

CALIDAD

Innovación

compromiso

TECNOLOGÍA

vanguardia

excelencia

evaluación

ética

expansión

I+D+i

solidaridad

investigación

experiencia

PROGRESO

Futuro

Formación

igualdad

MEMORIA

Referida a los lotes:

12. Biblioteca Facultad de Educación y

20. Facultad de Psicología



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR:	4
a) GESTIÓN DE PEDIDOS (hasta 20 puntos).....	4
b) RAPIDEZ EN EL ACCESO Y ENTREGA DEL MATERIAL (hasta 20 puntos)...	5
c) SERVICIOS AÑADIDOS (hasta 9 puntos)	5
OBSERVACIONES	6

INTRODUCCIÓN

TEA Ediciones S.A.U. es la empresa líder en elaboración, edición y corrección de tests y pruebas de evaluación psicológica con más de 60 años de experiencia en el sector, situándose actualmente en primera línea mundial de la evaluación psicológica en lengua española. El carácter polivalente de su actividad unido a su dilatada experiencia, hacen que se ajuste muy exactamente a las necesidades de las Bibliotecas de las Facultades de Educación y Psicología de la Universidad Complutense.

La actividad profesional de **TEA Ediciones** a largo de sus 60 años de existencia le ha ganado el reconocimiento unánime de los profesionales de la Psicología, la evaluación y la gestión de recursos humanos, por lo que el prestigio de la empresa es notorio tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

TEA Ediciones es el único miembro español del *European Tests Publishers Group*, entidad que agrupa a los editores de tests más prestigiosos de Europa. Asimismo, es socio de la *International Test Commission* (ITC), organización que establece y promueve a nivel mundial las normas para la creación y uso adecuado de pruebas de evaluación de personas.

En la siguiente memoria se recogen los principales criterios cualitativos a evaluar por la Universidad Complutense para poder ser homologados para los **lotes 12. Educación y 20. Psicología**:

- Gestión de los pedidos.
- Entrega del material.
- Servicios añadidos.

El presente documento recoge toda la información que garantiza el cumplimiento de las especificaciones y se detalla cada uno de estos criterios.

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR:

(hasta 49 puntos)

a) GESTIÓN DE PEDIDOS (hasta 20 puntos)

Los pedidos con las Bibliotecas de la Universidad Complutense pueden atenderse desde TEA Ediciones por múltiples canales: tienda *online* de TEA, telefónicamente, por email o por fax. Cuando se recibe un pedido, ya sea procedente del sistema de gestión de la biblioteca o directamente por email, se gestiona por nuestros comerciales responsables de las relaciones con las universidades. Se envía acuse de recibo a la cuenta de correo electrónico de Adquisiciones de la biblioteca peticionaria y se avisa en caso de que algún producto se encuentre agotado. La gestión se hace en el mismo día por lo tanto es muy ágil.

Nuestro sistema de gestión genera una factura detallada de cada pedido, en la que se desglosa la siguiente información:

- Nombre o razón social, domicilio y código de identificación fiscal del proveedor.
- Datos bancarios del proveedor.
- Número y fecha de la factura.
- Destinatario del servicio o suministro facturado:
 - UCM Universidad Complutense de Madrid.
 - Centro o servicio.
 - Departamento.
 - Código de identificación fiscal de la UCM (Q28180141).
- Descripción de importe del servicio o suministro prestado: número de pedido a que se refiere la entrega, relación de títulos y número de ejemplares suministrados y precio individualizado de los mismos.
- Desglose del descuento aplicado.
- Tipo e importe del IVA aplicado en euros.
- Conformidad del responsable titular del crédito al que se aplica el gasto, con identificación de cargo y nombre.

b) RAPIDEZ EN EL ACCESO Y ENTREGA DEL MATERIAL (hasta 20 puntos)

Trabajamos con varias agencias de transporte, tanto convencionales, como de mensajería, para dar un servicio ágil y garantizar la custodia y seguridad de los envíos. En todo momento podemos tener acceso al estado del envío y localización del paquete.

Los **plazos de entrega son máximo 2-3 días para material en stock y 15 días para tests extranjeros** que tengamos que importar, a partir de la fecha de emisión del pedido.

Los gastos de envío son gratuitos, siempre y cuando el pedido supere los 270 € sin IVA.

Los pedidos van perfectamente empaquetados y siempre se acompañan de la factura correspondiente

En cuanto a posibles cancelaciones, reclamaciones o devoluciones disponemos de una política muy flexible y estudiamos cada caso de forma particular de cara a dar el mejor servicio y del mismo modo, aceptamos la devolución de las obras que no reúnan los requisitos acordados. También respondemos de la pérdida, daños y alteraciones que sufran los productos solicitados hasta la recepción de los mismos.

c) SERVICIOS AÑADIDOS (hasta 9 puntos)

TEA Ediciones **dispone de un equipo de psicólogos consultores** y personal administrativo, dedicados a la relación comercial con la Universidad Complutense de Madrid, tanto con la Facultad de Psicología, como la Facultad de Educación. Su labor principal es:

- **Servicio de productos a examen sin compromiso de compra.** De esta forma se mantiene informada y actualizada a la Universidad sobre las novedades publicadas por la editorial realizando **visitas mensuales** a las personas responsables de la biblioteca y/o docimoteca y al profesorado de la facultad para que puedan estar al día de dichas novedades y decidir qué pruebas desean adquirir.
- **Localización y suministro de tests de otras editoriales extranjeras y tests descatalogados** de nuestro fondo editorial. Además se sustituyen gratuitamente los manuales que tengan **nuevas ediciones**.
- **2 comerciales específicos para la Biblioteca Complutense (Psicología y Educación).**
- **Atención en español.**
- **Medios de apoyo para la selección de libros: web, catálogos, novedades, etc.** Disponemos de una completa **página web** con el catálogo de pruebas actualizado donde se pueden consultar los precios, información técnica, ejemplos de perfiles e informes, recursos, artículos, etc. También se suministran **folletos u otros documentos informativos sobre las novedades** publicadas para permitir una mayor difusión y conocimiento entre docentes y estudiantes. **Periódicamente se envían catálogos impresos** para que puedan consultar las

pruebas las personas que vayan a solicitar el préstamo a la biblioteca. Además realizamos **formaciones al personal de la biblioteca** en las plataformas de TEA Ediciones: TEAcorrige, e-TEAediciones y UniversiTEA. Estas plataformas permiten corregir los tests informatizadamente, aplicarlos online y prestar virtualmente los manuales técnicos. Otro recurso que ponemos a disposición de la Universidad Complutense es la plataforma *online* **UniversiTEA**, portal de consulta gratuita de los manuales editados por TEA, para profesores y alumnos. Dicho acceso ya está implementado en ambas bibliotecas (Psicología y Educación) y permite a las docimotecas prestar gratuitamente todos los manuales de TEA de forma ilimitada y accesible. Actualmente estas dos Facultades de la UCM han realizado más de 600 altas en la plataforma y más de 38.000 préstamos.

OBSERVACIONES

Se considerará cualquier sugerencia de modificación respecto al contenido de memoria que se propone, alterando en lo que proceda las condiciones establecidas y siempre con objeto de favorecer la mejor realización del trabajo.

Esperando haber dado una respuesta adecuada y poder colaborar una vez más con la Universidad Complutense de Madrid, aprovechamos esta ocasión para saludarles atentamente.

Madrid, 23 de abril de 2018

Milagros Antón
Directora General

