

ACUERDO DEL SERVICIO



**Servicio de
Correspondencia**

**Seguridad y Servicios
Básicos**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

La Universidad de los Andes ofrece el servicio de Correspondencia de forma interna y externa, para las Unidades Administrativas y académicas. Dentro del mismo se destaca la entrega y recepción de documentos, así:

- ✓ **Recorridos internos – Básico:** Servicio que se presta por medio de recorridos que realizan los auxiliares de mensajería, en diferentes zonas al interior de la Universidad, en el cual se entregan documentos entre Facultades y áreas administrativas. También se enrutan pagos personales, diligencias externas con mensajeros motorizados y empresas de correo.
- ✓ **Recorridos externos – Básico:** Servicio de correspondencia que se presta fuera de la Universidad por medio de los mensajeros motorizados directos y/o empresas de correo.
- ✓ **Servicios de Fax-Estándar:** Número general de la Universidad. Se clasifica como un servicio estándar, teniendo en cuenta que no todas las áreas de la Universidad lo solicitan.
- ✓ **Administración Apartados Aéreos – Estándar:** La Universidad cuenta con dos números de Apartados Aéreos, que son 4976 y 12340
 - Los apartados aéreos están ubicados en la calle 57 con carrera 13.
 - Se realiza la recolección de la correspondencia cada 2 días hábiles con uno de nuestros motorizados autorizados.
 - Los Apartados Aéreos son una extensión de dirección postal, permiten tener acceso a la correspondencia rápida y segura gozando de confidencialidad a la hora de recoger los documentos.
 - Estos apartados están arrendados por un año calendario.
 - Las dimensiones de los Apartados Aéreos son: Largo 40 cm, ancho 11 cm, alto 18 cm
- ✓ **Servicios empresas de correo – Estándar:** Se ofrece el servicio de correo de documentos y paquetes vía empresas *currier*, a nivel urbano, masivo, nacional e internacional. Se cuenta con las siguientes compañías:
 - FedEx y DHL: Internacionales
 - POSTNET – Servientrega: Urbano y nacional
 - TIMEXPRESS-DHL: Urbano, Internacional
 - GEMPSA: Urbano, Nacional y Carga
 - ALAS DE COLOMBIA: Urbano, Nacional y Masivo

2. ALCANCE DEL SERVICIO

- No se presta el servicio de correspondencia, en general, para estudiantes o contratistas de la Universidad.
- Las diligencias personales están bajo la responsabilidad del empleado que solicite el servicio, dado a que éste se considera como un valor agregado que la oficina de correspondencia presta y no genera ningún costo para el empleado, a menos que la diligencia requiera trasladarse en transporte público u otro.
- Se realizarán solamente diligencias personales a las áreas adscritas al Centro de Correspondencia bajo estas condiciones:
 - ✓ El usuario debe diligenciar los respectivos formatos (Bancarios, valores, endosos, etc.).
 - ✓ El usuario es responsable de los datos diligenciados en los documentos soportes, tales como consignaciones, recibos, cheques, números de cuentas, etc.
 - ✓ Solo se reciben pagos en efectivo por un valor no mayor a dos SMMLV
Las diligencias personales se reciben única y exclusivamente en el recorrido de las 9:00 a. m.
 - ✓ En el momento de entrega de la diligencia, se dispone de doce (12) horas hábiles para realizar la diligencia.
 - ✓ No se reciben pagos con vencimiento para el mismo día.
 - ✓ Diligenciar el formato de diligencias personales.
 - Nota: En caso de que la diligencia no se pueda realizar por circunstancias ajenas, se avisará al usuario sobre la novedad
- Está prohibido el transporte de joyas o sustancias peligrosas.
- El mensajero o auxiliar de correspondencia no está autorizado para endosar cheques, diligenciar formatos o formularios.
- No se permite el trasteo de cajas o similares mayores de 5 Kilos, dentro de dicho servicio. Lo anterior se debe solicitar al área de Servicios Generales en el momento de programar el envío.

