

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 1 de 6

1 PRODUCTO / SERVICIO

Consiste en prestar el servicio de envío de paquetes y documentos a través de correo nacional e internacional.

1.1 CONTROLES DE CALIDAD

Con el fin de asegurar la oportuna y confiable prestación de este servicio; se cuenta con los siguientes controles de calidad:

- Se registra cada servicio y se realiza seguimiento teniendo en cuenta el procedimiento para el servicio de mensajería.
- Se utiliza el software de la empresa proveedora del servicio, para el caso en que se encuentra disponible.
- Se realizan reuniones con el personal del proceso para la toma de acciones de mejoramiento y para el control del servicio no conforme.
- Se presenta en el Comité de Calidad los indicadores del proceso donde se establecen las acciones pertinentes para el mejoramiento del mismo.

2 USUARIO

Administración de la SIU, y los Grupos de ciencia y tecnología que tengan los proyectos adscritos a la Administración de la SIU.

2.1 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.

Elaboró: Auxiliar Administrativo	Revisó: Auxiliares de Compras	Aprobó: Coordinador de Proceso Gestión Compras
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2010-11-19	Fecha: 2015-09-17	Fecha: 2015-09-17

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin la marca "Copia Controlada" se constituye en una "Copia no Controlada".

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 2 de 6

2.1.1 Pasos a seguir

- **Para envíos nacionales:**
 1. Diligenciar la solicitud de trámite ([F-AP-02](#)).
 2. Entregar al auxiliar de compras ([ver datos del contacto](#)), el paquete o sobre a enviar en los horarios establecidos para el servicio junto con la solicitud de trámite ([F-AP-02](#)).

- **Para envíos internacionales:**
 1. Diligenciar la solicitud de trámite ([F-AP-02](#)).
 2. Entregar al auxiliar de compras ([ver datos del contacto](#)), el paquete o sobre a enviar en los horarios establecidos para el servicio junto con la solicitud de trámite ([F-AP-02](#)).
 3. **En el caso de envío de muestras:** se debe anexar además de la solicitud de trámite ([F-AP-02](#)), la [carta de responsabilidad y la factura comercial](#) diligenciados.
 - **Para envío de muestras humanas con hielo:** anexar el permiso del Ministerio de Salud para entrada y salida de muestras. La muestra debe estar debidamente [embalada](#) (el empaque debe ser en nevera con hielo seco, [rotulado](#) según la norma UN 3373) y con los datos del [remite](#)nte y [destinatario](#).
 - **Para envío de muestras humanas sin hielo:** rotulado según la norma para envío de muestras humanas y permiso del Ministerio de Salud para entrada y salida de muestras.
 - **Para envío de muestras de animales:** se debe solicitar la información del transporte de la muestra al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA.
 - **Para envío de muestras de plantas:** se debe solicitar la información del transporte de la muestra al Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

- **Solicitud de elaboración de cuentas de cobro ([F-AP-03](#)).** Aplica para los trámites de envío cuyo pago se realiza por un centro gestor diferente del 20202307.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 3 de 6

2.1.2 Valor del servicio

Costo de la empresa de mensajería.

2.2 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.

3 TIPO DE PROCESO

De apoyo.

4 PROCESO

[Gestión Compras, Contratación y Distribución de la Administración de la SIU.](#)

5 INSUMOS/IMPLEMENTOS

- Software del proveedor.
- Guías pre impresas.
- Sobres para el envío de documentos.
- Bolsas plásticas con logo para paquetes.
- Neveras de icopor para el envío de muestras.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 4 de 6

6 EQUIPOS

Computador, Impresora, Fax, Escáner.

7 RESPONSABLES

- Coordinador de Proceso Gestión Compras.
- Asistente de Compras.
- Auxiliar de Compras.
- Técnico de laboratorio.

8 REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS AL SERVICIO

Ley postal, Ley 369 de diciembre 30 de 2009.

9 OPORTUNIDAD

Proceso interno, tiempo transcurrido entre la entrega de la solicitud de trámite y el envío del paquete o documento: 1 día hábil.

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 4 días hábiles para el servicio internacional, teniendo en cuenta que pueden pasar más días a nivel internacional por trámites aduaneros.

10 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.

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 5 de 6

11 RESULTADOS DEL PRODUCTO/SERVICIO

Envío de paquetes o documentos (Planilla de control de solicitudes de servicio ([F-GC-42](#))).

12 TRÁMITES Y SERVICIOS RELACIONADOS

Elaboración de facturas, cuentas de cobro y transferencias intrauniversitarias ([S-AP-03](#))

13 REGISTROS

- Acta de seguimiento ([GL-CL-FO-003](#)).
- [Carta de responsabilidad](#) y la factura comercial.
- Guía de envío de paquetes (de acuerdo con el tipo de servicio solicitado).
- Permiso del Ministerio de Salud para entrada y salida de muestras.
- Planilla de control de contratos generales ([F-GC-67](#)).
- Planilla de control de solicitudes de servicio de transferencias ([F-AP-09](#)).
- Planilla de control de solicitudes del servicio de mensajería ([F-GC-42](#)).
- Solicitud de causación de facturas ([WPR-AP-04](#)).
- Solicitud de elaboración de cuentas de cobro ([F-AP-03](#)).
- Solicitud de trámite ([F-AP-02](#)).
- Transferencia interuniversitaria.

14 DATOS DE CONTACTO

Coordinación: Gestión de Compras	
Oficina: Área Administrativa	
Teléfono: 2196407 - 6438	
Dirección: Carrera 53 No 61 – 30	
E-mail:	adolfo.hurtado@udea.edu.co, anyelly.fernandez@udea.edu.co, mariella.herran@udea.edu.co

 SIU Ciencia con Alma UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA 1803	FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA		
Administración de la SIU	Código: S-GC-06	Versión: 08	Página 6 de 6

15 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 10. Se modifica el horario de atención. 	08	2015-09-17