Manual de Procedimientos **UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO**

**Librería UJED**



**PROCEDIMIENTOS: “Compra y Venta de Acervo Bibliográfico”.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos de Control** | |
| **Copia asignada a:** **C.P. Miriam Atenea Jonguitud Barrios** | **Fecha de implantación: 17/02/2023** |
| **Puesto: Encargada de la Librería UJED** | **Edición: 01** |

|  |  |
| --- | --- |
| M.A. Rubén Solís Ríos  Rector de la UJED | M.C. Julio Gerardo Lozoya Vélez  Secretario General |
| Dr. Jesús Guillermo Sotelo Asef  Secretario Técnico y Representante  de la Alta Dirección | M.A. Edla Elena Wallander García  Contralora General |
| L.A. Noel Rosalío Hernández López  Director de Difusión Cultura | C.P. Miriam Atenea Jonguitud Barrios  Encargada de Dirección de Librería UJED |

El presente manual se elaboró con la colaboración de la C.P. Miriam Atenea JonguitudDíaz, el L.A. Manuel Monrreal de Librería UJED y del M.A. Oscar Pérez Guadiana de la Coordinación de Calidad y Control Interno.

Nota: Este manual tendrá modificación cada vez que lo requiera la URE y se deberá revisar por lo menos una vez al año y notificar su actualización a la Coordinación de Calidad y Control Interno, para su respectiva aprobación en el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).

# Contenido

[Contenido 3](#_Toc127778627)

[1.1 Propósito del Procedimiento. 4](#_Toc127778628)

[1.2 Alcance 4](#_Toc127778629)

[1.3 Referencia 4](#_Toc127778630)

[1.4 Definiciones y Abreviaciones 7](#_Toc127778631)

[1.4.1 Definiciones 7](#_Toc127778632)

[1.4.2 Abreviaciones 7](#_Toc127778633)

[1.5.1 Proceso 8](#_Toc127778634)

[1.5.1 Compra y Venta de Acervo Bibliográfico 8](#_Toc127778635)

[1.5.1.1 Responsabilidades 8](#_Toc127778636)

[1.5.1.2 Políticas y Lineamientos 8](#_Toc127778637)

[1.5.1.3 Descripción de Actividades 21](#_Toc127778638)

[1.5.1.4 Diagrama de flujo 27](#_Toc127778639)

[1.5.1.5 Formatos (Anexar todos los formatos del Subproceso(s)) 28](#_Toc127778640)

[1.5.1.6 Diagrama de Proceso General del Área 36](#_Toc127778641)

# 1.1 Propósito del Procedimiento.

El presente instrumento administrativo tiene como objetivo primordial, el servir como medio de apoyo y consulta para que el personal de la **Librería UJED** pueda realizar de forma adecuada, eficiente y eficaz las tareas, actividades y funciones que por la naturaleza del área se realicen en el proceso de Compra y Venta de Acervo Bibliográfico.

# 1.2 Alcance

El proceso de: Compra y Venta de Acervo Bibliográfico.

# 1.3 Referencia

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango
3. Código Fiscal de la Federación
4. Ley Orgánica de la UJED
5. Ley General de Educación
6. Ley Federal del Trabajo
7. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
8. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
9. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
10. Ley General de Archivos
11. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
12. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
13. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación
14. Ley General de Contabilidad Gubernamental
15. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios
16. Ley de Coordinación Fiscal
17. Ley del Impuesto sobre la Renta
18. Ley del Impuesto al Valor Agregado
19. Ley de Firma Electrónica Avanzada
20. Ley de Obras Públicas y Servicios relacionadas con las mismas
21. Ley General de Responsabilidades Administrativas
22. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango
23. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango
24. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
25. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango
26. Ley de Obras Públicas del Estado de Durango
27. Ley de Disciplina Financiera y Responsabilidad Hacendaria del Estado y sus Municipios
28. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
29. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas
30. Reglamento General de la UJED
31. Reglamento Interior de la H. Junta Directiva
32. Reglamento de Planeación y Evaluación Institucional de la UJED
33. Reglamento General de Elecciones
34. Reglamento de Consejo de Investigación
35. Reglamento de Estudios de Posgrado
36. Reglamento de Personal Académico
37. Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente
38. Reglamento General de Exámenes de la UJED
39. Reglamento de Revalidación de Estudios y Reconocimiento de Grados y Títulos
40. Reglamento de Servicios Bibliotecarios BCU-UJED
41. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la UJED
42. Reglamento para las Adquisiciones, Bajas y Transferencias del Patrimonio Universitario
43. Reglamento del Consejo Editorial de la UJED
44. Reglamento General de la Escuela de Odontología
45. Reglamento Facultad de Agricultura y Zootecnia
46. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Forestales
47. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Químicas
48. Reglamento Interno de la Facultad de Ciencias Químicas Gómez Palacio
49. Reglamento Facultad de Contaduría y Administración
50. Reglamento Interno de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
51. Reglamento Interno de la Facultad de Enfermería y Obstetricia
52. Reglamento Interno General para la Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura
53. Reglamento de la Facultad de Medicina Durango
54. Reglamento de la Facultad de Medicina U.J.E.D., en Gómez Palacio, Dgo.
55. Reglamento de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la U.J.E.D
56. Reglamento General Facultad de Trabajo Social
57. Reglamento del Instituto de Ciencias Sociales de la U.J.E.D.
58. Reglamento del Instituto de Investigaciones Históricas de la U.J.E.D.
59. Reglamento del Instituto de Investigaciones Jurídicas
60. Reglamento del Instituto de Silvicultura e Industria de la Madera
61. Marco Normativo y Manual de Tesis de la Facultad de Psicología y Terapia de la Comunicación Humana
62. Tratado Internacional de Derechos Civiles y Políticos,
63. Convención Americana de Derechos Humanos.
64. Lineamientos CONAIP-SNT-ACUERDO-ORD01-15-12-2017-08
65. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

# 1.4 Definiciones y Abreviaciones

# 1.4.1 Definiciones

**El color.-** [Factor clave en el diseño](https://marianaeguaras.com/plan-de-color-para-un-libro/) de revistas, periódicos, catálogos, piezas digitales y libros complejos.

