SGC-VAF

Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF

COPIA

UNIVERSIDAD DE SANTANDER
SGC-VAF

1. PROPÓSITO 6
2. ALCANCE 9
3. CONDICIONES GENERALES 9
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA 10
4.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE 11
4.1.1 Objetivo 11
4.1.2 Lineamientos generales 12
4.2 COMPRAS 16
4.2.1 Objetivo 16
4.2.2 Lineamientos Generales 16
4.3 LOGÍSTICA 18
4.3.1 Objetivo 18
4.3.2 Lineamientos generales 19
4.4 MERCADEO INSTITUCIONAL 28
4.4.1 Objetivo 28
4.4.2 Lineamientos generales 28
4.5 PLANTA FÍSICA 30
4.5.1 Objetivo 30
4.5.2 Lineamientos generales 30
4.6 TALENTO HUMANO 31
4.6.1 Objetivo 31
4.6.2 Lineamientos generales 31
4.6.3 Lineamientos específicos 32
5. GESTIÓN FINANCIERA 34
5.2 ACTIVOS FIJOS 38
5.2.1 Objetivo 38
5.2.2 Lineamientos generales 38
5.3 CRÉDITO Y CARTERA 40
5.2.1 Objetivo 40
5.2.2 Lineamientos generales 40
5.4 PRESUPUESTO 50

COPIA NO CONTROLADA

5.4.1 Objetivo 50
5.4.2 Lineamientos generales 50
5.5 TESORERÍA 52
5.5.1 Objetivo 52
5.5.2 Lineamientos generales 52
5.5.3 Pagos por Dispersión de fondos- Disfon 54
5.5.5 Pagos con tarjeta de crédito institucional 54
6. GESTIÓN TIC 55
6.1 LINEAMIENTOS GENERALES 55
6.1.1 Adquisición de hardware 55
6.1.2 Actualización de equipos en los Centros de Cómputo 56
6.1.3 Mantenimiento de hardware 56
6.1.4 Obsolescencia tecnológica 57
6.1.5 Renovación y actualización de software 58
6.1.6. Conformación 58
6.2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 59
6.2.1 Objetivo 59
6.2.2 Lineamientos generales 59
6.3 SEGURIDAD INFORMÁTICA 61
6.3.1 Objetivos 61
6.3.2 Lineamientos generales 61
6.3.3 Cuentas de Usuario (su uso y privacidad) 63
6.3.4 Uso de correo electrónico 64
6.3.5 Manejo y seguridad de medios de almacenamiento y dispositivos extraíbles 65
6.3.6 Consideraciones sobre auditorías de seguridad informática 65
6.3.7 Acceso a red o Uso de internet 66
6.3.8 Red inalámbrica 67
6.4 SERVICIO A USUARIO 68
6.4.1 Objetivo 69
6.4.2 Lineamientos generales 69

COPIA NO CONTROLADA

6.4.3 Lineamientos específicos 70
6.5 SISTEMAS DE INFORMACIÓN 71
6.5.1 Objetivo 71
6.5.2 Lineamientos generales 71
7. BIBLIOTECA 72
7.1 OBJETIVOS 72
7.2 LINEAMIENTOS GENERALES 73
7.2.1 Disposiciones de acceso 74
7.2.2 Condiciones para el uso de los servicios de Biblioteca. 74
7.2.3 Colecciones y recursos digitales 75
8. GESTIÓN DE COMUNICACIONES 75
8.1 OBJETIVO 75
8.2 LINEAMIENTOS GENERALES 75
8.3 USO DE IMAGEN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 77
8.4 DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL 78
8.4.1 Definición 78
8.5 DE LA POLÍTICA DE MARCA E IDENTIDAD VISUAL 79
8.5.1 Definición 79
8.5.2 Lineamientos 79
8.6 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA 79
8.6.1 Definición 79
8.6.2 Lineamientos 79
8.7 DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA 80
8.7.1 Lineamientos 80
8.8 IMPRENTA 81
9. GESTIÓN DOCUMENTAL 82
9.1 OBJETIVO 82
9.2 LINEAMIENTOS GENERALES 82
9.3 LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS 82
9.3.1 Planeación 82
9.3.2 Producción 83

COPIA NO CONTROLADA

9.3.3 Gestión y Trámite 83
9.3.4 Organización Archivos de Gestión 84
9.3.5 Transferencia 85
9.3.6 Disposición de documentos 85
9.3.7 Preservación a largo plazo 85
10.LABORATORIOS 86
10.1 OBJETIVO 86
10.2 LINEAMIENTOS GENERALES 86
11. REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO 88
11.1 OBJETIVO 88
11.2 LINEAMIENTOS GENERALES 88

COPIA NO CONTROLADA

1. PROPÓSITO

En armonía con las políticas del gobierno nacional, la Universidad de Santander UDES se compromete a ejercer sus funciones sustantivas con criterios de calidad, oportunidad, pertinencia y equidad, en busca de la alta calidad académica. En este marco, los lineamientos institucionales deben posibilitar una articulación donde convergen el modelo organizacional y el servicio educativo a su interior que, convoca a fortalecer los campos misionales, como el soporte en procesos, recursos, productos y su integración con la internacionalización del currículo, diversidad académica (aprendizaje presencial y virtual) y su interacción con los espacios de bienestar y convivencia.

Partiendo de lo anterior y de lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional 2019 – 2028, donde se determina avanzar en los procesos más significativos de la Universidad y buscar la calidad, la pertinencia y la consolidación de sus políticas, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con el apoyo de todo su equipo de trabajo, generó un conjunto de lineamientos aplicables a todas las áreas que conforman esta Vicerrectoría y la incorporación de lineamientos frente a los procesos de Registro y Control Académico, Gestión Documental, Gestión de Comunicaciones, Biblioteca y Laboratorios con el apoyo de los líderes de estos procesos, dando cumplimiento a la definición de lineamientos de los procesos y subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad VAF.

Las políticas se refieren a:

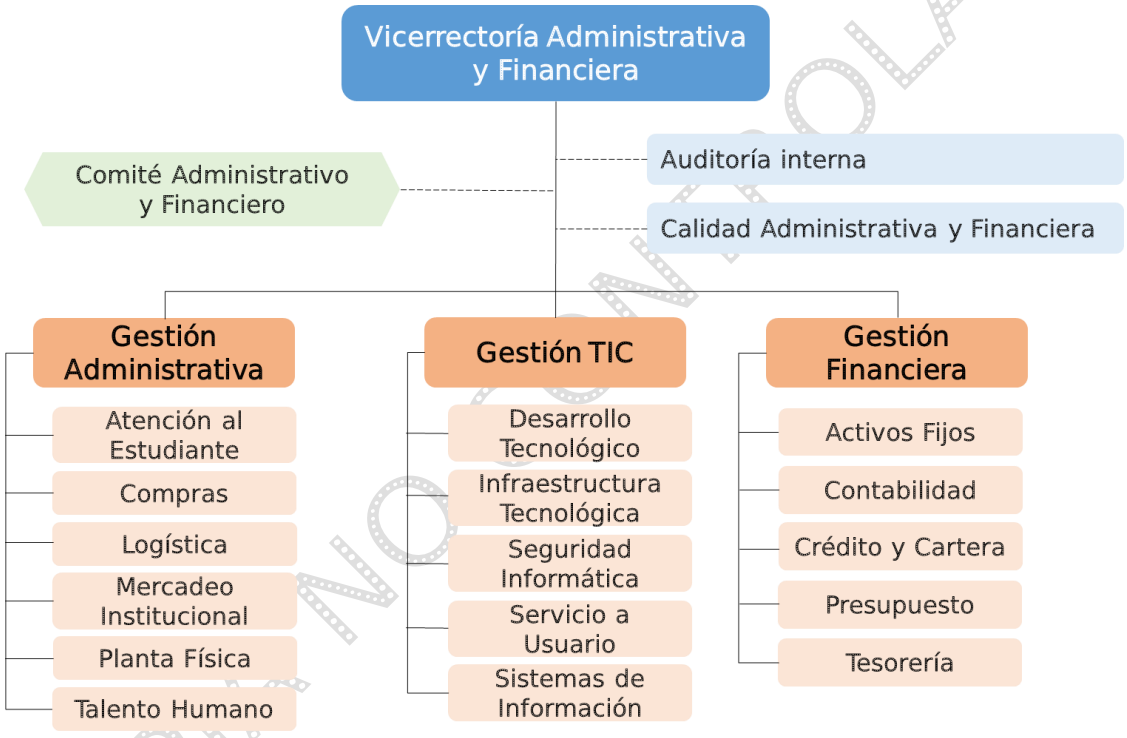
Las declaraciones escritas que reflejan los valores básicos de un plan y trazan directrices que permiten elegir acciones necesarias para alcanzar los objetivos. Si se espera que los planes tengan un carácter relativamente permanente, deberán formularse políticas para ponerlos en práctica. Las políticas eficaces presentan las siguientes características: flexibilidad (una política logra un equilibrio entre rigidez y la flexibilidad); amplitud (una política ha de abarcar múltiples contingencias); coordinación (una política debe coordinar fácilmente las decisiones, equipos y departamentos sin crear conflictos entre ellas); claridad (la política ha de expresarse con claridad y con lógica); ética (la política ha de ser ética y sensible a las diferencias culturales). Las políticas son una guía para la acción Institucional (López de Gelviz, 2015).

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera VAF, es una unidad administrativa, organizacionalmente ubicada en la línea rectoral, siendo un órgano asesor para la Rectoría General, cuyo objetivo principal es establecer los lineamientos, políticas y normas para el funcionamiento y mejora continua del área de la Gestión Administrativa, Gestión Financiera y Gestión de TIC; así mismo, planificar, dirigir, hacer seguimiento y evaluar todos los procesos y subprocesos administrativos, financieros y TIC de la Universidad, en pro de una mayor eficiencia y efectividad en la programación, asignación y aprovechamiento de los

recursos de todo tipo, en las diferentes áreas de la UDES, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los esfuerzos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, están orientados al soporte de la gestión de los procesos misionales: Enseñanza, Investigación y Extensión, mediante la asignación de recursos, como apoyo para el desarrollo con alta calidad y de forma concertada, con criterios de oportunidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, responsabilidad ambiental y social.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se determinó la siguiente estructura:



Las Gestiones Administrativa, Financiera y de TIC, se consideran parte integral de la administración en las áreas de desarrollo institucional, estas gestiones asumen con responsabilidad y entusiasmo y requieren de retroalimentación permanente en busca del mejoramiento continuo.

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera, atendiendo el llamado de la Rectoría General, de apoyar el propósito institucional en la consecución de la acreditación Institucional, determinó la implementación de un sistema de gestión de calidad que agrupa todos los procesos y subprocesos que conforman esta Vicerrectoría y la inclusión en el sistema de gestión de los procesos de *Gestión Documental* por su papel fundamental y relevante en la conformación, manejo y organización

COPIA NO CONTROLADA

documental; *Registro y Control Académico*, cuyo propósito es la administración, control y seguimiento de la información académica de los estudiantes, *Gestión de Comunicaciones* dado que, se encarga de gestionar los procesos de comunicación interna y externa de la Universidad con sus públicos de interés; *Biblioteca* ya que, ejerce las funciones de recopilación, procesamiento y difusión de la información a través de una estructura diseñada con base en los lineamientos que rigen la organización y las bibliotecas de IES, y finalmente a *Laboratorios* puesto que, desde allí se aporta con el ejercicio de los diferentes grupos de investigación, a los procesos de formación en investigación de los estudiantes de pregrado y posgrado y se proponen oportunidades de generación de nuevo conocimiento.

Dentro del sistema de gestión de calidad, se determina que la planeación y control de la gestión de los procesos y/o subprocesos que lo conforman, estará a cargo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, determinando políticas internas para la prestación del servicio, las cuales se plasman en este documento; realizando la planeación estratégica y planificación del sistema.

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera cuenta con el Comité Administrativo y Financiero, que actúa como un órgano asesor, con funciones de carácter estratégico sobre el SGC-VAF, presentando a la Alta Dirección propuestas de mejora de los procesos y subprocesos y proyectos de innovación en consonancia con las estrategias de la Institución.

Asimismo, este Comité apoya a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en la toma de decisiones, cuando se requiere, revisando los proyectos de inversión presentados a la Vicerrectoría, conceptuando respecto a la conveniencia de los proyectos o propuestas; suficiencia de recursos para la ejecución de los mismos o necesidades de adecuación de los proyectos o propuestas presentados, para su viabilidad legal, financiera, técnica y de planificación.

El alcance de la participación del Comité se ha definido para los aspectos relacionados con la infraestructura física y tecnológica: renovación, adecuación y mejora, considerando las directrices institucionales, definidas en el Plan de Desarrollo Institucional y de otra parte, ejerciendo vigilancia sobre la sostenibilidad financiera de las actividades de la Universidad.

El Comité Administrativa y Financiero estará integrado por:

- Vicerrector(a) Administrativo(a) y Financiero(a), quien lo presidirá y en su ausencia, designará un representante.
- Director(a) Administrativo(a).
- Director(a) Financiero(a).
- Director(a) de TIC.

COPIA NO CONTROLADA

El Comité Administrativo y Financiero sesionará de forma anual, y cada vez que se requiera, se podrá solicitar una reunión extemporánea a la Vicerrectora Administrativa y Financiera.

Respecto al crecimiento de la Institución en materia de la infraestructura física y tecnológica, tendrá a su cargo la validación de la propuesta financiera del Plan Maestro de Desarrollo de Infraestructura que presente la oficina de Planeación Institucional, y realizará control sobre el cumplimiento en la ejecución de lo aprobado institucionalmente para dicho plan. Asimismo participará en la definición del Plan Estratégico de TIC y en el seguimiento al avance de ejecución del mismo.

En el área de vigilancia sobre la sostenibilidad financiera de las actividades de la Universidad, este Comité tendrá la responsabilidad de revisar las inversiones financieras que se realicen, determinar y comunicar el punto de equilibrio de las actividades desarrolladas en la academia que generen ingresos y el análisis de la ejecución presupuestal anual, para la toma de acciones frente a los resultados obtenidos y determinación de los lineamientos presupuestales.

En el ejercicio de estas responsabilidades, podrá convocar a la Directora de Calidad Administrativa y Financiera y a los líderes de los procesos y subprocesos que considere pertinentes, de acuerdo a los temas a tratar en la sesión del Comité Administrativo y Financiero programada, para que intervengan en actividades de consulta o asesoría, en el ámbito de su competencia:

- Jefe de Planta Física: desarrollo de la planta física, proyecciones de suficiencia, conveniencia y adecuación, en el corto, mediano y largo plazo.
- Jefe de Infraestructura Tecnológica: adecuación de los recursos de redes y conectividad.
- Gestora Ambiental: desarrollo sostenible, identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.

2. ALCANCE

Los lineamientos institucionales del SGC-VAF enunciados en el presente documento, corresponden al marco de actuación que debe orientar la gestión de los procesos y subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad de Santander en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

3. CONDICIONES GENERALES

Los lineamientos del presente documento son de obligatorio cumplimiento, indispensables para lograr los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

COPIA NO CONTROLADA

Los lineamientos Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF, son establecidos por sus líderes, para definir directrices con las cuales se desarrolla su gestión, es decir, debe ser conocidas, entendidas y aplicadas por el personal a su cargo. Por lo tanto, los procedimientos de los procesos y subprocesos del SGC-VAF, deben ser acordes a estos lineamientos.

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se orienta al fortalecimiento institucional mediante una administración eficiente, transparente y articulada de los recursos humanos, físicos, y tecnológicos, que garantice el apoyo oportuno a los procesos misionales y estratégicos; promoviendo el mejoramiento continuo, la optimización de los recursos y la satisfacción de las partes interesadas, asegurando la implementación de estrategias que respondan a las necesidades identificadas en los diferentes procesos y subprocesos institucionales.

OBJETIVO

Garantizar el desarrollo articulado y efectivo de la Gestión Administrativa mediante la dirección, control, acompañamiento y verificación de sus subprocesos, con el fin de apoyar los procesos misionales, promover el mejoramiento continuo del área administrativa y contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

LINEAMIENTOS GENERALES

En coherencia con los objetivos de la Universidad de Santander y la Gestión Administrativa, esta se fundamenta en los principios de eficiencia, articulación, y en el cumplimiento de los Estatutos Generales, los procedimientos institucionales y la normatividad vigente.

Se promueve el trabajo conjunto con la academia y las diferentes unidades institucionales, fomentando la participación en los espacios de planeación, seguimiento y toma de decisiones. De esta manera, se fortalece la gestión integral y se contribuye al logro de la misión y visión institucional, así como al cumplimiento de las funciones sustantivas, mediante el adecuado manejo de los recursos, la administración eficiente y el control responsable de los costos y gastos, en atención a la normativa legal aplicable.

A continuación, se mencionan los lineamientos que orientan la Gestión Administrativa

COPIA NO CONTROLADA

a. Propiciar el uso racional y oportuno de los recursos de los recursos institucionales, priorizando la productividad y la calidad de cada proceso administrativo.

b. Promover la planeación estratégica, el seguimiento y la evaluación para cumplir los objetivos institucionales.

c. Impulsar prácticas administrativas responsables y sostenibles que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento continuo de la universidad.

d. Fomentar el trabajo coordinado con las unidades académico-administrativas y los procesos de apoyo para garantizar que la gestión administrativa respalde adecuadamente las funciones misionales de docencia, investigación y extensión.

CONFORMACIÓN

Bajo la dirección de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, y a través de la Gestión Administrativa, se definen los subprocesos que la conforman: Atención al Estudiante, Compras, Logística, Mercadeo Institucional, Planta Física y Talento Humano, la Universidad garantiza una gestión integral que contribuye al cumplimiento de la misión institucional y al desarrollo sostenible de la universidad.

Cada uno de ellos tiene definida su estructura, su organización, objetivo y alcance, buscando dar el soporte y apoyo a los objetivos institucionales, establecidos en el PEI y al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional.

4.1 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Su propósito es 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.

4.1.1 Objetivo

Establecer lineamientos que garanticen la correcta ejecución de las solicitudes y/o actividades realizadas por el subproceso de Atención al Estudiante.

COPIA NO CONTROLADA

4.1.2 Lineamientos generales

a. Las solicitudes de devolución de dinero por conceptos de PFP y no apertura de programas académicos, evento de educación continua, curso intersemestral o posgrado, se tramitarán teniendo en cuenta las condiciones aplicables y el procedimiento ATE-PR-003-UDES Atención a Solicitudes.

b. Las solicitudes de devolución por doble pago, se tramitará en la mesa de servicios institucional en la pestaña del subproceso de Crédito y Cartera y aplicará cuando se vean reflejados los dos ingresos.

c. No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento.

d. Los descuentos solo se aplican para programas ofertados directamente por la Universidad y no en convenio con otras instituciones.

e. Para aquellos programas académicos que en su plan de estudios el semestre lo compone un solo curso, se debe pagar el semestre completo y no tiene derecho al tipo de descuento LIQUIDACIÓN POR MATRICULAR UNICO CURSO O SOLO PROYECTO DE GRADO.

f. Los estudiantes a quienes se les otorgue descuento por único curso y matriculen más de un curso (sin tener en cuenta los cursos de formación complementaria y mejoramiento académico) perderán automáticamente el beneficio, por lo cual deberán cancelar el excedente generado y reportar al subproceso de Crédito y Cartera, de lo contrario registrarán pendiente de paz y salvo con este subproceso.

g. Las solicitudes de devolución y congelación de dinero sólo se dará trámite en el subproceso de Atención al Estudiante, ingresando al link https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/solicitud.aspx, y podrá radicar su solicitud en la plataforma de casos CAE, adjuntando los requisitos según sea su requerimiento. Los pagos pecuniarios no son de carácter devolutivo ni de congelación, salvo otros factores que se pueden presentar al Comité de Asuntos Estudiantiles para que determine la respuesta.

h. Los estudiantes que deben realizar las horas de apoyo y manifiestan no poder realizarlas por encontrarse trabajando, deberán anexar como soporte, el pago de la seguridad social cotizados por la empresa y/o

COPIA NO CONTROLADA

certificación laboral. El requisito de las 50 horas no aplica para estudiantes nuevos, ni estudiantes de posgrados.

i. En caso de haber perdido algún curso, incluyendo los cursos de formación complementaria en el último semestre matriculado, no se aplicará ningún tipo de descuento.

j. En el caso que, el recibo de matrícula en su emisión inicial incluya un descuento por subsidio apoyo a tecnologías, lanzamiento o posgrados, se podrá aplicar otros descuentos según aplique. Cuando el porcentaje de alguno de estos descuentos es superior al 20% no se podrá acceder a otro tipo de descuento establecido en este acuerdo.

k. Para los estudiantes de programas académicos que se encuentren en prácticas o adelanten consultorio jurídico deberán radicar la solicitud de descuento en el periodo determinado por la universidad en el calendario académico. El programa debe emitir correo con el respectivo listado para la validación del beneficio solicitado.

l. Los descuentos no aplican para los diferentes servicios pecuniarios ofrecidos por la Institución a excepción de los descuentos de Mejor Prueba Saber Pro y Beca por Prácticas Institucionales.

m. Para los estudiantes de posgrados no les aplica cumplimiento del nuevo promedio ponderado según el Acuerdo No.005 “Por el cual se modifica el Acuerdo No.005 de octubre 4 de 2023 Reglamento de Becas y Descuentos”, ARTÍCULO CUARTO: DISPOSICIONES LEGALES

n. No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento, es decir:

- Ningún estudiante, una vez haya realizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por concepto de otros pagos diferentes a la matrícula (Capitulo 7 Reglamento Académico y estudiantil).

