



**Universidad  
de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA UDES

SC-CER440961

## 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**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

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

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

Versión: 04

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, así:

- Un archivo PDF de la requisición y una cotización para referencia de lo solicitado
- La copia de la documentación enviada, debe ser conservada en disco D, carpeta Requisiciones, con el número consecutivo del documento.

Las copias electrónicas de las Requisiciones se eliminarán trascurrido un año, el cual se contará al finalizar el año de gestión en el que se creó el documento.

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**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Versión: 04

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

Página 3 de 15

SC-CER440961

### 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
- Cronograma de Registro de Calificaciones
- PQRSF: SGC-VAF
- Sistema Galileo Docentes





**Universidad de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

### Servicios Administrativos UDES

<ul style="list-style-type: none"> <li>☰ Vicerrectoría Administrativa y Financiera</li> <li>☰ Gestión Documental</li> <li>☰ Aplicativos UDES</li> <li>☰ Correo Institucional</li> <li>☰ Calendario Académico</li> <li>☰ Sistema de Gestión de Calidad SGC-VAF</li> <li>☰ Manuales de Sistemas de Información UDES</li> <li>☰ Solicitudes Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☰ Compras</li> <li>☰ CRM UDES</li> <li>☰ Acceso a PCI</li> <li>☰ Estado del aspirante</li> <li>☰ Sistema Master WEB</li> <li>☰ PQRSF: SGC-VAF</li> <li>☰ Gestión TIC</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Las solicitudes internas a los subprocesos de Activos Fijos, Compras, Logística, Contabilidad, Planta física, Presupuesto, Atención al Estudiante, Talento Humano, Comunicaciones y de los procesos de Gestión Documental y de TIC, así como las PQRSF del Sistema de Gestión de la 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	Autorización de salida Baja de activo fijo Cambio de responsable Devolución de activo fijo Reasignación de activo fijo Reimpresión de código de barras Verificación de inventario	<a href="https://glpi-af.udes.edu.co/">https://glpi-af.udes.edu.co/</a>
Atención al Estudiante	Aplicativo Atención al Estudiante	<a href="https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/solicitud.aspx">https://atencionestudiante.udes.edu.co/general/solicitud.aspx</a>
	Descuentos	<a href="https://genesis-buc.udes.edu.co/#/">https://genesis-buc.udes.edu.co/#/</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>



**Universidad de Santander**  
PROCESOS DEL SIG EN TERCER MILLENIO UDES  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

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

Versión: 04

Página 5 de 15

SC-CER440961

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Planta Física	Aire acondicionado Alumbrado Carpintería Cerrajería Cielo raso Eléctrico Instalación y desinstalación de accesorios Obra civil Ornamentación Pintura Plomería Remodelación de oficina Vidriería Limpieza de tanques de almacenamiento Mantenimiento drenajes, placas y baterías sanitarias Mantenimiento canales y rejillas Mantenimiento extractores y ventiladores Mantenimiento redes eléctricas, luminarias y tomas corrientes Subestaciones	<a href="http://planta-fisica.udes.edu.co/">http://planta-fisica.udes.edu.co/</a>
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 Control de llamadas Fallas en conexión de internet Fallas en correo electrónico Fallas en la red corporativa Fallas en la red inalámbrica	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/indexglpi.php">https://helpdesk.udes.edu.co/indexglpi.php</a>



**Universidad de Santander**  
Presidencia del 819 de Toluca Medellín  
**UDES**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

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

Versión: 04

Página 6 de 15

SC-CER440961

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Servicio a Usuario	Concepto técnico Cronograma de mantenimiento preventivo 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 Servicio correctivo-Equipo de computo Servicio correctivo - periféricos	<a href="https://helpdesk.udes.edu.co/indexglpi.php">https://helpdesk.udes.edu.co/indexglpi.php</a>
Seguridad Informática	Vulnerabilidad Sistema 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 Acceso no autorizado a sistema de información Correo malicioso Falla copia de respaldo Falla de canal de internet/datos Falla de servidor de respaldo Falla de sistema de almacenamiento Vandalismo Virus - Código malicioso Vulnerabilidad sistema	



**Universidad de Santander**  
POSIÓN 404. 819 DE 2010 DEL CONGRESO NACIONAL  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

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

Versión: 04

Página 7 de 15

SC-CER440961

Proceso o subproceso	Servicios	Acceso
Gestión Documental	Acompañamiento Asesoría Capacitación Consulta de documentos Préstamos de documentos Novedades aplicaciones informáticas de archivo Visita validación transferencia Transferencia documental Rótulos	<a href="https://gtd-gipi.udes.edu.co/">https://gtd-gipi.udes.edu.co/</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="http://contagipi.udes.edu.co/">http://contagipi.udes.edu.co/</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**  
Provincia del Sur de Tolima - CALI - UDES  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

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

Versión: 04

Página 8 de 15

SC-CER440961

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            Certificaciones laborales complejas.            Novedades al SSS</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p><a href="https://glpi-tah.udes.edu.co/">https://glpi-tah.udes.edu.co/</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 página web            Cubrimiento periodístico            Gestión de freepress en medios externos            Redacción de noticia            Registro fotográfico para publicaciones en medios institucionales            Ajustar contenido            Backups            Cargar contenido            Crear formulario            Crear redirección            Crear subdominio            Desarrollo del microsítio            Desarrollo personalizado            Diseño web o pieza gráfica            Integrar chat            Integrar script            Reporte o Informes            Pantalla digital (Bucaramanga)</p>	





**Universidad  
de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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 a 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)

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

Formulario de sobre reutilizable UDES. El formulario es de color amarillo y contiene el logo de la Universidad de Santander. Tiene varios campos para ingresar datos, como nombre, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, y una sección para el destinatario. Hay una línea de cancelación en la parte superior.

Sobre reutilizable UDES



**Universidad  
de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

## 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

- 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.



**Universidad  
de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

- 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, fotocopias y otros dispositivos.

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

#### 4.2.3 Reciclar

- 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.



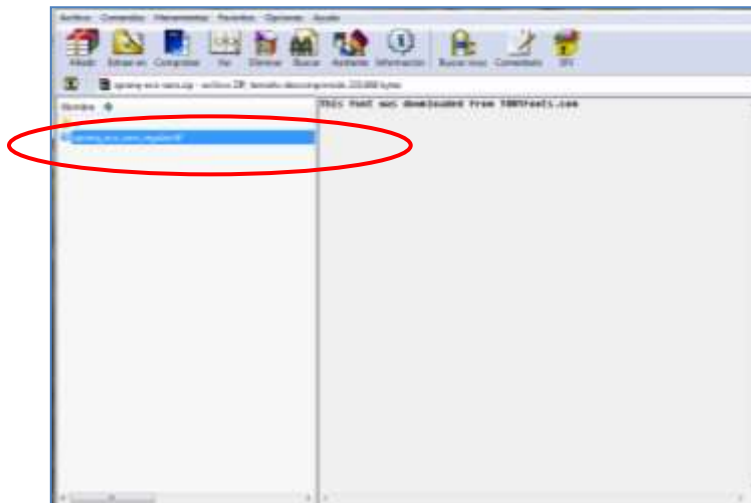
**Universidad de Santander**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

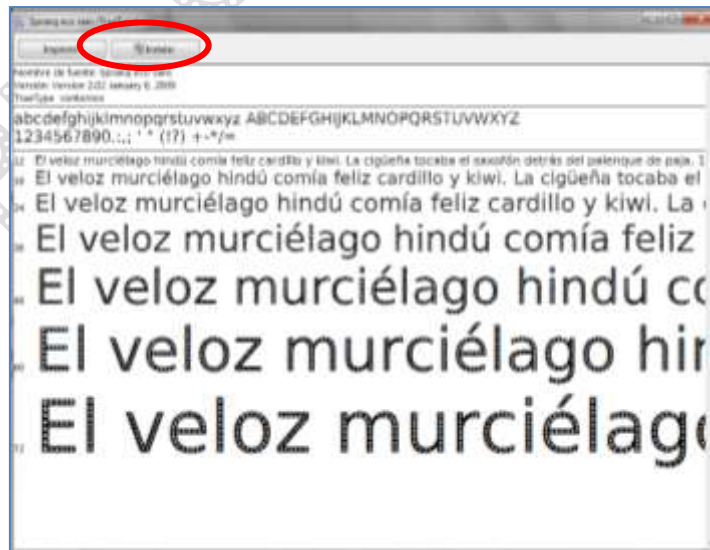
La instalación de esta letra se solicita a través de la mesa de ayuda al subproceso de Servicio Usuario, o siguiendo las siguientes instrucciones:

Para su descarga siga el hipervínculo [sprang 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

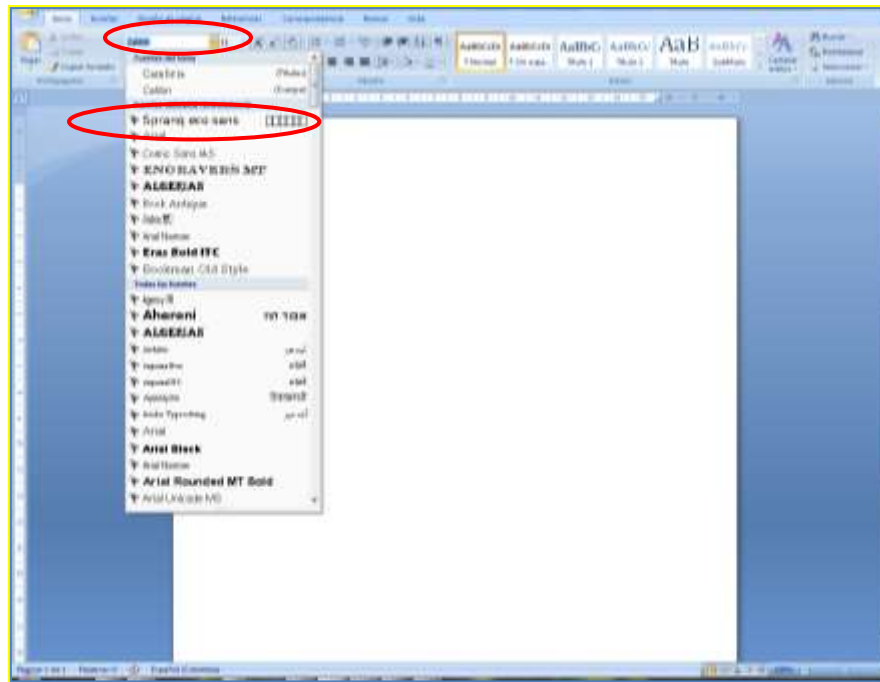


Aparecerá en su pantalla un nuevo cuadro, De clic sobre la opción instalar





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.



**Universidad de Santander**  
Procedimiento del 819 de 2018 por el cual se modifican los procedimientos UDES  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 30/05/2018	En numeral 4.1.2 Inclusión de los servicios en línea académicos. Inclusión de los servicios administrativos en línea del subproceso de Compras y Logística.
<b>RESPONSABLE</b>  Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental  Claudia Marcela Pardo Profesional Apoyo Gestión Ambiental	Aclaración de los servicios a solicitar de las aplicaciones disponibles. En numeral 4.1.3 Inclusión del uso adecuado de los sobres reutilizables. En numeral 4.2.1 se aclara retiro de elementos extraños para evitar daño a equipos de fotocopiado e impresión En numeral 4.2.2 inclusión del envío de trabajos académicos por medios electrónicos. En numeral 4.2.3 se incluye el uso de los recipientes para papel reciclado. En numeral 4.3 se aclara solicitud de instalación letra tipo Se ajusta pie de página según Procedimiento Control de Documentos y registros v 10.
VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<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.
VERSIÓN 04	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<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.



**Universidad de Santander**  
Procedimiento del 819 de 2020 por el cual se modifican los procedimientos de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera  
**UDES**  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SC-CER440961

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

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

Versión: 04

Página 15 de 15

VERSIÓN 04	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 14/06/2022	<p>En Reciclar (4.2.3), se aclara el uso de cajas grises según disponibilidad.</p> <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>RESPONSABLE</b>  Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental  Carmen Julia Ramírez Coordinadora Gestión documental Campus Cúcuta  Lorena Sánchez Baquero Coordinadora Gestión Documental Campus Valledupar  Equipo de trabajo Gestión Documental	

COPIA CONTROLADA