

## ACUERDOS DE SERVICIO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CARTERA

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Pago a Proveedores	Rango de 29 a 35 días
Devoluciones y reembolsos	3 días
Anticipos (empleados y proveedores)	4 días
Moneda extranjera en efectivo	5 días
Cierre de facturación externa	5 días antes de terminar el mes
Entrega de la factura al cliente	3 días

### DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Causaciones contables	3 días hábiles
Entrega de documentos a Tesorería	Lunes a Viernes a las 3:00 pm
Recepción de documentos en Contabilidad	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm
Creación de ciudades, conceptos y carga de ajustes	1 día hábil
Respuestas a requerimientos y asesorías	3 días hábiles
Entrega de Informes Financieros mensuales	7 día hábil del mes Informes generales 8 día hábil del mes informes particulares
Circularización de activos	Cada 6 meses

### CONCILIACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO.

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Entrega de extractos bancarios a dependencias.	1 día hábil
Entrega de extractos bancarios para tramite de visa	1 día hábil
Asesoría en partidas pendientes	1 máximo 2 días hábiles
Verificación de pagos mayores a 30 días	1 día hábil

## DEPARTAMENTO DE COSTOS Y PRESUPUESTOS

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Creación de un Centro de Costos	1 día hábil
Adiciones Presupuestales	1 día hábil máximo 2
Informes de seguimiento ejecución mensual	1 día hábil siguiente a la entrega de Estados Financieros.
Informes de seguimiento (software Biable)	4 días hábiles siguientes a la entrega de Estados Financieros.
Elaboración de presupuestos de Operación.	4 días hábiles previa recepción de la información necesaria.
Evaluación financiera de proyectos	8 días hábiles previa recepción de la información necesaria.
Elaboración de informes para acreditación de programas.	2 días hábiles
Análisis de costos y reportes	3 días hábiles
Traslados presupuestales en general	8 horas hábiles
Traslados presupuestales – asignaciones CICE, Investigaciones	1 día hábil
Ajustes por reclasificaciones entre centros de costos.	De 1 a 20 días hábiles
Seguimiento a ejecuciones	8 horas para solicitudes simples 1 semana para solicitudes complejas
Parametrización de Tarifas Semestral	2 días
Parametrización tarifas solicitadas por Admisiones y Cartera	5 minutos
Elaboración de informes de seguimiento de proyectos de Investigación	De 1 a 15 días hábiles de acuerdo con el orden de recepción de la solicitud.
Liquidación financiera de proyectos de investigación	2 día hábiles
Actualización de proyecciones financieras.	2 días hábiles previa solicitud
Definición de precios de programas de posgrado.	2 días hábiles
Benchmark de programas nacionales	5 días hábiles previa solicitud
Benchmark de programas internacionales	15 días hábiles previa solicitud

## DEPARTAMENTO DE COMPRAS

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ordenes de servicio no cotizables	3 días hábiles
Ordenes de servicio cotizables	5 días hábiles (excepto si requiere propuesta y diseño)
Respuesta sobre solicitud de reparación y gestión de garantías	5 días hábiles
Servicio de transporte automóvil área metropolitana	1 día hábil (24 h)
Servicio de transporte bus, busetas y vans	3 días hábiles
Aseguramiento de un activo que saldrá de la Universidad	1 día hábil
Gestión para reclamación de póliza juvenil de accidentes.	8 días hábiles
Gestión para reclamación por siniestros	1 día hábil
Marcación de activos	2 días hábiles (excepto si requiere instalación)
Elaboración y envío de orden de compra al proveedor	3 días hábiles (luego de recibir el requerimiento y cotización)
Entrega de bienes estándar que tiene en stock el proveedor	5 días hábiles (luego de preaprobar en el sistema)
Gestión de cotizaciones para bienes fabricados o importados sobre pedido.	5 días hábiles (sujeto a tiempos de entrega del proveedor)
Entrega de la papelería mensual por outsourcing	8 día hábil del mes
Entrega de productos almacén	1 día hábil (luego de recibir por parte del proveedor)
Viajes nacionales sistema sigavi	8 días de anticipación
Viajes internacionales	15 días de anticipación
Importaciones menores a USD 2000	4 días hábiles (luego de recibir el formato de solicitud de importación)
Importaciones más de USD 2000	2 semanas
Entrega de bienes importados courier y libros	4 semanas (luego de recibir solicitud de importación)
Entrega de equipos importados que requieren nacionalización	7 semanas (equipos de despacho inmediato).
Entrega de equipos importados que requieren nacionalización	Sujeto a tiempos de negociación, pago, transporte aéreo, nacionalización y entrega.

