



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

MANUAL PARA EL USO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE EBSCO MEXICO

INFORME ACADEMICO DE PRACTICA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A :
ALFREDO RIVERA IBARRA

ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCANTARA

+ COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



MEXICO, D.F. DE
SRIA. ACADÉMICA DE
SERVICIOS ESCOLARES
Sección de Exámenes
Profesionales



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
U.N.A.M.

2005

m. 347566



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todas las bendiciones que me ha dado y por darle sentido a mi vida.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por contribuir en mi formación y proporcionarme las herramientas para hacerle frente a los nuevos retos que se presentan día a día.

A todos y cada uno de mis maestros, por fomentar en mí el deseo de saber, de conocer lo novedoso y abrirme las puertas al mundo.

Al Lic. Oscar Saavedra, por permitirme formar parte del equipo de trabajo de EBSCO México y por haberme ilustrado en este campo tan fascinante, así como sus oportunas observaciones que siempre han hecho surgir nuevas preguntas, reflexiones e ideas.

Al Lic. Hugo Figueroa, por su amabilidad, su apoyo y sus consejos, que han facilitado enormemente esta tarea.

A mis amigos de la facultad, Paula, Midory, Mónica, Víctor, Bruno y Enrique; con quienes construí conocimiento y compartí mañanas, tardes y noches de estudio.

A mis sinodales, Margarita Lugo, Aurelia Orozco, Brenda Cabral y César Augusto Ramírez, por sus oportunas observaciones y consejos para concluir este proyecto.

A la familia Zayas Gutiérrez, por dejarme "andar" con su hija, además del cariño, la confianza y el apoyo que me han brindado.

Finalmente quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna manera me han apoyado, no sólo en la terminación de este trabajo, sino a lo largo de mi vida.

DEDICATORIAS

A mi madre, por sembrar en mí la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por su cariño, amor y por enseñarme, con su ejemplo, a que no importando las circunstancias que la vida nos presenta, debemos luchar y tener la fortaleza de continuar siempre hacia adelante.

A mi abuela, que siempre estuvo y seguirá estando, brindándome su cariño y soporte.

A Sara, por ser ya desde hace bastante tiempo la chispa que día a día enciende mi amor y motor, sería difícil imaginar como sería el andar cotidiano sin recordar su comprensión, su apoyo inmenso y su gran amor.

A mis hermanos, con quienes he compartido gran parte de mi vida y a quienes les deseo suerte en todo lo que vayan a hacer.

A mi padre, que a pesar de que ha sido poco tiempo que hemos caminado juntos, siempre me ha ofrecido su amor, cariño y respeto.

A Toño, por siempre darme su apoyo y amistad; además de "siempre echarme la mano" cuando lo he necesitado.

A mis sobrinas, quienes apenas empiezan este viaje.

A la memoria de mi tío Daniel, que sin duda mucho hubiera disfrutado compartir este momento conmigo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1 PANORAMA DE LAS SUSCRIPCIONES DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	9
1.1 PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS	9
1.1.1 Concepto	9
1.1.2 Antecedentes	10
1.1.3 Explosión	11
1.2 PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS	11
1.2.1 Concepto	11
1.2.2 Antecedentes	12
1.2.3 El impacto de las publicaciones electrónicas	12
1.3 DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE COLECCIONES	13
1.4 DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE COLECCIONES HEMEROGRÁFICAS	14
1.4.1 Criterio de uso	15
1.4.2 Criterio de costos por suscripción	15
1.4.3 Duplicidad	15
1.4.4 Consorcios	16
1.5 SUSCRIPCIONES DIRECTAS VS AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES	16
1.6 SELECCIÓN DE UN AGENTE DE SUSCRIPCIONES	17
1.6.1 Criterios en la selección de un agente de suscripciones	17
REFERENCIAS	19
CAPITULO 2 PANORAMA DE LAS AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES	21
2.1 LAS AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES	21
2.1.1 Concepto	21
2.1.2 Antecedentes	21
2.1.3 Objetivos	23

2.1.4 Servicios	23
2.1.5 El futuro	24
2.2 EBSCO INDUSTRIES INC	25
2.2.1 Historia	25
2.2.2 EBSCO Information Services	26
2.3 EBSCO MÉXICO INC.	27
2.3.1 Antecedentes	27
2.3.2 Organigrama	28
2.3.3 Objetivos	28
2.3.4 Servicios	29
2.3.5 Servicios adicionales	29
REFERENCIAS	31
CAPITULO 3 MANUAL PARA EL USO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE EBSCO MÉXICO	33
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	3
1 COTIZACIONES	5
1.1 Departamento de Información de Títulos (TID)	5
1.2 Solicitud de cotizaciones	6
1.3 Condiciones que influyen en la elaboración de cotizaciones	7
1.3.1 Periodos de suscripción disponibles	8
1.3.2 Formatos disponibles	8
1.3.2.1 ¿Qué son los rangos IP?	10
1.3.3 Servicios de entrega disponibles	11
1.4 Recomendaciones	11
2 PAGO Y CONTABILIDAD	12
2.1 Características de la Pro-forma y Factura	14
2.1.1 Pro-formas y facturas generadas en el sistema	15
2.1.2 Pro-formas y facturas internas	16
2.1.3 Pro-formas y facturas electrónicas	17

2.1.4 Pro-formas y facturas de renovación	18
2.1.5 Facturas suplementarias	19
2.1.6 Carta que acompaña a las pro-formas y facturas	20
2.1.7 Notas de crédito	20
2.2 Recomendaciones	21
3 ESTABLECIMIENTO DE SUSCRIPCIONES	21
3.1 Tipos de órdenes	21
3.1.1 Orden pagada por anticipado	21
3.1.2 Orden por facturarse	21
3.1.3 Orden permanente	22
4 SUMINISTRO DE MATERIAL	22
4.1 Servicio directo	22
4.2 Servicio JETS	22
5 RECLAMOS	24
5.1 Reclamos de discrepancia (clientes JETS)	25
5.2 Reportes de fascículos faltantes	25
5.3 Recomendaciones	26
6 SISTEMAS EN LÍNEA	26
6.1 Guía rápida para hacer uso de EBSCONET	27
6.1.1 Barra de menús	28
6.1.1.1 Búsquedas	29
6.1.1.1.1 Búsqueda avanzada	30
6.1.1.1.2 Banco de fascículos faltantes	31
6.1.1.1.3 Historia de órdenes	31
6.1.1.1.4 Actividad de las órdenes en JETS	32
6.1.1.2 Órdenes y reclamos	32
6.1.1.2.1 Generar un nuevo reclamo	33
6.1.1.2.2 Revisión de reclamos pendientes	33
6.1.1.3 Reportes	34
6.1.1.4 Funciones para personalizar EBSCONET	36
6.1.1.4.1 Esconder la barra de menús	36
6.1.1.4.2 Opciones de personalización	36
6.1.1.4.3 Acceso a otra cuenta	37

6.1.1.5 Contactos	37
6.1.1.5.1 Solicitar capacitación vía online	37
6.1.1.5.2 Grupo de discusión por correo electrónico	38
6.1.1.5.3 Comentarios	38
6.1.1.6 Otras opciones	39
6.2 Guía rápida para hacer uso de EBSCOHost EJS	39
6.2.1 ¿Cómo habilitar el acceso a la cuenta?	40
6.2.1.1 Reporte EJS	41
6.2.1.1.1 Títulos autenticados por EJS	41
6.2.1.1.2 Títulos en los que es necesario llenar una licencia se uso o registrarse en el sitio del editor	42
6.2.1.1.3 Títulos que requieren que el usuario final se registre con el editor	43
6.2.1.1.4 Títulos que no están disponibles en EJS	44
6.2.2 Descripción general de la interfase EBSCOHost Electronic Journals Service Service	44
6.2.3 Listado total de títulos	45
6.2.4 Búsqueda de revistas	46
6.2.4.1 Búsqueda básica	46
6.2.4.2 Búsqueda avanzada	47
6.2.5 Búsqueda de artículos	47
6.2.5.1 Búsqueda de artículos por cita	47
6.2.5.2 Búsqueda de artículos por texto	48
6.2.5.2.1 Búsqueda básica	48
6.2.5.2.2 Búsqueda guiada	48
6.2.6 Marcar registros	49
6.2.7 Mi cuenta EJS	50
6.2.7.1 Favoritos	50
6.2.7.2 Alertas	51
6.2.7.3 Búsquedas guardadas	51
6.2.7.4 Artículos comprados	52
6.2.7.5 Opciones e información personal	52

7 RECOMENDACIONES	53
GLOSARIO	54
REFERENCIAS	59
CONCLUSIONES	95
OBRAS CONSULTADAS	97

INTRODUCCIÓN

En el siempre cambiante mundo de la información, los bibliotecarios durante los últimos años, han tenido que enfrentarse a varios desafíos: mantener una colección que satisfaga las necesidades de sus usuarios, administrar la adquisición de diversos recursos, estar actualizados en cuanto a lo último en la tecnología y determinar que formatos son los más adecuados para sus instituciones.

En la actualidad las publicaciones periódicas y seriadas han cobrado gran importancia en el desarrollo del conocimiento. Estas en la mayoría de los casos son publicaciones que aparecen por entregas sucesivas, generalmente encuadernadas en forma numérica o cronológicamente, durante un tiempo indeterminado.

Por otra parte, el desarrollo de las nuevas tecnologías ha generado que no solo podamos encontrarlas en formato impreso como hace algún tiempo los editores lo venían haciendo; ahora también podemos tener acceso a esta información mediante medios electrónicos (internet, cd-rom, dvd, etc.).

Actualmente estos dos factores, la falta de personal calificado y los altos costos, dificultan a los bibliotecarios el poder mantener, controlar y administrar una colección de materiales que satisfaga las necesidades de información de sus usuarios. Debido a esto algunas instituciones prefieren depositar este tipo de trabajo a las agencias especializadas que ofrecen sus servicios para la administración y adquisición de este tipo de publicaciones.

Una de estas agencias es EBSCO, que a partir de 1943 y con sus 31 oficinas ubicadas en 21 países alrededor del mundo viene ofreciendo sus servicios no solo en la adquisición y control de publicaciones periódicas y seriadas, durante los últimos cinco años ha ayudado a sus clientes a administrar los títulos que se encuentran disponibles en versión electrónica.

Aun cuando desde hace cinco años el mercado latinoamericano ya cuenta con una oficina regional que permite estar cerca de los clientes, proporcionándoles un servicio mas personalizado y ágil, durante mi estancia en EBSCO México me he dado cuenta que el 80% aproximadamente de los contactos (jefes de adquisiciones, directores, encargados, etc.) de las instituciones que diariamente atendemos no tienen idea de las políticas y procedimientos bajo los cuales trabaja la industria editorial, tampoco tienen idea del estatus de las revistas que adquirieron y qué decir de los servicios con los que cuentan al momento de depositar su confianza en EBSCO México para manejar y administrar sus suscripciones.

Lo anterior se debe básicamente a que la mayor parte de la literatura existente sobre la adquisición de publicaciones periódicas y seriadas, se limita solo a describir los tipos y sus características, por otra parte, aún cuando EBSCO, con el fin de ayudar a los clientes a conocer sus servicios, ha desarrollado un manual que muestra los diversos sistemas y reportes administrativos, éste es diseñado para el mercado mundial en general.

Hace falta por tanto, un manual que sea adaptado a las condiciones del mercado latinoamericano, ya que aun cuando cada oficina regional depende de la casa matriz, estas presentan cambios significativos tanto en los procedimientos como en los servicios que ofrecen a sus clientes.

Es cierto que en muchas ocasiones los servicios que ofrece EBSCO México no son los deseados o requeridos, pero también sucede, que por distintas razones, éstos no han sido explotados. Quizá y precisamente en este caso en particular, se deba a que no exista un manual para el mercado latinoamericano, o bien, que el personal bibliotecario encargado de las adquisiciones no conozca los factores que influyen en la adquisición de publicaciones. Sean éstos u otros motivos, la importancia radica en proporcionar una herramienta que permita desarrollar conocimientos que contribuyan a hacer un mejor

uso de los servicios, así como dar a conocer los principales factores involucrados para el establecimiento de suscripciones.

De ahí que se haya pensado en la construcción de un manual para facilitar la planeación y administración de publicaciones periódicas, así como de difundir los servicios que ofrece EBSCO México, Inc. como una oficina regional para América Latina de EBSCO Subscription Services.

Para tal fin el presente trabajo se organiza en tres capítulos. En el primero se abordan los principales factores involucrados en la administración de publicaciones periódicas (publicaciones, desarrollo de colecciones y selección de una agencia de suscripciones), sus características y desarrollo en los últimos años.

El segundo capítulo abarca de manera general el panorama de las agencias internacionales de suscripciones y en lo particular de EBSCO México (origen, servicios, objetivos y organización) como una oficina regional de EBSCO Subscription Services.

En el tercero y último, se presenta el manual propiamente dicho, el cual contiene y proporciona, todo lo relacionado a como hacer uso de los servicios, que EBSCO México ofrece a sus clientes.

Se pretende, en suma, aportar una herramienta que permita a los bibliotecarios en primera instancia hacer un mejor uso de los servicios que EBSCO ofrece, y en segunda instancia dar a conocer los principales factores involucrados para el establecimiento de suscripciones tanto impresas como electrónicas.

CAPITULO 1 PANORAMA DE LAS SUSCRIPCIONES DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

1.1 PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y SERIADAS

“Hoy en día, las publicaciones periódicas en formato impreso son el medio mas importante en que el progreso de la ciencia es registrado” (Roes, 2000, 169).