- Los descuentos solo son válidos en el semestre que se cursó; es decir, si un estudiante no legalizó su matrícula a tiempo y se presenta en fechas posteriores, perderá el auxilio que la Universidad le estaba otorgando por cualquiera de los conceptos ya mencionados.

- Los descuentos no son reembolsables, es decir, si un estudiante paga la matrícula y posteriormente tramita un descuento, no se autorizará su devolución pero si su congelación, cuya solicitud la debe radicar el

COPIA NO CONTROLADA

estudiante en el aplicativo de Atención al Estudiante, https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/solicitud.aspx

o. Ningún estudiante, una vez haya realizado su matrícula, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado por este concepto, salvo los siguientes casos:

- Cuando el estudiante sea llamado a prestar el servicio militar obligatorio, para lo cual deberá certificar con una comunicación expedida por la respectiva guarnición militar. En este caso el estudiante tiene derecho a la devolución del cien por ciento (100%) del valor de los derechos de matrícula.

- Cuando el estudiante tenga una enfermedad terminal, la cual deberá estar certificada por el médico. En este caso la devolución del dinero será proporcional desde el momento que oficializa la solicitud hasta la finalización del período académico correspondiente. En caso de muerte, estos dineros serán reconocidos a quien legalmente tenga derecho.

- Cuando el estudiante haya pagado el valor de la matrícula y no la haya legalizado académicamente, según lo establecido en el Artículo 49° del Reglamento académico, y solicite la devolución del monto pagado, por lo menos con una semana de antelación a la iniciación de las clases, tendrá derecho a la devolución del setenta por ciento (70%) del valor de la matrícula o de la congelación de este valor para el próximo semestre. Después de esta fecha, el estudiante no tendrá derecho a la devolución del monto pagado.

p. Para las solicitudes de congelación de la matricula financiera radicadas en el aplicativo de los casos CAE, se requiere como requisito la cancelación académica realizada a través del aplicativo Génesis.

q. Se recibirán solicitudes para congelar el valor pagado por concepto de idiomas e informática hasta iniciada la segunda semana de los cursos del semestre académico (Reglamento Académico y Estudiantil, capítulo 7° devoluciones y congelaciones, parágrafo del artículo 66), salvo en aquellos casos que los estudiantes realizan matrícula financiera extemporánea ya que no cuentan con la matrícula académica de los cursos, sin embargo cuando un estudiante lo solicita por el aplicativo de los casos CAE, a este requerimiento se analiza y se dará negado si no aplica, y según sea la solicitud se lleva al Comité de Asuntos Estudiantiles, quienes son los que determinan la respuesta.

r. Cuando el estudiante que ha estado cumpliendo con su asistencia a clases, sufra un accidente, o le sea diagnosticada una enfermedad que puede ser tratada, o se le presente inesperadamente una situación de calamidad

COPIA NO CONTROLADA

doméstica, que le obligue a suspender el semestre, no tendrá derecho a ninguna devolución de dinero, pero sí de la congelación de una proporción del monto pagado, que será abonado en su próxima matrícula. El monto a reservar no es transferible a otro estudiante y será proporcional al tiempo faltante del período académico al momento de oficializar la solicitud. Dicha reserva estará vigente durante los dos (2) siguientes períodos académicos, plazo máximo que se otorga a partir del cual expira la congelación.

s. Se hará devolución de dineros congelados que se encuentren a favor de un estudiante, cuando la suma supere los $50.000 (cincuenta mil pesos), es decir, si la suma es menor a 50.000 el dinero no es de carácter devolutivo sino de congelación, salvo cuando el estudiante se encuentre próximo a recibir su título de grado.

t. Los dineros congelados o que se encuentren a favor de un estudiante no son de carácter devolutivo, ni transferible a otro estudiante, salvo si el estudiante ya finalizó sus actividades académicas y está próximo a recibir su título de grado.

u. Los dineros congelados solo serán transferibles a otros estudiantes, cuando demuestren familiaridad en primer grado de consanguinidad y salvo otros factores que se pueden presentar al Comité de Asuntos Estudiantiles y financieros para que determine la respuesta.

v. Las solicitudes de congelaciones y/o devoluciones de dinero, se tramitarán conforme a lo dispuesto en el Reglamento Académico y Estudiantil, CAPÍTULO 7. Artículo 65.

w. Por efectos de cierre fiscal, se recibirán las solicitudes en la plataforma de los caos CAE: devoluciones y congelaciones, hasta la tercera semana del mes de noviembre del año en curso. De esta manera, el Comité de Asuntos Financieros Estudiantiles, realizará la última sesión del año, con el fin de tramitar estas solicitudes de conformidad con lo aprobado, antes del cierre fiscal del respectivo año.

x. Las devoluciones de dinero aprobadas se realizarán a nombre del estudiante, a excepción de los estudiantes menores de edad, quienes deberán adjuntar carta autorizando a quién se le debe realizar el giro y copia del documento de identidad de la persona beneficiaria del depósito.

y. Para los estudiantes de programas académicos de Medicina que se encuentren en clínica, como los de Derecho que se encuentren en Consultorio Jurídico y estudiantes de prácticas de otros programas académicos que no puedan realizar el requisito de las 50 horas de apoyo para acceder a un descuento, podrán presentar la certificación de la

COPIA NO CONTROLADA

Facultad donde informen la novedad del caso, para la respectiva validación.

z. El valor de matrícula está constituido por semestre. No aplica para liquidación por créditos.

aa. Los estudiantes que radiquen en el aplicativo de devoluciones y congelaciones una solicitud por concepto de: "Congelar porcentaje del valor pagado de matrícula", por concepto de enfermedad, los estudiantes deberán diligenciar el formato de "Autorización para revisión de historia clínica y tratamiento de datos sensibles".

bb. Los estudiantes que radiquen en el aplicativo de devoluciones y congelaciones una solicitud por concepto de: "Devolución de un porcentaje del valor pagado de matrícula", por concepto de enfermedad terminal debidamente certificada, los estudiantes deberán diligenciar el formato de "Autorización para revisión de historia clínica y tratamiento de datos sensibles".

4.2 COMPRAS

Su propósito es gestionar la adquisición de bienes y servicios, para el desarrollo de las actividades de la Institución , aplicando estándares de calidad, eficiencia y oportunidad.

4.2.1 Objetivo

Definir las condiciones necesarias para la adquisición de bienes y servicios, asegurando el cumplimiento de las especificaciones requeridas, con calidad, oportunidad y eficiencia, para el desarrollo de las diferentes actividades de la Universidad de Santander UDES.

4.2.2 Lineamientos Generales

a. El subproceso de Compras es el único autorizado para la adquisición de bienes y servicios requeridos en la Institución , por lo tanto, otras unidades académico-administrativas deben abstenerse de realizar gestión de compras por su cuenta y en caso de que lo realice, debe garantizar el trámite de la factura de manera oportuna adjuntando los documentos correspondientes para registro contable y pago.

b. Todas las compras de bienes y servicios deben contar con aprobación presupuestal para su ejecución y causación.

COPIA NO CONTROLADA

c. Para realizar la evaluación de propuestas en compras superiores a 40 UVT e iguales a 70 UVT, se debe considerar una cotización adicional; para compras superiores a 70 UVT, dos cotizaciones adicionales, a excepción de las relaciones en el literal (d) de esta política.

d. Se puede seleccionar el proveedor mediante una (1) cotización de referencia cuando se presenten los siguientes casos:

- Después de una invitación a cotizar y no se reciba cotización alguna o porque ninguna de las cotizaciones recibidas cumpla con lo exigido en la invitación y quede el debido registro y constancia de lo anterior.
- Cuando son solicitudes menores o igual a 40 UVT, mantenimientos correctivos de planta física, compras de emergencia, prioritarias o en ejecución.
- Compras con proveedores únicos o con representación exclusiva en Colombia.
- Proyectos cofinanciados, siempre y cuando el proveedor de referencia cumpla los requisitos legales e institucionales aplicables a la compra.
- Renovación de contratos, bases de datos o licencias (proveedores únicos o renovación automática.
- Suscripciones o publicaciones en libros y revistas nacionales e internacionales.
- Afiliaciones, membresías o cuotas de sostenimiento.
- Logística y eventos (Inscripciones o apoyos a eventos académicos, administrativos, deportivos o culturales u otros eventos, gastos de decoraciones, alquileres de equipos y planta física para eventos, contratación de artistas, servicios de alimentación, alojamientos).
- Servicios profesionales especializados (proveedores únicos o justificada contratación por el cliente).
- Compras o contratación de servicios con proveedores referenciados por el cliente en la solicitud presupuestal, siempre y cuando justifique la asignación de la compra.
- Compras en el extranjero.
- Plan de medios.
- Convenios y contratos.
- Alianzas institucionales.
- Contrataciones nacionales.
- Contrataciones autorizadas por la Alta Dirección o el Presidente del Comité Superior.
- Obras civiles.

e. Cuando la compra amerite contrato para el suministro o la prestación del servicio, según lo documentado en la guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES, debe solicitarse

COPIA CONTROLADA

las pólizas de seguros a través de las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia Financiera. En caso de que se presente una excepción, debe ir aprobada por la Dirección Administrativa.

f. Para los pagos de anticipos y pagos anticipados condicionados en las cotizaciones o propuestas, se podrán tramitar sin contrato y sin pólizas los casos de compras por suministro de bienes y servicios cuyo monto no supere los $5.000.000 y las compras a alianzas institucionales o y aquellos casos en que por la importancia o urgencia de la solicitud afecte la realización de las actividades institucionales y no se alcance a formalizar contratos y pólizas.

g. Durante periodos de emergencia institucional, local, regional, nacional e internacional, las compras se solicitarán de acuerdo a los lineamientos de la Dirección Administrativa y Dirección Financiera o Presupuesto.

h. Se priorizará las compras a proveedores de la región en especial donde la Universidad tiene presencia, siempre y cuando cumplan con los requisitos de calidad, eficiencia y oportunidad, y los criterios de selección: precio, garantía y tiempo de entrega.

i. Todos los proveedores y/o contratistas que suministran bienes o servicios a la Institución debe tener cuenta bancaria como requisito para la contratación.

j. Es responsabilidad de las unidades académico administrativas reportar de manera inmediata al subproceso de compras, los productos, servicios y documentos recibidos para procesos de verificación con orden de compra para los respectivos tramites.

4.3 LOGÍSTICA

Su propósito es garantizar la operatividad de las instalaciones, mediante el cumplimiento en los servicios de seguridad, servicios públicos, supervisión de las concesiones, préstamos de salas audiovisuales, administración de espacios públicos, para el desarrollo de eventos, servicio de trasteos, transporte (aplica solo para Bucaramanga), parqueaderos, medios audiovisuales, y seguimiento a las contrataciones externas de servicios (vigilancia, servicios generales y transportes de pasajeros), para el normal desarrollo de las actividades de la Universidad en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

4.3.1 Objetivo

Determinar lineamientos para la prestación de los servicios ofrecidos por el subproceso de Logística.

COPIA NO CONTROLADA

4.3.2 Lineamientos generales

4.3.2.1. Apoyo logístico a eventos

a. El apoyo logístico es exclusivo para eventos organizados y autorizados directamente por la Universidad.

b. No están permitidos eventos que representen riesgos para la integridad de las personas, las instalaciones, afectación a la comunidad y al medio ambiente.

c. Para acceder a los recursos y apoyo logístico, los eventos organizados deben contar con la solicitud y aprobación en el aplicativo de Gestión Logística.

d. Se debe tener en cuenta en la planeación, promoción, ejecución y finalización de eventos, tanto al interior de las instalaciones de la Universidad como en el exterior, el manejo de la imagen corporativa y protocolo aplicable.

e. Para la organización de eventos institucionales se debe tener en cuenta no superar la capacidad máxima de los espacios solicitados, con el fin de prevenir afectaciones a la seguridad de los asistentes. Adicionalmente, se dará cumplimiento a los protocolos que se establezcan por la Alta Dirección Institucional y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el desarrollo de la actividad.

f. No está permitido utilizar elementos, equipos o accesorios que afecten la infraestructura de los espacios destinados a la realización de eventos. Los daños ocasionados a las instalaciones, equipos y recursos logísticos proporcionados para el evento, serán responsabilidad del proceso académico-administrativo organizador o responsable del evento.

g. La Institución no se hace responsable por objetos o pertenencias personales extraviadas de asistentes u organizadores de los eventos.

h. No está permitido el consumo de alimentos y bebidas alcohólicas dentro de los auditorios de la Institución. Se autorizarán casos excepcionales como son eventos exclusivos donde se incluye brindis o copa de vino.

i. Cuando se requiera el uso de sonido en plazoletas y zonas comunes se debe tener en cuenta no exceder el volumen que afecte el normal desarrollo de actividades del campus.

j. Se permite la instalación de pendones, afiches institucionales o comerciales en carpas y puestos (tipo stand), siempre y cuando estén relacionados con los eventos programados en las plazoletas o áreas comunes y no afecten la infraestructura física o al mobiliario instalado por el personal de logística de la Institución. La desinstalación de estos elementos será realizada por el organizador del evento.

k. No se permite la preparación de alimentos en las plazoletas o áreas comunes que conlleven a la producción de olores o vapores que afecten las demás áreas de la Institución.

l. Los auxiliares de audiovisuales realizarán acompañamiento dependiendo de las actividades programadas y el nivel de importancia del evento. Los eventos que cuentan con acompañamiento permanente son las ceremonias de grados, eventos externos, inducciones institucionales y eventos de la alta dirección.

m. Los organizadores de eventos deben asignar internamente personal para la proyección de material audiovisual y contarán con el apoyo de la oficina de audiovisuales en el caso de requerir asesoría. De acuerdo a esto, los auxiliares realizarán monitoreos periódicos y estarán en contacto con los responsables del evento en caso de ser solicitados.

n. Una vez terminado el evento el organizador deberá notificar al equipo de logística la finalización de la actividad, con el fin de recibir los medios suministrados en calidad de préstamo. Cualquier novedad presentada dentro de las instalaciones relacionada con la infraestructura, equipos y medios audiovisuales será responsabilidad del organizador del evento por no realizar la entrega de los espacios asignados a la actividad.

o. El apoyo logístico solicitado para los eventos deportivos con otras instituciones o con unidades académicas, administrativas dependerá de la aprobación del préstamo del escenario deportivo por parte de Bienestar Institucional, previa solicitud realizada de conformidad con lo definido por ese proceso.

4.3.2.2. Audiovisuales

a. Los equipos y salas de audiovisuales están a disposición de los procesos académico-administrativos y serán asignados de acuerdo a la disponibilidad y programación previa. No está permitido el préstamo de equipos ni salas de audiovisuales, para eventos o actividades particulares.

b. Los equipos audiovisuales que se presten, deben ser revisados por los auxiliares de logística - audiovisuales previamente a la prestación del

servicio, comprobando el funcionamiento de los mismos. Cuando se trate de préstamos de equipos para actividades fuera de la Universidad, se debe dar cumplimiento a lo establecido por el subproceso de Activos Fijos para el traslado de equipos y estos serán entregados al solicitante o su representante, a quien se instruirá sobre el uso y funcionamiento de los equipos.

c. El uso, conservación y custodia de los equipos audiovisuales entregados en calidad de préstamo a los procesos académico-administrativo, quedarán bajo la responsabilidad del organizador de la actividad o evento.
d. Hacer buen uso de los equipos audiovisuales instalados en las aulas, en caso de presentarse fallas, acudir a la oficina de audiovisuales para que el auxiliar realice el ajuste pertinente.

e. Apagar los equipos una vez finalicen las clases o cuando no se estén utilizando.

f. Los equipos audiovisuales en calidad de préstamo deben ser retirados directamente en la oficina de audiovisuales y su devolución se realizará el mismo día del préstamo.

g. No está permitido el consumo de alimentos y bebidas dentro de las salas de audiovisuales de la Institución.

4.3.2.3. Servicios Generales

a. Todo el personal de la Universidad es responsable de mantener el orden y limpieza de los sitios de trabajo, de los equipos y máquinas de trabajo y en general de las instalaciones y áreas comunes que visite o utilice.

b. El personal encargado de las labores de orden, aseo y mantenimiento de todas las áreas de la Universidad, debe utilizar los elementos de protección personal para la ejecución de sus actividades.

c. Las empresas prestadoras del servicio deben cumplir con la afiliación y cotización al sistema de salud, ARL y AFP de los trabajadores, así como el suministro de uniformes, elementos de protección personal y de bioseguridad, de acuerdo a las actividades que realizan dentro de la Institución.

d. La disposición final de los residuos originados por las actividades de limpieza y orden de las instalaciones, mantenimiento de los jardines y zonas verdes, deberá realizarse siguiendo los lineamientos establecidos por Gestión Ambiental, como apoyo al compromiso de la Institución con la conservación del medio ambiente.

e. Si se requiere disposición de residuos biológicos o sustancias que representen posible afectación para las personas o el medio ambiente, se notificará a Gestión Ambiental para que se realice el respectivo procedimiento.

4.3.2.4. Parqueaderos

a. Los vehículos que ingresan a las instalaciones de la Universidad, deberán estacionarse en los sitios destinados para ello. La Universidad no se hace responsable de los elementos y artículos dejados en los vehículos, ni de los daños ocasionados por terceros al interior de sus instalaciones.

b. No está permitido dejar los vehículos en los parqueaderos dentro de la Institución durante la noche, posteriormente a la finalización del horario nocturno institucional. Los casos excepcionales deben estar aprobados por el subproceso de Logística.

c. La Universidad se reserva el derecho de admisión de los vehículos a sus instalaciones. Cuando se trate de participación en eventos o actividades en la Universidad, se restringe el ingreso de vehículos particulares y el uso de las áreas de parqueaderos estará sujeto a la disponibilidad de espacios.

d. Todas las personas que ingresan a la Universidad haciendo uso de vehículos particulares o públicos, deberán velar por el cumplimiento en relación al manejo preventivo, adoptar conductas apropiadas, dependiendo de su rol como conductor, peatón o pasajero, la señalización presente y disposiciones sobre velocidad máxima permitida en las vías internas de la Universidad.

4.3.2.5. Vigilancia

a. Las empresas prestadoras del servicio de vigilancia deberán cumplir con la afiliación y cotización al sistema de salud, ARL y AFP de los trabajadores, cumplimiento de las normas legales, suministro de uniformes y elementos de protección personal en los casos que aplique. y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

b. Los horarios estimados para el desarrollo de actividades académico administrativas son de lunes a viernes de 5:40 am a 10:30 pm y los sábados de 5:40 am a 7:30 pm. Actividades adicionales deben contar con el aval del subproceso de Logística para la permanencia dentro del campus.

c. Para el ingreso de contratistas y proveedores al campus universitario con el objetivo de ejecutar labores propias de su actividad, será obligatorio cumplir con los requisitos establecidos por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo. Una vez se cumpla con la documentación necesaria, el subproceso de Logística notificará a la empresa de vigilancia las solicitudes validadas por el responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitiendo el ingreso al personal.

d. Las personas que utilizan las instalaciones deportivas deberán cuidar sus bienes y artículos personales. La Universidad no se responsabiliza por la pérdida de los mismos.

e. Cuando se evidencie cualquier situación que afecte la seguridad de las instalaciones o equipos, se debe notificar inmediatamente a la vigilancia o directamente al subproceso de Logística.

4.3.2.6. Transporte de Pasajeros (aplica para el campus Bucaramanga)

a. El contratista debe contar con toda la documentación vigente relacionada con licencias de tránsito, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual, revisión técnico mecánica y de gases. Adicionalmente contar con plan estratégico de seguridad vial, registros de inspección, mantenimientos preventivos, correctivos y registros de capacitación relativos a la actividad y normatividad aplicable.

b. Se prohíbe el transporte de personal de pie de acuerdo con el decreto 348 de 2015. Titulo VI Transporte escolar público y privado. Artículo 58 Numeral 2.

c. Los servicios de transporte de pasajeros, no superiores a un vehículo de 24 personas, podrán ser solicitados al subproceso de Logística para su estudio y aprobación. Las solicitudes superiores a esta cantidad de pasajeros, deberán ser tramitados a través de presupuesto.

4.3.2.7. Supervisión de cafeterías

a. El contratista debe cumplir con las normas para almacenamiento, conservación y manipulación de alimentos. Adicionalmente ubicar, revisar y mantener en las áreas, extintores en número y cantidad de acuerdo con la carga combustible y botiquín para primeros auxilios.

b. Contar con carnets de manipulación de alimentos de cada uno de los trabajadores de las cafeterías. Este debe ser expedido por una entidad

COPIA NO CONTROLADA

acreditada por la Secretaría de Salud y presentarlo cada vez que sea requerido por la Universidad.

c. Los empleados de la cafetería deben contar con los elementos de protección personal necesarios para la prestación del servicio y atención al público.

d. Los usuarios deben dar buen uso del mobiliario destinado para el servicio de las cafeterías.

e. El trato entre los responsables de la prestación del servicio de las cafeterías y los usuarios debe ser bajo un ambiente de cordialidad y respeto, así como evitar actos que afecten el orden de las zonas comunes de la cafetería.

f. El mobiliario de las cafeterías está destinado para uso exclusivo de los usuarios que consuman alimentos dentro de las zonas comunes. No se permite la utilización del mismo para realizar actividades diferentes a la prestación del servicio.

g. Una vez los usuarios de la cafetería finalicen su alimentación deben despejar la mesa de residuos y depositar los platos, cubiertos y vasos en el lugar indicado, separando los residuos de acuerdo con las políticas ambientales de la Institución.

h. Está prohibido fumar dentro de las instalaciones de la cafetería y zonas comunes de acuerdo con la Ley 1335 de 2009.

