



Informe de Labores

Oficina de Distribución y Ventas

Universidad Estatal a Distancia

Mba. Omar Arroyo Pérez

Período de gestión 2013

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

OFICINA DISTRIBUCIÓN Y VENTAS

TEL: 280-1451, FAX: 280-1498, e-mail: oarroyo@uned.ac.cr



PARA **CONSEJO UNIVERSITARIO**
Universidad Estatal a Distancia

DE Mba. Omar Arroyo Pérez, Jefe.
OFICINA DE DISTRIBUCION Y VENTAS

ASUNTO INFORME DE LABORES DEL 2013

O.D.V. 029 -2014 19 de Febrero, 2014

Según acuerdo tomado en sesión No. 2235-2013, Art III, inciso 15, se detalla a continuación el correspondiente **INFORME DE LABORES** de la Oficina de Distribución y Ventas, desarrolladas durante el **período 2013**

Quedo a sus gratas órdenes para cualquier consulta que considere oportuna y necesaria con base a dicho informe.

Atentamente,

OAP

Copia: Mag. Luis Guillermo Carpio Malavassi, Rector
Mba. Ana Cristina Pereira Gamboa, Vicerrectora Ejecutiva
Dr. Edgar Castro Monge, Vicerrector de Planificación
Mag. Juan Carlos Parreaguirre, CPPI.

Anexo: Arriba indicado.

Contenidos

Objetivos	3
1. Objetivo principal	3
2. Objetivos secundarios	3
Introducción.....	4
1. Logros	5
2. Nuevas formas de trabajo 20013	7
3. Tareas en Proceso	8
4. Digitalización del libro EUNED	9
5. Seguridad del Inventario	9
Conclusión.....	10
Anexos	11

Objetivos

1. Objetivo principal

- Cumplir con el aprovisionamiento y distribución de material didáctico a los estudiantes y Centros Universitarios de la Universidad y su comercialización.

2. Objetivos secundarios

- Fomentar la seguridad del inventario dispuesto para generar ingresos a la Universidad
- Generar ingresos mediante ventas a contado y crédito de libros de producción UNED, así como por compras y recibidos en consignación a través de nuestras Librerías UNED así como librerías de Administración Privada.
- Iniciar más puntos de venta en diferentes lugares del territorio, utilizando la infraestructura utilizada por los Centros Universitarios.
- Cumplir con la visión de promocionar nuestros libros a través de ferias nacionales e internacionales.
- Realizar todas las gestiones de compra de materiales externos para atender la demanda de las diferentes matrículas realizadas en el período 2013, las cuales representan un aumento importante a nivel de OFERTA ACADEMICA.
- Solicitar las reimpressiones de libros sello EUNED así como las guías de estudio y materiales complementarios sello UNED, necesarios para las materias ordinarias del 2013, Extensión, Semestrales y CONED.
- Lograr la liquidación de todos aquellos materiales que como resultado a la matrícula quedaron en existencia en cada centro universitario, para ser incorporados de nuevo a las existencias en las bodegas de OFIDIVE.
- Cumplir con la recolección de todas las encomiendas, en las diferentes dependencias de nuestra sede central, para enviarlos a los diferentes Centros Universitarios de la Universidad.
- Apoyar las gestiones de ventas a través de nuestra Fundación con el aporte del promotor, como parte de la logística de comercializar directamente los libros producidos por la Editorial de la Universidad.

Introducción

En el 2013, OFIDIVE logró atender las diferentes necesidades de la UNED, tanto en la distribución de los materiales didácticos así como también la distribución de encomiendas a los diferentes Centros Universitarios con la responsabilidad de llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos y como parte de las necesidades de los mismos centros universitarios.

También se cumple con la misión de generar ingresos a través de ventas de contado por medio de nuestras librerías UNED, así como generar ingresos por ventas de crédito a Librerías de Administración Privada, por medio de nuestra Fundación y de otras Librerías Nacionales; a su vez se logra el objetivo de incrementar los clientes de crédito, así también las participaciones en las diferentes actividades de Ferias, con el fin de darle mayor promoción y comercialización a nuestros libros didácticos así como línea editorial.