3. UNIDAD RESPONSABLE:

Coordinación de Servicios Básicos y Soporte - JSYSG

4. TIPO DE SERVICIO:

Básico	X
Estándar	X
Premium	

5. RECURSOS DEL SERVICIO:

Número de usuarios estimados

- Profesores de planta 623
- Profesores de cátedra 870
- Personal administrativo y de Soporte 1.587
- Asistente graduados 815

Total.....3.272

Recursos humanos involucrados:

Rol en la prestación del servicio	Descripción del rol	Cargo	Cantidad
Recepción correo general	Recepción y entrega de correo, administración casilleros	Auxiliar Administrativo	1
Recepción documentos de empresas correo	Recepción y envíos urbano, nacional, internacional, masivos, por medio de empresas de correo.	Auxiliar Administrativo	1
Mensajero Interno	Recorridos internos, recolección y entrega de documentos, por las diferentes áreas y	Auxiliar de Mensajería	9

	departamentos de la Universidad		
Mensajero Externo	Entrega, tramites, documentos, pagos, etc. (Zona centro)	Auxiliar de Mensajería	1
Mensajero Motorizado	Entregas, tramites, dentro de la ciudad de Bogotá	Auxiliar de Mensajería	2
Supervisor	Programa, controla y hace seguimiento de la operación del logística del área de Correspondencia	Supervisor	1
Líder y mediador del proceso	Estar a cargo de los proyectos, buscar mejores negociaciones, mejora continua de los procesos, mediador de problemas directos con los usuarios y personal	Coordinador de Serv. Básicos	1

Soporte tecnológico con el que cuenta el servicio:

Totalmente automatizado		
Automatizado	X	En proceso
Ninguno		

Evidencia de la prestación del servicio:

Papel	X
Archivo digital	X
No existe	

Evidencia de la conformidad con el servicio:

Papel	X
Archivo digital	X
No existe	

6. NORMATIVA ASOCIADA:

Norma o política interna: Políticas y procedimientos adjuntos

Norma o política entidad externa: Contrato por Órdenes de Servicios Mensajería Externa.

7. PROCESOS ASOCIADOS:

- Recepción y entrega de correspondencia
- Mensajería interna
- Mensajería Externa (Zona Centro)
- Mensajería motorizada
- Mensajería empresas de Correo

8. RIESGO ASOCIADO AL SERVICIO:**Operativo:**

- Entregas equivocadas
- Incumplimiento en los horarios de recorrido
- Traspapelar documentos
- Mal diligenciamiento de la planilla de control
- Faltantes de personal

Calidad del servicio

- Fallas operativas, nombradas en el punto anterior.
- Fallas administrativas: No atender requerimientos a tiempo, falta de seguimiento y control de los procesos.
- Quejas y reclamos de los usuarios.

De seguridad:

- Perdida/robo de documentos.

- Hurtos o robos al personal de correspondencia (externos motorizados y mensajero a pie zona Centro)
- Robos, pérdidas y sustracción de elementos
- Accidentes de trabajo

Legal:

- Incumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo de la Universidad de Los Andes.
- Multas o sanciones en que se pueda ver involucrada la Universidad, por la no entrega de documentos legales, tales como contratos, facturas, derechos de petición, tutelas, demandas y jurisprudencias.

9. EVALUACIÓN:

Indicadores: Archivo adjunto (Ficha)

Indicador	Línea base	Meta	Resultados			
			Periodo N	Periodo N+1	Periodo N+2	Periodo N+3
Encuesta de satisfacción del servicio (personal directo con la Universidad)	2019	98% de satisfacción				
Encuesta de satisfacción del servicio (empresas de Correo)	2019	98% de satisfacción				

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Implementar la digitalización de la solicitud, recepción, control y seguimiento del servicio, por medio de herramienta web (sistematizar documentos, firmas, etc.)
- Incorporar nuevas áreas académicas y administrativas al Servicio de Correspondencia
- Implementar acuerdos de servicios con los proveedores de mensajería (mejorar precios y servicio)