**Los elementos gráficos. -** Recurso que se utiliza para mostrar al lector de forma sencilla un suceso o un proceso.

**El formato. -** Refiere a la manifestación física de la publicación, y hoy también a los distintos tipos de archivos digitales.

**La retícula. -** Organización interna que le da coherencia y estructura al contenido de la publicación. Aunque imperceptible y casi invisible, la retícula subyace estructurando el contenido y conformando la [caja tipográfica](https://marianaeguaras.com/la-caja-tipografica-y-su-importancia-en-la-composicion-de-publicaciones/) del libro.

**La tipografía.-** Selección de las [fuentes o familia de fuentes](https://marianaeguaras.com/fuentes-y-familias-tipograficas/) de una publicación que gracias a ellas las ideas reciben una forma visual.

# 1.4.2 Abreviaciones

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviatura** | **Descripción** |
| UJED | Universidad Juárez del Estado de Durango |
| BCU | Biblioteca Central Universitaria |
| CONAIP | Colegio Nacional de Integración Profesional |
| SNT | Sistema Nacional de Transparencia |

# Proceso

# 1.5.1 Compra y Venta de Acervo Bibliográfico

# 1.5.1.1 Responsabilidades

1. Tesorero General
2. Director de Librería UJED
3. Coordinador General Librería UJED
4. Responsable de Compras
5. Responsable de Sistemas y Control de Almacén
6. Responsable de ventas
7. Auxiliar Administrativo
8. Secretaria
9. Vendedor
10. Auxiliar de Compras
11. Auxiliar de Sistemas
12. Auxiliar de Almacén

# 1.5.1.2 Políticas y Lineamientos

**Compra y Venta de Acervo Bibliográfico**

1. El Responsable de Compras contactará a los Proveedores con los que ya se tiene relación comercial, buscará nuevos Proveedores, recibirá representantes de editoriales, de instituciones, áreas de la universidad que publican y editan libros, autores independientes, entre otros, visitará editoriales y participará en todo tipo de eventos, exposiciones, lanzamientos, presentaciones de libros, ferias de libros locales o nacionales, etc.
2. El Responsable de Compras analizará las condiciones comerciales bajo las cuales operan los Proveedores y brindan el servicio. Para seleccionar a los proveedores tomará en cuenta los siguientes criterios según el requerimiento:

**Surtido de Pedidos Especiales:**

* Los Proveedores que tengan en existencia el o los títulos requeridos por los clientes.
* Cumplimiento en tiempos de entrega.
* Precios accesibles.
* Ahorro en costos de traslado.

**Surtido para Exhibición:**

* Proveedores que otorguen facilidades para adquirir las mercancías (compra en firme a contado y/o a crédito y consignación y/o crédito con derecho a devolución)
* Proveedores que cuenten con un catálogo amplio que cubra requerimientos académicos y de especialización profesional actualizada y de interés general.
* Cuando se requiera contar con mercancías y materiales de alta demanda, y en su caso el Proveedor surta solo bajo modalidad de compra en firme o a crédito, el Responsable de Compras solicitará autorización de la Coordinadora de Librería UJED para seleccionarlo.

1. La Librería UJED deberá contar con una amplia y variada exhibición de editoriales, títulos y autores de acuerdo a los diferentes requerimientos de los clientes y el público en general, así como la oferta y el catálogo de proveedores en el mundo editorial. Para lo cual el Responsable de Compras deberá:

* Revisar de manera periódica los requerimientos que le hará llegar el personal de ventas en cuanto a los pedidos especiales que realizan los clientes, así como la demanda que se genere a través de los diferentes medios de contacto e información a fin de surtir las peticiones especiales de los mismos.
* Planificar con el Coordinador general de Librería UJED y el personal de ventas, las compras de material, atendiendo a las temporadas y comportamiento de la demanda en el año.
* Verificar los requerimientos de re-surtido de títulos con alta demanda de las consignaciones que estén exhibidas, así como el comportamiento en las ventas de las editoriales con las que se cuenta en la exhibición.
* Monitorear el vencimiento de las consignaciones y la sustitución de los materiales de las mismas
* Realizar con el Auxiliar de Compras y Auxiliar de Sistemas, la planificación de la logística para la entrada de los pedidos.
* Mantener contacto con los representantes de las editoriales y autores diversos con el objetivo de buscar y detectar material de alta demanda, novedades y contenidos de utilidad para los diferentes requerimientos de nuestros clientes.
* Recibir a autores independientes, de instituciones de la localidad o representantes de editoriales que visiten nuestra localidad.