1. Logros

- 1.1. **Alcanzamos las metas trazadas en cuanto a las gestiones correspondientes de compra de libros didácticos, reimpresiones, reproducción de materiales audiovisuales y fotocopiado de algunas antologías**, obligatorios para atender las diferentes matrículas del período 2013, orientado a la atención de matrículas Ordinaria, Extensión y del CONED.
- 1.2. **Se obtuvo todos los materiales didácticos requeridos para atender toda la demanda de matrículas de los tres períodos del 2013**, los cuales serán distribuidos a todos los estudiantes del Centro Universitario de San José a través de nuestra oficina central e igualmente se realizó la distribución a todos los Centros Universitarios.
- 1.3. **Se logra eficientemente la dirección y control de los diferentes cupos por materia**, fijados a los diferentes Centros Universitarios basados en las proyecciones totales de cada materia determinados en la COMISION DE OFERTA ACADEMICA, para cada uno de los procesos de matrícula, tanto ordinaria, Extensión y CONED, así como la liquidación de los mismos cupos para el envío de materiales contra la matrícula real en cada período.
- 1.4. **Se alcanza el objetivo de entregar todos los materiales didácticos requeridos**, para los diferentes cursos de la Dirección de Extensión, Colegio Nacional a Distancia, y para todos aquellos Convenios con otras Instituciones Gubernamentales.
- 1.5. **Existe un déficit en las ventas reflejada por la baja en ventas del manual del conductor**, debido al impacto que generó los cambios en la ley de Tránsito, y las modificaciones que debe ser objeto el manual del conductor y la aprobación de la actualización de estos cambios.
- 1.6. **Se logra gestionar Ventas Brutas de Contado por un total de ¢277.643.493.00, lo que representa un déficit 7.27% con respecto al 2012**
 - 1.6.1. Este comportamiento en las ventas **NO** demuestra la gran colaboración de nuestros compañeros, para atender librerías con horarios más amplios así como el sacrificio para reforzar las participaciones en actividades de libros en todo el país, mejorando la promoción y comercialización de libros EUNED.
 - 1.6.2. En el Anexo cuadro 1.1 y gráfico 1.1, se visualiza el comportamiento de las ventas en los últimos seis años y sus variaciones.

1.7. Para el año 2013 se obtuvo una venta total de Crédito por ¢59.757.363.50 lo que representa un déficit en las ventas a crédito del 52.62% con respecto al 2012

1.7.1. El incidente mas importante a tomar en cuenta es la merma en ventas de manuales del conductor mientras que en el 2012 se vendieron ¢45.964.000.00 a crédito, en el 2013 se vendieron ¢29,834,000.00.

1.7.2. El total de ventas sumando contado y crédito fue de ¢337.400.856.50 estas representan un déficit del 14.59 con relación al año 2012. (ver cuadro 1.2 y gráfico 1.2)

1.8. Se cumplió con la distribución de libros a nuestras librerías UNED, Clientes Internacionales, librerías de Administración Privada y demás comercios nacionales, con el fin de lograr obtener un lugar importante en el corazón de nuestros clientes. (fijación de marca)

1.9. Se participó en 65 Ferias y Exhibiciones de libros en diferentes lugares dentro del territorio nacional e internacional, se debe destacar la labor del coordinador de servicios administrativos y mercadeo, la participación de los Administradores y personal de las librerías UNED, así como nuestro promotor de ventas, logrando promocionar nuestros libros mas allá de nuestras tiendas, y de nuestras fronteras con un total de mas de 25 millones de colones vendidos. (CUADRO 1.3)

1.10. La utilización de FUNDEPREDI para incentivar las ventas en el mercado extranjero es un gran acierto, esta alternativa permite al cliente internacional obtener un mayor plazo para realizar la transacción de efectivo a la UNED con el fin de aumentar el consumo de nuestras publicaciones.

1.11. Se continúa con el proyecto en la estación de trabajo para atender la demanda de ventas por internet así como la demanda de matriculas por la Web en cada período, conformando un personal especializado en este tipo de acciones, tomando en cuenta que sumará una experiencia para atender a futuro la demanda de ventas por internet que directamente realizará la Oficina de Distribución y Ventas.

