



**Universidad de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 1 de 10

**NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:**

Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso:  
**JEFE DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

**ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso:  
**COORDINADOR DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

**PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO:** Orientar integralmente a los estudiantes en los servicios y trámites institucionales, de forma oportuna, adecuada y manteniendo canales de comunicación, con la finalidad de mejorar y dinamizar su trayectoria universitaria en la UDES, así como gestionar acciones y propuestas de mejora con los procesos de la universidad, para garantizar una correcta resolución, prestación del servicio y satisfacción del estudiante, contribuyendo al desarrollo institucional.

**ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO:** Desde la atención a las solicitudes e identificación de las necesidades de la comunidad estudiantil, hasta la gestión, seguimiento y evaluación de los servicios ofrecidos.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Secretaría General	Calendario Académico		Análisis, diseño y programación de las actividades propias del subproceso.	Propuesta de eventos	Rector
Rector		P		Plan de trabajo del subproceso	Dirección Administrativa Dirección Financiera
Director administrativo	Lineamientos institucionales			Programación para la verificación de los servicios de Biblioteca, Crédito y Cartera, Informática, Registro y Control Académico, Logística, Idiomas, Infraestructura Tecnológica, Activos Fijos.	Jefatura Administrativa y Financiera
Procesos y/o subprocesos UDES	Información Institucional				Líderes de Proceso y/o Subproceso



**Universidad de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 2 de 10

Comunidad Universitaria	Recepción de solicitudes	H	Atención a solicitudes	<p>Respuestas casos CAE</p> <p>Orientación a estudiantes</p> <p>Control entrega correspondencia GED-FT-022-UDES</p> <p>Respuesta derecho petición y/o tutela</p> <p>Cuadro control entrega de información</p> <p>Información Póliza Estudiantil.</p>	<p>Crédito y Cartera Líderes de Proceso y/o Subproceso</p> <p>Atención al Estudiante</p>
Proveedores	Cotización almuerzos		Ejecutar el programa de comedor universitario	<p>Proceso de selección de los estudiantes beneficiados por el comedor</p> <p>Reporte de estudiantes beneficiados</p>	<p>Estudiante</p> <p>Proveedor</p>
Dirección Administrativa	Lineamientos institucionales		Ejecutar los eventos planeados	<p>Convocatoria proveedores para participación en el comedor</p>	
Dirección Financiera	Presupuesto del evento aprobado		Ejecución plan de trabajo	<p>Propuesta para el funcionamiento del comedor universitario</p>	
Jefatura Administrativa y Financiera					



**Universidad de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 3 de 10

<p>Rectoría Presupuesto Atención al Estudiante</p>	<p>Programación del evento</p>	<p>H</p>		<p>Banner Programación del evento</p> <p>Notificación a los líderes participantes en el evento</p>	<p>Padres de Familia de Oficina de Comunicaciones (Bucaramanga)</p> <p>Comunidad Universitaria</p> <p>Presupuesto</p>
<p>Atención al Estudiante</p>	<p>Plan de trabajo del subproceso</p>			<p>Plan de trabajo con avances</p>	<p>Atención al Estudiante</p> <p>Dirección Administrativa</p>
	<p>Programación para la verificación de los servicios de Biblioteca, Crédito y Cartera, Informática, Registro y Control Académico, Logística, Idiomas, Infraestructura Tecnológica, Activos Fijos.</p>		<p>Realizar la verificación de las condiciones de la prestación de los servicios</p>	<p>Listas de chequeo de verificación</p> <p>Reporte de observaciones en la verificación de los servicios.</p> <p>Evaluación a los servicios ofrecidos por la Institución</p>	<p>Jefatura Administrativa y Financiera.</p> <p>Jefatura Administrativa y Financiera</p> <p>Líder del proceso y/o subproceso</p>
<p>Estudiante</p>	<p>Diseño de la encuesta Lineamientos institucionales</p> <p>PQRSF registradas</p>		<p>Atención de las PQRSF</p>	<p>Trámite a las PQRSF Informe PQRSF</p>	<p>Comunidad universitaria</p>