1. Cuando el Responsable de Compras contacte por **primera vez** a un Proveedor, le solicitará que le informe las condiciones comerciales y de servicio con las que trabajan, además de los requisitos para que se dé de alta a la Librería UJED como cliente, y a su vez, informará a la Coordinadora General de Librería UJED de estos requisitos a fin de que en conjunto la Auxiliar Administrativa revisen y apoyen a dar cumplimiento de los requisitos.
2. Se analizarán las condiciones del servicio, y si se considera necesario, se propondrá modificarlas buscando mejorarlas y/o hacer las aclaraciones necesarias, una vez pactadas las condiciones y estando de acuerdo ambas partes, el Proveedor procederá a formalizarlas mediante convenio, el mismo que será enviado a la Coordinadora General de Librería UJED y al Responsable de Compras para su revisión y firma.
3. El Coordinador de Librería UJED revisará el convenio y lo turnará a la Secretaria para que elabore el oficio de Solicitud de Revisión de Convenio.
4. La Secretaria elaborará el Oficio de Solicitud de Revisión de Convenio y lo turnará para revisión y firma de la Coordinadora General de Librería UJED, una vez revisado y firmado será enviado al área del Abogado General para su revisión y firma por el Rector.
5. El Responsable de Compras informará al proveedor vía telefónica y por correo electrónico las diferencias detectadas preferentemente dentro de los 15 días a partir de la recepción del pedido. Si los faltantes son de pedidos especiales los informará a ventas y les dará seguimiento con otros proveedores de ser necesario; anexará la evidencia del seguimiento y resolución con el proveedor. La entregará al Responsable de Sistemas y Control de Almacén para que la anexe a los documentos de alta y considere los cambios en el sistema.

* Las consignaciones enviadas con remisión o con facturas a crédito con derecho a devolución se registrarán en almacén de productos consignados creando uno para cada editorial.
* Las compras en firme facturadas y las facturas a crédito (30 días) se clasificarán en el almacén de productos propios. Las facturas a crédito el Responsable de Sistemas y Control de Almacén las deberá pasar en cuanto las registra a la Auxiliar Administrativa para que realice el trámite de pago correspondiente y lo pase a revisión y autorización con la Encargada de la Librería.
* Una vez concluida el alta de todos los pedidos de un mes el Responsable de sistemas y control de almacén realizará el cálculo del indicador del cumplimento de la meta establecida para el proceso. Sumará la cantidad de pedidos que cumplieron con los 15 días y los dividirá entre el total de pedidos del mes.
* El Responsable de Sistemas y Control de Almacén, el Auxiliar de Compras, el Auxiliar de Sistemas y Auxiliar de Almacén una vez que hayan dado de alta el ultimo pedido recibido del mes, recabarán debidamente llenados la **“Bitácora de entradas y salidas de mercancías librería”** **R-TE-LU-CVAB-04.1.2,A** con todo el soporte documental de los fletes, y la **“Bitácora de control de proceso de revisión pedidos y alta en sistema”** **R-TE-LU-CVAB-04.1.2,B** y lo entregarán a la Auxiliar Administrativa.

1. El personal de ventas revisará la mercancía recibida y dada de alta en el sistema y firmará la **“Bitácora de control de proceso de revisión pedidos y alta en sistema”** **R-TE-LU-CVAB-04.1.2,B**.

* Los pedidos especiales se le entregarán al Vendedor C para ser resguardados en caja y posteriormente entregarlos a los clientes que los solicitaron.

1. EL personal de ventas apoyándose con el demás asignado al área, crearán los espacios y se encargarán de la debida distribución de las mercancías, clasificando y organizando de acuerdo a los requerimientos y la disponibilidad del mobiliario para la exhibición.

* El personal de ventas deberá supervisar que el personal asignado a limpieza del área destine tiempo a la limpieza de los libros, así como de que realice la del área de servicio al público.
* El personal de ventas deberá vigilar que el personal, clientes y público que ingrese, le den el debido uso y cuidado a los libros, y que no haya fuera del lugar de exhibición sin la debida justificación, para lo cual realizarán periódicamente revisión y acomodo de libros.
* El personal de ventas deberá informar al Coordinador General las propuestas de cambios importantes en la disposición de mobiliario y de la exhibición, para que se analicen los pro y contras de realizarlo y se consense la conveniencia de los movimientos.
* El personal de Ventas deberá canalizar con el Coordinador General o Responsable de Compras a autores, directivos y personal de las áreas, en visitas al área que realicen solicitudes.

1. La Vendedora A estará generando espacios en los cuales pueda de manera periódica colocar exhibiciones de libros en promoción, descuentos, ofertas, novedades, etc.
2. El Coordinador General participará y organizará de manera anual y periódica la promoción y difusión de los servicios, productos, promociones, ofertas especiales y eventos, en los diferentes medios de comunicación universitarios como radio universidad, Tv UJED, comunicación social, o cualquier otro medio de comunicación externo, redes sociales, y asignar al personal que puede participar.

* El Responsable de Sistemas y Control de Almacén será el principal encargado del manejo de la Imagen y la comunicación de la Librería en las redes sociales, apegándose a los lineamientos institucionales establecidos y redactará las notas que se realicen en las mismas, o en su caso supervisará toda la comunicación que realice la vendedora A que se suba en las redes sociales, para todas aquellas actividades en las que se promueva ofertas o promociones especiales y eventos.
* La vendedora A apoyará en el manejo de las redes sociales de la Librería y en mantenerlas activas con actividades encaminadas a promoción y difusión de los productos y servicios que se ofrecen, dando a conocer ofertas y promociones especiales, nuevos productos, productos existentes en el área, ofertas especiales en productos que se devuelven de la exhibición o productos rezagados; así mismo, comunicados, eventos y actividades realizadas dentro y fuera de la Librería.