1.1.1 Concepto

John Merriman, sostiene que una publicación periódica es publicada en periodos regulares, semanal, mensual, trimestral, anual, etc, o bien, en intervalos irregulares; además pueden publicarse en varios formatos: papel, cd-rom, disquete, en formato electrónico a través de internet, etc.; aunque la mayoría de las publicaciones continúan editándose indefinidamente, muchas de ellas tienen una duración [de publicación] limitada (Merriman, 2004).

Charles W.A. Leigh, menciona que una publicación periódica o seriada es cualquier publicación que sale a luz a intervalos regulares o irregulares, con numeración consecutiva y sin una terminación predeterminada (Leigh, 1962, 125).

Leigh a diferencia de Merriman, menciona otro tipo de publicación, lo cual lleva a revisar otros conceptos:

- **Publicación periódica.** Publicación que aparece a intervalos regulares y fijos de tiempo, que tiene un título distintivo, pretende continuar indefinidamente sin ninguna suspensión anticipada. Su contenido es generalmente de varios artículos, reseñas etc.; escrita por varios colaboradores. Las revistas son un ejemplo clásico de publicación periódica.
- **Publicación seriada.** Publicación de números sucesivos o partes que pretende continuar indefinidamente, esta incluye periódicos, anuarios, series monográficas numeradas y otras categorías (Feather & Sturges, 1997, 492).

Por su parte el Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información nos dice:

Publicación periódica. Es una publicación con un título distintivo destinada a aparecer en partes o números sucesivos (...) a intervalos establecidos o irregulares y, por regla general, por un tiempo indefinido. Cada parte (...) contiene artículos de varios colaboradores.

Publicación seriada. Es una publicación emitida en partes sucesivas, usualmente a intervalos regulares y, por regla general, con el propósito de continuar indefinidamente (Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información, c1988, 53).

Para los fines de este trabajo, se considerará que las publicaciones incluyen muchas formas, tanto físicas como de contenido y los tipos están basados en la intención de sus frecuencias de publicación, así como los elementos en común de sus partes, como el título y la numeración consecutiva.

Este tipo de publicaciones contienen artículos que aunque generalmente son breves en cuanto a su extensión, en ocasiones resultan de una investigación larga y laboriosa redactada en forma concisa y en otras son el objeto de la difusión cultural o crítica, pero siempre provienen de un estudio, y para su publicación existe un arbitraje preliminar (Tuttle, 1993, 77).

1.1.2 Antecedentes

El hombre siempre ha tenido la necesidad de comunicarse, en un principio empezó a plasmar sus actividades cotidianas en cuevas, posteriormente con el surgimiento del lenguaje esta transmisión cambia al sistema oral, no obstante, y ante la necesidad de dejar huella de estos conocimientos por escrito, comienza a utilizar medios impresos (el papiro, las tabillas de arcilla, el pergamino y mas tarde la seda y el papel).

Con la invención del papel (siglo II) y el de la imprenta de tipos móviles (siglo XV) surge el libro impreso el cual hasta nuestros días ha sido el medio de comunicación más utilizado, sin embargo con el paso del tiempo y debido a que las publicaciones periódicas contienen la información más actual, el libro ha pasado a un segundo término.

Debemos tomar en cuenta que lo que hoy conocemos como publicaciones periódicas ha pasado por varias etapas:

En Roma existieron documentos que daban a conocer sucesos o hechos relevantes, mismos que dan origen a las publicaciones periódicas (Acta Publica y Acta Diurna Populi Romani).

Posteriormente durante la Edad Media surgen los informes, avisos o noticias que trataban sobre acontecimientos de diversa índole, en el siglo XV surgen las hojas volantes que se utilizaban para dar a conocer noticias generales, en el siglo XVI surgen los primeros repertorios, los cuales son un antecedente de los periódicos.

El antecedente más remoto de una publicación periódica en formato impreso, lo encontramos en "Avisa relation der Zeitung" (Szilvássy, 1996, 172) periódico publicado en enero de 1609 en Ausburg que en el primer año publicó 50 ejemplares y para el siguiente 52.

A principios del siglo XVII los resultados de los experimentos y discusiones filosóficas o políticas se comenzaron a registrar en cartas que se intercambiaban entre amigos o un grupo reducido de científicos, sin embargo, estas aún cuando traspasaron fronteras, no resultaron un método ideal para la comunicación de los hechos (Mckie, 1979, 300).

No obstante y debido a que la ciencia se fue especializando cada vez más y se fueron formando diferentes áreas del conocimiento o especialidades. Esto implicó que las sociedades científicas crearan publicaciones periódicas que no solo contuvieran información para el consumo popular, sino que los artículos que comenzaran a contener información resultado de una investigación permitiendo una mayor profundidad en el tratamiento de los temas.

El siglo XVII presenció el avance de las publicaciones periódicas comenzando a surgir en diferentes países:

Journal des Scavans.- Publicación que surge el 5 de enero de 1665 en París y que a partir de 1816 se le conoce como Journal de Savants.

Philosophical Transaction.- Publicación que surge el 6 de marzo de 1665 en Inglaterra.

En ese mismo siglo surgieron publicaciones que no solo describían el trabajo de los investigadores, sino que también lo difundían.

Mercure Galant Francia, 1672
Gazette de Leyde y Leipzinger Zeitung Holanda 1678
Acta Eruditorum Alemania 1682

A finales del siglo XVIII aparece la primera publicación especializada en ciencias "Annales de chimie" (Lambert, 1985, 190).

1.1.3 Explosión

Nadie sabe a ciencia cierta cuantas publicaciones periódicas existen a nivel mundial, menos cuantas han sido publicadas a lo largo de la historia, en 1800 se estimaba que existían 100 publicaciones, en 1850 1000, en 1900 10,000, en 1991 alrededor de 133,000, actualmente se estima que existen 282,000 publicaciones (Metz & Gherman, 1991, 318).

Por otro lado, bases de datos internacionales dedicadas al comercio y control de las publicaciones periódicas nos dan cifras muy diversas, por ejemplo el ULRICH'S Periodicals Directory arroja cerca de 250,000 registros de publicaciones periódicas (ULRICH'S, 2004), la base de datos de Swets Blackwell nos arroja 250,000 títulos (DATASWETS, 2004) en tanto que la base de datos de EBSCO incluye un total de 282,000 registros (EBSCONET, 2004), finalmente el ISSN Online, cuenta con una base de datos con 1,095,630 registros la cuál incluye los títulos que han cambiado de nombre, que se han fusionado, que se han dividido y se han descontinuado o suspendido (ISSN ONLINE, 2004).

1.2 PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

1.2.1 Concepto

Thomas Nisonger sostiene que el término publicación electrónica ha sido aplicado a las publicaciones que están disponibles mediante cd-rom, en línea a través de internet o redes (Nisonger, 1996, 233).

Karlsson y Kjellberg indican que una publicación electrónica es producida, publicada y distribuida mediante un medio electrónico y disponible solo en este medio (Karlsson & Kjellberg, 1998, 71).

Finalmente Pavliscak define a las publicaciones electrónicas como las publicaciones que pueden ser consultadas por una o más personas, los cuales utilizan redes como canal de búsqueda (Pavliscak, 1996).

Como conclusión al conjunto de las anteriores definiciones, podemos decir lo siguiente:

Las publicaciones electrónicas son aquellas que están disponibles en algún formato electrónico y que por sus características proporcionan información de una manera más rápida, permitiendo hacer uso del contenido de un cierto número de fascículos de una publicación.

1.2.2 Antecedentes

No se sabe a ciencia cierta cual fue la primera publicación en formato electrónico, sin embargo existieron proyectos que sin ser consideradas como publicaciones electrónicas experimentaron con equivalentes, uno de los más antiguos es ADONIS donde imágenes de artículos que eran publicados en publicaciones impresas eran distribuidas en CD-ROM (Campbell, 1989, 23).

En los primeros años ochenta se ponen en marcha proyectos como los de la Comisión de las Comunidades Europeas y el Comité para la Información Científica y Técnica de Francia (CIDST), que en 1983 crearon el programa trianual DOCDEL (Document Delivery) (Armañanzas, c1996, 115).

En América también se pusieron en marcha proyectos similares, en 1983, Karen Hunter, vicepresidente y asesora de la dirección de Elsevier Science Publishers, de Nueva York, auguraba un gran futuro a la edición y transmisión electrónica de revistas científicas (Hunter, 1994, 130).

Algo más de una década después (enero 1993), la propia Karen Hunter puso en marcha el proyecto TULIP, que unía a Elsevier y nueve universidades de los Estados Unidos.

La década de los 90's presenció el avance de las publicaciones electrónicas, ya que se pusieron en marcha los programas de CORE, liderado por Jan Olsen, de la Universidad de Cornell, Red Sage, un proyecto que une a la Universidad de California, la AT&T y el grupo Springer-Verlag, el proyecto CICnet y finalmente ARL Directory of Electronic Journals.

Considerando que las publicaciones periódicas han existido desde 1600, las publicaciones electrónicas son relativamente jóvenes en el mercado, no obstante, el crecimiento de éstas al igual que las publicaciones impresas ha sido extraordinario, en el primer fascículo de ARL Directory publicado en mayo de 1991, se mencionan 27 títulos en formato electrónico, tres años después el número había crecido a 181. Con la llegada de la *www*, en mayo de 1996 el número ascendía a 2000, en mayo de 1997 a 3634, en noviembre de 1998 a 6777 y finalmente en enero de 2003, se estima que de las 282,000 publicaciones periódicas existentes, 11,000 se encuentran en formato electrónico.

1.2.3 Impacto

Aproximadamente hace 20 años, las primeras publicaciones electrónicas aparecieron, sin embargo los editores no sabían como venderlas, por lo que la mayoría fueron gratuitas (Ordsel & Born, 2002, 51).

Tanto editores como las agencias de suscripciones no estaban convencidos de la realidad de las publicaciones en este formato, por lo que las suscripciones en papel continuaron dominando, no obstante después de una década de la aparición de las publicaciones electrónicas, los editores se dieron cuenta que comenzaba a existir una gran demanda de aquellos documentos que proporcionaban información de forma más rápida, razón por la cuál comenzaron a ofrecer la versión electrónica de sus publicaciones.

En un estudio realizado por Ordsel y Bom, encontraron que en 1998 cerca del 30% de los títulos en SCI (Science Citation Index), estaban disponibles en formato electrónico, para 2002 el porcentaje se incremento al 75%, en ese mismo año el 63% de los títulos en Social Sciences Citation Index estaban disponibles en formato electrónico y el 34% de los títulos en Arts & Humanities Citation Index (Ordsel & Born, 2002, 51).

Aunque en nuestros días la mayoría de los editores más importantes (Elsevier, Cambridge University Press, Emerald, Oxford, Routledge, Sage, Springer Verlag y Taylor & Francis) ofrecen como regla la versión electrónica gratuita con la suscripción impresa, existen otros (Duke, Indiana, Johns Hopkins y Penn State todos participantes del proyecto MUSE, Academic, Wiley, Kluwer, Dekker, Nature, Plenum, S. Karger y Blacwell Science) que están comenzando a realizar cargos extras que van del 10 al 40% del precio de lista de cada título para que las instituciones que están suscritas a la versión impresa, puedan tener acceso a la versión electrónica.

Por otro lado, algunos de los editores mas importantes como Academic Press, Elsevier, Kluwer, Springer y Wiley entre otros, están ofreciendo paquetes de sus publicaciones electrónicas; generalmente estos paquetes, deben ser negociados directamente entre el editor y las instituciones, en este modelo de negociación el cliente paga por el acceso al paquete, y si está interesado en la versión impresa de algún título, el editor ofrece descuentos que van del 60 al 90%. Chris Beckett estima que en un futuro no muy lejano, existirá una cooperación entre bibliotecarios y editores, lo cuál permitirá reducir personal y obviamente los costos en infraestructura y redireccionar ese presupuesto en más adquisiciones. **(Beckett, 2002, 24)**

Si bien es cierto que no sabemos lo que el futuro nos tiene deparado, en estos momentos estamos en una etapa de transición, la creación, prueba y evaluación de los nuevos modelos es importante para explotar todo el potencial de las nuevas tecnologías. Por tanto, los editores y las bibliotecas tienen la responsabilidad de investigar el impacto que esto causa en sus usuarios en las diferentes comunidades.

1.3 DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE COLECCIONES

El principal objetivo de una biblioteca o centro de información es la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad a la cual sirven.

En ese sentido José Orozco Tenorio define el desarrollo de colecciones como el proceso por medio del cual una biblioteca es alimentada con el propósito de estar en posibilidades de apoyar y satisfacer las demandas y servicios de sus usuarios.

Por otra parte, Evans define el desarrollo de colecciones como:

El proceso de asegurar las necesidades de información de las personas (usuarios) mediante el uso de la colección, en forma oportuna y económica y mediante los recursos de información que provienen del interior o del exterior de la organización **(Evans, 1998, 91)**.

Lo anterior nos muestra que el desarrollo de colecciones es una función primordial, ya que si no es la adecuada, tampoco lo serán los servicios. De tal manera que el cumplimiento del objetivo de la biblioteca arranca en una buena función del desarrollo de colecciones.

“En consecuencia como todo gira alrededor del cliente, (usuario) es necesario realizar estudios que permitan conocer sus necesidades, deseos, gustos, expectativas, para poder así tener elementos reales para la planeación de la mejor operación del servicio” **(Hinojosa, 1998, 69)**.

Debido a la gran cantidad de información que se produce en el mundo, resulta imposible que la biblioteca cuente con dicha información, de tal manera que la selección y evaluación juegan un papel importante en el desarrollo de colecciones. En la antigüedad la calidad de las bibliotecas se medía dependiendo del número

de documentos que poseían, sin embargo actualmente el número de documentos que posea una biblioteca ya no es un indicador de calidad.

