



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

COMUNICACION

Código: U-PR-03.002.012

Versión: 0.0

PROCEDIMIENTO: VENTA DIRECTA DE LIBROS

Página 1 de 2

PROCESO: DIVULGACIÓN PRODUCCIÓN ACADÉMICA

SUBPROCESO: PROMOCION Y MERCADEO EDITORIAL

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Realizar la comercialización de las publicaciones de los Centros Editoriales de la Universidad Nacional o de editoriales externas a través de los distribuidores directos de la Editorial

ALCANCE: El procedimiento comienza con la asesoría al cliente y finaliza con el envío del informe diario de ventas a la Oficina de Apoyo Administrativo y Financiero de la Editorial. Aplica para todas las librerías de la Editorial. Aplica para el Nivel Nacional.

DEFINICIONES:

1. Cliente: Persona que habitualmente compra nuestros libros en cualquiera de nuestras librerías.
2. Cotización: Informe verbal o escrito sobre el precio de uno o más libros.
3. Factura: Recibo donde se detallan los libros vendidos con los respectivos precios e indicando la forma de pago.
4. Arqueo: Verificación del dinero y documentos que existen en la caja de pago.
5. Recaudo: Dinero, bonos o comprobantes de pago con tarjeta recibidos durante el proceso de venta de libros.
6. Reporte: Informe detallado de las ventas y su forma de recaudo

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


N/A

CONDICIONES GENERALES:

Se utiliza el Sistema Integrado de Administración Editorial.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INFORMACION O APLICATIVOS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Asesorar al cliente	Atención a clientes, vía telefónica o por e-mail ya sea en librerías, ferias y eventos, con el fin colaborar en la búsqueda bibliográfica.	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Asesor de servicio al cliente	N.A.	N.A.
2	Elaborar cotizaciones	Con la información suministrada por el cliente se elabora la cotización para ser entregada o enviada vía e-mail.	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Asesor de servicio al cliente	Cotización	Sistema Integrado de Administración Editorial

	COMUNICACION	Código: U-PR-03.002.012
		Versión: 0.0
PROCEDIMIENTO: VENTA DIRECTA DE LIBROS		Página 2 de 2

PROCESO: DIVULGACIÓN PRODUCCIÓN ACADÉMICA	SUBPROCESO: PROMOCION Y MERCADEO EDITORIAL
--	---

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	SISTEMAS DE INTEGRACIÓN ADMINISTRATIVOS EDITORIALES
			Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Asesor de servicio al cliente		
3	Facturar	Elaborar la factura con los datos personales del cliente, información del libro, modalidad de pago y forma de descripción	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Asesor de servicio al cliente	Factura	Sistema Integrado de Administración Editoriales
4	Entregar libros	Entregar los libros comprados al cliente, ya sea de forma personal al terminar el proceso de compra, llevarlos a domicilio en Bogotá o enviarlos por una compañía de mensajería cuando son de otras ciudades	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Asesor de servicio al cliente	Recibido del cliente, documento del servicio de mensajería.	NA
5	Cuadrar caja	Proceso de arqueo de los recaudos realizados durante el día por concepto de ventas por mostrador.	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Área Administrativa	Reportes detallados de tesorería, reporte detallado factura y reporte detallado contabilidad.	Sistema Integrado de Administración Editorial
6	Enviar el informe diario de ventas a Oficina de Apoyo Administrativo y Financiero de la Editorial	Proceso de envío de reportes detallados de ventas para su registro en tesorería y contabilidad con sus respectivos soportes.	Oficina de Promoción y Mercadeo - área de Distribución.	Área Administrativa	Oficio remisorio de envío de documentos	

ELABORÓ	Lucila Ibañez	REVISÓ	Equipo Técnico Simegé	APROBÓ	Luis Ignacio Aguilar Zambrano
CARGO	Jefe Oficina de Promoción y Mercadeo	CARGO	Coordinadora SIMEGE Editorial UN	CARGO	Director
FECHA	11 de marzo de 2010	FECHA	12 de marzo de 2010	FECHA	15 de Marzo de 2010