4.3.2.8. Traslados y trasteos

a. El subproceso de Logística brinda el servicio de trasteos a todas las unidades académico-administrativas de la Institución . Éste servicio se presta, única y exclusivamente para temas relacionados con la academia, procesos administrativos y eventos institucionales.

b. El personal de Logística realiza trasteos que no superen más de cien (100) elementos (ejemplo: sillas, mesas, cajas, etc.), en caso de ser un mayor volumen de elementos a ubicar, el solicitante debe gestionar la solicitud de recursos mediante aprobación presupuestal.

c. No se prestará el servicio para traslado de sustancias, elementos y demás que pongan en riesgo la integridad física del operario, de terceros o que puedan ocasionar daños a la estructura de la Universidad (elementos corto punzantes, químicos, explosivos, etc.)

COPIA NO CONTROLADA

d. No está permitido que las unidades académico-administrativas dispongan del personal para desarrollar las labores correspondientes a desocupar los muebles, acomodar documentos, objetos personales, y todas las demás actividades que deben realizarse antes de la ejecución del trasteo.

4.3.2.9. Servicios de Cafetería

a. Los servicios de cafetería para reuniones deben ser solicitados a través del aplicativo de gestión Logística, módulo servicios complementarios, indicando el nombre de la actividad, hora, número de asistentes, fecha y lugar.

b. Las solicitudes de servicio de cafetería se atienden de acuerdo a lo programado. En caso que se cancele la reunión deberá notificarse mínimo dos (2) horas antes de la prestación del servicio. El incumplimiento de la misma acarreará suspensión del siguiente servicio.

4.3.2.10. Mantenimiento Preventivo de Vídeo-beams

a. El mantenimiento preventivo de video beams, será realizado de acuerdo con el cronograma establecido y se ejecutará semestralmente. Sólo se autoriza revisar equipos propiedad de la Institución.

b. Los video-beams que presenten fallas inicialmente, deberán ser revisados por el personal de audiovisuales para descartar errores de configuración. En los casos que se presenten correctivos, deberán ser enviados a una empresa con experiencia en reparación de los mismos.

4.3.2.11. Zonas Deportivas

a. Las instalaciones deportivas son para uso exclusivo de los miembros de la comunidad universitaria.

b. Para la utilización de los escenarios deportivos se deberá tener en cuenta los horarios establecidos por la Institución para su uso.

c. La Universidad no se hace responsable por los accidentes presentados dentro de las zonas deportivas. Cualquier lesión presentada durante el desarrollo de actividades en las zonas deportivas de la Universidad, deberá reportarse inmediatamente al entrenador o profesor escargado de la actividad.

COPIA NO CONTROLADA

d. No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas dentro de las instalaciones deportivas, así como ingresar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias estupefacientes.

e. Está prohibido fumar en las instalaciones deportivas.

f. Solo podrán utilizar las instalaciones deportivas los usuarios que cuenten con la debida autorización por parte de Bienestar Institucional.

g. Los baños y zonas de vestier son las únicas áreas habilitadas para cambiarse de ropa dentro de las zonas deportivas. Los usuarios tendrán disponibilidad de lockers para guardar los objetos personales y deberán llevar candado propio para su uso. La Universidad no se hace responsable por pérdida o robo de elementos dejados en los lockers.

h. Los usuarios de los baños de las áreas instalaciones deportivas deben hacer buen uso de las instalaciones sanitarias y zonas húmedas conservando el orden y las normas generales de higiene.

i. Las sanciones por incumplimiento de estas normas y disposiciones sobre el uso de las zonas deportivas pueden ser la suspensión del ingreso por 60 días a las instalaciones.

4.3.2.12. Gimnasio

a. El gimnasio tendrá atención al público en los siguientes horarios: 8:00 am a 12:30 pm y de 4:30 pm a 8:30 pm de lunes a viernes. Los días sábados de 8:00 am a 12:00 m. Las excepciones a este horario deberán ser autorizadas previamente por Bienestar Universitario.

b. Las instalaciones del gimnasio, deportivas son para uso exclusivo de los miembros de la comunidad universitaria.

c. Los usuarios del gimnasio deberán realizar actividades con la vestimenta adecuada para tal fin. Es obligatorio el uso de la zona de vestier para realizar el cambio de ropa.

d. Está prohibido el ingreso de mascotas y de menores de edad a las instalaciones del gimnasio.

e. No está permitido el retiro de elementos del gimnasio sin la debida autorización por parte de Bienestar universitario.

f. Está prohibido el ingreso de bebidas hidratantes en recipientes de vidrio.

COPIA NO CONTROLADA

g. Está prohibido el ingreso y consumo de alimentos.

h. No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas dentro de las instalaciones del gimnasio, así como ingresar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias estupefacientes.

i. Está prohibido fumar en las instalaciones del gimnasio.

j. Las duchas son para uso individual y deben utilizarse de manera racional, sólo por los usuarios que lo requieran en desarrollo de sus prácticas deportivas en el interior de la Universidad.

k. Los usuarios de los baños y zonas de vestier deben traer sus propias toallas e implementos de aseo personal, los cuales deben retirar del área una vez concluya la utilización de la misma.

l. Los elementos personales deben ser guardados en los lockers. Los usuarios deberán llevar candado para asegurar sus pertenencias. La Universidad no se hace responsable por pérdida o robo de elementos dejados en los lockers.

m. Es obligatorio el uso de toalla para la utilización de las máquinas.

n. Cualquier lesión presentada durante el desarrollo del entrenamiento deberá ser reportada inmediatamente al entrenador o profesor encargado.

o. El mal uso, daño o deterioro que los usuarios causen a las instalaciones debe ser reportado a Bienestar universitario, quien se encargará de remitir el caso a la autoridad competente.

p. Las sanciones por incumplimiento de estas normas y disposiciones sobre el uso del gimnasio pueden ser la suspensión del ingreso por 60 días a las instalaciones.

4.3.2.13. Salones de clase

a. No está permitido el consumo de alimentos y bebidas dentro de las aulas de clase.

b. No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas dentro de las aulas de clase, así como ingresar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias psicoactivas.

COPIA NO CONTROLADA

c. Conservar el orden y niveles de volumen adecuados que no afecten el desarrollo de las actividades de las aulas continuas.

d. Conservar el buen uso del mobiliario, equipos y elementos disponibles en las aulas de clase.

e. Está prohibido fumar dentro de las aulas de clase.

f. Respetar los horarios definidos para las clases.

g. Mantener los salones en óptimas condiciones de organización y limpieza.

4.4 MERCADEO INSTITUCIONAL

Promocionar y posicionar la oferta académica y los servicios institucionales de la Universidad de Santander – UDES, fortaleciendo su presencia a nivel regional, nacional e internacional. El mercadeo institucional busca visibilizar el compromiso de la Universidad con la formación integral, la innovación y el desarrollo social, facilitando la captación y fidelización de estudiantes en los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano (técnicos laborales), pregrado y posgrado, tanto en modalidad presencial como virtual.

4.4.1 Objetivo

Definir los lineamientos que orienten las acciones estratégicas de mercadeo institucional hacia el logro de los objetivos de posicionamiento, crecimiento y relacionamiento de la Universidad.

4.4.2 Lineamientos generales

a. Participación institucional activa: Las acciones de mercadeo se desarrollarán con la participación articulada de directores de programa, docentes, administrativos y áreas de apoyo, garantizando coherencia institucional y orientación al logro de las metas estratégicas.

b. Gestión integral de la oferta académica: El mercadeo institucional deberá contemplar la promoción de toda la oferta académica, en sus diferentes niveles y modalidades: Técnicos laborales (Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano); Programas de pregrado (presenciales y virtuales); y Programas de posgrado (especializaciones, maestrías y doctorados, presenciales y virtuales). Cada línea académica deberá contar con

COPIA NO CONTROLADA

estrategias diferenciadas que resalten sus beneficios, pertinencia y oportunidades de desarrollo.

c. Planeación basada en datos: Las estrategias de mercadeo se diseñarán con base en análisis de procedencia, comportamiento de matrícula, segmentación de audiencias y estudios de mercado que permitan identificar zonas y sectores prioritarios para la visibilidad de la marca UDES.

d. Actualización y formación continua: La capacitación del equipo de mercadeo será permanente, enfocada en fortalecer competencias en marketing digital, analítica de datos, gestión de CRM, comunicación estratégica y tendencias del mercadeo educativo.

e. Protección de datos y confidencialidad: Toda la información obtenida en los procesos de mercadeo estará sujeta a las normas de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013), garantizando su uso ético y responsable.

f. Orientación vocacional y acompañamiento: Las estrategias de mercadeo incluirán acciones de orientación vocacional dirigidas a estudiantes de colegios y bachilleres, fomentando una elección académica informada que contribuya a la permanencia y culminación exitosa de sus estudios.

g. Calidad en el servicio: Todas las acciones de mercadeo deberán responder a los principios de calidad, servicio oportuno y atención personalizada, asegurando la satisfacción de los públicos internos y externos.

h. Uso racional de recursos y priorización de impacto: Mercadeo Institucional atenderá y apoyará únicamente las solicitudes de material o actividades que generen retorno en términos de posicionamiento, relacionamiento o captación de aspirantes a los diferentes programas académicos.

i. Publicidad institucional: La contratación y ejecución de campañas publicitarias se realizará conforme a los lineamientos institucionales, ajustándose al entorno cultural, social y económico de cada campus. El presupuesto será administrado por la Dirección Nacional de Mercadeo Institucional.

j. Relaciones estratégicas y alianzas: Se promoverá el relacionamiento con colegios, gremios, empresas e instituciones mediante programas de

COPIA NO CONTROLADA

articulación educativa, semilleros de experiencia, visitas empresariales y convenios que impulsen la formación técnica, profesional y posgradual.

k. Innovación y evaluación permanente: El plan de mercadeo deberá evaluarse anualmente para medir la efectividad de las estrategias, identificar oportunidades de mejora y ajustar las acciones según la evolución del mercado y las nuevas tendencias educativas.

l. Benchmarking y buenas prácticas: Toda propuesta de cambio o innovación deberá considerar análisis comparativos con otras universidades y entidades especializadas, adoptando buenas prácticas que fortalezcan la competitividad institucional.

4.5 PLANTA FÍSICA

Su propósito es ejecutar el mantenimiento de la planta física y la atención de las solicitudes, en apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión y proponer mejoras en la infraestructura.

4.5.1 Objetivo

Establecer lineamientos generales para la atención de solicitudes y los requerimientos de mantenimiento institucionales, con la finalidad de garantizar el desarrollo de las funciones sustantivas: Docencia, Investigación y Extensión, así como los lineamientos para la propuesta de mejoras de la infraestructura.

4.5.2 Lineamientos generales

a. Se atenderán las solicitudes de servicios de acuerdo a la valoración realizada por el líder de Planta Física en coherencia con la misión institucional y con la prioridad que se considere pertinente para la atención de la misma.

b. La atención de solicitudes tanto internas como externas, se debe solicitar por medio del aplicativo de planta física, a través de la mesa de servicios, en la cual se realiza una trazabilidad del requerimiento.

c. Para las solicitudes de mantenimiento atendidas con externos, el subproceso de Planta Física supervisará el desarrollo de la actividad y evaluará el servicio prestado, diligenciando el formato PLF-FT-008-UDES, supervisión y evaluación de servicios externos.

d. Este item se elimina, se complementa en el siguiente numeral.

COPIA NO CONTROLADA

e. Cada vez que haya intervención de la infraestructura física de cualquier campus, la solicitud, en caso de llegar directamente al subproceso de planta física, se remitirá al Taller de Arquitectura para su tratamiento, se debe realizar la actualización y/o levantamiento planímetrico arquitectónico a cargo del taller de Arquitectura; en el caso de que la intervención de la infraestructura física implique adecuaciones de las redes de comunicaciones se remitirá al subproceso de Infraestructura Tecnológica.

f. Para la adquisición de equipos de aire acondicionado, se debe solicitar concepto técnico al subproceso de Planta Física.

g. Planta Física, es el subproceso autorizado para gestionar y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura física.

h. Desde el subproceso de Planta Física, solo se asignan usuarios a los responsables de cada área, para el ingreso a la mesa de ayuda.

i. Planta Física es el subproceso encargado de emitir conceptos técnicos cuando se requiera realizar una adecuación civil de un área.

4.6 TALENTO HUMANO

Su propósito es el de proveer el talento humano, altamente calificado y motivado, que contribuya al logro de la misión y visión institucional, fomentando un adecuado clima organizacional, a través de políticas éticas y comportamientos socialmente responsables.

4.6.1 Objetivo

Definir un marco de referencia que oriente la gestión del subproceso de Talento Humano, con el fin de contar con el personal y competente, suficiente y comprometido, que contribuya al mejoramiento de la gestión administrativa, académica y social, en armonía con el desarrollo personal, profesional y a la satisfacción laboral, aportando así al cumplimiento de los objetivos institucionales, en cumplimiento de la normatividad legal vigente y directrices institucionales.

4.6.2 Lineamientos generales

Política general del desarrollo del Talento Humano: la UDES buscará un equilibrio entre el logro de los objetivos institucionales, el desarrollo profesional y personal de su talento humano. De la misma manera, hará uso de la capacitación, el

COPIA NO CONTROLADA

perfeccionamiento y la evaluación del desempeño, como herramientas de apoyo para la gestión.

4.6.3 Lineamientos específicos

Frente a la búsqueda del equilibrio entre el logro de objetivos institucionales y la motivación del personal, se consideran las siguientes especificidades:

a. **Política de formación**: diseñar y ejecutar programas de capacitación para fortalecer las competencias personales y profesionales, que permitan un óptimo desempeño de las funciones asignadas y adaptarse a los cambios que ocurran dentro de la Institución .

b. **Política de Remuneraciones:** la Universidad de Santander, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sus principios de transparencia y equidad, fija la remuneración a cada uno de sus colaboradores de acuerdo al cargo desempeñado o a desempeñar. Dicha remuneración promoverá, atraerá, mantendrá y motivará al personal para la buena ejecución de las funciones inherentes a su cargo, a través de incentivos económicos y no económicos ligados al desempeño individual y colectivo.

c. **Política de Evaluación de Desempeño**: evaluar el desempeño y aptitudes de cada trabajador de la Institución para lograr alta calidad en la ejecución de sus actividades, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación que permitan identificar fortalezas y debilidades, consolidar resultados de los aspectos evaluados, definir mejoras para el desempeño, fijar metas de rendimiento del personal en concordancia con los requerimientos para el buen desarrollo institucional.

d. **Política de Bienestar Laboral**: la Universidad buscará responder a las necesidades individuales y colectivas de los trabajadores de la Institución, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del personal vinculado a través de espacios de formación, capacitación, desarrollo, esparcimiento e integración en las líneas de acción biopsicosocial, financiera y/o salario emocional, con el fin de aumentar su productividad, motivación y crecimiento en el desarrollo profesional y personal; por esa razón diseña e implementa diferentes estrategias y actividades orientadas al mejoramiento de las condiciones internas de trabajo, como: el Protocolo de Distinciones, Reconocimientos, Incentivos y Estímulos TAH-PC-002-UDES, Programa del Buen Retiro Laboral TAH-PG-001-UDES, Programa de Capacitación TAH-PG-003-UDES, Programa de Bienestar Laboral TAH-PG-002-UDES, Programa de Gestión del Conocimiento VAF-PG-004-UDES.

COPIA NO CONTROLADA

e. **Política de Desvinculación:** la Universidad velará por la adecuada desvinculación del personal, conforme al procedimiento de contratación, activación y desvinculación de personal TAH-PR-002-UDES, sin perjuicio de las causales contenidas en el estatuto profesoral, reglamento interno de trabajo y en la Ley, a su vez aplica el Programa del buen retiro laboral TAH-PG-001-UDES.

Es objetivo de la Universidad, propiciar que la desvinculación se produzca al finalizar el plazo o tiempo pactado entre las partes. Lo anterior, velando por permitir un retiro en condiciones favorables y conforme a la ley.

Según lo establece la normativa legal e institucional, otros motivos de desvinculación son:

- Aceptación de renuncia voluntaria
- Terminación de contrato por decisión de proceso disciplinario.
- Fallecimiento del trabajador.
- Declaración de abandono de cargo.
- Terminación en periodo de prueba.
- Alcanzar pensión de vejez o invalidez.

f. **Política de Ingreso:** se vinculará como parte de la comunidad de la Universidad de Santander a personas de la más alta calidad profesional y personal cuyas competencias se encuentren en concordancia con las exigencias y objetivos institucionales, a través de procedimientos técnicos y transparentes, no discriminatorios basados en el mérito y la excelencia.

En cumplimiento de sus principios institucionales y del marco normativo vigente, reafirma su compromiso con la inclusión y la equidad a través de su Proceso de Evaluación y Selección, orientando los procesos de vinculación de talento humano bajo criterios de transparencia, mérito y respeto por la diversidad, garantizando la igualdad de oportunidades sin distinción de género, orientación, origen étnico, condición física, ideológica o social. De esta manera, la Universidad promueve un entorno laboral justo, respetuoso y plural, que valora las capacidades y potencialidades de cada persona como aporte fundamental al fortalecimiento de la comunidad académica y al cumplimiento de su misión institucional.

Parágrafo 1. Salvo los nombramientos que se realicen con sujeción a las normas vigentes sobre ingreso o ascenso en las vacantes de la Universidad de Santander – UDES, ningún colaborador encargado de área (entiéndase Académico, Administrativo) podrá en ejercicio de sus funciones nombrar o postular personas con las cuales tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil, o con quien estén ligados por matrimonio (o unión marital de hecho).

COPIA NO CONTROLADA

Parágrafo 2. El parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad incluye a: padres, hijos, nietos, abuelos, hermanos, tíos y primos; el segundo de afinidad a suegros y cuñados; y, el primero civil a los hijos adoptivos y padres adoptantes e hijos del cónyuge, o con quien estén ligados por matrimonio.

Parágrafo 3. El conflicto de intereses surge cuando el líder de área (académico o administrativo) es influenciado en la toma de decisiones por consideraciones de orden personal, tales como relaciones de negocio, de parentesco, de afectividad, entre otras, que perturban la independencia o imparcialidad del colaborador y que pueden generar beneficios indebidos; es por ello que esta figura pretende que el ejercicio y trabajo de la Universidad de Santander sea transparente y ajeno a tal choque de intereses.

5. GESTIÓN FINANCIERA

La Universidad de Santander orienta su Gestión Finanicera al fortalecimiento institucional mediante una administración eficiente, transparente y articulada de los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, que garantice el apoyo oportuno a los procesos misionales y estratégicos.

Este proceso, definido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) como un proceso de apoyo esencial para la operación y sostenibilidad de la Universidad, se fundamenta en las funciones de planeación, organización, direccionamiento y control, las cuales se desarrollan de manera coordinada para alcanzar los objetivos institucionales.

La Gestión Financiera se define como la administración de los recursos en las organizaciones con la finalidad de cubrir los costos y gastos de su funcionamiento y garantizar la continuidad de las actividades de la institución, lo cual se logra con la generación de estrategias a partir de la misión y visión; institucionalmente la gestión financiera fue definida como proceso de apoyo, contemplados en el PEI de vital importancia para la operación y crecimiento institucional, representados en el mapa de procesos de la Universidad.

El propósito de este proceso es el de dirigir, controlar, acompañar y verificar el desarrollo articulado y efectivo de la gestión financiera a través de sus subprocesos, garantizando un adecuado y eficiente manejo de los recursos en pro del cumplimiento de la misión institucional, identificando las necesidades de recursos financieros, generando y desarrollando estrategias financieras para darle cumplimiento a los requerimientos institucionales.

COPIA NO CONTROLADA

5.1.1 Objetivo

Promover la optimización de los recursos para el fortalecimiento de los ejes estratégicos contenidos en el plan de desarrollo y la sostenibilidad financiera de la institución para garantizar la prestación de servicios educativos a nuestros estudiantes.

