

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión
 Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: SERVICIO	Clasificación temática: EDUCACION	Nombre del trámite/servicio VENTA DE LIBROS	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Comercialización de la producción académica de la Universidad Nacional de Colombia, a través de librerías físicas y virtuales			Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Adquisición de libros
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME EDUCO	Usuario que solicita el trámite/servicio USUARIO EXTERNO	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) Para usuario interno: carné			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) NA			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio 1. Solicitar el texto de interés a los libreros en las librerías campus y nieves, mediante correo electrónico o telefónicamente. 2. Recibir respuesta acerca de la disponibilidad del texto y costo del mismo 3. Si el cliente desea adquirir el texto, se dirige al punto de pago en la librería a cancelar el costo del mismo. 4. Cliente recibe el texto.			
NOTA: Si es un cliente institucional o que ha contactado la librería por medio de correo electrónico o telefónicamente, se le informan las formas de pago posibles (ATI, orden de compra; consignación bancaria).			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio U-PR-03.002.012 Procedimiento Venta Directa de Libros			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) Resolución 82 de 31 de mayo de 2000. Consejo de Sede (todos los Artículos) (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=47758)			
Costo Depende del costo de cada libro	Lugar en donde se realiza el pago Librería: por efectivo Internet: PAYPAL, BALOTO, EFACTY, TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA	Cuenta bancaria cuenta corriente del Banco Davivienda No. 0081-6999859-1 a nombre de Hipertexto Ltda - NIT 830.141.610-9	Forma de pago tarjeta crédito, tarjeta débito, consignación, pago baloto, transferencia electrónica, pago contraentrega, giros
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad NIVEL NACIONAL		Página WEB http://www.editorial.unal.edu.co/	
Punto de atención Av. El Dorado 44A 40 Hemeroteca Nacional Universitaria Primer piso, ala oriental		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Av. El Dorado 44A 40. Hemeroteca Nacional Universitaria. Primer piso, ala oriental	
Ciudad/Departamento Bogotá	Horarios de atención * Librería Campus: lunes-viernes 8:00 am-5:30 pm y sábado 10:00 am-3:00 pm * Librería Nieves: lunes-viernes 9:00 am-6:30 pm	Teléfono * 316 5000 Ext. 20046/47/94 * Librería Campus: Ext 17639 * Librería Nieves: Ext 29490, 29491, 29492, 29493, 29494 y 29496	Email * direditorial@unal.edu.co * libreriaun_bog@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? Presencial/ electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio http://www.editorial.unal.edu.co/	Mecanismo de seguimiento presencial/correo electrónico
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Editorial UN		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Librero	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio Inmediato	Número de trámite/servicio gestionados al año 15437	Observaciones	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0