

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: TRÁMITE	Clasificación temática: EDUCACION	Nombre del trámite/servicio REPORTES DE ESTADO DE CUENTA	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Revisar y reportar a las diferentes instancias de la Universidad o a los usuarios el estado de cuenta con el fin de realizar trámites administrativos.			Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Paz y salvo
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME EDUCO	Usuario que solicita el trámite/servicio COMUNIDAD UNIVERSITARIA (DOCENTES, ESTUDIANTES, ADMINISTRATIVOS)	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) Solicitud de reporte o Paz y Salvo, ésta puede ser verbal o escrita.			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) * Se entregará el paz y salvo de manera personal a todo estudiante que se encuentre en proceso de graduación y teniendo cuentas pendientes, se ponga al día. * Se expide paz y salvo a los administrativos y docentes, solicitado por la Dirección de Personal Administrativo. * Para los grados de los estudiantes, se revisa el listado enviado por las diferentes facultades. Si se encuentran deudores, se envía notificación respectiva. Para las matriculas, toda la información relacionada con loz paz y salvos se encuentra en SIA * Se entregará el paz y salvo de manera personal, también al docente o funcionario que se retire de la Institución ya sea por término de contrato o jubilación siempre y cuando se encuentre al día por todo concepto con la División de Bibliotecas y entregue copia de la resolución.			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio * El usuario puede consultar su estado de cuenta ingresando con su usuario y contraseña al catalogo bibliográfico y allí realizar la consulta. * Cuando un estudiante se va a graduar, se acerca al punto de atención al usuario, solicita el paz y salvo, se revisa su cuenta y se procede a bloquearla colocando el estatus de solicitud de grado y se le entrega el documento. * Si la solicitud la realiza una dependencia de la Universidad, se recibe un oficio o un correo electrónico, de igual manera se procede en su revisión y reporte a través del correo institucional			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio Reportes de estado de cuenta (U-PR-09.006.012)			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) Resolución 002 de 2015, actualizó la Resolución 001 de 2011 que dicta los procedimientos para la entrega de tesis de estudiantes de pregrado (maestría y doctorado) de la Universidad Nacional de Colombia (http://bibliotecas.unal.edu.co/biblioteca-digital/entrega-de-tesis-y-publicacion-en-linea; http://bibliotecas.unal.edu.co/biblioteca-digital/normatividad-publicacion-en-linea)			
Costo No tiene costo	Lugar en donde se realiza el pago NA	Cuenta bancaria NA	Forma de pago NA
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad MANIZALES		Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co	
Punto de atención * Campus la Nubia (Biblioteca Carlos Enrique Ruiz) * Campus Palogrande (Biblioteca Alfonso Carvajal Escobar) * Campus el Cable (Biblioteca Germán Arciniegas)		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 27 No. 64-60	
Ciudad/Departamento Manizales/ Caldas	Horarios de atención * Campus Palogrande (Alfonso Carvajal Escobar): Lunes a viernes 7:00 am-9:00 pm Jornada Continua; Sábado: 8:00 am-12:00 m * Campus La Nubia(Carlos Enrique Ruiz): lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm Jornada Continua; Sábado: 8:00 am-12:00 m * Campus el Cable (German Arciniegas): lunes a viernes 8:00 am-8:00 pm Jornada continua; Sábado: 8:00 am -12:00 m	Teléfono * Campus Palogrande (Alfonso Carvajal Escobar): 8879300 ext. 50525 - 50326 - 50302 - 50303 * Campus La Nubia(Carlos Enrique Ruiz): 8879300 Ext 55400 - 55403 - 55406 * Campus el Cable (German Arciniegas): 8861900 - 8879300 ext. 51114	Email * Campus Palogrande: bibunal_man@unal.edu.co * Campus La Nubia: bcernubia@unal.edu.co * Campus el Cable: biblioger_man@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad MEDELLIN		Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co	
Punto de atención * Biblioteca Efe Gómez: Calle 59 A n. 63-020 bloque 41 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: carrera 80 N. 65-223, bloque M5 * Biblioteca Colección de Mecánica: Carrera 64 e N. 63-120 Bloque 4 oficina 102		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) * Biblioteca Efe Gómez: Calle 59 A n. 63-020 bloque 41 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: carrera 80 N. 65-223, bloque M5 * Biblioteca Colección de Mecánica: Carrera 64 e N. 63-120 Bloque 4 oficina 102	
Ciudad/Departamento Medellín/ Antioquia	Horarios de atención * Biblioteca Efe Gómez: lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm Jornada continua y sábados 8:00-5:00 pm * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: lunes a viernes 7:00 am-7:00 pm y sábados 8:00 am-1:00 pm * Biblioteca Colección de Mecánica: lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Teléfono * Biblioteca Efe Gómez: 4309785-4309791 * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: 4255002-03 * Biblioteca Colección de Mecánica: 4309277	Email * Biblioteca Efe Gómez: befego_med@unal.edu.co * Biblioteca Hernán Garcés-Minas: bminas_med@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad PALMIRA		Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co	
Punto de atención Carrera 32 # 12 - 00		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 32 # 12 - 00	
Ciudad/Departamento Palmira/ Valle del Cauca	Horarios de atención Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua; Sábados 9:00 a.m. a 5:00 p.m.	Teléfono 2868888 Ext. 35111-35211-35411	Email bibprestamo_pal@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad BOGOTA		Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co	
Punto de atención Biblioteca Central Gabriel García Márquez Carrera 30 # 45-03 * Sala Jaime Jaramillo Uribe. Edificio 224-Piso 3-Of 3000 * Hemeroteca Nacional Universitaria Carlos Lleras Restrepo: Av El Dorado N. 44A-40 * Biblioteca Antonio García Nosa: Departamento de Ciencias Económicas. Edificio 310 * Biblioteca Facultad de Medicina Veterinaria y Zootécnica: Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia. Edificio 481 * Biblioteca Colegio IPARM: Instituto Pedagógico Arturo Ramirez Montufar. Edificio 431 * Fondo de documentación Mujer y Género Ofelia Uribe de Acosta: Edificio Manuel Ancizar, Edificio 224 piso 2. * Biblioteca Lenguas Extranjeras: Departamento de Lenguas Extranjeras, Edificio 229 * Biblioteca Facultad de Ciencias Agrarias: Facultad de Ciencias Agrarias, Edificio 500 * Biblioteca Ciencia y Tecnología: Edificio de Ciencia y Tecnología Luis Carlos Sarmiento Angulo, Edificio 454		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 30 # 45-03. Biblioteca Central Gabriel García Márquez. Campus Universitario	

* Biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas: Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Edificio 201.			