5.1.2 Lineamientos generales

Los lineamientos financieros de la UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES están fundamentados en los Estatutos Generales, el Proyecto Educativo Institucional y los procedimientos documentados para la Gestión Financiera, los cuales contribuyen al logro de la misión y visión institucional y a las funciones sustantivas mediante el adecuado manejo de los recursos, la administración del riesgo financiero, la oportuna liquidez, la diversificación de ingresos y el control de costos y gastos atendiendo el cumplimiento de la normatividad legal.

a. La Universidad de Santander UDES obtiene los recursos financieros para el funcionamiento institucional de acuerdo a lo que se estipula en el capítulo IV artículo 12 de los estatutos generales así: Patrimonio de la Corporación Universitaria de Santander, aportes que reciba de personas naturales o jurídicas, donaciones, herencias y legados con beneficio de inventario que reciba de personas naturales o jurídicas, los productos o beneficios que obtenga de sus actividades docentes, investigativas o de consultoría, y todos los demás bienes que por cualquier concepto ingresen a la UDES y pasen a ser de su prioridad.

b. La institución gestiona la generación de recursos propios, el endeudamiento es considerado como mecanismo de obtención de recursos para financiar la inversión - cuando sea necesario - en coherencia con los planes de crecimiento institucional planteados.

c. Desde la Gestión Financiera se pretende consolidar la cultura para la planeación, ejecución y administración de los recursos financieros, soportada en el Plan de Desarrollo Institucional con el fin de garantizar la correcta realización de las actividades académicas y administrativas, así como los proyectos que se adelantan en la Universidad.

d. El proceso de Gestión Financiera es el único autorizado para aprobar la venta o donación de activos fijos en desuso o no reutilizados. Este lineamiento aplica para los tres campus, sin embargo, en los campus de Cúcuta y Valledupar, el subproceso de Activos Fijos, solicitará a la Jefatura Administrativa y Financiera del campus, el trámite ante la Dirección Financiera, para su revisión y aprobación.

COPIA NO CONTROLADA

e. La Dirección Financiera es responsable de gestionar ante la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la autorización para castigo de cartera deteriorada, previa solicitud de Crédito y Cartera y concepto del asesor jurídico.

f. Promover la optimización de los recursos para el fortalecimiento de los ejes estratégicos contenidos en el plan de desarrollo de la Universidad de Santander.

g. La planificación financiera se soporta en la conformación del presupuesto general, su elaboración se hace en concordancia con los objetivos de planeación institucional por cada una de las unidades organizacionales, su aprobación se realiza con la presentación del presupuesto general a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera en primera instancia y al Comité Financiero en segunda instancia.

h. Las solicitudes presupuestales que no se contemplen en la planeación anual, podrán ser objeto de estudio ante el comité financiero durante el año, con el fin de revisar la viabilidad y oportunidad para la institución en la ejecución del gasto a requerirse.

i. Cada una de las unidades organizacionales tienen asignado su respectivo usuario y contraseña para el manejo del aplicativo de presupuesto, en donde podrán realizar la planeación presupuestal contemplando ingresos, gastos, costos e inversiones atendiendo los lineamientos de la Gestión Financiera y en pro de la sostenibilidad de la institución.

j. La aprobación presupuestal se informa a todos las unidades organizacionales a través del aplicativo de presupuesto en donde se detallan los montos aprobados y actividades a ejecutarse de acuerdo con su planeación.

k. Desde la gestión financiera se responderá por la ejecución presupuestal velando por la prevención y mitigación de los riesgos en su ejecución.

l. Desde la Dirección Financiera se estableció una meta de ingresos para los programas académicos contemplando la generación de recursos financieros por diferentes fuentes de ingreso, con el fin de realizar los cálculos de financiamiento de la institución y el crecimiento o decrecimiento estudiantil a partir del pronóstico de ingresos de estudiantes y la deserción estudiantil.

m. Los ingresos operacionales por conceptos distintos a matrícula se realizarán con base en las actividades generadoras de ingresos que se hubieran contemplado en la planeación presupuestal y aplicando

COPIA NO CONTROLADA

indicadores estadísticos obtenidos en el comportamiento de este tipo de ingresos en periodos anteriores.

n. La inversión de los excedentes se realiza a partir de las necesidades identificadas y proyectos de desarrollo en la institución.

o. El manejo adecuado de los recursos financieros se realiza a través de las cuentas bancarias institucionales en las entidades financieras en donde se realizan las transacciones para la ejecución de ingresos y gastos.

p. Las cuentas bancarias se manejan exclusivamente por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, su usuario tiene perfiles de administración, consulta y permisos transaccionales con el cual se hace el ingreso seguro a los portales bancarios empresariales.

q. Se utiliza el reporte financiero de flujo de caja como herramienta para visualizar los ingresos y gastos de la institución, haciendo así misma revisión a la ejecución presupuestal vs la planeación.

r. Todos los procesos contables son realizados a través del sistema contable OFIMA, a partir del cual se obtiene la información para la preparación de los Estados Financieros y reporte de la información a Steakholders.

s. Se realiza la rendición de cuentas sobre la situación financiera y el desempeño de la institución, acorde a lo exige la ley y los requerimientos de las autoridades de supervisión y control, a nivel interno a través de la Revisoría Fiscal y a nivel externo al Ministerio de Educación nacional, la DIAN y las diferentes alcaldías como entes fiscalizadores municipales donde funcionan los campus UDES.

t. La Revisoría Fiscal en el marco de sus competencias legales y estatutarias, realiza el seguimiento de la planeación y ejecución financiera mediante indicadores, gestión y resultados que permitan la toma de decisiones informada.

u. La Universidad de Santander procura el uso de buenas prácticas, apoyándose en herramientas tecnológicas, recurso humano competente, procesos y estructuras que faciliten el desarrollo de las actividades financieras, que permitan asegurar la calidad de la información financiera y la actuación responsable conforme a los valores institucionales y el marco de información financiera y regulatoria.

CONFORMACIÓN

Para darle cumplimiento a lo establecido en el propósito del proceso, se definió por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, los siguientes

COPIA NO CONTROLADA

subprocesos: Presupuesto, Crédito y Cartera, Tesorería, Activos Fijos y Contabilidad, subproceso que no está incluido dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Cada uno de ellos tiene definida su estructura, su organización, objetivo y alcance, buscando dar el soporte y apoyo a los objetivos institucionales, establecidos en el PEI y al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional.

En los campus Cúcuta y Valledupar se tienen Jefaturas que apoyan la gestión financiera y el seguimiento a cada subproceso de campus.

5.2 ACTIVOS FIJOS

Su propósito es realizar el registro, clasificación, asignación, establecimiento de la custodia, verificación, control y disposición final de los activos fijos de la Universidad.

5.2.1 Objetivo

Establecer lineamientos que permitan unificar criterios para el registro, control y custodia de los activos fijos.

5.2.2 Lineamientos generales

a. Se reconocen como activos fijos todos aquellos bienes, que cumplan con las condiciones de reconocimiento y medición como lo establecen los manuales de políticas contables: propiedad planta y equipo y propiedades de inversión.

b. Cuando el costo de los activos fijos adquiridos sea igual o inferior a 50 UVT, se depreciará a un mes.

c. Las donaciones de los activos fijos de la Universidad, sólo serán autorizadas por la Dirección Financiera, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera o Representante de la Asamblea.

d. Las Direcciones Administrativa, Financiera y de TIC, determinarán que activos fijos serán asegurados.

e. Las reclamaciones ante las aseguradoras en lo referente a los activos fijos, serán realizadas por el líder nacional de Activos Fijos.

COPIA NO CONTROLADA

f. Cuando ingrese a la Universidad un activo personal, el cual va a permanecer por más de un mes, debe comunicarlo a través de la mesa de servicios institucionales de Activos Fijos.

g. Los activos fijos que estén en el área física de la toma del inventario, serán ingresados como activos de la Universidad a menos que se demuestre por el responsable de los activos, que son de su propiedad.

h. Los activos fijos podrán ser destinados para la venta, con autorización de la Dirección Financiera, quien decidirá precios, y condiciones de pago. Una vez efectuado lo anterior, se procederá a realizar la baja financiera.

i. Los activos compartidos por varias personas de un área o de diferentes, estarán bajo la responsabilidad de una de ellas, designada por el jefe inmediato del área o áreas involucradas.

j. El tiempo de préstamo de los activos a estudiantes, empleados o profesores, (previa autorización de la Dirección Financiera), no deberá exceder la fecha de terminación de su vínculo con la Universidad.

k. Los activos fijos muebles son para uso exclusivo en las actividades académico-administrativas, no está permitido el préstamo para su uso personal o para actividades distintas a las institucionales.

l. Cuando se presente una contingencia y se requiera trabajar desde casa, se solicitará el aval de la Dirección Financiera para el préstamo de los activos.

m. Los colaboradores que cuenten con aprobación del subproceso de Talento Humano para trabajo desde casa, se les autorizará el préstamo de los activos fijos.

n. La verificación de los inventarios podrá realizarse presencial y virtualmente, dependiendo de la ubicación del activo.

a. En caso de pérdida o robo de un activo dentro de la Universidad el responsable del activo, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de manejo ante perdida, hurto o daño de un activo fijo ACF-GU-002-UDES.

b. Ningún bien asignado a un empleado, puede cambiar de ubicación o de responsable, sin ser notificado al subproceso de Activos Fijos.

c. Es responsabilidad exclusiva de la dependencia solicitar el mantenimiento necesario para los activos fijos a su cargo.

COPIA NO CONTROLADA

d. Cuando se arrienda un bien y se requiera hacer modificaciones y adecuaciones para desarrollar la actividad económica, dichas mejoras se llevarán como un activo por derechos de uso y, por tanto, deben depreciarse.

5.3 CRÉDITO Y CARTERA

Su propósito es efectuar la legalización de los ingresos recibidos por concepto de matrículas, derechos pecuniarios y otros servicios, efectuados por los diferentes medios de pago y orientar alternativas de financiación con las diferentes alianzas financieras institucionales para los servicios ofrecidos por la Universidad a la comunidad académica.

5.2.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para las actividades desarrolladas en la ejecución normal del subproceso, dentro de las que se contemplan los descuentos, devoluciones, congelaciones, recaudos, cobro de cartera, exoneración de recargos y multas, etc.

5.2.2 Lineamientos generales

a. Los ingresos en moneda legal son recibidos en las entidades autorizadas para el recaudo, con las cuales la Universidad tiene convenio y/o a través del aplicativo de pagos en línea. Por razones de seguridad, la caja de la oficina de Crédito y Cartera solo recibe pagos con cheque de gerencia, tarjeta de crédito o tarjeta débito.

b. Todos los recaudos de la Universidad deben ser legalizados por el subproceso de Crédito y Cartera. Ninguna dependencia está autorizada para recibir dinero en efectivo a nombre de la Universidad de Santander.

c. Los aspirantes que ingresan por traslado entre campus, no pagan el costo de la inscripción. Sin excepción, los graduados que inicien un nuevo programa académico realizan el pago de la inscripción.

d. Los estudiantes que queden en la condición PFP y decidan iniciar en el mismo programa u otro, deben realizar el pago de inscripción.

e. Para legalización de la matrícula financiera en el campus de Cúcuta, es requisito que el estudiante realice el pago de impuesto municipal de la estampilla Pro cultura.

COPIA NO CONTROLADA

f. Los valores por concepto de matrícula y otros derechos pecuniarios, se liquidan de acuerdo con los términos financieros establecidos por el Comité Superior y notificados por la Dirección Financiera. Estos valores varían en cada uno de los campus, por tanto, si un estudiante realiza traslado a cualquiera de los campus, debe asumir los costos establecidos.

g. Los estudiantes que deben realizar las horas de apoyo y manifiestan no poder realizarlas por encontrarse trabajando, deberán anexar como soporte, los aportes a la seguridad social cotizados por la empresa y/o certificación laboral. El requisito de las 50 horas para solicitar un descuento, no aplica para estudiantes nuevos, ni estudiantes de posgrados.

h. Los pagos realizados por concepto de derechos pecuniarios como habilitaciones, supletorios, inclusiones entre otros, que no sean utilizados y que no se devuelven ni congelan, podrán ser utilizados por un periodo de un año siempre y cuando se conserve su factura electrónica a partir de la fecha de pago. Lo anterior, siempre y cuando se encuentre dentro del mismo periodo fiscal (el mismo año en el cual se generó el servicio).

i. Los descuentos solo son válidos en el semestre que se cursó; es decir, si un estudiante no legalizó su matrícula a tiempo y se presenta en fechas posteriores, perderá el auxilio que la Universidad le estaba otorgando por cualquiera de los conceptos ya mencionados.

j. En caso de haber perdido algún curso, incluyendo los cursos de formación complementaria en el último semestre matriculado, no se aplicará ningún tipo de descuento.

k. Se deben establecer convenios con entidades financieras y/o empresas, cuyo fin sea el otorgamiento de créditos para financiar la matrícula u otros servicios ofrecidos por la Universidad.

l. Cuando un estudiante tenga pendiente por cursar un curso para culminar con su plan de estudios, el valor de la matrícula se liquidará de conformidad con lo estipulado en el acuerdo de Becas y Descuentos en referencia a, **Liquidación por matricular único curso o sólo proyecto de grado**, En caso de faltarle dos cursos o más para cumplir con el requisito de grado, cancela el 100% del valor de la matrícula. Cuando al estudiante se le apruebe curso intersemestral para adelantar cursos pendientes para graduarse, la legalización se le permitirá siempre y cuando cancele el costo del intersemestral y adicionalmente la liquidación del valor de matrícula según el Reglamento de Descuentos y Becas.; para aquellos programas académicos que en su plan de estudios el semestre lo compone un solo curso, se debe pagar el semestre completo y no tiene derecho al tipo de

COPIA NO CONTROLADA

descuento LIQUIDACIÓN POR MATRICULAR UNICO CURSO O SOLO PROYECTO DE GRADO.

m. Las solicitudes de los estudiantes de exoneración de pago del recargo por matrícula extraordinaria, serán tramitadas únicamente en el subproceso de Crédito en Cartera en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, mediante solicitud radicada en la mesa de servicios del subproceso con sus respetivos soportes de sustentación.

n. El Comité Financiero es el único autorizado para aprobar créditos directos de financiación de matrícula, los cuales deben estar debidamente respaldados por un título valor que garantice la recuperación de la deuda, así como también deben tener un deudor solidario que manifieste su conformidad mediante la firma de un pagaré.

o. Semestralmente se reportará a la Dirección Financiera un informe de los créditos directos otorgados y el comportamiento de pago de los mismos.

p. Las renovaciones de los créditos directos con mal comportamiento de pago, están sujetas al concepto del Comité Financiero.

q. La liquidación de los intereses de mora de los créditos directos, concedidos para financiación de matrícula, se realizará teniendo en cuenta como límite la tasa máxima de usura para créditos de consumo, estipulada por la Superintendencia Financiera. Estos intereses serán cobrados si el Comité Financiero lo estipula.

r. Se gestionará el castigo de la cartera con concepto desfavorable de recuperación, por parte del asesor jurídico. Cuando aplique, el líder nacional del subproceso es responsable de presentar la solicitud de castigo de cartera, consolidando los valores de los tres campus ante la Dirección Financiera para su revisión y gestión ante la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, que aprueba la solicitud.

s. Crédito y Cartera realizará la facturación por concepto de arrendamientos y reintegro de energía, previa firma del contrato por cada una de las partes y la solicitud remitida por el subproceso de Logistica.

t. Para la elaboración de facturas por otros servicios prestados por la Universidad (asesorías, convenios, pruebas de laboratorio, etc.), se hace necesario hacer llegar el RUT de la entidad a facturar y contar con la siguiente información: número de identificación del cliente, nombre o razón social, dirección, teléfono, persona de contacto, correo electrónico para notificación de emisión de la factura electrónica, concepto, valor a

COPIA NO CONTROLADA

cobrar aprobado por la Dirección Financiera. Estas facturas tendrán como fecha de vencimiento de acuerdo al concepto y pactado entre las partes.

u. Para solicitar la anulación de una factura por concepto de otros servicios, la oficina o dependencia que hace la solicitud, deberá presentar por escrito la justificación.

v. La persona de contacto que solicita la factura por servicios prestados por la Universidad debe realizar la gestión de cobro.

w. Los estudiantes que tramiten readmisión, pagarán matricula ordinaria hasta la fecha que se indique en el recibo de matricula y de no cumplir el plazo de pago, deberá asumir las sanciones indicadas.

x. Los estudiantes que soliciten legalizar matricula financiera posterior a la fecha de inicio de clases, se les generará recibo de matrícula siempre y cuando sea autorizado por Secretaría General para el campus de Bucaramanga y el Comité Académico para los campus de Cúcuta y Valledupar, donde se verifique la disponibilidad de horarios, cupos y que el estudiante no presente inconvenientes académicos. Asimismo se generará recibo sin el curso de inglés

y. Los convenios interinstitucionales que contemplen descuentos en el valor de la matrícula, deben ser validados por el subproceso de Crédito y Cartera ante el Comité Financiero, antes de su oferta y aplicación.

z. Los convenios interinstitucionales que contemplen descuentos en el valor de la matrícula, deben ser validados por el subproceso de Crédito y Cartera ante el Comité Financiero, antes de su oferta y aplicación.

aa. En el caso que el recibo de matrícula en su emisión inicial incluya un descuento por subsidio apoyo a tecnologías, lanzamiento o posgrados, se podrá aplicar otros descuentos según aplique. Cuando el porcentaje de alguno de estos descuentos es superior al 20% no se podrá acceder a otro tipo de descuento según lo establecido en el Acuerdo No.005 “Por el cual se modifica el Acuerdo No.005 de octubre 4 de 2023 Reglamento de Becas y Descuentos”.

bb. El valor de la matrícula está constituido por semestres. No aplica para liquidación por créditos.

cc. Para los estudiantes de programas académicos que se encuentren en prácticas o adelanten consultorio jurídico deberán radicar la solicitud de descuento en el periodo determinado por la universidad en el calendario

COPIA NO CONTROLADA

académico. El programa debe informar a través del correo electrónico al subproceso de Atención al Estudiante, el listado de los estudiantes que se encuentren en alguna de las actividades mencionadas y en ese período académico, notificando la novedad académica del estudiante con el fin de validar la información para la validación del beneficio solicitado.

dd. Para los estudiantes de posgrados no les aplica cumplimiento del nuevo promedio ponderado según el Acuerdo No.005 "Por el cual se modifica el Acuerdo No.005 de octubre 4 de 2023 Reglamento de Becas y Descuentos", ARTÍCULO CUARTO: DISPOSICIONES LEGALES

5.3.3 Devoluciones

a. El Comité de Asuntos Estudiantiles es el responsable de estudiar, aprobar o negar las solicitudes de reembolso de dinero; asimismo, establecer el porcentaje objeto de devolución. El trámite de las solicitudes de devolución o congelación de dinero, corresponde al subproceso de Atención al Estudiante. El subproceso de Crédito y Cartera es responsable de legalizar las solicitudes de devolución de dinero, de conformidad con lo aprobado.

b. Las devoluciones de dinero deberán contar con aprobación del Comité de Asuntos Estudiantiles, excepto cuando se trate de devoluciones por No apertura de programa académico o evento de educación continua, las cuales procederán a partir de la notificación del director de programa o coordinador de programa académico u organizador del evento.

c. Cuando el estudiante solicite la devolución por un mayor valor pagado o por doble pago, se tramitará la devolución en la mesa de servicios una vez se registren los pagos en la Universidad.

d. La devolución de dinero procederá únicamente si el estudiante se encuentra a paz y salvo con la Institución por todo concepto financiero.

e. El estudiante tendrá derecho a la devolución del 100% del valor pagado, si su condición académica es PFP. Es importante que el estudiante notifique que no estudiará, ante el subproceso de Crédito y Cartera y radique la respectiva solicitud en la mesa de servicio del subproceso.

f. Cuando no se realice apertura de un programa académico o evento de educación continua, el subproceso de Crédito y Cartera facturará devolución del valor pagado y enviará a Tesorería la factura acompañada del soporte de la no apertura del programa o evento de educación continua. Cuando los dineros sean de entidades del estado deberán devolverse directamente a estos entes a excepción que el representante

COPIA NO CONTROLADA

legal de la entidad manifieste formalmente el uso de los dineros en otro concepto o periodo al inicialmente facturado

g. Para el campus de Cúcuta, no se realizará la devolución del concepto pagado por el impuesto municipal de la estampilla Pro cultura.

h. Se hará devolución de montos superiores a $50.000 (cincuenta mil pesos) y los valores iguales o inferiores se congelarán, excepto cuando no se de apertura a un programa académico ofertado por razones directas de la Universidad, para lo cual aplicará la devolución. Esto aplica solamente a concepto de matrícula, inscripciones y a otros valores sujetos a congelación como los cursos de informática y cursos de inglés.

i. La legalización de las devoluciones de dinero aprobadas por el CAE se realizarán a nombre del estudiante, salvo si se ha autorizado el pago a nombre de terceros por parte del CAE y el subproceso de Atención al Estudiante ha remitido la documentación requerida por el subproceso de Tesorería para el pago al tercero al cual se aplicará el pago.

5.3.4 Congelaciones

a. Las congelaciones se realizan con aprobación del CAE, excepto en caso de no apertura de programa académico o evento de Educación Continua, en estos casos se realizan directamente con el subproceso Crédito y Cartera, previa radicación de la solicitud en la mesa de servicios del subproceso.

b. Los dineros congelados tienen una validez de un (1) año fiscal, contados a partir de la fecha de congelación y el estudiante podrá solicitar prórroga ante el CAE, máximo por un año más.

c. Los dineros congelados no son transferibles a otras personas, salvo que demuestren familiaridad en primera línea de consanguinidad y adicionalmente los dos estudiantes deberán encontrarse a paz y salvo con la Universidad en todo concepto financiero, este proceso se realiza con la autorización del CAE.

d. Cuando un estudiante matricule académicamente un número inferior de créditos a los permitidos en su plan de estudios, no tendrá derecho a solicitar congelación o devolución de los mismos.

e. Cuando un estudiante no realice su matrícula financiera y académica, el valor pagado por concepto de inscripción y homologación se congelará por un período máximo de un año fiscal, previa solicitud del programa académico. No se congelará el pago de inscripción en los casos en que el aspirante no sea admitido.

