

# Gestión centralizada de las reclamaciones de publicaciones periódicas

Buena práctica propuesta por el  
Servicio de Adquisiciones, Gestión Económica  
y Préstamo Interbibliotecario



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

Biblioteca Universitaria

II Jornadas de Buenas Prácticas de la Biblioteca Universitaria

# ANTECEDENTES

- **Cambio a Sierra**
- **Cada biblioteca reclamaba según sus pautas**
- **No se había desarrollado completamente el módulo de seriadas (reclamaciones)**
- **Dificultad para hacer un seguimiento del estado de las suscripciones entre el Servicio de Adquisiciones y los proveedores (ajuste económico de cada año)**



# PROCESO: PRIMER PASO

- **Elaboración de listados de revistas suscritas y envío a los centros para su revisión**
- **Revisión de los datos bibliográficos, de fondos y kardex para cambios masivos por parte del Centro de Coordinación y Gestión del Sistema**
- **Formación a todo el personal responsable de publicaciones sobre las pautas de elaboración de fondos y kardex**
- **Revisión de fondos y kardex por parte de cada biblioteca**



# PROCESO: SEGUNDO PASO

- **Pruebas con el módulo de reclamaciones de seriadas**
- **Envío de información a los proveedores con el nuevo procedimiento a seguir**
- **Creación de Listas de revistas suscritas: españolas y extranjeras**



# PROCESO: TERCER PASO

- Reclamación de fascículos retrasado



# PROCESO: CUARTO PASO

- Envío de las reclamaciones a los proveedores

Sierra - Universidad de Granada - BIB ADQ Paco Cañizares

Fichero Modificar(e) Ver Ir(g) Herramientas Informes(p) Admin Ventana (j) Ayuda

sierra **FUNCIÓN** Enviar reclamaciones

Borrar Modificar Imprimir Cerrar

Imprimir recl... 131 reclamaciones para IMPRIMIR Limitar por Proveedor Limitar Ubicación Ordenar...

Proveedores seleccionados: TODO  
Ubicación seleccionada: TODO

#	Registro	Título	Fecha de cubierta	Fascículo	Ubicación	Proveedor
<input type="checkbox"/>	1 c10020822	Alta Dirección	2015	v.50:287/288	erl	zpons
<input type="checkbox"/>	2 c10020822	Alta Dirección	2016	v.51:289/290	erl	zpons
<input type="checkbox"/>	3 c10020858	Revista técnica tributaria / Asociación Española de Asesores Fiscales	Oct 2016 - Dic 2016	n.115	erl	zpons
<input type="checkbox"/>	4 c10020858	Revista técnica tributaria / Asociación Española de Asesores Fiscales	Ene 2017 - Mar 2017	n.116	erl	zpons
<input type="checkbox"/>	5 c10021887	Fotogramas	Jun 2017	v.70:2084	fla	zpons
<input type="checkbox"/>	6 c10021887	Fotogramas	Jul 2017	v.70:2085	fla	zpons
<input type="checkbox"/>	7 c10023665	Bordón : Revista de pedagogía / Sociedad Española de Pedagogía	Jun 2017	v.69:2	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	8 c10023665	Bordón : Revista de pedagogía / Sociedad Española de Pedagogía	Set 2017	v.69:3	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	9 c10023720	Patrimonio cultural y derecho	2016	v.20	fde	zpons
<input type="checkbox"/>	10 c10023975	Claves de razón práctica	Mayo 2017 - Jun 2017	no.252	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	11 c1002721x	Leer	Ene 2017	no.278	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	12 c10027981	Organización y gestión educativa / Forum Europeo de Administradores ...	Oct 2014	no.5	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	13 c10029904	Siglo cero	Mar 2016	v.47:257	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	14 c10029904	Siglo cero	Jun 2016	v.47:258	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	15 c10029904	Siglo cero	Set 2016	v.47:259	fce	zpons
<input type="checkbox"/>	16 c1003187x	Hidalguía : revista de genealogía nobleza y armas	Nov 2016 - Feb 2017	v.62:374	fla	zpons
<input type="checkbox"/>	17 c10032113	Insula : revista bibliográfica de ciencias y letras	Mayo 2017	no.845	cam	zpons
<input type="checkbox"/>	18 c10032186	Leer	Mayo 2017	no.282	cam	zpons
<input type="checkbox"/>	19 c10032733	Integral : vida sana y natural	Mayo 2017	no.449	cam	zpons
<input type="checkbox"/>	20 c10032733	Integral : vida sana y natural	Jun 2017	no.450	cam	zpons



# PROCESO: QUINTO PASO

- **Seguimiento de las respuestas de los proveedores**
  - **Reclamado**
  - **Lo envían en breve**
  - **Sin publicar**
  - **Fascículos enviados y no recibido en kardex**
  - **Nº agotado**
  - **Incidencias puntuales**
  - **Reclamación fuera de plazo**



# CONCLUSIONES

- **Establecer un procedimiento que simplifique los procesos y reduzca la carga de trabajo del servicio de Adquisiciones y las bibliotecas**
- **Normalización de los fondos y kardex**
- **Mejora en la visualización de los fondos en el OPAC**
- **Comunicación directa y ágil con los proveedores**
- **Reducción de incidencias**
- **Mejor gestión económica de las suscripciones de revista**





# ÁREAS DE MEJORA

- **Controlar los fascículos que se publican anualmente en relación a la información de la página de la revista**
- **Creación de alertas de las revistas suscritas**
- **Revisión física de los fascículos colocados para detectar incidencias**
- **Revisión de las cajas de kardex tras la extrapolación**
- **Concordancia en los datos tanto del kardex como del fondo**

