



BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LAS COLECCIONES

**Informe de la encuesta sobre el suministro de  
publicaciones periódicas extranjeras contratadas por  
concurso general en los años 2002 y 2003**

Mayo de 2005

## Presentación

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid pone a disposición de sus usuarios un número considerable de colecciones de publicaciones periódicas de distintos orígenes. La suscripción, el suministro y la gestión del mismo, así como el control de reclamaciones de las publicaciones periódicas extranjeras, presenta características específicas que hacen aconsejable que se lleve a cabo a través de agencias de suscripciones, seleccionadas por medio de los correspondientes concursos, a los que obliga la legislación española en materia de contratos de las Administraciones Públicas. Se trata de una práctica muy extendida en todos los países de nuestro entorno, recomendada por las diferentes asociaciones profesionales de bibliotecas y bibliotecarios, cuyos objetivos son evitar la dispersión de la gestión, racionalizar costes, obtener reducciones de precios y servicios de valor añadido por la adquisición de grandes cantidades de publicaciones a través de una misma agencia y disponer de un contrato firmado por la empresa adjudicataria, entre otros.

En los años, 2002 y 2003, el suministro de los títulos ha estado a cargo de las dos empresas más implantadas en el mundo, Swets y Ebsco.

Datos de los concursos:

Año 2002

- Dos lotes: A (ciencias y ciencias biomédicas) y B (humanidades y ciencias sociales), con 11 y 13 bibliotecas participantes, respectivamente, para hacer un total de 24.
- Importe de adjudicación: 1.482.547,44 Euros.
- Número de suscripciones: 2.834, de las cuales, 14 eran suscripciones electrónicas y 2 en microforma.
- Empresa adjudicataria: Swets.

Año 2003

- Dos lotes: A (ciencias y ciencias biomédicas) y B (humanidades y ciencias sociales), con 11 y 12 bibliotecas participantes, respectivamente, para hacer un total de 23. La biblioteca de la Escuela de Relaciones Laborales dejó de tener suscripciones de revistas extranjeras, por lo que causó baja.
- Importe de adjudicación: 1.532.599,07 Euros.
- Número de suscripciones: 2.795, de las cuales, 25 eran suscripciones electrónicas y 2 en microforma.
- Empresas adjudicatarias: lote A, Ebsco; lote B, Swets.

La presente encuesta pretendía:

- Analizar la utilidad real del procedimiento.
- Evaluar los servicios de los dos proveedores, y establecer una posible comparación entre los mismos.
- Objetivar la valoración de los responsables en las bibliotecas de los centros participantes de cada aspecto implicado.
- Detectar puntos débiles para establecer las mejoras necesarias.

Para ello, se ha enviado un cuestionario a cada biblioteca participante en el concurso, que recoge aspectos generales y específicos de los servicios de las agencias y sobre algunos puntos importantes para el proceso general de la gestión.

El cuestionario se divide en tres apartados:

**I. Preguntas específicas sobre los suministros de 2002 y 2003:** está dividido en cada uno de ambos años.

**II. Preguntas generales sobre los sistemas remotos de las agencias:** En las bibliotecas cuyas revistas se encuadran en el lote A contestarán a los cuatro bloques, dos para Swets y dos para Ebsco.

**III. Preguntas generales:** recoge cuestiones sobre procedimiento y valoraciones útiles de cara a la gestión.

## **La encuesta**

# I. Preguntas específicas sobre los suministros de 2002 y 2003

## I. α Año 2002

### 1. Señale el sistema de envío que tiene contratado.

- a.  Directo
- b.  Distribución consolidada
- c.  Ambos

1.1. En caso de contar con envío por distribución consolidada, ¿le parece que el precio de este servicio se corresponde y es aceptable en relación con los resultados obtenidos?

- a.  Sí
- b.  No

1.2 En caso de contar con envío directo, ¿qué razones llevan a su biblioteca a utilizar este tipo de envío?

1.3 ¿Estaría dispuesta su biblioteca a cambiar a distribución consolidada si ello mejorase considerablemente los resultados?

- a.  Sí
- b.  No

### 2. El tiempo medio que tarda en recibir un número desde su publicación le parece

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy corto                | Corto                    | Razonable                | Largo                    | Muy largo                |
| <input type="checkbox"/> |

### 3. Señale que canales de comunicación utiliza con la empresa.

- a.  teléfono
- b.  correo
- c.  fax
- d.  correo electrónico

### 4. Valore la facilidad y fluidez de comunicación con la empresa

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy mala                 | Mala                     | Regular                  | Buena                    | Muy buena                |
| <input type="checkbox"/> |

4.1 Señale, en su caso, alguna dificultad o incidencia digna de resaltar que haya sufrido.

**5. Puntúe la rapidez en la contestación por parte de la empresa a consultas e incidencias puntuales del 1 al 10 (donde 1 es lo más lento y 10 lo más rápido).**

**6. Puntúe la rapidez en la tramitación de reclamaciones de números atrasados del 1 al 10.**

**7. Indique, aproximadamente, cuantos números de publicaciones periódicas fueron reclamados en el año**

**8. Indique, aproximadamente, cuantos números de publicaciones periódicas de los reclamados se consiguieron en el año**

**9. ¿Qué interés y utilidad considera, en general, que tienen los servicios de valor añadido que ofrecen las empresas para la gestión y para el servicio que da la biblioteca?**

Muy poco

Poco

Regular

Bastante

Imprescindible

**10. Puntúe de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 muy bueno) los siguientes servicios (algunos de valor añadido incluidos en los contratos y otros de pago) que se suelen proporcionar actualmente:**

Puntuación

1	Acceso a sumarios electrónicos.	
2	Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca (como Compludoc).	
3	Sistema remoto de gestión de suscripciones.	
4	Plataforma de acceso a revistas electrónicas.	
5	Acuerdos con editores para proporcionar ediciones electrónicas de títulos contratados en edición impresa «sin coste adicional».	
6	Almacén de duplicados y números retrospectivos para reposiciones de fascículos deteriorados, retrasados o ausentes del fondo de la biblioteca.	

7	Análisis de colecciones.	
8	Intermediación con editores para la adquisición de colecciones digitales y participación en consorcios abiertos.	

**11. ¿Considera que algunos de estos servicios deben estar incluidos necesariamente en el contrato? ¿Cuáles? (anote el número o números que se refieren al servicio)**

**12. ¿Qué otros servicios de valor añadido considera que serían útiles e interesantes para la gestión y el servicio que da la biblioteca?**

**13. ¿Cree que el sistema de facturación y el modo de tramitarse es correcto?**

- a.  Sí  
b.  No, ¿por qué y qué cambios cree que se deberían introducir?

**14. En relación con las notas de abono por números no suministrados, ¿considera el sistema actual como el más apropiado?**

- a.  Sí  
b.  No. ¿Qué otro sistema le parecería más apropiado?

**15. Valore el grado de satisfacción general, de 1-10 (1 el grado más bajo y 10 el más alto).**

**16. Añada cualquier observación o sugerencia que estime oportuna.**

**A. Su agencia de suscripciones es:**

- Swets
- Ebsco

**1. Señale el sistema de envío que tiene contratado.**

- a.  Directo
- b.  Distribución consolidada
- c.  Ambos

1.1. En caso de contar con envío por distribución consolidada, ¿le parece que el precio de este servicio se corresponde y es aceptable en relación con los resultados obtenidos?

- a.  Sí
- b.  No

1.2 En caso de contar con envío directo, ¿qué razones llevan a su biblioteca a utilizar este tipo de envío?

1.3 ¿Estaría dispuesta su biblioteca a cambiar a distribución consolidada si ello mejorase considerablemente los resultados?

- a.  Sí
- b.  No

**2. El tiempo medio que tarda en recibir un número desde su publicación le parece**

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy corto                | Corto                    | Razonable                | Largo                    | Muy largo                |
| <input type="checkbox"/> |

**3. Señale que canales de comunicación utiliza con la empresa.**

- a.  teléfono
- b.  correo
- c.  fax
- d.  correo electrónico

**4. Valore la facilidad y fluidez de comunicación con la empresa**

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy mala                 | Mala                     | Regular                  | Buena                    | Muy buena                |
| <input type="checkbox"/> |

4.1 Señale, en su caso, alguna dificultad o incidencia digna de resaltar que haya sufrido.

5. Puntúe la rapidez en la contestación por parte de la empresa a consultas e incidencias puntuales del 1 al 10 (donde 1 es lo más lento y 10 lo más rápido).

6. Puntúe la rapidez en la tramitación de reclamaciones de números atrasados del 1 al 10.

7. Indique, aproximadamente, cuantos números de publicaciones periódicas fueron reclamados en el año

8. Indique, aproximadamente, cuantos números de publicaciones periódicas de los reclamados se consiguieron en el año

9. ¿Qué interés y utilidad considera, en general, que tienen los servicios de valor añadido que ofrecen las empresas para la gestión y para el servicio que da la biblioteca?

Muy poco

Poco

Regular

Bastante

Imprescindible

**10. Puntúe de 1 a 5 (donde 1 es muy malo y 5 muy bueno) los siguientes servicios (algunos de valor añadido incluidos en los contratos y otros de pago) que se suelen proporcionar actualmente:**

Puntuación

1	Acceso a sumarios electrónicos.	
2	Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca (como Compludoc).	
3	Sistema remoto de gestión de suscripciones.	
4	Plataforma de acceso a revistas electrónicas.	
5	Acuerdos con editores para proporcionar ediciones electrónicas de títulos contratados en edición impresa «sin coste adicional».	
6	Almacén de duplicados y números retrospectivos para reposiciones de fascículos deteriorados, retrasados o ausentes del fondo de la biblioteca.	
7	Análisis de colecciones.	
8	Intermediación con editores para la adquisición de colecciones digitales y participación en consorcios abiertos.	

