

Índice:

1) Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor..... Pag. 2

1.a) Gestión de los pedidos ágil, adaptada al sistema de gestión de la biblioteca, con tratamiento de las reclamaciones, información sobre el estado de los pedidos, posibilidad de cancelaciones y facturación adaptada a las necesidades de gestión de la biblioteca.....Pag. 2

1.b) Rapidez en el acceso y entrega del material, de acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas.....Pag. 2

1.c) Servicios añadidos..... Pag. 3

- Servicio de productos a examen sin compromiso de compra..... Pag.3
- Localización de libros raros, antiguos y descatalogados.... Pag. 3
- Comercial específico para la Biblioteca Complutense.... Pag. 3
- Atención en español..... Pag. 3
- Medios de apoyo para la selección de libros..... Pag. 3

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

Gestión de los pedidos ágil, adaptada al sistema de gestión de la biblioteca, con tratamiento de las reclamaciones, información sobre el estado de los pedidos, posibilidad de cancelaciones y facturación adaptada a las necesidades de gestión de la biblioteca

El personal de Ecobook está altamente capacitado para dar un servicio de atención personalizada a los responsables de la tramitación de los pedidos de la Biblioteca, estableciendo la línea de comunicación que nos indiquen. Es una relación que se ha ido perfeccionando a lo largo de más de 20 años, siendo los últimos 10 adjudicatarios de una de sus librerías.

Disponemos de un programa de gestión específico denominado Homero que permite recepcionar pedidos con el código y referencia de las bibliotecas; controlar los libros pendientes de servir, lanzar y recepcionar pedidos a proveedores, controlar el estado de las incidencias, emitir facturas de acuerdo con los parámetros y necesidades de la biblioteca, tratar las posibles incidencias y reclamaciones que puedan presentarse.

El uso habitual consiste en la recepción de pedidos vía electrónica con acuse de recibo inmediato, telefónica o fax, al que sigue información puntual si alguno de los libros no estuviera disponible especificando el motivo (agotado, reedición, reimpresión) y el tiempo previsto de entrega, informando si existen ediciones posteriores a la solicitada.

Nuestro servicio se caracteriza por la flexibilidad y capacidad de adaptación a los requisitos que cada una de las bibliotecas nos puedan solicitar, tanto en cancelaciones como en emisión y modificación de facturas.

El contacto con el personal de la biblioteca se realiza vía mail, teléfono o fax, reforzado con visitas con la periodicidad que nos indiquen.

Periódicamente emitimos informes generales indicando el estado de los libros pendientes de servir.

En definitiva, damos fé de que cumplimos holgadamente con los requisitos del pliego de prescripciones técnicas del acuerdo marco para el suministro de libros y material impreso

Rapidez en el acceso y entrega del material, de acuerdo con el pliego de prescripciones Técnicas

Siendo Ecobook una librería especializada en las materias de ciencias económicas y empresariales disponemos de un amplio stock de estas materias, que además coinciden con el grueso de los lotes a los que licitamos, por tanto el tiempo de entrega es mínimo ya que solemos disponer de existencias listas para su envío. Además, estando presencialmente en el Campus de Somosaguas (lote nº 4) y disponiendo del stock que nos solicitan la entrega se realiza en cuestión

de minutos.

De forma general cumplimos holgadamente con los criterios del pliego de prescripciones técnicas del acuerdo marco:

- Los libros se entregarán en el plazo máximo de 2-3 días para stock, 15 días para títulos nacionales y 30 días para títulos extranjeros.
- Entrega de facturas con los envíos
- Incidencias resueltas en un plazo máximo de dos semanas
- Aceptamos cancelaciones remitidas por la bibliotecas
- Aceptamos la devolución de las obras que no reúnan los requisitos acordados

Para la entrega de material contamos con un servicio de transporte interno (los gastos de este servicio corren de nuestra cuenta) que nos permite gestionar los envíos y posibles devoluciones respondiendo a las distintas necesidades de horario, urgencia, etc. que nos puedan solicitar las bibliotecas.

Servicios añadidos:

Servicio de productos a examen sin compromiso de compra: El servicio de libros a examen lo ofrecemos con la periodicidad y temática que nos indiquen, sin ningún tipo de compromiso de compra, haciendo constar en la nota de entrega esta ausencia de compromiso.

Localización de libros raros, antiguos y descatalogados: Damos información sobre libros agotados investigando sobre la existencia de ejemplares de segunda mano en el mercado, informando de su precio y estado de conservación para que la Biblioteca decida sobre su adquisición.

Comercial específico para la Biblioteca Complutense: disponemos de un comercial específico para los pedidos de la Complutense que responde y tramita sin demora todos los pedidos.

Atención en español: la atención la ofrecemos en español, así como en inglés si fuera requerido.

Medios de apoyo para la selección de libros: En www.ecobook.com ofrecemos un extenso catálogo de libros, cada libro muestra la ficha técnica con metadatos, cubierta, reseña e índice. La página se actualiza diariamente. Dispone entre otros servicios, de apartado de novedades y apartado de libros en oferta.

Regularmente y de forma automática y periódica enviamos a todos nuestros clientes registrados voluntariamente, boletines electrónicos ordenados por materias con las novedades editoriales.

También se envía un catálogo personalizado y actualizado a las entidades que lo soliciten de las materias que nos indiquen.