

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LIBRERÍA	MCSO Ed.: 3 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Página 1 de 2 Responsable: Gestor Económico /Secretario académico
4.2.RECURSOS ACADÉMICOS		4.2.2. Librería

El CA a la UNED en Illes Balears cuenta con servicio propio de librería tanto presencial como a través de su web específica www.libreria.uned-illesbalears.net con el objeto de disponer de todo el material docente necesario tanto para el alumnado como para el profesorado.

Se dispone del material bibliográfico determinado por los equipos docentes como necesario para la superación de las distintas asignaturas.

El personal de la librería del centro se encarga de:

- realizar los pedidos con antelación para que el material esté disponible para las personas que acuden a los puntos de venta presenciales
- disponer el material de forma adecuada para facilitar su venta
- tener presente los tiempos de devolución del material bibliográfico obsoleto

Los servicios de librería que ofrecen el centro y las aulas son:

- Catálogo de **bibliografía básica**, disponible para la venta directa de forma presencial y sin necesidad de encargo previo.
- En las tres islas venta por encargo de la bibliografía básica de Grados, Curso de Acceso y CUID para el estudio de asignaturas y materias de la UNED (Mallorca: libreria@palma.uned.es; Menorca: info@mao.uned.es; Ibiza: info@eivissa.uned.es).
- El pago de la compra presencial puede realizarse tanto en **efectivo** como con **tarjeta de crédito (en Menorca e Ibiza sólo efectivo)**.
- A través de la **LIBRERÍA VIRTUAL DEL CENTRO** pueden realizarse los pedidos online, elegir recoger los libros en cualquiera de las sedes del centro (Mallorca, Menorca, Ibiza) **o bien el envío al domicilio**.
- Cualquier consulta/duda/incidencia/devolución en el pedido puede tramitarse a través de un formulario: **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

El centro cuenta con instalaciones que permiten la atención a los clientes de forma presencial en los siguientes horarios:

Mallorca: de 16:00 (16:30) a 20:00 horas, de lunes a viernes. (Recogida de pedidos de la Librería Virtual en la secretaría de 9-13 y de 16-20 h, sábados sólo por la mañana de 9-14).

Menorca: de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.

Ibiza: de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.

Respecto a los plazos de entrega se tiene en cuenta lo siguiente:

- Si el material solicitado se encuentra en depósito en la librería del centro, los pedidos debidamente formalizados serán atendidos de inmediato, de acuerdo con los siguientes plazos: 48-72 h.
- Si el material solicitado no se encuentra disponible el plazo de entrega se puede incrementar hasta 7 días más, siempre que el libro esté disponible en la editorial/distribuidora.

El plazo en el tiempo de entrega empieza a contar desde el siguiente día laborable tras la formalización del pedido. Los sábados, domingos o festivos no contarán en el cómputo de días.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LIBRERÍA	MCSO Ed.: 3 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Página 2 de 2 Responsable: Gestor Económico /Secretario académico
4.2.RECURSOS ACADÉMICOS		4.2.2. Librería

Para los pedidos realizados mediante transferencia bancaria, los tiempos de envío se calculan a partir de la confirmación del pago.

Además, **libreria.uned-illesbalears.net** se compromete a entregar los materiales en perfecto estado en la dirección de entrega que se señale en el formulario de pedido. Se puede solicitar la entrega de los artículos en otro domicilio y a otra persona física diferente de la que suscribe el pedido. No se entregarán pedidos en apartados postales.

De conformidad con lo anterior el centro incluye en su carta de servicios el compromiso de **Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente. 5 incidencias en el Curso Académico en el Centro y en las Aulas.**

El indicador de medición se controla mediante la cumplimentación de registros de seguimiento de este compromiso, que recogen las posibles incidencias que puedan aparecer y que no deben superar el número de 5 en el plazo de un curso académico.