11. ACUERDOS DE SERVICIO:

GENERALIDADES

Recepción de la solicitud del servicio de mensajería Interna

Métrica	Objetivo
Horario recepción de solicitudes	-Lunes a Viernes, en los siguientes horarios de recorrido: 9:00 am 11:00 am 2:00 pm 4:00 pm -Correo: correspondencia@uniandes.edu.co joserive@uniandes.edu.co -Extensiones: Ext 2191 ó 2094
Canal de recepción	-Directamente con el auxiliar de correspondencia asignado al área o Facultad. -Correo: correspondencia@uniandes.edu.co -Extensiones 2094 y 2191
Formato que requiere diligenciar	-Planilla sistematizada: Formato de recepción y entrega
Pasos que realiza el usuario para la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar documentos a enviar • Diligenciar la planilla • Después de realizada la entrega, el destinatario firma la planilla • En caso que exista memorando de entrega, el usuario lo recibe.
Quienes pueden realizar la solicitud	Auxiliares, secretarías y personal de apoyo administrativo de área/Facultad
Tiempo para dar respuesta a la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediato: Cuando la solicitud se recibe en el recorrido. • Solicitudes por correo electrónico o por teléfono, la respuesta es en dos horas.
Condiciones:	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se presta únicamente a profesores y personal administrativo de nómina directa por la Universidad • Cumplir con las políticas establecidas (Anexo número uno, presente documento)

Entrega del servicio de mensajería Interna

Métrica	Objetivo
Lugar de entrega	En cada área o Facultad asignada
Horario de entrega	-Lunes a Viernes, en los siguientes horarios de recorrido: 9:00 am 11:00 am 2:00 pm 4:00 pm
Canal de entrega del servicio	-Directamente con el auxiliar de correspondencia asignado al área.
Tiempo máximo para entrega del servicio a partir de respuesta a la solicitud	24 horas en días hábiles.
Condiciones de la Unidad que ENTREGA el servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las políticas establecidas (Anexo número uno, presente documento) 	
Compromisos de la Unidad que RECIBE el servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Debe enviar los datos correctos del destinatario, tales como: <ul style="list-style-type: none"> Nombre y apellidos completos Dirección Ciudad-País Teléfono fijo / celular Apartado aéreo (Internacional) Correo electrónico 	

Modificación del servicio de mensajería Interna

Métrica	Objetivo
Horario recepción de solicitudes	Lunes a viernes de 8 am a 5 pm
Canal de recepción	-Correo: correspondencia@uniandes.edu.co -Extensión supervisor 2191
Canal de respuesta	-Correo: correspondencia@uniandes.edu.co
Formato que requiere diligenciar	Ninguno
Quiénes están autorizados para realizar la modificación	La misma persona que hizo la solicitud.
Condiciones	

Se pueden modificar los servicios vía telefónica a las extensiones 2094, 2173,2191 en los siguientes casos:

- 1 horas después de solicitar el servicio para correo interno
- 2 horas después de solicitar el servicio correo externo (motorizado o a pie)
- En el caso de las empresas de correo hasta las 3:30 pm del mismo día de la solicitud; después de esa hora ya se ha entregado el correo, por lo cual NO se modificará el servicio
- La correspondencia proveniente de jurisprudencias tales como las tutelas, derechos de petición, citaciones, etc., deberán ser entregados inmediatamente a la Dirección Jurídica o Dirección de Gestión Humana y Organizacional, según corresponda.