1. La vendedora A investigará estrategias y dinámicas que sean tendencia y permitan atraer más públicos de diferentes sectores y segmentos del mercado, elaborará su propuesta que la puede enriquecer con la opinión del Coordinador General, el personal de Librería y clientes o cualquier otra fuente de información. Una vez autorizadas por el Coordinador General y el Responsable de Sistemas y Control de Almacén las llevará a cabo publicando en las redes sociales.

* Se verificará que el personal de ventas y el de apoyo implementen e informen las promociones y ofertas, tanto las permanentes como las especiales. En el caso de eventos y actividades, que inviten a los clientes a participar en los mismos.

1. La vendedora A realizará estudios con el fin de obtener información relevante para la actualización constante del área de Librería, realizará evaluaciones para estudiar las tendencias de compras entre otros datos útiles e informarlo al Coordinador General para planificar las acciones a tomar. Se verificarán:

* De manera periódica los productos o editoriales que tengan alta demanda o novedades.
* Encuestas, pedidos y solicitudes de clientes. (**“Encuesta de satisfacción de usuario” R-TE-LU-CVAB-04.1.2,D** y **“Encuesta de satisfacción de cliente que no compra” R-TE-LU-CVAB-04.1.2,E)**.
* Eventos y días festivos que incentiven el consumo del material en librería.

**Para la toma de decisión:**

* La vendedora A creará estrategias a corto y largo plazo con el fin de aprovechar los recursos disponibles e impulsar a Librería en el municipio y en la región, buscando acercar al público para que conozcan los productos, servicios y actividades de promoción y fomento de lectura.
* Informará al Coordinador General los resultados obtenidos para analizar en qué manera se tiene un impacto en los resultados y alcance de los objetivos, o para el establecimiento de nuevos objetivos.

1. El Coordinador General apoyándose con el personal de Librería, realizará de manera mensual y anual una agenda o programa de actividades encaminadas a apoyar la Difusión de la Cultura, así como para promover la Lectura y poder incidir en la formación Integral de los alumnos de la UJED. Estas actividades se realizarán considerando la participación de áreas de Difusión Cultural, Unidades Académicas, Instituciones y organizaciones de Cultura locales o nacionales, Editoriales, Autores, Promotores de Lectura, Lectores y público en general. Estas actividades tendrán también la finalidad de promover el espacio, los servicios, incrementar ventas y clientes.

El Coordinador General asignará al personal que apoyará en las diferentes actividades y gestiones para llevarlo a cabo. Que puede incluir y no se limita a las siguientes actividades:

* Presentación de libros
* Charlas con autores
* Clubs de lectura
* Participación en Congresos, aniversarios y eventos académicos en general con ventas de exhibición

1. Para el ingreso del cliente a la librería, el personal dispuesto en el área de filtro los recibirá de manera amable y para su estancia y atención:

* Se mantendrán todas las medidas de salubridad que estén en disposición y vigentes.
* Se solicitará a los clientes dejar sus mochilas, bolsas o paquetes en paquetería.
* En caso de que el cliente o personas no quieran cumplir estas medidas. el personal asignado, vendedor B o servicios sociales, solicitarán al Responsable de Ventas o a quien se asigne en esta función para que se sensibilice al cliente en el cumplimiento de las medidas.
* Se preguntará el motivo de su visita y se le canalizará al área respectiva para brindarles su atención.

1. Todo el personal de ventas y personal de apoyo que se encuentren principalmente asignados en el área de atención a los clientes, deberán atender e informar debidamente a toda persona que ingrese. El principal objetivo del personal es que no haya una persona que no se lleve algún material o la información suficiente para volver a visitarnos.

Según el caso al cliente se le hará saber lo siguiente:

* Descuentos y promociones vigentes.
* Beneficios para miembros de la UJED (estudiantes, profesores, administrativos, etc.)
* Los beneficios para cliente frecuente.
* Las actividades culturales programadas.
* Los clubs de lectura.
* Que se cuenta con el servicio de pedido especial.

1. Cuando el título o títulos no estén disponibles en librería, el personal de ventas deberá buscar con nuestros proveedores que el libro solicitado se pueda conseguir.
2. De ser posible conseguir el título o títulos solicitados, el personal de ventas hará del conocimiento al cliente de esta posibilidad y se le informará lo siguiente:

* El pedido especial no tiene descuento.
* No hay costo extra por pedido.
* Se solicitará un anticipo de:

30% en libros con un precio menor o igual a $500

40% en libros con un precio mayor a $501 a $1000

50% en libros con un precio sea mayor a $1001

* La disponibilidad del libro está sujeta a cambio sin previo aviso
* El pedido llegará a librería de 5 a 10 días hábiles, aproximadamente. (se le notificará al cliente cualquier anomalía externa o interna).

