# PRODUCTO / SERVICIO

Prestar el servicio de envío y recepción de paquetes y documentos a través de correo nacional e internacional.

# USUARIO

Personal de la Administración de la Sede de Investigación Universitaria (SIU) y los Grupos de investigación con proyectos adscritos a la administración de la SIU.

El servicio de envío de muestra también podría prestarse a demanda a proyectos no adscritos a la SIU u otras instituciones.

## OBLIGACIONES DEL USUARIO

Diligenciar y entregar la información correcta y completa del envío: datos correctos de destinatario y del remitente, buen empaque y embalaje en caso de enviar paquetes.

### Pasos a seguir

* **Para envíos nacionales**:
1. Ingresar la solicitud a través de un ticket por el aplicativo de la Universidad “Soluciones UdeA” en la cola: Vicerrectoría de Investigación / Sede de Investigación Universitaria Servicio: Servicios Administrativos y Financieros / Envíos por mensajería (nacional, internacional), anexando la solicitud de trámite ([F-AP-02](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C2.%20Misionales%5CAdministracion%20de%20proyectos%5CFormatos%5CSolicitud%20de%20tramite.xls)) y la ficha de seguridad para envío de muestras (F-GC-17).
2. Entregar en recepción de correos de la SIU, el paquete o sobre a enviar una vez sea indicado por el personal administrativo en el ticket.
* **Para envíos internacionales**:
1. Ingresar la solicitud a través de un ticket por el aplicativo de la Universidad “Soluciones UdeA” en la cola: Vicerrectoría de Investigación / Sede de Investigación Universitaria Servicio: Servicios Administrativos y Financieros / Envíos por mensajería (nacional, internacional), anexando la solicitud de trámite ([F-AP-02](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C2.%20Misionales%5CAdministracion%20de%20proyectos%5CFormatos%5CSolicitud%20de%20tramite.xls)) y la ficha de seguridad para envío de muestras (F-GC-17).
2. Entregar en recepción de correos de la SIU las muestras a enviar.
* **En el caso de envío de muestras diferentes a las biológicas, como lo son de animales, plantas, químicas, fisicoquímicas:** entregar las muestras debidamente embaladas y rotuladas con los datos del [remitente y destinatario](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C3.%20Apoyo%5CGestion%20compras%5CFormatos%5CMensajeria%5CRemitente%20y%20destinatario.docx).
* **Para envío de muestras humanas con hielo**: el usuario deberá suministrar el hielo seco para el envío. La muestra debe estar debidamente [embalada](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C3.%20Apoyo%5CGestion%20compras%5CDocumentos%20externos%5CComo%20se%20debe%20embalar.pdf) (el empaque debe ser en nevera con hielo seco, [rotulado](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C3.%20Apoyo%5CGestion%20compras%5CFormatos%5CMensajeria%5CEtiquetas%20para%20embalaje.doc) según la norma UN 3373) y con los datos del [remitente y destinatario](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C3.%20Apoyo%5CGestion%20compras%5CFormatos%5CMensajeria%5CRemitente%20y%20destinatario.docx)).
* **Para envío de muestras humanas sin hielo:** entregar las muestras debidamente embaladas y rotuladas con los datos del [remitente y destinatario](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C3.%20Apoyo%5CGestion%20compras%5CFormatos%5CMensajeria%5CRemitente%20y%20destinatario.docx).

**Nota:** para el caso que el servicio sea prestado a otra dependencia o institución, deberá informar el número de centro de costo, responsable del centro de costo y cédula para solicitar la transferencia intrauniversitaria.

### Valor del servicio

El valor del servicio de las solicitudes para los proyectos adscritos a la SIU, sólo será el flete y gastos conexos a este, que la transportadora facture.

Para proyectos no adscritos en la SIU u otras entidades o instrucciones, se cobrará el valor del flete y gastos conexos a este que facture la transportadora más una tarifa adicional por la perfilación, manejo, empaque, documentación, trazabilidad y demás actividades asociadas al servicio. El valor de dicha tarifa será de 22% de SMMLV en Colombia.

## PROPIEDAD DEL USUARIO

En caso de presentarse algún daño o pérdida, según reclamación que efectúe el usuario, se revisa si se trata de documentos o paquetes:

Cuando se envían paquetes y es mercancía de valor, ésta debió quedar asegurada por el valor comercial y en este caso, se hace el debido proceso de reclamación a la compañía de transporte.

Cuando se trata de documentos, se verifican las causas por las cuales no llegaron a su destino final y se hace el debido proceso de reclamación a la compañía de transporte con el fin de recuperar la información y garantizar que llegue a su destino final. En caso de no recuperarse, se informa al usuario lo sucedido.

Cuando se trate de envío de muestras al exterior, se revisarán las causas por las cuales se hayan presentado demoras o el arribo en destino en malas condiciones y se realizará el debido proceso de reclamación a la compañía de transporte.

# RESPONSABLES

* Coordinador de Proceso Gestión Compras.
* Profesional 2 - Asistente de Compras.
* Técnico de laboratorio.

# REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS AL SERVICIO

Ley postal, Ley 369 de diciembre 30 de 2009.

# OPORTUNIDAD

Proceso interno:

Si el envío es diferente a las muestras para el exterior y se encuentran empacados y listos para despachar: 3 días hábiles.

Se aclara que cuando el envío se trata de envío de muestras al exterior, el proceso de perfilación tomará 5 días, desde que se reciba el ticket en el proceso de compras.

Proceso externo:

Tiempo transcurrido entre la entrega del paquete o documento a la empresa de mensajería y la entrega del mismo al destinatario final: las empresas de mensajería definen 1 día hábil para el servicio nacional y un máximo de 7 días hábiles para el servicio internacional, teniendo en cuenta que pueden pasar más días a nivel internacional por trámites aduaneros y por los destinos.

# HORARIO DE ATENCIÓN

Se reciben las solicitudes de trámite de mensajería, los documentos y paquetes listos para enviar junto con su respectiva guía diligenciada: de lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 12:00 del mediodía, viernes de 7:00 a. m. a 12:00 del mediodía. Los paquetes o documentos que se reciban después del horario establecido para su recepción, serán entregados a la empresa de mensajería al día siguiente en la tarde, contando como recibidos para su envío el día siguiente.

# RESULTADOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

Envío de paquetes o documentos (Planilla de control de solicitudes de servicio ([F-GC-42](file:///%5C%5CSIU-DC2%5CAdmon%202%5CCALIDAD%20SIU%5CRegistrosSGC%5CgestionCompras%5Ccompras%5CServicios%5CMensajeria%5CCONTROL%20DE%20SERVICIO))).

# TRÁMITES Y SERVICIOS RELACIONADOS

Administración de proyectos de extensión ([S-AP-03](file:///%5C%5C172.30.200.20%5Csgc%5CSISTEMA%20DE%20GESTION%5CProcesos%5C2.%20Misionales%5CAdministracion%20de%20proyectos%5CFichas%20de%20servicios%5CFicha%20tecnica%20del%20servicio%20elaboracion%20de%20facturas%20y%20transferencias.doc)).

# DATOS DE CONTACTO

|  |
| --- |
| Coordinación: Gestión de Compras |
| Oficina: Área Administrativa |
| Teléfono: 2196408 |
| Dirección: Carrera 53 No 61 – 30 |
| E-mail: dmilena.jaramillo@udea.edu.co // jaime.alzate@udea.edu.co |

# NOTAS DE CAMBIO

| **No.** | **BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** | **VERSIÓN FINAL** | **FECHA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 01 | No aplica para la primera versión. | 01 | 2010-07-12 |
| 02 | * Se adicionó el capítulo 1.1. Controles de Calidad.
* En el capítulo 2 se adicionó que el servicio aplica para grupos de otras áreas que requieran el servicio.
* Se adicionó el capítulo 2.1 y 2.2 en lo referente a las obligaciones y la propiedad del usuario.
 | 02 | 2010-11-19 |
| 03 | * En el capítulo 1.1 se adicionó que se utiliza el software del proveedor para los casos en que se encuentre disponible. Además, se eliminaron las encuestas de satisfacción ya que no se tuvo en cuenta este servicio para el año 2011.
* Se modificó el horario de atención para la recepción de solicitudes y paquetes.
 | 03 | 2011-09-27 |
| 04 | Se modificaron los capítulos de oportunidad y horario de atención y se modificó el número de teléfono del contacto. | 04 | 2012-04-30 |
| 05 | * **Capítulos 2.1.1** Pasos a seguir, **2.1.2** Valor del servicio y **12** Trámites y servicios relacionados, se adicionaron al documento.
* **Capítulo 4.** Se aclara que es un proceso de la Administración de la SIU.
* **Se elimina el ítem:** Documentos que debe entregar el usuario.
* **Capítulo 14:** Se modifica el correo electrónico del contacto.
 | 05 | 2014-08-19 |
| 06 | * **Capítulo 5:** Se incluyen las Neveras de icopor para el envío de muestras.
* **Capítulo 7:** Se elimina al Auxiliar contable.
* **Capítulo 14:** Se incluye el correo del Coordinador de compras.
 | 06 | 2014-11-02 |
| 07 | * **Capítulo 2.1.1:** Se modifica el centro gestor en la elaboración de cuentas de cobro
* **Capítulo 14:** Se modifican los datos de contacto.
* **Capítulo 13:** Se incluye la planilla de control de contratos generales (F-GC-67).
 | 07 | 2015-07-27 |
| 08 | * **Capítulo 10.** Se modifica el horario de atención.
 | 08 | 2015-09-17 |
| 09 | * Se actualizó el logo de la SIU.
* **Controles de calidad, tipo de proceso, proceso, insumos /implementos, equipos y registros:** se eliminaron estos capítulos.
* **Usuario:** se incluyó el texto: “el servicio de envío de muestra también podría prestarse a demanda a proyectos no adscritos a la SIU u otras instituciones”.
* **Pasos a seguir:**  se incluyó lo relacionado con el aplicativo de Soluciones UdeA y la ficha de seguridad para envío de muestras F-GC-17.
* **Valor del servicio:**  se incluyó el texto: “Para proyectos no adscritos en la SIU u otras entidades o instrucciones, se cobrará una tarifa adicional al flete o transporte por la perfilación, manejo, empaque, documentación, trazabilidad y demás actividades asociadas al servicio. El valor de dicha tarifa será de 22% de SMMLV en Colombia”.
* **Responsables:**  se eliminó al auxiliar de compras.
* **Oportunidad:** se cambiaron los días de prestación de los servicios internos: de 1 día a 3, y externos: de 1 día a 7. Y se incluyó el texto: “Se aclara que cuando el envío se trata de envío de muestras al exterior, el proceso de perfilación tomará 5 días, desde que se reciba el ticket en el proceso de compras”.
* **Trámites y servicios relacionados:** se actualizó el nombre del servicio.
* **Datos de contacto:**  se actualizaron los correos electrónicos de los responsables y el número telefónico.
 | 09 | 2025-01-29 |