1.12. Se logró aumentar la cantidad de clientes de crédito en el año 2013, y se espera conseguir mayor cantidad de clientes para el período 2014, así también se están a la espera de que entre a funcionar un nuevo sistema de facturación en línea para abrir nuevos puntos de venta en algunos Centros Universitarios como La Cruz, Liberia, San Marcos, Turrialba y Limón.

2. Nuevas formas de trabajo 2013

2.1. Basados en el II Congreso Universitario en el año 2000, mediante la moción 005, en donde se determina que:

2.1.1. “Los cambios que actualmente se generan en la sociedad hacen que la Universidad deba dinamizarse y proyectarse en las diversas comunidades del país para cumplir con la responsabilidad de democratizar la educación superior. Para ello los Centros Universitarios deben fortalecerse y asumir un desempeño más efectivo y eficaz. Por esto, en acatamiento de las disposiciones del Segundo Congreso Universitario y de los Lineamientos de Política Institucional, se promoverá efectivamente una mayor desconcentración de actividades con el propósito de que los Centros Universitarios se conviertan en agentes de cambio y de desarrollo de sus propias comunidades y regiones a la cual pertenecen, así como en una plataforma facilitadora de los procesos de la Universidad.”

2.1.2. Iniciando en años anteriores a través del Centro Universitario de Alajuela en primera instancia y posteriormente con el centro universitario de Cañas, con espacios en los centros universitarios como puestos de ventas y divulgación de nuestros libros, utilizando el mismo personal de planta, continuamos en el desarrollo de un software que nos permita continuar con estas alternativas de comercialización.

2.2. Como parte del compromiso e iniciativas que se realizan a nivel de PROPUESTAS-PLAN DE MERCADEO INSTITUCIONAL, se propone darle seguimiento a desarrollar alianzas con asociaciones, cooperativas, gremios o colegios profesionales y otras entidades públicas y privadas, que brinden espacios para promover y comercializar nuestros productos UNED.

2.3. El incremento de los puntos de venta es un objetivo permanente que se lleva a cabo para ampliar nuestra cobertura comercial y aumentar la rotación de inventarios, liberando espacio costoso y poco productivo.

2.4. Desarrollo del Talento Humano A efectos de lograr los objetivos propuestos, el desarrollo del talento humano es una tarea que se trabajará incansablemente, debemos contar con personal extraordinario para producir resultados extraordinarios.

3. Tareas en Proceso

- 3.1.** La promoción es continua día a día... Continuamos con las visitas a todas las zonas del país exponiendo nuestros libros, a efectos de seguir promocionando e incentivar el consumo de nuestros productos a nivel nacional e internacional.
- 3.2.** La comisión EDUPUC, es de vital importancia para continuar la participación de Ferias Internacionales participaremos en dos Ferias internacionales, Guadalajara y otra aun no definida en comisión.
- 3.3.** Establecer descuentos especiales en aquellos textos que muestran poca o ninguna rotación, también debemos establecer descuentos especiales para los libros que son adquiridos con fines académicos y que nos quedan saldos en bodega, por estar superadas las ediciones.
- 3.4.** Continuar emplastando los libros EUNED exhibidos en las librerías UNED, con el fin de dar un valor agregado a nuestros clientes.
- 3.5.** Iniciar con la identificación de nuestros libros que reciben premios a nivel nacional e internacional, éstos son muchos y nuestros clientes se les dificulta ubicarlos por no tener ningún distintivo que facilite esta labor de identificación.
- 3.6.** Aumentar la promoción de nuestros libros, con el apoyo de todos...
- 3.7.** Habilitar el proceso de ventas a través otros Centros Universitarios con un procedimiento de facturación nuevo que está en desarrollo, nos ha dificultado la apertura de nuevos puestos de venta en otros centros universitarios dispersos en el territorio nacional.
- 3.8.** Comprar nuevos exhibidores con seguridad para facilitar la exhibición de libros, dando autonomía a las personas encargadas de poder desarrollar otras funciones.
- 3.9.** Continuar con los talleres de capacitación para vendedores de libros, con el afán de ofrecer mejores herramientas para facilitar la labor de nuestros colaboradores.
- 3.10.** Finalizar el proyecto de la plataforma de ventas por internet, como parte de los canales de comercialización de nuestros libros sello EUNED, lo cual está aprobado el contrato o convenio con CORREOS DE COSTA RICA para la distribución respectiva.

