



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES*

Versión: 05

Página 1 de 15

## 1. ALCANCE

La guía es aplicable a toda la comunidad académico-administrativa de la Universidad de Santander en sus Campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

Presenta directrices con las cuales se logre un uso adecuado del papel en las actividades académicas y administrativas de la Institución, acorde a los nuevos procesos de eficiencia y eficacia y como contribución a la preservación del medio ambiente enmarcada en la responsabilidad de nuestro compromiso social.

## 2. DEFINICIONES

**Cero Papel:** está relacionado con la reducción metódica del uso del papel mediante la aplicación de nuevas tecnologías, es una consecuencia de la administración electrónica que busca prestar un mejor y más eficiente servicio interno y externo.

**Circular Interna:** comunicación interna de carácter general, informativo o normativo. Se utiliza para dar a conocer actividades internas, así como normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

**Nota Interna:** comunicación escrita de carácter interno. Se emplea para transmitir información, responder requerimientos, orientar, hacer solicitudes y aclaraciones, relacionadas con la gestión de los procesos Institucionales.

**Spranq eco sans:** tipo de letra

## 3. CONDICIONES GENERALES

La normatividad que aplica para la implementación de buenas prácticas administrativas partiendo del cumplimiento de la función pública de la UDES son:

- Decreto Presidencial 04 de 2012.
- Ley 527 de 1999, del acceso y uso de los mensajes de datos y el correo electrónico

Internamente se basa en los lineamientos de la Política Ambiental UDES VERDE

La iniciativa cero papel no indica la eliminación radical del documento en papel, vista desde la experiencia de otros países que ya han implementado este mecanismo el resultado observado es de una convivencia del documento en papel con el electrónico, ya que no se puede negar al usuario una atención presencial.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES*

Versión: 05

Página 2 de 15

Los documentos para impresión deben ser elaborados usando el tipo de letra spranq eco sans, tamaño 11, salvo aquellos documentos que por solicitud externa deban ser impresos en otro tipo o tamaño.

## 4. CONTENIDO

Las buenas prácticas para reducir el uso del papel se enfocan principalmente en los siguientes aspectos:

### 4.1 TRÁMITES

#### 4.1.1 Requisiciones de bienes o servicios

Se deben tramitar, a través de la oficina de Presupuesto, mediante aplicativo de presupuesto.

Nota: El trámite de requisiciones físicas estará determinado por el subproceso de Presupuesto y el solicitante

#### 4.1.2 Solicitud de Servicios o Productos

Cada área administrativa o académica de la Universidad debe propiciar la mejora en sus procedimientos con el fin de apoyar la racionalización del consumo de papel y la optimización de los recursos.

La Universidad cuenta además con aplicaciones para la administración de la Información académica y trámites relacionada con Aspirantes, Estudiantes, Profesores y Administrativos, que se pueden acceder desde el sitio web Institucional <https://udes.edu.co/>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

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

**USO ADECUADO DEL PAPEL**  
**GED-GU-001-UDES**

Versión: 05

Página 3 de 15

## Servicios Estudiantes UDES

☰ Admisiones

☰ Matrícula

☰ Otros pagos

☰ Crédito y Cartera

☰ Registro y Control Académico

☰ Correo Académico

☰ Calendario Académico

☰ Paz y salvo Derechos Pecuniarios

☰ Certificados Vía Web

☰ Verificación de Certificados

☰ PQRSF: SGC-VAF

☰ Preguntas frecuentes



## Servicios Profesores UDES

☰ Gestión Documental

☰ Correo Institucional

☰ Calendario Académico

☰ Aplicativo de Educación Continua

☰ Preguntas frecuentes

☰ PQRSF: SGC-VAF

☰ Cronograma de Registro de Calificaciones

☰ Sistema Galileo Docentes



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 4 de 15

### Servicios Administrativos UDES

☐ Vicerrectoría Administrativa y Financiera	☐ Compras
☐ Gestión Documental	☐ Planta Física
☐ Aplicativos UDES	☐ CRM UDES
☐ Correo Institucional	☐ Acceso a PCI
☐ Calendario Académico	☐ Estado del aspirante
☐ Sistema de Gestión de Calidad SGC-VAF	☐ Sistema Master WEB
☐ Manuales de Sistemas de Información UDES	☐ Gestión TIC
☐ Solicitudes Logística	☐ Presupuesto UDES
	☐ PQRSF: SGC-VAF

Las solicitudes internas a los subprocesos de Activos Fijos, Compras, Logística, Contabilidad, Planta física, Presupuesto, Atención al Estudiante, Talento Humano, Comunicaciones, Biblioteca, Crédito y Cartera, Centro de Conciliación y de los procesos de Gestión Documental y de TIC, así como las PQRSF del Sistema de Gestión de Calidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera también se realizan a través aplicaciones institucionales, que se pueden acceder a través del campo servicios en línea o vínculos web.