COPIA NO CONTROLADA

f. Cuando los cursos intersemestrales no se abran por bajo número de inscritos, el subproceso de Crédito y Cartera, previa solicitud de la dirección o coordinación del programa académico, podrá realizar la congelación del dinero directamente sin tramitar ante el CAE.

g. Solo se podrán congelar dineros a favor del estudiante a partir del valor mínimo establecido en los servicios pecuniarios vigentes.

h. Para el campus de Cúcuta, no se realizará congelación del concepto pagado por el impuesto municipal de la estampilla Pro cultura.

5.3.5 Descuentos y Becas

La Política de Estímulos y Apoyos Financieros de la Universidad de Santander (UDES) es el conjunto de lineamientos institucionales que orientan la asignación de recursos dirigidos a los estudiantes y graduados, con el propósito de favorecer el acceso, la permanencia, y la graduación oportuna de todos los estudiantes de la Universidad, en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y la misión de la Universidad. Es por ello por lo que la Institución entiende que:

- El Estímulo es el reconocimiento otorgado por la Universidad a estudiantes o graduados que, mediante su desempeño académico, investigativo, social, cultural, deportivo o de liderazgo, contribuyen al desarrollo institucional y al fortalecimiento del entorno.
- El Apoyo financiero es un beneficio económico que busca facilitar el ingreso, la permanencia y la graduación de los estudiantes que enfrentan barreras económicas, sociales o de otra índole. Este apoyo puede materializarse a través de becas, descuentos, exenciones o convenios de financiación.

La Universidad, a través del Comité Financiero, podrá otorgar estímulos y apoyos financieros a los estudiantes que cumplan con los requisitos establecidos para cada beneficio, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo de descuentos y becas emitido por el Consejo Superior y dentro de las fechas definidas en el calendario académico institucional.

Por tanto, la Política de Estímulos y Apoyos Financieros se consolida como un mecanismo que materializa los pilares estratégicos del PDI y los principios y valores del PEI, garantizando equidad, transparencia y sostenibilidad en la asignación de beneficios, y fortaleciendo el compromiso institucional con una educación transformadora, incluyente y de calidad.

ESTÍMULOS Y APOYOS FINANCIEROS PARA FAVORECER EL INGRESO Y LA PERMANENCIA

La Universidad de Santander promueve la equidad en el acceso a la educación superior y la reducción de la deserción estudiantil mediante la asignación de

COPIA NO CONTROLADA

estímulos y apoyos financieros que contribuyen a facilitar el ingreso y permanencia en los programas académicos que ofrece la Universidad.

Entre estos se incluyen: mérito académico, miembros de la misma familia, funcionario UDES, familiar funcionarios UDES, simultaneidad, referidos nuevos, becas UDES internacional, b e c a por prácticas institucionales, movilidad canal UTV, único curso o solo proyecto de grado. Apoyos financieros contemplados en el reglamento de Descuentos y Becas.

También se definen otras estrategias como:

1. ALIANZAS CON ENTIDADES FINANCIERAS

La Universidad de Santander fomenta alianzas con entidades financieras que ofrecen opciones de financiación a corto plazo con condiciones favorables para los estudiantes. Estas entidades ofrecen créditos hasta por el 100% del valor de la matrícula, con aprobación inmediata y modalidades de pago flexibles.

Por su parte cuenta con una alianza estratégica con la cooperativa Coinversiones en el que los estudiantes de primer ingreso pueden acceder al beneficio de rediferir el valor del semestre con 0% de interés, ya que la UDES asume el costo de los intereses, estudio del crédito entre otros.

Todos los valores aprobados serán girados por las entidades financieras directamente a la Universidad.

2. EVENTO PermaneSer UDES

Espacio institucional que celebra la permanencia estudiantil y reconoce el esfuerzo de aquellos estudiantes que, pese a enfrentar dificultades personales, familiares o económicas, continúan firmes en su propósito de culminar su formación profesional.

Durante el evento, el Comité Financiero otorga, por campus, un descuento especial a la persona que cumpla con los criterios establecidos y la ruta definida para la actividad en cada vigencia:

- **Estudiantes:** descuento en la matrícula del semestre siguiente.
- **Aspirantes:** quienes deseen estudiar en la Universidad de Santander (UDES) también pueden participar del descuento para la matrícula de primer semestre, como una oportunidad para proyectar su ingreso a la educación superior.
- **Estudiantes en último semestre:** podrán ser reconocidos por el Comité Financiero mediante beneficios o incentivos especiales, en atención a su compromiso y trayectoria académica.

COPIA NO CONTROLADA

3. FERIAS INSTITUCIONALES

Descuento o reconocimiento otorgado a los estudiantes que se destaquen por su participación sobresaliente en ferias académicas, de emprendimiento, innovación o proyección social organizadas al interior de la Universidad.

Estos espacios tienen como propósito promover la creatividad, el liderazgo y la aplicación práctica del conocimiento, fortaleciendo la formación integral de los participantes. Entre los apoyos financieros asociados en el reglamento de descuentos y becas se incluyen: Convenios Especiales y Conformación de Grupo:

4. MONITORES

El Programa de Monitorías Académicas Conectados con Éxito de la Universidad de Santander (UDES) busca fortalecer la permanencia estudiantil mediante el apoyo a los procesos de formación y el fomento del rendimiento académico, el trabajo en equipo, la solidaridad y la comunicación efectiva. La Universidad podrá otorgar un descuento en el valor de cada matrícula.

5. CONCURSOS INSTITUCIONALES

Reconocimientos otorgados a los estudiantes que logren destacarse en concursos culturales, deportivos, artísticos, científicos o de innovación, realizados dentro o fuera de la Universidad y que representen a la UDES con excelencia. Estos estímulos se definen de acuerdo con los criterios establecidos por el Comité Financiero.

ESTÍMULOS Y APOYOS FINANCIEROS A LA EXCELENCIA

Con el propósito de reconocer la excelencia académica, investigativa, cultural, deportiva y social, la Universidad otorga estímulos y apoyos financieros a los estudiantes destacados que reflejan los valores y principios institucionales. Entre estos se incluyen: rendimiento académico, CUM LAUDE, SUMMA CUM LAUDE, mejor prueba saber pro, beca deportiva para juegos ASCUN y torneo de la RED: nacionales universitarios, beca por hoja de vida deportiva, beca por resultados en torneos de liga y avaladas club UDES, rendimiento artístico cultural y orquesta filarmónica. Apoyos financieros contemplados en el reglamento de Descuentos y Becas.

Dentro de otras estrategias definidas están:

1. **EVENTO DE EXALTACIÓN A LOS MEJORES SABERES:** Reconocimiento institucional otorgado a los estudiantes que obtienen los mejores resultados en la Prueba Saber Pro, según los reportes oficiales del ICFES y el Ministerio de

COPIA NO CONTROLADA

Educación Nacional (MEN). Este estímulo busca resaltar el compromiso académico y la excelencia educativa alcanzada durante el proceso formativo.

2. **CUADRO DE HONOR UDES:** Reconocimiento académico institucional otorgado cada semestre a los estudiantes con los promedios acumulados más altos por programa académico en cada campus. Se seleccionarán hasta dos (2) estudiantes por programa como máximo. El reconocimiento podrá incluir estímulos económicos o honoríficos según las disposiciones del Comité Financiero.

3. **OLIMPIADAS ACADÉMICAS:** Reconocimiento a los estudiantes que obtengan los mejores desempeños en las Olimpiadas Matemáticas u otras competencias académicas promovidas por la Universidad. El estímulo podrá consistir en descuentos o distinciones especiales, según lo definido por el Comité Financiero.

ESTÍMULOS Y APOYOS FINANCIEROS PARA FACILITAR EL INGRESO DE GRUPOS ESPECIALES

La Universidad de Santander, comprometida con la inclusión y la diversidad, ofrece estímulos y apoyos financieros que promueven el acceso a la educación superior de poblaciones especiales y vulnerables, tales como: miembros de comunidades indígenas, afrodescendientes, personas con discapacidad, estudiante desplazados y víctimas del conflicto armado. Apoyos financieros contemplados en el reglamento de Descuentos y Becas.

ESTÍMULOS Y APOYOS FINANCIEROS A GRADUADO

La Universidad reconoce la importancia de fortalecer el vínculo con sus graduados, ofreciendo beneficios que incentiven la formación continua y el sentido de pertenencia institucional. Entre los beneficios se contemplan: graduados UDES e hijos, hermanos y/o cónyuge de graduados UDES. Apoyos financieros contemplados en el reglamento de Descuentos y Becas.

Como estímulo a esta parte interesada se contemplan:

1. **MÉRITO PROFESIONAL:** Reconocimiento otorgado a graduados que se destaquen en el ejercicio de su profesión por su liderazgo, innovación, emprendimiento o contribución al desarrollo social, empresarial o científico. Podrá incluir estímulos o beneficios financieros en programas de formación avanzada.

2. **PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN PERMANENTE:** Acceso preferencial o gratuito a talleres, conferencias, cursos cortos o certificaciones ofrecidos por la Universidad, con el fin de mantener actualizados los conocimientos de los graduados frente a las demandas del entorno profesional.

COPIA NO CONTROLADA

Nota: Los demás estímulos y apoyos financieros otorgados por la Universidad, así como sus requisitos, valores de descuento, condiciones de aplicación y demás pormenores, se encuentran definidos en el Acuerdo de descuentos y becas emitido por el Consejo Superior o en los actos administrativos que lo modifiquen o actualicen.

5.4 PRESUPUESTO

Su propósito es elaborar el presupuesto, realizar la ejecución y el seguimiento basado en lo aprobado Institucionalmente, para el adecuado manejo de los recursos financieros.

5.4.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que direccionan el ejercicio del presupuesto de ingresos, gastos e inversiones de la Universidad de Santander, incluyendo los presupuestos que se elaboran para proyectos con financiación interna y externa que desarrolla la Universidad.

5.4.2 Lineamientos generales

a. El presupuesto general de la Universidad y el plan de inversiones, se deben formular en concordancia con los objetivos institucionales, los cuales están desarrollados en el Proyecto Educativo Institucional.

b. Propender por el equilibrio presupuestal, el ahorro y la racionalidad en el uso eficiente de los recursos, sin menoscabar de las funciones sustantivas de la Institución.

c. Promover la optimización de los recursos para el fortalecimiento de los ejes estratégicos contenidos en el plan de desarrollo de la Universidad de Santander.

d. Verificar la pertinencia de las solicitudes realizadas, partiendo del principio de optimización de los recursos.

e. No contraer compromisos que sobrepasen el monto autorizado para la ejecución del presupuesto o acordar erogaciones que impidan el cumplimiento de las metas.

f. Iniciar proyectos, obras y acciones únicamente cuando tenga autorización de los recursos financieros por parte de la oficina de presupuesto.

COPIA NO CONTROLADA

g. Toda solicitud de compras de bienes o contrataciones de servicios, debe contar con previa autorización presupuestal.

h. Solo se podrán considerar las modificaciones presupuestales para necesidades no contempladas en la propuesta de presupuesto y que afecta el cumplimiento de la misión, de los planes, proyectos y el fortalecimiento de las funciones sustantivas.

i. El presupuesto se articulará con todos los procesos y /o subprocesos de la Universidad de Santander a través del aplicativo **PRESUPUESTO**.

j. Dar cumplimiento a los requisitos legales e institucionales para la aprobación y ejecución del presupuesto, contenido en los diferentes documentos institucionales.

k. Todos los procesos y/o subprocesos de la Universidad de Santander son responsables por el proceso de formulación del presupuesto, plan de inversiones, ejecución y control de lo aprobado.

l. La Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Dirección Financiera, estudiarán y aprobarán anualmente los recursos que considere pertinentes para la financiación de los requerimientos presentados por cada unidad organizacional.

m. El presupuesto se realiza de forma anual, por tanto, lo conforman los ingresos de los dos semestres académicos del año en curso.

n. Después del 31 de diciembre de cada vigencia, no se recibirán solicitudes por la vigencia presupuestal que se cierra.

o. Los recursos aprobados para proyectos de convocatorias externas serán independientes de aquellos destinados para la operación y no podrán destinarse a fines diferentes.

p. La alta dirección de la Universidad, podrá analizar y aplicar modificaciones al presupuesto aprobado para una vigencia en curso, cuando las condiciones lo ameriten.

q. Las adiciones presupuestales superiores a $10.000,00 (diez mil pesos moneda corriente) deben solicitarse por correo electrónico al jefe de presupuesto; el cual se incluye como soporte para trámite de pagos.

COPIA NO CONTROLADA

5.5 TESORERÍA

Su propósito es efectuar las actividades de distribución, planificación, control, pagos y desembolsos de fondos de los recursos financieros disponibles en la Institución .

5.5.1 Objetivo

Establecer lineamientos para definir un marco de referencia frente a todas las operaciones de la tesorería con la finalidad de garantizar el flujo de caja y liquidez que requiere la Universidad de Santander para el desarrollo de sus funciones sustantivas y una adecuada administración de los recursos financieros de la Universidad.

5.5.2 Lineamientos generales

a. Cumplir con los controles legales y administrativos para asegurar el manejo adecuado y transparente de los recursos de la Institución .

b. Cuando el beneficiario del pago solicite levantar el sello, deberá presentar solicitud escrita y anexar documento de identidad.

c. Las inversiones financieras que la Universidad de Santander realice, se harán de forma semestral con vencimientos mensuales en concordancia con el flujo de caja semestral y los excedentes serán reinvertidos al año siguiente de acuerdo a lo establecido al plan de inversiones previsto.

d. Las inversiones financieras que la Universidad de Santander realice, serán aprobadas únicamente por el Comité Administrativo.

e. Es responsabilidad de Tesorería y las Jefaturas Administrativa y Financiera de los Campus de Cúcuta y Valledupar, la custodia de chequeras, formas continuas de cheques y títulos valores.

f. Es responsabilidad de Tesorería realizar el trámite de apertura y cancelación de cuentas ante las entidades bancarias, teniendo en cuenta la autorización de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

g. Se debe cumplir las condiciones pactadas con los convenios que realice la Institución con terceros.

h. El Tesorero y las Jefaturas Administrativa y Financiera de los campus, son responsables de salvaguardar la clave de acceso a los portales bancarios para consultas, del buen manejo de la información y de garantizar que la clave siempre este activa.

COPIA NO CONTROLADA

i. Cada campus será responsable de atender y resolver las inquietudes, aclaraciones o dudas de los proveedores.

j. Evaluar las mejores opciones del mercado financiero, teniendo en cuenta la solidez y respaldo financiero evitando la concentración de recursos en una sola entidad.

k. Las inversiones financieras que se realicen serán en portafolios calificados AAA.

l. Para realizar los traslados entre cuentas con la finalidad de cumplir con los compromisos de pago, se deben realizar a través de la fiducia, excepto cuando los traslados son entre cuentas del banco que se utiliza para realizar los pagos de la Universidad, los cuales se realizarán a través de los portales del banco a la cuenta central.

m. Mantener liquidez de la Universidad.

n. Los cheques serán firmados por dos representantes en cada campus: en Bucaramanga los cheques serán firmados por el tesorero y un representante de la Dirección Financiera, el cual será designado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera; En Cúcuta y Valledupar, por la Jefe Administrativa y Financiera del campus y por el funcionario a quien la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, asigne esta responsabilidad.

o. Cuando se realice la apertura de nuevas cuentas recaudadoras o se soliciten servicios de las entidades financieras en pro del servicio estudiantil, como es la apertura de cajas satélites o disponibilidad de cajeros automáticos en el campus entre otros, se determinará una reciprocidad con la entidad correspondiente, la cual deberá ser autorizada únicamente por el Comité Administrativo.

p. Identificar el estado de las cuentas, presentando un resumen de los servicios asociados de aquellas que se encuentren inactivas con el fin de proceder con su activación o su cancelación, esta decisión se basará de acuerdo con el análisis realizado y a la autorización de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

q. Identificar el estado de las cuentas de los convenios, presentando una relación a la coordinación de proyectos de aquellas que se encuentren inactivas con el fin de proceder con su activación o su cancelación, esta decisión se basará de acuerdo con el análisis realizado por la coordinación de proyectos y la autorización de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

COPIA CONTROLADA

r. Para efectuar el pago de los diferentes servicios contratados, los ordenadores del gasto deben verificar la prestación del servicio en su totalidad, según las condiciones pactadas.

s. Para efectuar los pagos, se requiere que la cuenta bancaria relacionada esté asociada directamente con el beneficiario del pago.

t. Se dará trámite para aprobación de la planeación a los proveedores que cumplan con las condiciones.

5.5.3 Pagos por Dispersión de fondos- Disfon

a. Los pagos a proveedores de bienes y servicios, se realizarán a través de transferencias electrónicas.

b. Los pagos de los gastos de viaje se realizan por transferencia electrónica, aplica para los tres campus.

c. La programación de los gastos de viaje se realizará una vez a la semana. La programación de pago de los gastos de viaje, se realizará en las planeaciones de pagos y en las fechas estipuladas para cada campus.

d. Los gastos de viaje nacionales o internacionales, serán abonados a la cuenta del solicitante antes de la fecha de viaje.

5.5.4 Pagos con cheque

a. Los pagos a través de cheque se entregarán al beneficiario, para su entrega debe presentar el documento de identidad; en caso de no poder presentarse el beneficiario, este autorizará por escrito a un tercero, anexando copia del documento de identidad.

b. Los pagos de los gastos de viaje por cheque, aplica para los tres campus: Bucaramanga, Valledupar y Cúcuta y solo se realizará a través de este medio, en aquellos casos que surjan de un momento a otro y sean aprobados sobre la fecha del viaje, por Dirección Financiera.

5.5.5 Pagos con tarjeta de crédito institucional

a. Los pagos que se realicen con tarjeta de crédito, se efectuarán a través de páginas web seguras y en ningún caso se remitirán los datos de la tarjeta de crédito por correo electrónico. El pago será realizado por el campus de Bucaramanga.

COPIA NO CONTROLADA

b. Todos los pagos que se realicen con tarjeta de crédito, se respaldan con el comprobante de pago y la factura de venta a nombre de la Institución .

c. Los pagos que se realicen con este medio, serán diferidos máximo a un mes.

6. GESTIÓN TIC

La gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones se define como un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Se debe tener muy claro que las TIC son medios y no fines, que nos permitirán analizar, diagnosticar, diseñar e implementar tecnologías de información, orientando estos esfuerzos en ventajas competitivas sostenibles. Institucionalmente la Gestión de TIC, fue definida como proceso de apoyo, contemplados en el PEI, de vital importancia para la operación y crecimiento institucional, representados en el mapa de procesos de la Universidad.

El propósito de este proceso es el de dirigir, generar, implementar y administrar soluciones tecnológicas, que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la seguridad, disponibilidad, integridad, autenticación, confidencialidad de la información y el resguardo de los recursos informáticos que permitan el óptimo desempeño de la gestión de la Universidad.

6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

Para la estandarización de los servicios de la Gestión TIC al interior de la Universidad de Santander, se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Lineamientos para la adquisición de hardware.
- Lineamientos para la actualización de equipos de los centros de cómputo.
- Lineamientos para el mantenimiento de hardware.
- Lineamientos sobre la obsolescencia tecnológica.
- Lineamientos para la renovación y actualización de software.

6.1.1 Adquisición de hardware

La adquisición de hardware, se podrá realizar a través de las siguientes modalidades:

a. **Arrendamiento operativo a través de Leasing:** es un contrato mediante el cual el propietario de un (os) activo (s), transfiere el derecho de uso a la

COPIA NO CONTROLADA

Universidad, a cambio del pago de un canon periódico; cuando la adquisición se realice a través de esta modalidad, se recomienda incluir dentro de los contratos de leasing, los repuestos, mantenimiento, garantía y póliza de seguro.

b. **Outsourcing:** es un tipo de subcontratación que se realiza con empresas especializadas en el arrendamiento de equipos tecnológicos, por un determinado período de tiempo establecido en los contratos.

c. **Renting Tecnológico:** es el alquiler de equipamiento tecnológico a cambio de un pago único o cuota fija mensual durante un período de tiempo.

d. **Adquisición:** es la adquisición del hardware, previo cumplimiento de los procedimientos definidos para la autorización presupuestal y la gestión de compra.

6.1.2 Actualización de equipos en los Centros de Cómputo

a. Todo centro de cómputo deberá contar con su equipo de aire acondicionado que provea las condiciones ambientales adecuadas. Si un equipo de aire acondicionado deja de ser funcional, se solicitará atención inmediata al subproceso de planta física.

b. Todo centro de cómputo deberá contar con los elementos necesarios de extinción de incendios. Su adquisición, instalación y mantenimiento, será responsabilidad de Seguridad y Salud en el Trabajo.

c. Los racks de servidores y comunicaciones se renovarán cuando las necesidades de ampliación, actualización y de cambios tecnológicos, así lo exijan y el subproceso de Infraestructura Tecnológica informará al subproceso de Activos Fijos, de los movimientos que se deben realizar frente a estos equipos.

d. Los equipos y dispositivos de alimentación y distribución de energía, deberán satisfacer plenamente las necesidades de soporte eléctrico para mantener en funcionamiento los equipos instalados en el centro de cómputo y aquellos conectados a la red regulada.

e. Las UPS proveerán de energía a todos los equipos de cómputo de misión crítica, por el tiempo dispuesto según autonomía.