El crecimiento de una colección ya no depende de la compra constante de material, sino de una selección adecuada de dicho material, y de la utilidad que le estén brindando los usuarios.

La importancia de la evaluación de colecciones radica en:

- Optimización del presupuesto.
- Determinar la utilidad de la colección.
- Selección adecuada del material.
- Detección de material a descartar.

La evaluación permite el balance en la colección y contribuye a lograr un equilibrio cuantitativo entre cada área del conocimiento, de esta manera la colección se desarrolla de acuerdo a las necesidades de los usuarios y el objetivo de la biblioteca.

1.4 DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE COLECCIONES HEMEROGRÁFICAS

Generalmente las bibliotecas cuentan con dos problemas que afectan a sus colecciones: un presupuesto que no puede cumplir con las necesidades de información y un espacio insuficiente que no permite acomodar el continuo crecimiento de las colecciones. En el pasado, las cancelaciones y almacenamiento de suscripciones periódicas se enfocaban principalmente en los recursos impresos, sin embargo con la adición de los recursos electrónicos, los bibliotecarios en las instituciones académicas ahora necesitan administrar e integrar las colecciones tomando en cuenta ambos formatos.

De acuerdo con Gorman y Millar: "existía una época cuando el desarrollo de colecciones significaba la creación y organización de colecciones de conocimiento mediante un complejo proceso intelectual.... ahora el desarrollo de colecciones va más enfocado al acceso a la información que la calidad del conocimiento" (Gorman & Millar, 1997, 15).

Es cierto que con la reciente proliferación de los recursos electrónicos (bases de datos y productos que ofrecen acceso al texto completo a un número determinado de años), éstos están obteniendo una gran importancia tanto en la selección como en las cancelaciones de los impresos.

No obstante Jaguszewski y Probst, señalan que la administración y acceso de este tipo de material son procesos bastante complejos ya que no existen estándares entre los editores (Jaguszewski & Probst, 2000, 15).

De tal manera que antes de tomar una decisión sobre que material impreso se va a cancelar es necesario tomar en cuenta además del conocimiento de los bibliotecarios sobre su colección, los intereses de los investigadores y profesores, las expectativas de los usuarios y las tendencias en la investigación y áreas relacionadas, algunos de los siguientes criterios:

1.4.1 Criterio de uso

De acuerdo con Jaguszewski y Probst el uso y en especial el costo por uso es el criterio central para determinar si una publicación en formato impreso es un candidato a ser cancelado. Aunque existen muchas metodologías para determinar el uso de una publicación, las colecciones sin información de circulación en línea y para las bibliotecas con un limitado soporte de programación, estos estudios requieren una gran cantidad de tiempo y esfuerzo.

Con la llegada de los recursos electrónicos, el uso automatizado de la información está disponible fácilmente, permitiendo evaluar las colecciones de una manera sencilla (estadísticas de uso) y valorar el precio de las publicaciones y bases de datos costosas.

1.4.2 Criterio de costos por suscripción

De acuerdo con la guía para revisar las colecciones publicada por la ALA, "cuando la reducción de presupuesto es el objetivo principal, las publicaciones costosas son los principales candidatos al descarte" (**Guide to review of library collections, 1991, 9**).

Ciertamente las publicaciones en formato electrónico son más costosas que en sus versiones impresas o cd-rom, una de las razones es que la información en formato electrónico, puede ser consultada por más de un usuario simultáneo, por otra parte, los editores incrementan un 10% sus precios año con año y los costos son más complejos y variables, lo cuál dificulta el proceso de evaluación.

Es cierto que cuando se enfrenta un problema de presupuesto, los bibliotecarios deben descartar el material costoso o adquirirlo en otro formato más accesible, sin embargo es necesario que también se tome en cuenta el uso que se le está dando y determinar el costo por uso de cada título.

1.4.3 Duplicidad

En la guía para revisar las colecciones publicada por la ALA se indica que el criterio de la duplicidad solo aplica a libros. Sin embargo, en los últimos 10 años y con las publicaciones y bases de datos en formato electrónico, este criterio se ha empezado a aplicar también para publicaciones periódicas y a partir de esto muchas bibliotecas han ganado contenido en diferentes formatos. No obstante los bibliotecarios deben considerar que las publicaciones en formato electrónico tienen muchas implicaciones (**Guide to review of library collections, 1991, 9**).

Peggy Johnson ofrece una lista de consideraciones que guían a los bibliotecarios en la selección de recursos electrónicos y que los auxilia para seleccionar entre el formato impreso y el electrónico.

- Contar con recursos (hardware y software), líneas eléctricas y de telecomunicación, soporte técnico y mantenimiento.
- Calidad de la interfase, tratamiento de imágenes y ecuaciones, funcionalidad de la maquinaria de búsqueda.
- Consideración de licencias y contratos incluyendo cualquier barrera para acceder (**Johnson, 1997, 15**).

Si bien es cierto que las nuevas tendencias apuntan a que gran parte del presupuesto asignado a una biblioteca se destine a la suscripción de publicaciones en formato electrónico, antes de tomar una decisión sobre la selección de los recursos electrónicos, los bibliotecarios deben evaluar si sus instituciones cuentan con la infraestructura para soportar, administrar y proporcionar de una forma sencilla esta información a sus usuarios y si éstos aceptarán el uso de dichos recursos.

1.4.4 Consorcios

Jaguszewski y Probst indican que "mediante un acuerdo de consorcio entre varias instituciones, las bibliotecas pueden incrementar su poder adquisitivo y obtener descuentos significativos". Sin embargo, este tipo de adquisición, solo aplica generalmente a las publicaciones y bases de datos en formato electrónico o a las instituciones que adquieren las mismas suscripciones impresas en general. Por otra parte se debe tomar en cuenta que si una de las instituciones que forma parte del consorcio decide realizar una cancelación, esta acción afectaría a las demás instituciones, particularmente si la que toma esta decisión es una institución grande y el precio en formato electrónico depende del número total de miembros de una institución o es la que cuenta con más suscripciones impresas de un editor en particular.

1.5 SUSCRIPCIONES DIRECTAS VS AGENTES DE SUSCRIPCIONES

Paul Huiber indica que el recibir notificaciones de renovación directamente de los editores no es peor que los cargos en las facturas de los agentes, además dice que estas facturas son difíciles de interpretar y las bibliotecas son forzadas a pagar por títulos cuya publicación se ha demorado (Huiber, 1982, 18).

Los argumentos de Paul tienen alguna validez y pueden ser aplicados en bibliotecas pequeñas, no obstante, el darse cuenta de todas las notificaciones (postales) de renovación que vienen en los fascículos, puede ser la primer pesadilla a la que se enfrenten los bibliotecarios, por otra parte, la interpretación de las facturas de los editores y persuadirlos a enviar facturas corregidas cuando éstas tienen algún error o explicarles los requerimientos institucionales de facturación, resulta casi imposible, finalmente el tratar de obtener copias de los cheques que el departamento de contabilidad generó para el pago de dichas suscripciones y utilizarlos como pruebas ante los editores, es aún peor.

Por otra parte, de acuerdo con el ASA, todos estos procesos pueden ser resueltos satisfactoriamente por una agencia de suscripciones, debido principalmente a que:

1. Ellas están al tanto de lo que sucede en la industria editorial.
2. Mantienen bases de datos actualizadas.
3. Conocen en que moneda los editores aceptan los pagos.
4. Ahorran tiempo, preocupaciones y problemas (**The work of subscription agents. The advantages of using an agent, 2004**).

Finalmente debemos tomar en cuenta que las agencias de suscripciones no venden un producto sino un servicio cuyo fin es el de disminuir la carga de trabajo para el personal de la biblioteca, por otra parte al ser una liga vital en la cadena de información (autor, editor, bibliotecario, usuario) están interesadas en sacar adelante cualquier problema que se pueda suscitar.

1.6 SELECCIÓN DE UN AGENTE DE SUSCRIPCIONES

Continuamente los bibliotecarios enfrentan grandes y significativos cambios en el mundo de las publicaciones periódicas, como son: fuertes incrementos de precios que van del 9 al 15%, la caída del dólar frente al euro y el yen, la explosión de la información y los avances tecnológicos que permiten acceder a la información mediante nuevos formatos. Aunque estos cambios no son nuevos para los bibliotecarios encargados de la adquisición y administración de publicaciones periódicas, existen problemas que son costosos para el personal en términos de tiempo.

El descuido al establecer órdenes para nuevas suscripciones puede resultar en pérdida de fascículos, interrupción del servicio, incremento en el número de reclamos, problemas de pago y por lo tanto usuarios enfadados.

Debido a que la administración de suscripciones periódicas resulta una labor ardua, muchas bibliotecas deciden depositar su confianza en que esta labor la desempeñe un agente de suscripciones, ya que la selección cuidadosa de un agente tendrá como resultado operaciones más económicas así como mejor servicio a los usuarios (McKinley, 1990, 49).

1.6.1 Criterios en la selección de un agente de suscripciones

Algunos escritores sugieren que la mejor decisión, es que cada institución dependiendo de sus características decida individualmente cual es la mejor opción para establecer sus suscripciones (Tuttle, 1993, 47 ; Bonk, 1985, 52).

Sin embargo existen ciertas pautas que pueden auxiliar a los bibliotecarios a tomar una mejor decisión.

En cualquier biblioteca, parece tener un buen sentido establecer sus suscripciones mediante una agencia que tenga experiencia en suministrar cierto tipo de publicaciones. Sin embargo, Margaret McKinley señala que las bibliotecas no deben esperar que las agencias administren bien sus suscripciones si ellas no tienen interés en, o el conocimiento de una publicación en particular (McKinley, 1990, 49).

De tal manera que el primer criterio en la selección de una agencia dependerá del tipo de publicación que se desea adquirir y la especialización de ésta para la administración de las mismas, para lo cual primero es necesario que las instituciones clasifiquen las publicaciones dentro de las tres siguientes categorías:

Publicaciones periódicas regulares.- Debido a que las agencias de suscripciones se especializan en este tipo de documentos, es recomendable que el establecimiento de órdenes para este tipo de publicaciones se coloquen mediante un agente.

Tuttle menciona 2 argumentos que sustentan lo anterior. Ella indica que los agentes son los más interesados en mantener este negocio. Además de que un agente que coloca miles de suscripciones tiene una mayor influencia ante el editor que la de una biblioteca que establece pocas (Tuttle, 1985, 47).

Periódicos.- Muchas bibliotecas optan por ordenarlos directamente ya que cuando un periódico es local, éstos son entregados al día por distribuidores locales. Por otra parte cuando las instituciones detectan algún fascículo faltante, resulta mas benéfico que la institución realice una llamada a la persona indicada, y no a un agente de suscripciones que lo único que haría sería retrasar la recepción de dicho fascículo.

Para los periódicos foráneos, ordenarlos mediante una agencia puede eliminar algunos problemas comunes: recepción de facturas fuera de tiempo, lo cuál significaría que la institución no pudiera pagar en tiempo y por lo tanto fascículos faltantes. No obstante, se debe tomar en cuenta la diferencia en tiempo con la cuál la agencia realiza las entregas, y seleccionar a la agencia que presente una menor tasa de tiempo en las mismas.

Publicaciones seriadas.- Definitivamente este tipo de publicaciones deben ser ordenadas mediante una agencia, ya que el establecer las suscripciones, el envío del material y las reclamaciones son procesos muy complejos, por otra parte mediante las agencias podemos establecer fechas comunes de vencimiento y recibir facturas de renovación anualmente.

Una agencia que maneja muchas órdenes para una publicación de este tipo, puede llevar controles más efectivos que una biblioteca que solo establece una o dos **(McKinley, 1990, 49)**.

El segundo criterio en la selección de una agencia sería, establecer las suscripciones dependiendo de la zona geográfica en donde se encuentran o realizan las operaciones de dicha agencia.

Margaret McKinley indica que el establecer las suscripciones con una agencia que se encuentra en el mismo país en donde las publicaciones son editadas, resulta más económico ya que los costos de las publicaciones serían domésticos y por lo tanto pueden ofrecer mejores precios. Por otra parte, estas agencias al encontrarse dentro del mismo país y hablando el mismo idioma que el de los editores, pueden solucionar los problemas de reclamaciones en un menor tiempo **(McKinley, 1990, 49)**.

Finalmente el tercer criterio en la selección de una agencia, sería evaluar tanto los servicios como los servicios de valor agregado que ofrecen las agencias y como éstos beneficiarían o perjudicarían a la institución.

En resumen podemos decir que aún cuando no existen políticas para determinar cuál es la agencia apropiada para distribuir una publicación en específico, si el personal de adquisiciones de cada institución utiliza un tiempo extra en hacer la decisión tomando en cuenta los tres criterios (tipo y lugar de la publicación, lugar de la agencia y servicios que ofrece) antes de colocar una orden, los beneficios procederán de una operación más eficiente, menos interrupciones en el servicio y por lo tanto colecciones completas, menos reclamaciones, evitar pagos duplicados o pagos por publicaciones atrasadas, ahorro en los presupuestos y finalmente que los usuarios puedan encontrar los últimos fascículos publicados, del material que la biblioteca adquiere.