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Activos Fijos	Bajas por daños Baja por hurto / perdidas Cambio de Ubicación Cambio de responsable Por desuso Por préstamo Impresión Inventario UDES Activos personales En convenio DEMOSTRACIÓN Ingreso activos fijos personales OTROS Reasignación de activo fijo Salidas convenios Salidas eventos Salida Mantenimiento Externo Salida para prácticas Salida por préstamos Salidas demostración	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 5 de 15

	Solicitud de Garantías Solicitud listado de inventarios Verificación de inventario dependencia Verificación de inventario General Verificación de inventario Usuario	
Atención al Estudiante	Aplicativo Atención al Estudiante	<a href="https://atencionestudiante.udes.edu.co/General/Inicio.aspx">https://atencionestudiante.udes.edu.co/General/Inicio.aspx</a>
	Descuentos	<a href="https://udes.edu.co/genesis">https://udes.edu.co/genesis</a>
Compras	Pedidos de insumo de almacén	<a href="https://compras.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx">https://compras.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx</a>
	Proveedores	<a href="https://proveedores.udes.edu.co/Form/InscripcionPro.aspx">https://proveedores.udes.edu.co/Form/InscripcionPro.aspx</a>
Logística	Solicitudes de imprenta y apoyo logístico	<a href="https://logistica.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx">https://logistica.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx</a>
Presupuesto	Solicitud de presupuesto Consulta aprobaciones	<a href="https://presupuesto.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx">https://presupuesto.udes.edu.co/Inicio/Login.aspx</a>
<b>Proceso o subproceso</b>	<b>Servicios</b>	<b>Acceso</b>
Planta Física	Aire acondicionado Alumbrado Carpintería Cerrajería Cielo raso Concepto técnico Eléctrico Instalación y desinstalación de accesorios de oficina u otros Obra civil Ornamentación Pintura Plomería Remodelación de oficina Vidriería INCIDENCIAS Aire acondicionado Alumbrado Carpintería Cerrajería Cielo raso Eléctrico Instalación y desinstalación de accesorios de oficina u otros Obra civil Ornamentación Pintura Plomería Remodelación de oficina Vidriería Planificación	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a> Mantenimientos



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 6 de 15

	Preventivos	
Infraestructura Tecnológica	Adecuación cableado Adecuación centro de cableado Asesoría Técnica Cambio de firma de correo Configuración telefónica IP Instalación de Video Beam Instalación punto de red Instalación punto eléctrico regulado Solicitud cuenta de correo	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Servicio a Usuario	Concepto técnico Cronograma de mantenimiento preventivo <b>SERVICIOS DE APOYO</b> Asesoría técnica Instalación de equipo Instalación de hardware Instalación de periféricos Instalación de software Instalación de tintas o tóner Revisión de equipo de computo Revisión de periférico Solicitud de mantenimiento preventivo Soporte para videoconferencia Traslado de equipo	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>
Seguridad Informática	<b>INCIDENCIAS</b> Vulnerabilidad Sistema <b>REQUERIMIENTOS</b> Asesoría Bloqueo-desbloqueo de páginas web Bloqueo-desbloqueo de puertos de red Concepto técnico Copia respaldo de información Creación de acceso VPN Instalación de equipos de red Restaurar copia de seguridad Solicitud IP pública	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 7 de 15

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Gestión Documental	Acompañamiento Asesoría Capacitación Consulta de documentos Préstamos de documentos Novedades aplicativos Visita validación transferencia Transferencia documental Solicitud de Rótulos	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>
Contabilidad	Adición o modificación de informes Ajuste mejoramiento procedimientos Creación de centros de costos Creación de consecutivo Creación de cuentas contables Creación de Informes Creación de maestros bancos proveedores Creación de maestros cajas menores Creación de maestros tipo de retención Creación de producto y/o servicio Creación tipo de documento Crear concepto de nómina Crear o eliminar usuario Error procedimiento interno Errores y diferencias en la integración Forma de pago Inconvenientes informes Inconvenientes acceso Instalación Ofimática Revisión archivos planos Revisión producto de inventarios Revisión servicios facturación y compras Revisión y creación de códigos de integración Solicitud backup	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones	<a href="https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php">https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php</a>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 8 de 15

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Talento Humano – Seguridad y Salud en el Trabajo	<p>Seguridad y Salud en el Trabajo: Asesoría Técnica Concepto Técnico Reporte de actos y condiciones inseguras. Reporte de salidas institucionales</p> <p>Talento Humano: Certificaciones laborales laborales Certificaciones complejas. Novedades al SSS</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p><a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a></p> <p><a href="https://tah.udes.edu.co/Midasoft/">https://tah.udes.edu.co/Midasoft/</a></p>
Comunicaciones	<p>Revisión de contenido informativo o institucional Protocolo y maestro de ceremonia Publicación en boletines digitales externos Publicación en boletines digitales internos Publicaciones redes sociales Publicación o actualización en micrositio web Transmisión en vivo por redes sociales Gestión de freepress en medios externos Creación/redacción/publicación de noticias en medios institucionales Registro fotográfico para publicaciones en medios institucionales Desarrollo de micrositios Reporte o Informes INCIDENTES Protocolo y maestro de ceremonia Publicación en boletines digitales externos Publicación en boletines digitales internos Publicaciones redes sociales Publicación o actualización en micrositio web Cubrimientos Periodístico Gestión de freepress en medios</p>	<p><a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a></p>



	externos Creación/redacción/publicación de noticias en medios institucionales Registro fotográfico para publicaciones en medios institucionales Crear redirección Reporte o Informes Pantalla digital (Bucaramanga)	
Biblioteca	<b>REQUERIMIENTOS</b> Agenda Capacitaciones Estadísticas Trámite de ISSN Usuario repositorio institucional Usuario software similitud de texto	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>
Crédito y Cartera	N.A.	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>
Centro de Conciliación	N.A.	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/">https://helpdesk.udes.edu.co/lanzadera/</a>

El uso de correo electrónico, para el trámite de solicitudes u orientación, se realizará según disposición del proceso/subproceso/centro de trabajo responsable de producto o servicio requerido.

#### 4.1.3 Comunicaciones Institucionales Internas

- La comunicación interna se expide en físico únicamente para la(s) persona(s) a la(s) cual(es) va dirigida, si se requiere con copia a otra dependencia con carácter informativo, deberá enviarse a través de correo electrónico, siendo responsable del envío quien firma el documento original.

Si la comunicación interna original va acompañada de anexos, estos también deben ir adjuntos al correo electrónico. En el documento original se debe expresar el correo electrónico y el documento digital a donde se remitió la copia. (Ver Instructivo de Correspondencia y Comunicaciones GED-IN-003-UDES)

- Para la distribución de las comunicaciones internas (dentro del Campus) utilice el sobre reutilizable. Para el cerrado de este sobre use un gancho clip, no utilice pegante, ni grapas. (Según disponibilidad del recurso en cada campus)



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES

Versión: 05

Página 10 de 15

Al recibirlo anule con líneas los datos de su nombre o proceso y use el siguiente campo de destinatario.

Sobre reutilizable UDES

## 4.2 OPERACIÓN

### 4.2.1 Fotocopiar e imprimir a doble cara

Utilice ambas caras de la hoja, cuando se utilizan las dos caras se ahorra papel, envíos, espacio de almacenamiento, se reduce el peso, los documentos son más cómodos para engrapar, encarpetar y transportar.

Estarán exentos de este procedimiento los documentos que por requerimientos externos exijan el uso de una sola cara de la hoja.

Se recomienda a los encargados de la compra de impresoras y fotocopiadoras tener en cuenta que estas tengan habilitado el servicio de impresión a doble cara (dúplex) de forma automática.

Si en la impresión usa papel reciclado, verifique que no tenga ganchos de grapa que puedan atascar las impresoras o fotocopiadoras.

### 4.2.2 Reducir la cantidad de impresiones o fotocopias



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES*

Versión: 05

Página 11 de 15

- Para los documentos informativos extensos, para revisión o en calidad de borrador:
  - Imprima dos páginas por hoja y si es posible por lado y lado.
  - Reducir el tamaño de la fuente
  - Revise la configuración del documento y de la impresora
  - Utilice márgenes estrechas

Antes de imprimir cualquier documento revise que ha escogido bien las opciones de cómo desea el resultado del documento a reproducir en cuanto a: márgenes, dirección del documento (horizontal, vertical), tamaño de la hoja (carta, oficio, sobre...), número de copias.

Utilice la herramienta vista previa y revisar para determinar posibles fallas en el diseño de página o en la ortografía.

- Corrección o Revisión de Documentos

Corrija los documentos en digital, si estos requieren concepto de tercero remítalo a través del correo institucional o colóquelo en carpeta compartida para que los comentarios sean agregados.