**11. ¿Considera que algunos de estos servicios deben estar incluidos necesariamente en el contrato? ¿Cuáles? (anote el número o números que se refieren al servicio)**

**12. ¿Qué otros servicios de valor añadido considera que serían útiles e interesantes para la gestión y el servicio que da la biblioteca?**

**13. ¿Cree que el sistema de facturación y el modo de tramitarse es correcto?**

a.  Sí

b.  No, ¿por qué y qué cambios cree que se deberían introducir?

**14. En relación con las notas de abono por números no suministrados, ¿considera el sistema actual como el más apropiado?**

- a.  Sí
- b.  No. ¿Qué otro sistema le parecería más apropiado?

**15. Valore el grado de satisfacción general, de 1-10 (1 el grado más bajo y 10 el más alto).**

**16. Añada cualquier observación o sugerencia que estime oportuna.**

## II. Preguntas generales sobre los sistemas remotos de las agencias

Conteste según sea el caso:

- si entre 2002 y 2003 sólo se han utilizado en su biblioteca los sistemas de Swets, conteste a los dos primeros bloques;
- si se han utilizado los de Swets y Ebsco, conteste a los cuatro bloques.

### Bloque 1

1. Sobre el sistema remoto de gestión de suscripciones (DataSwets), puntúe los siguientes aspectos:

	Muy complicado	Complicado	Ni complicado ni fácil	Fácil	Muy fácil
A Facilidad de uso:	<input type="checkbox"/>				

	Nula	Escasa	Suficiente	Completa	Muy completa
B Información general sobre títulos:	<input type="checkbox"/>				
C Información sobre las suscripciones de la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				
D Información sobre los paquetes de títulos:	<input type="checkbox"/>				
E Información sobre los títulos con acceso a la edición electrónica:	<input type="checkbox"/>				
F Información sobre reclamaciones:	<input type="checkbox"/>				
G Información sobre cambios de títulos, escisiones, fusiones de títulos, ceses, etc.:	<input type="checkbox"/>				

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
H Informes enviados directamente a la cuenta de correo electrónico de la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				

Otras observaciones:

<b>Bloque 2</b>
-----------------

**2. Sobre la plataforma de acceso a títulos electrónicos (SwetsWise), puntúe los siguientes aspectos:**

	Muy complicado	Complicado	Ni complicado ni fácil	Fácil	Muy fácil
A Facilidad de uso:	<input type="checkbox"/>				

	Nula	Escasa	Suficiente	Completa	Muy completa
B Información general sobre títulos:	<input type="checkbox"/>				
C Información sobre los títulos a los que tiene acceso la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				
D Información sobre las condiciones de acceso y uso de los títulos electrónicos:	<input type="checkbox"/>				
E Posibilidades de uso de la información:	<input type="checkbox"/>				

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
F Presentación de la información del contenido de los números:	<input type="checkbox"/>				
G Eficacia de los enlaces:	<input type="checkbox"/>				

Otras observaciones:

**Bloque 3**

3. Sobre el sistema remoto de gestión de suscripciones (EbscoNet), puntúe los siguientes aspectos:

	Muy complicado	Complicado	Ni complicado ni fácil	Fácil	Muy fácil
A Facilidad de uso:	<input type="checkbox"/>				

	Nula	Escasa	Suficiente	Completa	Muy completa
B Información general sobre títulos:	<input type="checkbox"/>				
C Información sobre las suscripciones de la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				
D Información sobre los paquetes de títulos:	<input type="checkbox"/>				
E Información sobre los títulos con acceso a la edición electrónica:	<input type="checkbox"/>				
F Información sobre reclamaciones:	<input type="checkbox"/>				
G Información sobre cambios de títulos, escisiones, fusiones de títulos, ceses, etc.:	<input type="checkbox"/>				

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
H Informes enviados directamente a la cuenta de correo electrónico de la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				

Otras observaciones:

**Bloque 4**

**4. Sobre la plataforma de acceso a títulos electrónicos (EbscoHost EJS), puntúe los siguientes aspectos:**

	Muy complicado	Complicado	Ni complicado ni fácil	Fácil	Muy fácil
A Facilidad de uso:	<input type="checkbox"/>				

	Nula	Escasa	Suficiente	Completa	Muy completa
B Información general sobre títulos:	<input type="checkbox"/>				
C Información sobre los títulos a los que tiene acceso la biblioteca:	<input type="checkbox"/>				
D Información sobre las condiciones de acceso y uso de los títulos electrónicos:	<input type="checkbox"/>				
E Posibilidades de uso de la información:	<input type="checkbox"/>				

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
F Presentación de la información del contenido de los números:	<input type="checkbox"/>				
G Eficacia de los enlaces:	<input type="checkbox"/>				

Otras observaciones:

### III. Preguntas generales

1. ¿Qué valor, del 1 al 10, otorga a la contratación continuada con la misma agencia de suscripciones? (1 el valor menor, 10 el mayor).

1.1. Por favor, comente las razones de su puntuación

2. El primer año de suministro de una agencia, ¿considera normal y aceptable que se produzcan retrasos hasta que aquél se estabiliza?

- a.  Sí
- b.  No.

2.1. ¿Hasta cuánto tiempo sería admisible?

2.2. ¿Estima que, para evitar ese retraso, sería una solución apropiada el adjudicar los concursos mucho antes de lo que viene ocurriendo (diciembre)?

- a.  Sí
- b.  No.

3. ¿Qué le parece más importante a la hora de valorar la adjudicación de un concurso?

- a.  La experiencia previa con la empresa.
- b.  La oferta, técnica y económica (\*), que presente.
- c.  Ambas al 50%.

3.1 ¿Por qué?

**4. ¿Qué le parece más importante a la hora de adjudicar un concurso?**

- a.  La oferta técnica (\*).
- b.  La oferta económica (\*).
- c.  Ambas al 50%.

4.1 ¿Por qué?

**5. ¿Cree adecuado el calendario de tramitación de los concursos, incluidos los plazos para elaborar las listas de títulos?**

- a.  Sí
- b.  No. ¿cómo sería el adecuado?

**6. ¿Cree que sería necesario modificar en algo el procedimiento actual de tramitación de los concursos?**

- a.  Sí
- b.  No.

En caso afirmativo, ¿de qué modo?

**7. ¿Estima que la gestión unificada de las suscripciones en un concurso único y desde una única unidad es...?**

- a.  Más positivo que negativo  
b.  Más negativo que positivo

7.1 ¿Por qué?

**8. ¿Considera que recibe toda la información indispensable para la gestión y el servicio en su biblioteca relativa a las suscripciones?**

- a.  Sí  
b.  No. ¿Qué información cree que podría obtener y en qué fecha considera necesario obtenerla?

---

(\*) Al convocarse un concurso de suministro, las empresas que participan deben presentar por separado:

- a) Una *oferta económica*, con un precio cerrado que no puede superar el valor base para el lote, establecido en el pliego de cláusulas administrativas.  
b) Una *oferta técnica*, en la que, además de comprometerse expresamente a cumplir los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, exponen su oferta de servicios y plantean mejoras sobre los mismos, en función de una lista de criterios objetivos de valoración (diseñada por la Biblioteca), que se ha añadido a los pliegos.

## **Resultados de la encuesta**

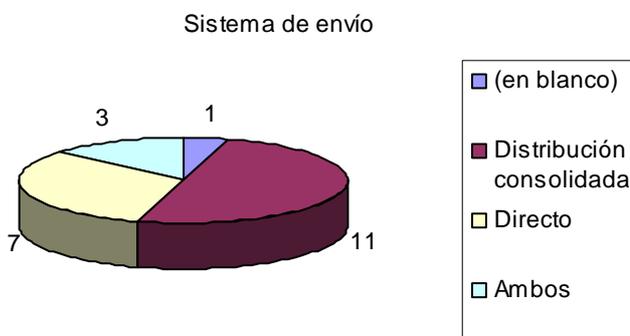
## I. Preguntas específicas sobre los suministros de 2002 y 2003

### Año 2002

Agencia de suscripciones: Swets, ambos lotes.

#### 1. Sistema de envío

11 de las 22 bibliotecas encuestadas han utilizado durante el año 2002 el sistema de envío por distribución consolidada y en todos los casos afirmaron estar satisfechas con el precio y los resultados obtenidos con este servicio.



**1.1** Entre las siete bibliotecas que se sirvieron únicamente del envío directo durante este año, tres de ellas destacaron el menor coste de este sistema como una de las principales ventajas del mismo. Otros de los factores señalados a la hora de escoger este sistema fueron la comodidad, la rapidez y la posibilidad de ejercer un mayor control sobre las colecciones.

**1.2** Las tres bibliotecas que utilizaron ambos sistemas (envío directo y distribución consolidada) destacaron también la reducción de gastos y la periodicidad que supone el envío directo.

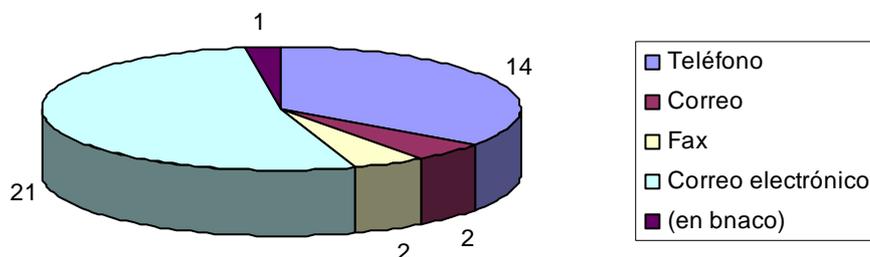
**1.3** Únicamente dos de las bibliotecas encuestadas, entre las que se sirven del envío directo, no estarían dispuestas a cambiar a distribución consolidada incluso cuando mediante este sistema mejorase los resultados. En el resto de los casos estarían dispuestos a cambiar de sistema de envío y en tres de ellos se señala la importancia del precio en esta decisión.