### Información complementaria sobre importaciones

- En las importaciones el tiempo incluye definir la forma de pago, la fecha de despacho y concretar el cupo de crédito con el proveedor. Si el pago es con tarjeta de crédito o giro al exterior, se tarda 5 días hábiles. Si la forma de pago es con carta de crédito, se toma máximo 3 semanas. Y luego es necesario sumar el tiempo de despacho del bien por parte del proveedor, que varía dependiendo del lugar de origen de la mercancía, si la fabrican sobre pedido.

## CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Respuesta a consultas identificada en el sistema de información	1 día hábil
Respuesta a consultas abiertas que requieren material específico o investigación de datos más elaborados para la entrega.	5 días hábiles
Recepción y gestión de facturas para causación en Contabilidad	1 día hábil
Distribución de la correspondencia recibida en ventanilla para entrega a usuarios internos	1 día hábil
Distribución de correspondencia externa	1 día hábil
Gestión de afiliación a la ARL de contratistas independientes	2 días hábiles

## DEPARTAMENTO DE PLANTA FISICA

### SEGURIDAD

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Vigilancia adicional para todas las sedes.*	36 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Reserva de celdas de parqueo (invitados y eventos especiales Campus principal o Parque los Guayabos)*	24 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Supervisor en sitio en caso de (hurtos, robos en campus principal, casas Aguacatala y Parque los Guayabos)**	Máximo 20 minutos a partir del reporte de la novedad.
Supervisor en sitio en caso de (hurtos, robos en Sedes)**	Máximo 3 horas a partir del reporte de la novedad.
Solicitud revisión de videos *	36 horas hábiles previa solicitud
Vigilante en sitio para apertura de aulas, oficinas y demás en horario habitual. **	Máximo 15 minutos a partir de la solicitud.
Vigilante en sitio apertura de sedes por fuera del horario habitual. **	Máximo 2 horas a partir de la solicitud.

\* Las solicitudes de vigilancia se gestionan a través del correo electrónico [vigilancia@eafit.edu.co](mailto:vigilancia@eafit.edu.co).

\*\* Reportes a las líneas 8744-9911-3016139511.

### **SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERÍA**

<b>SERVICIO</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
Autoservicio Dirigido a empleados (docentes y administrativos)	Disponibilidad Permanente de acuerdo con el horario de abastecimiento.
Lavado de sillas, paneles y tapetes	44 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Aspirado de sillas, paneles y tapetes	6 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Lavado de carteleras, pantallas, sillas plásticas y lámparas	24 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Lavado de pisos duros con hidrolavadora	44 horas hábiles (solicitud y respuesta)
Dotación de insumos de aseo y cafetería	Inmediato con los operarios, supervisores y coordinadores del servicio de aseo de la Universidad.
Recolección de Residuos	

### **Estaciones de Servicio**

- ✓ Las estaciones de servicio se ofrecen sólo para reuniones numerosas (más de 10 personas) entre empleados de la Universidad y en eventos masivos llevados a cabo en los Auditorios: Fundadores, 38-103, 38-125, 27 piso 1 y 19-522. La instalación de estaciones de servicio se deben solicitar a través de la aplicación SAUL, máximo 2 días hábiles de anterioridad y mínimo 6 horas hábiles antes del evento o la reunión.