6.1.3 Mantenimiento de hardware

a. El subproceso de Servicio a Usuario, será el encargado de realizar los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo y periféricos.

COPIA NO CONTROLADA

Anualmente se realizarán dos mantenimientos preventivos por máquina, programados uno por cada semestre.

b. Se atenderán mantenimientos preventivos de equipos de cómputo y periféricos adicionales a los programados, previo registro de la solicitud en la mesa de servicios institucional de Gestión TIC.

c. El subproceso de Infraestructura Tecnológica, será el encargado de realizar los mantenimientos preventivos de los racks de comunicaciones. Anualmente se realizarán un mantenimiento preventivo por máquina.

6.1.4 Obsolescencia tecnológica

a. Se considera que un dispositivo ha alcanzado su obsolescencia cuando presenta una o más de las siguientes condiciones:

- ✓ Obsolescencia técnica: No cumple con los requerimientos mínimos para ejecutar los sistemas operativos o software institucionales actuales.
- ✓ Obsolescencia funcional: Presenta fallas recurrentes, bajo desempeño o ya no es compatible con las necesidades académicas o administrativas.
- ✓ Obsolescencia económica: El costo de reparación o mantenimiento supera el valor residual del equipo o su reemplazo es más eficiente y sostenible.
- ✓ Obsolescencia normativa o de seguridad: No cumple con las normativas actuales de seguridad informática, o, genera un impacto negativo significativo en términos de eficiencia energética o sostenibilidad ambiental.

Esta política aplica a todos los dispositivos de hardware propiedad de la Universidad incluyendo:

- ✓ Computadoras de escritorio y portátiles
- ✓ Servidores
- ✓ Impresoras y escáneres
- ✓ Equipos activos de red (routers, switches, access points)
- ✓ Otros equipos tecnológicos

b. Los equipos de cómputo que hayan cumplido alguna de las condiciones de obsolescencia y que, de acuerdo con sus características, sean susceptibles

COPIA NO CONTROLADA

de repotenciación, podrán ser actualizados con el fin de continuar ofreciendo un servicio óptimo a la Universidad, previa evaluación técnica realizada por el subproceso de Servicio a Usuario.

c. Cuando los equipos hayan finalizado su vida útil y se decida reemplazar por nuevas tecnologías, la transición no debe afectar la prestación de los servicios.

d. El subproceso de Activos Fijos será el responsable de dar de baja los equipos de cómputo, previo concepto técnico de Servicio a Usuario. Así mismo será el responsable de dar de baja los equipos activos de red previo concepto técnico de Infraestructura tecnológica.

6.1.5 Renovación y actualización de software

a. El subproceso de Servicio a Usuario será responsable de elaborar y mantener actualizado el inventario institucional de software, asegurando que incluya la información necesaria sobre licencias, fechas de compra, fecha de renovación, y disponibilidad.

b. La Dirección TIC, será la encargada de gestionar las renovaciones de licencias institucionales, incluyendo aquellas de cobertura nacional y del campus Bucaramanga, que se encuentren bajo su administración.

c. Será responsabilidad de cada programa académico o dependencia realizar de manera oportuna la gestión de renovación del software que tenga adscrito, con el fin de garantizar la continuidad y vigencia de su uso.

6.1.6. Conformación

Para darle cumplimiento a lo establecido en el propósito del proceso, se definió por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, los siguientes subprocesos: Servicio a Usuario, Sistemas de Información, Seguridad Informática, Infraestructura Tecnológica y Desarrollo Tecnológico.

Cada uno de ellos tiene definida su estructura, su organización, objetivo y alcance, buscando dar el soporte y apoyo a los objetivos institucionales, establecidos en el PEI y al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional.

COPIA NO CONTROLADA

6.2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Su propósito es el de administrar la plataforma tecnológica y de información, con herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de las filiales.

6.2.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que se deben seguir en lo referente a la infraestructura tecnológica, para garantizar un servicio con calidad a las funciones de los procesos y/o subprocesos de la Universidad de Santander, identificando cada uno de los componentes que hacen parte de la infraestructura tecnológica que son: servidores y almacenamiento, canales de datos e internet, telefonía IP, sistemas de potencia regulada, red local, red inalámbrica y centro de cableado.

6.2.2 Lineamientos generales

a. El subproceso de Infraestructura Tecnológica es el subproceso autorizado para instalar, configurar y dar mantenimiento a la infraestructura de conectividad de la red de la Universidad de Santander en todas sus modalidades.

b. Talento Humano deberá notificar a Infraestructura Tecnológica sobre el personal nuevo de la Universidad, para asignarle los derechos correspondientes a creación de usuario para la red, perfil de usuario en el directorio activo, correo electrónico o en caso de retiro del funcionario, anular y cancelar los derechos otorgados como usuario informático.

c. A solicitud del subproceso de Infraestructura Tecnológica, Registro y Control Académico enviará la información sobre los estudiantes nuevos que ingresan a la Universidad para realizar la creación de correo electrónico.

d. El acceso a la red inalámbrica es público o abierto a todos los usuarios para el campus Bucaramanga. En Cúcuta y Valledupar la red inalámbrica presenta contraseña de acceso, la cual se hace pública para el personal académico y administrativo a través de los medios de comunicación institucionales.

e. El correo electrónico será de uso exclusivo para enviar y recibir mensajes e información de la actividad Institucional.

COPIA NO CONTROLADA

f. Infraestructura Tecnológica es la encargada de realizar la asignación y control del uso local de las direcciones IP en la red de cómputo de la Institución .

g. La suspensión de conexión de la red, inhabilitación de servicio o alguna otra medida temporal, se realizará únicamente cuando un equipo de cómputo, equipo de conectividad o cualquier otro elemento de la red de cómputo presente riesgo para el desempeño de la misma o para los demás usuarios y será notificado de manera escrita al usuario correspondiente.

h. Infraestructura Tecnológica es el responsable de requerir, generar, gestionar, revisar y dictar factibilidad en ampliaciones o interconexiones que generen carga adicional a la red local.

i. Cuando se requiera, se podrá realizar auditorías al volumen de tráfico de la red en articulación con el subproceso de Seguridad Informática, para analizar el comportamiento y prevenir tráfico indeseable que puede ser causado por virus, instalaciones defectuosas o equipos de red dañados, con el fin de tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias.

j. Por motivos de seguridad institucional, el subproceso de Infraestructura Tecnológica, se reserva el derecho de suspender de manera inmediata, el servicio, la cuenta, la sesión, el acceso a la red institucional, la navegación, la recepción y/o envío de información, la comunicación o uso legal o ilegal que se pueda dar a la infraestructura tecnológica, informática y de conectividad que exista; si dicho acto o actividad, implica cualquier tipo de riesgo para la Universidad de Santander en su información, infraestructura y/o conectividad, en cualquier nivel, se debe notificar al usuario responsable y a la oficina Jurídica de la Institución , dando inicio formal al procedimiento de investigación y determinación de responsabilidad y en su caso, la aplicación de la sanción conforme a la propia legislación correspondiente.

k. El subproceso de Infraestructura Tecnológica es la única oficina autorizada de crear la cuenta de usuario de acceso al dominio de la Universidad.

l. La red inalámbrica de la Universidad de Santander usa para su funcionamiento las bandas liberadas de frecuencia 2400 2483 GHz y 5725 5850 GHz. Se prohíbe expresamente la instalación de cualquier punto de acceso de red inalámbrica que trabaje en las mencionadas bandas de frecuencia, sin la autorización previa de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

m. La red inalámbrica es parte de la red de datos de la Universidad de Santander y el uso que se hace de ella debe ser acorde con los fines y el buen nombre de la Institución .

COPIA CONTROLADA

n. El servicio de conexión de la red inalámbrica estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, salvo en situaciones de fuerza mayor, fallas de energía o interrupciones relativas al mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos y elementos relacionados con la prestación del servicio de Internet.

6.3 SEGURIDAD INFORMÁTICA

Su propósito garantizar la seguridad de todo el sistema informático, minimizando la vulnerabilidad del mismo y detectando tanto riesgos como violaciones, de manera que se logre un servicio de prevención y seguridad informática seguro, transparente, confiable.

6.3.1 Objetivos

a. Determinar lineamientos para el acceso seguro y buen uso de los recursos, y plataformas tecnológicas, así como los servicios de tecnología de información y comunicaciones.

b. Dar a conocer a todos los colaboradores de la Institución recomendaciones para el uso de los recursos Informáticos (Hardware y Software).

c. Promover el cumplimiento de las normas y leyes nacionales e internacionales que rigen el ambiente Informático fomentando las buenas practicas en seguridad informática.

d. Prevenir el uso inapropiado de los recursos informáticos para no exponer la información de la Institución a ciertos riesgos como: ataques de virus, perdida de información, accesos no autorizados a los sistemas, que pueden comprometer la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la Información.

6.3.2 Lineamientos generales

a. Estos lineamientos aplican al personal administrativo, académico, contratistas, consultores internos, externos y otros trabajadores que tengan contacto con la información perteneciente a la Universidad de Santander.

b. Todos los recursos informáticos proporcionados por la Universidad de Santander son propiedad exclusiva de la misma. Cualquier información almacenada por los usuarios en los diferentes recursos, es propiedad de la UDES y no deberán ser eliminados, copiados o compartidos con personas ajenas a la UDES sin justificación o previa autorización.

COPIA NO CONTROLADA

c. Todos los equipos de cómputo disponibles en la Universidad para uso en actividades académicos, administrativas, con sistema operativo Windows, deberán estar incluidos en el dominio de la Institución.

d. Todos los equipos de cómputo de la Universidad deben tener instalado un antivirus corporativo, si los recursos de hardware no tienen la capacidad de soportar ese antivirus, contarán con el antivirus nativo del sistema operativo, el cual debe estar autorizado por el líder del subproceso de Servicio a Usuario.

e. El usuario es responsable de ejercer el uso apropiado de los recursos informáticos de conformidad con las políticas y directrices de la Gestión TIC.

f. Los servicios de la red institucional de la Universidad de Santander son de exclusivo uso académico, de investigación, técnicos y para gestiones administrativas.

g. Los administradores de los servidores institucionales que están a su cargo. son los responsables de la seguridad de la información.

h. El subproceso de Seguridad Informática entregará directrices a los diferentes administradores de los servidores institucionales, sobre buenas prácticas para respaldar la información y configuraciones de seguridad para el servicio ofrecido, de acuerdo con la caracterización de la información.

i. El subproceso de Seguridad Informática es el responsable de respaldar la información almacenada en los equipos informáticos de los usuarios de acuerdo con la caracterización de la información realizada en el plan de programación de respaldo institucional.

j. Todo usuario de la red institucional de la Universidad de Santander, gozará de absoluta privacidad sobre su información o la información que provenga de sus acciones, salvo en casos en que se vea involucrado en actos ilícitos o contraproducentes para la seguridad de la red institucional, sus servicios o cualquier otra red ajena a la Universidad.

k. Cualquier usuario que encuentre o considere que existe una falla de seguridad en los sistemas informáticos de la Institución, está obligado a reportarlo a los administradores del sistema o al subproceso de Seguridad Informática.

l. Los usuarios no deben acceder a los datos, documentos, correos electrónicos y los servidores de la UDES a los que no tienen autorización.

COPIA NO CONTROLADA

m. Las actividades relacionadas con la Seguridad Informática, auditorías y mantenimiento, solo pueden ser realizadas por personal autorizado por el subproceso de Seguridad informática.

n. Cuando las estaciones de trabajo estén encendidas, pero el usuario deba ausentarse de su puesto de trabajo o esté realizando otras actividades que no incluyan la interacción con el equipo, la pantalla deberá estar bloqueada con la opción Windows + L o se debe cerrar la sesión, actividad que es responsabilidad del usuario.

o. El usuario deberá proteger su equipo de trabajo, evitando que personas ajenas a su cargo puedan acceder a la información almacenada en él, mediante una herramienta de bloqueo temporal (bloqueo de pantalla), protegida por una contraseña, el cual deberá activarse en el preciso momento en que el usuario deba ausentarse.

p. Las nuevas aplicaciones o desarrollos institucionales, deben ofrecer protocolos de autenticación LDAP (Directorio Activo), simplificando el acceso con usuarios y contraseñas centralizadas.

6.3.3 Cuentas de Usuario (su uso y privacidad)

a. Todos los accesos a los diferentes sistemas de la UDES, son controlados mediante credenciales de usuario y contraseña, las cuales son de responsabilidad y uso exclusivo del usuario al cual han sido asignadas.

b. Si se requiere hacer uso de los sistemas institucionales, se solicitará formalmente al administrador del sistema correspondiente, las credenciales de acceso.

c. La longitud de una contraseña debe ser de entre 8 y 16 caracteres y debe incluir una combinación alfanumérica, mayúscula y minúscula.

d. Se debe evitar el guardar o escribir las contraseñas en cualquier papel o superficie o dejar constancia de ellas, a menos que ésta sea guardada en un lugar seguro.

e. El subproceso de Seguridad Informática velará por la privacidad de las comunicaciones institucionales, para lo cual monitoreará la carga de tráfico de la red y cuando sea necesario tomará acción para proteger la integridad y operatividad de sus redes.

f. El usuario es responsable de evitar establecer contraseñas que estén relacionadas con características personales propias o de familiares, como fechas de cumpleaños u otras significativas.

COPIA NO CONTROLADA

g. El usuario es responsable exclusivo de mantener a salvo su contraseña. Los usuarios no deben compartir su(s) cuenta(s), contraseñas, números de identificación personal (PIN), tokens de seguridad, información similar o dispositivos utilizados para propósitos de identificación y autorización.

h. Está permitido el uso de la herramienta KeePass para administración de contraseñas, permitiendo la centralización de las mismas a una única fuente, minimizando el riesgo de pérdida de credenciales. Esta aplicación está autorizada por el subproceso de Servicio a Usuario, responsable de la instalación a solicitud del interesado.

i. Al compartir documentos en la nube (OneDrive), el usuario propietario de la carpeta o documento es responsable de asignar los permisos correspondientes para visualizar, editar o eliminar el contenido, según aplique, con el fin de garantizar el uso adecuado de los elementos compartidos.

6.3.4 Uso de correo electrónico

7 Los correos electrónicos que sean enviados o recibidos bajo los dominios institucionales: udes.edu.co, cucuta.udes.edu.co, campus.udes.edu.co, valledupar.udes.edu.co, mail.udes.edu.co, serán de uso exclusivo de la Institución.

8 Los usuarios deben reportar al Subproceso de Seguridad Informática todos los casos de correos electrónicos no deseados o sospechosos, incluyendo la distribución de material ilegal u ofensivo, intentos de phishing, entre otros.

9 Está prohibido el envío de correo electrónico de pornografía de cualquier tipo, propaganda política o cualquiera que discrimine a una o varias personas.

10 En caso de que un usuario detecte accesos no autorizados a su información, cuentas de correo o equipo de cómputo, deberá notificar de inmediato al Subproceso de Seguridad Informática.

11 No registrar los correos corporativos a foros y páginas que generen envío de publicidad a menos que sea para fines laborales, académicos o investigación.

12 El usuario es responsable del uso adecuado del correo electrónico y de la calidad de las bases de datos empleadas para el envío de mensajes, evitando dirigir correos a destinatarios con cuentas inactivas, lo que podría ocasionar que su cuenta sea reportada como spam.

COPIA NO CONTROLADA

13 El envío de correos masivos deberá realizarse exclusivamente a través de los subprocesos autorizados para tal fin.

6.3.5 Manejo y seguridad de medios de almacenamiento y dispositivos extraíbles

a. En ningún momento deberá dejarse información sensible expuesta a riesgos de robo, manipulación o acceso visual por parte de terceros o personas no autorizadas, independientemente del medio en que se encuentre almacenada. Por lo tanto, el usuario responsable de la estación o terminal de trabajo debe abstenerse de utilizar medios de almacenamiento extraíbles para conservar este tipo de información.

b. Para el respaldo de la información institucional no se deben utilizar medios de almacenamiento extraíbles, toda vez que pueden facilitar el robo o manipulación de la información por terceros o personal no autorizado. Las copias de seguridad deben hacerse en sistemas de respaldo centralizados, administrados por el subproceso de Seguridad Informática. En casos excepcionales, podrá autorizarse el uso de estos dispositivos temporalmente.

c. En casos excepcionales, cuando se utilicen dispositivos de almacenamiento extraíbles tales como: USB, Discos duros portátiles, CD, DVD el usuario debe tomar las precauciones necesarias verificando con programas antivirus que dichos dispositivos se mantienen libre de virus o cualquier otra amenaza. Se debe tener en cuenta que el daño o pérdida de información por manipulación del medio de almacenamiento, es responsabilidad del usuario.

d. La utilización de medios de almacenamiento extraíbles personales está totalmente prohibido por la Universidad de Santander

e. La utilización de medios de almacenamiento extraíbles (corporativos) está sujeta a la autorización del subproceso de Seguridad Informática.

6.3.6 Consideraciones sobre auditorías de seguridad informática

a. Toda acción que requiera la ejecución de una auditoría a los sistemas informáticos deberá estar debidamente documentada, especificando su aplicabilidad, objetivos, justificación, personal involucrado y sistemas afectados.

b. La auditoría no deberá alterar en ningún momento el sistema de archivos de los sistemas involucrados. En caso de ser necesaria alguna

COPIA NO CONTROLADA

modificación, deberá realizarse previamente un respaldo formal del sistema o de los archivos correspondientes.

c. El Subproceso de Seguridad Informática podrá realizar, de manera autónoma, las auditorías que se encuentren dentro de su alcance técnico y operativo. En caso de requerirse actividades de mayor complejidad o especialización, se contará con el apoyo de un proveedor externo.

d. En caso de emergencia, solamente el personal del subproceso de Seguridad Informática serán los encargados de hacer rastreo de toda la data y del informe de forense.

e. Queda estrictamente prohibido que cualquier usuario intercepte, modifique o lea paquetes de datos electrónicos privados, ya sea en tránsito a través de la red o almacenados en un equipo de cómputo, mediante el uso de herramientas de análisis o captura de tráfico, tales como **Wireshark**, **tcpdump**, **Ettercap**, **Nmap**, u otros mecanismos similares, sin la autorización escrita del propietario legítimo de la información.

f. Solo personal autorizado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, se le permitirá modificar, eliminar, leer datos electrónicos (ya sea en tránsito a través de la red o almacenados dentro de una computadora).

6.3.7 Acceso a red o Uso de internet

a. El acceso a la navegación de Internet está controlado mediante perfiles web clasificados en páginas seguras, productivas y no productivas; los perfiles serán ajustados según el área de trabajo, con previa autorización del jefe inmediato.

b. No se permite el acceso a sitios web que contengan material relacionado con pornografía, drogas, alcohol, servicios de proxy o de navegación anónima, actividades de hacking, ni a cualquier otro tipo de página que contravenga la ética, la moral, las leyes vigentes o las políticas institucionales establecidas.

c. No está permitido el acceso ni el uso de servicios o aplicaciones de tipo **P2P (peer-to-peer)**, tales como **BitTorrent, uTorrent, qBittorrent, FrostWire, eMule**, **Ares**, entre otros, cuyo propósito sea la creación de comunidades para el intercambio de información o archivos, o que se utilicen con fines ajenos a las actividades académicas o administrativas de la Universidad de Santander.

d. Está prohibida la descarga no autorizada o fraudulenta de archivos protegidos por derechos de autor o propiedad intelectual. Cualquier

COPIA NO CONTROLADA

descarga de este tipo será responsabilidad exclusiva del usuario que la realice y podrá dar lugar a las sanciones correspondientes, conforme a las políticas institucionales y la legislación vigente.

e. El control del acceso a sitios web se realiza a través del sistema de filtrado web del firewall institucional, el cual permite identificar y restringir el acceso a páginas no autorizadas. El Subproceso de Seguridad Informática revisará periódicamente los registros generados por este sistema para detectar nuevos sitios visitados, consumos inusuales de ancho de banda o accesos que no cumplan con las políticas de uso de los recursos tecnológicos.

f. Cada uno de los usuarios es responsable de dar un uso adecuado a este recurso y en ningún momento puede ser usado para realizar prácticas ilícitas o mal intencionadas que atenten contra terceros, la legislación vigente y los lineamientos de seguridad de la información, entre otros.

g. Para la conexión a las aplicaciones o servidores se debe realizar por comunicaciones seguras como protocolos SFTP, SSH, HTTPS.

h. Para realizar conexión remota a los equipos corporativos se debe efectuar por mecanismos seguros como VPNS (Ipsec o SSL), estos accesos deben tener autorización del líder del proceso académico, administrativo y de Talento Humano para trabajo remoto.

i. El uso de Internet no considerado dentro de las restricciones anteriores, es permitido siempre y cuando se realice de manera ética, razonable, responsable, no abusiva y sin afectar la productividad ni la protección de la información de la Universidad de Santander.

6.3.8 Red inalámbrica

a. Está prohibida la interceptación de comunicaciones o la utilización de técnicas y herramientas destinadas a la escucha, captura o análisis de señales de red, sin la autorización previa de la Dirección TIC. Queda expresamente prohibido el uso de aplicaciones o herramientas como Wireshark, Aircrack-ng, Kismet, Cain & Abel, Ettercap, CommView for WiFi, entre otras, para la interceptación o manipulación de tráfico de red.

b. No se deben realizar intentos de acceso no autorizado a ningún dispositivo, sistema o componente de la red inalámbrica. Cualquier intento de este tipo constituye una práctica ilegal y está estrictamente prohibido por la Institución.