## 2. Tiempo medio que tarda en recibir un número desde su publicación

SISTEMA DE ENVÍO	TIEMPO MEDIO EN RECIBIR PUBLICACIÓN	Total
<b>Distribución consolidada</b>	Razonable	10
	Corto	1
Total Distribución consolidada		11
<b>Directo</b>	Razonable	6
	Largo	1
Total Directo		7
<b>Ambos</b>	Razonable	2
	Largo	1
Total Ambos		3
Total general		21

## 3 y 4. Canales de comunicación utilizados para la comunicación con la empresa y fluidez de la misma

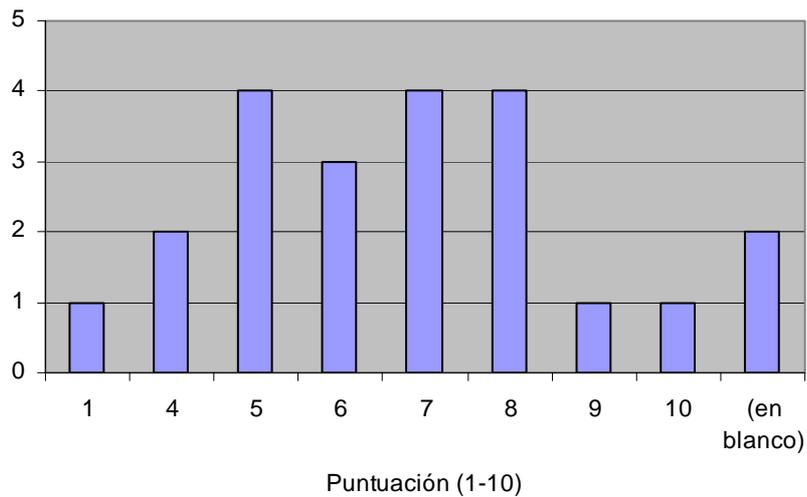
21 de las 22 bibliotecas encuestadas (1 en blanco) se comunican con la empresa mediante el correo electrónico y 7 de ellas lo utilizan como único canal de comunicación. Más de la mitad utilizan también el teléfono, siendo los canales menos utilizados el fax y el correo ordinario.



En cuanto a la facilidad y fluidez de comunicación con la empresa, la tendencia oscila a considerarla entre “Buena” y “Regular” ( 9 y 8, respectivamente, de las 22 bibliotecas encuestadas). Sólo en un caso se calificó de “Mala” y tres de las bibliotecas calificaron la comunicación como “Muy buena”.

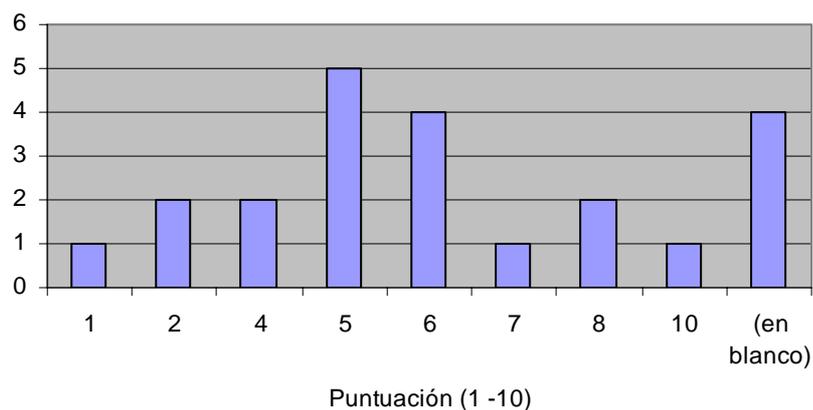
### 5. Rapidez en la contestación por parte de la empresa a consultas e incidencias puntuales

Solamente 3 de las bibliotecas consultadas puntuaron la rapidez de la empresa a consultas e incidencias por debajo de 5. La tendencia general es a puntuar entre 5 y 8 sobre 10.



### 6. Rapidez en la tramitación de reclamaciones de números retrasados

La mayoría de las bibliotecas consultadas otorgan una puntuación de entre 5 y 6 a la rapidez de la empresa en la tramitación de números retrasados.

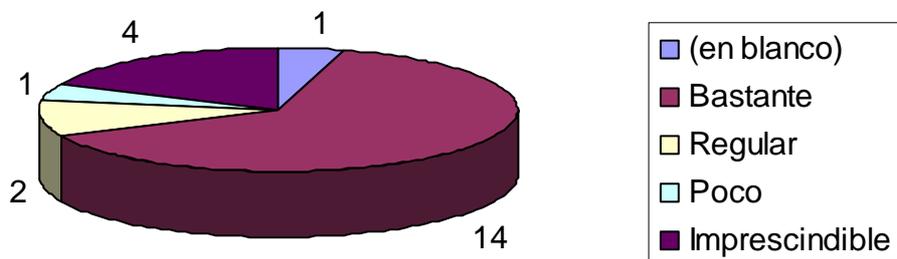


## 7 y 8. Números de publicaciones periódicas reclamadas en el año

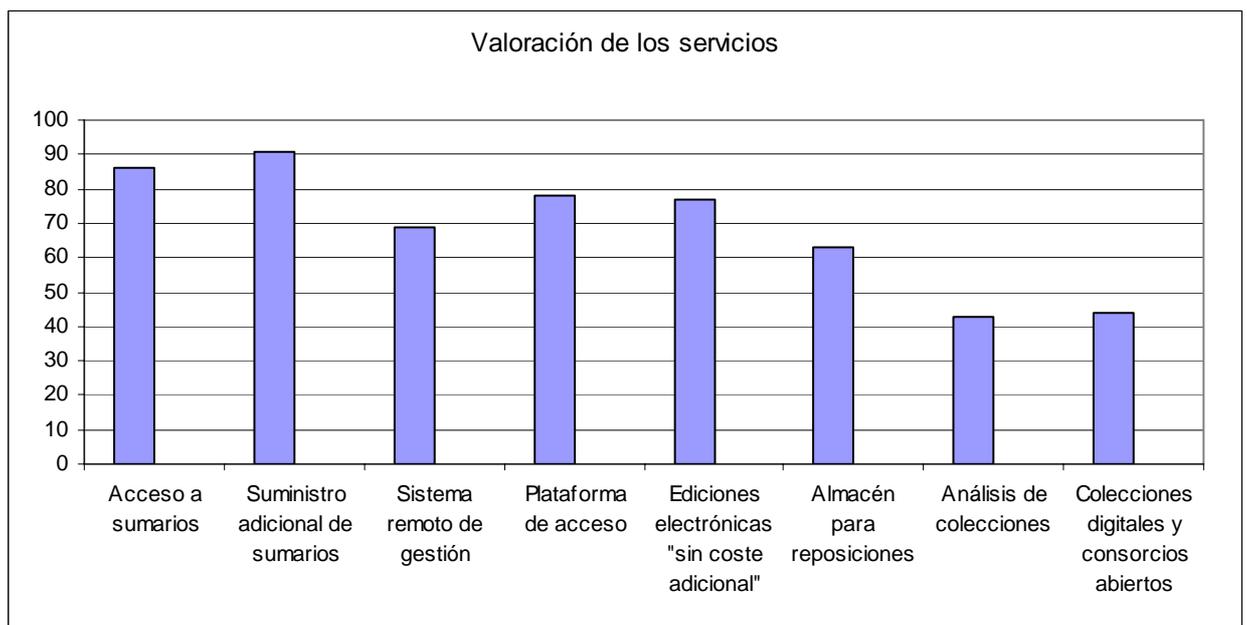
El total de números de publicaciones periódicas reclamadas en el año 2002, según la encuesta, es de 530 (9 de los 22 centros encuestados no contestaron a esta pregunta), de los que aproximadamente 434 fueron recibidos a lo largo del año.

## 9. Interés y utilidad de los servicios de valor añadido que ofrecen las empresas para la gestión y el servicio de las bibliotecas

14 de las bibliotecas encuestadas consideran de bastante utilidad e interés los servicios de valor añadido y 4 de ellas los consideran imprescindibles.



## 10. Servicios de valor añadido incluidos en los contratos y de pago



Entre los servicios que se proporcionan a las bibliotecas el más valorado fue “Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca”, seguido de “Acceso a sumarios electrónicos”. Entre los menos valorados: “Análisis de las colecciones” y la “Intermediación con editores para la adquisición de colecciones digitales y participación en consorcios abiertos”.

**11 y 12.** En cuanto a qué servicios deberían estar incluidos necesariamente en el contrato, la opción más solicitada fue “Acuerdos con editores para proporcionar ediciones electrónicas de títulos contratados en edición impresa sin coste adicional” seguida de “Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca”.

### **13. Sistema de facturación y modo de tramitación**

16 de los 22 centros consultados considera que el sistema de facturación y el modo de tramitación son correctos. 5 de los centros considera que deberían introducirse cambios en el sistema.

Cambios que deberían introducirse:

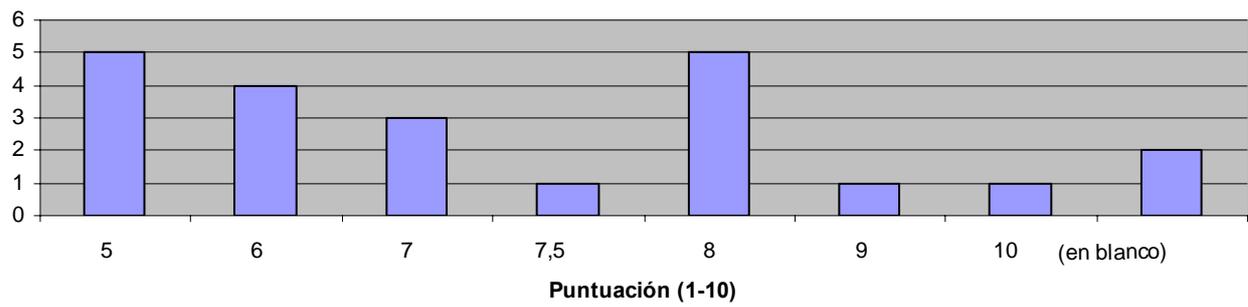
- Debería agilizarse para evitar el retraso en el ajuste final.
- El sistema de pago fraccionado permite el ajuste necesario durante el año en curso.
- Imputar el cargo de facturación a los diferentes departamentos de la facultad.
- Mayor agilidad, plazos más cortos y conocimiento de facturas sin demora.
- Volver a una sola factura anual.

### **14. Notas de abono por números no suministrados**

10 de los 22 centros consultados están conformes con el sistema actual de notas de abono y 6 de ellos plantean objeciones a este sistema (5 en blanco). Entre las objeciones señaladas destacan la lentitud en la recepción de los abonos desde su aceptación y la preferencia de otros sistemas como el descuento automático en la factura siguiente o transferencia bancaria a la cuenta de la UCM, o el suministro del número por otros medios (fotocopias, digitalización, etc.).

### 15. Valoración del grado de satisfacción general

La valoración más repetida oscila entre 5 y 8 puntos.

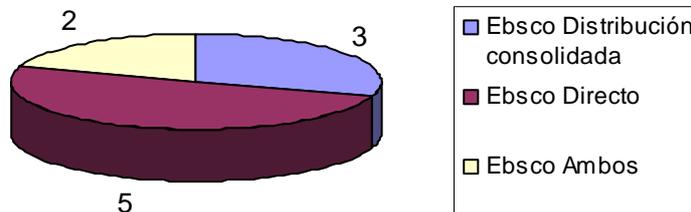


**A. Agencia de suscripciones**

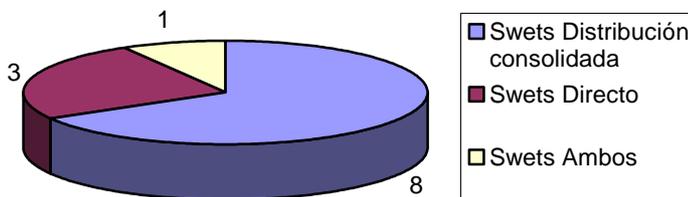
De las 22 bibliotecas que contestaron la encuesta, 10 corresponden al lote adjudicado a la empresa Ebsco y 12 al adjudicado a la empresa Swets.

**1. Sistema de envío**

**Ebsco**



**Swets**



**1.1. En caso de contar con envío por distribución consolidada, ¿le parece que el precio de este servicio se corresponde y es aceptable en relación con los resultados obtenidos?**

AGENCIA DE SUSCRIPCIONES	ADECUACIÓN DEL PRECIO DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA	TOTAL
<b>Ebsco</b>	Sí	4
	(en blanco)	6
Total Ebsco		10
<b>Swets</b>	Sí	7
	(en blanco)	5
Total Swets		12

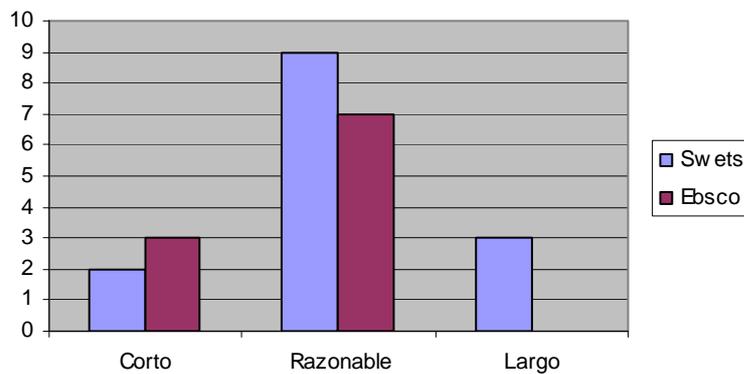
1.2 En caso de contar con envío directo, ¿qué razones llevan a su biblioteca a utilizar este tipo de envío?

AGENCIA DE SUSCRIPCIONES	RAZONES DE USO ENVÍO DIRECTO	TOTAL
EBSCO	Periodicidad Rápido, económico y facilita el control. Menor coste (en blanco)	1 1 4 4
Total Ebsco		10
SWETS	No tuvieron otra oferta Periodicidad Se desconocen las ventajas del envío por distribución consolidada. (en blanco)	1 1 1 9
Total Swets		12
Total general		22

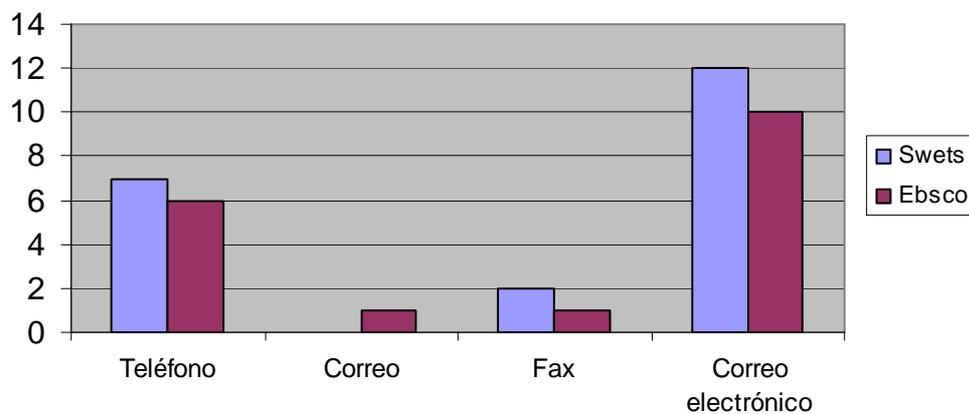
**1.3 ¿Estaría dispuesta su biblioteca a cambiar a distribución consolidada si ello mejorase considerablemente los resultados?**

AGENCIA DE SUSCRIPCIONES	CAMBIO A DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA	TOTAL
<b>EBSCO</b>	No	3
	Sí, siempre que el coste sea menor	3
	(en blanco)	4
Total Ebsco		10
<b>SWETS</b>	Sí	5
	(en blanco)	7
Total Swets		12

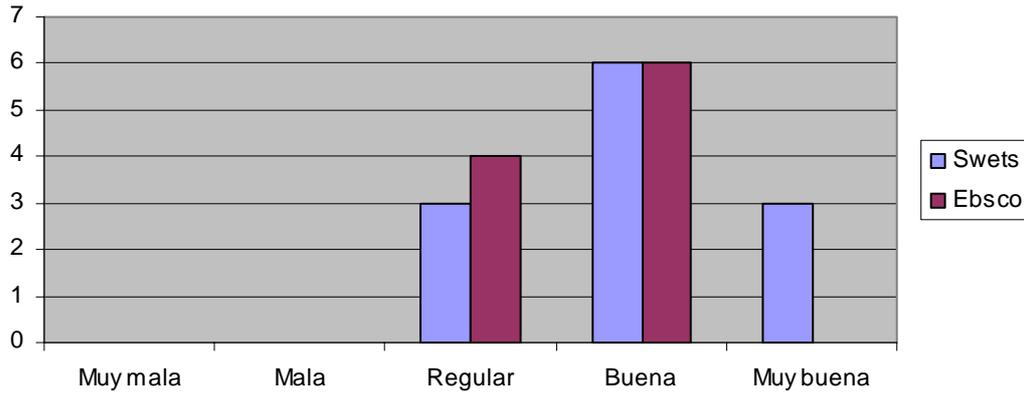
**2. Tiempo medio que tarda en recibir un número desde su publicación hasta que aparece**



**2. Canales de comunicación utilizados para la comunicación con la empresa**



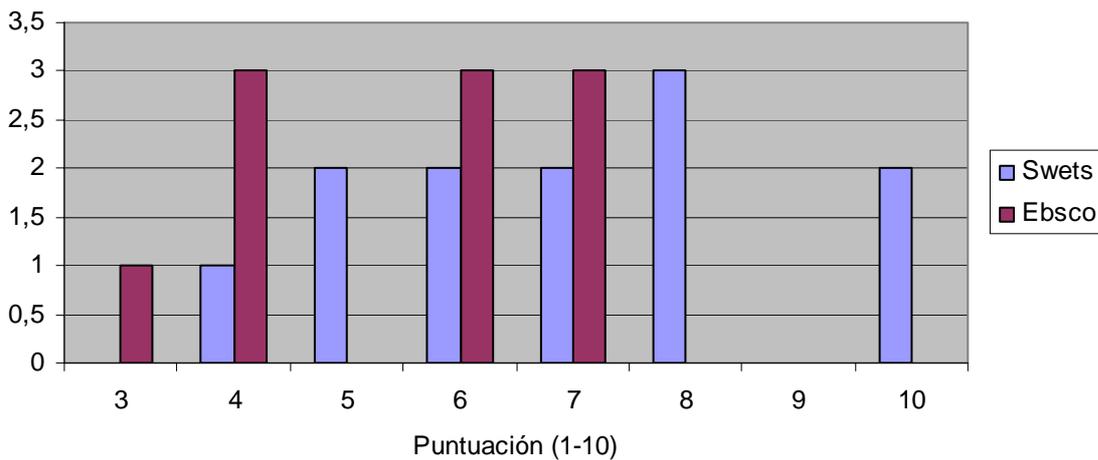
#### 4. Valoración de la facilidad y fluidez de comunicación con la empresa



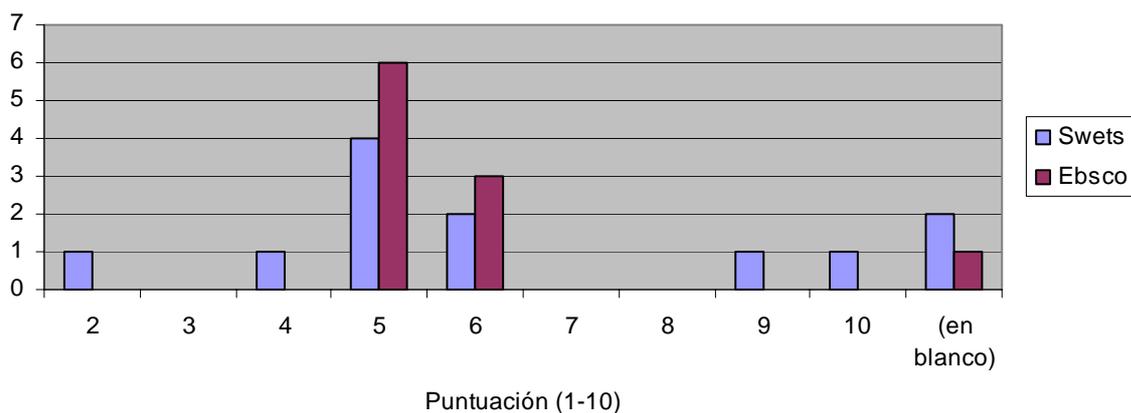
#### 4.1. Incidencias

<b>EBSCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A principio de año, retrasos en la recepción de revistas, en la comunicación de reclamaciones y en la gestión electrónica.</li> <li>• La persona de contacto en la empresa trabaja desde casa y la comunicación es lenta.</li> <li>• La revista <i>Cell</i> se envía a una dirección equivocada. Se ha reclamado y la empresa no responde ni soluciona el problema.</li> <li>• No se resolvió la reclamación de la revista <i>Synthesis</i>.</li> <li>• Tardan en contestar a las notificaciones y consultas o no contestan.</li> <li>• Títulos de periodicidad mensual no servidos en 2003.</li> </ul>
<b>SWETS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No haberse hecho cargo de algún volumen agotado, a pesar de haber sido reclamado.</li> </ul>

#### 5. Rapidez en la contestación por parte de la empresa a consultas e incidencias puntuales



## 6. Rapidez en la tramitación de reclamaciones de números atrasados

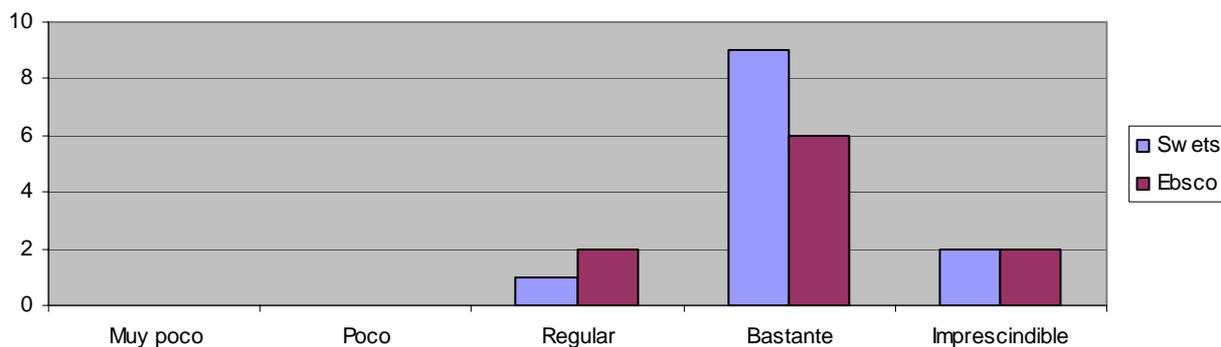


## 7 y 8. Número de publicaciones periódicas reclamadas en el año

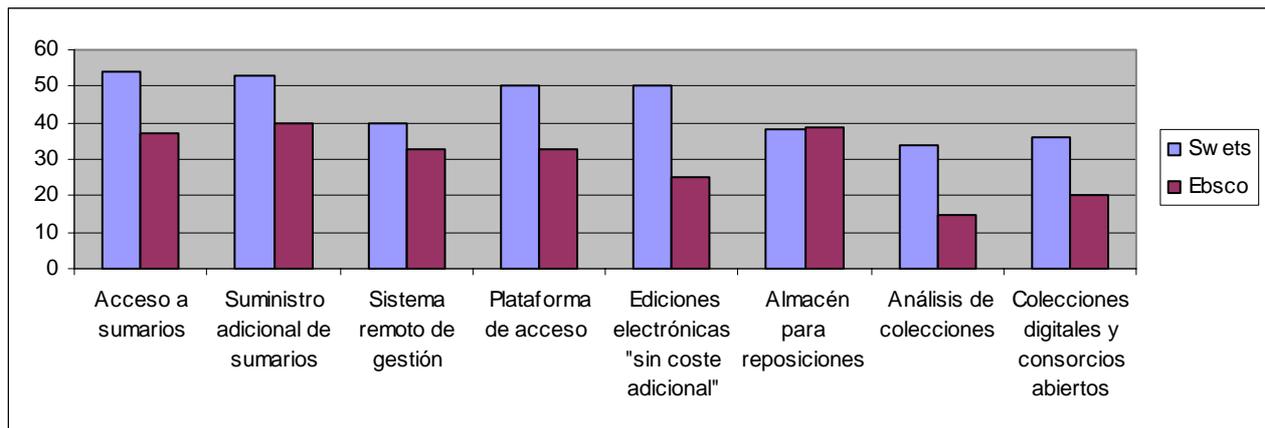
El número de publicaciones periódicas reclamadas en el año 2003 en los centros que trabajaron con la agencia de suscripciones **Ebsco** ascendió a 417 (3 de las bibliotecas encuestadas no contestaron a este apartado), de las que se consiguieron 282 a lo largo del año.

El número de publicaciones reclamadas a la agencia de suscripciones **Swets** ascendió a 203 (5 de las bibliotecas encuestadas no contestaron a este apartado), de las que se consiguieron 117 a lo largo del año.

## 9. Interés y utilidad de los servicios de valor añadido que ofrecen las empresas para la gestión y el servicio de las bibliotecas



## 10. Servicios de valor añadido incluidos en los contratos y de pago



Entre los servicios que se proporcionan a las bibliotecas, el más valorado fue, al igual que en el año 2002, el "Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca", seguido de "Acceso a sumarios electrónicos". Entre los menos valorados comparativamente: "Análisis de las colecciones" y la "Intermediación con editores para la adquisición de colecciones digitales y participación en consorcios abiertos".

Se pueden apreciar algunas diferencias en la valoración de servicios dependiendo de la agencia de suscripciones que se tenga contratada. En el caso de las bibliotecas que trabajan con la empresa **Ebsco** tiende a valorarse más, además de los servicios citados anteriormente, el "Almacén de duplicados y números retrospectivos para reposiciones de fascículos deteriorados", mientras que las bibliotecas que trabajan con la empresa **Swets** valoraron muy positivamente los "Acuerdos con editores para proporcionar ediciones electrónicas de títulos contratados en edición impresa "sin coste adicional".

**11. En cuanto a qué servicios deberían estar incluidos necesariamente en el contrato**, al igual que en el año 2002, la opción más solicitada fue "Acuerdos con editores para proporcionar ediciones electrónicas de títulos contratados en edición impresa sin coste adicional" seguida de "Suministro adicional de sumarios electrónicos en fichero para cargar en una base de datos propia de la biblioteca".

**12. ¿Qué otros servicios de valor añadido considera que serían útiles e interesantes para la gestión y el servicio que da la biblioteca?**

Agencia de suscripciones	Otros servicios útiles de valor añadido
<b>Ebsco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos de gestión de suscripciones más rápidas y sencillas.</li> <li>- Información rápida de precios según distintas ediciones (papel, electrónica, ambas) y paquetes de revistas.</li> <li>- Informar de variaciones en la historia bibliográfica de los títulos</li> <li>- Informar sobre cambio en la vida de la revista</li> </ul>
<b>Swets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información acerca de novedades bibliográficas y nuevos accesos electrónicos de títulos suscritos.</li> <li>- Sistema de gestión de las suscripciones y de información más sencillo.</li> </ul>

### 13. Sistema de facturación y modo de tramitación

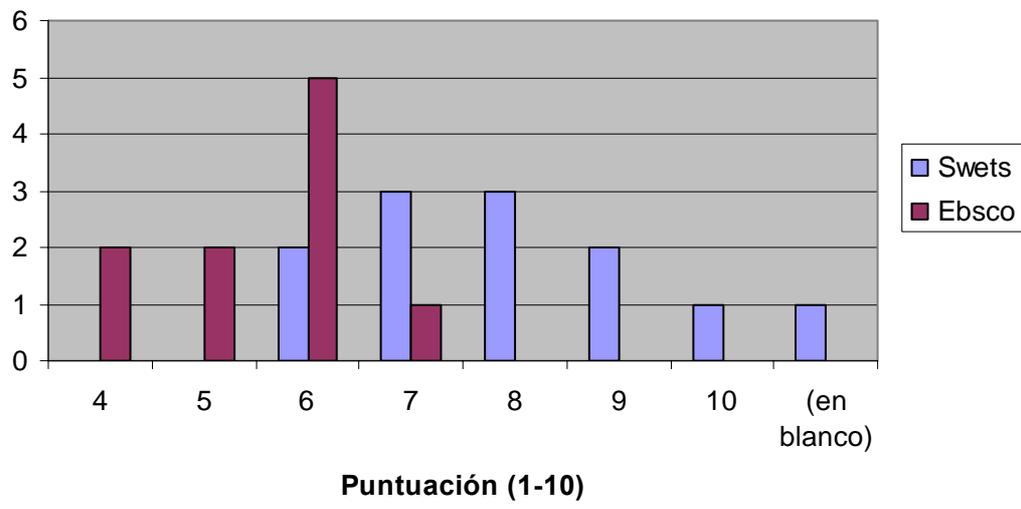
14 de los 22 centros consultados considera que el sistema de facturación y el modo de tramitación son correctos, 3 dejaron la pregunta sin contestación y los 5 centros restantes consideraron que no era correcto. Los cinco centros que consideraron necesaria la introducción de cambios para mejorar el servicio se refirieron a las complicaciones de trámites y gestión que supone la factura fraccionada en cuatro entregas.

### 14. Notas de abono por números no suministrados

9 de los 22 centros consultados están conformes con el sistema actual de notas de abono y 6 de ellas plantean objeciones a este sistema (5 en blanco). Entre las objeciones señaladas destacan la lentitud en la recepción de los abonos desde su aceptación y la preferencia de otros sistemas como el descuento automático en la factura siguiente o transferencia bancaria a la cuenta de la UCM, o el suministro del número por otros medios (fotocopias, digitalización, etc.).

Agencia de suscripciones		Notas de abono por números no suministrados	Total
<b>Ebsco</b>	Sí		1
	No	Poner especial cuidado en que suministren efectivamente los números	1
		Las revistas no recibidas pero abiertas deberían compensarse sin necesidad de facturar de nuevo y hacer el abono.	1
		Descuento automático en la siguiente factura o transferencia bancaria a la UCM, que después se abone a la Facultad.	1
<b>Swets</b>	Sí	No se ha utilizado	1
	No		4
		Anticipar el envío de la copia de abonos	4
		Automatizar	1
	(en blanco)	8	

### 15. Valoración del grado de satisfacción general

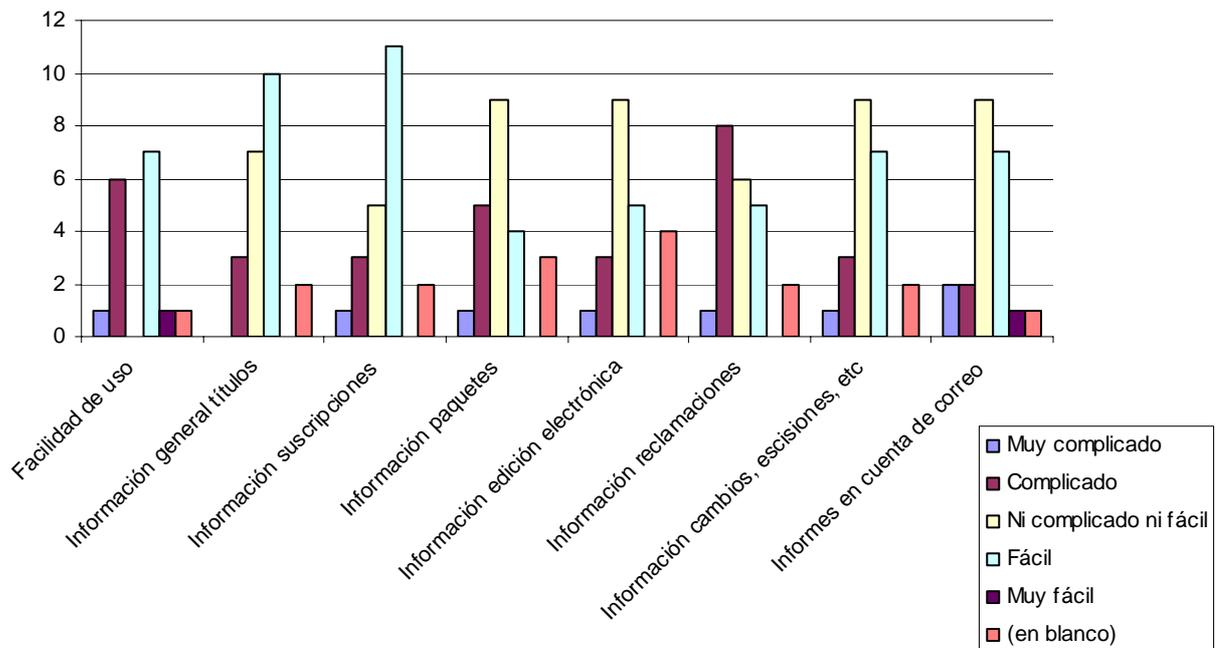


## II. Preguntas generales sobre los sistemas remotos de las agencias

### A. Swets

#### Bloque 1

##### 1. Sistema remoto de gestión de suscripciones (DataSwets)

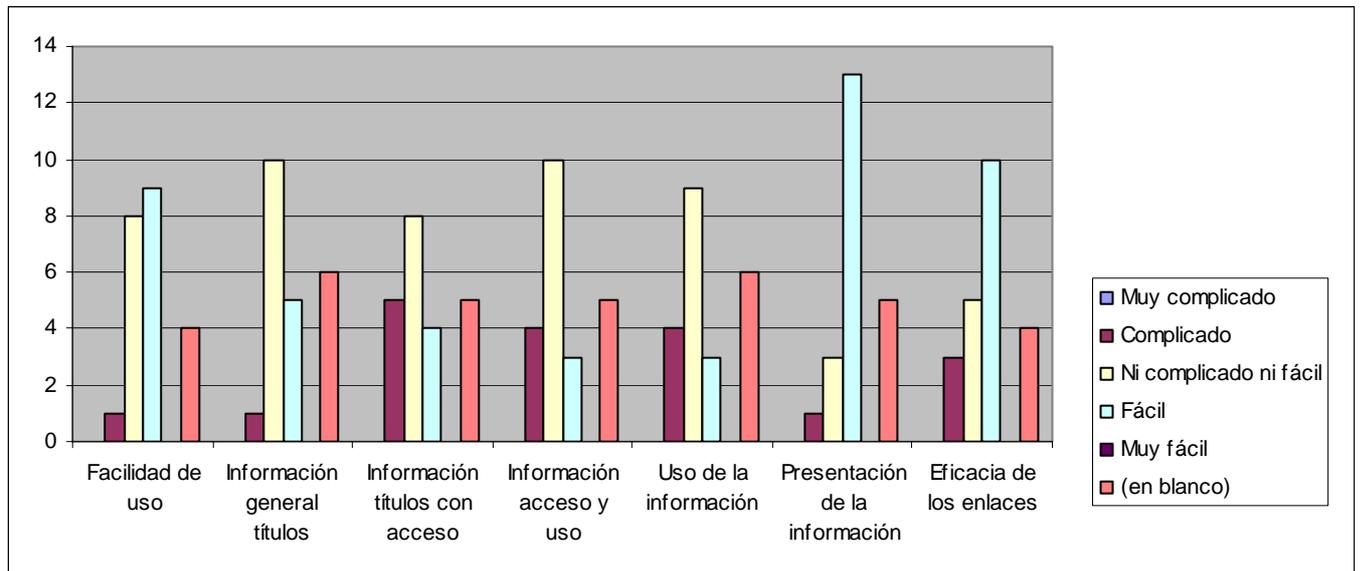


#### Observaciones:

- El sistema resulta demasiado complicado. Se ha usado poco.
- Escasez de informes.
- Falta claridad y facilidad de uso. Diseño poco adecuado.
- Las reclamaciones realizadas desde *Innopac* no siempre se reflejan en el sistema remoto de la agencia.
- Se prefiere la comunicación por correo electrónico.
- Sería necesario conocer por adelantado las incidencias de las revistas así como el estado de las reclamaciones.
- Sistema lento y de diseño complicado.

## Bloque 2

### 2 Plataforma de acceso a títulos electrónicos (SwetsWise)



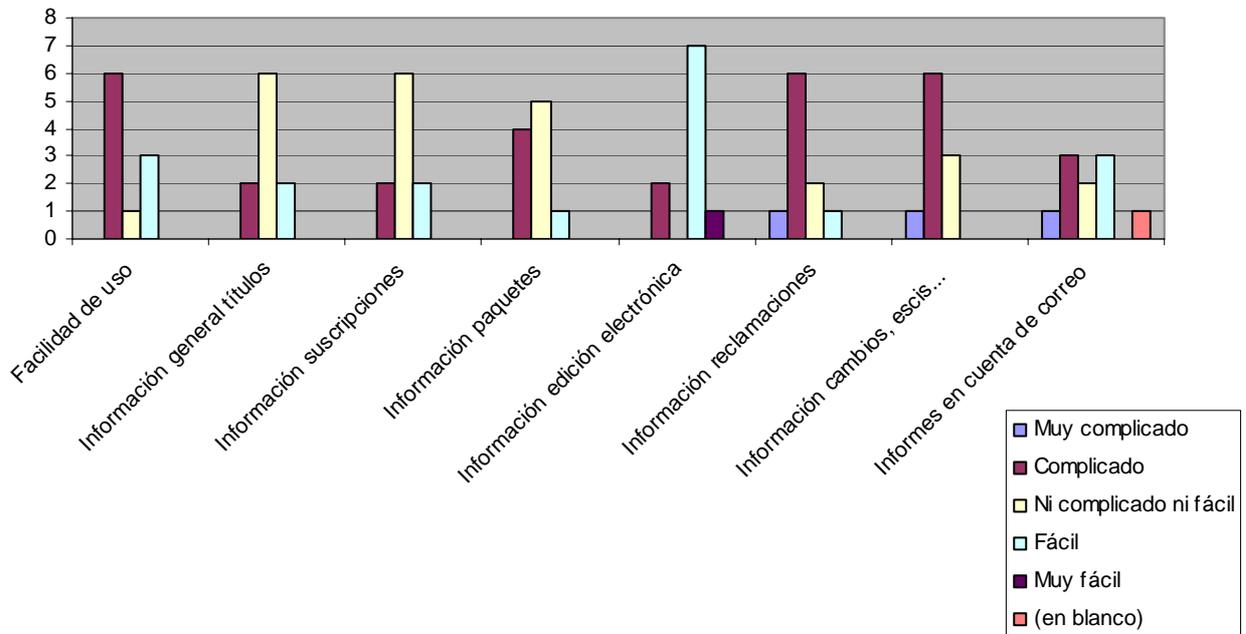
#### Observaciones:

- No ha sido empleado para obtener información de títulos suscritos.
- No ha sido utilizado.
- Se preferiría no tener más plataformas de acceso a revistas electrónicas que la propia.

## B. Ebsco

### Bloque 3

#### 3. Sistema remoto de gestión de suscripciones (EbscoNet)

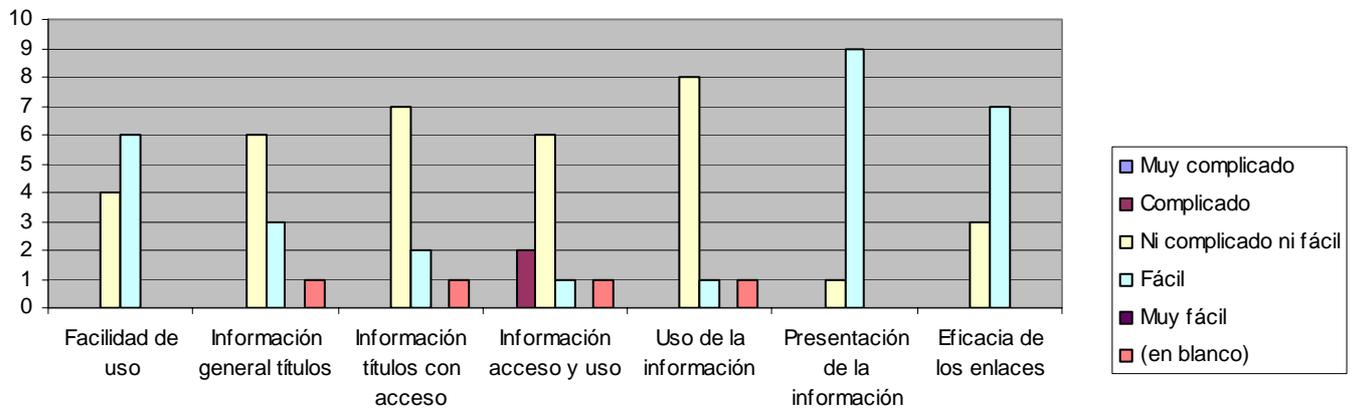


#### Observaciones:

- Está en inglés. No informa de las reclamaciones que recibe, sólo de las procesadas.
- En el informe de las reclamaciones procesadas aparecen todas las bibliotecas juntas en una lista larga y farragosa.
- Se considera anacrónico que los comprobantes se envíen y contesten por correo postal.
- En "Reclamaciones procesadas" no se incluye todo lo procesado.
- Las reclamaciones se realizan desde *Millennium*.
- No se emplea para reclamaciones.
- No se ha utilizado, se comunica con *Ebsco* por correo electrónico.

## Bloque 4

### 4. Plataforma de acceso a títulos electrónicos (EbscoHost EJS)

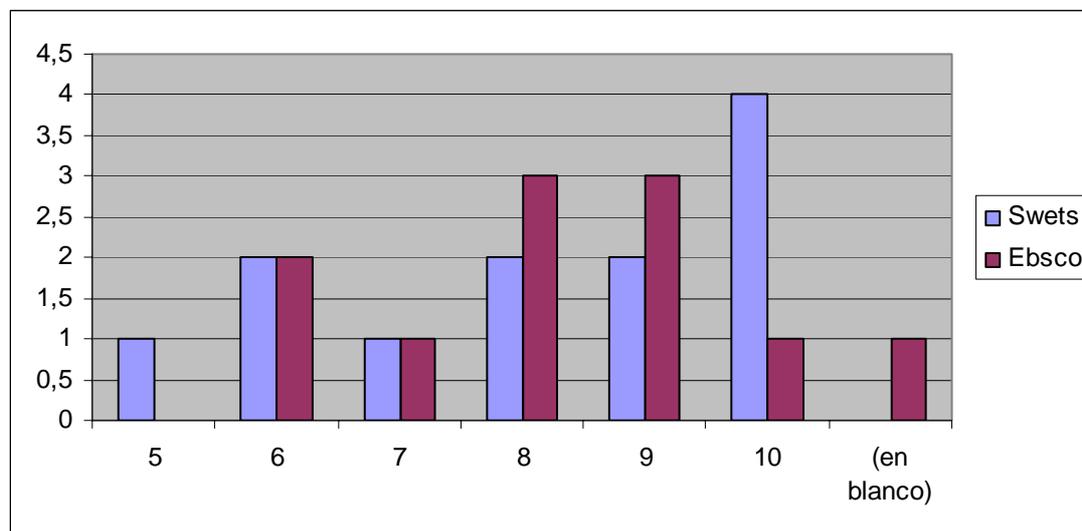


#### Observaciones:

- No ha sido empleado para obtener información de títulos suscritos.
- No se ha utilizado.
- Se considera innecesario tener más plataformas de acceso a revistas electrónicas que la propia.

### III. Preguntas generales

#### 1. Valor que otorga a la contratación continuada con la misma agencia de suscripciones



#### Razones de la puntuación otorgada:

##### SWETS

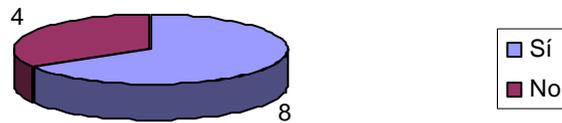
- Agilidad
- Comodidad y rapidez
- Con la agencia *Swets* el resultado es y sigue siendo satisfactorio
- Facilita la continuidad de colecciones y la suscripción de nuevas colecciones. Menos cambio en fichas y programas.
- Favorece el conocimiento de la institución para la que trabaja la agencia con la consiguiente mejora en procesos, productos y servicios.
- Mejora de condiciones económicas y de servicios: continuidad. Renovaciones automáticas: agilidad
- Reduce las posibilidades de que se produzca un salto en las suscripciones anuales
- Se ahorran trámites iniciales y retrasos. La comunicación es más fluida.
- Se evitan cambios que retrasan y perjudican la continuidad de las colecciones.
- Se producen menos errores

##### EBSCO

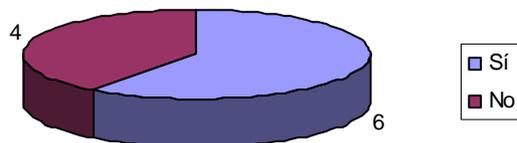
- Agiliza y se evitan retrasos
- Continuidad en la recepción de los títulos (especialmente a principio de año). Mayor posibilidad de completar colecciones.
- Facilidad de gestión del *Kardex* y continuidad en las reclamaciones
- Los cambios de agencia suelen producir retrasos y pérdidas de ejemplares
- Mayor agilidad y continuidad en las colecciones. No es necesario formarse en nuevos sistemas.
- Problemas con *Ebsco* los primeros meses de recepción de números.
- Rapidez en las reclamaciones. Favorece las relaciones empresa / UCM. Mejor precio. Familiaridad con el sistema de suscripciones.

2. El primer año de suministro de una agencia, ¿considera normal y aceptable que se produzcan retrasos hasta que aquél se estabiliza?

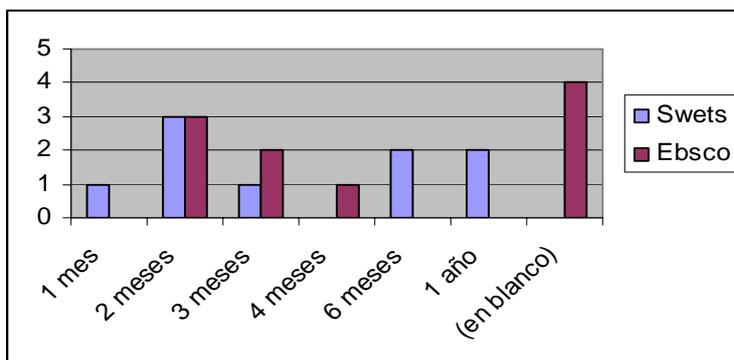
Swets



Ebsco



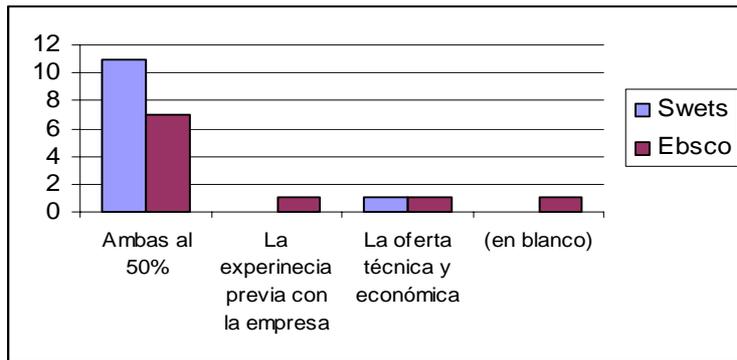
2.1 ¿Hasta cuanto tiempo sería admisible?



2.2 ¿Estima que, para evitar este retraso, sería una solución apropiada el adjudicar los concursos mucho antes de lo que viene ocurriendo?

20 de las 22 bibliotecas consultadas contestaron afirmativamente a esta cuestión.

### 3. Cuestiones más importantes a la hora de valorar la adjudicación de un concurso



#### 3.1 Observaciones:

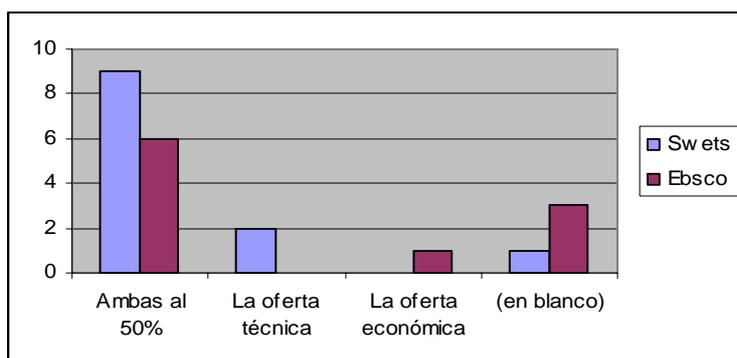
##### SWETS

- Ambas son importantes.
- Conseguir calidad-precio
- El grado de cumplimiento de una oferta ventajosa sólo puede valorarse en el transcurso del tiempo.
- Equilibrio de precio y servicio
- Evitar retrasos, mejora económica
- Facilita el presupuesto y da seguridad en la recepción de los números
- Importancia de precios, experiencia, mejora o pérdida de recursos, trabajo que supone el cambio y retrasos iniciales,
- Importancia del conocimiento recíproco empresa-cliente, así como los servicios de valor añadido y precios ventajosos.
- Son importantes los costes y un servicio ágil y eficaz

##### EBSCO

- Importancia de la experiencia, así como los servicios y la rapidez en la solución de problemas.
- La seriedad en la gestión de reclamaciones y en el suministro de los números no puede apreciarse sólo en una oferta
- Se valora la experiencia previa con la empresa, da información sobre el funcionamiento de la misma.
- Si la experiencia previa es buena, sólo una oferta económica notablemente mayor motivaría un cambio.

### 4. Cuestiones más importantes a la hora de adjudicar un concurso



#### 4.1 Observaciones:

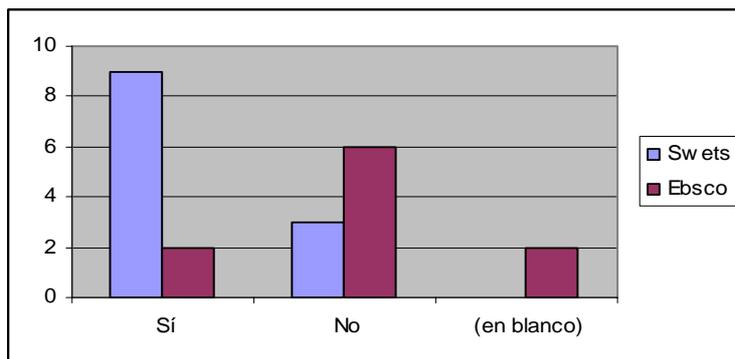
##### SWETS

- Asegura el mantenimiento de las colecciones
- Conseguir calidad-precio
- El compromiso de servicios ha de adaptarse a la oferta.
- Equilibrio precio y servicio
- La oferta económica debe ir acompañada de una buena oferta técnica
- Posible utilidad de la oferta técnica (accesos electrónicos, bases de datos, gestión automatizada, etc.)
- Son importantes los costes y un servicio ágil y eficaz

##### EBSCO

- En muchos casos la selección del título viene dada por disponer de forma permanente de ese presupuesto.
- La oferta técnica no se comprueba a priori, por lo que puede ser decisiva la oferta económica.
- La seriedad en la gestión de reclamaciones y en el suministro de los números no puede apreciarse sólo en una oferta.

#### 5. Adecuación del calendario de tramitación de los concursos, incluidos los plazos para elaborar las listas de títulos.



#### En caso negativo ¿cómo sería el adecuado?

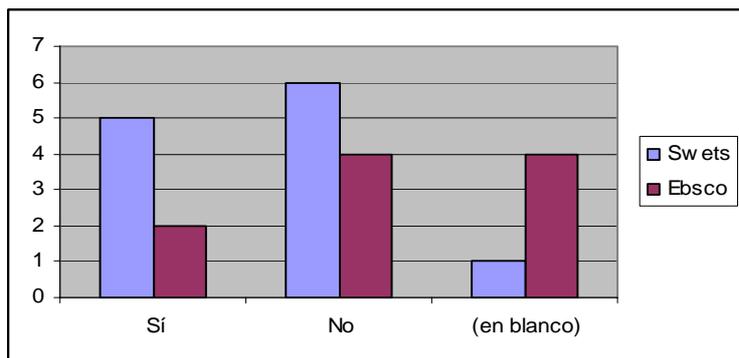
##### SWETS

- Debería adelantarse, especialmente la adjudicación de concurso
- Flexibilidad en los plazos para elaborar las listas de títulos. Dificultades para predecir las renovaciones y altas de las revistas.
- Fijar con antelación los plazos de presentación de la documentación

##### EBSCO

- Acortar el plazo entre la entrega de listas y la adjudicación o, en su defecto, adelantar entrega de listas.
- Adjudicación de concursos en octubre
- Debería adelantarse
- Atrasar la elaboración de la relación y adelantar la resolución
- Impedir retrasos en los envíos.

## 6. Necesidad de modificación del procedimiento actual de tramitación de los concursos.



En caso afirmativo, ¿de qué modo?

### SWETS

- Adelantar los plazos de adjudicación
- Ampliar el plazo para revisar títulos y fondos a concurso.
- Agilización en los trámites de pagos
- Información anticipada de los plazos de tramitación y una adjudicación más temprana.

### EBSCO

- Tratar separadamente las ediciones electrónicas para garantizar el acceso a todas las que dependen del papel.
- Reunirse con el personal de cada centro antes de adjudicar el concurso.

## 7. Valoración de la gestión unificada de las suscripciones en un concurso

20 de las 22 bibliotecas encuestadas (2 en blanco) consideran que la gestión unificada de las suscripciones en un concurso es más positiva que negativa.

### Razones alegadas:

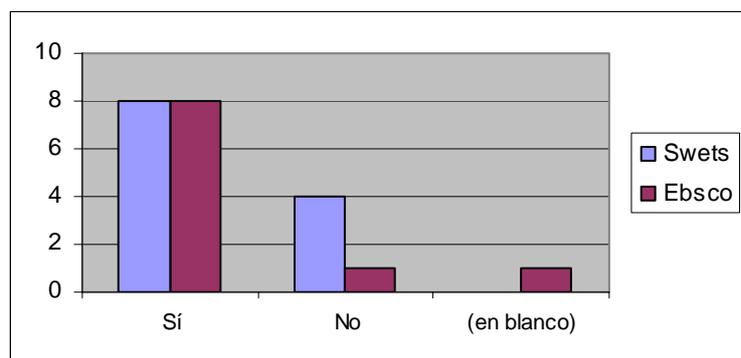
#### SWETS

- Ahorro económico, evitar duplicados, servicios añadidos.
- Condiciones económicas y servicios
- El incremento de precio en los últimos años es desmesurado.
- Evita tramitaciones a las bibliotecas.
- Funciona aceptablemente bien. Se consiguen precios más ajustados y servicios adicionales.
- La coordinación es positiva.
- Mejores precios y simplifica la gestión administrativa.
- Menos papeleo y mejora de servicios añadidos. Sin embargo, el concurso incrementa el coste anual de forma porcentual, sin concurso la subida global sería menor.
- Se simplifica y racionaliza la gestión de suscripciones y se libera a la biblioteca de tareas rutinarias.
- Todo se tramita y subsana desde el mismo servicio.

## EBSCO

- A pesar de la lentitud de la tramitación, ésta se realiza una única vez.
- Ahorra trabajo y mejora condiciones de negociación.
- Mayor presión para las empresas, mejores precios y servicios, mayor coordinación en la formación de las colecciones y aprovechamiento de recursos.
- Se ofertan mejores condiciones que de manera individualizada.

### 8. ¿Considera que recibe toda la información indispensable para la gestión y el servicio en su biblioteca relativa a las suscripciones?



### En caso negativo, información que cree que podría obtener y en que fecha considera necesario obtenerla?:

## SWETS

- Se han retirado de concurso publicaciones por falta de información acerca de su retraso e irregularidades en su recepción.
- Conocer la situación en que se encuentra una reclamación.
- Cambios y unificación de títulos en el momento. La reposición de las reclamaciones.
- Conocer con antelación los plazos de presentación de la documentación para la tramitación de concurso.

## EBSCO

- A veces hay que solicitarla. Debería enviarse por norma.
- La información de la BUC es buena pero la proporcionada por los editores es lenta e insuficiente.
- Asignación presupuestaria no total, sino título a título.
- El acceso a los recursos electrónicos en el momento en que se reciba el impreso.

## Conclusiones

Como conclusión más general, se puede decir que el grado de satisfacción global sobre los suministros es de algo más del 6,5 sobre 10. Asimismo, la tramitación de las suscripciones por el procedimiento actual se considera unánimemente como más positivo que negativo.

De igual manera, se observa que el número de reclamaciones de números atrasados y los conseguidos a lo largo del año entra en la proporción normal y razonable de este tipo de servicios.

Por otra parte, el uso de los sistemas de gestión de suscripciones en línea de las agencias de suscripciones no está muy extendido, a pesar de las ventajas de información y comunicación que prestan. No obstante, la valoración de la comunicación con las agencias podría ser mejor; en especial, se considera que deberían mejorar en rapidez e información sobre reclamaciones.

Los aspectos económicos son de los que más preocupan a las bibliotecas, al tiempo que se estima la gestión unificada como un gran ahorro en cargas de trabajo. Y se señala como un aspecto para mejorar el adelanto de la fecha de adjudicación del concurso.

## Acciones realizadas para mejorar los aspectos menos valorados

- Facturación en dos partes y agilización de los trámites del pago.
- Elaboración de un procedimiento y un calendario del concurso, coordinado por las partes implicadas de la UCM.
- Adelanto de la disponibilidad del balance de la licitación respecto a la retención.