4. Digitalización del libro EUNED

- 4.1. Continuar apoyando el proceso de digitalización del libro, para universalizar su distribución por medio de la una plataforma virtual, facilitando al estudiante de la uned su utilización y al cliente en general.
- 4.2. Bajando costos de producción, de bodegaje y de mantenimiento.
- 4.3. Facilitando y agilizando el traslado de los productos UNED, a los clientes meta.

5. Seguridad del Inventario

- 5.1. Automatizar los sistemas de inventarios de libros de la UNED es de vital importancia, para reducir los riesgos de pérdida de material valioso
- 5.2. Iniciar la adquisición del equipo necesario para digitalizar el control del inventario de las bodegas y sus actividades diarias de traslado de bienes o servicios.
- 5.3. Iniciar con la adaptación del sistema de inventarios para utilizar los códigos ISBN en combinación con los códigos de barras, así como la adquisición de dispositivos lectores ópticos, para transformar las operaciones diarias de la bodega, librerías y centros universitarios, en transacciones seguras.

Conclusión

En este año recién pasado son muchas las tareas que se han logrado, en procura del bienestar de la comunidad estudiantil del país, y en beneficio de la misión de la Universidad, pero día a día se van sumando nuevos retos que se deben afrontar con cambios tecnológicos que urgen a esta Universidad a tomar un nuevo rumbo, con el fin de satisfacer la gran demanda de capacitación que necesita el pueblo costarricense.

Considero que la tecnología no es la solución a las grandes necesidades de los seres humanos, pero es un bastión importantísimo en la reducción de distancias, y la reducción de costos en los bienes necesarios para la ampliación y sostenimiento de nuevos nichos de mercado que debemos satisfacer.

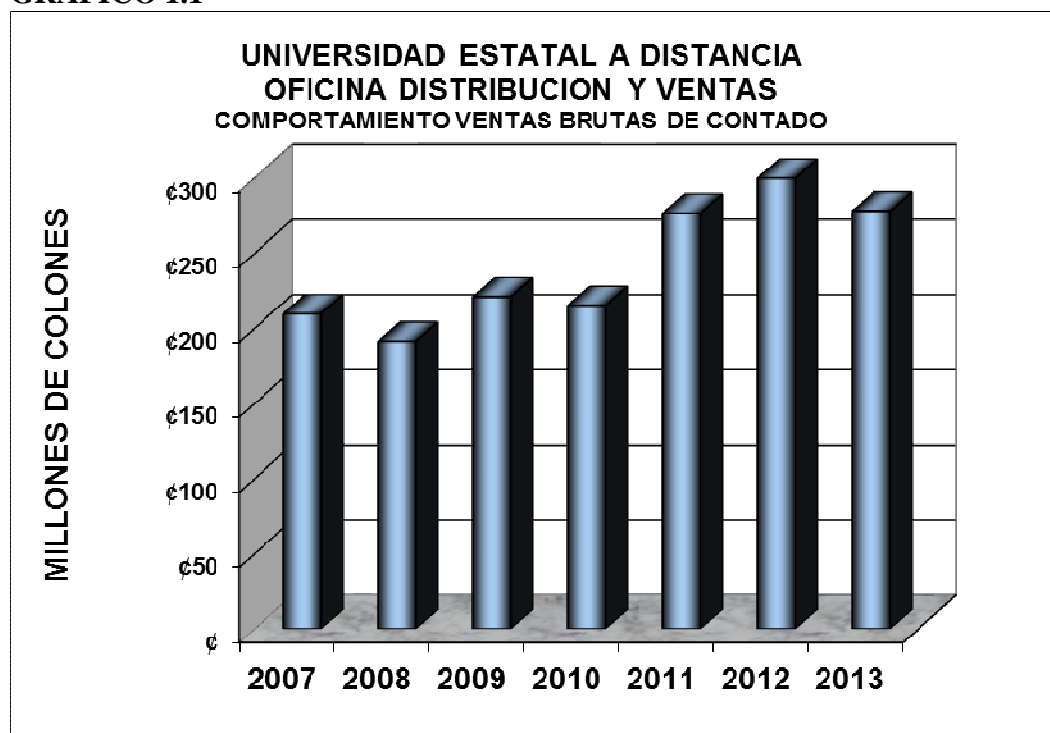
La labor sería imposible sin la gentil ayuda de las autoridades Universitarias, Sres. Luis Guillermo Carpio, Katya Calderón, Victor Manuel Aguilar, Edgar Antonio Castro Monge, con la participación importante de los Sres. René Muñños, Alverto Cordero, Ernesto Amey y las Sras. Ana Cristina Pereira Gamboa, Guadalupe Jiménez, Yirlania Quesada y Laura María Vargas.

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
OFICINA DISTRIBUCION Y VENTAS

COMPORTAMIENTO VENTAS BRUTAS DE CONTADO

AÑOS	MONTO	DIFERENCIA	INCREMENTO PORCENTUAL
2007	¢209.361.447,00	-----	-----
2008	¢191.020.007,00	-¢18.341.440,00	-8,76%
2009	¢220.601.373,00	¢29.581.366,00	15,49%
2010	¢214.872.398,00	-¢5.728.975,00	-2,60%
2011	¢276.285.536,50	¢61.413.138,50	28,58%
2012	¢299.400.216,00	¢23.114.679,50	8,37%
2013	¢277.643.493,00	-¢21.756.723,00	-7,27%

GRÁFICO 1.1



CUADRO 1.2

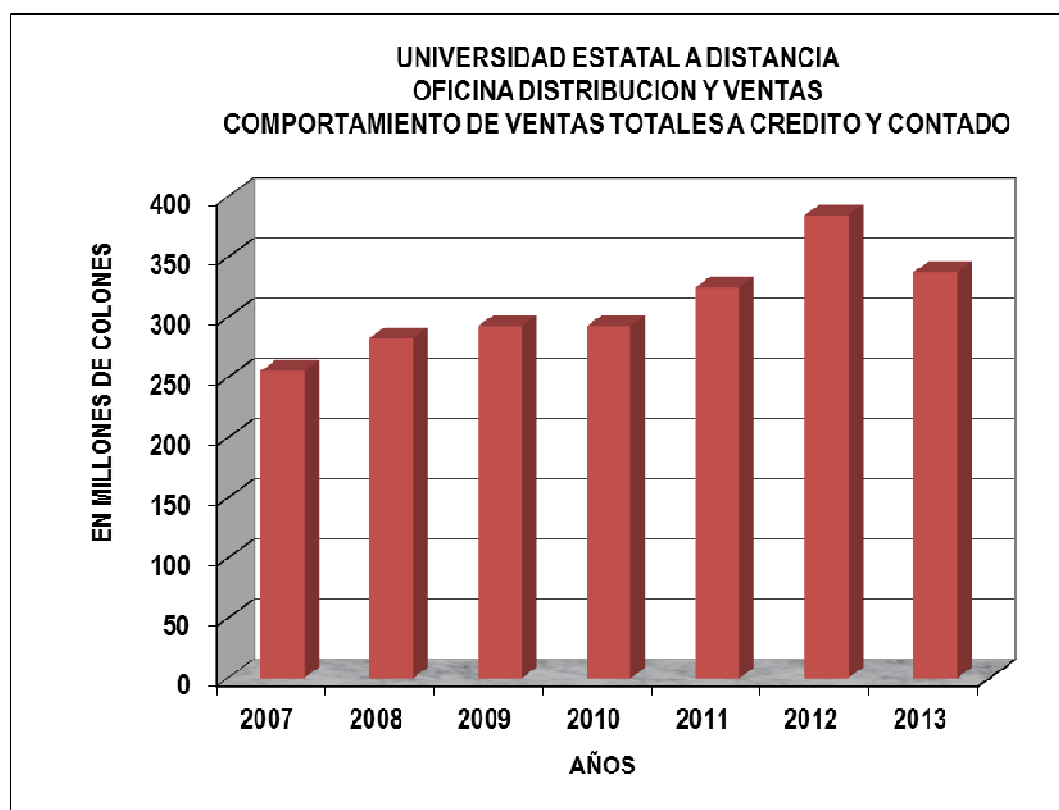
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