1. El personal de ventas llenará el formato para el levantamiento del pedido.
2. El Vendedor C o personal dispuesto en caja de manera conjunta con el Responsable de Ventas o quien asigne el Coordinador de Librería, deberán realizar el conteo del efectivo disponible en el fondo de caja el cual no deberá exceder de 3,500.00, al inicio de cada jornada, previo al ingreso de los clientes o cuando se realice el cambio de turno correspondiente.
3. Se deberá solicitar autorización al Coordinador de la Librería para realizar gastos por montos menores de 500.00 en conceptos debidamente justificados y se recabará el comprobante respectivo.
4. Se deberá solicitar autorización a la dirección o coordinación de librería para otorgar mercancías a crédito. No está autorizado el crédito para público en general. Se considerará lo siguiente:

* Se deberá firmar un comprobante de entrega junto con la **“nota de venta” R-TE-LU-CVAB-04.1.2,C** y deberán ser firmados por la persona que recibe. Una copia se anexará al corte del día. En caso de personas ajenas a la Librería se solicitará copia de la credencial de elector de la persona que recibe las mercancías.
* El Cajero se quedará con una copia con firma original para darle seguimiento y dejará establecido la fecha y monto de abonos.
* Si el crédito es de personal de Librería el Vendedor realizará los cobros correspondientes reportándolos en el corte. En caso de clientes externos deberá darle seguimiento con la Coordinadora de Librería. Cuando el cliente concluya el pago del adeudo se le entrega su comprobante original de la firma.

1. Al momento de la compra el cajero deberá preguntar al cliente su forma de pago y si requiere factura para que le proporcione los datos respectivos (Nombre, constancia de situación fiscal, domicilio fiscal, correo electrónico y uso de CFDI).
2. Cuando el Cajero entregue el ticket al cliente deberá informarle que en la salida le será requerido para el registro correspondiente
3. El Vendedor C deberá mantener políticas de seguridad del efectivo como entregas parciales de efectivo a la Coordinadora de la Librería para que le efectivo en caja no supere los 3,500.00 a lo largo de la jornada.
4. El Vendedor B o la persona que se encuentre asignada en el filtro, solicitará al cliente que le permita verificar el ticket contra el contenido físico de la mercancía empacada.
5. Al final del turno o del día el Vendedor C o Cajero, realizarán el corte con el personal que se asigne realizando lo siguiente:
   * + El conteo del efectivo realizando el registro aparte
     + La revisión del soporte y del llenado del corte para verificar los datos
     + La inspección física del Block de Notas de venta para verificar el ultimo folio
     + El resultado del corte. Si hubiera faltante de efectivo el cajero lo debe pagar en caso que no lo pague se documenta el faltante. Si hay excedente se deja y se analizan las posibles causas.
     + Las firmas respectivas del corte
6. La Coordinadora de Librería realizará los depósitos del efectivo. La Auxiliar Administrativa recibirá los cortes de venta respectivos para su revisión, captura y resguardo en archivo documental.
7. La Auxiliar Administrativa y Auxiliar de Ventas revisarán las facturas respectivas de cada proveedor para verificar el cobro correcto, así como el trámite de pago que será revisado y autorizado por la Coordinadora de Librería. Se entregarán en Subsecretaría General Administrativa hasta concluir el pago en Tesorería de la UJED.
8. El Responsable de Compras verificará periódicamente el vencimiento o solicitud de devoluciones de materiales por parte de los proveedores y solicitará la búsqueda de material exhibido al área de ventas, así mismo se realizará la búsqueda dentro del almacén por parte del auxiliar de almacén hasta recabar el material requerido.
9. El Responsable de Sistemas y Control del Almacén y/o el Auxiliar de Sistemas procederán a dar de baja del Sistema de Inventarios la totalidad del material devuelto.
10. EL Responsable de Compras y el Auxiliar de Almacén realizarán el empacado de libros y la elaboración de documentos de envío.
11. El Responsable de Compras hará la notificación a paquetería para la recolección del material. En seguida enviará la notificación de envío al proveedor.
12. El Responsable de Compras, el Auxiliar de Compras, el Auxiliar de Sistemas y el Auxiliar Administrativo harán la revisión de documentos (facturas, remisiones). Se comprobará el adeudo que el proveedor notifica al área administrativa considerando reportes de ventas, las diferencias si las hubo cuando ingresó la mercancía y el valor correcto de la devolución.
13. Una vez revisado y conciliado el saldo, la auxiliar administrativa se coordinará con el proveedor para la elaboración y envío de la factura. La Auxiliar Administrativa realizará el trámite de pago respectivo apoyándose con la secretaria en la elaboración del oficio. Y lo pasará para revisión y autorización con la coordinadora general. Enviará el trámite de pago ante la Subsecretaría General Administrativa y dará el debido seguimiento ante la Tesorería hasta obtener el comprobante de pago y lo enviará al proveedor para que considere la liquidación del adeudo con la evidencia respectiva.
14. **Pedido especial.**

Se solicitará a los clientes la información del libro de desean solicitar bajo este servicio, el cliente dando enterado de conformidad, se procederá al llenado de formato de **pedido especial R-TE-LU-CVAB-04.1.2,G** o búsqueda con todos los datos de contacto del cliente incluyendo los datos del título solicitado, para después dejar su anticipo correspondiente. En caso de búsqueda y que el cliente sea consciente de que no hay garantía de conseguir su título no se pedirá anticipo hasta después de garantizada la consecución del título solicitado.

1. **Anticipos.**

Se aplicará para pedidos especiales y apartados por igual.

Para libros cuyo precio venta público sea inferior a $ 500 M.N se pedirá un anticipo de 30%, para libros con precios superiores a $501 M.N se pedirá un anticipo del 40 %

A los clientes se les entregará una copia de su recibo para recoger su libro y hacer valido su anticipo. Los libros apartados tienen una vigencia de 2 meses a partir de la fecha de apartado.