REFERENCIAS

- Armañanzas, Emy; Díaz, Javier. (c1996). "El periodismo electrónico: información y servicios multimedia en la era del ciberespacio" Barcelona: Ariel.
- ASA (2003) [En línea] "The work of subscription agents. The Advantages of using an Agent" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa06.html> [Consultada el 25-02-2004].
- Beckett, Chris. (2002). "A market to die for?". En: *Serials-eNews*. Nov. 2002.
- Bonk, Sharon. (1985). "Toward a methodology of evaluating serials vendors" En: *Library Acquisitions: Practice & theory*. Vol. 9 No. 1
- Campbell, R; Stern, B. (1989). "ADONIS, publishing journal articles on CD-ROM". En: *Advances in Serials Management*. 3.
- "DATASWETS". (2004). [En línea] <http://www.dataswetsconnect.com/> [Consultada el 03-10-2004].
- "EBSCONET". (2004). [En línea] <http://www.ebsco.com/home/printsubs/default.asp> [Consultada el 03-10-2004].
- Evans, Edward. Citado por Gorbea, Salvador. "Uso de modelos matemáticos en la evaluación de colecciones: teoría y métodos" En: 1er Seminario internacional sobre Desarrollo de colecciones / Ma. Del Carmen Negrete (Coordinadora) México: UNAM, CUIB. 1998
- Feather, John ; Sturges, Paul eds. (1997). "International encyclopedia of information and library science". London; New York: Roudlege.
- "Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la Información". (c1988) Madrid: Díaz de Santos.
- Gorman, G ; Miller, R. (1997). "Introduction in G.E. Gorman & R.H. Miller (eds)". En: *Collection management for the 21st. century: a handbook for librarians*. Westport, CT: Greenwood Press.
- "Guide to review of library collections: Preservation, storage, and withdrawal". (1991). *Collection Management and Development Guides*, No. 2. Chicago: American Library Association.
- Hinojosa, Analicia. (1998). "Conceptos de calidad total aplicados a una biblioteca". Tesis de Maestría en bibliotecología. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Huiber, Paul. (1998). "The work of a periodicals Agent" En: *Serials Librarian*. Vol. 14 No. 3/4.
- Hunter, Karen. (1994). "Issues and experiments in electronic publishing and dissemination" En: *Information technology and libraries*.
- "ISSN Online". (2004). [En línea] <http://www.online.issn.org/> [Consultada el 03-10-2004].
- Jaguszewski, Janice; Probst, Laura. (2000). "The impact of electronic resources on serial cancellations and remote storage decisions in academic research libraries". En: *Library Trends*. 48 (4) spring.

- Johnson, Peggy. (1997). "Collection development policies and electronic information resources". En: G.E. Gorman & R.H. Miller (Eds.), *Collection management for the 21st century: A handbook for librarians*.
- Karlsson, Kerstin; Kjellberg, Sara. (1998) "Elektroniska tidskrifter : var, när, hur och i så fall varför?" En: Lund : Biblioteks- och informationsvetenskap, Univ. BIVILs skriftserie.
- Lambert, Jill. (1985). "Scientific and technical journals". London: C. Bingley.
- Leigh, Charles W. (1962). "Publicaciones periódicas y seriadas: su tratamiento en las bibliotecas especializadas" Washington, DC: Unión Panamericana.
- Mckie, Douglas. (1979). "The scientific periodical from 1665-1798". En Meadows, Arthur Jack. *The scientific journal*. London: ASLIB.
- Merriman, John. (2004). [En línea] "The work of subscription agents. Introduction" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa02.html> [Consultada el 25-02-2004].
- Metz, Paul; Gherman, Paul. (1991) "Serials Pricing and the Role of the Electronic Journal." En: *College & Research Libraries* 52.
- Mickinley, Margaret. (1990). "Vendor selection: strategic choices". En: *Serials Review*. 16 (2) summer.
- Nisonger, Thomas E. (1996). "Collection management issues for electronic journals". En: *IFLA Journal* 22.
- Ordsel, Lee ; Born, Kathleen. (2002) "Doing the digital Flip". En: *Library Journal*. 127 (7) abr.
- Pavliscak, Pamela. (1996) [En línea]. "Electronic journals (concurrent sessions)" <http://www.infomotions.com/serials/acqnet/acqnet-v7n041.txt> [Consultada el 05-08-2003].
- Roes, Hans. (2000). "Electronic journals: a survey of the literature and the net". En: *Journal of Information Networking*. 2 (3).
- Szilvássy, Judith. (1996). "Basic serials management handbook". London: Saur.
- Tuttle, Marcia. (1985). "Magazine fulfilment centers: what they are, how they operate, and what we can do about them". En : *Library Acquisition: practice & theory*. 9 (1).
- Tuttle, Marcia. (1993) "Introduction to serials management". Greenwich, CT: JAI press.
- "ULRICH'S Periodicals Directory". (2004). [En línea] <http://www.ulrichsweb.com> [Consultada el 09-02-2004].

CAPITULO 2 PANORAMA DE LAS AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES

2.1 LAS AGENCIAS DE SUSCRIPCIONES

2.1.1 Concepto

W.T. Cox Subscriptions, señala que una agencia de suscripciones es una compañía que se encarga, en representación del usuario final (cliente) de gestionar y tratar directamente con los editores. Mediante los servicios de una agencia de suscripciones, el cliente ahorra tiempo y dinero, debido a que se elimina el papeleo y los costos de operación asociados con la suscripción de múltiples publicaciones (**We're your single source, 2003**).

Por su parte Globe Publication Ltd. sostiene que ser una agencia de suscripciones no solo es la coordinación entre las instituciones y los editores. El trabajo de una agencia significa comprender las necesidades específicas de información, mantener un continuo flujo, mantener un registro sobre todo en materia de fascículos faltantes, y además de mantener las cuentas claras, auxiliar a las instituciones en la planeación de sus presupuestos (**The life time between sources and users of spacialized information, 2003**).

En resumen podemos decir que:

Una agencia de suscripciones es una empresa cuyo curso principal es interactuar como agente de representación de los suscriptores ante el editor, mantener un continuo flujo de información entre sus sectores principales (clientes, editores), así como de simplificar las funciones de administración a sus clientes.

2.1.2 Antecedentes

Los servicios de las agencias de suscripciones han estado disponibles por muchos años, sin embargo no se sabe a ciencia cierta cuál fue la primera agencia en ofrecer sus servicios como tal, mientras que la Asociación de Agencias de Suscripciones sostiene que la más antigua es W.H. Everett and Son Ltd la cual fue fundada en 1973 (**The work of subscription agents. The subscription agent in the 1999's, 2004**), Bash y Sizer aseguran que Gustav Stecher fue la primer agencia de suscripciones de manera comercial, quien inició sus actividades hacia el año de 1872 (**Bash & Sizer, 1998, 57**).

En 1809 Dawsons se había establecido ya como un agente de suscripciones realizando entregas de publicaciones, (**The work of subscription agents. The subscription agent in the 1999's, 2004**). Por otro lado en el primer fascículo de Library Journal publicado en 1876, se incluye propaganda de cinco agencias de suscripciones, mismas que solo se dedicaban al negocio de la importación de libros, las suscripciones a publicaciones periódicas y seriadas se establecían comúnmente de manera directa con los editores y el envío del material se realizaba en la modalidad de entrega puerta a puerta (**Bash & Sizer, 1998, 57**).

En 1917, Frederick W. Faxon agencia que había estado ofreciendo sus servicios a bibliotecas desde 1881 (**The work of subscription agents. The subscription agent in the 1999's, 2004**) compró Boston Book Co.; más tarde ésta se llamaría F.W. Faxon Co. y se dedicaría al negocio de las suscripciones, siendo su primer cliente la Universidad de Brown (**Bash & Sizer, 1998, 57**).

Posteriormente fueron surgiendo más agencias de suscripciones: Swets & Zeitlinger que en 1901 comenzó ofreciendo su servicio de venta de libros científicos en Ámsterdam, posteriormente comenzó a proveer publicaciones fuera de Holanda convirtiéndose ésta en la principal actividad de la compañía **(Swets & Zeitlinger history, 2003)**.

Más tarde surge EBSCO Subscription Services que fue fundado en 1943, nombrado así por su fundador, Elton B. Stephens quien desde 1930 vendía publicaciones para ganar dinero y continuar con sus estudios **(EBSCO History, 2000, 3)**.

Hacia 1930 los bibliotecarios consideraban que una agencia de suscripciones era casi una necesidad, ya que para ordenar y renovar cada suscripción directamente con cada editor era necesario realizar muchas cartas, actividad que además de requerir mucho tiempo, implicaba llevar un control administrativo y contable que de no existir, se traducía en un caos **(Bash & Sizer, 1998, 57)**.

Ordenar publicaciones extranjeras mediante un agente resultaba una actividad cada vez más atractiva, debido a que de acuerdo con Drury: "las agencias reúnen los fascículos, los registran y envían en grandes cantidades, asegurando la entrega de los materiales en buenas condiciones" **(Drury, 1930, 21)**.

Los años cincuenta y sesenta vieron nacer el uso comercial de las computadoras, de tal manera que los editores comenzaron a computarizar sus registros de suscripciones (Time, Life y Newsweek), esta acción orilló a que las agencias tuvieran que automatizar sus registros, siendo Faxon en 1958 la primera agencia en contar con una computadora para fines de administración de suscripciones.

Durante la década de los años setentas, los sistemas computarizados de las agencias de suscripciones crecieron en tamaño, la importancia de la información que contenían fue tal, que ésta comenzó a ser transferida a las computadoras de las bibliotecas. En 1978, la Escuela de Medicina de la Universidad de Massachussets, utilizó la información de su agencia de suscripciones para identificar su colección de publicaciones y controlar su presupuesto, más tarde la Universidad de California en Berkeley, así como la Universidad de Houston fueron pioneros en la transferencia de pagos desde las computadoras de sus agencias a sus propias máquinas, lo cual se tradujo en un ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo.

Finalmente la década de los años ochentas fue la época de consolidación de la información computarizada dentro del ámbito de las publicaciones periódicas. En 1983 diversas agencias anunciaron sus sistemas de administración (DATALINX, EBSCONET, LINX, MACROLINX, PERLINE) representando la expansión de las agencias de suscripciones como auxiliar a las bibliotecas para la administración de sus propias suscripciones.

Hacia 1984 EBSCO manejaba 130,000 operaciones diariamente, adicionando anualmente a su base de datos hasta 17,000 títulos, la cual ya contaba con 55,000 títulos de publicaciones de diversos editores.

En marzo de 1986 Faxon se consideraba como una de las compañías privadas más importantes de Inglaterra, con ingresos anuales de hasta 245 millones de dólares.

En la década de los años ochentas fue cuando cada vez más bibliotecas fueron contratando los servicios de las agencias de suscripciones, de acuerdo con John Berry, el 80% de las suscripciones se encontraban establecidas mediante alguna agencia. No obstante, de acuerdo con los datos derivados de la investigación de Bash y Sizer, se concluyó que estos servicios eran proporcionados por unas cuantas empresas y más de la tercera parte eran manejadas por Faxon y EBSCO **(Bash & Sizer, 1998, 57)**.

2.1.3 Objetivos

De acuerdo con la ASA, los objetivos de las más importantes agencias son:

- Establecer y mantener estándares de servicio.
- Mejorar las relaciones entre editor y agente.
- Tomar acción cuando los intereses de la agencia y el cliente se ven amenazados por la imposición de leyes aduanales, incrementos en los gastos de envío, etc.
- Mantener una competencia amistosa entre agencias.
- Reunirse con los editores para resolver problemas.
- Proporcionar una excelente retroalimentación entre los clientes y editores (**The work of subscription agents. The subscription agent in the 1999's, 2004**).

2.1.4 Servicios

De acuerdo con Basch y Sizer, una agencia de suscripciones sirve a las bibliotecas mediante la consolidación de suscripciones a publicaciones periódicas y seriadas, es decir, las bibliotecas establecen sus órdenes con la agencia (generalmente realizando un solo pago) y entonces delegan la responsabilidad a la agencia, que por su parte, paga y establece las órdenes de la biblioteca ante los editores correspondientes y se encarga de la reclamación de fascículos faltantes, duplicados, y de llevar el control de los cambios bibliográficos (fusiones, combinaciones, títulos discontinuados, suspendidos, etc) (**Bash & Sizer, 1998, 57**).

Por otra parte de acuerdo con la ASA, una buena agencia de suscripciones debe ofrecer si no todos, muchos de los siguientes servicios:

- Mantener registros precisos de las suscripciones y mantener fechas comunes de expiración, cuando el editor lo permita.
- Contar con precios actualizados, así como proveer a sus clientes información hemerográfica actual, respaldada por una amplia colección de fuentes referenciales que ayuden a estar al día en relación con cambios bibliográficos.
- Procesar y ordenar con los miles de editores, suscripciones nuevas de manera eficiente.
- Evitar cortes en la continuidad de la suscripción, mediante la renovación oportuna en tiempo y forma.
- Ofrecer la opción de manejar y administrar suscripciones por periodos de un año y órdenes permanentes.
- Producir facturas con información precisa, tomando en cuenta los requerimientos específicos de sus clientes, incluyendo precios firmes, etc. Esta es una característica que los editores no podrían ofrecer.
- Responder eficientemente a reclamos de fascículos faltantes y otras dudas.
- Proporcionar información por adelantado sobre retrasos en la publicación de fascículos, cambios, etc.
- Producir catálogos y cotizaciones.
- Pagar a los editores en tiempo y forma, además de contar con la infraestructura y capacidad para realizar pagos en las diferentes monedas.
- Establecer buenas relaciones interpersonales con el cliente.
- Reducir la carga de trabajo a las bibliotecas, asumiendo una parte de la misma.