Cancelación del servicio de mensajería Interna

- Correo Interno: Una hora después de solicitar el servicio
- Correo Externo (motorizados o a pie): Una hora después de solicitar el servicio
- Empresas de correo: Se debe cancelar antes de las 2:00 pm, para no realizar la guía o en caso tal de paquetes especiales, no solicitar que el proveedor haga la última recolección de documentos y paquetes del día (sobre las 4:00 pm)

Recepción de la solicitud mensajería externa (motorizado –pie)

Métrica	Objetivo
Lugar de entrega	En cada área o Facultad asignada
Horario de entrega	-Lunes a viernes, en los siguientes horarios de recorrido: 9:00 am 11:00 am 2:00 pm 4:00 pm
Canal de entrega del servicio	-Directamente con el auxiliar de correspondencia asignado al área o Facultad. -Correo: correspondencia@uniandes.edu.co
Tiempo máximo para entrega del servicio a partir de respuesta a la solicitud	Cada 4 horas (Según horarios de salida de los mensajeros externos - 10 am - 3 pm a diario)
Condiciones de la Unidad que ENTREGA el servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las políticas establecidas (Anexo número uno, presente documento) 	
Compromisos de la Unidad que RECIBE el servicio:	

- Remitirse al alcance del servicio. Numeral dos (2), presente documento

Modificación del servicio de mensajería Interna

Métrica	Objetivo
Horario recepción de solicitudes	Lunes a viernes de 8 am a 5 pm
Canal de recepción	-Correo: correspondencia@uniandes.edu.co -Extensión supervisor 2191
Canal de respuesta	-Correo: correspondencia@uniandes.edu.co
Formato que requiere diligenciar	Todo documento para su entrega se entrega con copia de recibido
Quienes están autorizados para realizar la modificación	Auxiliares, secretarías y personal de apoyo administrativo de área/Facultad
Condiciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el servicio, según disponibilidad de la programación de los auxiliares de mensajería. 	

Recepción de la solicitud mensajería externa (Empresas de Correo)

Métrica	Objetivo
Lugar de entrega	-En cada área o Facultad asignada -Directamente en el Centro de Correspondencia - Ventanilla
Horario de entrega	*Lunes a Viernes, en los siguientes horarios de recorrido: 9:00 am 11:00 am 2:00 pm 4:00 pm Horario de ventanilla 8:00 am a 5:00 pm
Canal de entrega del servicio	Directamente con el auxiliar de correspondencia asignado al área o Facultad.
Tiempo máximo para entrega del servicio a partir de respuesta a la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Urbano un día • Nacional dos días • Internacional uno a cinco días
Condiciones de la Unidad que ENTREGA el servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las políticas establecidas (Anexo número uno, presente) 	

documento)
Compromisos de la Unidad que RECIBE el servicio:
<ul style="list-style-type: none"> Remitirse al Alcance del Servicio. Numeral dos (2), presente documento

Modificación del servicio de mensajería externa (Empresas de Correo)

Métrica	Objetivo
Horario recepción de solicitudes	Lunes a viernes de 8 am a 4 pm
Canal de recepción	-Auxiliar Administrativo 2173
Canal de respuesta	-Correo: correspondencia@uniandes.edu.co
Formato que requiere diligenciar	Formato de envíos
Quienes están autorizados para realizar la modificación	Auxiliares, secretarías y personal de apoyo administrativo de área/Facultad
Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el servicio, según condiciones de los servicios prestados por las empresas de mensajería.

GESTIÓN DE INCIDENTES

Canal de recepción de incidente: joserive@uniandes.edu.co

Ext. 2191 ó 2173

Tipo de incidente	Descripción	Prioridad/ Tiempo de respuesta	Protocolo	
			Reporte del inconveniente y solución	Plan de contingencia
Entregas equivocadas/Traspapelar documentos	Que por error el auxiliar de mensajería entregue a otra Unidad o Facultad, documentos. Igualmente que se refundan dentro de los recorridos.	Alta/Inmediata	-Vía telefónica y correo electrónico -Solución: El documento debe recuperarse a como dé lugar. Se realiza reproceso para entregarlo al usuario final	-Notificar cualquier novedad al usuario, respecto al documento. -Todo el equipo de Correspondencia se une a buscar el documento y darle solución lo más pronto posible.
Incumplimiento en los horarios de recorrido y/o faltantes de personal	Los auxiliares de mensajería tanto internos como externos, no	Medio	-Vía telefónica -Solución: Enviar reemplazo, ya que en la mayoría de los	- Inmediatamente el supervisor se comunica vía celular con el auxiliar de