1. **Aplicación de encuestas.**

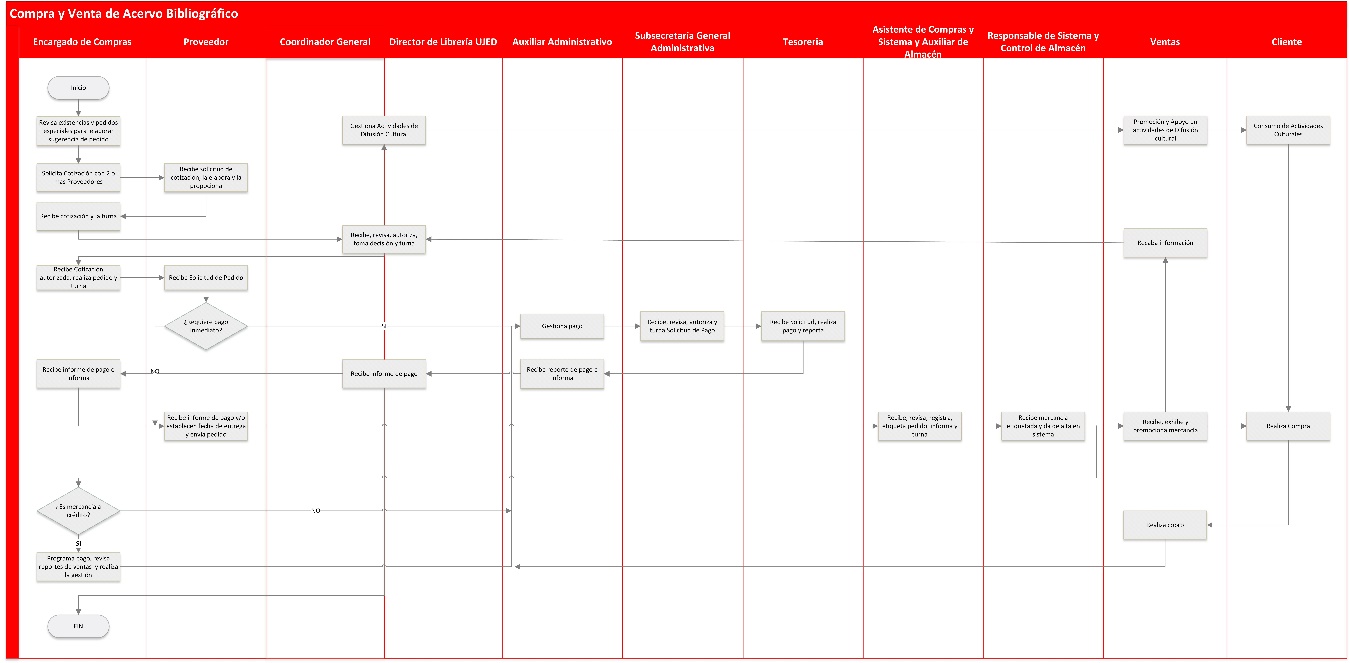
Las encuestas se aplicarán a los clientes al termino de brindado el servicio en los respectivos casos; al finalizar la compra ya sea de material exhibido o entrega de pedido especial entregando la encuesta de **satisfacción de usuario R-TE-LU-CVAB-04.1.2,D** o caso contrario después de recibir atención en caso de no comprar, entregar **encuesta de satisfacción de usuario de cliente que no compra** **R-TE-LU-CVAB-04.1.2,E**.

