

SOBRE Nº 2. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR. Expte: AM 16/18

LOTES: 1, 7, 16 y 27

D. Juan José Martínez Cofiño, con NIF nº 408966-A, en nombre y representación de la empresa PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE S.L., con C.I.F.B-80098296, y con domicilio a efectos de notificaciones en la calle General Rodrigo nº 1, 28003 Madrid. Teléfono 914354225, fax 914359876,

EXPONE:



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

1

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

PRESENTACIÓN

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE S.L. es una librería especializada en publicaciones nacionales y extranjeras en las áreas de Arquitectura, Ingeniería, Arte y Ciencias Sociales.

Ofrecemos nuestros servicios desde hace más de 30 años.

Trabajamos con diversas Universidades, Museos, Bibliotecas y Centros de Documentación de Instituciones Técnicas y Culturales tanto en España como en Portugal y algunos países de Latinoamérica.

Gestionamos la distribución de diversas obras, tales como monografías, catálogos y catálogos razonados, revistas, repertorios, enciclopedias, diccionarios y otras obras de referencia.

Somos representantes de las más importantes casas editoriales de revistas de Arquitectura y Arte extranjeras, recibiendo de algunas de ellas envíos mensuales con gran cantidad de ejemplares. Por lo que nuestra empresa es sobradamente conocida en este campo entre las bibliotecas de universidades, museos y centros de documentación



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

2

ÍNDICE

1. Gestión de los pedidos:
 - a. Seguimiento de pedidos.
 - b. Procedimiento de incidencias y reclamaciones.
 - c. Devoluciones y cancelaciones.
 - d. Facturación.
2. Lugar y Plazos de entrega de los pedidos.
3. Características del servicio:
 - a. Atención personalizada.
 - b. Localización de libros raros, antiguos y descatalogados.
 - c. Productos a examen.
4. Medios de apoyo.



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

1. Gestión de los pedidos:

Nuestro sistema de gestión de pedidos se realiza de manera ágil, rápida y eficaz, a través de una base de datos homologada para librerías.

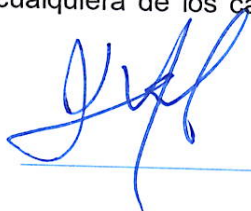
PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L. cuenta con infraestructura técnica, electrónica e informática, para las operaciones de la búsqueda e información bibliográfica y gestión económica de los fondos.

Medios electrónicos con los que contamos para la realización y seguimiento de los pedidos:

- Hardware: 1 servidor Central y 5 terminales.
- Software: Base de datos HOMERO versión 5.5.95, específica para la gestión de librerías desarrollada por Ática Software, compatible con el sistema de transferencia de datos electrónica EDI, modelo Z.39,50
- Base de datos propia para la gestión de revistas.
- Página web y correo electrónico: Outlook Express y Netscape.
- Teléfono y telefax.

La base de datos de la empresa permite la exportación electrónica de datos bibliográficos en formato, EXCEL o PDF. De este modo, la Universidad Complutense de Madrid podrá determinar aquellos campos bibliográficos que desee sean transferidos.

Una vez se ha realizado el pedido y ha entrado la solicitud en nuestro sistema por cualquiera de los canales antes señalados, enviamos un **acuse de recibo** a la cuenta de



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

correo electrónico del peticionario. Además, desde un primer momento el número de pedido que el cliente facilita, aparece en toda la documentación relacionada con él tales como, acuse de recibo del pedido, seguimiento de su estado, albaranes y facturación.

Además de **libros y otras publicaciones**, PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L. es experta en la **gestión de suscripciones de revistas**:

Publicaciones de Arquitectura y Arte S.L. sirve suscripciones de revistas desde hace más de 30 años a la mayoría de las bibliotecas de Arquitectura, Técnicas, Ciencias Sociales y Arte de nuestro país.

Nuestro procedimiento facilita que las revistas se reciban siempre en los almacenes de Publicaciones de Arquitectura y Arte, con el fin de asegurarnos de contar con un control previo de las mismas.

a. Seguimiento de pedidos.

Nuestro sistema permite que el cliente con su clave personal, a través de nuestra página web, localice el documento de su interés introduciendo, título, autor, materia o ISBN. E, incluso, puede realizar el pedido online vía nuestra *website* de manera ágil, ya que se le asigna una cuenta al cliente, con un usuario y contraseña

Formalizado éste, nuestra base de datos asigna sin margen de error el artículo al cliente. Hemos habilitado el seguimiento de los pedidos vía internet con el fin de facilitar al máximo este proceso al cliente, por tratarse del procedimiento más ágil e intuitivo.



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.

© GENERAL RODRIGO, 1

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

Otro procedimiento habitual para la realización y seguimiento de los pedidos que utilizan nuestros clientes es vía e-mail, siempre con la confirmación por nuestra empresa de la recepción del mismo. Es utilizado, igualmente, para el control de pedidos, reclamaciones y facturas.

b. Procedimiento de resolución de incidencias y reclamaciones.