	realicen los recorridos en las horas establecidas		casos se presentan por demoras en otras Unidades / Facultades, o por incapacidades del personal.	mensajería, para que rectificar qué sucedió. -Si el retraso se presenta por atender otra Unidad / Facultad, se envía otro auxiliar de mensajería
Diligenciar erradamente la planilla	El auxiliar de mensajería ingrese mal los datos del usuario y documentos	Alta/Inmediata	-Vía telefónica y correo electrónico -Solución: Reportar por correo electrónico al usuario la respuesta y ubicación de su envío.	- Todo el equipo de Correspondencia se une a buscar el documento y darle solución lo más pronto posible.
Fallas Administrativas	Que los funcionarios que lideran el proceso (Supervisor y Coordinador), no atiendan los requerimientos de los usuarios, no den respuesta a tiempo de los PQRs	Alta/Inmediata	Vía telefónica y correo electrónico -Solución: Seguimiento, control, respuesta inmediata y conocer las necesidades de cada usuario.	-Siempre dar respuesta inmediata al usuario o una solución pronta al requerimiento, sin dejar ascender la queja a instancias mayores
Hurtos/Perdidas de documentos o elementos	1.Robo al personal de mensajería externo - Por parte del personal de mensajería se presente una sustracción de elementos de los usuarios o de la Universidad	Alta/Inmediata	Vía telefónica y correo electrónico -Solución: 1. Apoyo por parte del Dto. de Seguridad en todos los trámites. (demandas, recuperar elementos, etc) 2. Si después de las investigaciones del Dto de Seguridad, hay culpabilidad, el funcionario de mensajería es retirado inmediatamente de la nómina y las instalaciones de la	1. -Siempre el auxiliar debe reportar el incidente. -Se brinda apoyo por parte del supervisor de Correspondencia y si es el caso desplazarse hasta el lugar de los hechos 2. Corroborar la versión del usuario y del personal de mensajería involucrado 3.En ambos casos el Dto de Seguridad realiza el apoyo del proceso

			Universidad	
Accidentes de trabajo	1. Accidente de trabajo mensajeros internos 2. Accidente de trabajo mensajeros externos (Motorizados)	Alta/Inmediata		1. Reporte inmediato al supervisor, se remite al Centro médico y seguimiento a la ARP 2. Reporte inmediato, Supervisor realiza visita en el lugar del accidente, acompañamiento ante el tránsito y la ARP

SANCIONES Y/O MULTAS

Situación que genera sanción o multa	Descripción de la sanción o multa
1.	
2.	
3.	

COSTOS

Costo del servicio:	Para servicios de recorridos internos, externos y casilleros sin costo para el usuario y/o unidad
Forma de pago del servicio:	N/A
Elemento de costo que recibe el pago:	N/A

COSTOS ENVIOS

Costo del servicio:	Para envíos por empresas de correo:						
	EMPRESA	URBANO	NACIONAL	AMERICANA	EUROPA	MASIVO URBANO	MASIVO NACIONAL
	POSTNET SERVIENTREGA	\$ 2.860	\$ 6.320			\$ 700	\$ 900

	POSTNET DHL			\$ 54.000	\$ 94.000		
	SERVIENTREGA INTERNACIONA L			\$ 53.024	\$ 86.607		
	FEDERAL EXPRESS FEDEX			\$ 62.000	\$ 100.515		
	GEMPSA	\$ 2.400	\$ 7.100			\$ 700	\$ 950
Forma de pago del servicio:	Mes vencido después del envío						
	Cada centro de costo que solicite y autorice el envío						

ANEXOS

Anexo 1. Políticas del Servicio de Correspondencia

Disposiciones generales

El presente documento tiene como fin establecer las normas generales para la prestación del servicio de mensajería, para las Unidades que están vinculadas a la oficina de correspondencia.

