



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PAQUETERÍA EN CONSERJERÍA

1. Concepto

El presente procedimiento normaliza y estandariza, para toda la Comunidad Universitaria, la entrada y salida de correspondencia a través de empresas de mensajería/paquetería.

2. Objeto

Otorgar versatilidad, flexibilidad, agilidad y eficacia la gestión citada anteriormente, con la finalidad de que el servicio se realice acorde con cada una de las circunstancias que el usuario demande, y con el objeto de mejorar el servicio que se presta.

3. Tipos de Mercancía

- Paquetería/Mensajería Standard

Se trata de aquella que puede manejarse y transportarse con la normal intervención de una persona, así como que se pueda almacenar razonablemente en el espacio físico de la Conserjería durante el transcurso del proceso.

- Paquetería/Mensajería Especial

Se trata de aquella que:

- a) Requiere una temperatura determinada de conservación
- b) Debido a su volumen no puede o debe manejarse manualmente
- c) Debido a su peso requiere manejo de más de una persona o la intervención de utensilios de transporte
- d) Debido al número de bultos, o de las características de b) y/o c) no puede almacenarse en Conserjería.
- e) Debido al contenido del paquete necesite de una manipulación concreta (muestras de características especiales, sustancias nocivas y peligrosas, material de laboratorio sensible a una manipulación incorrecta).

4. Proceso de Envío de Paquetería/Mensajería a través de Conserjería

4.1. PAQUETERÍA/MENSAJERÍA STANDARD

Para la consigna de una mercancía a través del Servicio de Conserjería hasta su retirada por parte de una empresa de mensajería, ésta deberá estar con su embalaje definitivo, rechazándose aquella que presente anomalías o sea susceptible de sufrirlas como consecuencia de su normal manipulación y transporte.

La mercancía deberá ir acompañada de la Solicitud de Envío de Servicio de Mensajería (Anexo I) que se presentará con todos los datos requeridos en la misma en función del tipo de envío, de forma legible y sellada por el Servicio/Departamento/Órgano/Unidad, no recepcionándose en Conserjería aquella que no cumpla alguno de los preceptos señalados.

Una vez retirado el envío por parte de la empresa de mensajería, el personal de Conserjería adjuntará a la Solicitud el justificante correspondiente, y remitirá ambos documentos al peticionario.

4.2. PAQUETERÍA/MENSAJERÍA ESPECIAL

Además de reunir los condicionantes indicados para la Paquetería/Mensajería Standard se deberán tener en cuenta los siguientes casos:

4.2.1. Casos especificados en los apartados b), c) ,d) y e) del punto 3

Se procederá entregando la Solicitud de Envío de Servicio de Mensajería, en donde se indique con precisión el lugar donde se almacena la mercancía para que sea retirada por la empresa de mensajería, así como normas de manipulación de dicha mercancía si procede.

4.2.2. Casos especificados en el apartado a) del punto 3

Se procederá entregando la Solicitud de Envío de Servicio de Mensajería en donde se indique con precisión la ubicación del refrigerador/congelador de almacenamiento. En caso de duda, el personal de Conserjería comprobará personalmente la ubicación de la mercancía antes de la admisión del encargo.

Igualmente se hará constar, si procede, las medidas oportunas de seguridad e higiene en manejo de la mercancía y, de ser posible, la hora aproximada de recogida por parte de la empresa.

5. Proceso de Recepción de Paquetería/Mensajería a través de Conserjería

5.1. RECEPCIÓN DE PAQUETERÍA/MENSAJERÍA STANDARD

5.1.1. Procedimiento General

Como norma general y de oficio, el personal de Conserjería se comunicará con el destinatario telefónicamente informándole de la llegada de un envío y proseguirá indicando al empleado de la empresa de mensajería, la ubicación física del destinatario para que se efectúe la entrega. En los casos en que el destinatario no se encuentre presente o localizable, el personal de Conserjería recepcionará la mercancía en nombre de éste y a todos los efectos. Para ello se firmarán y sellarán los albaranes de entrega de la empresa de mensajería y se registrará la llegada de la mercancía (Anexo III).

