



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 1 de 9

**NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:**  
**GESTION ADMINISTRATIVA**

Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso:  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso:  
**Jefe Administrativo y Financiero**

**PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO:** Dirigir, controlar, acompañar y verificar el desarrollo articulado y efectivo de la Gestión Administrativa a través de sus subprocesos, para garantizar el apoyo a los procesos misionales, el mejoramiento continuo en el área administrativa y consecución de la misión institucional.

**ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO:** Identificación de las necesidades de recursos administrativos de los procesos y subprocesos; determinar y ejecutar estrategias para atender los requerimientos de la Gestión Administrativa a través de sus Subprocesos hasta la aprobación, asesoría y seguimiento a sus planes de acción y consolidación y presentación de informes a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en las campus de Bucaramanga, Valledupar y Cúcuta.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Planeación y Calidad Institucional  Vicerrectoría Administrativa y Financiera  Líderes de Procesos y Subprocesos.	Plan de Desarrollo Institucional  Lineamientos y Directrices Institucionales  Lineamientos institucionales para la Gestión Administrativa  Requerimientos		Formular Políticas y lineamientos para el desarrollo y fortalecimiento de la Gestión Administrativa.  Planear las actividades gerenciales y operativas de la Gestión Administrativa  Identificación de necesidades y requerimientos.	Propuesta de las Políticas y Lineamientos para el manejo de la Gestión Administrativa  Planeación anual  Reporte de los requerimientos de inversiones	Vicerrectoría Administrativa y Financiera    Dirección Administrativa.



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 2 de 9

Líderes Administrativa	Gestión	Planeación anual	H	Ejecutar la planeación anual	Planeación anual ejecutada	Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
Líder Humano	Talento	Solicitudes		Gestionar las novedades de personal, en cuanto a salario, reubicación, contratación y promoción	Aprobación o Rechazo de novedades	Líder Nacional de Talento Humano
Líderes académico-administrativas	unidades	Consultas		Asesoría en las diferentes áreas de la gestión administrativa, convenios, contratos y proyectos	Conceptos sobre el área de consulta	Líderes unidades académico-administrativas
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	y	Políticas y lineamientos de la Gestión Administrativa		Dar a conocer las políticas y lineamientos de la Gestión Administrativa	Socialización de la Gestión Administrativa	
Jefaturas Administrativas y Financieras y líderes subprocesos gestión administrativa	y	Propuesta de Planes de Acción y planeación anual		Aprobar los planes de acción y planeación de los subprocesos de la Gestión Administrativa	Planes de acción y planeación aprobados	Jefaturas Administrativas y Financieras y líderes subprocesos gestión administrativa
Procesos y Subprocesos UDES	y	Solicitudes de espacios		Analizar los requerimientos de espacios y reubicaciones	Concepto sobre los requerimientos y reubicaciones	Planta Física
Talento Humano		Formato solicitudes de personal		Analizar los requerimientos de personal	Concepto sobre las solicitudes	Talento Humano



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 3 de 9

<p>SGC – VAF</p> <p>Jefaturas Administrativas y Financieras</p> <p>Dirección o Coordinación Gestión Administrativa</p>	<p>Indicadores de Gestión</p> <p>Planeación Anual</p> <p>Planeación Anual</p>	<p>V</p>	<p>Verificar y analizar los resultados de los indicadores de la Gestión Administrativa y sus subprocesos</p> <p>Seguimiento a la planeación de: Talento Humano, Logística, Compras, Mercadeo Institucional, Planta Física, Atención al Estudiante</p> <p>Seguimiento a la planeación de: Talento Humano, Logística, Compras, Mercadeo Institucional, Planta Física, Atención al Estudiante y jefe Administrativa y Financiera</p>	<p>Análisis de Indicadores</p> <p>Retroalimentaciones líderes subprocesos (en aplicativo de administración del SGC-VAF)</p> <p>Retroalimentación del seguimiento a los líderes de los subprocesos de la gestión administrativa y Jefaturas (en aplicativo de administración del SGC-VAF)</p>	<p>Líderes Subprocesos Gestión Administrativa</p> <p>Coordinadores de los subprocesos</p> <p>Líderes subprocesos y Jefaturas</p>
<p>Dirección Administrativa</p>	<p>Retroalimentación líderes Nacionales Gestión Administrativa y Jefaturas</p> <p>Estado de cumplimiento de la planeación</p>	<p>A</p>	<p>Análisis de causas para determinar acciones de mejora.</p>	<p>Toma de acciones</p> <p>Ajustes</p>	<p>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p>Jefaturas Administrativas y Financieras y Líderes Subprocesos Gestión Administrativa</p> <p>Dirección Administrativa</p>