### **Atención Personalizada**

- ✓ Sólo se atenderá en forma personalizada, a los directivos de la Universidad (Rector, Vicerrector, Secretario General, Directores y Decanos) y a los Jefes de Departamentos Académicos y Administrativos. Se atenderán las reuniones de menos de 10 personas, siempre y cuando sean solicitadas a través de la aplicación SAUL mínimo con 6 horas hábiles de anticipación.

### **Servicios de Aseo**

El servicio de aseo de la Universidad se ejecuta a partir de cronogramas establecidos de acuerdo a las necesidades de la institución, sin embargo, en caso de presentarse algún requerimiento adicional los usuarios pueden realizar su solicitud a través de la aplicación SAUL, en el link de Planta Física y seleccionando los servicios de aseo y cafetería.

## CONSTRUCCIONES Y REFORMAS

ADECUACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA TOTAL (entrega)
PUESTO NUEVO	30 DIAS
READECUACIÓN	20 DIAS
CAMBIO DE DIRECCIÓN	15 DIAS

- **Adecuaciones:** Cambios menores en la distribución y ubicación de mobiliario y pannelería de oficina, divisiones (drywall, madera o vidrio) sin que haya lugar modificaciones en la arquitectura o estructura del edificio.

**Tramite.** Los proyectos de esta categoría deben ser solicitados a través de la aplicación SAUL y con copia por correo electrónico a Ana Lucia Mesa Salinas ([amesasa@eafit.edu.co](mailto:amesasa@eafit.edu.co)) con el número del caso creado, de tal manera que pueda tramitarse oportunamente.

**Tiempo de respuesta.** **2 días** para atender la solicitud y a partir de la definición de requisitos **8 días** para tramitar con el proveedor correspondiente la cotización. Una vez aprobada la cotización y estén los recursos disponibles se tomará **20 días**, si se trata de, un puesto nuevo, **10 días** si se trata de una readecuación con material existente y **5 Días** si corresponde a un movimiento o cambio de dirección del puesto. En todos los casos el interesado deberá contar con el presupuesto aprobado para tal efecto en su centro de costos o realizar el traslado correspondiente.

## MANTENIMIENTO

Servicio	Tipo de trabajo (Nivel I)	Elemento (Nivel II)	Clasificación	Atención	Solución
Logística	Traslados especiales	Instrumentos de música y equipos especiales	4 hrs	8 hrs	8 hrs
Logística	Traslados normales	Sillas, muebles y enseres	4 hrs	8 hrs	8 hrs
Logística	Montajes	Eventos, stands, módulos, carpas, otros	4 hrs	8 hrs	8 hrs
Logística	Retiros	Varios	4 hrs	8 hrs	8 hrs
Eléctrico	Instalaciones sencillas	Adición de tomas, instalación de lámparas, switches, extensiones, ventiladores, timbres.	4 hrs	4 hrs	12 hrs
Eléctrico	Reparaciones	Tomas, switches, lámparas, extensiones, ventiladores, etc.	4 hrs	4 hrs	12 hrs
Eléctrico	Asistencia de eventos	Instalaciones eléctricas	4 hrs	4 hrs	12 hrs
Mantenimiento	Pintura muebles y enseres	Mobiliario, paneles, puertas, elementos menores, oficinas, aulas y pasamanos.	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Reparaciones obra civil	Resane de muros, humedades, goteras en techo o losa, bajantes de aguas lluvias.	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Reparaciones ventanería	Vidrios y celosías, módulos corredizos, visagras y chapas	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Reparaciones puertas aluminio	Bisagras, chapas, gatos hidráulicos	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Reparaciones carpintería	Sillas, escritorios y mesas, puertas de madera bibliotecas.	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Reparaciones hidrosanitarias	Lavamanos, sanitarios, fugas, grifería, duchas, lavaplatos, pozuelos, obstrucciones.	4 hrs	8 hrs	48 hrs
Mantenimiento	Cortinas enrollables	Instalar, reparar, cortinas y enrollables.	4 hrs	8 hrs	48 hrs