

Acuerdo marco para el suministro de libros y material impreso en las Bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid, Número de expediente: AM 16/18

MEMORIA TÉCNICA DESCRIPTIVA DE LA PROPUESTA

(CAPACIDAD PARA OFRECER UN SERVICIO ÓPTIMO y SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO)

ORGANIZACIÓN DEL SUMINISTRO: PROCESO Y SISTEMA DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

El objeto del acuerdo marco se divide en 27 lotes diferentes: Suministro de libros y material impreso editados en España y en el extranjero a las distintas Bibliotecas de la Universidad Complutense, según el anexo 1

Los lotes comprenden, libros coincidentes con cada Biblioteca, libros y material impreso genérico y especializado

Los plazos máximos de entrega contados desde la fecha de pedido:

Libros en Stock - novedades: **2/3 días y 5/7 días** hábiles para los libros publicados en España con antigüedad igual o superior a dos años. URGENTES: 24 horas para los pedidos (libros españoles) calificados como tales por el personal técnico de la biblioteca. **20 días** hábiles para títulos extranjeros.

Compromiso de atención personalizada para las Bibliotecas de la Universidad Complutense

Habrán dos personas encargadas de atender las solicitudes, consultas, incidencias y reclamaciones que necesite efectuar la Biblioteca sobre cualquier aspecto concreto del pedido/suministro, resolviendo las mismas en el menor tiempo posible (máximo 5 días); una de ellas **titulada en Biblioteconomía y Documentación**. Estas personas (interlocutoras para la BUC), con una especialización y experiencia de más de 10 años en la empresa, atenderán las solicitudes y cuestiones efectuadas por cualquier medio (teléfono, correo electrónico, formulario web, etc.). Mantendrán una estrecha relación con las mismas, realizarán visitas a la Biblioteca cuando así lo estime oportuno, colaborando en todos aquellos presupuestos y proyectos que proponga la Biblioteca.

Recepción y gestión de las solicitudes

Recepción

Dykinson recibirá el pedido que la Biblioteca remita por correo electrónico (EDIFACT, sistema de gestión de la biblioteca), o cualquier otro medio (fax, teléfono).

Seguidamente detallamos los servicios que Dykinson, S.L. pone a disposición de las Bibliotecas de la UCM para ofrecer un servicio óptimo y de calidad:

- **Sistema de gestión automatizado e informatizado de pedidos ágil y preciso**, adaptado al sistema de Gestión y adquisiciones de la Biblioteca.
- Procedimiento y tratamiento de los pedidos e incidencias y reclamaciones por el proveedor de forma automatizada.
- **Atención personalizada, compromiso de respuesta inmediata.**
- Facturación adaptada a las necesidades de gestión de la Biblioteca.
- Información al día (si lo estiman oportuno) sobre el estado de los pedidos y suministros, a través de correo electrónico desde Dykinson, S.L..

Una vez se encuentra el pedido en poder de Dykinson, el departamento de pedidos procede a gestionarlo (tratamiento informático); éste de inmediato **enviará Acuse de Recibo del mismo, a la biblioteca peticionaria por correo electrónico.** Automáticamente se conoce la disponibilidad de las obras que nos solicitan (en bibliografía española de ciencias sociales-jurídicas, humanidades, economía, podemos asegurar que disponemos normalmente del 90% de los títulos que se encuentran en la actualidad a la venta), por lo que la entrega de los pedidos se realiza con toda celeridad.

Imposibilidad del suministro

Si alguna de las obras solicitadas por la Biblioteca se encuentra agotada, Dykinson se lo comunicará de inmediato ofreciendo la posibilidad de sustituirla por otra publicación de contenido similar (siempre previa conformidad de la Biblioteca).

Gestión de solicitudes

El pedido en el almacén, pasa un control de comprobación del mismo, para verificar que se sirve exactamente lo que desea el cliente y evitar errores. Posteriormente pasará una **verificación de que el embalaje es correcto** para su envío y por último se

pone en el transporte elegido para poder asegurar que los pedidos llegarán correctamente y en los plazos y horas establecidos.

La distribución se realiza desde nuestros almacenes, según la situación geográfica del destinatario del pedido, con lo que se facilita la rapidez de distribución. Para las bibliotecas situadas en Madrid la entrega de pedidos se realiza por personal propio de la librería, y en caso de urgencia se envían por agencias de mensajería. El material será entregado por Dykinson en las distintas Bibliotecas de la Universidad Complutense (anexo 1).

