



PROPÓSITO: Establecer los lineamientos que garanticen la eficacia de las comunicaciones realizadas y la difusión adecuada y oportuna de la información relacionada con la gestión de los procesos y/o subprocesos del SGC-VAF a las partes interesadas pertinentes.

ALCANCE: Aplica para todos los procesos, subprocesos y/o actividades que han adoptado el Sistema de Gestión de la Calidad VAF, en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

PROCESO O SUBPROCESO:
PLANTA FÍSICA

Actualización: Líder Nacional del Proceso o subproceso

Aplicación: Todo el personal del proceso y/o subproceso

Nota: Las comunicaciones que corresponden a la provisión y prestación del servicio son documentadas en los procedimientos, la información que no es necesariamente se identifica como una entrada o salida es documentada dentro de la matriz de comunicaciones, acorde con los literales establecidos en la norma ISO 9001:2015, numeral 7.4

Cómo Comunicar	Interna Externa	Qué Comunicar	Cuándo Comunicar	A quién Comunicar	Quién Comunica	Registro de la comunicación
Email	I	Documentación para autorización de ingreso de proveedores para actividades diferentes a mantenimientos.	Cuando alguna entidad externa va a realizar diagnóstico y/o inspección.	Líder de SST	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física Supervisor(a) de obras civiles	Correo electrónico con asunto autorización ingreso.
	I	Orientación en los servicios que presta el subproceso	Cuando haya lugar a ello	Comunidad UDES	Equipo de trabajo Planta Física	Correo electrónico con asunto orientación de servicios
	I	solicitud de insumos y/o servicio para atención a solicitudes de la mesa de ayuda	cuando se requiera	Jefatura administrativa y financiera. Compras Dirección administrativa y financiera	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física	Correo electrónico



SC-CER440961

Email	I	Informes, y demás documentos y registros que contemplan los procedimientos del subproceso.	De acuerdo a los tiempos asignados para cada documento.	Dirección Administrativa y financiera. Jefatura administrativa y financiera Líder Nacional del subproceso	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física	Correo electrónico_
	I	Solicitud de permiso de trabajo en alturas y/o espacios confinados	Cuando se vayan a realizar trabajos en alturas rutinarios	Seguridad y Salud en el Trabajo	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física Supervisor(a) de obras civiles	Correo electrónico_
	I/E	Datos técnicos o información relacionada con la infraestructura de la universidad.	Cuando se solicita información y/o reportes técnicos.	Al solicitante	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física Supervisor(a) de obras civiles	Correo electrónico
	I	Notificación de viajes para seguimiento de actividades programadas en los campus de Cúcuta y Valledupar.	Cuando haya lugar a ello	Coordinación de Seguridad y Salud en el trabajo	Jefe de Planta Física	Correo electrónico

Documento avalado para aplicación en la Universidad de Santander según Acuerdo de Consejo Superior 004 de 2015



Email	I	Actualización de documentos del subproceso	Cuando exista modificación o actualización de documentos	Partes interesadas	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física	Correo electrónico
	I	Informe de rendición de cuentas	Anual	Seguridad y salud en el trabajo	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física.	Correo electrónico Informe de Gestión VAF-FT-032-UDES
	I	Cronograma de mantenimiento preventivo	Semestral	Jefe de planta física Activos fijos	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física.	Correo electrónico PLF-FT-011-UDES
	I	Informe de gestión del rendimiento del subproceso	Anual	Jefe de Planta Física	Coordinador(a) Planta Física.	Correo electrónico
Telefonía Convencional, Celular y VoIP o personalmente.	I/E	Solicitudes, orientaciones e inquietudes básicas. Sobre la operación del subproceso.	Cuando no es necesario acudir a un mecanismo formal	Comunidad UDES Partes interesadas	Equipo de trabajo Planta Física.	N.A
	E	Solicitudes o inquietudes básicas, con proveedores externos de cotización y/o asesoría	Cuando se requiera	Proveedores	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física Supervisor(a) de obras civiles Secretario(a) PLF	N.A



Retroalimentación con el cliente	I	Estado de las solicitudes	Durante la vigencia de la solicitud.	Al solicitante.	Equipo de trabajo Planta Física.	Aplicativo de planta física.
Reuniones periódicas	I	Revisión de la documentación del subproceso	Cuando haya lugar	Equipo de Trabajo Física de Planta	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física Supervisor(a) de obras civiles Gestión Documental.	Módulo de gestión aplicativo KAWAK
	I	Seguimiento al subproceso	Trimestral	Equipo de trabajo	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física	Acta GED-FT-032-UDES
Mesa de ayuda de planta física	I	El estado de las solicitudes.	Durante la vigencia de la solicitud.	Al solicitante.	Equipo de trabajo planta física.	Mesa de ayuda de Planta física.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

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

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN PLANTA FÍSICA
PLF-MT-001-UDES**

Versión: 03

Página 5 de 10

SC-CER440961

Mesa de ayuda de planta física	I	Concepto técnico	Cuando haya lugar	Al solicitante	Equipo de trabajo planta física.	Mesa de ayuda de Planta física.
Aplicativos	I	Análisis de causas de no conformidades identificadas	Existencia de no conformidades	Equipo de trabajo planta física	Jefe de Planta Física. Coordinador(a) Planta Física.	Aplicativo administración del SGC-VAF
	I	Registro de la del planeación subproceso	Anual	Jefe de planta física Jefatura administrativa y financiera Dirección administrativa y financiera	Jefe de Planta Física. Coordinador(a) Planta Física.	Aplicativo administración del SGC-VAF
	I	Seguimiento a la del planeación subproceso	De acuerdo a programación	Jefe de planta física Jefatura administrativa y financiera Dirección administrativa y financiera	Jefe de Planta Física. Coordinador(a) Planta Física.	Aplicativo administración del SGC-VAF



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

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

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN PLANTA FÍSICA
PLF-MT-001-UDES**

Versión: 03

Página 6 de 10

SC-CER440961

Aplicativos	I	Informe de gestión del rendimiento del subproceso	Anual	Alta Dirección	Jefe de Planta Física Coordinador(a) Planta Física.	Aplicativo administración del SGC-VAF
	I	Solicitud de salida o ingreso de activos.	Quando se requiere retirar y/o ingresar al campus Universitario equipos que se encuentren en el inventario. Estos se retiran para labores de mantenimiento preventivo o correctivo.	Activos Fijos	Jefe de Planta Física. Supervisor(a) de obras civiles. Coordinador(a) Planta Física.	Mesa de ayuda-Activos fijos.
	I	Solicitud presupuestal para el mantenimiento de equipos e infraestructura física	Anual	Dirección administrativa y financiera Presupuesto	Jefe de Planta Física. Coordinador(a) Planta Física.	Aplicativo de presupuesto



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

MATRIZ DE COMUNICACIÓN PLANTA FÍSICA
PLF-MT-001-UDES

Versión: 03

Página 7 de 10

SC-CER440961

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 01	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 18/01/2021	Se ajusta en el encabezado logo ICONTEC según protocolo de Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC v03.
RESPONSABLE Sergio Contreras Jefe de Planta Física	<p>Se elimina del encabezado la fecha de implementación del formato, según disposición de la Alta dirección Consejo Superior.</p> <p>Se modifica el código de identificación del documento.</p> <p>Se incluye campo registro de la comunicación.</p> <p>En comunicaciones por email:</p> <p>En Remisión de planillas de seguridad social y certificados de aptitud que apliquen, se ajusta cuándo comunicar.</p> <p>En Solicitud de autorizaciones, se actualiza cuándo comunicar.</p> <p>En Datos técnicos o información relacionada con la infraestructura de la universidad, se modifica cuándo comunicar, a quién comunicar, se incluye a Supervisor de obras civiles en quién comunica.</p> <p>Se elimina comunicación de la Programación de actividades, Plan de trabajo, Informe de gestión del rendimiento de proceso/subproceso; Notificaciones internas, Solicitudes de conceptos y/o aclaraciones técnicas</p> <p>Se incluye comunicación de Actualización de documentos del subproceso.</p> <p>En Telefonía Convencional, Celular y VoIP se incluye el concepto personalmente.</p>

Documento avalado para aplicación en la Universidad de Santander según Acuerdo de Consejo Superior 004 de 2015



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN PLANTA FÍSICA
PLF-MT-001-UDES**

Versión: 03

Página 8 de 10

SC-CER440961

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	
FECHA DE APROBACIÓN 18/01/2021	<p>Se aclara descripción de comunicación de Solicitudes, orientaciones e inquietudes básicas aclarando: sobre la operación del subproceso.</p> <p>Se elimina Orientación sobre los servicios que ofrece el subproceso</p> <p>En Solicitudes o inquietudes básicas, con proveedores externos de cotización y/o asesoría, se ajusta cuándo comunicar, se incluye en quién comunica Supervisor de obras civiles</p> <p>En retroalimentación con el Cliente:</p> <p>En Estados de las solicitudes, se modifica cuándo comunicar.</p> <p>En Atención personalizada, se elimina la comunicación de Especificación técnicas y/o entrega de datos de información.</p> <p>Se incluye en Cómo comunicar, Aplicativo de Planta Física.</p>
RESPONSABLE Sergio Contreras Jefe de Planta Física	
VERSIÓN 02	
FECHA DE APROBACIÓN 03/11/2022	<p>En Email; Se eliminan del que comunicar algunas filas porque no están dentro de las responsabilidades del subproceso y se realizan por medios diferentes.</p> <p>En que comunicar "solicitud de aprobaciones presupuestales" se ajusta de acuerdo a cambios en procedimientos.</p> <p>Se adiciona las solicitudes de permiso para trabajo en alturas.</p> <p>Se ajusta logo institucional, tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p>
RESPONSABLE Sergio Urbano Conteras Jefe de Planta Física	
Jaime Alonso Cárdenas Nuncira Coordinador Planta Física Campus Cúcuta	
Yeiner Rodríguez Beltrán Coordinador Planta Física Campus Valledupar	
Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	

Documento avalado para aplicación en la Universidad de Santander según Acuerdo de Consejo Superior 004 de 2015



VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 27/11/2023	<p><i>Modificaciones en email:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica que comunicar y cuando comunicar y registro de la comunicación en lo remitido a seguridad y salud en el trabajo por cambio en las responsabilidades del subproceso. • La actividad de solicitud de aprobaciones presupuestales y todas sus acciones se eliminan por cambio en mecanismo de solicitud por aplicativo. • Se incluye solicitud de insumos y/o servicios para atención a solicitudes de la mesa de ayuda y todas sus acciones por cambios en procedimientos de atención solicitud de mantenimiento locativos. • En informes y demás documentos y registros se elimina del registro de la comunicación carpeta; informes. • En la comunicación a seguridad y salud en el trabajo se incluyen el permiso para trabajo en espacio confinados y se elimina del registro de la comunicación carpeta; autorizaciones trabajo en alturas. • En datos técnicos o información relaciona con la infraestructura de la universidad se elimina del registro de la comunicación carpeta; información de la infraestructura. • Se incluye en qué comunicar, informe de remisión de cuentas, cronogramas mantenimiento preventivo e informe de gestión del rendimiento del subproceso. <p><i>Modificaciones en reuniones periódicas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • se modifica cuando comunicar en la revisión de la documentación del subproceso.
<p>RESPONSABLE</p> <p>Sergio Urbano Conteras Jefe de Planta Física</p> <p>Jaime Alonso Cárdenas Nuncira Coordinador Planta Física Campus Cúcuta</p> <p>Yeiner Rodríguez Beltrán Coordinador Planta Física Campus Valledupar</p> <p>Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental</p>	



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN PLANTA FÍSICA
PLF-MT-001-UDES**

Versión: 03

Página 10 de 10

SC-CER440961

VERSIÓN 03	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 27/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina informe de gestión del rendimiento proceso / subproceso. • Se elimina análisis de causas de no conformidades identificadas. • <i>En aplicativo de planta física:</i> • Se modifica en cómo comunicar la descripción del aplicativo de planta física. • Se incluye en que comunicar concepto técnico. • Se elimina de la matriz de cómo comunicar la <i>mesa de ayuda- activos fijos</i> • Se crea nueva comunicación llamada <i>aplicativos</i>, en la cual se incluye • análisis de causas de no conformidades identificadas. • Registro de la planeación del subproceso. • Seguimiento a la planeación del subproceso. • informe de gestión del rendimiento del subproceso. • solicitud de salida o ingreso de activos. • solicitud presupuestal para el mantenimiento de equipos e infraestructura física. <p>Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</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>
RESPONSABLE Sergio Urbano Conteras Jefe de Planta Física Jaime Alonso Cárdenas Nuncira Coordinador Planta Física Campus Cúcuta Yeiner Rodríguez Beltrán Coordinador Planta Física Campus Valledupar Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	

Documento avalado para aplicación en la Universidad de Santander según Acuerdo de Consejo Superior 004 de 2015