COPIA NO CONTROLADA

c. Toda información transferida a través de este medio viaja de manera INSEGURA, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) no es responsable por el robo de la información a través de este tipo de conexión.

d. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) podrá suspender o desactivar temporalmente el servicio o cancelarlo de manera definitiva para determinado equipo, cuando detecte que el usuario haya hecho uso indebido del servicio. La reactivación deberá ser autorizada por Vicerrectoría de Enseñanza para el caso de alumnos y profesores, y por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera para el caso de usuarios administrativos y externos.

e. La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) está facultada para realizar rastreos periódicos, análisis de tráfico y los controles que considere necesarios para mantener la operación de la red inalámbrica en buen estado y detectar usos indebidos del servicio. A solicitud escrita de la autoridad competente o cuando exista alguna orden judicial para responder ante procesos legales, la Dirección de TIC proporcionará la información transmitida en la red inalámbrica que esté disponible para su acceso de conformidad con las leyes aplicables.

6.3.9 Centros de cableado o datacenter

a. Los ingresos a los centros de cableado y datacenter se debe realizar por medio de control de acceso ya sea por tarjeta de proximidad RFID o por medios de llaves.

b. El acceso al datacenter debe ser controlado por medio de una bitácora de visitas.

c. Mantener los centros de cableado y datacenter libres de elementos inflamables como cajas, cartones, entre otros.

d. Retirar todo material magnético (ferromagnético, diamagnético, paramagnético,) dado que pueda dañar las unidades de almacenamiento.

e. Mantener el área limpia y ordenada.

6.4 SERVICIO A USUARIO

Su propósito es el de garantizar la operatividad de los equipos de cómputo y periféricos mediante la planificación, ejecución y la prestación de los servicios de mantenimientos preventivos, servicios técnicos y además de la gestión del

COPIA NO CONTROLADA

software a la comunidad académica-administrativa en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

6.4.1 Objetivo

Establecer las políticas del servicio al usuario, para definir el marco de referencia frente a la atención de los requerimientos institucionales, fundamentándose en valores como la responsabilidad, eficiencia y productividad en el uso de los recursos.

6.4.2 Lineamientos generales

a. La información que reposa en cada equipo de cómputo es responsabilidad del usuario titular del activo.

b. El subproceso de Servicio a Usuario no está autorizado para realizar respaldos de la información de los usuarios en ningún medio tecnológico, en caso tal, la solicitud deberá ser efectuada a través de la mesa de servicio con el subproceso de Seguridad Informática.

c. Servicio a Usuario ejecutará sus actividades dando cumplimiento a la normativa legal e institucional.

d. Sólo se prestará servicio a los equipos que estén debidamente registrados en el inventario de Activos Fijos.

e. Para las filiales, el mantenimiento preventivo sólo se prestará a los equipos de cómputo y periféricos que se encuentren registrados en los activos fijos de cada filial.

f. Para los convenios interinstitucionales, el mantenimiento preventivo sólo se prestará a los equipos de cómputo y periféricos que se encuentren registrados en los activos fijos de cada convenio.

g. Los equipos de cómputo de la Institución, serán configurados exclusivamente por el subproceso de Servicio a Usuario, con la finalidad de identificarlos, asociarlas a un dominio o grupo de trabajo de red.

h. En cada equipo de cómputo, el subproceso de Servicio a Usuario tendrá acceso a una cuenta con privilegios de administrador, para realizar labores técnicas, otorgándole al usuario una cuenta limitada, salvo instrucción superior.

i. Cualquier equipo de cómputo personal que por necesidades institucionales deba conectarse a la red de la Institución, será configurada exclusivamente por el subproceso de Servicio a Usuario, previo registro con Activos Fijos y aceptación escrita de las presentes políticas.

COPIA NO CONTROLADA

j. La cuenta de administrador del equipo será administrada por el personal técnico autorizado, el uso de esta cuenta solo será para actividades de reparación o soporte técnico.

k. Todo requerimiento atendido por el equipo técnico debe ser evaluado por el solicitante del servicio.

6.4.3 Lineamientos específicos

a. Hardware

- Los usuarios no podrán manipular componentes internos del computador como: memorias RAM, discos duros, procesadores, fuentes de poder interna, etc. El único personal autorizado para las tareas de reparación, mantenimiento y mejoras de las características de las computadoras es el asignado por el subproceso de Servicio a Usuario.

- Las comidas, bebidas y cualquier otro líquido, no deben mantenerse junto a los equipos de cómputo para evitar daños o deterioro de las mismos; en este sentido no se deben ingerir alimentos en las áreas donde se operan los recursos tecnológicos.

- Los usuarios de los diferentes recursos informáticos deben reportar oportunamente cualquier irregularidad en el funcionamiento del equipo (sonidos inusuales, olores, recalentamiento de los equipos, fallas en los sistemas, etc.), a través de la mesa de servicio.

b. Software

- Todo el software comercial que utilice la Universidad de Santander, deberá estar legalmente registrado.

- Tanto el software comercial como el software libre son propiedad intelectual exclusiva de sus desarrolladores, la Institución respeta la propiedad intelectual y se rige por el contrato de licencia de sus autores.

- Se prohíbe la utilización de licencias de software adquiridos por la Institución para actividades de uso personal.

- Se prohíbe instalar en equipos de la Institución software o programas que no serán utilizados para actividades propias de la Universidad de Santander (UDES).

COPIA NO CONTROLADA

- El software y el código fuente desarrollado por el personal que labora en la Institución, es propiedad exclusiva de Universidad de Santander.

- Los usuarios de la universidad, no están autorizados para instalar software en los equipos de cómputo asignados. El uso del software debe estar autorizado por el líder subproceso de Servicio a Usuario y la instalación será ejecutada por el equipo técnico de este subproceso, salvo algunas excepciones que deben ser ejecutados por personal externo, debidamente autorizado.

- Los usuarios no deben usar versiones de prueba o software gratuito, sin la correspondiente autorización por el líder subproceso de Servicio a Usuario.

6.5 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Su propósito es el de realizar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de información, que sean requeridos por las distintas áreas de la Institución .

6.5.1 Objetivo

La calidad en el desarrollo y mantenimiento del software es prioritaria para el subproceso Sistemas de Información y está contemplada en los procesos internos de la Institución y en las actividades diarias de cada integrante del subproceso, de forma que se asegure su correcta producción y se obtenga la satisfacción del proceso o subproceso que solicitó el producto.

6.5.2 Lineamientos generales

a. La metodología definida para el desarrollo de las aplicaciones, considera aspectos de seguridad y control durante todo el ciclo de vida del desarrollo.

b. Se utilizará la metodología de desarrollo ágil SCRUM.

c. Las herramientas de desarrollo utilizadas en los proyectos, serán de preferencia de software libre.

d. Las solicitudes de software institucional que no requieran de inversión de recurso humano, financiero o tecnológico, serán analizadas y evaluadas por el Jefe de Sistemas de Información. En caso de no ser aprobada la solicitud, esta deberá ser sometida a una valoración por parte del Comité de Desarrollo de Software.

COPIA NO CONTROLADA

e. Las solicitudes de software institucional que requieran de inversión de recurso humano, financiero o tecnológico, serán aprobadas o no, por el Comité de Desarrollo de Software.

f. Todo aplicativo desarrollado será de uso exclusivo para las actividades de la Institución.

g. Todo aplicativo desarrollado, probado, finalizado y entregado será propiedad de la Universidad de Santander.

h. Todo aplicativo desarrollado, deberá contar con su respectiva documentación.

i. Los aplicativos deberán ser instalados en los servidores que para tal propósito designe la Dirección de TIC.

7. BIBLIOTECA

Proceso adscrito a la Vicerrectoria de Enseñanza, cuyo propósito es apoyar el proceso educativo desde la oferta de servicios de información bibliográfica asesorías para el desarrollo de competencias informacionales y otras relacionadas con la misión de la Universidad: enseñanza, investigación, extensión e internacionalización, en coherencia con la formación integral del ser humano.

7.1 OBJETIVOS

a. Actualización constante de los recursos bibliográficos y sistemas de información.

b. Posibilitar el acceso a los recursos que presta la Biblioteca mediante tecnologías avanzadas.

c. Mejorar la percepción de la satisfacción de los usuarios internos y externos, mediante la constante innovación de la prestación de los servicios.

d. Establecer estrategias de medios de comunicación efectivas con los diferentes usuarios de la comunidad universitaria.

e. Ofertar permanentemente capacitaciones y para la utilización de los recursos, que posibiliten mejorar las competencias de los estudiantes profesores y comunidad académico-administrativa.

f. Fortalecer la participación activa en programas y redes de cooperación interinstitucionales regionales, nacionales e internacionales para aumentar los recursos y servicios.

COPIA NO CONTROLADA

g. Implementar la mejora continua en todos los procesos y procedimientos de la biblioteca.

7.2 LINEAMIENTOS GENERALES

a. La oferta de recursos y servicios de biblioteca, y sus excepciones, se rigen bajo lineamientos institucionales aprobados o por decisión de instancia superior.

b. La adquisición y uso de recursos bibliográficos se desarrolla bajo el principio de respeto de la propiedad intelectual y aspectos de ley relacionados.

c. La producción intelectual de la Universidad se difunde en acceso abierto, entre otros, a través del Repositorio Digital Institucional.

d. La Biblioteca realiza actividades para la promoción de lectura, escritura y de gestión cultural.

e. Las multas, faltas y sanciones son aplicables en los casos en que el usuario se hace acreedor, al no cumplir con las disposiciones establecidas en el servicio de préstamo, conductas o situaciones descritas en el reglamento interno, lineamientos institucionales o legales que apliquen.

f. No se puede consumir alimentos y bebidas en las instalaciones de la Biblioteca.

g. El usuario es responsable del uso adecuado de sus credenciales para el acceso a recursos físicos y digitales, y responderá por las acciones que de ellas se deriven.

h. Los datos personales del usuario, proporcionados a Biblioteca directamente o a través de los sistemas de información institucionales, serán tratados exclusivamente para brindar acceso a los recursos y servicios, administración de los mismos y comunicación en caso de requerirse, en todo caso se atenderá la Política de tratamiento de datos personales REG-PI-001-UDES.

i. Biblioteca presentará recomendaciones para la adecuada disposición y conservación de la producción intelectual en el Repositorio y sobre buenas prácticas para garantizar la integridad académica de los documentos.

COPIA NO CONTROLADA

7.2.1 Disposiciones de acceso

a. Toda persona que ingresa a las instalaciones de las Bibliotecas UDES están sujetas a las políticas y reglamentos establecidos.

b. La Biblioteca está abierta a la comunidad universitaria para la consulta de recursos bibliográficos y se ofrecen de acuerdo a la disponibilidad de espacios y restricciones propias de colecciones o reglamentos del proceso.

c. Toda persona que se encuentre dentro de las instalaciones deberá acatar las indicaciones del personal de Biblioteca en cualquier caso de contingencia o situación especial que ponga en riesgo la integridad de las personas.

d. Toda persona que ingresa a las instalaciones de la biblioteca es responsable de sus pertenencias. La Biblioteca no se hace responsable por objetos personales extraviados dentro de sus instalaciones.

e. La Biblioteca dispondrá herramientas y servicios de inclusión para atender usuarios con capacidades diferentes.

f. La comunidad en general accede a los servicios de consulta en sala, según el Reglamento de la Biblioteca.

7.2.2 Condiciones para el uso de los servicios de Biblioteca.

a. El usuario debe presentar su carnet institucional o validar su información cuando sea requerido (de forma verbal o por medios establecidos) o para obtener algún servicio.

b. El tiempo de préstamo de materiales se rige de acuerdo a las condiciones establecidas para préstamo.

c. El usuario asume la responsabilidad del cuidado y buen uso de los recursos bibliográficos, físicos y digitales en el transcurso del tiempo estipulado para el préstamo o consulta y posterior devolución si aplica.

d. El usuario asume la responsabilidad de pagar multas estipuladas por incumplimiento en las fechas concertadas de devolución.

e. El usuario no deberá tener deudas o sanciones o material vencido para utilizar el servicio de préstamo domicilio.

f. El usuario que haga uso del servicio interbibliotecario se acoge a disposiciones del convenio y/o institucionales relacionadas, y asumirá responsabilidades emanadas.

COPIA NO CONTROLADA

7.2.3 Colecciones y recursos digitales

a. La actualización de las colecciones se realiza según procedimientos del proceso para la adquisición y mantenimiento de los recursos bibliográficos físicos y digitales.

b. El acceso a recursos digitales se realiza a través de micro sitio web de Biblioteca, para la cual se le asigna usuario y contraseña.

8. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Proceso adscrito a la Rectoría General, tiene como propósito gestionar los procesos de comunicación interna y externa de la Universidad con sus públicos de interés, con el fin de contribuir al posicionamiento y visibilidad de la Institución para aportar a su consolidación como un referente de calidad académica en el oriente del país por sus procesos de enseñanza, investigación y extensión.

8.1 OBJETIVO

Definir los lineamientos y condiciones necesarias para la gestión de los servicios ofrecidos por el proceso de Gestión de Comunicaciones y la adecuada administración de los medios de comunicación institucionales, con el fin de garantizar una comunicación efectiva con los públicos de interés y de esta forma contribuir a la visibilidad de la Universidad.

8.2 LINEAMIENTOS GENERALES

a. Los servicios de comunicación y medios institucionales con los que cuenta la Universidad están orientados a desarrollar acciones de difusión y publicación de información, mensajes, campañas, eventos y noticias destacadas como apoyo transversal a la enseñanza, investigación, extensión y demás procesos institucionales.

b. Todas las solicitudes que se realicen al proceso de gestión de comunicaciones se radican a través del aplicativo de Mesa de Ayuda, que ofrece una trazabilidad del requerimiento, de su asignación, ejecución y valoración por parte del usuario.

c. Si una solicitud requiere de varios servicios de apoyo o de la difusión en diferentes medios de comunicación institucionales, se deberá radicar una solicitud en Mesa de Ayuda por cada uno de los servicios requeridos o por cada uno de los medios en los que requiera la difusión, dado que éstos serán atendidos por los profesionales que cuenten con la disponibilidad y a los que les sea asignado el caso.

COPIA NO CONTROLADA

d. Las solicitudes en Mesa de Ayuda podrán ser realizadas por el personal académico-administrativo y profesores de los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar que cuenten con correo @udes.edu.co o @mail.udes.edu.co.

e. Los medios de comunicación institucionales con los que cuenta el proceso de Gestión de Comunicaciones son los siguientes:

- **Medios internos:** boletines digitales Entérate, Flash Informativo, intranet, y pantalla led (Solo campus Bucaramanga).

- **Medios externos:** página web www.udes.edu.co, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube y Flickr. El número de cuentas varía según el campus), boletines digitales El Pensador, La UDES Publica, Comunicado Institucional y Boletín de Prensa.

f. En el caso de requerir piezas gráficas o banners, deberán ser solicitados previamente al área de Imprenta, encargada de las solicitudes de diseño gráfico. En el campus Cúcuta también se podrá solicitar a la agencia in house.

g. Las piezas gráficas diseñadas que sean enviadas para publicación deberán cumplir con lo determinado en el manual de marca COM-MN-001-UDES. Los diseños que no cumplan con estos requerimientos no podrán ser publicados.

h. En el caso de la gestión de noticias para freepress en medios de comunicación masivos, el criterio de las noticias que apliquen para este servicio estará a cargo del proceso de Gestión de Comunicaciones, que analizará su interés periodístico y será quien realice el contacto con los periodistas y dará orientaciones al vocero designado sobre el abordaje u orientación de la entrevista.

i. Toda solicitud de divulgación y difusión en los medios de comunicación institucionales estará sujeta a revisión y criterio por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones, y buscará que siempre toda publicación contribuya a la buena imagen y visibilidad de la Institución .

j. Cada solicitud enviada por Mesa de Ayuda deberá tener adjunto los banner o piezas gráficas y la información de insumo para atender el caso según el servicio elegido. Si la solicitud es asignada y no se comparte la información requerida para atenderla, ésta será cerrada.

COPIA NO CONTROLADA

k. La asignación y atención de las solicitudes recibidas por Mesa de Ayuda estará sujeto a la disponibilidad del equipo de Comunicaciones y a la agenda de actividades y solicitudes recibidas previamente.

8.3 USO DE IMAGEN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a. El formato de autorización de uso de imagen (COM-FT-002-UDES) debe ser diligenciado cuando se tomen fotografías, o se graben en audio o video a los estudiantes, profesores, administrativos o personal ajeno a la Institución con objetivo informativo, de transmitir, distribuir, exhibir y publicar en portales y redes sociales de la Universidad de Santander incluyendo YouTube y livestreaming con fines promocionales o de publicidad.

b. Durante los eventos masivos, en auditorios, salones o cualquier actividad de la Universidad, el maestro de ceremonia debe informar que se estará realizando la grabación de video y toma de fotografías durante el encuentro y que el material será usado por la Universidad. Debe indicarse que la permanencia de la persona en el recinto, se entenderá como la autorización para hacer uso de su imagen, de lo contrario, deberá informar la no autorización.

c. El suministrar fotos o videos a la oficina de Comunicaciones para ser usados en cualquiera de los portales o redes sociales de la Universidad de Santander, será interpretado como autorización para ser usado de manera libre, salvo que indique el no uso de la imagen.

d. En caso de ser menor de edad, debe estar autorizado por el padre de familia, acudiente o representante legal. El uso de las imágenes del menor estará restringido a propósitos netamente institucionales, y no deben reflejar condiciones que vulneren los principios básicos en la ley colombiana.

e. El titular de la información, y respecto de la legislación vigente puede: acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Universidad en su condición de responsable del tratamiento.

f. El titular de datos tiene derecho a acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento por parte de la Universidad, cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motivennuevas consultas.

g. Los titulares de los datos personales tienen derecho de solicitar a la Universidad a través del correo habeasdata@udes.edu.co, su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

COPIA NO CONTROLADA

- Que se considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la ley.

- Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recaudados.

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. b) La supresión y/o eliminación total o parcial de datos que obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

8.4 DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

8.4.1 Definición

Esta política regula la comunicación que se emite a nombre de la Institución o de los directivos miembros del Comité Superior o la Asamblea General, en función de la misión y la visión de la Universidad de Santander. Así mismo, las decisiones, acciones y lineamientos con base en los objetivos institucionales.

8.4.2 Lineamientos

a. El equipo directivo con el apoyo del proceso de Gestión de Comunicaciones, a través de una planeación de comunicación debe establecer un vínculo con los grupos de interés que le sean relevantes.

b. Los proyectos de carácter transversal e institucional deben contar con planes de comunicación ajustados. Esto incluye temas como Autoevaluación, Acreditación, Nuevos lineamientos o cambio de los existentes, etc.

c. El manejo de una situación que pueda afectar la reputación de la Institución debe estar soportado por la Comunicación Institucional de manera coordinada con los miembros del comité que se estipulen en el Manual de comunicación en crisis.

COPIA NO CONTROLADA

8.5 DE LA POLÍTICA DE MARCA E IDENTIDAD VISUAL

8.5.1 Definición

La Marca e Identidad Visual desempeña un papel fundamental en nuestra presentación ya que nos permite transmitir nuestra esencia y ser recordados en nuestros públicos de interés. Para lograr este objetivo, es fundamental que sea coherente con nuestros valores y se proyecte de manera articulada. Por eso se creó el Manual de Marca de la Universidad, donde se establecen los parámetros para el uso de marca UDES.

8.5.2 Lineamientos

a. El proceso de Gestión de Comunicaciones en todos sus campus, tiene la responsabilidad de velar por el buen uso de la identidad visual de la Universidad con base en lo estipulado en el Manual de Marca.

b. Toda pieza gráfica que se quiera publicar debe ser idealmente diseñada por Imprenta. Si se desarrolla de manera independiente se debe someter a la evaluación y ajustes propuestos por Comunicaciones previo a su difusión.

c. Las unidades de Comunicaciones, Mercadeo Institucional, Innovación Educativa, InHouse e Imprenta deberán trabajar de manera conjunta para que la presencia de marca sea siempre coherente en los diferentes medios de comunicación interna, externa y de publicidad.

8.6 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

8.6.1 Definición

Una política de comunicación interna tiene como objetivo establecer pautas y estrategias para facilitar la comunicación efectiva entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, como estudiantes, profesores, personal administrativo y directivo, con el objetivo de mantenerlos informados y motivados.
Este tipo de comunicación busca promover una comunicación efectiva, transparente y colaborativa entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, con el objetivo de facilitar la transmisión de información relevante, fortalecer la participación estudiantil y mejorar la gestión interna de la Institución.