En ambos casos, **el coste que generen los gastos de envío será asumido por Dykinson, así como de la posible pérdida, daños y alteraciones que puedan sufrir los pedidos hasta la recepción y el visto bueno de la Biblioteca;** por tanto, no generan ningún coste adicional para la misma. *Así mismo, Dykinson aceptará las cancelaciones, justificadas por las bibliotecas, y las devoluciones de obras que no reúnan los requisitos acordados.*

Documentación anexa al material:

El material suministrado deberá ir acompañado en el momento de la entrega por la **factura**, conformada, con fecha y numerada. Nombre del destinatario del suministro que se factura: UCM (Universidad Complutense de Madrid), Centro o servicio, Departamento (si lo hubiera), CIF de la UCM: Q2818014I

Facturación

La facturación se hará a medida que se suministren los pedidos de libros. En las facturas debidamente conformadas y numeradas se incluirá: razón social, domicilio, NIF y datos bancarios, relación de los títulos contenido de cada pedido, número de ejemplares, precio individualizado, descuento aplicado, IVA aplicado, así como referencia/número del pedido. Los servicios competentes de las bibliotecas podrán solicitar cualquier otra información relacionada con estos aspectos

En la factura se incluirá además cualquier información adicional que la Biblioteca solicite (identificación del responsable del titular del crédito al que se aplica el gasto, cargo, nombre y conformidad). Además, si así lo requiere la Biblioteca, la factura será enviada, a una dirección de correo electrónico que nos indiquen, en formato pdf.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Dykinson, S.L., (1973-2018) con gran experiencia como LIBRERO-DISTRIBUIDOR-EDITOR (independiente) de obras jurídicas, CC. Sociales, científico-técnicas y humanidades, tiene establecido un procedimiento normalizado para el servicio de Suministro bibliográfico. **Atención personalizada e inmediata del cliente** (Bibliotecas): seguimiento y atención al cliente vía correo electrónico: información rápida y actualizada sobre la marcha general del servicio, pedidos, incidencias, reclamaciones y servicios bibliográficos específicos. Información bibliográfica especializada del sector.

Dykinson como distribuidora, librería y editorial desde su sitio web <http://www.dykinson.com> contiene, difunde y comercializa, también, **libros electrónicos** (con protección DRM), revistas y artículos electrónicos en formato pdf y está dirigida a facilitar al máximo el acceso a los libros electrónicos a nuestros clientes finales (tanto particulares como instituciones, Bibliotecas). Por ejemplo, El **Centro de Documentación Judicial CENDOJ** es uno de nuestros clientes con suscripción anual a Revistas especializadas en diversas áreas del derecho y así mismo, Dykinson ha sido adjudicatario del servicio de suministro de bibliografía jurídica especializada, en cualquier lengua o soporte, con destino a los fondos bibliográficos de las bibliotecas que integran la red de **bibliotecas judiciales del CGPJ (Consejo General del Poder Judicial)**. Así mismo, realizamos el servicio de suministro de libros a las bibliotecas de distintas Universidades de España (CEU, UNED, Carlos III, Rey Juan Carlos, Granada, Vigo, ...)

Página web

Contamos con una página web (www.dykinson.com) siempre actualizada, en la que diariamente volcamos información de las novedades que se publican relacionadas con las Ciencias Jurídicas, Sociales, Economía, Humanidades, científico-técnicas,... entre la información que recoge nuestra web destacamos:

- Ficha bibliográfica completa de cada obra: título, ISBN, autores, lugar y fecha de edición, reseña, índice, formato, precio, etc., tanto en soporte electrónico (ebooks) como en papel

- Ofertas especiales y promociones
- Noticias e información relacionadas con el sector
- Información de novedades y obras en prepublicación

Envío de boletines de novedades por e-mail organizado por materias

Con el fin de que las bibliotecas puedan realizar sus pedidos por el medio que para ellas resulte más ágil y oportuno (correo electrónico, vía web, elaboración de listados, selección dentro del listado proporcionado por Dykinson, etc.), Dykinson facilitará a las Bibliotecas un boletín donde se recogerán las novedades que se hayan publicado en ese período. Los listados incluirán los siguientes datos:

- ISBN
- Autor/es (incluyendo menciones especiales)
- Título y subtítulo completo de la obra
- Número, año y lugar de la edición
- Páginas, PVP, precio de oferta a la Biblioteca
- Resumen
- Índice
- Opinión del librero (valoración, análisis y comentarios sobre las obras)
- Materia, Clasificación BIC y clasificación CDU

En caso de que alguna Biblioteca así lo solicite, el listado podrá elaborarse especializado, perfiles específicos de novedades, incluyendo sólo aquellas materias que para cada Biblioteca resulten de interés; que se remitirá por vía electrónica.