Las disposiciones contenidas en estas políticas enmarcan en el eje estratégico de efectividad administrativa, establecido en el Programa de Desarrollo Integral 2011-2015.

Descripción del servicio

Servicio de mensajería interna y externa para todas las unidades de la Universidad que están vinculadas a la oficina de correspondencia.

Administración y responsabilidades

El Departamento de Seguridad y Servicios Generales, a través de la Oficina de Correspondencia, es responsable de la prestación del servicio de mensajería interna y externa, y su cumplimiento se basa en:

- Brindar a las unidades académicas y administrativas un servicio eficiente.
- Proporcionar una herramienta de apoyo administrativo que permita llevar una adecuada revisión, recepción, registro, control y entrega de la documentación.

Usuarios

- Unidades Académicas y Administrativas

Condiciones de prestación del servicio (incluye horarios del servicio y restricciones)

Servicio de Correspondencia General:

- El horario de la oficina de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- Existen cuatro recorridos internos diarios que inician a las: 9:00am, 11:00am, 02:00pm y 04:00pm. Para trámites externos al Campus se tienen dos horarios de recorrido externo, uno saliendo a las 10:00 am y otro saliendo a las 3.00 pm.
- La correspondencia proveniente de jurisprudencias tales como las tutelas, derechos de petición, citaciones, etc., deberán ser entregados inmediatamente a la Dirección Jurídica o Dirección de Gestión Humana y Organizacional, según corresponda.

Servicio de Recepción:

- El auxiliar administrativo recibe la documentación, verificando en la base de datos de la Universidad el destinatario.
- Si el documento es para la Universidad, se sella con fecha y hora.
- El auxiliar administrativo clasifica el documento dependiendo su destino en el formato designado para esto.
- La documentación clasificada se distribuye en los diferentes casilleros de las unidades.

Servicio Recorridos Internos:

- Radicar los documentos del recorrido asignado que van hacer llevados a las diferentes unidades.
- Entregar los documentos a la persona encargada en la unidad, la cual debe revisar y firmar por la entrega.
- Recibir los documentos institucionales de la unidad, vueltas, trámites y pagos con su respectiva instrucción, los cuales deben estar relacionados en el documento soporte. El mismo, deber ser diligenciado directamente por la persona que solicita el servicio.
- Revisar los documentos recibidos y verificar que contengan la instrucción respectiva.
- Regresar a la oficina de correspondencia y clasificar los documentos internos con su instrucción al supervisor de la oficina de correspondencia para ser canalizadas.
- Realizar la respectiva entrega.
- Cualquier novedad durante el trámite de los documentos, debe ser comunicada al supervisor de correspondencia o a correspondencia@uniandes.edu.co.

Servicio de Recorrido Externos:

- Recibir del supervisor de la oficina de correspondencia o encargado, los documentos, trámites y pagos para ser entregados o realizados debidamente canalizados en la zona externa respectiva, los cuales son registrados en el documento soporte establecido para este fin.
- Realizar las entregas asignadas.
- Entregar al supervisor de la oficina de correspondencia los documentos, trámites y pagos, ya gestionados.
- El supervisor de la oficina de correspondencia actualiza la información procesada de envíos y descarga del sistema los documentos, trámites y pagos para su respectiva entrega a las dependencias.
- Las zonas de los recorridos externos son las siguientes:
 - Zona centro de la calle 34 hasta la calle 6 entre carrera 1 y carrera 14.
 - Zona occidente de la calle 34 a la calle 60 entre la carrera 1 y 129.
 - Zona norte de la calle 61 hasta la 225 entre la carrera 1 y 140.