# 1.5.1.3 Descripción de Actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paso** | **Responsable** | **Actividad** | **Documento de Trabajo (clave)** |
| 1 | Responsable de Compras | Revisa existencias, pedidos especiales y/o sugerido de surtido, elabora sugerencia de pedido y en caso de requerir cotización se solicita a dos o más proveedores, en caso contrario pasar al punto 3 |  |
| 2 | Proveedor | Recibe Solicitud de cotización, la elabora y la proporciona. |  |
| 3 | Responsable de Compras | Recibe Cotización, la revisa y la turna al Director y al Coordinador de Librería y/o la sugerencia de pedido para su revisión y autorización. |  |
| 4 | Director de Librería y Coordinador de Librería | Reciben, revisan y autorizan Cotización y/o sugerencia de pedido y giran instrucciones. |  |
| 5 | Responsable de Compras | Recibe la Cotización y/o sugerencia de pedido autorizada y Solicita pedido al Proveedor. |  |
| 6 | Proveedor | Recibe la Solicitud de Pedido y la atiende.  En caso de requerir pago inmediato, envía la Factura Electrónica en base a la Solicitud de Pedido para que se tramite el pago antes de enviar la mercancía a la Librería. Ir al siguiente paso.   * En caso de ser un pedido a crédito, el Proveedor enviara la mercancía solicitada en el pedido y establecerá un periodo determinado para que este sea liquidado. * En caso de ser un pedido a Consignación y/o Crédito con Derecho a Devolución, recibe Solicitud de Pedido y/o autorización de sugerido de pedido enviado previamente y envía la mercancía. |  |
| 7 | Auxiliar Administrativa | Realiza la gestión de los pagos según la modalidad a la que corresponda:   * Pago inmediato: dentro de los 15 días posteriores a la elaboración de la Factura Electrónica * Crédito: dentro del periodo establecido por el proveedor. * Consignación y/o Cedrito con Derecho a Devolución: Liquidación posterior a los Reportes de Ventas dentro de los periodos establecidos previamente. |  |
| 8 | Subsecretaria General Administrativa | Recibe Solicitud de pago correspondiente, revisa, contabiliza, autoriza y turna a Tesorería General. |  |
| 9 | Tesorería General | Recibe el trámite de pago correspondiente, lo revisa, lo efectúa y envía a la Librería UJED el comprobante del pago vía correo electrónico. |  |
| 10 | Director de Librería/  Coordinador de Librería y Auxiliar Administrativo | Recibe vía correo electrónico el comprobante de pago e informa al Responsable de Compras. |  |
| 11 | Responsable de Compras | Recibe reporte de pago y cuando se trata de compra al contado Informa al proveedor, en caso contrario se gestiona el pago de acuerdo al as condiciones establecidas. Se pasa al punto final 24. |  |
| 12 | Proveedor | Recibe notificación de pago de la Factura Electrónica y fijan fecha de entrega del pedido. |  |
| 13 | Auxiliar de Almacén | Recibe la mercancía de los pedidos realizados por la Librería UJED, revisa que coincida la mercancía recibida con la de los documentos que envía el proveedor y en caso de detectar incongruencias o daños, lo reporta al responsable de compras, en caso contrario pasar al punto 17 |  |
| 14 | Responsable de Compras | Recibe reporte de incongruencias o daños en el material y lo notifica al proveedor |  |
| 15 | Proveedor | Recibe reporte de incongruencias o daños y subsana la situación. Pasar al punto 13. |  |
| 16 | Auxiliar de Almacén | En caso de detectar incongruencias o daños en la mercancía, elaboran reporte y lo turnan al responsable de compras. |  |
| 17 | Responsable de Sistemas y Control de Almacén | Recibe la mercancía etiquetada y la registra en el sistema, posteriormente turna la mercancía debidamente revisada al Responsable de Ventas. |  |
| 18 | Vendedor | Recibe la mercancía y le asigna espacio en piso de ventas según los requerimientos de exhibición. |  |
| 19 | Vendedora A | Realiza promoción de material exhibido, eventos, promociones, y promueve actividades dentro de librería. |  |
| 20 | Cliente | Realiza la compra. |  |
| 21 | Vendedor | Recibe el efectivo (compra, anticipo), entrega mercancía y ticket de compra o nota de anticipo y “**pedido especial”** **R-TE-LU-CVAB-04.1.2,G**. Realiza corte de ventas y entrega de efectivo. |  |
| 22 | Vendedora A | Recaba información de ventas, la analiza y proporciona los resultados al encargado de compras. |  |
| 23 | Encargado de compras | Recibe reporte de resultados de ventas y en caso de requerir pago a proveedor. Lo programa y realiza la gestión. Ir al paso 7 en caso contrario pasar al siguiente punto. |  |
| 24 | Encargado de Compras | Procede al proceso de archivo. |  |

# 

# 1.5.1.4 Diagrama de flujo

****

# 1.5.1.5 Formatos

**1.5.1.5.1 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,A “Bitácora de Entradas y Salidas de Mercancías Librería”**



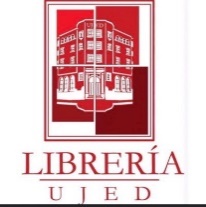
**1.5.1.5.2 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,B “Bitácora de Control de Proceso de Revisión, Pedidos y Alta en Sistema”**



**1.5.1.5.3 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,C “Nota de Venta”**



**1.5.1.5.4 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,D “Encuesta de Satisfacción de Usuario”**

****Encuesta de satisfacción de usuario R-TE-LU-CVAB-04.1.2,D

**En la librería nos interesa saber tú opinión para ofrecerte mejor servicio. Ayúdanos a mejorar respondiendo esta breve encuesta para conocer qué tan satisfecho estás con nosotros.**

Edad\_\_\_\_\_\_\_\_

Sexo (F) (M)

Ocupación\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Eres estudiante o trabajador de la UJED (Si) (No)

Lugar de residencia\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Cómo califica su experiencia con nosotros?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Muy mala ( ) | Mala ( ) | Regular ( ) | Buena ( ) | Muy buena ( ) |

1. **¿Cómo calificaría nuestros:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena |
| PRODUCTOS |  |  |  |  |  |
| PRECIO |  |  |  |  |  |
| UBICACION |  |  |  |  |  |
| ATENCION AL CLIENTE |  |  |  |  |  |
| SERVICIOS |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Muy mala ( ) | Mala ( ) | Regular ( ) | Buena ( ) | Muy buena ( ) |

1. **¿Cómo fue la atención para resolver sus dudas?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Muy mala ( ) | Mala ( ) | Regular ( ) | Buena ( ) | Muy buena ( ) |

1. **Si piensas en servicios similares ¿Cómo calificarías a librería UJED**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nada probable ( ) | Poco probable ( ) | Probable ( ) | Algo probable ( ) | Muy probable ( ) |

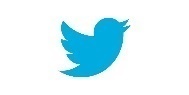
1. **¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?**
2. **Encontró fácilmente los productos (Si) (No)**
3. **Recomendaría nuestra librería (Si) (No)**
4. **Acude con regularidad a nuestra librería (Si) (No)**
5. **¿Qué le originó a elegirnos principalmente? (seleccionar 3)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Productos ( ) | Precio ( ) | Ubicación ( ) | Atención al cliente ( ) | Servicios ( ) | Promociones ( ) |

1. **Considera que nuestro servicio satisface una necesidad cultural (Si) (No)**
2. **¿Conoces nuestras actividades culturales? (Si) (No)**
3. **¿Consideras que librería UJED contribuye positivamente a la sociedad? (Si) (No)**
4. **¿Qué cambió nos recomienda para mejorar su experiencia de compra? (puede sugerir editoriales u autores)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Si estás satisfecho con nuestro servicio recomiéndenos y síguenos en nuestras redes sociales para que podamos informarte promociones y nuevos productos.