Información de nuevas ediciones

Dykinson especializado en servicios bibliográficos, se adaptará a las necesidades de la Biblioteca, reforzando la mejora de aspectos como el apoyo bibliográfico **realizando un**

servicio de información anticipada de prepublicaciones de diversas editoriales, así como, de las nuevas ediciones de manuales y bibliografía universitaria recomendada. Este servicio podrán visualizarlo a través de la página web o si lo desean mediante la remisión de un boletín por correo electrónico (según nos vayan informando las editoriales).

Libros editados en España

LIBROS A EXAMEN

Dykinson facilitará la selección de material mediante la entrega en depósito sin cargo de libros, en las materias de interés para las bibliotecas de la UCM, para su examen por el Servicio bibliotecario.

Dykinson enviará las novedades publicadas a examen, haciéndose cargo de los gastos que genere tanto la entrega como la recogida del material. La Biblioteca dispondrá de un plazo, estimado, de 1 mes para examinar las obras y decidir acerca de su adquisición. Transcurrido ese plazo, la Biblioteca sólo tendrá que informar a Dykinson de los libros que desea adquirir, ocupándose Dykinson de ordenar de inmediato la recogida del material no adquirido, procediendo a la facturación de los adquiridos en los términos establecidos en el acuerdo.

Servicio Approval acordado con la Biblioteca

Facilidades en la selección de material bibliográfico especializado. Dykinson ofrece, de manera general, distintos mecanismos de comunicación de novedades a la Red de Bibliotecas que incluyen boletines impresos, boletines bibliográficos electrónicos semanales, documentos excel, etc.

Dykinson ofrece la posibilidad de elaborar **boletines personalizados específicos** en función de las necesidades de la biblioteca. Esta personalización especializada se realizará por materias o por cualquier otro criterio específico que la Biblioteca estime oportuno. Envío de las novedades bibliográficas con un perfil específico, definido previamente por la Biblioteca, para su posible adquisición. Se remite información continua sobre la bibliografía publicada; el perfil de ésta podrá variar según el interés de la Biblioteca y sus colecciones.



Meléndez Valdés, 61
28015 Madrid (España)
Cif B-28001337
Tf. 34-91-5442846/69
e-mail:info@dykinson.com

Adquisición de otros libros: cuando la biblioteca necesite adquirir algún libro editado en España que no hubiese sido presentado a examen, se seguirá el procedimiento previsto.

Servicio de búsqueda de obras de difícil localización.

Nos referimos a obras agotadas o descatalogadas. En caso de que la Biblioteca esté interesada, trataremos de localizar la obra en el mercado de segunda mano para poder atender la demanda de las Bibliotecas, informando del precio previamente y del número de ejemplares disponibles

En definitiva servicio y procedimientos a seguir con especial atención a las preferencias e indicaciones de las Bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid, para la realización de un servicio optimo de suministro.

En Madrid, a veintitrés de abril de dos mil dieciocho.



Gabriel Tígeras Sánchez



José Tígeras Sánchez

Administradores mancomunados

DYKINSON, S.L. - LIBROS
Meléndez Valdés, 61 - Tel. 91 544 28 46
28015 - MADRID
C.I.F. B 28001337

Anexo 1:

Direcciones de las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid

Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla" Universidad Complutense de Madrid C/
Noviciado, nº 3 28015 Madrid.

Facultad de Bellas Artes Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Ciencias Biológicas Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Ciencias de la Documentación Biblioteca Universidad Complutense de Madrid C/
Santísima Trinidad, nº 37 28010 Madrid

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Biblioteca Universidad Complutense de
Madrid Campus de Somosaguas 28223 Madrid.

Facultad de Ciencias Físicas Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Ciencias Geológicas Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Ciencias de la Información Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid. F

Facultad de Ciencias Matemáticas Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Biblioteca Universidad Complutense de Madrid
Campus de Somosaguas 28223 Madrid.

Facultad de Ciencias Químicas Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Comercio y Turismo Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Avda. Islas
Filipinas, nº 3 28003 Madrid.

Facultad de Derecho Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.



Meléndez Valdés, 61
28015 Madrid (España)
Cif B-28001337
Tf. 34-91-5442846/69
e-mail: info@dykinson.com

Facultad de Educación Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología Biblioteca Universidad Complutense de
Madrid Ciudad Universitaria 28040 Madrid.

Facultad Estudios Estadísticos Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Avda. Puerta de
Hierro, s/nº 28040 Madrid.

Facultad de Farmacia Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Filología Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Filosofía Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Geografía e Historia Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad
Universitaria 28040 Madrid.

Facultad de Informática Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Medicina Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Odontología Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.

Facultad de Óptica Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Avda. Arcos de Jalón, s/nº
28037 Madrid.

Facultad de Psicología Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Campus de Somosaguas
28223 Madrid.

Facultad de Trabajo Social Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Campus de
Somosaguas 28223 Madrid.

Facultad de Veterinaria Biblioteca Universidad Complutense de Madrid Ciudad Universitaria
28040 Madrid.