



Ventas



ÍNDICE

Contenido	N° Página
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	3
Aprobación	5



1. OBJETIVO

Desarrollar actividades que permitan coordinar los movimientos de ventas del material bibliográfico en las librerías institucionales.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica a la red de Librerías Institucionales.

3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM

4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

Sistemas de tecnología de información relacionados al procedimiento.

1. Sistema "Busca un libro"
2. Sistema POS
3. Sistema CFD
4. Sistema SGA Intelisis

Herramientas.

1. Paquetería de Office

5. REGISTROS

Registros (documentación de evidencia generada en el proceso)	
✓ Orden traspaso	N/A
✓ Factura CFD	N/A

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	Área y responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	<p>Realiza búsqueda del libro.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe petición del cliente. ▪ Realiza la búsqueda del material bibliográfico de forma física o en el sistema "busca un libro". <p>¿Se cuenta con existencia en la librería?</p> <p>No se cuenta con existencia en librería, ir al paso 2. Sí se cuenta con existencia en librería, ir al paso 6.</p>



2	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Busca material en otra librería o almacén. <ul style="list-style-type: none">Busca el material bibliográfico mediante el sistema “busca un libro” en otra librería institucional o Almacén General. <p>¿Se cuenta con existencia en otra librería o almacén?</p> <p>No cuenta con existencia en otra librería o almacén, ir al paso 3. Sí cuenta con existencia en otra librería o almacén, ir al paso 4.</p>
3	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Informa al cliente la inexistencia. <ul style="list-style-type: none">Informa al cliente que no se cuenta con el material bibliográfico requerido.Agradece su visita.Notifica vía electrónica a la Jefa de Librerías Institucionales, el Título, Autor y Editorial del material que no se encontró en ningún almacén.Cuando el material es de la UNAM, la Jefa de Librerías Institucionales realiza un concentrado de los títulos semanalmente del material que están solicitando y que no se cuenta con el mismo y lo envía a la Coordinación de Comercialización, para que en su caso se realice la solicitud a la dependencia de la cantidad de ejemplares requeridos para todas las áreas de negocio.Cuando el material es OSE, el Jefe de Librería solicita el material a la Editorial y notificará electrónicamente a la Jefatura de Librerías, para que se revise si es necesario resurtir a las demás Librerías Institucionales.
4	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Informa al cliente su existencia. <ul style="list-style-type: none">Informa al cliente que se cuenta con el material bibliográfico requerido en otra librería institucional o en caso de existencia en almacén, se informa el tiempo aproximado en el que se contará con el material bibliográfico requerido.En caso de que el cliente desee ir a la otra librería, se informa a la librería que tiene el material que pasaran por el mismo.Solicita al cliente la decisión sobre su requerimiento. <p>¿Requiere el material en la librería visitada?</p> <p>No requiere el material en la librería visitada, agradece su visita. Sí requiere el material en la librería visitada, ir al paso 5.</p>
5	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Realiza proceso de traspaso. <ul style="list-style-type: none">Realiza proceso de traspaso entre librerías (ver procedimiento de Traspaso de librerías) o solicitud de material al almacén mediante orden de traspaso.Informa al cliente el tiempo aproximado de entrega del material bibliográfico.



6	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Muestra el libro. <ul style="list-style-type: none">Muestra físicamente el material bibliográfico al cliente.Cuando se le asista al cliente es recomendable llevar el libro a caja para su cobro.
7	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Personal asignado por el Jefe (a) de librería	Confirma la compra. <ul style="list-style-type: none">Confirma la compra una vez que el cliente ha aceptado el material bibliográfico y su precio de venta. <p>¿El cliente requiere factura? Si se requiere factura se realizan las actividades del punto 13. No se requiere factura se realizan las actividades del punto 9.</p>
8	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	Registra la compra. <ul style="list-style-type: none">Registra la compra en el sistema POS y entrega ticket (comprobante de compra) invariablemente.
9	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	Identifica tipo de pago. <ul style="list-style-type: none">Identifica el tipo de pago que va a realizar el cliente.Pago en efectivo, ir a paso 10.Pago con tarjeta bancaria, ir al paso 12.
10	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	Registra pago en efectivo. <ul style="list-style-type: none">Registra pago en el sistema POS e ingresa el efectivo en la caja porta monedas.
11	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	Imprime y entrega ticket. <ul style="list-style-type: none">Imprime y entrega el ticket al cliente junto con el material bibliográfico adquirido.
12	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	Registra pago con tarjeta bancaria. <ul style="list-style-type: none">Registra el pago en el sistema POS.Recibe la tarjeta del cliente e ingresa en la maquina Terminal Punto de Venta.Confirma conexión y aceptación de cargo a la tarjeta bancaria.Imprime comprobante de transacción bancaria para firma del cliente.Solicita identificación oficial para corroborar la firma y solicita número telefónico para su posible contacto en caso de requerirse una aclaración. <p>Nota: En caso de rechazo de la transacción bancaria, invitar al cliente a realizar el pago en efectivo. En caso contrario, no concluir la venta en el sistema POS.</p>
13	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de	Ingresa RFC del cliente. <ul style="list-style-type: none">Ingresa el RFC del cliente en el sistema CFD para identificar si el cliente ya se encuentra registrado. En caso de que no estar



	maquina	registrado dar de alta con su información fiscal.
14	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	<p>Confirma datos del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Confirma los datos del cliente, mostrándolos en la pantalla del equipo de cómputo. <p>Nota: En caso de error, realiza corrección en el sistema CFD.</p>
15	Coordinación de Ventas / Librerías Institucionales / Operador de maquina	<p>Emite factura.</p> <ul style="list-style-type: none"> Emite la factura mediante el sistema CFD, el cual envía automáticamente los archivos XML y PDF vía correo electrónico. <p>Nota 1: A petición del cliente se podrá imprimir una representación de la factura.</p>
		Fin del procedimiento.

7. APROBACIÓN

FIRMAS	
Elaboró Eva Luz Solano Jefatura de Librerías Institucionales	Elaboró Benjamín Villanueva Elías Departamento Librerías Institucionales
Elaboró Ignacio Medina Leyva Departamento Librerías Institucionales	Elaboró Víctor Manuel Sánchez Trejo Departamento Librerías Institucionales
Elaboró Socorro Martínez Nava Departamento Librerías Institucionales	Revisó Miguel Ángel Ávalos Gutiérrez Subdirección Comercial
Revisó Blanca Adela Zamora Muñoz Jefatura de Enlace Administrativo	Revisó: María de la Luz Nazario Morales Coordinación de Ventas
	Autorizó: Joaquín Díez-Canedo Flores Dirección General