Los usuarios podrán, previa comunicación por escrito a la Gerencia o a través de la dirección de correo electrónico conserje@ual.es indicar su negativa a que el servicio de Conserjerías recepcione mercancía alguna en su nombre.

La mercancía recepcionada en Conserjería será retirada por el destinatario, quien será avisado de su existencia, al realizar el acto de la normal recogida de su correo ordinario. El personal de Conserjería podrá requerir algún tipo de identificación personal en caso de duda.

El personal de Conserjería entregará la mercancía junto con su albarán, previa firma de recepción del destinatario en el Registro de Recepción de Mensajería en Conserjería (Anexo III).

5.1.2. Cuestiones Específicas

- El servicio de Conserjerías no asumirá responsabilidad alguna de las posibles demoras en la entrega de mercancías, originadas por la falta e/o incorrección de los datos consignados en el envío.
- Transcurridos 5 días hábiles desde la recepción de un envío en Conserjería, sin que haya sido posible que lo retire el destinatario, el servicio le enviará, de ser viable, un correo electrónico informativo al respecto, repitiéndose la operación a los quince días.
- Para envíos standard cuyos datos resulten incompletos e/o incorrectos y que no se haya podido averiguar el destino por las fuentes de información disponibles para el personal de Conserjería, se procederá de la siguiente forma:

Dirección Genérica Envío	Derivación
Departamento X	Jefatura Neg. Departamento
Escuela o Facultad	Secretaría del Centro
Universidad	Registro General

- El servicio de Conserjería, como depositario temporal de la mercancía, no se hará responsable de posibles deterioros, roturas o imperfecciones que presente el envío como consecuencia de su manipulación y transportes anteriores.
- Si la mercancía viene con desperfectos, roturas o cualquier otra anomalía visible, se deberá tomar nota en presencia del transportista, el cual deberá dar conformidad mediante nombre y firma.

5.2. RECEPCIÓN DE PAQUETERÍA/MENSAJERÍA ESPECIAL

5.2.1. Procedimiento General

Como norma general y de oficio, el personal de Conserjería se comunicará con el destinatario telefónicamente informándole de la llegada de un envío y proseguirá indicando al empleado de la empresa de mensajería, la ubicación física del destinatario para que se efectúe la entrega.

El destinatario será consciente de que si no se encontrara presente o localizable para cuando llegue a la UAL la mercancía, **deberá previamente haber presentado en Conserjería o enviado a conserje@ual.es, la Solicitud de Recepción de Servicio de Mensajería Especial** (Anexo II) convenientemente cumplimentado para que le sea recepcionada en su nombre. De no constar previamente dicha Solicitud, el servicio de Conserjería no recepcionará envío alguno.



Los usuarios que reciben con asiduidad o regularmente este tipo de mercancías especiales pueden, si lo desean, dejar constancia en Conserjería o a través de *conserje@ual.es*, de cómo desean que se les gestionen todos los envíos que lleguen a su nombre.

5.2.2. *Casos especificados en los apartados b), c), d) y e) del punto 3*

Deberá especificarse claramente en la Solicitud de Recepción de Mensajería Especial la dependencia donde la empresa de mensajería almacenará la mercancía. Igualmente se hará constar, si procede, las medidas oportunas de seguridad e higiene respecto al manejo de la mercancía y, de ser posible, la hora aproximada de entrega por parte de la empresa.

5.2.3. *Casos especificados en el apartado a) del punto 3*

Deberá especificarse claramente la ubicación exacta del refrigerador/congelador en donde se almacenará la mercancía. En este caso, el personal de Conserjería comprobará personalmente, si ha lugar a duda, la ubicación del aparato refrigerador/congelador antes de la admisión del encargo.

En ambos casos anteriores, el personal de Conserjería sellará y firmará el albarán de entrega y adjuntará la copia a la mercancía. Igualmente, deberá inscribir el envío en el Registro de Recepción de Mensajería en Conserjería. Por su parte, el destinatario estará obligado, una vez sea informado o sea consciente de la llegada de un envío, a firmar su recepción en el Registro indicado anteriormente en Conserjería.

El presente procedimiento no será de aplicación en el envío/recepción de bultos concerniente al préstamo interbibliotecario llevado a cabo en la Conserjería de la Biblioteca Nicolás Salmerón.