En un primer lugar, debemos indicar que tenemos implantado un procedimiento para asegurar una comunicación periódica con el cliente, a través de la interlocución con nuestro profesional asignado, quien dará a conocer el estado del pedido en cada momento y las eventuales incidencias.

Nuestro procedimiento de calidad contempla la gestión de todas las reclamaciones por nuestra parte directamente con los editores.

En todos los pedidos, tanto de libros como revistas, informamos puntualmente de las posibles incidencias que puedan surgir, como el retraso en la entrega o descatalogación de un libro, si fuera el caso.

Dichas incidencias serán resueltas en un plazo máximo de dos semanas, informando al cliente por email y telefónicamente del estado del pedido. Si el libro estuviese agotado en el editor se hace la oportuna búsqueda en el mercado de segunda mano. Si el libro tiene retraso en su publicación y distribución se comunica inmediatamente al bibliotecario por email.

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID



Nuestros envíos a la biblioteca llevarán adjuntos siempre un parte de incidencias, con objeto de facilitar al documentalista su trabajo de revisión del pedido.

En el caso de las revistas, se entrega un parte de incidencias al cliente, sabiendo en cada momento los números de las revistas entregados y, en su caso, números pendientes. Al final de año, en caso de faltar alguna revista se hace el oportuno abono. Igualmente podríamos cambiar el importe de esas revistas en libros.

En Publicaciones Arquitectura y Arte, S.L. prestamos un servicio integral. Por ello, si en nuestros almacenes se detectara alguna anomalía, se realizaría la reclamación oportuna al editor con carácter previo, con el fin de adelantarnos a las reclamaciones que pudieran plantear las bibliotecas.

Cuando los suministros solicitados se encuentren agotados, se le comunicará a la biblioteca en un plazo máximo de una semana.

En caso tanto de pérdida como de daños y/o alteraciones de los productos solicitados hasta el momento de la formalización de la recepción de los mismos, asumimos la responsabilidad correspondiente establecida por ley.

c. Devoluciones y cancelaciones.

Ofrecemos la posibilidad de realizar devoluciones sin coste, de aquellas obras que, por alguna causa justificada, no reúnan los requisitos acordados.



Asimismo, se aceptarán las solicitudes de cancelación de pedidos, que sean remitidas por la biblioteca peticionaria, por causa justificada y con anterioridad al suministro.

d. Facturación.

Incluiremos en nuestras facturas los siguientes datos:

- Nuestra razón social, domicilio y código de identificación fiscal como proveedor.
- Nuestros datos bancarios.
- Número y fecha de factura.
- Destinatario del servicio o suministro facturado., de la siguiente manera:
UCM Universidad Complutense de Madrid.
Centro o servicio.
Departamento (en caso de que el gasto se imputara a un Departamento)
CIF de la UCM (028180141).
- Descripción de importe del suministro:
Número de pedido a que se refiere la entrega, relación de los títulos y número de ejemplares suministrados y precio individualizado de los mismos, con:
 - Desglose del descuento aplicado.
 - Tipo e importe del IVA aplicado en euros.
 - Identificación del responsable del titular del crédito al que se aplica el gasto y que dio su conformidad, con cargo y nombre.

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID



Nota: Las facturas superiores a 5.000 € serán tramitadas mediante factura electrónica (FACe).

2. Lugar y Plazos de entrega de los pedidos.

Lugar:

Los pedidos se entregarán en las direcciones que se incluyen en el anexo 1, correspondientes a los lotes 1, 7, 16 y 27. Sin costes añadidos ni gastos de envío.

Las entregas de los pedidos irán acompañadas de las correspondientes facturas, cuyo contenido se ha sido descrito en el apartado anterior.

Plazos:

Si el libro está en stock, la entrega se realizará en un **máximo de 2 días**.

Para títulos nacionales, el plazo a partir de la fecha de emisión del pedido será de **7 días**.

Para títulos extranjeros, el plazo a partir de la fecha de emisión del pedido será de **15 días**.

Recibimos semanalmente libros procedentes de editores extranjeros, lo que nos posibilita el acortar plazos.



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/. GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

En aquellos casos en los que el plazo de entrega se encontrara fuera de los márgenes habituales, debido a alguna incidencia, avisamos al cliente en cuanto tenemos conocimiento de ello y procedemos a su resolución en el plazo más breve posible con el fin de evitarle cualquier perjuicio o inconveniente.

3. Características del servicio:

a. Atención personalizada.

Diariamente, en la librería se controlan los pedidos hechos tanto a través de la página web como por los otros medios puestos a disposición del cliente.

Contamos con personal profesional cualificado, **asignándosele a la cuenta de la UCM un comercial**, con formación de documentalista, que les atenderá **en castellano**.

b. Localización de libros raros, antiguos y descatalogados.

Posibilitamos la solicitud de libros, nacionales e internacionales, no incluidos en nuestros catálogos. Así como, aquellos ejemplares publicados y agotados, que se puedan conseguir de segunda mano.

Para ello, buscamos y adquirimos libros agotados en todas las plataformas de venta de libros que existen en el mundo. En especial, en ABEBOOKS, de la que PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE S.L. forma parte.