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 4 de 10

Atención al Estudiante	Resultados de encuestas realizadas. Respuestas a solicitudes Casos CAE. Informe PQRSF. Reporte de observaciones en la verificación de los servicios	V	Verificación, seguimiento a: plan de trabajo y PQRSF, satisfacción de los eventos realizados y solicitudes recibidas, estado de las solicitudes tramitadas al CAE, comedor universitario, ajustes a los servicios ofrecidos por la Institución	Indicadores reportados en Kawak.  Reporte de la revisión realizada a las actividades planeadas, aplicación de los controles y análisis de resultados.	Dirección Administrativa Financiera  Jefatura Administrativa financiera	Y  y
Proveedor	Plan de trabajo del subproceso.  Listas de asistencia comedor universitario Factura y/o documento equivalente a la factura del Proveedor		Aplicativo Presupuesto			
Atención al Estudiante	Reporte de la revisión realizada a las actividades planeadas, y análisis de resultados.	A			Dirección Administrativa Financiera	y
Auditor	Informe de gestión  Informe de auditoría		Analizar las causas para determinar acciones de mejora.	Planes de acción	Jefatura Administrativa financiera	y

**RECURSOS**

<b>Talento humano:</b> Líder del subproceso: Profesional en Ciencias Humanas, ciencias económicas, administrativas, ciencias de la educación y	<b>Infraestructura física:</b> Oficina con espacio para disposición de los puestos de trabajo del personal asignado, área para atención al público.	<b>Infraestructura tecnológica:</b> Equipo de cómputo para cada puesto de trabajo, impresora multifuncional, teléfono IP y muebles para archivo. Acceso a internet.	<b>Ambiente de trabajo:</b> Buena iluminación y aire acondicionado	<b>Recursos económicos:</b> Asignación presupuestal anual
---	---	---	--	---



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 5 de 10

afines. Manejo de  
Herramientas Ofimáticas.  
Personal de apoyo  
secretariado del subproceso:  
Técnico o tecnólogo, manejo  
de herramientas ofimáticas.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades**

**Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF**

### NORMATIVIDAD

#### Normatividad legal y reglamentaria

Ley 30 de 1992 Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior Artículos 107, 109, 112 y 122.

Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1377 de 2013, Reglamentario de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

#### Normatividad institucional aplicable al subproceso

Documentación del SG-SST

Reglamento Interno de Trabajo UDES

Consejo Superior Acuerdo 005 del 6 de diciembre de 2013 – Por el cual se crean estímulos a la excelencia académica y administrativa y se

#### Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso

4 Contexto de la organización  
4.1 Comprensión de la organización  
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



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

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

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE  
ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 6 de 10

aprueba el reglamento de descuentos y becas del Comité de Asuntos Estudiantiles  
Consejo Superior Acuerdo 004 del 21 de diciembre de 2016, por el cual se modifica el Acuerdo 005 del 6 de diciembre de 2013  
Políticas de tratamiento de datos personales REG-PI-001-UDES  
Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF VAF-PI-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  
Programa de Auditorías VAF-PG-002-UDES  
Procedimiento 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  
Procedimientos control de documentos y registros GED-PR-004-UDES  
Instructivo de organización de archivos de gestión y transferencias documentales GED-IN-002-UDES  
Instructivo de correspondencia y comunicaciones GED-IN-003-UDES  
Instructivo de documentos académico-administrativos GED-IN-004-UDES  
Manual de funciones y responsabilidades TAH-MN-001-UDES  
Caracterización atención al estudiante ATE-CP-001-UDES  
Desarrollo de eventos institucionales ATE-PR-001-UDES  
Programa comedor universitario ATE-PR-002-UDES  
Atención a solicitudes ATE-PR-003-UDES  
Verificación de las condiciones en la prestación de los servicios ATE-PR-004-UDES  
Matriz de comunicación Atención al Estudiante ATE-MT-001-UDES  
Matriz de identificación de posibles salidas no conformes Atención al Estudiante ATE-MT-005-UDES

- 7.1.1 Generalidades
- 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



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

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

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE  
ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 7 de 10

