



**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: 04

Página 1 de 11

**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			Propuesta de eventos	Rector
Rector				Plan de trabajo del subproceso	Dirección Administrativa
Director administrativo	Lineamientos institucionales	P	Análisis, diseño y programación de las actividades propias del subproceso.	Programación para la verificación de los servicios de Biblioteca, Crédito y Cartera, Informática, Registro y Control Académico, Logística, Idiomas, Infraestructura Tecnológica, Activos Fijos y Planta Física	Dirección Financiera
Procesos y/o subprocesos UDES	Información Institucional				Jefatura Administrativa y Financiera
					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: 04

Página 2 de 11

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



**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: 04

Página 3 de 11

<p>Rectoría Presupuesto Atención al Estudiante</p>	<p>Programación del evento</p>	<p>H</p>		<p>Notificación a los líderes participantes en el evento</p> <p>Contratación artista invitado Medición del impacto del evento</p>	<p>Padres de Familia</p> <p>Jefatura TIC (Cúcuta y Valledupar)</p> <p>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>Jefatura Administrativa y Financiera.</p>
<p>Estudiante</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 y Planta Física</p> <p>Diseño de la encuesta Lineamientos institucionales</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. Evaluación a los servicios ofrecidos por la Institución</p> <p>Trámite a las PQRSF</p>	<p>Jefatura Administrativa y Financiera</p> <p>Líder del proceso y/o subproceso</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: 04

Página 4 de 11

	PQRSF registradas		Atención de las PQRSF	Informe PQRSF	Comunidad universitaria
Atención al Estudiante	Resultados de encuestas realizadas. Respuestas a solicitudes Casos CAE. Informe PQRSF. Reporte de observaciones en la verificación de los servicios		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 Jefatura Administrativa y financiera
Proveedor	Plan de trabajo del subproceso.  Listas de asistencia comedor universitario Factura y/o documento equivalente a la factura del Proveedor		Aplicativo Presupuesto		



**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: 04

Página 5 de 11

Atención al Estudiante	Reporte de la revisión realizada a las actividades planeadas, y análisis de resultados.	A	Analizar las causas para determinar acciones de mejora.	Planes de acción	Dirección Administrativa
Auditor	Informe de gestión				Jefatura Administrativa y financiera
	Informe de auditoría				

**RECURSOS**

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

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

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



**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: 04

Página 6 de 11

## 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 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-004-UDES

Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-005-UDES

### 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

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



**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: 04

Página 7 de 11

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

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

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



**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: 04

Página 8 de 11

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 VAF-PC-001-UDES aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC Programas de Auditorias VAF-PG-002-UDES Programa de Capacitación VAF-PG-001-UDES Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-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 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</p>	<p>10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua</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 GED-FT-016-UDES circular interna 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 Identificación de posibles salidas no conformes VAF-FT-031-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 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 Propuesta comedor universitario Brouchure Cotización alimentos Propuesta de eventos</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: 04

Página 9 de 11

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: 04

Página 10 de 11

SC-CER440961

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 13/07/2021	Se eliminan del encabezado logos de certificación ICONTEC, el subproceso no ha sido certificado, se ajusta pie de página según Procedimiento Control de documentos y Registros v14
<b>RESPONSABLE</b> Esperanza Rojas Roja Directora de Gestión Documental	
<b>VERSIÓN</b> 03	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<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.



**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: 04

Página 11 de 11

VERSIÓN 04	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 16/08/2023	En la columna de salidas se adiciona a la palabra indicadores la frase reportados en Kawak.
RESPONSABLE  Lina María Cáceres Uribe Jefe de Atención al Estudiante  Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	<p>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).</p> <p>Se incluyó en la columna de actividades la frase: Aplicativo Presupuesto</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Se ajusta logo institucional.</p> <p>Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC.</p> <p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p>