

Desarrollamos esta memoria con el orden y los criterios de valoración del apartado “8.1- CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR” de la carátula del pliego de cláusulas administrativas.

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR:

A. Sistema de gestión de pedidos:

Disponemos de un sistema de gestión de pedidos ágil y automatizado que nos permite la recepción y gestión de sus pedidos, así como, de sus reclamaciones, dándonos la capacidad de información de incidencias, facturación adaptada, etc.

Para realizar estas gestiones disponemos de **ERP automático (SAP)** y las funcionalidades para la tramitación de pedidos de libros y su suministro son:

- Cuando se recibe un pedido de la Universidad se procesa inmediatamente para su tramitación y, simultáneamente, nuestro sistema de gestión envía una confirmación del pedido, así como cualquier información relacionada con el libro que esté reflejada en nuestro Catálogo Bibliográfico y que pueda afectar a la situación del mismo, agotado, en reimpresión, descatalogado, etc.
- El mismo día que se recibe el pedido de un cliente es procesado e introducido en el sistema de gestión. Por la noche el sistema comprueba las existencias en las librerías Marcial Pons, si el título se ha solicitado en número suficiente para ser atendido en alguna de sus librerías, se genera la orden de suministro. Si por el contrario no se tienen existencias o no en número suficiente para atender el pedido, se genera el pedido y es enviado al proveedor de forma automática. De esta manera conseguimos que los plazos de entrega se reduzcan sustancialmente, pues gran cantidad de libros, al tener existencias en nuestras librería se suministran de inmediato sin tener que recibirlos del proveedor y en el caso de no tener existencias el proveedor recibe el pedido en menos de veinticuatro horas.
- Al recibir el pedido se procesan de inmediato y el mismo sistema adjudica el libro al solicitante.
- La facturación es automática y a la medida de sus necesidades (apartado D del pliego prescripciones técnicas). Trabajamos la facturación electrónica con normalidad independientemente del importe facturado (FACe)
- Las informaciones que nos transmiten los editores o distribuidores son reflejadas en nuestro Catálogo Bibliográfico y transmitidas a la biblioteca de inmediato. Asimismo, se envía periódicamente a través de e-mail y un programa específico, información sobre los pedidos en trámite.
- Atendemos de inmediato todas las reclamaciones que nos hacen de los pedidos no suministrados e informamos de las últimas ediciones de los libros solicitados. Asimismo tramitamos sus cancelaciones y devoluciones de forma normalizada y ágil.

Además, disponemos de una **Extranet (Web)** para nuestros clientes con las siguientes funcionalidades:

- Consulta y reclamación de sus pedidos: Seleccionando un periodo de tiempo, podrá ver los pedidos efectuados y la situación en que se encuentran o la información que ha facilitado el editor. También podrá efectuar la consulta por el título del libro.
- Acceso a la base de datos bibliográfica en formato MARC: especialmente diseñado para las bibliotecas.
- Área de usuario: Cualquier usuario podrá cambiar sus datos de acceso a esta Extranet.

Marcial Pons pone a su disposición diferentes vías a la hora de solicitar sus pedidos:

- Vía **e-mail**: Ponemos a su disposición la cuenta clientes@marcialpons.es para la recepción centralizada de sus pedidos y reclamaciones.
- Petición electrónica vía **EDIFACT**: Trabajamos con normalidad desde hace años el sistema EDI, mediante el cual pueden enviarnos sus peticiones, de forma automática se tramitan a nuestro sistema siguiendo el procedimiento anteriormente descrito.
- Petición electrónica vía **Web**: A través de nuestra web www.marcialpons.es también pueden realizar sus peticiones, donde paso a paso podrán completar su pedido y obtener un presupuesto inmediato del mismo, así como una confirmación de pedido. Al igual que todas las vías, de forma automática tramitamos su petición en nuestro sistema.
- O cualquier medio que sea necesario (Teléfono-Fax...)