8.6.2 Lineamientos

a. El proceso de Gestión de Comunicaciones debe identificar y segmentar las diferentes audiencias internas dentro de la Universidad, como estudiantes,

COPIA NO CONTROLADA

profesores, personal administrativo y directivo y adaptar los canales de comunicación según las necesidades y características de cada grupo.

b. La unidad organizacional a cargo de establecer y promover los canales de comunicación interna más apropiados para transmitir los mensajes dentro de la Universidad, es el proceso de Comunicaciones. Esto puede incluir el uso de correos electrónicos, plataformas de mensajería, boletines internos, tableros de anuncios físicos o digitales, redes sociales, entre otros.

c. Los mensajes que se desean transmitir dentro de la Universidad deben ser claros y coherentes en todos los canales de comunicación. Se evitará la jerga técnica o terminología confusa y se utilizará un lenguaje accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

d. Las difusiones masivas a la comunidad UDES (administrativos, profesores, estudiantes y graduados) se gestionan a través de Comunicaciones.

e. La comunicación interna de la Universidad de Santander es transparente, se comparte información relevante sobre decisiones, proyectos, desafíos y logros, evitando la retención de información y abordando las inquietudes de manera abierta y honesta.

8.7 DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

En las Instituciones de Educación Superior, la comunicación se convierte en la mejor estrategia para la transmisión y apropiación social del conocimiento, para evidenciar lo que se gesta al interior de sus instituciones y con ello, aportar en el desarrollo local y regional; además juega un papel esencial para el desarrollo de sus ejes misionales a través de la divulgación de información a los públicos externos: aspirantes, prensa, grupos de interés, entre otros.

El impacto, posicionamiento, la visibilidad y las dinámicas actuales requieren de organizaciones cercanas, que construyan a partir del otro, que generen y formen sus servicios a partir de las necesidades reales de la sociedad, razón por la que la Institución contempla una política de comunicación integral que asume la importancia de su público interno y externo.

8.7.1 Lineamientos

a. El proceso de Gestión de Comunicaciones es la unidad responsable de coordinar la comunicación dirigida a públicos externos, con el fin de dar a conocer la producción de conocimiento, difusión de logros, proyectos institucionales y el impacto de su trabajo académico en la sociedad.

b. La comunicación externa debe estar alineada con los objetivos, misión y visión de la Universidad de Santander, así como con las políticas institucionales.

COPIA NO CONTROLADA

c. Se mantendrán canales de comunicación activos y oportunos con medios de comunicación y líderes de opinión externos, facilitando el acceso a voceros institucionales competentes en temas del interés periodístico.

d. La comunicación externa se considera como una herramienta para incentivar la demanda y posicionamiento de los programas académicos de la Universidad. Esta comunicación se realizará bajo principios éticos, normatividad vigente para instituciones de educación superior y lineamientos institucionales.

e. Se realiza segmentación de públicos externos para diseñar estrategias y mensajes comunicacionales, acordes con los intereses y necesidades de información específicas de cada grupo.

8.8 IMPRENTA

a. Los servicios de imprenta deben solicitarse de acuerdo a lo establecido en el procedimiento COM-PR-006-UDES y COM-PR-007-UDES, no se atenderán solicitudes verbales, personales y telefónicas.
b. Las solicitudes de servicios de imprenta relacionada con material impreso sólo serán atendidas una vez estén debidamente aprobadas por parte de presupuesto. Las solicitudes que sólo requieren servicios de diseño no necesitan aprobación presupuestal.
c. La información entregada para diseño y/o impresión por parte del solicitante con fines comerciales, académicos, científicos, periodísticos o de cualquier tipo, es responsabilidad del proceso académico-administrativo que solicita el servicio.
d. Las modificaciones o correcciones a los textos serán responsabilidad del autor o autores del material. Todas las modificaciones a los diseños deberán contar con la aprobación por escrito del solicitante, antes del proceso de producción. Cuando se reporten observaciones por parte del personal de imprenta asignado al servicio y no se reciba respuesta del solicitante en los siguientes ocho (8) días hábiles, la solicitud será cerrada y deberá registrarse nuevamente en la mesa de servicios, si se requiere.
e. El contenido del documento académico, científico, literario, artístico, comercial que se entregue para proceso de producción por parte de la Imprenta UDES, debe tener en cuenta la normatividad legal vigente relacionada con los Derechos de Autor y será responsabilidad del proceso académico administrativo solicitante, velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

COPIA NO CONTROLADA

f. Las imágenes a utilizar en el proceso de diseño y diagramación, son suministradas por el solicitante. En estos casos, estas oficinas gestionan la aprobación de utilización de imagen con los protagonistas o dueños de las mismas a través de la firma del formato de autorización de uso de imagen; en el caso que el solicitante no suministre las imágenes pertinentes la imprenta utilizará las disponibles en el banco de imágenes contratados por la Universidad, de uso libre o del propio creado por el proceso de Gestión de Comunicaciones.

9. GESTIÓN DOCUMENTAL

La Universidad de Santander reconoce los documentos físicos o electrónicos como pieza fundamental para el desarrollo de su misión, pues aportan evidencia e información y contribuyen al conocimiento de las actuaciones pasadas y presentes, constituyéndose en patrimonio institucional y de la sociedad.

Gestión Documental tiene como propósito, gestionar la estandarización de los documentos y registros, del archivo y la correspondencia en la UDES y establecer los controles para garantizar la adecuada administración y protección del patrimonio documental.

9.1 OBJETIVO

La Política de Gestión Documental en la Universidad de Santander, tiene como finalidad, establecer los lineamientos que aplican para la producción, trámite, acceso y conservación de la información, sea cual fuere su soporte, mediante una adecuada interacción y coordinación de los productores de información, el área de tecnologías y el proceso de Gestión Documental.

9.2 LINEAMIENTOS GENERALES

a. En cada Campus de la Universidad se dispondrá de un área de archivo central.

b. Todos los planes y proyectos que se adelanten en materia de gestión de documentos, deberán consultar las políticas establecidas por el proceso de Gestión Documental.

9.3 LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

9.3.1 Planeación

a. Los documentos y registros de cada proceso o subproceso y/o centro de trabajo, deben atender a las funciones asignadas por la Institución .

COPIA NO CONTROLADA

b. Los documentos y registros producidos por la Institución , deben cumplir con los procedimientos establecidos para su creación, modificación o eliminación.

c. La Coordinación Nacional de Gestión Documental presentará a la Alta Dirección, propuestas de acciones para atender situaciones de contingencia, que afecten la prestación normal del servicio del proceso, con el fin de garantizar la continuidad del mismo.

9.3.2 Producción

a. Las comunicaciones y los documentos académico-administrativos deben ser elaborados en los formatos y con los estilos establecidos.

b. Las comunicaciones institucionales se tramitan a través del área de correspondencia en cada uno de los campus, por el personal asignado para cumplir la función y bajo las directrices del proceso de Gestión Documental.

c. Las comunicaciones institucionales se enumeran anualmente, de forma consecutiva, según directrices del proceso de Gestión Documental.

9.3.3 Gestión y Trámite

a. Las comunicaciones institucionales recibidas y despachadas por la Institución, se radican de forma consecutiva en las áreas de correspondencia de cada campus, registrando la información en el formato de Planillas de Control de Correspondencia Despachada y Recibida, según las orientaciones de Gestión Documental.

b. En cada campus se dispone de cuenta de correo institucional para recepción de comunicaciones externas.

c. Las comunicaciones institucionales se abren, revisan, radican y registran. Las comunicaciones recibidas bajo el título de confidencial, solo se registran.

d. Las comunicaciones y actos formales de la Universidad se consideran confidenciales, por consiguiente, se prohíbe facilitar información de sus contenidos, sin la expresa autorización del líder de proceso/subproceso o Directivos.

e. Los procesos/subprocesos/centros de trabajo, atenderán las disposiciones de la Política de Tratamiento de Datos Personales REG-PI-001-UDES en el procesamiento, consulta y conservación de la información.

COPIA CONTROLADA

f. Las comunicaciones institucionales físicas o digitales se distribuyen a través del área de correspondencia designada en cada campus, mediante mensajero interno autorizado, según la necesidad la cuenta de correo institucional de la oficina productora y/o a través de una empresa de correos contratada para tal fin.

g. Las áreas de correspondencia, llevarán registro de las comunicaciones recibidas y despachadas; los procesos y subprocesos académicos, administrativos llevarán registro de la correspondencia para despacho, según las orientaciones de Gestión Documental, documentadas en la Guía de Correspondencia y Comunicaciones GED-GU-005-UDES vigente.

h. Los procesos y/o subprocesos atendiendo sus funciones, deben dar respuesta a las solicitudes internas o externas dentro de los tiempos establecidos por la Institución o los entes de ley, según los procedimientos, guías o instructivos establecidos.

i. La información a consultar o reproducir en el archivo central, debe corresponder a los documentos producidos por cada proceso o por solicitud de entes legales acreditados.

j. La consulta de documentos en los archivos de gestión por los funcionarios de otras unidades o los ciudadanos, debe atender a los controles establecidos por el proceso y/o subproceso y de Gestión Documental.

9.3.4 Organización Archivos de Gestión

a. Los procesos y/o subprocesos deben clasificar, ordenar y describir los documentos o registros producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones, según directrices en Guía Organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales GED-GU-003-UDES.

b. Solo se archivan los documentos que ya han cumplido el trámite por el cual fueron creados.

c. Los archivos de gestión son organizados y controlados por la oficina que los produce, el Director, Jefe o Coordinador del proceso académico, administrativo es responsable de la disponibilidad, acceso y seguridad de la información, atendiendo las directrices que para tal fin, determina el proceso de Gestión Documental.

d. Los documentos y registros de la Institución se conservarán en los archivos de gestión y central, según los tiempos establecidos en Listado Guía de Series, Subseries y Tipos Documentales o según resultado de valoración

COPIA NO CONTROLADA

documental realizada por el líder del proceso, según necesidad Institucional o normatividad aplicable.

9.3.5 Transferencia

a. Las Transferencias documentales al archivo central se realizan atendiendo al cronograma de transferencias y comunicado institucional propuesto por el proceso de Gestión Documental y mediante el formato de inventario único documental.

b. Los documentos de apoyo no son documentos de archivo, por lo tanto, no se transfieren al Archivo Central para su custodia, el líder de proceso, subproceso, autorizará su eliminación cuando estos pierdan utilidad o vigencia.

9.3.6 Disposición de documentos

a. Corresponde a la decisión de la valoración de los documentos y que determina las acciones (conservación total, selección, reproducción o eliminación) que se deben realizar conforme a lo dispuesto en el Listado Guía de Series, Subseries y Tipos Documentales o según resultado de valoración realizada por el Líder del proceso, según necesidad Institucional o normatividad aplicable.

b. La eliminación de documentos en los archivos de gestión, estará avalada por el líder de proceso o subproceso y el líder de Gestión Documental o su delegado.

c. Para la selección o eliminación de documentos en archivo central, se realizará una propuesta firmada por el líder de proceso o subproceso y el líder de Gestión Documental, que será evaluada por el Comité Interno de Archivo, para toma de decisión sobre la disposición final.

9.3.7 Preservación a largo plazo

a. Los archivos de gestión serán organizados y controlados por la oficina que los produce, según Guía Organización archivos de gestión y transferencias documentales GED-GU-003-UDES, así mismo, el archivo central organiza y controla los archivos recibidos en custodia atendiendo disposiciones del Instructivo de Organización archivo central y disposición final de los documentos GED-IN-005-UDES; el director, jefe o coordinador de proceso, subproceso y/o centro de trabajo designado, es responsable de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información en concordancia con las políticas institucionales, las directrices de Gestión

COPIA NO CONTROLADA

Documental y mediante los recursos que la Universidad proporcione para tal fin.

b. La información que se constituya como de archivo, soportada en medios electrónicos, estará sujeta a los procedimientos establecidos por Seguridad Informática para garantizar la conservación, preservación y recuperación de la información, de forma íntegra en el tiempo.

10.LABORATORIOS

Subproceso adscrito a la Vicerrectoría de Enseñanza, tiene como propósito asegurar la funcionalidad de los laboratorios de docencia, investigación y extensión mediante la conservación y gestión de insumos, materiales, equipos de rutina y médico científicos, que permitan desarrollar a cada una de las partes interesadas, los conocimientos propios del campo de las ciencias y las disciplinas que fundamentan su formación desde la práctica, respetando la legislación nacional vigente y la normatividad institucional.

10.1 OBJETIVO

Definir los lineamientos necesarios que permitan el buen funcionamiento de los laboratorios favoreciendo el adecuado desarrollo de las diferentes prácticas de docencia, investigación y extensión.

10.2 LINEAMIENTOS GENERALES

a. Es responsabilidad de los profesores, investigadores, personal de laboratorios y usuarios externos, suministrar la información completa y veraz sobre los requerimientos que permitan el buen desarrollo de las prácticas o servicios.

b. Es responsabilidad del personal de laboratorio realizar una buena preparación de los insumos o servicios solicitados por los usuarios internos y clientes externos, igualmente brindar atención con excelencia teniendo la mejor actitud y oportunamente.

c. Es responsabilidad de los coordinadores de laboratorios hacer la gestión para la adquisición de materiales e insumos de laboratorio que sean necesarios para el desarrollo de experimentos, prácticas y/o servicios.

d. Los usuarios de los laboratorios deberán presentar las solicitudes dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento Recepción, Preparación y Entrega de Pedidos LAB-PR-001-UDES.

COPIA NO CONTROLADA

e. Es responsabilidad del personal de laboratorios salvaguardar y administrar adecuadamente el inventario de equipos, materiales e insumos de laboratorios.

f. Es responsabilidad de los usuarios preservar la integridad y hacer un uso adecuado de los equipos y áreas de laboratorio, garantizando un entorno de trabajo seguro y eficiente.

g. Es deber de los usuarios cumplir estrictamente las normas de bioseguridad establecidas en el Manual de Bioseguridad LAB-MN-001-UDES, que apliquen para la actividades que realicen, dentro de los laboratorios de la Institución.

h. Es responsabilidad del personal de laboratorios hacer la gestión necesaria ante los demás subprocesos para asegurar el buen mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica de los laboratorios.

i. Es responsabilidad del personal de laboratorio hacer seguimiento a la adecuada separación y disposición de los residuos generados al interior de los laboratorios, lo anterior acorde a lo establecido por la oficina de gestión ambiental a través del documento PGIRASA.

j. Es responsabilidad del personal de laboratorios y usuarios, asegurar y respetar el uso correcto de los microorganismos, sustancias químicas y farmacéuticas adquiridos para fines académicos e investigativos en relación con la recepción, manipulación, almacenamiento, transferencia y eliminación, previniendo afectaciones a la salud y la seguridad ambiental.

k. Es responsabilidad del personal de laboratorios dar a conocer a los usuarios los procedimientos, manuales y/o formatos requeridos para la correcta prestación del servicio, así como velar por su cumplimiento.

l. Es responsabilidad del subproceso de Laboratorios, apoyar cuando se requiera, las actividades de extensión organizadas por la Institución en respuesta a las necesidades del sector productivo.

m. Es deber del subproceso de laboratorios atender las visitas de seguimiento y/o inspección de entes de regulación externa.

n. Es deber de los líderes de laboratorio mantener, actualizar y hacerla mejora continua del sistema de gestión de calidad que aplique a laboratorios

COPIA NO CONTROLADA

11. REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

Es un proceso adscrito a la Secretaría General que tiene a su cargo realizar el seguimiento sobre el registro de datos y procesamiento de los mismos, estableciendo mecanismos de control de la información procesada, que está relacionada con la comunidad de estudiantes activos, inactivos y graduados de la Institución, dando cumplimiento a la normatividad institucional interna y externa, garantizando que haya confidencialidad, compromiso, responsabilidad, integridad, excelencia y transparencia en la custodia, manejo, conservación y preservación de documentos inherentes a esta población.

11.1 OBJETIVO

Cumplir los lineamientos legales e institucionales establecidos, que enmarcan la operación de las actividades de Registro y Control Académico, desde la verificación de documentos de aspirantes, el control y seguimiento del historial académico, el procesamiento de datos, hasta la candidatura a grado; al igual que la conservación y preservación de los documentos, con principios de transparencia, calidad y mejoramiento continuo, por parte de su equipo de trabajo, comprometido en la eficacia y eficiencia del servicio.

11.2 LINEAMIENTOS GENERALES

a. Cumplir el reglamento académico estudiantil vigente de pregrado, según lo establecido en el acuerdo No. 031 del 2013 , el acuerdo No. 037 del 2018 del reglamento de postgrados, y el acuerdo No. 53 del 2024 reglamento académico de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano y del subsistema de formación para el trabajo en lo concerniente a las actividades inherentes al proceso de Registro y Control Académico, como: revisión de documentos de inscripción de aspirantes, verificación del registro de homologación de cursos, apertura, registro y cierre de matrícula académica y de sus modificaciones, registro de calificaciones, grados, certificados y constancias.

b. Garantizar que la información académica se proporcione de manera oportuna, confiable y de acuerdo con lo aprobado en el Calendario Académico en cada período lectivo.

c. Revisar y verificar la documentación de aspirantes nuevos o por transferencia (interna y externa) a la Universidad.

d. Revisar y verificar los cursos homologados por la Dirección del Programa Académico a los aspirantes de transferencia.

COPIA CONTROLADA

e. Parametrizar el sistema de información vigente con las fechas establecidas en el calendario académico o directrices institucionales para la prestación del servicio.

f. Administrar y realizar seguimiento a la operación del sistema de información académica en todos sus servicios ofertados.

g. Monitorear el registro de calificaciones de los cursos, en el sistema de información institucional. Asimismo, Registrar las calificaciones no web a través del sistema de información vigente como: (supletorios, habilitaciones, trabajo de grado, preparatorios, judicatura, validaciones, entre otras).

h. Expedir constancias y certificados académicos de estudiantes activos, inactivos o graduados de pregrado y posgrado.

i. Atender la recepción de solicitud de grado, la verificación de cumplimiento de requisitos, generar y enviar a la Secretaría General el listado de los candidatos a grado.

j. Establecer directrices claras para la gestión, seguimiento y control del proceso de apertura, registro y cierre de matrícula académica y de sus modificaciones, garantizando el cumplimiento de la normativa institucional.

COPIA NO CONTROLADA

Documentos de Referencia

Comité Nacional de Acreditación. (2006). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá.

Universidad de Santander. (2013). *Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera*. Bucaramanga.

Universidad de Santander: (2013). *Plan de Desarrollo*. Bucaramanga

Universidad de Santander. (2013). *Proyecto Educativo Institucional*. Bucaramanga

Comisión del Acuerdo de Cartagena, *Decisión 351 Régimen Común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos.*

Presidencia de la República. Decreto 1377 de 2013, *Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.*

Congreso de Colombia, Ley 23 de 1982, *Sobre Derechos de Autor.* Regula los derechos morales y patrimoniales que la Ley concede a los autores (los derechos de autor), por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística o científica, esté publicada o inédita.

Política de tratamiento de datos personales Universidad de Santander
López de Gelviz, Nilsia Joany. (2015). *Un enfoque pluriparadigmático para la competitividad inspirada en la innovación de las pymes en la postmodernidad*. Tesis doctoral. Disponible en

COPIA NO CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 20	RESPONSABLE
FECHA APROBACIÓN 04/08/2026	Gloria Liliana Osorio Avendaño Directora Calidad Administrativa y Financiera Melissa Toscano Palomino Profesional de Apoyo SGC-VAF Wilneider Plata Arguello Coordinador Nacional de Gestión Documental.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Se elimina del gráfico de estructura de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera a “Medios Educativos”.

Se incluyen los siguientes lineamientos en el numeral Atención Al estudiante:

- Para aquellos programas académicos que en su plan de estudios el semestre lo compone un solo curso, se debe pagar el semestre completo y no tiene derecho al tipo de descuento LIQUIDACIÓN POR MATRICULAR UNICO CURSO O SOLO PROYECTO DE GRADO.
- Los estudiantes a quienes se les otorgue descuento por único curso y matriculen más de un curso (sin tener en cuenta los cursos de formación complementaria y mejoramiento académico) perderán automáticamente el beneficio, por lo cual deberán cancelar el excedente generado y reportar al subproceso de Crédito y Cartera, de lo contrario registrarán pendiente de paz y salvo con este subproceso.
- Los estudiantes que radiquen en el aplicativo de devoluciones y congelaciones una solicitud por concepto de: “Congelar porcentaje del valor pagado de matrícula”, por concepto de enfermedad, los estudiantes deberán diligenciar el formato de “Autorización para revisión de historia clínica y tratamiento de datos sensibles”.
- Los estudiantes que radiquen en el aplicativo de devoluciones y congelaciones una solicitud por concepto de: “Devolución de un porcentaje del valor pagado de matrícula”, por concepto de enfermedad terminal debidamente certificada, los estudiantes deberán diligenciar el formato de “Autorización para revisión de historia clínica y tratamiento de datos sensibles.”
- Se incluye lineamiento “Para los estudiantes de programas académicos que se encuentren en prácticas o adelanten consultorio jurídico deberán radicar la solicitud de descuento en el periodo determinado por la universidad en el calendario académico. El programa debe emitir correo con el respectivo listado para la validación del beneficio solicitado.”
- Se complementa el literal m, al final, con el siguiente enunciado “según el Acuerdo No.005 “Por el cual se modifica el Acuerdo No.005 de octubre 4 de 2023 Reglamento de Becas y Descuentos”, ARTÍCULO CUARTO: DISPOSICIONES LEGALES.”

COPIA NO CONTROLADA

• Se incluye el enunciado del literal n “No existe aplazamiento financiero sobre becas ni devoluciones sobre descuento, es decir”. En la primera viñeta de este literal, se adicionó al final “concepto de otros pagos diferentes a la matrícula (Capitulo 7 Reglamento Académico y estudiantil).” Se ajusta presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.

COPIA NO CONTROLADA