

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 REPOSICIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Reemplazo que realiza el usuario del material bibliográfico que tiene a cargo mediante préstamo y que se ha deteriorado o se le ha extraviado		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Restitución de los recursos bibliográficos (mediante la reposición del material bibliográfico perdido o deteriorado se busca restituir las colecciones y mantener la integridad y pertinencia de las mismas)	
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME EDUCO	Usuario que solicita el trámite/servicio COMUNIDAD UNIVERSITARIA (DOCENTES, ESTUDIANTES, ADMINISTRATIVOS) Y USUARIOS EXTERNOS	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) Formato U-FT-09.006.016 reposición de material bibliográfico (sólo aplica para la Sede Bogotá)			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) Ser miembro de la comunidad universitaria UNAL o usuario que tenga material bibliográfico en préstamo.			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio 1. Acercarse a la biblioteca en la cual tomó en préstamo el material y reportar su pérdida. 2. Si se encuentra ubicado en Bogotá, debe diligenciar el formato U-FT-09.006.016 reposición de material bibliográfico, en las demás sedes no aplica. 3. Una vez el personal de la biblioteca le informe al usuario sobre la disponibilidad del título en las diferentes editoriales de la ciudad, el usuario debe adquirirlo y llevarlo a la biblioteca correspondiente. 4. Si se trata de un título que ya no existe en el mercado, la biblioteca le informará al usuario el título por el cual debe hacer la reposición, el cual en todo caso debe corresponder en temática, calidad editorial, etc.			
NOTA: El pago a realizar varía de acuerdo al valor comercial del libro perdido o deteriorado.			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio Proceso Gestión de recursos y servicios bibliotecarios (U-CP-09-006) Procedimiento Adquisición de material bibliográfico (U-PR-09.006.006)			
Normas que regulan el trámite/servicio (Incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) Resolución 1322 de 1993. RECTORIA. Artículo 5, inciso b. (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal.jsp?i=50026)			
Costo Variable de acuerdo al valor comercial del libro perdido o deteriorado.	Lugar en donde se realiza el pago De acuerdo con la normativa vigente	Cuenta bancaria De acuerdo con la normativa vigente	Forma de pago De acuerdo con la normativa vigente
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad MEDELLIN		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/medellin/	
Punto de atención Carrera 65 no. 59 A-110, Bloque 41 Biblioteca Efe Gómez - segundo piso		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 65 no. 59 A-110, Bloque 41 Biblioteca Efe Gómez - segundo piso	
Ciudad/Departamento Medellin/ Antioquia	Horarios de atención Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.	Teléfono 4309796	Email procesotec_med@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad MANIZALES		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/manizales/	
Punto de atención Carrera 27 No. 64-60 Bloque B, Campus Palogrande		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 27 No. 64-60 Bloque B, Campus Palogrande	
Ciudad/Departamento Manizales/ Caldas	Horarios de atención Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Teléfono 8879300 ext. 50451	Email bibunal_man@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad BOGOTA		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/bogota/	
Punto de atención Carrera 30 # 45-03, Campus Universitario, Biblioteca Central Gabriel García Márquez.		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 30 # 45-03, Campus Universitario, Biblioteca Central Gabriel García Márquez.	
Ciudad/Departamento Bogotá/ Cundinamarca	Horarios de atención * Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm * Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	Teléfono 3165000 ext. 17416	Email bibadqui_bog@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad PALMIRA		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/palmira/	
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 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Teléfono 3165000 ext. 35410	Email ollopezs@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad ORINOQUIA		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/orinoquia/	
Punto de atención Km 9 vía Arauca Tame, Campus Universitario		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Km 9 vía Arauca Tame, Campus Universitario	
Ciudad/Departamento Arauca/Arauca	Horarios de atención Lunes a viernes de 7:00 a.m a 6:00 p.m.	Teléfono 3165000 ext. 29717	Email bibteca_ara@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad CARIBE		Página WEB http://bibliotecas.unal.edu.co/bibliotecas/caribe/	
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 de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm	Teléfono 3165000 ext. 29622	Email bibteca_san@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad AMAZONIA		Página WEB bibteca_let@unal.edu.co	
Punto de atención kilometro 2 vía Leticia Tarapacá		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) kilometro 2 vía Leticia Tarapacá	
Ciudad/Departamento Leticia/ Amazonas	Horarios de atención Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	Teléfono (8) 5927996 ext 29807	Email bibteca_let@unal.edu.co
Calendario/programación (Incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Biblioteca de sede - Sección Recursos de Información (cuando aplique)		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Jefe de Sección de Recursos de Información / Coordinador de Biblioteca / Profesional Universitario designado	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio 1 mes	Número de trámite/servicio gestionados al año * Amazonia: 2; * Manizales: 3; * Medellín: 20; * Bogotá: 400; * Palmira: 10; * Orinoquia: 3; * Caribe: 3	Observaciones * Sede Bogotá no está autorizada para recibir dinero por ninguna reposición * Si el libro hay que importarlo se debe hacer a través de la Editorial de la Universidad Nacional de Colombia mediante la compra de un Bono. Ya que cuando el libro se encuentra en el mercado editorial de cualquier parte del mundo se debe reponer por el mismo título perdido. * NO se aceptan libros usados, ni fotocopias como opción de reposición	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0