OFICINA DISTRIBUCION Y VENTAS

COMPORTAMIENTO VENTAS TOTALES A CREDITO Y CONTADO

<u>PERIODOS</u>	<u>MONTO</u>	<u>DIFERENCIA</u>	<u>INCREMENTO PORCENTUAL</u>
2007	¢255.313.606,00	-----	-----
2008	¢282.606.077,00	¢27.292.471,00	10,69%
2009	¢292.804.582,00	¢10.198.505,00	3,61%
2010	¢292.802.454,00	-¢2.128,00	0,00%
2011	¢325.097.279,00	¢32.294.825,00	11,03%
2012	¢384.840.887,00	¢59.743.608,00	20,40%
2013	¢337.400.856,50	-¢47.440.030,50	-14,59%

GRAFICO1.2



CUADRO 1.3

INFORME ANUAL DE FERIAS Y EXHIBICIONES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		VENTA TOTAL
FEBRERO		
PARANINFO UNED	ADM. POSGRADO REV. NACIONAL DE LITER.	¢ 130.000,00
PARANINFO UNED	VIOLENCIA SOCIAL	¢ 40.000,00
CANAS, GUANACASTE	LIBRO VOCES PAR PAR	¢ 45.000,00
	TOTAL	¢ 215.000,00
MARZO		
UNED, SARAPIQUI	LIBROS EUNED	¢ 65.000,00
UNED, CAÑAS GTE	LEER ES PURA VIDA	¢ 10.000,00
UNED, LA CRUZ	36 ANIVERSARIO UNED	¢ 140.000,00
UNED, SANTA CRUZ	36 ANIVERSARIO UNED	¢ 170.000,00
UNA, HEREDIA	FILU	¢ 1.100.000 ,00
EL FAROLITO CC ESP	EL MUNDO TODO ES REPRESENTACIONES	¢ 23.000,00
BIBLIOTECA PUBL. CARTAGO	LIBROS EUNED	¢ 26.000,00
	TOTAL	¢1.534.000,00
ABRIL		
UCR LETRAS	INVENTARIOS MINIMOS	¢16.000,00
BAR LOBO, CUESTA DE MORA.	ESDRUJULA ES UNA PALABRA	¢18.000 ,00
ALAJUELA	ESDRUJULA	¢32.000 ,00
CAÑAS GUANACASTE	LIBROS EUNED	¢25.000,00
CIUDAD QUESADA	DIA DEL LIBRO	¢190.000,00
SAN PABLO, HEREDIA	BIBLIOTECA PUBLICA SAN CARLOS	¢20.000,00
PARANINFO, UNED	LIBROS EUNED	¢18.000,00
BIBLIOTECA CARTAGO	LEER ES PURA VIDA	¢56.000,00
UCR	MARIO VAL.	¢35.000,00
CAÑAS MUNICIPALIDAD	PAUL BENAVIDES	¢56.000,00
BIBLIOTECA ASAMBLEA LEGISLATIVA	SANTIAGO PORRAS	¢23.000,00
BIBLIOTECA ASAMBLEA LEGISLATIVA	DUELOS DESIGUALES	¢48.000,00
ANTIGUA BIBLIOTECA CARTAGO	DUELOS DESIGUALES	¢45.000,00
UNA, PEREZ ZELEDON	LITERATURA, TEATRO DIDACTICO	¢150.000,00
	TOTAL	¢ 732.000,00
MAYO		