B. Rapidez en el acceso y entrega del material:

Gracias al sistema de gestión de pedidos descrito en el anterior apartado A y al disponer de repartidor propio, estamos en la disposición de ofrecer los siguientes plazos de entrega:

- Los ejemplares disponibles en nuestro **stock** se entregarán en el plazo de **24-48 horas**.
- Tiempo medio monografías **nacionales** será inferior a 15 días (**7-10 días**).
- Tiempo medio para monografías **extranjeras** será inferior a 30 días (**15-21 días**).
- Al disponer de repartidor propio y de visitas comerciales, tanto la entrega como la devolución del material es por nuestra cuenta, es decir, **los gastos de transporte son suprimidos**.
- Todos los envíos irán acompañados de su facturación, con independencia de su tramitación electrónica (FACe)

- La entrega del suministro será entregado en las direcciones específicas según el anexo-1 del pliego de prescripciones técnicas.
- Tiempo de respuesta en el servicio:

Marcial Pons se compromete a responder a las **reclamaciones generales** en el plazo **máximo de 5 días**.

Asimismo nos comprometemos a responder a las **reclamaciones semestrales** en el plazo **máximo de 10 días**.

Marcial Pons se compromete a **anticipar la información** de la que disponga sobre incidencias en los títulos en el **plazo máximo de una semana** desde la recepción del pedido.

También nos comprometemos a resolver todas las **incidencias de suministro** y de facturación en el plazo **máximo de 5 días**.

Los **presupuestos** solicitados los elaboraremos en un **plazo máximo de 7 días**.

C. Servicios de valor añadido:

- Servicio de libros a examen:

Marcial Pons, viene prestando este servicio a las diferentes Bibliotecas de la Universidad Complutense. Previa solicitud de la Biblioteca y una vez definidos con los responsables los perfiles de los libros que desea recibir, tales como materia, precio, editorial, idioma, nacionalidad, encuadernación, etc., la Biblioteca recibirá quincenalmente las novedades que cumplan estos parámetros y en un periodo no superior a la siguiente entrega tiene que informar de los libros que adquiere y de los que devuelve (sin compromiso de compra).

Este servicio es tanto de libros nacionales como extranjeros que se adquieren para el stock de nuestras librerías y el servicio de libro a examen.

Al disponer de repartidor propio este servicio es ágil y rápido, contando además con la supervisión de nuestro comercial.

- Servicio de Approval Plan:

Approval plan es un sistema de venta que venimos aplicando desde hace años. Consiste en el envío de las novedades bibliográficas en una disciplina o parte de la misma de acuerdo a un perfil exhaustivo definido previamente por la Biblioteca y los coordinadores de área. Definido este perfil, enviamos información continua sobre los títulos publicados, con objeto de que la Biblioteca confirme su adquisición.

Este perfil está sujeto a variaciones con el fin de adaptarse a los cambios en las materias de interés de la Biblioteca.

Con este servicio se ajusta al máximo las necesidades y el desarrollo de las colecciones de la Biblioteca con las solicitudes que tramitamos.

- Servicio de libros agotados:

En Marcial Pons disponemos de un servicio de búsqueda de libros agotados y de difícil localización sin cancelación del pedido en firme original. Cuando un título solicitado por un cliente se encuentra agotado o descatalogado y siempre, a petición del cliente, esta petición puede ser general para todos los títulos o específica, se transmite el pedido a nuestro departamento de antiguo para su localización en el mercado de segunda mano. Antes de su suministro se informa al cliente de las condiciones físicas de conservación y del precio de las diferentes ofertas encontradas. Es el cliente el que decide entre las diferentes opciones cual es la que prefiere.

- Compromiso de atención personalizada en español:

La persona asignada en nuestras oficinas centrales para el tratamiento y seguimiento de todas las peticiones y reclamaciones es Nelson Harrington (clientes@marcialpons.es).

Marcial Pons asignará a un comercial para que realice visitas personales a las diferentes bibliotecas de la Universidad con la frecuencia que se acuerde. La persona asignada actualmente es Pedro Sánchez (psanchez@marcialpons.es).