**RECURSOS**



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 4 de 9

<b>Talento humano:</b> Profesionales posgraduales, profesionales, tecnólogos, técnicos, educación media y básica primaria.	<b>Infraestructura física:</b> área administrativa, área de archivo, mobiliario.	<b>Infraestructura tecnológica:</b> equipos de cómputo, equipos periféricos, y sistemas de información.	<b>Ambiente de trabajo:</b> Condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.	<b>Recursos económicos:</b> Presupuesto
---	--	---	---	--

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

<b>Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades</b>	<b>Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF</b>
---	---

**NORMATIVIDAD**

<b>Normatividad Colombiana aplicable al proceso y/o subproceso</b>  LEY 1266 DE 2008 Habeas Data Decreto 1377 de 2013, Reglamentario de la Ley 1581 de 2012. Ley 30 del 28- 12- 1992 Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior Ley 30 de 1992. Estable el marco normativo para educación superior en Colombia. Ley 2335 de 2023. Regula el suministro de información estadística y especifica la obligatoriedad de las mismas. Ley 1740 del 2024. Regula la inspección y vigilancia de la educación superior. Decreto 1075 del 2015. Decreto único reglamentario de sector educación. Resolución 996 del 2021. Establecen los lineamientos y especificaciones técnicas para la transmisión de la información al SNIES incluyendo aspectos académicos, administrativos y financieros.  Ley general de archivo	<b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso</b>  4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos  5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización  6 planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios  7 Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades
<b>Normatividad institucional aplicable al subproceso</b>	



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 5 de 9

Estatuto de propiedad intelectual  
Reglamento Interno de Trabajo UDES  
Documentación SG-SST  
Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales REG-PI-001-UDES.  
Políticas Institucionales de los Procesos Y Subprocesos del SGC-VAF VAF-PI-001-UDES.  
Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001-UDES  
Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes VAF-PR-001-UDES  
Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora VAF-PR-003-UDES  
Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias O Felicitaciones VAF-PR-005-UDES  
Procedimiento de Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES  
Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES  
Instructivo Organización de archivos de gestión transferencias documentales GED-IN-002-UDES

- 7.1.2 Personas
- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
  - 7.5.1 Generalidades
  - 7.5.2 Creación y actualización
  - 7.5.3 Control de la información documentada
- 8. Operación
  - 8.1 Planificación y control operacional
  - 8.2 Requisitos para los productos y servicios
    - 8.2.1 Comunicación con el cliente
    - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
    - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
    - 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
  - 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
    - 8.4.1 Generalidades
    - 8.4.2 Tipo y alcance del control
    - 8.4.3 Información para los proveedores externos
  - 8.5 Producción y provisión del servicio
    - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
    - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
    - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
    - 8.5.4 Preservación
    - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
    - 8.5.6 Control de los cambios



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

**Sistema de Gestión de la Calidad VAF**  
**Vicerrectoría Administrativa y Financiera**

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 6 de 9

	<p>8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>9 evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua</p>
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
<p>Plan de desarrollo institucional Proyecto educativo institucional Reglamento Académico estudiantil Manual de calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES Programa de Capacitación VAF-PG-001-UDES Programa de Auditorías VAF-PG-002-UDES Programa Gestión del Conocimiento VAF-PG-004-UDES Guía de Requisitos de Documentos para Aprobación Presupuestal y Pagos VAF-GU-001-UDES Guía para el Registro de la Planeación Anual de los Procesos y Subprocesos del SGC-VAF, VAF-GU-002-UDES Guía de Salidas y/o Permisos TAH-GU-002-UDES Protocolo de Atención al Público TAH-PC-003-UDES Instructivo de Logística LOG-IN-001-UDES Reglamento Auditorios y Salas Audiovisuales LOG-RG-001-UDES. Guía para el Manejo de Viáticos DIF-GU-002-UDES Uso Adecuado del Papel GED-GU-001-UDES Guía de Presupuesto PRE-GU-001-UDES. Guía de Activos Fijos para el Usuario ACF-GU-001-UDES</p>	<p>Informes y Reportes Actas GED-FT-032-UDES Listado de Asistencia GED-FT-031-UDES Requisición PRE-FT-004-UDES Inventario Único Documental GED-FT-005-UDES Nota interna GED-FT-015-UDES Circular interna GED-FT-016-UDES Control de llamadas VAF-FT-013-UDES Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES Informe de Gestión VAF-FT-032-UDES Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES Solicitud de Personal TAH-FT-001-UDES Solicitudes TAH-FT-017-UDES Evaluación de Actividades TAH-FT-022-UDES Solicitud de Salida y/o Permiso TAH-FT-007-UDES Solicitud de Desarrollo de Software SII-FT-001-UDES Autorización Uso de Imagen COM-FT-002-UDES</p>

Documento avalado para aplicación en la Universidad de Santander según Acuerdo de Consejo Superior 004 de 2015



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 7 de 9

Calendario académico vigente  
Acuerdo vigente de los Valores de Matricula y Derechos Pecuniarios  
Aplicación de la Marca de Conformidad de la Certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES  
Servicios y Medios de Comunicación Institucionales COM-GU-001-UDES  
Guía de Solicitud de Servicios COM-GU-003-UDES  
Manual de Marca UDES COM-MN-001-UDES.  
Procedimiento Control de Documentos y Registros GED-PR-004-UDES  
DIA-MT-005-UDES Matriz de Identificación de Posibles Salidas no Conformes Dirección Administrativa  
DIA-MT-001-UDES Matriz de Comunicación Dirección Administrativa

Seguimiento a indicadores y planeación DIA-FT-001-UDES



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 8 de 9

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
08	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 20/09/2022	<p>Se modifica el concepto plan de trabajo por planeación anual. En el hacer: Se elimina lo referente a las actividades de remesas,</p> <p>En las entradas se incluye que talento humano envíe el Formato solicitudes de personal mensual y reporte consolidado trimestral de estas solicitudes</p> <p>En las actividades: En el verificar se elimina el seguimiento a los planes de acción a cargo de las Jefaturas, ya que esa actividad nunca la han realizado.</p> <p>Se actualiza la Normatividad Colombiana aplicable al proceso y/o subproceso adicionando lo referente a la emergencia sanitaria</p> <p>Se actualiza en talento humano el número de personas</p>
<b>RESPONSABLE</b> Fredy Bayona Arenas Director Administrativo	
Zulma R. Mantilla Coordinadora Administrativa y Financiera	
Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
09	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 01/12/2023	<p>En el planear se adicionan actividades operativas.</p> <p>En el hacer se elimina Jefatura de mercadeo institucional y Talento humano con los ajustes necesarios en la descripción de entradas, actividades, salidas y cliente.</p> <p>En el hacer se cambia el término validar por aprobar.</p> <p>En el verificar se hace la aclaración para retroalimentación líderes de subprocesos en el aplicativo de administración del SGC-VAF.</p> <p>Se elimina instructivo Gestión administrativa DIA-IN-001-UDES de Normatividad institucional aplicable al subproceso.</p> <p>En recursos económicos se cambia asignación presupuestal anual por presupuesto.</p> <p>Se ajusta documentos de referencia y registros eliminando los que ya no se implementan.</p> <p>Se actualiza la Normatividad Colombiana aplicable al proceso y/o subproceso eliminando lo referente a la emergencia sanitaria</p> <p>En talento humano se elimina número de personas.</p> <p>Se incluyó en registros el formato DIA-FT-001-UDES</p>
<b>RESPONSABLE</b> Angelica María Calderón Plata Directora Financiera	
Myriam Cristina Hernández M. Coordinadora Administrativa y Financiera	
Elda Rosa Botello Rodríguez Jefe Administrativa y Financiera	
Maria Trinidad Galvis Jefe Administrativa y Finan Valledupar	



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DIA-CP-001-UDES**

Versión: 10

Página 9 de 9

VERSIÓN 10	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 14/11/2024	Se actualiza la normatividad aplicada a cada al proceso y/o subproceso.
<b>RESPONSABLE</b>  Angelica María Calderón Plata Directora Administrativa  Tania Julieth Salamanca Ascanio Coordinadora Administrativa  Elizabeth Sanabria Castañeda Jefe Administrativa y Financiera Cúcuta  Maria Trinidad Galvis Jiménez Jefe Administrativa y Financiera Valledupar	En documento se modifican el responsable Coordinación Administrativa y Jefatura Cúcuta.  Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.