BARRA DE PARISMINA	AMBIENTAL- INFANTIL	¢22.000,00
UNA, COTO BRUS	LIBROS EUNED	¢150.000,00
CARTAGO ESCUELA	INFANTIL	¢25.000,00
PARQUE MORAZAN	LITERATURA INFANTIL	¢30.000,00
CPCECR	ADM. RECURSOS HUMANOS	¢2.800,00
LIBRERÍA UNED-UNA-UCR	LIBROS EUNED	¢360.000,00
UNIV. FIDELITAS SAN PEDRO	LIBROS EUNED	¢490.000,00
CENTRO OMAR DENGÓ HEREDIA	DUELOS DESIGUALES	¢20.000,00
PARQUE MORAZAN	LIBROS EUNED	¢30.000,00
CU SIQUIRRES	COLEGIO	¢60.000,00
UNIV. FIDELITAS SAN PEDRO	LIBROS EUNED	¢500.000,00
UNIV. FIDELITAS SAN PEDRO	LIBROS EUNED	¢500.000,00
	TOTAL	¢ 2189.800,00
JUNIO		
ITCR SAN CARLOS	LIBROS EUNED	¢378.550,00
UNA SARAPIQUI	ADMNIS.- SECRETARIADO- TURISMO	¢35.000,00
ZONA FLUCA SAN CARLOS	LITERATURA	¢230.720,00
SANTA CRUZ	LIBROS EUNED	¢150.000,00
INTERCEDES ALAJUELA	LIBROS EUNED	¢25.000,00
	TOTAL	¢ 819.270,00
JULIO		
GUAPILES 35 ANIVERSARIO	LIBROS EUNED	¢60.000,00
FINDEL	CAÑAS	¢160.000,00
TILARAN	LIBROS EUNED	¢230.000,00
HOTEL COROBICI	ARCHIVISTAS	¢70.000 ,00
PARANINFO	AMBIENTAL	¢65.000,00
PARANINFO	CARMEN LYRA	¢35.000,00
	TOTAL	↑¢ 620.000,00
AGOSTO		
ENAMORATE DE TU CIUDAD	LITERATURA	¢45.000,00
UNA HEREDIA	LIBROS EUNED	¢420.000,00
ESC. LA FORTUNA	INFANTIL	¢120.000,00
ANTIGUA ADUANA FERIA DEL LIBRO	LIBROS EUNED	¢14.920.816,00
	TOTAL	¢ 15.505.816,00
SETIEMBRE		
UCR- GENERALES	FRONTERA INDIGENA	¢74.000,00
BIBLIOTECA LIMON EDUPUC	LIBROS EUNED	¢140.000,00
C.U. SAN JOSE TALLER BULLING	LIBROS EUNED	¢60.000,00

UNA- TURISMO	LIBROS EUNED	¢316.000,00
	TOTAL	¢590.000,00
OCTUBRE		
CC MEXICANO	LO QUE AMO	¢120.000,00
CC MEXICANO	ENCANTO DE BRUJAS	¢65.000,00
LA VIRGEN DE SARAPIQUI	LIBROS EUNED	¢75.000,00
UNED	BUEN GOBIERNO	¢350.000,00
COL.B. MEXICO	LIBROS EUNED	¢180. 000,00
UCR	POESIA	¢75.000,00
	TOTAL	¢865.000,00
NOVIEMBRE		
LIMON	MANUAL DEL CONDUCTOR	¢220.000,00
CC MEXICANO	ENCANTO DE BRUJAS	¢65.000,00
LA VIRGEN DE SARAPIQUI	LIBROS EUNED	¢75.000,00
UNED	BUEN GOBIERNO	¢350.000,00
COL.B. MEXICO	LIBROS EUNED	¢180. 000,00
UCR	POESIA	¢75.000,00
CC MEXICANO	ENCANTO DE BRUJAS	¢65.000,00
LA VIRGEN DE SARAPIQUI	LIBROS EUNED	¢75.000,00
	TOTAL	¢1.140.000,00
DICIEMBRE		
PRESENTACION ANUAL	NOVEDADES UNED	¢650.000,00
HOTEL COROBICI	LIBRO TELECOMUNICACIONES	¢65.000,00
CC MEXICANO	LOS AMIGOS VENIAN DEL SUR	¢770.000,00
GUADALAJARA MEXICO	LIBROS EUNED	
	TOTAL	¢ 1.485.000,00
Ventas totales		¢25.695.886,00
Total de ferias y exhibiciones participadas	65	