Además en nuestras librerías asignamos para todo el asesoramiento especializado, en las materias de Derecho, Empresa y Economía, a la librera Carmen Serna (cserna@marcialpons.es) y en la materia de Humanidades, al librero Jorge Matamala (jmatamala@marcialpons.es).

Todo el personal de Marcial Pons tiene asignada una cuenta de correo electrónico en el dominio www.marcialpons.es, para que las comunicaciones con nuestros clientes sean ágiles y eficaces. Hemos indicado el de las personas que tendrán una relación más directa con el suministro de ser homologados.

Nuestro personal les enviará información frecuente y actualizada sobre pedidos, reclamaciones y servicios propios, así como cualquier información del sector que les sea de utilidad.

- Apoyo a la selección de libros:

Web (www.marcialpons.es) novedosa con las siguientes características:

Actualizada, con información comercial de calidad que incluye novedades, ofertas especiales y promociones, precios y detalle de formatos.

En esta página está expuesto todo el Catálogo Bibliográfico Marcial Pons, la ficha de cada libro recoge: los datos bibliográficos de título, subtítulo, autor o autores con su responsabilidad, ISBN, editorial, fecha y lugar de edición, encuadernación, medidas, páginas, idioma, materia y submateria. Incluyendo también la portada del libro, la reseña, el índice resumido y en una gran cantidad de referencia las primeras páginas en PDF o Google vista previa.

Nuestra web está en permanente actualización no solo en la información de los datos bibliográficos, incorporando las nuevas referencias en el momento que nuestro departamento de catalogación las introduce en nuestro Catálogo Bibliográfico, sino también, en cuanto a la disponibilidad de los títulos.

También cuenta con los siguientes apartados:

- Búsqueda avanzada de referencias bibliográficas.
- Selección de novedades por materias y submaterias y otros filtros.
- Registro en nuestra web de las diferentes bibliotecas de la Universidad, de esta forma acceden a ventajas de gestión como la creación y actualización automática de búsquedas, creación de listas y la conversión a pdf de las mismas.
- Información de nuestras editoriales y consulta de su catálogo
- Consultas a nuestro Catálogo de revistas.
- Descarga en PDF de Catálogos monográficos editados por Marcial Pons.
- Suscripción al servicio de novedades interactivo de Marcial Pons (SNI).
- Recomendaciones de libros que hacen nuestros librereros.
- Acceso al PORTAL DE REVISTAS de Marcial Pons.
- Posibilidad de adquisición de los libros a través del carrito de la compra.

Además de todos los servicios de información que nuestra organización tiene a su disposición, pensamos, que el **envío regular a cada Biblioteca de novedades editoriales** es fundamental para su funcionamiento, por esta misma razón hacemos hincapié mediante:

- Envío de información por correo electrónico y organizado por materias.
- Marcial Pons dispone de un servicio de información de novedades interactivo (SNI). Siempre a petición de la Biblioteca y con una periodicidad quincenal, se les envía al e-mail que nos indiquen las novedades recibidas por nuestra organización en ese periodo de tiempo. En base a las materias y especificaciones que estimen oportunas.
- También a petición de las bibliotecas damos de alta en este servicio a los perceptores responsables de cada área.
- La información facilitada en este servicio es la misma que facilitamos en nuestra página web, ya que es proceso automático ejecutado por ella.
- Anticipación en la información de nuevas ediciones de bibliografía recomendada de nuestro sello editorial. En el mes de septiembre informamos de las nuevas ediciones de los manuales universitarios, colecciones de códigos y textos legales y de la bibliografía recomendada por las universidades.



Marcial
Pons

- Catálogo virtual en formato MARC: En este catálogo se incluyen los registros bibliográficos de la base de datos de Marcial Pons correspondientes a las obras incluidas en nuestra web. Este catálogo, soportado por un servidor Z-39.50, ofrece la posibilidad de obtener la captación de registros a partir de la oportuna autorización. Contiene cerca de 150.000 registros bibliográficos convertidos a formato MARC. Diariamente se actualizan los registros con las últimas novedades.

Madrid 06/04/2018



Firma: