

PREGUNTAS FRECUENTES

SERVICIO DE CORRESPONDENCIA

1. ¿Qué debo hacer para realizar un envío a través del servicio de correspondencia de la Universidad?

El envío se debe centralizar a través del responsable de correspondencia de la unidad quien realizará el registro de solicitud de envío en el sistema OnBase. En caso de requerir la habilitación de estos permisos, podrá registrar su solicitud en el sistema SISO de la Universidad.

2. ¿El mensajero ya pasó por el punto de recepción de correspondencia de mi unidad y debo enviar un documento de carácter urgente? ¿Qué debo hacer?

Debe registrar en el sistema la solicitud de envío y en el campo de prioridad debe seleccionar la opción de “prioridad alta”, a fin de que el sistema notifique al mensajero encargado de la zona y se realice la recolección del paquete.

3. ¿Cómo puedo identificar y clasificar un envío como documento o no documento?

- **Documento:** Son hojas que no superan un kilo y las dimensiones deben ser tamaño carta u oficio, sin ningún tipo de anillado o empastado.
- **No documento:** Se clasifican como paquetes, cajas, libros, diplomas, pendones y su peso es mayor a 2 kilogramos.

4. ¿Qué información se debe registrar en el sistema para realizar un envío a nivel Internacional?

- **Para documento:** País, ciudad, dirección completa, código postal, valor declarado y número de identificación del destinatario (persona natural o jurídica).
- **Para no documento:** País, ciudad, dirección completa, código postal, valor declarado, factura comercial, ficha técnica, carta de responsabilidad y número de identificación del destinatario (persona natural o jurídica).

Para los casos en que el envío se trate de una muestra biológica, deberá solicitar el acompañamiento necesario para el despacho de este envío al correo correspondencia@javeriana.edu.co.

5. ¿Cuáles son los tiempos de tránsito a nivel nacional?

- **Para documento:** De 1 a 2 días hábiles en ciudades principales.
- **Para no documento:** De 2 a 4 días hábiles en ciudades principales.
- **Documento / no documento:** De 3 a 7 días hábiles en trayectos especiales.

6. ¿Cuáles son los tiempos de tránsito a nivel Internacional?

- **Para documento:** De 2 a 4 días hábiles.
- **Para no documento:** De 2 a 5 días hábiles. Estos tiempos están sujetos a condiciones y restricciones por parte de los entes reguladores.

7. ¿Quién podría ayudarme a cotizar el costo de un envío y qué información se requiere?

Podrá solicitar la cotización al correo correspondencia@javeriana.edu.co y remitir la siguiente información:

- **Para documento:** Ciudad, país de destino y valor declarado.
- **Para no documento:** Ciudad, país de destino, valor declarado, peso aproximado, dimensiones aproximadas (largo x alto x ancho) y describir en detalle el envío.

8. ¿Cuál es la cobertura para los envíos a nivel nacional?

Llegamos a 925 destinos nacionales cubriendo todos los departamentos y municipios. Para mayor información consultar al correo correspondencia@javeriana.edu.co.

9. ¿Cuál es el peso y tamaño máximo permitido para un envío?

- **Para envíos a nivel urbano:** El peso máximo por envío es de 18 kilogramos.
- **Para envíos a nivel nacional:** El peso máximo por envío es de 80 kilogramos.
- **Para envíos internacionales:** Exportación el peso y/o volumen máximo por envío es hasta 30 kilogramos según las políticas del país de destino.
- **Dimensiones:** Para envíos nacionales e internacionales el tamaño máximo permitido por envío es: El lado más largo no debe superar los 150 cm. La suma de los 3 lados del envío (largo + alto + ancho) no debe superar los 3 mts. (300 cm).

10. ¿Qué servicio puedo utilizar para el retorno de una carta copia a nivel nacional?

- **Producto sobre - porte:** Es un servicio especializado que garantiza el retorno de documentos (prueba de entrega) al remitente, permitiendo el desarrollo de la logística de inversa en tiempo real.

11. ¿Qué es el código postal?

El código postal es empleado por los servicios de correo en todo el mundo, para identificar la posición geográfica del destinatario de una correspondencia. Si bien no reemplaza la dirección física del destinatario, es un requisito obligatorio para realizar los envíos a nivel internacional.

12. ¿Cómo debo realizar el pago de los envíos?

Los cobros de los envíos son facturados de manera consolidada por los operadores y el pago de las facturas son tramitados directamente por la Coordinación de Archivos, Correspondencia e Impresión. De acuerdo con las solicitudes de envíos nacionales e internacionales registrados a través del aplicativo OnBase, estos cobros son distribuidos a las unidades de acuerdo con el centro de costos registrado en la radicación.

Por directriz de la Dirección Financiera, ninguna unidad diferente a la Coordinación de Correspondencia, está autorizada para realizar el trámite de pago de una factura relacionada con el servicio de envíos o recolecciones a nivel urbano, nacional o internacional.

13. ¿Por las medidas y restricciones que se implementaron por la Pandemia, puedo solicitar una recolección o envío?

Los usuarios que se encuentren laborando desde el campus deben registrar sus solicitudes a través de la plataforma OnBase . En caso que se encontrarse fuera del campus, se debe diligenciar el formato "Relación de solicitudes de envíos o recolecciones de correspondencia" y remitirlo al correo correspondencia@javeriana.edu.co



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

| VIGILADA MINEDUCACIÓN |