	<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 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  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 y estudiantil Calendario Académico Acuerdo vigente de los valores de matrícula y derechos pecuniarios Manual de calidad SGC-VAF VAF-MN-001-UDES Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES Programa de Gestión del Conocimiento VAF-PG-004-UDES Programa de Capacitación VAF-PG-001-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 uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES Guía para el manejo de viáticos DIF-GU-002-UDES Guía de activos fijos para el usuario ACF-GU-001-UDES Reglamento Sala de Audiovisuales LOG-RG-001-UDES</p>	<p>Control entrega de correspondencia GED-FT-022-UDES Nota interna GED-FT-015-UDES Listado de asistencia GED-FT-031-UDES Actas GED-FT-032-UDES Circular interna GED-FT-016-UDES Ficha técnica ATE-FT-001-UDES Check list eventos ATE-FT-002-UDES Encuesta de satisfacción ATE-FT-003-UDES Cronograma verificación de servicios ATE-FT-004-UDES Lista de chequeo de verificación ATE-FT-005-UDES Cuadro control entrega de información ATE-FT-006-UDES Control de llamadas VAF-FT-013-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</p>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 8 de 10

Respaldo y restauración de la información SEI-PR-003-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  
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

Evaluación de actividades TAH-FT-022-UDES  
Solicitud de salida y/o permiso TAH-FT-007-UDES  
Requisición PRE-FT-004-UDES  
Modificación presupuestal PRE-FT-003-UDES  
solicitud de desarrollo de software SII-FT-001-UDES  
Autorización de uso de imagen COM-FT-002-UDES  
Comunicación externa  
Propuesto comedor universitario  
Brouchure  
Cotización alimentos  
Propuesta de eventos  
Propuesta de presupuesto  
Solicitud aplicativo logística  
Invitaciones  
Registros fotográficos  
Programa del evento  
Encuesta vía web  
Casos CAE  
Derechos de petición y tutelas  
Reporte estudiantes beneficiados del comedor universitario  
Informe de las PQRSF



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 9 de 10

SC-CER440961

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 26/07/2022	En el hacer, se elimina del campo salida convocatoria a las microempresas.
<b>RESPONSABLE</b>  Lina María Cáceres Uribe Jefe de Atención al Estudiante  Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	En el campo registros se elimina Plan de Trabajo VAF-FT-026-UDES.  Se ajusta trazabilidad y nombre a documentos en normatividad institucional aplicable, documento de referencia y registros, en el campo registros se incluye ATE-FT-006-UDES.  Se ajusta presentación y entradas del Control de Cambios según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
<b>VERSIÓN</b> 04	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 16/08/2023	Se traslada la frase Propuesta para el funcionamiento del comedor universitario que se encontraba en el planear al hacer.
<b>RESPONSABLE</b>  Lina María Cáceres Uribe Jefe de Atención al Estudiante  Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se incluyó en salida, Información Póliza Estudiantil.  En la comuna de cliente, la frase de la siguiente manera: Dirección Administrativa y Financiera y los campus Cúcuta y Valledupar lo reportan a la Jefatura Administrativa y Financiera.  En la columna de salidas se adiciona a la palabra indicadores la frase reportados en Kawak.  Se ajusta en la columna de entrada, la frase: Listas de asistencia comedor universitario Factura y/o documento equivalente a la factura del Proveedor y se elimina la palabra (cafetería).  Se incluyó en la columna de actividades la frase: Aplicativo Presupuesto.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**  
**ATE-CP-001-UDES**

Versión: 05

Página 10 de 10

SC-CER440961

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
04	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 16/08/2023	Se ajusta en la columna de entrada, la frase de la siguiente manera: Reporte de la revisión realizada a las actividades planeadas, y análisis de resultados.
<b>RESPONSABLE</b>  Lina María Cáceres Uribe Jefe de Atención al Estudiante  Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	En la Columna de Registros se corrige el nombre del formato GED-FT-022-UDES Control entrega de correspondencia y se eliminó la frase: a distribuidor interno, así mismo se elimina la frase: solicitud de descuentos y soportes  Se ajusta logo institucional. Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC.  Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
<b>VERSIÓN</b> 05	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 13/06/2024	Se elimina de la columna salida: Planta Física.
<b>RESPONSABLE</b>  Lina María Cáceres Uribe Jefe de Atención al Estudiante  Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Se elimina de la columna salida, la frase: Contratación artista invitado medición del impacto evento.  Se elimina de la comuna Entrada: la palabra Planta Física.  Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.