- Establecer buenas relaciones con los editores y familiarizarse con sus métodos de trabajo.
- Auxiliar a las instituciones con el manejo financiero y presupuestario, es decir, ofrecer créditos (para ordenar anticipadamente a los editores) y proponer planes de pagos que permitan a las instituciones hacer mejor uso de sus fondos.
- Proporcionar reportes administrativos, que ayuden a las instituciones a manejar sus colecciones, como:
 1. Reportes históricos de precio (por lo menos de los últimos 3 años).
 2. Listados por tema que muestren cuanto presupuesto es destinado a cada una de las áreas.
 3. Reportes del país de origen de las publicaciones, que ayude a las instituciones a conocer las áreas geográficas de las cuales provienen las publicaciones a las que están suscritas.
 4. Reportes de cambios bibliográficos (editor, frecuencia, nombre, etc).
 5. Listados que permitan a las instituciones conocer el estatus de las publicaciones (atrasos, suspensiones, discontinuaciones, etc).
 6. Listados que incluyan todos los títulos publicados por un mismo editor.
 7. Listados con las restricciones para reclamar.
- Proporcionar sistemas de control para la administración de suscripciones y facilitar a las bibliotecas el acceso electrónico a los mismos.
- Gestionar la compra de fascículos retrospectivos.
- Gestionar los accesos electrónicos y la puesta a punto de cada uno de esto (**The work of subscription agents. The service for librarians, 2004**).

2.1.5 El futuro

Durante los últimos 10 años muchas de las más importantes agencias establecidas a lo largo de la historia han desaparecido como resultado de absorciones, fusiones, o simplemente cese de actividades comerciales. (Swets & Zeitlinger que hoy en día se fusiono con B.H. Blackwell Ltd. para formar Swets-Blackwell, Read-More Publications Inc., que ahora posee la firma británica Menzines, Internacional Subscription Agency Inc. anteriormente Boley Internacional y que más tarde comprara B.H. Blackwell ahora Swets-Blackwell, RoweCom Inc. que hasta hace poco incluía las operaciones de Dawsons Information Quest, Faxon Company, Tumer Subscriptions Agency, Mc Fragor Subscription Service, y Corporate Subscription Services ha sido adquirida muy recientemente por EBSCO).

De acuerdo con la ASA quizás la principal razón es que los servicios de las agencias de suscripciones conllevan actividades altamente especializadas y desarrollarlas de manera óptima requiere de fuertes inversiones en tecnología, así como de la contratación de personal altamente calificado, requerimientos que hoy en día no son fáciles de cubrir.

Por otra parte la ASA sostiene que aunque a ciencia cierta no se sabe el futuro de las publicaciones en formato impreso y si éste será o no remplazado por la versión electrónica, éste seguirá existiendo por varios años más pero en un futuro se convertirá en un complemento de nuevos formatos.

Faxon´s Rowe dice "la era electrónica casi está lista. La siguiente era será la era óptica- mas rápida, menos costosa y con mayores capacidades...."

Sin embargo, aunque ya existen un sin fin de métodos para transferir información (impreso, cd-rom, compra de artículos, disquetes, internet, etc.), tanto Basch y Sizer, como la ASA sostienen que aunque nadie conoce como será el futuro, la fuerza de las agencias radicarán en la confianza y respeto que logren establecer entre las bibliotecas y los editores.

2.2 EBSCO INDUSTRIES INC.

2.2.1 Historia

En 1930 Elton B. Stephens vendía revistas para ganar dinero y continuar con sus estudios en la University of Alabama School of Law.

En 1936 se graduó de la universidad, sin embargo, se dio cuenta que la administración de suscripciones era más rentable que una carrera en leyes.

Posteriormente en 1943 este negocio es fundado ya como una agencia de suscripciones y durante la Segunda Guerra Mundial inicia sus servicios.

En 1944 Stephens y su esposa Alys Stephens, formaron una sociedad para vender revistas para las fuerzas armadas de los Estados Unidos, bajo el nombre de Military Service Company. A partir de esta fecha se fueron creando y adquiriendo nuevas divisiones.

Para 1958 las operaciones financieras se combinaron bajo el nombre EBSCO Industries Inc., oficinas regionales se establecieron, y el corporativo se ubicó en el centro de Birmingham.

En 1963 se abre la primera oficina de servicio de suscripciones en Boston.

Para 1968 EBSCO Subscription Services (ESS) contaba ya con 10 oficinas regionales.

En 1971 J. T. Stephens toma el cargo de presidente de EBSCO Industries, Inc.

En 1975 se abre la primera oficina regional en Europa, y se funda Publisher Promotion and Fulfillment para dar servicio a editores.

En 1981 se establece una oficina regional en Sydney y Australia.

Con el fin de proveer libros con referencias de publicaciones periódicas a la comunidad bibliotecaria, en 1984 se crea EBSCO Publishing.

En 1986 EBSCO Electronic Information (ahora parte de EBSCO Publishing), comienza a desarrollar y producir información en formato electrónico.

En 1994 EBSCO Industries, Inc. celebró su 50 aniversario y lanza su primera página web en el sitio: www.ebsco.com

En 1995 Magazine Express (primera división de EBSCO en ofrecer suscripciones directamente a las Instituciones) fue adquirido. Ese mismo año surge EBSCO Information Services.

En 1997 EBSCO Publishing comienza a crear sus propias bases de datos disponibles vía internet.

En 1990 EBSCO Information Services introduce EBSCO Book Services, que inicia como resultado de la alianza estratégica de ESS con Ingram Books Inc., para la venta de libros a vía internet.

En 1990 es lanzado EBSCO Online, portal para ofrecer acceso y administración de revistas electrónicas vía internet.

En 2003 los servicios electrónicos EBSCO Host Research Databases (bases de datos) y EBSCO Online, se fusionan bajo el nombre de EBSCOHost.

En ese mismo año, EBSCO adquiere los pasivos de Rowecom.

2.2.2 EBSCO Information Services

Debido a que en los últimos años, la cantidad de información que se genera y el número de fuentes en los que podemos encontrar esta información ha crecido enormemente, los bibliotecarios enfrentan varios desafíos:

1. Mantener una colección que satisfaga las necesidades de sus usuarios.
2. Administrar la adquisición de varios recursos.
3. Estar actualizados en lo último en cuanto a la tecnología de la información y determinar qué formatos son los más adecuados.

EIS es uno de los principales proveedores de soluciones en el mantenimiento e integración de la información para bibliotecas y otras organizaciones alrededor del mundo. Ayuda a estos profesionales a identificar, adquirir, acceder y administrar las fuentes de información de acuerdo a las necesidades de cada institución, a través de dos divisiones:

1. EBSCO Subscription Services. Esta división es la de mayor experiencia en la empresa, atiende a más 60,000 bibliotecas y centros de información alrededor del mundo, con el fin de poder estar cerca de sus clientes cuenta con 30 oficinas regionales en 21 países.

Sus servicios están encaminados a facilitar la selección, el contacto con los editores, el control de los pagos y vencimientos de cada suscripción, así como la localización y la evaluación de la oferta internacional de publicaciones periódicas.

Esta división se mantiene en constante relación con más de 60,000 casas editoras de publicaciones periódicas y seriadas.

2. EBSCO Publishing. Desde hace más de quince años EBSCO ha realizado importantes inversiones para hacer llegar a los profesionales de la información las mejores fuentes que le permitan ofrecer servicios de información eficientes a las comunidades académicas.

EBSCO Publishing desarrolla y produce más de 100 bases de datos electrónicas propietarias y con licencia de otros editores tanto de carácter referencial como en texto completo, disponibles en cd-rom y en línea.

2.3 EBSCO MÉXICO INC.

2.3.1 Antecedentes

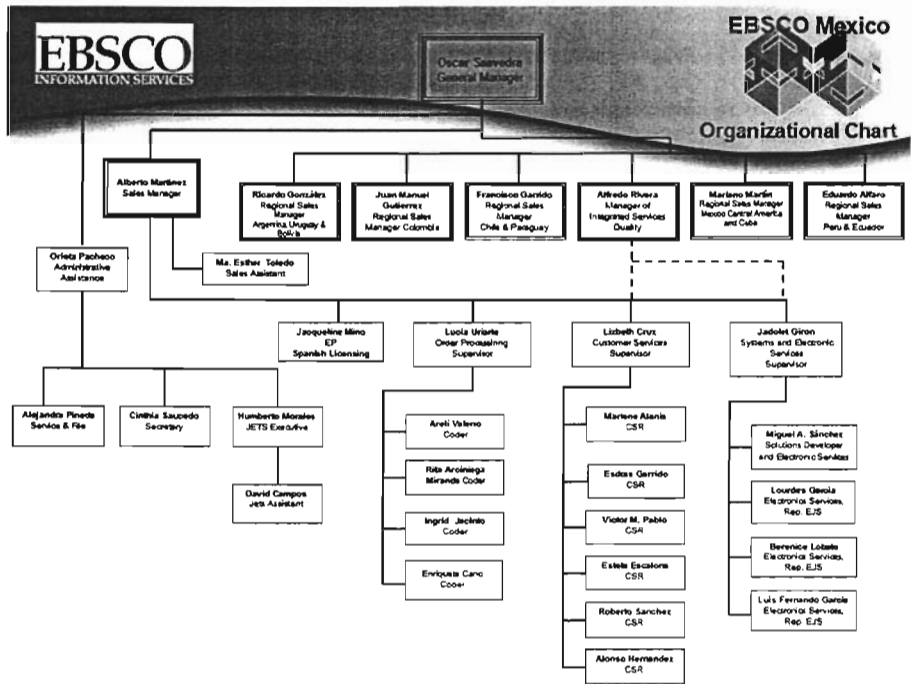
La Oficina en México comienza a ofrecer sus servicios el 31 de octubre de 1994. Inicialmente estaba ubicada en la casa del entonces Gerente el Lic. Jorge Fernández Garza en Ciudad de Monterrey, posteriormente las oficinas se ubicaron en un cubículo de la hemeroteca de la Facultad de Medicina de la Universidad de Nuevo León y la plantilla de personal con la que contaba era de tres empleados que básicamente atendían solo a clientes de México, ofreciendo únicamente el servicio de administración de suscripciones impresas.

Después de 3 años de servicio, los directivos en Estados Unidos comenzaron a creer que el mercado Latinoamericano podía crecer, para esas fechas Oscar Saavedra acababa de renunciar a SWETS y se encontraba de regreso en México, es entonces que J.T. Stephens, presidente de EBSCO lo llama y finalmente en enero de 1998 firma contrato, tomando el puesto de Gerente General para América Latina.

Las operaciones fueron trasladadas a la Ciudad de México “no tenía caso que si la mayoría de los clientes se encontraban en la ciudad de México, la oficina estuviera en Monterrey” (Saavedra, 2003), sin embargo todavía no contaban (Oscar Saavedra Gerente General y José Antonio Yañez Gerente de Ventas) con una oficina establecida y las operaciones se realizaban en una sala de juntas de otra empresa. La oficina en Monterrey se cerró oficialmente el 28 de febrero de 1998 y no fue sino hasta el 8 de agosto de 1998 cuando se inauguran oficialmente las oficinas en la calle de Ensenada No. 91, contando con 6 personas dentro del personal.

Originalmente los servicios que se ofrecían era el del suministro de suscripciones periódicas a todo tipo de instituciones (académicas, públicas y privadas), siendo el primer cliente la Universidad de Guadalajara, más tarde se empezó a proveer el desarrollo, publicación y comercialización de bases de datos tanto referenciales como de texto completo, estas pertenecientes a la división de EBSCO Publishing. Ahora la oficina ya cuenta con seis años en la ciudad de México, las ventas han crecido hasta en un 200%, proporciona sus servicios a la mayor parte de instituciones en América Latina y la plantilla de personal está conformada por alrededor de 32 personas.

2.3.2 Organigrama



2.3.3 Objetivos

- Prestar todo tipo de servicios para la suscripción de publicaciones de todo tipo. Así como la celebración y ejecución de todos los actos, convenios, contratos y operaciones que sean convenientes para el desarrollo de su objeto social.
- Promover la detección, aprovechamiento, evaluación y desarrollo de colecciones hemerográficas utilizando los servicios que integra la firma y utilizando los avances tecnológicos más relevantes y avanzados en beneficio de sus clientes.

2.3.4 Servicios

- Elaboración de cotizaciones y facturas. Al contar con una base de datos actualizada, EBSCO México ofrece a sus clientes una pro-forma y/o factura (por todas las suscripciones) con información bibliográfica y precios actuales, evitando a las instituciones recibir una factura individual por cada editor.
- Consolidación de suscripciones. Al contar con una división que se encarga de realizar los pagos a los editores, esta se encarga de establecer la totalidad de las suscripciones requeridas por la institución, evitando a las mismas la costosa tarea de realizarlo editor por editor. Algunas bibliotecas estiman que este proceso puede costar de \$25 a \$50 dólares por publicación (**We're your single source, 2003**).
- Manejo y administración de suscripciones. Una vez que la institución ha depositado su confianza en EBSCO México, éste se encarga de realizar todos los procesos necesarios para que las suscripciones corran eficientemente, que van desde los pagos a los editores, remisión de facturas con información precisa, reclamos de fascículos, cambios de dirección, cancelaciones, reportes administrativos, reportes presupuestales, etc.
- Atención al cliente. El propósito de utilizar los servicios de una agencia de suscripciones es contar con un representante confiable que sea capaz y esté dispuesto a solucionar todas las dudas y discrepancias de sus clientes. (**Welcome aboard: Periodicals problem solver, 2003, 2**). EBSCO México cuenta con siete ejecutivos de cuenta, que están capacitados, conocen y manejan las cuentas de suscripciones asignadas, están al pendiente para auxiliar a sus clientes en todas las dudas y solucionar problemas, siendo "el vínculo entre los clientes y los editores" (**We're your single source, 2003**).
- Gestión de acceso y puesta a punto de suscripciones en formato electrónico. Debido a que la demanda de aquellos documentos dentro de la industria de la información que se encuentran disponibles de una manera más rápida utilizando aplicaciones de computadora (formato electrónico ya sea gratuito o pagado, cd-rom, dvd, disquete, e-mail, etc.) ha crecido en los últimos 10 años, EBSCO México proporciona información detallada así como la infraestructura para facilitar el acceso a las publicaciones electrónicas, reduciendo a los bibliotecarios la ardua tarea de descifrar numerosos y variados acuerdos de licenciamiento que implica el acceso electrónico.
- Sistema de control para la administración de suscripciones. Al ser una de las ventajas tecnológicas de contratar los servicios de las agencias de suscripciones el hecho de poder acceder electrónicamente a las bases de datos para recuperar información bibliográfica. (**The work of subscription agents. Advantages for libraries: A summary of the services offered, 2004**). EBSCO México proporciona acceso a EBSCONET, este servicio en línea permite a las instituciones acceder y administrar su colección de publicaciones.

2.3.5 Servicios adicionales

- Debido a que "el desarrollo progresivo y la creación de numerosas bases de datos han sido uno de los principales elementos impulsores en el crecimiento de información, ya que ofrecen una gran cantidad de referencias bibliográficas" (**Sorli & Merlo, 1998, 320**). Uno de los servicios que ofrece

EBSCO México es la venta de bases de datos tanto referenciales como de texto completo, permitiendo a las instituciones abastecer y proveer todas las peticiones de información que reciben, mismas que no serían posibles utilizando únicamente su colección.

- A to Z y Link Source. Estos servicios permiten la integración de los recursos, es decir, ligar todos títulos a los que la biblioteca tiene acceso al texto completo ya sea que estén en un paquete de algún editor, títulos electrónicos individuales o dentro de alguna base de datos, entregando al usuario textos de un artículo, no importando en donde se encuentre éste (Ovid, Science Direct, EJS, EBSCOHost, Proquest, Gale, etc.).
- Asesoría para la selección y desarrollo de colecciones. Al ser las bases de datos de las agencias de suscripciones uno de los más grandes depositarios de información sobre publicaciones periódicas y seriadas que existen actualmente a nivel internacional (**Ketchman & Orsdel, 1998, 40**). EBSCO México utiliza ésta para proporcionar a las instituciones, hemerografías temáticas conforme al perfil de interés con el fin de apoyar la selección de títulos, así como reportes que sirven para examinar las seis áreas que de acuerdo con Ketchman y Orsdel, son necesarias de considerar en el desarrollo de colecciones: CALIDAD, ACCESIBILIDAD, MANEJO, COSTO Y PRESUPUESTO, DISPONIBILIDAD Y USO.
- Soporte Técnico. Al ser la meta de una agencia de suscripciones el contar con representantes locales especializados a quienes se les pueda contactar (**The work of subscription agents. Advantages for libraries: A summary of the services offered, 2004**). EBSCO México cuenta con personal capacitado que apoya a las instituciones en la solución de problemas técnicos, así como de instalar, mostrar y capacitar al personal en el uso de los diferentes sistemas e interfases.
- Gestión para la compra de fascículos retrospectivos. Aunque existen agentes especializados de la venta de fascículos retrospectivos, EBSCO México al tener contacto tanto con editores como agentes también ofrece este servicio.

A continuación y como capítulo 3 de este informe, presento el manual propiamente dicho, que pretende ser utilizado por EBSCO México para hacer del conocimiento de sus clientes los sistemas y servicios que ofrece.

REFERENCIAS

- ASA (2003) [En línea]. "The work of subscription agents. Advantages for libraries: A summary of the services offered". <http://www.subscription-agents.org/documents/asa11.html> [Consultada el 25-02-2004].
- ASA (2003) [En línea]. "The work of subscription agents. The Service for librarians" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa07.html> [Consultada el 25-02-2004].
- ASA (2003) [En línea]. "The work of subscription agents. The Subscription Agent in the 1990's" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa05.html> [Consultada el 25-02-2004].
- Basch, Bernard; Sizer, Alice. (1988) "Subscription agencies: a new look at an old service". En: *Library Journal*. 113 (6) abr. 1988.
- Drury, F. (1930). "Order work for libraries". Estados Unidos: ALA.
- Globe Publication Pvt. Ltd (2003) [En línea]. "The Life Time Between sources and users of specialized information" http://www.globepub.com/about_group.asp [Consultada el 05-10-2003].
- Ketchman, Born; Orsdel, Lee. (1998). "E-journals come of age". En: *Library Journal*. 123 (7) abr.
- Saavedra, Oscar (2003). Entrevista realizada a Oscar Saavedra sobre aspectos historicos de EBSCO México / realizada por Alfredo Rivera. Manuscritos (2 hojas). 14 nov 2003.
- Sorli Rojo, Angela; Merlo Vega, José Antonio. (1998). "Suministro de documentos en internet". En: *Revista española de documentación científica*. Vol. 21 no. 3.
- Swets & Zeitlinger. (2003). [En línea]. "Swets & Zeitlinger History" <http://www.swets.nl/swets/show/id=42084> [Consultada el 20-08-2003].
- Thompson, Sheri [Ed.] (2000) "EBSCO History". Estados Unidos: EBSCO Media.
- "Welcome aboard: Periodicals problem solver" (2003) [Folleto]. Estados Unidos: EBSCO Industries Inc.
- W.T. Cox Subscriptions, Inc. (2003). [En línea]. "We're your single source" <http://www.wtcox.com/aboutus.html> [Consultada el 08-20-2003].

MANUAL PARA EL USO DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS

EBSCO
EBSCO MÉXICO INC. SA DE CV

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1 COTIZACIONES	5
1.1 Departamento de Información de Títulos (TID)	5
1.2 Solicitud de cotizaciones	6
1.3 Condiciones que influyen en la elaboración de cotizaciones	7
1.3.1 Periodos de suscripción disponibles	8
1.3.2 Formatos disponibles	8
1.3.2.1 ¿Qué son los rangos IP?	10
1.3.3 Servicios de entrega disponibles	11
1.4 Recomendaciones	11
2 PAGO Y CONTABILIDAD	12
2.1 Características de la Pro-forma y Factura	14
2.1.1 Pro-formas y facturas generadas en el sistema	15
2.1.2 Pro-formas y facturas internas	16
2.1.3 Pro-formas y facturas electrónicas	17
2.1.4 Pro-formas y facturas de renovación	18
2.1.5 Facturas suplementarias	19
2.1.6 Carta que acompaña a las pro-formas y facturas	20
2.1.7 Notas de crédito	20
2.2 Recomendaciones	21
3 ESTABLECIMIENTO DE SUSCRIPCIONES	21
3.1 Tipos de órdenes	21
3.1.1 Orden pagada por anticipado	21
3.1.2 Orden por facturarse	21
3.1.3 Orden permanente	22
4 SUMINISTRO DE MATERIAL	22
4.1 Servicio directo	22
4.2 Servicio JETS	22
5 RECLAMOS	24
5.1 Reclamos de discrepancia (clientes JETS)	25
5.2 Reportes de fascículos faltantes	25
5.3 Recomendaciones	26
6 SISTEMAS EN LÍNEA	26
6.1 Guía rápida para hacer uso de EBSCONET	27
6.1.1 Barra de menús	28
6.1.1.1 Búsquedas	29
6.1.1.1.1 Búsqueda avanzada	29

6.1.1.1.2 Banco de fascículos faltantes	31
6.1.1.1.3 Historia de órdenes	31
6.1.1.1.4 Actividad de las órdenes en JETS	32
6.1.1.2 Órdenes y reclamos	32
6.1.1.2.1 Generar un nuevo reclamo	33
6.1.1.2.2 Revisión de reclamos pendientes	33
6.1.1.3 Reportes	34
6.1.1.4 Funciones para personalizar EBSCONET	36
6.1.1.4.1 Esconder la barra de menús	36
6.1.1.4.2 Opciones de personalización	36
6.1.1.4.3 Acceso a otra cuenta	37
6.1.1.5 Contactos	37
6.1.1.5.1 Solicitar capacitación vía online	37
6.1.1.5.2 Grupo de discusión por correo electrónico	38
6.1.1.5.3 Comentarios	38
6.1.1.6 Otras opciones	39
6.2 Guía rápida para hacer uso de EBSCOHost EJS	39
6.2.1 ¿Cómo habilitar el acceso a la cuenta?	40
6.2.1.1 Reporte EJS	41
6.2.1.1.1 Títulos autenticados por EJS	41
6.2.1.1.2 Títulos en los que es necesario llenar una licencia se uso o registrarse en el sitio del editor	42
6.2.1.1.3 Títulos que requieren que el usuario final se registre con el editor	43
6.2.1.1.4 Títulos que no están disponibles en EJS	44
6.2.2 Descripción general de la interfase EBSCOHost Electronic Journals Service	44
6.2.3 Listado total de títulos	45
6.2.4 Búsqueda de revistas	46
6.2.4.1 Búsqueda básica	46
6.2.4.2 Búsqueda avanzada	47
6.2.5 Búsqueda de artículos	47
6.2.5.1 Búsqueda de artículos por cita	47
6.2.5.2 Búsqueda de artículos por texto	48
6.2.5.2.1 Búsqueda básica	48
6.2.5.2.2 Búsqueda guiada	48
6.2.6 Marcar registros	49
6.2.7 Mi cuenta EJS	50
6.2.7.1 Favoritos	50
6.2.7.2 Alertas	51
6.2.7.3 Búsquedas guardadas	51
6.2.7.4 Artículos comprados	52
6.2.7.5 Opciones e información personal	52
7 RECOMENDACIONES	53
GLOSARIO	54
REFERENCIAS	59

INTRODUCCIÓN

Durante muchos años, EBSCO ha venido actualizando el Systems & Services Manual, que es un manual en inglés y diseñado para el mercado mundial en general que permite dar a conocer a los clientes los diversos sistemas y servicios que EBSCO desarrolla, sin embargo, y aún cuando cada oficina regional depende de la oficina matriz, es importante que este manual sea adaptado a las condiciones del mercado latinoamericano, es decir, que el contenido se encuentre en español, que sea diseñado para el mercado Latino Americano y que además de permitir dar a conocer los sistemas y servicios que ofrece EBSCO, permita dar a conocer los servicios adicionales que ofrece EBSCO México.

Le pedimos que al revisar este manual, tenga presente que un número importante de nuestros procedimientos y reportes son confidenciales con respecto a su contenido y formato. Proporcionamos este material con el fin de darle a conocer la flexibilidad de nuestros servicios.

El manual proporciona información sobre los sistemas y servicios más significativos y está dividido en 6 secciones:

Cotizaciones – Muestra el tipo de cotizaciones disponibles, como solicitarlas, a quien dirigirse, los factores que influyen en la elaboración de estas, y finalmente algunas recomendaciones necesarias al momento de solicitar una al personal de EBSCO.

Pago y contabilidad – Muestra las características, tipos y diferencias que existen entre la pro-forma y factura, así como las cartas que las acompañan.

Establecimiento de suscripciones – Muestra los tipos de órdenes mediante los cuales EBSCO establece las suscripciones de sus clientes.

Suministro de material – Muestra los dos tipos de entrega del material (Directo / JETS), sus ventajas y desventajas.

Reclamos – Muestra de manera general como y cuando reclamar fascículos que no han sido recibidos, así como los reportes que se generan.

Sistemas en línea – Muestra los 2 servicios en línea: ESCONET, sistema para la administración de las suscripciones y EBSCOHost Electronic Journals Service, interfase para consulta de publicaciones en formato electrónico, así como una guía rápida para hacer el uso de ambos sistemas.

1. COTIZACIONES

"Probablemente la herramienta más importante para proporcionar un servicio de suscripciones es poseer una base de datos completa y actualizada de publicaciones periódicas" (*Systems & services manual, 2002, 7*).

EBSCO posee una base de datos con información bibliográfica, precios y detalles de entrega de más de 282,000 publicaciones periódicas y seriadas. El Departamento de Información de Títulos (TID) ubicado en la oficina matriz en Birmingham se encarga de actualizar día con día esta base, convirtiéndola en una de las bases de datos más grandes en la industria de servicio de suscripciones.

1.1 Departamento de Información de Títulos (TID)

Para asegurar la adición, exactitud y rapidez de información sobre las publicaciones en la base de datos, TID mantiene comunicación constante con más de 60,000 editores alrededor del mundo. Mensualmente se realizan cerca de 198,000 cambios en los registros de publicaciones y anualmente se agregan más de 13,000 registros de publicaciones.

Adicionalmente EBSCO cuenta con cintas de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos correspondientes a los recursos de publicaciones periódicas, éstas ayudan a TID a mantener actualizada la información de los registros catalográficos. EBSCO es miembro afiliado del Programa Cooperativo de Catalogación de Publicaciones Periódicas y Seriadas (CONSER) y es el responsable de actualizar los registros.