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.

C/ GENERAL RODRIGO, 1

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
28003 MADRID
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

El contacto continuado, desde hace muchos años, con nuestros distribuidores extranjeros nos permite la localización de libros agotados y descatalogados, y nos facilita contar con la información de los libros de especial interés de manera fluida y continuada.

c. Productos a examen.

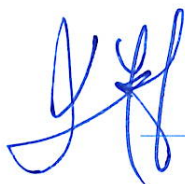
Ofrecemos el servicio de envío de "libros a examen" de novedades, sin costo adicional para el cliente. Tanto la gestión del envío y la recogida corren a cargo de PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.

4. Medios de apoyo

Disponemos de procedimientos electrónicos para la gestión integral de la librería: bases de datos de gestión de libros, página web y correo electrónico.

Información electrónica frecuente sobre novedades editoriales y disponibilidad de página web novedosa y actualizada: PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE S.L. cuenta con su propia página web, diariamente actualizada, con todos los fondos que ingresan cada día.

Nuestro sistema informático permite una amplia explotación informativa, que se traduce en una serie de **Boletines Bibliográficos:**



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1

28003 MADRID

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

Desde hace varios años enviamos **Boletines de Información Bibliográfica de Novedades** editoriales. Por ejemplo, en el caso de los libros, cada semana se envían, vía e-mail, 2 boletines con los últimos libros aparecidos en el mercado internacional, tanto de Arte y Ciencias Sociales como de Arquitectura

Cada boletín contiene 12 libros que aparecen acompañados de un extracto de información, lo cual ofrece la ventaja de una información actualizada y permanente.

A través de un link, el cliente que esté interesado en algún título concreto, "*pinchando*" el mismo, se conectará automáticamente con nuestra base de datos, donde tendrá acceso a toda la información bibliográfica más amplia incluido un resumen de dicho título.

Otro servicio que ofrecemos, igualmente a través de correo electrónico, es el envío cuando la obra lo requiere, de **Boletines de Información Analítica**. Esta práctica es habitual en caso de obras de especial relevancia o interés, que aparecerán, igual que en el caso anterior, con todos los datos bibliográficos completos junto con el resumen del libro.

Experiencia demostrada en *Approval plan*. *Approval plan*, definido como el envío por parte de los proveedores de las novedades bibliográficas en una disciplina o parte de la misma de acuerdo a un perfil exhaustivo definido previamente por la Biblioteca, posibilita que, una vez se ha concretado el perfil, se le envíe información continua sobre los títulos publicados, con objeto de que la Biblioteca confirme su adquisición.

Así mismo, y como complemento de lo anteriormente descrito, es **práctica habitual de nuestra empresa** recibir de nuestros clientes sus prioridades temáticas. Ya sea para completar un fondo o aniversarios culturales, o la necesidad de documentar un exposición,



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
GENERAL RODRIGO, 1

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

etc... Ellos nos trasladan sus temas de interés para las adquisiciones y les mantenemos puntualmente informados sobre las obras pertinentes.

Con este propósito de información individualizada al cliente, realizamos **catálogos sobre una temática determinada**, con el apoyo técnico de nuestra base de datos y de acuerdo al perfil del cliente que se les envía puntualmente por correo electrónico.

Así mismo, en **obras abiertas, previstas en varios volúmenes** cuya publicación se alarga en el tiempo, si el cliente ha comprado los volúmenes precedentes, siempre que se publican los sucesivos se les envía una **alerta informativa**, de la nueva publicación. Todo ello con objeto de que dichas colecciones u obras no les queden incompletas.

Sistemas de información bibliográfica:

- **Novedades** de la semana. Información en línea, vía email, de los libros que se van publicando y que recibimos en nuestra librería. El Boletín de Novedades Semanales contiene 12 títulos con datos bibliográficos, contenido del libro, y precios actualizados.
- **Información analítica de libros** para Obras de referencia o de especial relevancia: Es un servicio que prestamos sin necesidad de que el cliente lo solicite expresamente, dado el conocimiento que tenemos de su perfil, preferencias e intereses concretos. Así, detectamos ediciones de su interés, ofreciéndoles información sobre datos bibliográficos y resúmenes de libros.



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/. GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

13

PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
c/ General Rodrigo, 1. 28003 Madrid

- **Catálogos** sobre materias que nos especifique el cliente son de su interés y que ofrecemos en dos versiones: con las portadas y datos básicos de los libros, y analíticos con el resumen de los libros.
- Además 2 veces al año, realizamos **catálogos** de materias de novedades publicadas en un semestre o **de próxima aparición**. Estos los podemos enviar tanto impresos como en formato .pdf y/o vía correo electrónico. Denominamos los catálogos de Primavera e Invierno.

Y para que conste a los efectos oportunos, se firma en Madrid a 24 de abril de 2018



PUBLICACIONES DE ARQUITECTURA Y ARTE, S.L.
C/ GENERAL RODRIGO, 1
28003 MADRID

Fdo. Juan José Martínez Cofiño

- Administrador único -

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID