimiento de “Generación del Documento”. Va al paso 1.</p> <p>8. Solicita firma del solicitante en el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” en constancia de haberlo recibido.</p> <p>9. Firma en el formulario “Comprobante de Retiro de Documento(s)” en constancia de haber recibido el documento.</p> <p>10. Firma y sella el formulario de “Comprobante de Retiro de Documento(s)” en señal de haberse entregado.</p> <p>11. Actualiza el sistema de Taquilla Virtual para dejar constancia de haberse entregado el documento.</p> <p>12. Archiva el formulario de “Comprobante de Retiro de Documento(s)” para su control.</p>
<p><b>Solicitante</b> (Estudiante activo, inactivo o graduado)</p>	
<p><b>DACE</b> (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)</p>	

---



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Páginas:  
34

Fecha:  
03/03/2015

PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS-ESTUDIANTILES

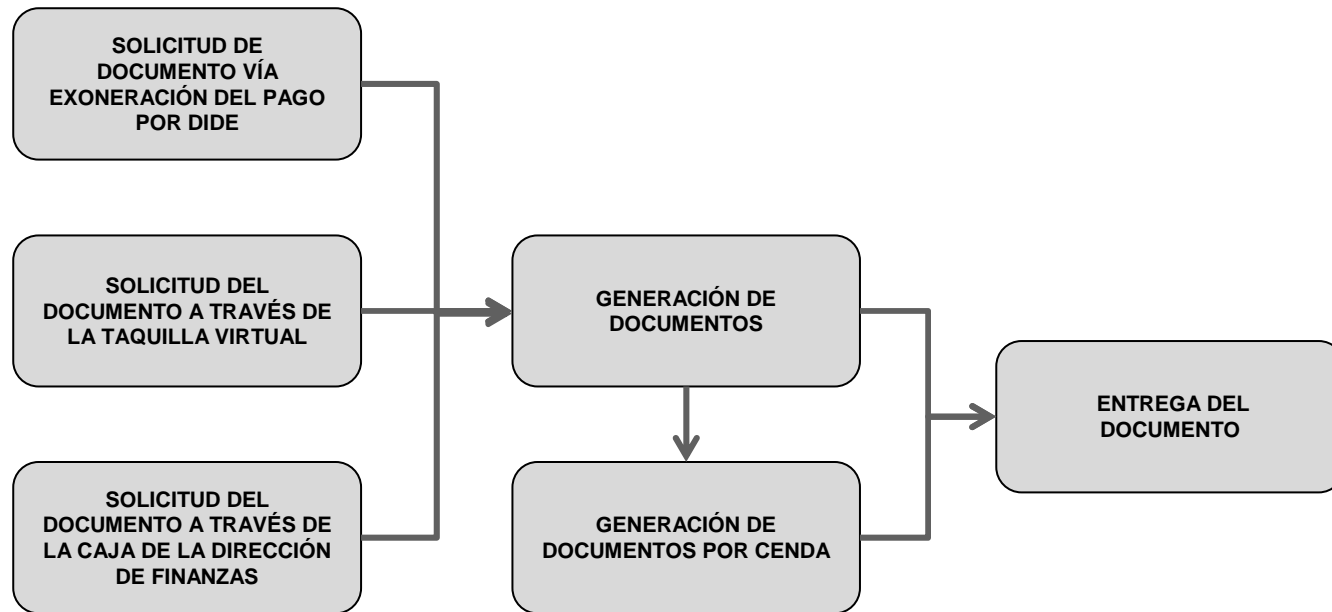
#### III.2 FLUJOGRAMA

---



Flujograma:

## GESTIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS - ESTUDIANTILES



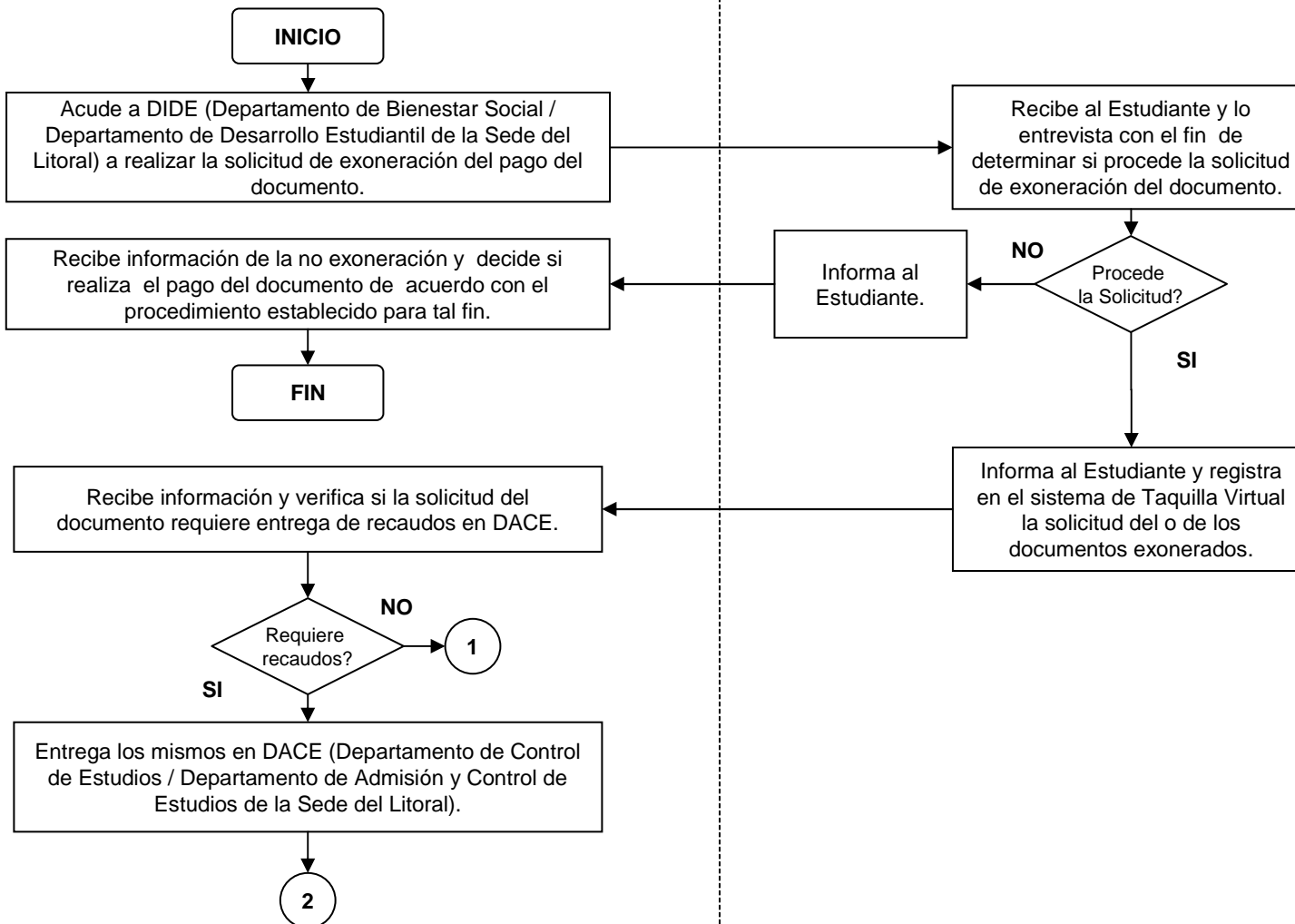


Flujograma: **FASE 1- A: SOLICITUD DE DOCUMENTO VÍA EXONERACIÓN DEL PAGO POR DIDE**

**SOLICITANTE (ESTUDIANTE ACTIVO)**

**DIDE**

(Departamento de Bienestar Social / Departamento de Desarrollo Estudiantil de la Sede del Litoral)



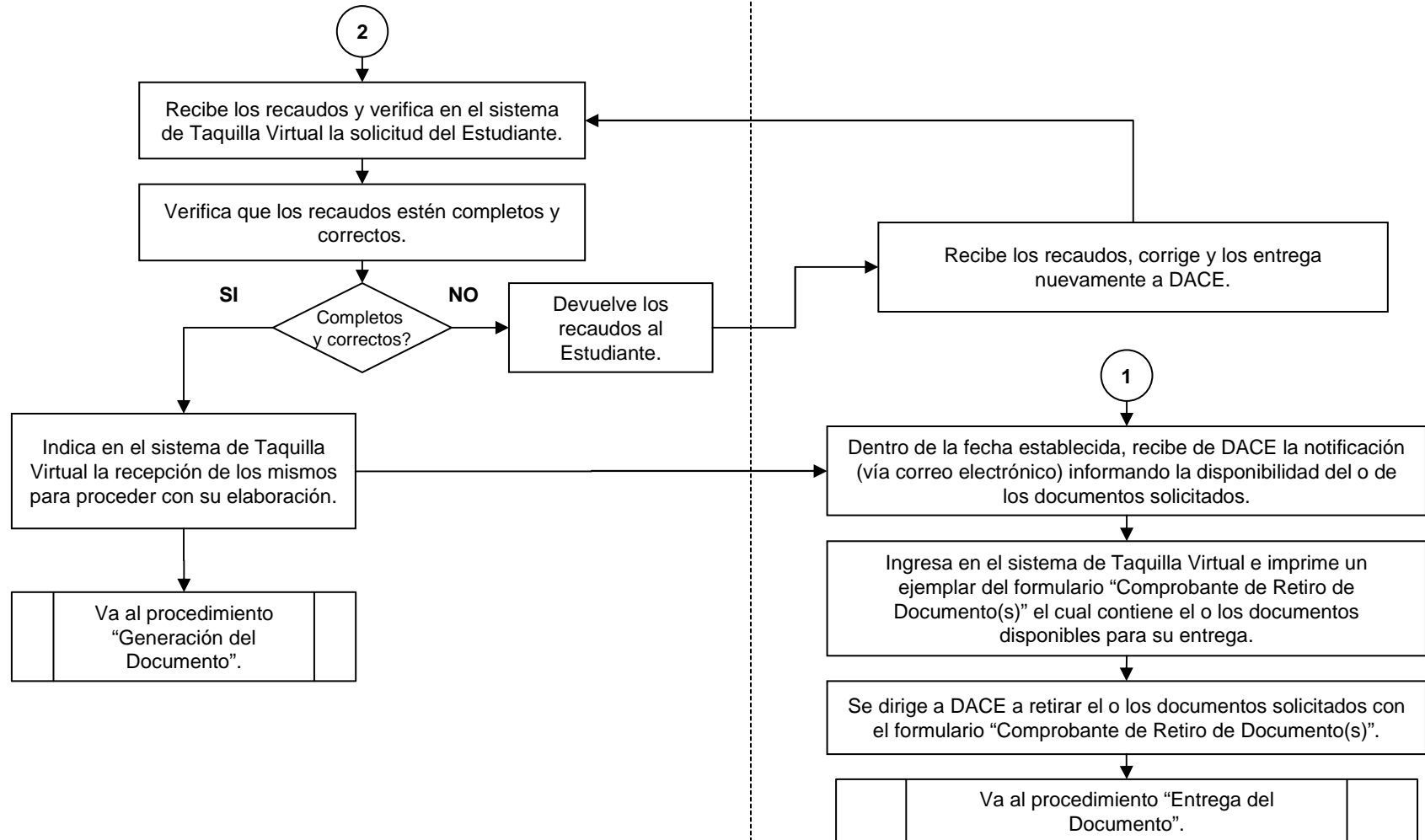


Flujograma:

## FASE 1- A: SOLICITUD DE DOCUMENTO VÍA EXONERACIÓN DEL PAGO POR DIDE

DACE (DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS / DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DE LA SEDE DEL LITORAL).

SOLICITANTE  
(ESTUDIANTE ACTIVO)





Flujograma: **FASE 1- B: SOLICITUD DEL DOCUMENTO A TRAVÉS DE LA TAQUILLA VIRTUAL**

**SOLICITANTE**  
(ESTUDIANTE ACTIVO, INACTIVO O GRADUADO)

**DACE (DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS / DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DE LA SEDE DEL LITORAL).**

INICIO

Ingresa en el sistema de Taquilla Virtual y determina si es una solicitud nueva o si ya había realizado la solicitud del o los documentos con anterioridad.

**SI**  
Nueva?

Ubica y completa el formulario "Solicitud de Documentos" en el sistema.

**NO**  
Ubica en el sistema, la solicitud realizada en documentos pendientes por pagar.

En caso de no ser becario y no estar exonerado, decide si guarda la solicitud para pago posterior o paga el arancel correspondiente al documento a solicitar a través de la Taquilla Virtual, de acuerdo con los instrumentos de pago establecidos para tal fin.

Si pagó la solicitud, verifica si la solicitud del documento requiere entrega de recaudos en DACE.

**NO**  
Requiere recaudos?  
**SI**

Entrega los mismos en DACE (Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral).

Recibe los recaudos, corrige y los entrega nuevamente a DACE.

Recibe los recaudos y verifica en el sistema de Taquilla Virtual la solicitud del Estudiante.

Verifica que los recaudos estén completos y correctos.

**NO**  
Completos y correctos?  
**SI**

Devuelve los recaudos al Solicitante.

Indica en el sistema de Taquilla Virtual la recepción de los mismos para proceder con su elaboración.

1

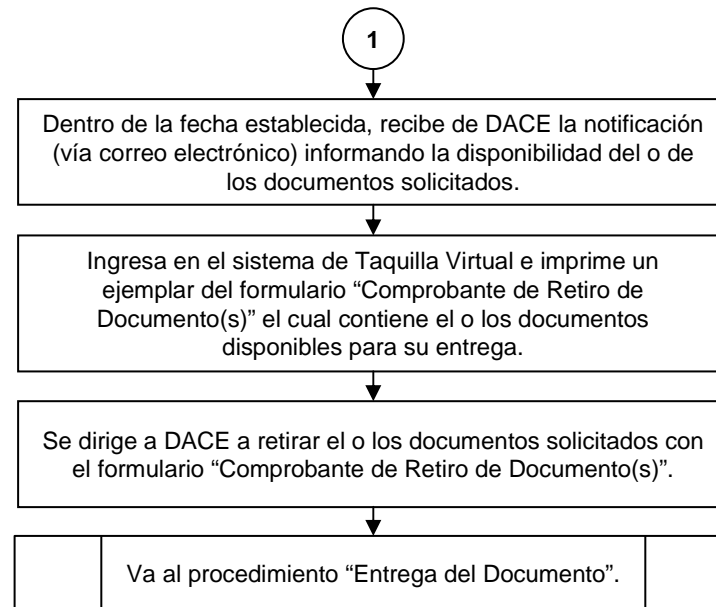
Va al procedimiento "Generación del Documento".

1



Flujograma: **FASE 1- B: SOLICITUD DEL DOCUMENTO A TRAVÉS DE LA TAQUILLA VIRTUAL**

**SOLICITANTE (ESTUDIANTE ACTIVO, INACTIVO O GRADUADO)**





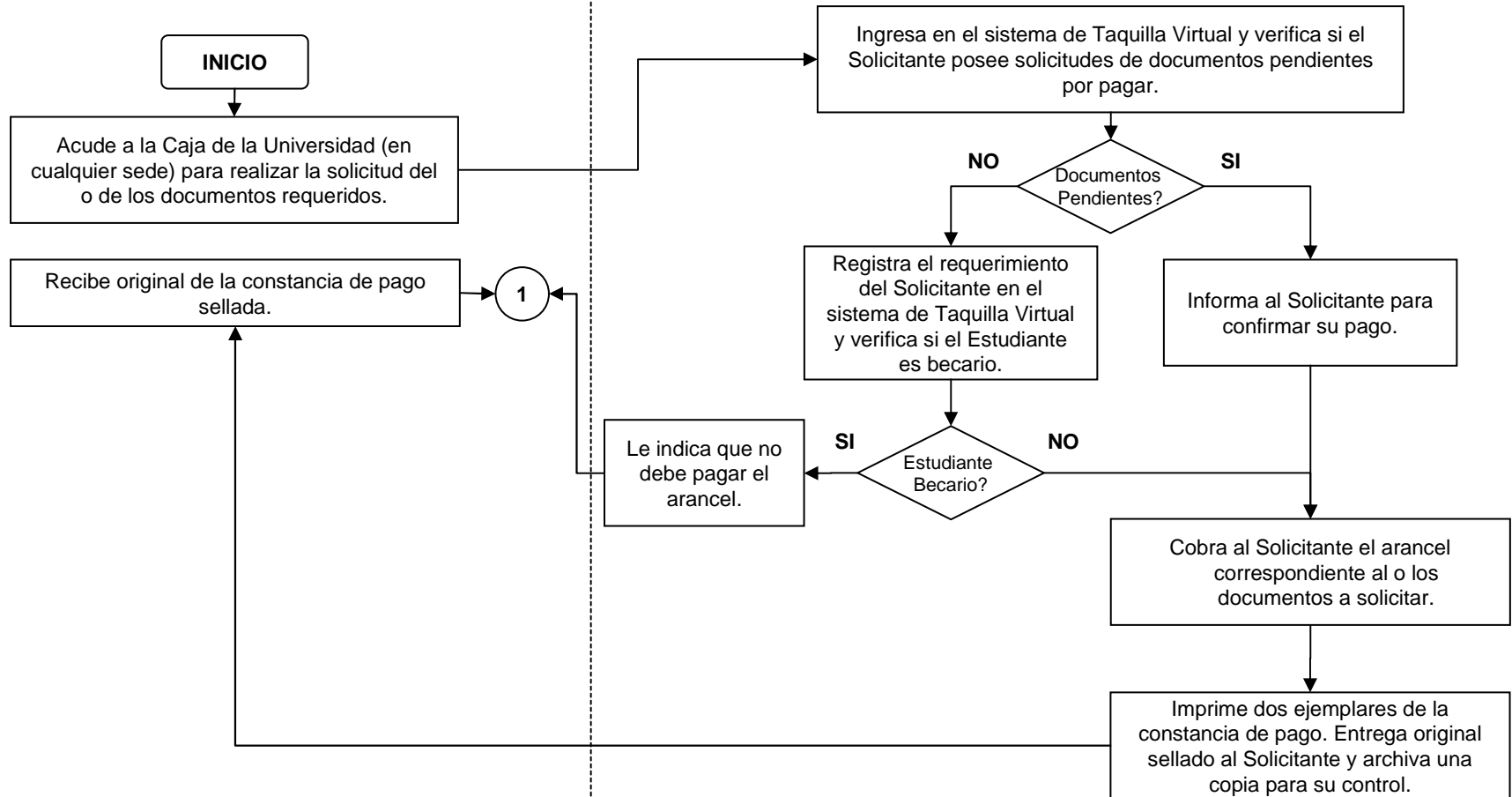


Flujograma:

## FASE 1-C: SOLICITUD DEL DOCUMENTO A TRAVÉS DE LA CAJA DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS

SOLICITANTE (ESTUDIANTE ACTIVO)

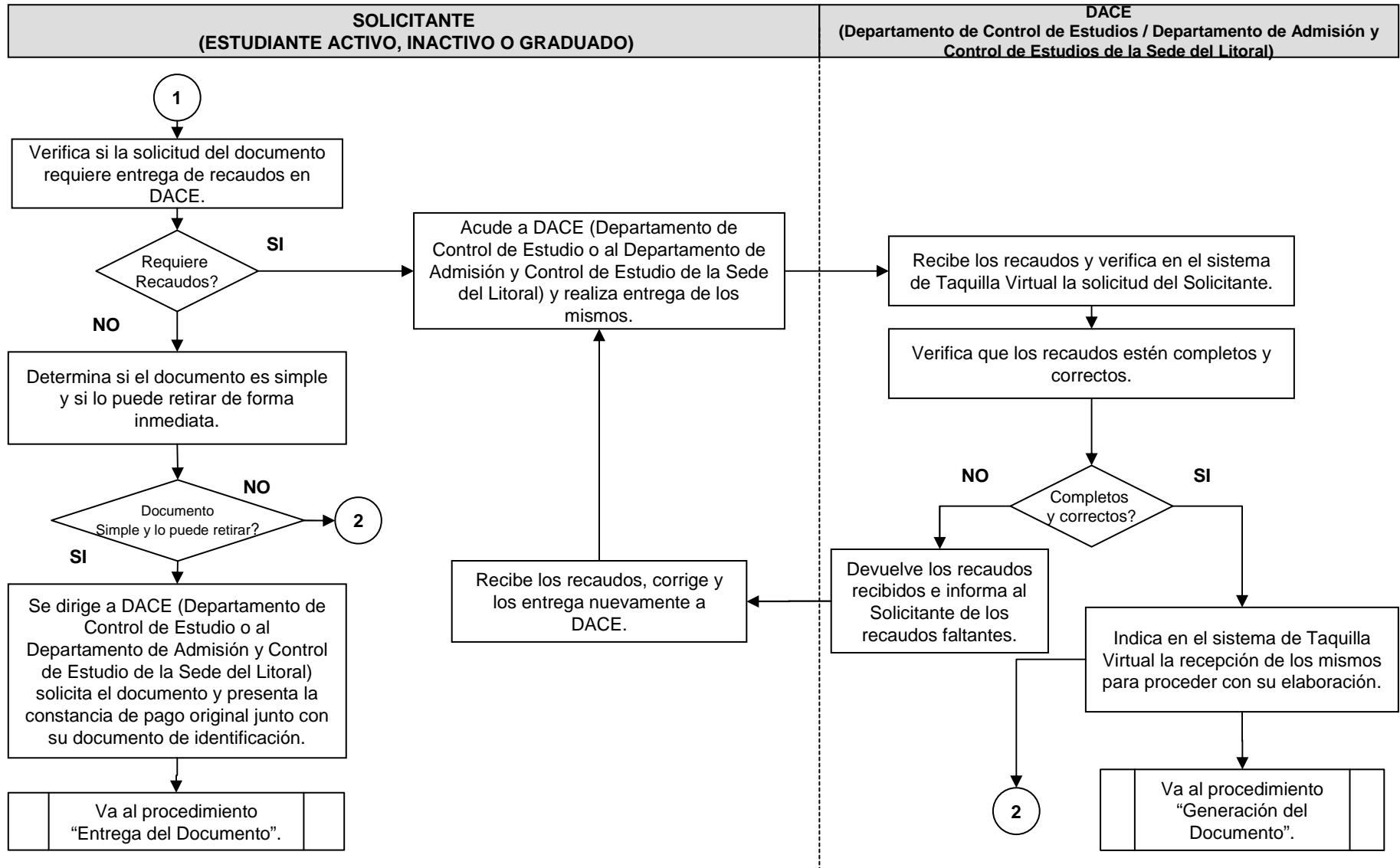
DPTO. DE TESORERÍA/ DEPARTAMENTO DE FINANZAS DE LA SEDE DEL LITORAL  
(ÁREA DE CAJA)





Flujograma:

## FASE 1-C: SOLICITUD DEL DOCUMENTO A TRAVÉS DE LA CAJA DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS

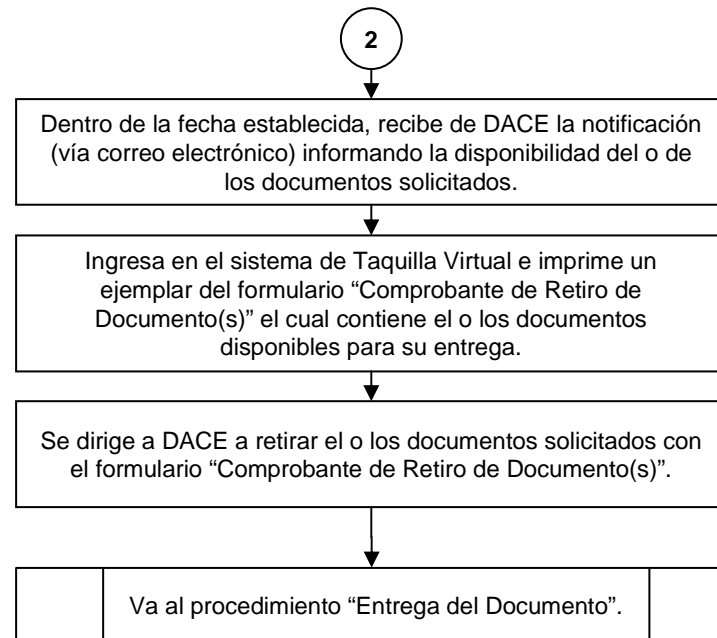




Flujograma:

**FASE 1-C: SOLICITUD DEL DOCUMENTO A TRAVÉS DE LA CAJA DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS**

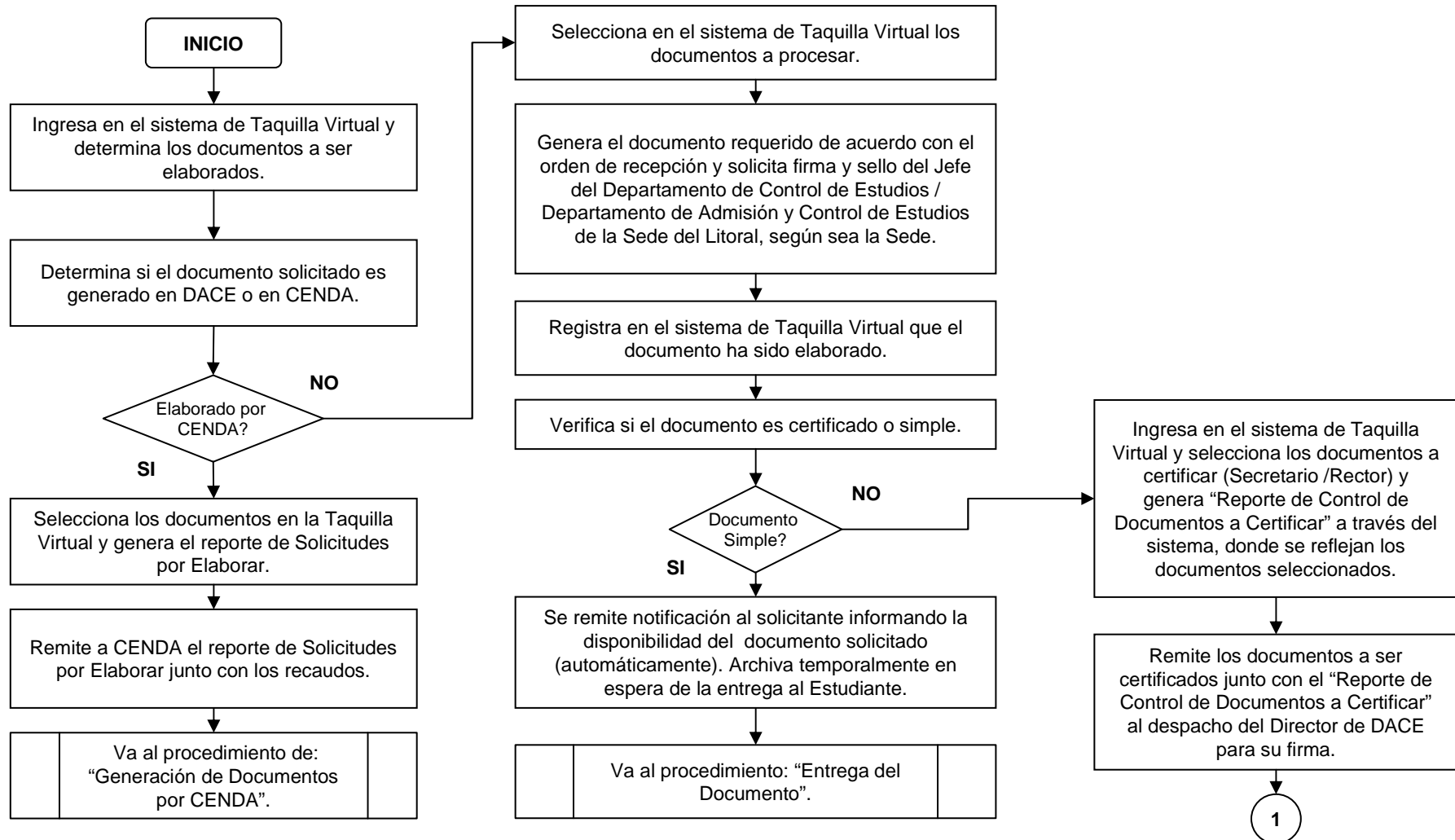
**SOLICITANTE  
(ESTUDIANTE ACTIVO, INACTIVO O GRADUADO)**





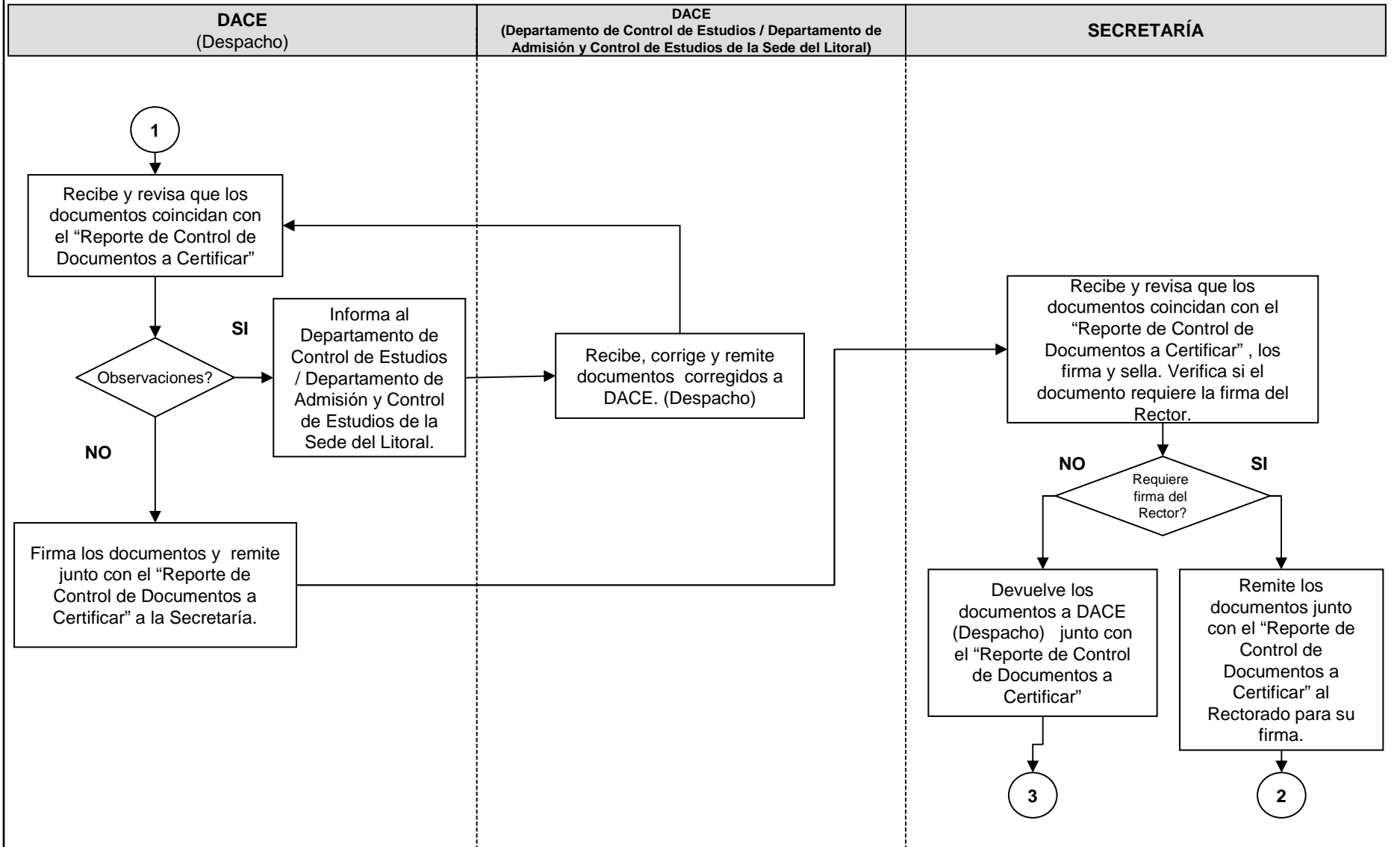
Flujograma: **FASE 2 - A: GENERACIÓN DEL DOCUMENTO**

**DACE**  
(DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIOS / DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DE LA SEDE DEL LITORAL)



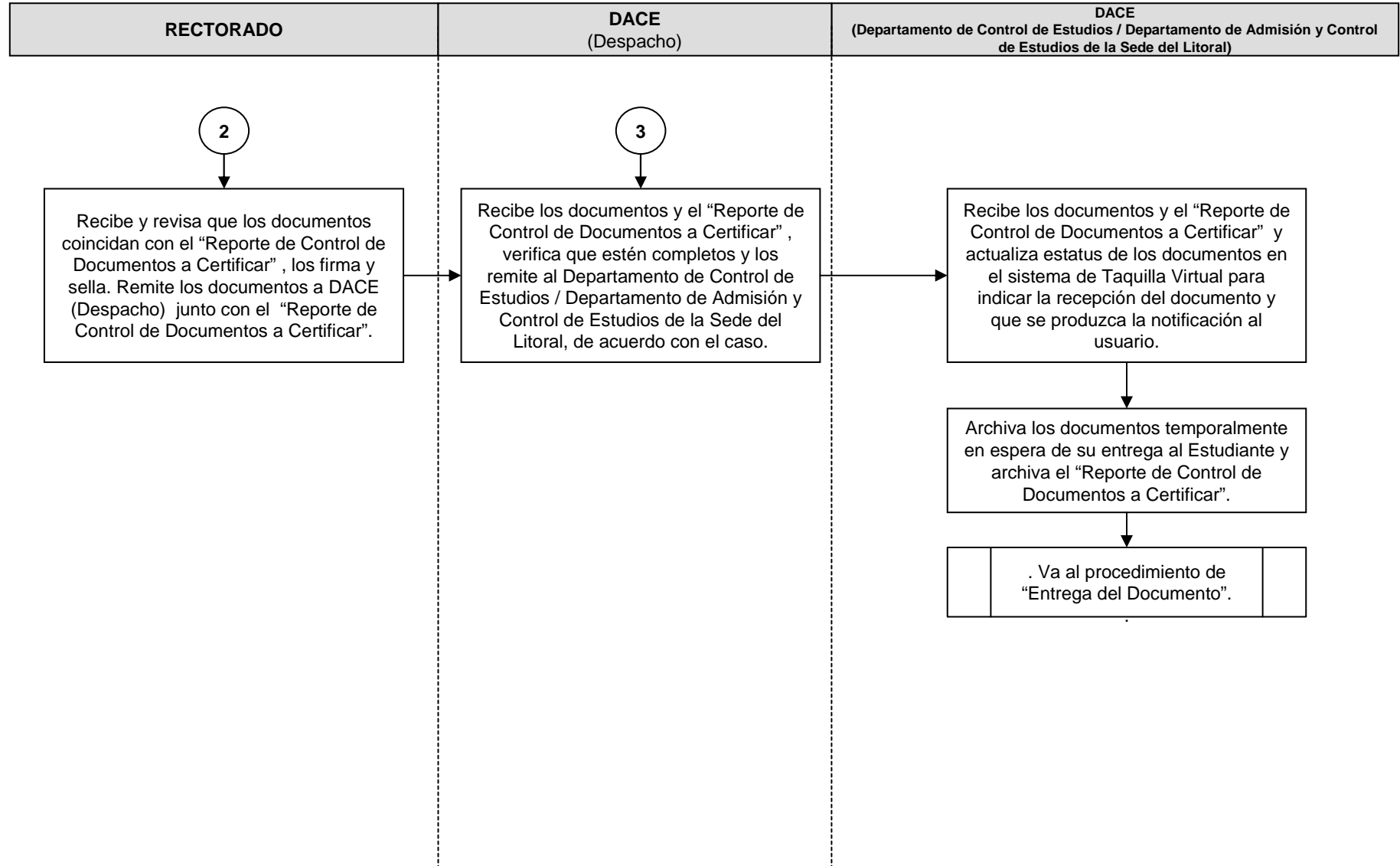


Flujograma: **FASE 2 - A: GENERACIÓN DEL DOCUMENTO**





Flujograma: **FASE 2 - A: GENERACIÓN DEL DOCUMENTO**

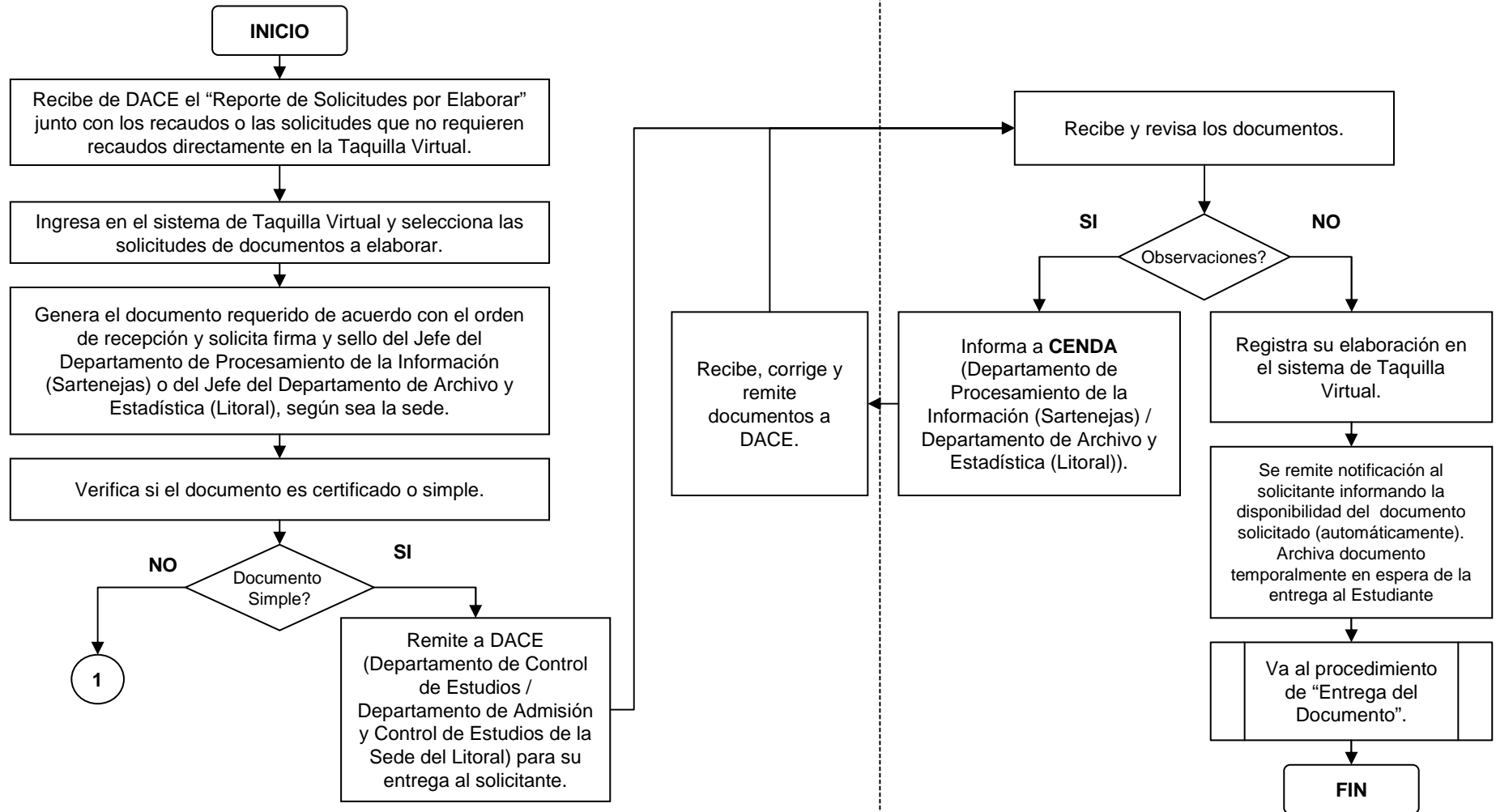




Flujograma: **FASE 2-B: GENERACIÓN DE DOCUMENTOS POR CENDA**

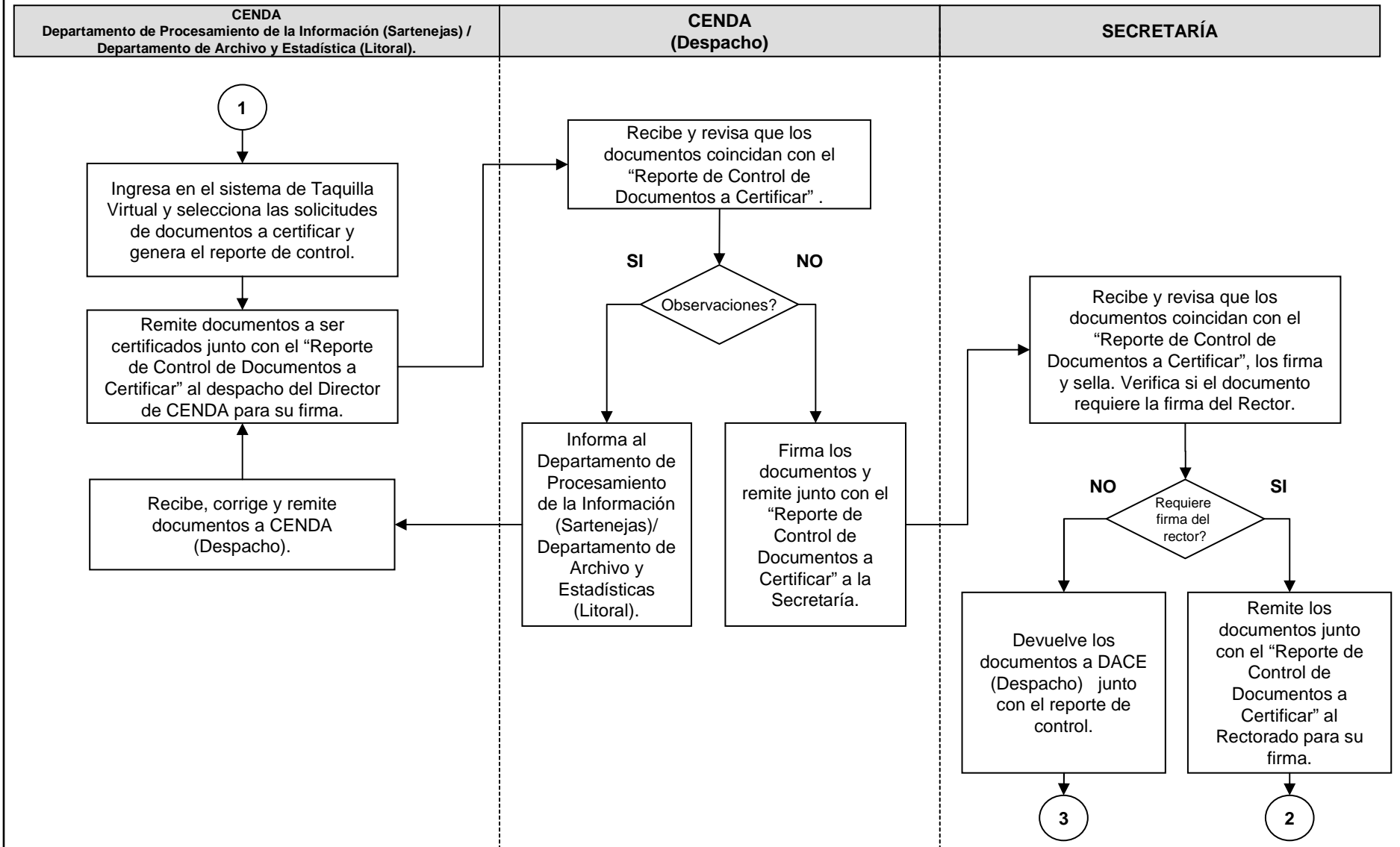
**CENDA**  
Departamento de Procesamiento de la Información (Sartenejas) / Departamento de Archivo y Estadística (Litoral).

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)





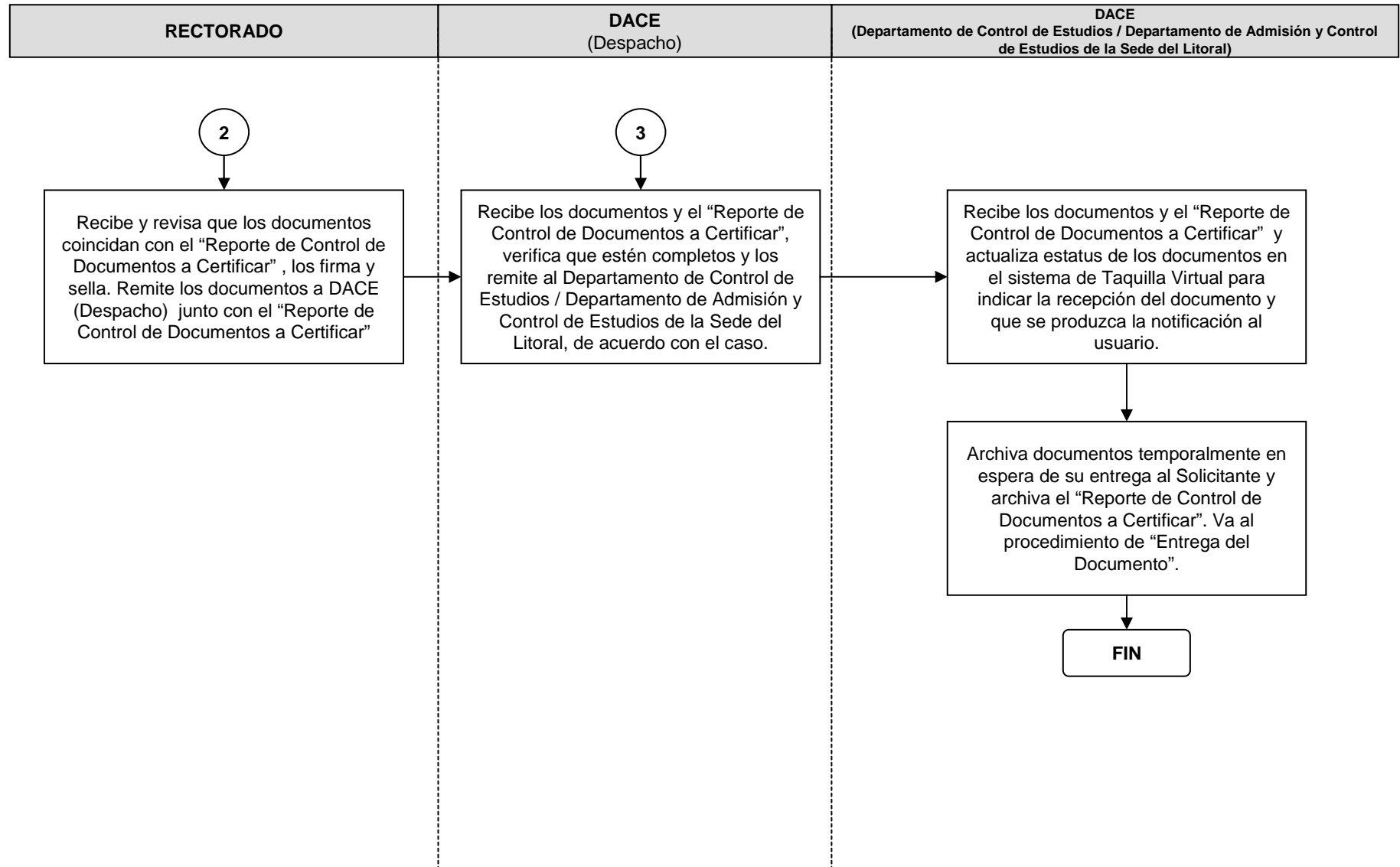
Flujograma: **FASE 2-B: GENERACIÓN DE DOCUMENTOS POR CENDA**







Flujograma: **FASE 2-B: GENERACIÓN DE DOCUMENTOS POR CENDA**

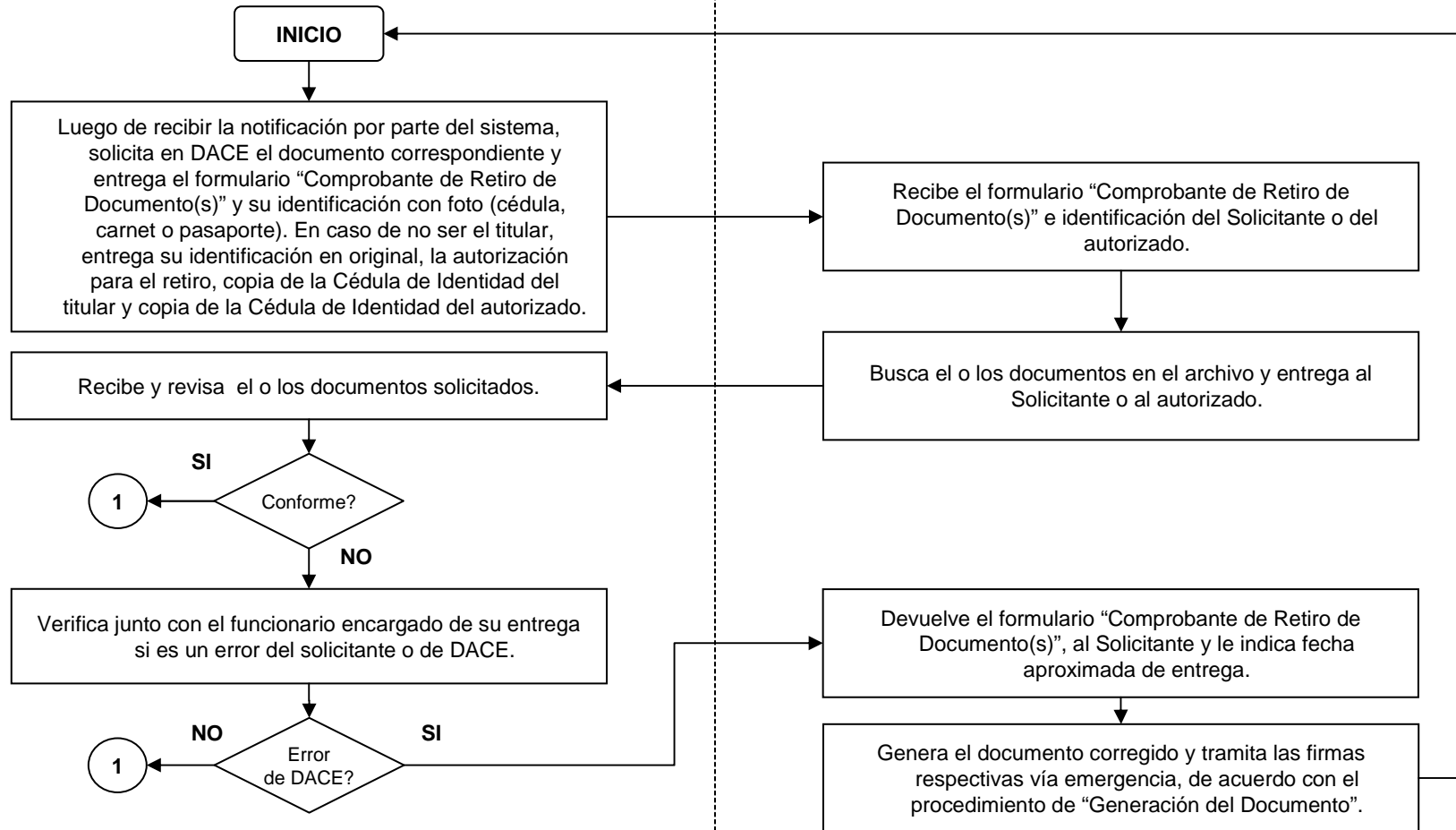




Flujograma: **FASE 3: ENTREGA DE DOCUMENTOS**

**SOLICITANTE**  
(ESTUDIANTE ACTIVO, INACTIVO O GRADUADO)

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)





Flujograma: **FASE 3: ENTREGA DE DOCUMENTOS**

**DACE**  
(Departamento de Control de Estudios / Departamento de Admisión y Control de Estudios de la Sede del Litoral)

**SOLICITANTE**  
(ESTUDIANTE ACTIVO, INACTIVO O GRADUADO)