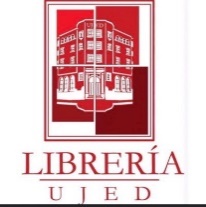
@Librería\_UJED



Librería UJED

**1.5.1.5.5 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,E “Encuesta de Satisfacción de Cliente que no Compra”**

Encuesta satisfacción cliente que no compra R-TE-LU-CVAB-04.1.2,E

****

**En la librería nos interesa saber tú opinión para ofrecerte mejor servicio. Ayúdanos a mejorar respondiendo esta breve encuesta para conocer qué tan satisfecho estás con nosotros.**

Edad\_\_\_\_\_\_\_\_

Sexo (F) (M)

Ocupación\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Eres estudiante o trabajador de la UJED (Si) (No)

Lugar de residencia\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **¿Cuál fue el motivo por el que no compro en librería UJED?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No encontré lo que buscaba ( ) | Solo quería ver( ) | No se me atendió( ) | Otro ( ) |

**No encontraste lo que buscabas enriquece nuestro catálogo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

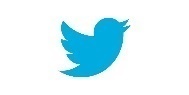
1. **¿Qué le origino elegirnos principalmente? (seleccionar 3)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ubicación ( ) | Precio ( ) | Servicios ( ) | Descuentos ( ) | Material exhibido ( ) |

1. **Alguna sugerencia o mejora que usted considere que la Librería deba implementar:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Si estás satisfecho con nuestro servicio recomiéndenos y síguenos en nuestras redes sociales para que podamos informarte promociones y nuevos productos.



@Librería\_UJED



Librería UJED

**1.5.1.5.6 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,F “Evaluación de Proveedores”**





**1.5.1.5.7 R-TE-LU-CVAB-04.1.2,G “Pedido Especial”**



# 1.5.1.6 Diagrama de Proceso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPRA Y VENTA DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO** | | | |
| **¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo** | Equipo de Cómputo, Internet, Sistema de Inventario, Lector de códigos, Pagina Web del SUCCI, Copiadora, Scanner, Teléfono, Etiquetadora, Papelería. | | |
| **¿Con quién?** | **Personal** | **Competencia** | |
| Director Librería UJED | EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo. | |
| Coordinador General | EC1188 Liderazgo en los centros de trabajo. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo | |
| Responsable de Compras. | EC0486 Compra de Libros en Librerías | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en equipo | |
| Responsable de Sistemas y Control de Almacén. | EC0011 Planificación del control de inventarios de productos. | |
| EC0190 Manejo de aplicaciones e información en equipo de cómputo nivel básico. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo | |
| Secretaria | EC0784 Atención al cliente vía telefónica. | |
| EC0011 Elaboración de documentos mediante un procesador de textos. | |
| EC0156 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| Auxiliar de Compras | EC0190 Manejo de aplicaciones e información en equipo de cómputo nivel básico. | |
| EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo. | |
| EC0554 Trabajo en Equipo | |
| Auxiliar de Sistemas | EC0089 Planificación del control de inventarios de productos | |
| EC0888 Coordinación normativa y operativa de la administración de archivos y la gestión documental del sistema institucional de archivos. | |
| EC0554 Trabajo en Equipo | |
| Auxiliar de Almacén | EC0011 Planificación del control de inventarios de productos. | |
| EC0888 Coordinación normativa y operativa de la administración de archivos y la gestión documental del sistema institucional de archivos. | |
| EC0554 Trabajo en Equipo. | |
| Auxiliar Administrativo y de Ventas | EC0784 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| EC1191Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio. | |
| EC0011 Elaboración de documentos mediante un procesador de textos. | |
| Responsable de Ventas | EC053 Venta de libros en librerías. | |
| EC0784 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo | |
| Vendedor A | EC053 Venta de libros en librerías | |
| EC0190 Manejo de aplicaciones e información en equipo de cómputo, nivel básico. | |
| EC0784 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| Vendedor B y C | EC0784 Atención al cliente vía telefónica. | |
| EC0784 Manejo básico del equipo de cómputo. | |
| EC053 Venta de libros en librerías | |
| **Entrada** | Requerimientos de exhibición, Catálogos de libros de los proveedores, Pedidos de los clientes, Cotizaciones y Mercancía. | | |
| **Proveedor** | Editoriales  Autores locales | | |
| **Salida** | Servicio al cliente y libros vendidos. | | |
| **Cliente** | Alumnos  Maestros  Público en general | | |
| **¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)** | Manual de Procedimientos de Librería  Manual de Organización de Librería  Ley Orgánica  Ley Federal de Protección al Consumidor  Norma ISO 9001:2015 | | |
| **¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).** | **Indicador** | **Meta** | **Frecuencia** |
| Pedidos revisados, etiquetados, dados de alta en sistema y entregados a ventas en un plazo igual o menor a 15 días. | 90% | Mensual |
| Clientes Satisfechos con su compra. | 80% | Bimestral |
| Clientes Satisfechos con Pedido Especial de Libros. | 60% | Bimestral. |
| Nivel de ventas. | 90% | Trimestral. |