- Impresiones innecesarias:  
Determine previamente si es indispensable la impresión del documento, o si requiere varios ejemplares del mismo.

No imprima los correos electrónicos ya que pueden ser leídos en pantalla y guardados en el disco duro del computador de ser necesario (cualquier inquietud será atendida por el equipo de informática).

En el caso de trabajos académicos, se sugiere a los docentes la priorización de medios electrónicos sobre los físicos (papel).

- Funcionamiento de equipos:

Asegúrese de conocer el adecuado funcionamiento de impresoras, fax, fotocopadoras y otros dispositivos.

Solicite periódicamente el mantenimiento de los equipos y comunique oportunamente las fallas.

#### 4.2.3 Reciclar



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES*

Versión: 05

Página 12 de 15

- Utilice las cajas grises ubicadas en las áreas administrativas para la segregación adecuada de papel para reciclaje o para reutilizar. (Según disponibilidad del recurso)
- Separe el papel usado por una sola cara para reutilizarlo en impresiones internas.
- No arroje basura a la caneca de reciclaje
- No arrugue, ni moje el papel
- No recicle papel fax, ni papel carbón
- Utilice papel reciclado.

El uso del papel reciclado es solo de carácter interno, no se reutiliza papel que contenga datos o información personal o de tipo financiero (estos deben ser destruidos).

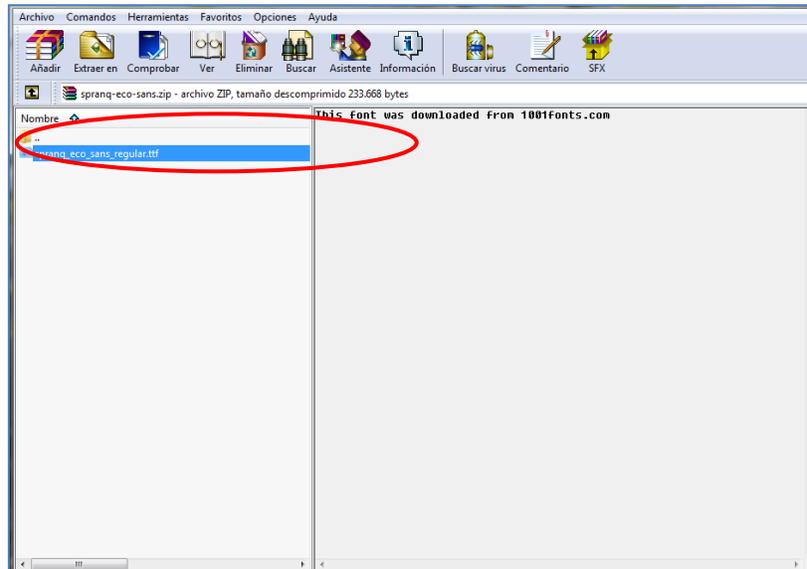
#### 4.3 INSTALACIÓN DE LA LETRA TIPO

El uso de letra tipo spranq eco sans, reduce el gasto de tinta en las impresiones y contribuye con el medio ambiente.

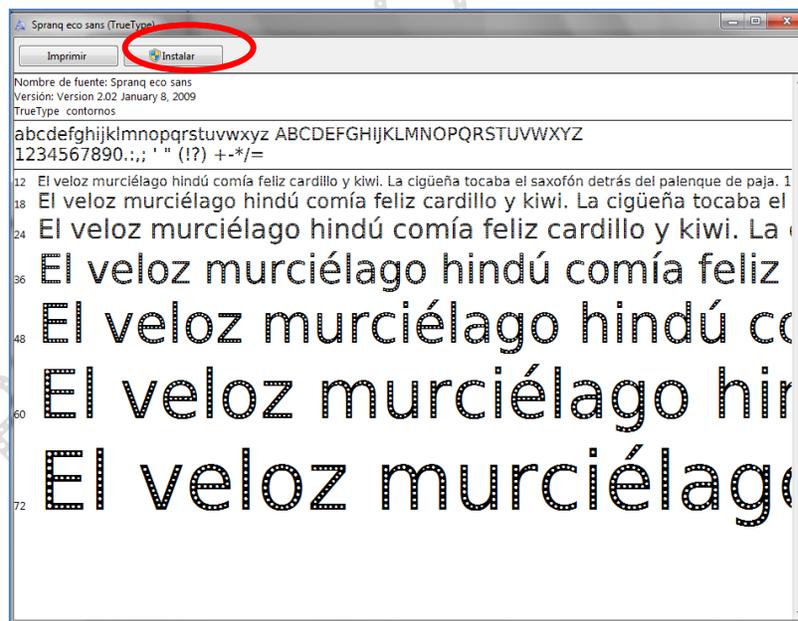
La instalación de esta letra se solicita a través de la mesa de ayuda al subproceso de Servicio Usuario, o siguiendo las siguientes instrucciones:

Para su descarga siga el hipervínculo [spranq eco sans](#) o abra el archivo adjunto y siga las siguientes instrucciones.

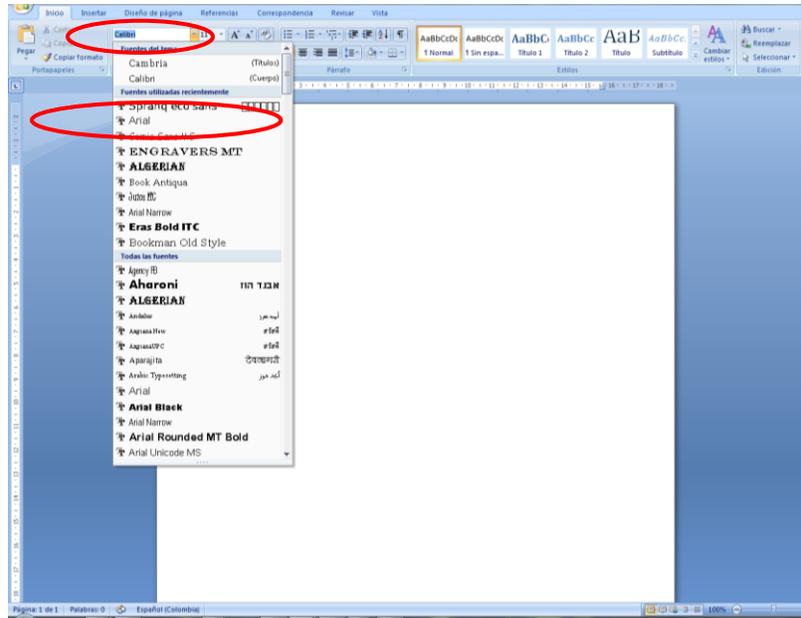
Al abrir el archivo encontrará el siguiente cuadro de diálogo, de clic en la zona demarcada.



Aparecerá en su pantalla un nuevo cuadro, De clic sobre la opción instalar.



Quedará anclada al menú de fuentes del tema de la barra de inicio.



Si presenta inconvenientes con la descarga, contacte a servicio a usuario a través de la Mesa de ayuda.

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 28/09/2020	Se ajusta en encabezado logo ICONTEC según protocolo Aplicación de la marca de conformidad ICONTEC v03.
<b>RESPONSABLE</b> Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental	Se elimina del encabezado la fecha de implementación del documento, según disposición de la Alta dirección Consejo Superior. Se actualiza relación de servicios Estudiantes, Docentes, Administrativos, los enlaces de acceso web para servicios en línea. Se incluye en los servicios a, Gestión Documental y Contabilidad.
<b>VERSIÓN</b> 04	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 14/06/2022	En Requisiciones se elimina termino de compras y se incluye bienes o servicios (4.1.1), se modifica envío de original impreso por archivo digital. Se incluye nota para trámite físico.
<b>RESPONSABLE</b> Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental	En solicitud de servicios o productos (4.1.2) se actualiza imágenes, se incluye en tabla de servicios y acceso los subprocesos de Atención al Estudiante, Comunicaciones y Talento Humano, se actualizan servicios. Se incluye disposición del uso de correo según decisión de proceso/subproceso/centro de trabajo responsable  En comunicaciones Institucionales internas, se aclara el uso de sobre reutilizable según disponibilidad en los campus. En Reciclar (4.2.3), se aclara el uso de cajas grises según disponibilidad.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

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

**USO ADECUADO DEL PAPEL  
GED-GU-001-UDES**

Versión: 05

Página 15 de 15

	<p>En Instalación de la letra tipo, se elimina mención de sistema operativo Windows 7 y pasos con sistema operativos Windows XP.</p> <p>Se ajusta presentación y entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros</p>
<b>VERSIÓN</b> 05	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 15/05/2023	Se ajusta redacción y ortografía general del documento.
<b>RESPONSABLE</b>  Equipo de trabajo Campus Bucaramanga-Cúcuta-Valledupar	<p>En numeral 4.1.1 Requisiciones de bienes o servicios, Se ajusta descripción debido a que el trámite se realiza por aplicativo.</p> <p>En numeral 4.1.2 Solicitud de servicios o productos, Se actualizan imágenes, e información de acceso debido a los cambios en micrositio.</p> <p>Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p> <p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p>

COPIA NO CONTROLADA