Servicio de Envíos:

- La unidad que requiera enviar por correo con un proveedor externo, deberá diligenciar el documento soporte estipulado y entregar los documentos o paquetes directamente en la oficina de correspondencia.
- El auxiliar administrativo de ventanilla clasifica la solicitud dependiendo del servicio que vaya a utilizar la unidad (Urbano, nacional, internacional o carga)
- Una vez clasificado el auxiliar administrativo genera las guías respectivas para el seguimiento correspondiente.
- Las copias de las guías generadas se deben entregar al auxiliar administrativo de la ventanilla interna para que él las clasifique y sean entregadas al solicitante.
- Dependiendo del horario establecido por los proveedores para recoger paquetes o documentación, el auxiliar administrativo de la ventanilla externa entregará los envíos respectivos.
- El auxiliar administrativo de la ventanilla externa debe realizar el seguimiento a los envíos realizados, velando por que la entrega se efectúe satisfactoriamente.

Condiciones del servicio:**Obligaciones y responsabilidades de la Oficina de Correspondencia:**

- La Coordinación y Servicios Basicos a través de la oficina de correspondencia, será el responsable de la recepción de la documentación dirigida a la Universidad, permitiendo garantizar un manejo adecuado de la correspondencia de entrada; sin embargo, a efecto de promover un tratamiento más ágil y eficaz de los documentos que ingresan a la Universidad, las diferentes unidades podrán recibir des centralizadamente los documentos dirigidos a éstas.
- Todo documento que ingrese al área de correspondencia se considerará oficial y se le dará el trámite que institucionalmente le corresponda con la debida discreción y eficiencia.
- El servicio de despacho de correspondencia constituye una actividad de alta significación para el desarrollo ordenado y culminación satisfactoria de la gestión institucional, por lo que será esencial garantizar que los documentos generados por las diferentes unidades sean recibidos oportuna y completamente por sus destinatarios.
- El adecuado control de la documentación tramitada será responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios de la oficina de correspondencia.
- El Departamento de Seguridad y Servicios Generales a través de la coordinación de servicios externos, será el responsable de supervisar el correcto tratamiento y control de la documentación oficial de la Universidad, quien creará y establecerá los elementos preventivos y correctivos necesarios para garantizar que el manejo y uso de los documentos se lleve a cabo eficientemente.
- La oficina de correspondencia deberá controlar eficazmente el manejo y uso de los documentos, evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidas de la documentación, notificando cualquier irregularidad que detecten al respecto, al coordinador de servicios externos.

Ubicación y contacto

- Departamento de Seguridad y Servicios Generales, Coordinación de Servicios Básicos ,Oficina de Correspondencia, Calle 19 No 1-21
 - Aparado Aéreo institucional: 4976 y 12340
 - Fax institucional : 3324448
 - Código Postal : 110321
- Extensiones: Coordinación 3264
Supervisión 2191
Envíos 2173
Recepción 2094

Correos electrónicos: joserive@uniandes.edu.co, correspondencia@uniandes.edu.co.

Anexo 2**TIPO DE SERVICIO**

1. **Básico:** Servicio mínimo que debe recibir el usuario y se presta de forma masiva. No genera costo para el usuario. (Ejemplo: Aseo, jardinería)
2. **Estándar:** Servicio que está al nivel de los requerimientos de la Universidad, que se encuentra definido de forma estándar para todos los usuarios del mismo y algunas veces genera costo para el usuario. (Ejemplo: Servicio de mensajería)
3. **Premium:** Servicio que requieren los usuarios y supera el estándar definido por la Universidad. Requiere personalización y genera un costo para el usuario. (Ejemplo: Servicio de montacarga)

SOPORTE TECNOLÓGICO

1. Totalmente automatizado: Autoservicio.
2. Automatizado: servicio que utiliza un medio tecnológico, pero requiere un gestor.
3. Ninguno

GESTIÓN DE INCIDENTES

Prioridad se define como el nivel de urgencia con el que se debe solucionar del problema por las implicaciones que puede conllevar retraso en el tiempo de respuesta al incidente.

os