* Biblioteca Ernesto Gulh: Edificio Posgrados de Ciencias Humanas Rogelio Salmona, Edificio 225, piso 1.			
* Centro de Documentación Ambiental: Instituto de Estudios Ambientales - IDEA, Unidad Camilo Torres Bloque B2			
Ciudad/Departamento Bogotá/ Cundinamarca	Horarios de atención Biblioteca Central Gabriel García Márquez: Lunes a Jueves 6:00 a.m. a 10:00 p.m.; Viernes 6:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 6:00 p.m. * Sala Jaime Jaramillo Uribe: Lunes a Jueves 9 a.m. a 5 p.m. y viernes 7 a.m. a 4 p.m. * Hemeroteca Nacional Universitaria Carlos Lleras Restrepo: Lunes a jueves: 6:00 a.m. a 10:00 p.m.; Viernes: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 6:00 p.m. * Biblioteca Antonio García Nosa: Lunes a Jueves de 7 am a 8 p.m., viernes de 7 a.m. a 4 p.m. * Biblioteca Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia: Lunes a jueves de 7 a.m. a 8 p.m.; viernes de 7 a.m. a 4 p.m.; sábados de 8 a.m. a 1 p.m. * Biblioteca Colegio IPARM: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m. * Fondo de documentación Mujer y Género Ofelia Uribe de Acosta: Lunes a jueves de 10 a.m. a 1 p.m. y de 2 a 7 p.m.; Viernes de 7 a.m. a 1 p.m. y de 2 a 4 p.m. * Biblioteca Lenguas Extranjeras: Lunes a Jueves de 7:00 a.m.- 8:00 p.m.; Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.; Sábados 8 a.m. a 5 p.m. * Biblioteca Facultad de Ciencias Agrarias: Lunes a Jueves 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m. * Biblioteca Ciencia y Tecnología: Lunes a Jueves 6:00 a.m. a 10:00 p.m.; Viernes 6:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 6:00 p.m. * Biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas: Lunes a jueves 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m. * Biblioteca Ernesto Gulh: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.; Sábados: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. * Centro de Documentación Ambiental: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 1 p.m. - 2 p.m. a 4 p.m.	Teléfono * Biblioteca Central Gabriel García Márquez: 3165000 Exts. 17453 * Sala Jaime Jaramillo Uribe: 3165000 Ext 16478 * Hemeroteca Nacional Universitaria Carlos Lleras Restrepo: 3165000 Ext. 20083 - 20084 * Biblioteca Antonio García Nosa: 3165000 Exts 12405 * Biblioteca Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia: 3165000. Ext 15332 * Biblioteca Colegio IPARM: 316 5000 ext 11721 * Fondo de documentación Mujer y Género Ofelia Uribe de Acosta: 3165000 Ext. 16438-16436-16439 * Biblioteca Lenguas Extranjeras: 3165000 Ext. 16768 * Biblioteca Facultad de Ciencias Agrarias: 316 5000 Ext. 19027 - 19122 * Biblioteca Ciencia y Tecnología: 3165000 Ext. 14751-14713 * Biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas: 3165000 ext.17330 * Biblioteca Ernesto Gulh: 3165000 Ext. 16129 * Centro de Documentación Ambiental: 3165085 3165000 Ext. 10551	Email bibpréstamo_bog@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad AMAZONIA	Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co		
Punto de atención Kilómetro 2 Vía Tarapacá Leticia. Biblioteca Yineko Andoke	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Kilómetro 2 Vía Tarapacá Leticia. Biblioteca Yineko Andoke		
Ciudad/Departamento Leticia/ Amazonas	Horarios de atención lunes a viernes: 8:00 am-12:00 m; 2:00 m-6:00 pm	Teléfono 5927996 ext 29807	Email bibteca_let@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad ORINOQUIA	Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co		
Punto de atención Kilómetro 9 Arauca Tame. Campus Universitario	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Kilómetro 9 Arauca Tame. Campus Universitario		
Ciudad/Departamento Arauca/Arauca	Horarios de atención LUNES A VIERNES 7:00 AM a 06:00 PM	Teléfono 316 5000 ext. 29717	Email bibteca_ara@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
Entidad CARIBE	Página WEB www.bibliotecas.unal.edu.co		
Punto de atención Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44	Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carr. circuly. San Luis Feetown # 52-44		
Ciudad/Departamento San Andrés Isla	Horarios de atención lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Teléfono 5165000 Ext 29622	Email bibteca_san@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio www.catalogo.unal.edu.co	Mecanismo de seguimiento página web
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Bibliotecas del SINAB		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Funcionario responsable del área de Circulación y Préstamo	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio 1 día hábil	Número de trámite/servicio gestionados al año	Observaciones	