Cada registro en la base de datos de títulos incluye la siguiente información:

Número de título (asignado por EBSCO), nombre de la publicación, cambios sufridos y/u otro formato en el que esté disponible, número de fascículos al año, último volumen, país de origen, idioma de la publicación, Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, Clasificación Decimal Universal, índices que lo analizan y algunas notas o políticas de los editores. Cuando esté disponible: registro de fascículos en el sistema JETS, datos de despacho, información de la publicación cuando presenta atraso, etc.

```
STA: 492-199-210 JOURNAL OF PHYSIOLOGY - INCLS FREE ONLINE = 12 MONTH
XREF: BACKFILE /ALL EXCEPT JAPA EUROPE EXC TURKEY/
LTRS: STAT DT: 05/18/01 CD3 YD0CD11: 01/27/03 OPR: TMS
VOL ISS/FREQ: 006 BM PUBL: FROM: JAN - DEC SORT:
VOL: 0097 STARTS: 03 INDEX: MARC:
VOLS CHG: INDEX PUBL: BINDER: DDCH: 612.03
SUB MUST B/W: ORDER BY: LCC: 0P
VOL PER YEAR: 001 BID: 0000 #ISS YR/FREQ: 006 BM UDCH: 51
AVAIL: FICHE: 00/00 FILM: 00/00 FRMT: ONLINE = PRINT CATC: MD
ORIGIN: FR LAN: EN D/B: / SUM: x / OMIT TTL: ISSN: 0928 - 4257
ADDL LANG NOTE:
ADDL WHEN PUBL:
PUBL ACCEPTS: B-L N /S-O N /PREPDS /CAN /ID
INDEXED IN: HE HP IM IW MG QP RN SI
CATALOGS: QR/PE-S/MED/MED-MCE/MB/STU-ED/RR/BUSC/LAW-C/SCHI/TPL/CRK/SP...
0240 90 *****REQUESTS FOR QUOTATIONS, 0241 90 PRODUCT INFORMATION, RETURNS
0242 90 PERMISSION & EXCEPTIONAL 0243 90 DELIVERY CONDITIONS SHOULD BE
0244 90 SENT TO REGIONAL SALES OFC - 0245 90 SEE PUBLISHER PROFILE***
0501 90 01013 IMMED 1401 99 CANCELLATIONS FOR CAL YR
MORE RECORDS TO DISPLAY MAGNETIC TAPE PUBLISHER
(F=C=COMM BC=COMM F=FWD B=BWD FP=PUB BP=PUB FI=ISSN BI=ISSN FP=FUL BP=FUL)
TITLE SEARCH:
```

¿Qué pasa cuando un título que es solicitado no se encuentra en la base de datos?

Si una institución solicita un título que no esté listado en la base de datos, los integrantes de TID investigan la información necesaria para que este título sea adicionado.

Este departamento actúa dependiendo de dos factores:

- Si se conoce el editor de dicha publicación, se le contacta para obtener información bibliográfica y precios actualizados. El tiempo requerido para que el título se integre al catálogo de publicaciones depende de la localización de la editorial y la velocidad con la que el editor responda.
- Si se desconoce el editor, el personal de investigación bibliográfica utiliza varias bases de datos en-línea, la biblioteca de referencia de EBSCO y también suele suceder que las oficinas regionales de EBSCO apoyen a TID en las comunicaciones con los editores en los países que éstas se encuentran con el propósito de localizar al editor que publica el título requerido.

Generalmente las publicaciones solicitadas son registradas, sin embargo, en algunos casos las políticas del editor impiden el establecimiento de órdenes para ciertas publicaciones.

1.2 Solicitud de cotizaciones

Una vez que la institución ha realizado la selección del material y cuenta con el listado de publicaciones periódicas a las cuáles se quiere suscribir, es necesario contar con los siguientes datos antes de que la solicitud sea enviada a EBSCO.

Dirección de facturación.

Dirección del envío del material.

Nombre del contacto (el encargado de llevar y dar seguimiento a la cuenta).

Teléfono.

Fax.

E-mail.

Rangos IP. Este último es indispensable cuando se están solicitando precios de accesos en línea.

Las cotizaciones pueden ser solicitadas mediante diferentes medios:

1.- Mediante correo electrónico al ejecutivo de cuenta del Departamento de Servicio al Cliente de EBSCO México que lo atiende o bien a la siguiente dirección: eismexico@ebSCO.com.

2.- Mediante fax. +(52) 55 5273-5550

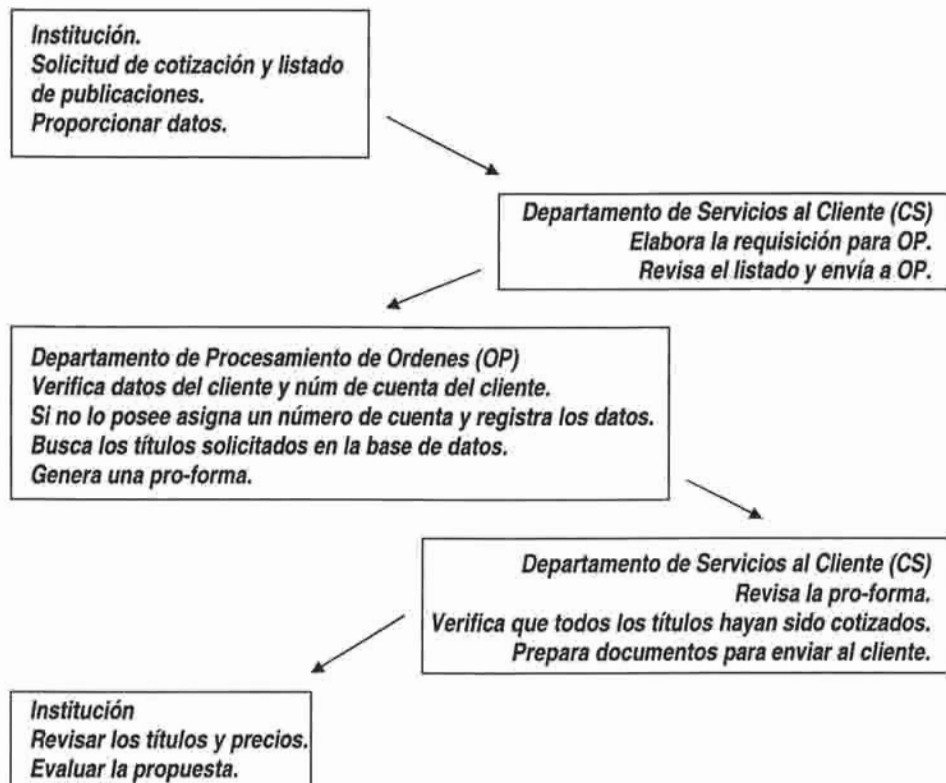
3.- Vía telefónica. +(52) 55 5273-1585 / 3132 / 8218

Lo más recomendable es que se envíen por correo electrónico o fax, ya que esto evita error en el momento de la captura o cotización de algún título.

Una vez que el ejecutivo de cuenta recibe la solicitud de cotización, genera una requisición al Departamento de Procesamiento de Ordenes (OP), el cuál verifica que los datos del cliente ya estén cargados en la base de datos, en caso de que no se posea ningún dato del cliente se le asigna un número de cuenta y se cargan sus datos en la base, posteriormente se buscan los títulos que las instituciones solicitan, se establecen los precios y se genera un documento (Pro-Forma), que no solo permite conocer el monto a pagar, también proporciona información adicional de las publicaciones. Una vez que la pro-forma

ha sido generada, es entregada al ejecutivo de cuenta, el cuál verifica que todos los títulos hayan sido cotizados y prepara la documentación para ser enviada al cliente.

DIAGRAMA DE FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO



1.3 Condiciones que influyen en la elaboración de cotizaciones

Las cotizaciones que ofrece EBSCO a sus clientes pueden ser elaboradas en diferentes formatos, incluyendo diferentes servicios e inclusive cuando los editores lo permiten, diferentes periodos de suscripción dependiendo de las necesidades de cada institución, por lo que es necesario conocer y tomar en cuenta cada una de las siguientes consideraciones antes de solicitar una cotización.

1.3.1 Periodos de suscripción disponibles

La gran mayoría de las instituciones eligen ordenar sus suscripciones por el periodo de un año. Sin embargo, algunos editores ofrecen periodos de suscripción para varios años. Lo anterior permite a un gran número de instituciones realizar ahorros aprovechando las ventajas de estos planes de suscripción. No obstante la flexibilidad en los periodos de suscripción, está limitada por las restricciones de los editores.

Las opciones en cuanto a los periodos de suscripción son las siguientes:

1. **Periodo de suscripción por nueve meses.** – Esta opción permite que las instituciones, en específico las escuelas colocar órdenes que correspondan con el ciclo escolar.
2. **Periodo de suscripción por un año.** – Este es el periodo de órdenes más frecuente, generalmente las suscripciones, corren de enero a diciembre, sin embargo el periodo estará sujeto a las políticas de los editores.
3. **Periodo de suscripción por años múltiples, cuando es posible un ahorro** – EBSCO puede ordenar (siempre y cuando el editor lo permita) publicaciones automáticamente por varios años (2 o 3), en algunas ocasiones los editores ofrecen precios especiales, por lo que las instituciones pueden obtener un ahorro.
4. **Periodos de suscripción por años múltiples, sin importar el ahorro** – En algunas ocasiones algunas instituciones con el fin de protegerse contra problemas económicos, prefieren ordenar por periodos de años múltiples, de tal manera que EBSCO puede ordenar (siempre y cuando el editor lo permita) publicaciones por varios años (2 o 3) aún cuando un ahorro no sea posible.
5. **Disponibilidad de suscripciones por un periodo mayor** - De acuerdo a las políticas de los editores el periodo normal de suscripción por varios años no es mayor de tres años. Sin embargo, algunos ofrecen la posibilidad de ordenar por periodos mayores, de tal manera si la institución lo solicita EBSCO las puede cotizar.

1.3.2 Formatos disponibles

EBSCO México, tiene como política ofrecer a todos sus clientes la cotización de revistas **PRINT + FREE ONLINE**; es decir, que de los títulos en formato impreso en los cuales el editor ofrece el acceso a la revista en formato electrónico gratuito, son incluidos en este tipo de cotizaciones.

Otra opción es **PRINT + FREE + PAID**, en este tipo de cotización EBSCO ofrece, además de los títulos en formato impreso con acceso electrónico gratuito, los títulos de los cuales el editor requiere una cantidad adicional para proporcionar el acceso electrónico a su revista.

Finalmente la última opción disponible es **ONLINE ONLY**, en este caso solo se cotizan los títulos disponibles únicamente en formato electrónico, sin incluir la revista en formato impreso. Al igual que en el caso anterior existen diferentes precios para el acceso, que en la mayor parte de los casos dependen de:

1. El tipo de la institución.
2. El número de miembros de la institución.
3. El rango de IP's que proporcione la institución.
4. El tipo de acceso requerido, ya sea limitado o ilimitado.

Ejemplos:

Algunos editores como BMJ Publishing Group establecen los precios dependiendo de las siguientes variables:

Tipo de institución:

Instituciones académicas: Número total de maestros, estudiantes e investigadores.

Hospitales: Número total de médicos, farmacéuticos e investigadores (excluyendo enfermeros).

Instituciones corporativas: Número total de investigadores y empleados de ventas y marketing.

Instituciones gubernamentales, agencias regulatorias, asociaciones médicas y otros: Número total de profesionales calificados.

Número de miembros de la misma:

Instituciones pequeñas: 1 a 400 miembros.

Instituciones medianas: 401 a 1500 miembros.

Instituciones grandes: 1501 a 4000 miembros.

Instituciones muy grandes: 4001 en adelante.

(BMJ Publishing Group, 2003)

Algunos otros editores como Institute Food Technologists establecen los precios dependiendo del tipo de rango IP al cuál la institución desea proporcionar el acceso:

Journal of Food Science – C-W Online version – IP Authentication

Rate listed is for 1-3 IP ranges – 4 or more IP ranges must pay an additional 100.00

(Institute Food Technologists, 2004)

Finalmente algunos otros editores como Blackwell Publishing LTD y Soc for General Microbiology proporcionan el acceso electrónico gratuito al suscribirse a la versión impresa, sin embargo, este es limitado ya sea a un solo usuario o para que únicamente se pueda consultar el año de suscripción.

Econometrica – Incls free online – Standard access (Blackwell Publishing LTD)

Microbiology – Incls free online – Single user (Soc for General Microbiology)

No obstante, si la institución paga el formato electrónico, en el caso de Blackwell Publishing LTD, el usuario puede consultar todos los años desde que la revista se encuentra disponible en formato electrónico y en el caso de Soc for General Microbiology el acceso puede crecer a un rango IP.

Econometrica – C-W Online version – Premium access (Blackwell Publishing LTD)

Microbiology – Online – Single site (Soc for General Microbiology)

Los tres tipos de cotización están disponibles para todas las instituciones y se pueden combinar para tener un panorama más general de los precios y las diferentes versiones en las cuales se encuentran disponibles

las revistas, sin embargo, cabe mencionar que la definición de la combinación de estos modelos de acceso requieren un trabajo adicional de las bibliotecas y de la agencia de suscripción.

Por otra parte y con el fin de pagar lo justo por el servicio que se va a solicitar, es necesario evaluar las necesidades de información antes de solicitar la cotización.

1.3.2.1 ¿Qué son los rangos IP?

Ya hemos mencionado que un factor importante que influye en la elaboración de las cotizaciones, mas aún cuando se trata de títulos en los que el editor cobra el acceso al formato electrónico, son los rangos IP, sin embargo ¿Qué son los rangos IP?

Para que una computadora o un conjunto de computadoras puedan comunicarse entre si ya sea vía intranet o internet, es necesario que éstas cuenten con una dirección IP.

La dirección IP (Internet Protocol) es la dirección numérica de 32 bits asignada a cada host (estación de trabajo, servidor, proxy, etc.), al conjunto de direcciones IP asignadas dentro de una misma red, se les conoce como rango IP.

El principal beneficio del IP es la cualidad de convertir redes físicamente diferentes en una red homogénea, e identificar a cada uno de los hosts que la conforman.

Las direcciones y rangos IP se dividen en dos secciones: el número de dominio (red) y el número de host y son conformadas por cuatro campos de ocho bits cada uno, separados por puntos. Cada campo puede ser un número que oscila entre 0 y 255 (en realidad, únicamente pueden ser del 1 al 254 ya que los números 0 y 255 están reservados). Ejemplo: 149.076.012.004

El significado de los campos depende de la clase de red, actualmente existen cuatro clases de redes, aunque solo las siguientes tres son las más utilizadas hoy día:

Clase A: permite la conexión de cerca de 17,000,000 hosts.

DOMINIO	HOST		
149	.076	.012	.004

Clase B: permite la conexión de cerca de 65,000 hosts.

DOMINIO	HOST		
149	.076	.012	.004

Clase C: permite la conexión de 254 estaciones de hosts.

DOMINIO	HOST		
149	.076	.012	.004

1.3.3 Servicios de entrega disponibles

Por otro lado existen dos tipos de servicio en la entrega del material, que deben ser tomados en cuenta al momento de solicitar una cotización:

- **SERVICIO DIRECTO:** Este servicio consiste en que el material es enviado directamente del editor a la institución, por lo regular mediante correo de superficie.
- **SERVICIO JETS:** Este servicio consiste en que el material es enviado por los editores a nuestros centros de acopio JETS (localizados en Birmingham, EUA y Aalsmeer, Holanda), es registrado y enviado mediante mensajería especializada a las instituciones correspondientes, con el fin de que los costos no se eleven, este servicio solo está disponible para instituciones que adquieren más de 50 títulos.

Aunque comúnmente nuestros precios incluyen los cargos por el manejo y el envío, también es posible que las pro-formas los presenten por separado, como también podemos presentarlas separadas por departamentos, facultades, presupuestos, etc. dependiendo de las necesidades de cada institución.

El proceso de cotización lleva generalmente 15 días naturales, sin embargo en los casos en el que las instituciones las requieren urgentemente, el tiempo mínimo es de 3 a 4 días, dependiendo del número de títulos y de pro-formas solicitadas, ya que con el fin de proporcionar los mejores precios a los clientes, éstas pasan por más de una revisión antes de ser enviadas.

1.4 Recomendaciones

Debido a que existen diferentes publicaciones con títulos similares, diferentes ediciones y diferentes idiomas en los que se publican, es importante que en el listado de revistas a cotizar se proporcione información adicional a la del título, como el ISSN y de ser posible el nombre de editor.

A continuación se presenta un ejemplo de dos publicaciones que tienen el mismo nombre pero son publicadas por diferentes editores.



TITULO: JOURNAL OF PHYSIOLOGY

ISSN: 0022 – 3751

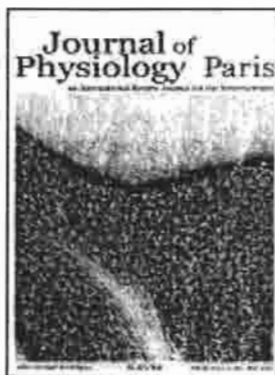
PERIODICIDAD: IRREGULAR

NO. DE FASCÍCULOS AL AÑO: 29

EDITOR: CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS

RESUMEN: *The Journal of Physiology* publica trabajos originales que ilustran los principios psicológicos y sus mecanismos, cuenta con un alto índice de citas entre otras revistas de psicología, es creado con los más altos

estándares de edición y producción y todos los trabajos publicados en formato electrónico son los mismos que aparecieron previamente en el formato impreso original (*Cambridge University Press, 2003*).



TITULO: JOURNAL OF PHYSIOLOGY (PARIS)
ISSN: 0928 – 4257
PERIODICIDAD: BIMESTRAL
NO. DE FASCÍCULOS AL AÑO: 6
EDITOR: ELSEVIER SCIENCE

RESUMEN: Cada número de *Journal of Physiology* está especialmente designado y provee reseñas importantes de una área de la investigación neurocientífica, publicando tanto el resumen como los trabajos de investigadores importantes en el campo. Todas las áreas de las neurociencias son representadas en la portada de la revista. El contenido es de interés tanto para los investigadores especializados en el estudio del cerebro y el sistema nervioso, como para aquellos que trabajan en áreas interdisciplinarias en las ciencias de la vida, incluyendo neurociencias cognitivas y computacionales (*Elsevier, 2003*).

En virtud de lo anterior es necesario que en el momento de enviar la solicitud de cotización se proporcione información adicional como lo es el ISSN o el editor, y una vez que se recibe la pro-forma, estar seguro de que los títulos cotizados son los que se desean, ya que este tipo de problemas no son detectados hasta el momento en que los primeros fascículos comienzan a llegar a las instituciones y debido a que en algunos casos los editores no aceptan cancelaciones, o las aceptan siempre y cuando no se hayan enviado fascículos a los clientes, es muy importante verificar esta información antes de efectuar las órdenes a los editores.

2 PAGO Y CONTABILIDAD

La pro-forma es una propuesta por parte de EBSCO a las instituciones, sin embargo es posible que después de haber evaluado los precios, las publicaciones, los servicios, el presupuesto, etc. Se decida eliminar uno o más títulos.

En estos casos, simplemente reste del monto total a pagar la cantidad por él o los títulos eliminados. No obstante antes de realizar el pago le sugerimos consultar a su ejecutivo de cuenta.

En ocasiones, para cumplir con la normatividad de las mismas instituciones, es fundamental que se obtenga una nueva pro-forma mostrando solo los títulos deseados, para lo cual será necesario contactar a su ejecutivo de cuenta, quien se encargará de proporcionarla.

Una vez que la institución ha evaluado la pro-forma, el siguiente paso es consolidar las suscripciones, para lo cual es necesario realizar el pago.

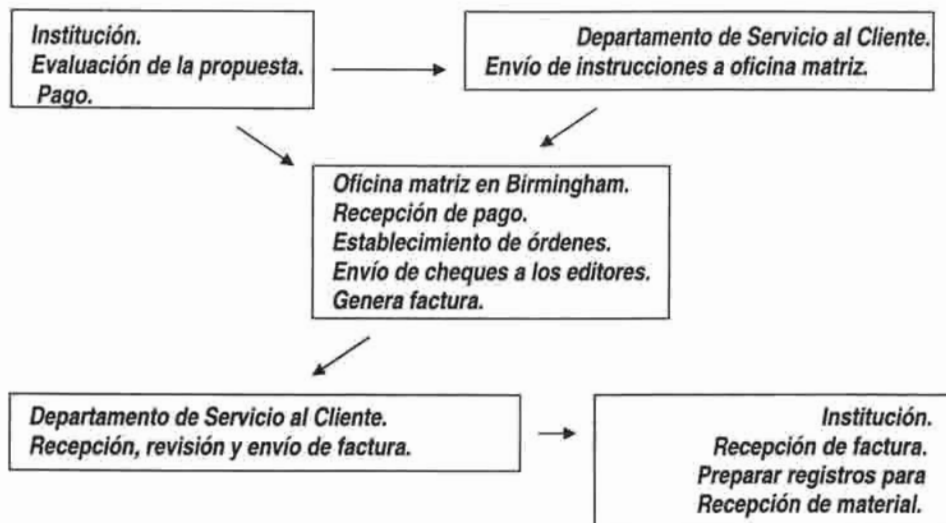
La forma más rápida y segura de hacerlo es mediante una transferencia bancaria en dólares americanos a:

Nombre: EBSCO INFORMATION SERVICES
Banco: South Trust Bank
Número de cuenta: 70-001-057
Dirección: South Trust Bank
112-20 Street North
Birmingham, AL 35203 USA
Núm. ABA: 062-0000-80

Existen otras vías mediante las que las instituciones pueden realizar sus pagos (giros, cheques, etc.), para lo cuál es recomendable contactar al departamento administrativo de EBSCO México o a su ejecutivo de cuenta quienes lo podrán asesorar en estas cuestiones.

Independientemente de la forma en la que se realice el pago, es muy importante mencionar el nombre de la institución, el número de la pro-forma que se está pagando y adicionalmente, enviarle al ejecutivo de cuenta ya sea por fax o correo electrónico copia de la transferencia bancaria, con el fin de que se envíen las instrucciones correspondientes para formalizar las órdenes y pagos a los editores.

En un lapso de 2 a 3 semanas posteriores a la acreditación del pago, las instituciones recibirán la factura definitiva, la cuál enlistará los títulos ordenados a los editores correspondientes.



2.1 Características de la Pro-forma y Factura

"Una de las más grandes ventajas de establecer las suscripciones mediante una agencia, es la de ahorrar dinero ya que al realizar un solo pago se eliminan los pagos múltiples a las editoriales y se cuenta con un solo documento que enlista todos los títulos adquiridos" (Servicios para la administración de la información, 2003, 3).

Estos dos documentos poseen las mismas características, sin embargo la pro-forma es la cotización, mientras que la factura es el comprobante de que los títulos que ya han sido ordenados y pagados a los editores. Ambas ofrecen información bibliográfica importante y actualizada, ayudan a mantener los registros actualizados, a realizar reclamos y a verificar el estado actual de las publicaciones permitiendo controlar las colecciones de revistas. Por otro lado cuando EBSCO posee la información, ambas incluyen: códigos indicando la frecuencia de publicación, notificaciones de discontinuación y cambios de nombre en las publicaciones, información acerca de las políticas de los editores sobre reclamos y cancelaciones, reportes sobre publicaciones atrasadas e información importante acerca de las suscripciones.

Para adecuar la facturación a las necesidades de cada institución, existen dos tipos de cuentas:

- a) De precio fijo, en este tipo de cuentas si nuestra base de datos no registra el precio actualizado de las suscripciones, EBSCO los proyecta en base a los registros históricos de precio, garantizando a las instituciones que aun cuando éstos se incrementen al momento de ordenar, EBSCO respetará el precio cotizado durante 90 días contados a partir de la fecha de la pro-forma.
- b) De reconciliación, en este tipo de cuentas EBSCO no proyecta los precios, de tal manera que se realizan ajustes en la facturación conforme los editores confirman los precios de las suscripciones. Generalmente los ajustes se realizan mediante el uso de facturas originales y/o facturas suplementarias, como se describe más adelante.

Las pro-formas y facturas están disponibles varios formatos.

2.1.1 Pro-formas y facturas generadas en el sistema

Generadas en la base de datos: Este es el formato en que generalmente la mayoría de las instituciones reciben sus pro-formas y facturas, este tipo de documentos son los que genera la base de datos, en la cuál fueron ingresados los títulos ya sea cotizados u ordenados.

EBSCO		FACTURA				
INFORMATION SERVICES		EBSCO INTERNATIONAL, P.O. BOX 1001 BIRMINGHAM, AL 35201-1001 FAX 205-991-1149/TELEX 732663				
FACTURACION A: UNAMINST INV BICMED BIBLIOTECA/P 70527 CIUDAD UNIVERSITARIA CP 04510 MEXICO DF MEXICO		ENVIO DE REVISTAS A: UNAMINST INV BICMED BIBLIOTECA/P 70527 CIUDAD UNIVERSITARIA CP 04510 MEXICO DF MEXICO			CODIGO DE SUSCRIPCIÓN: 01	
Dirección de facturación.		Dirección de envío del material.			Código de suscriptor.	
Número de cuenta.		FECHA: 01/01/2003			FECHA DE LA FACTURA: 01/01/2003	
No de título asignado por EBSCO		FECHA DE EMISIÓN: 01/01/2003			Número de la pro-forma o factura.	
Cantidad de suscripciones.		PRECIO: US234073			Frecuencia de publicación.	
Nombre de la publicación.		FECHA DE INICIO: 01/01/2003			No. de orden al editor.	
Formato o suplementos que incluye.		PRECIO: US255602			Fecha de inicio de la suscripción.	
Información adicional sobre publicación.		PRECIO: US304443			Indicación acerca de si la orden es nueva o renovación	
PRECIO: 861.75		PRECIO: 614.79			PRECIO: 363.60	

NO. TÍTULO	CANT.	NOMBRE DE LA PUBLICACION	PRECIO	AL EDITOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	PRECIO
441985249	1	INTERNATIONAL JOURNAL OF DEVELOPMENTAL BIOLOGY C/W ONLINE VERSION (ALL EXCEPT US CANADA) ISSN = 0214-4282 VOL. 0042 STARTS 01-03 WILL BILL LATER	1YR	US234073	01/01/2003		861.75
448536429	1	INTERNATIONAL UROGYNECOLOGY JOURNAL AND PULVIC FLOOR DYSFUNCTION - INCLUS FREE ONLINE (UNLIMITED ACCESS) ISSN = 0937-3462 VOL. 0018 STARTS 01-03 EMERGES IN INTERNATIONAL UROGYNECOLOGY JOURNAL (LARGE PRINT BY MAIL ON ORDER) ENVIRONMENTAL EPIDEMIOLOGY & INCLUS FREE ONLINE (UNLIMITED ACCESS) ISSN = 0950-4239 VOL. 0013 STARTS 01-03	1YR	US255602	01/01/2003		614.79
487644859	1	JOURNAL OF MEDICAL ENTOMOLOGY E-W ONLINE VERSION (W/ SURFACT MAIL) ISSN = 0022-2383 VOL. 0009 STARTS 01-03 EMERGES IN JOURNAL OF MEDICAL ENTOMOLOGY (LARGE PRINT BY MAIL ON ORDER) PROCTOPHYTES AND COLONIAL FLORA OF THE MOUTH WITHIN ANIMALS AND MAN (PROCEEDINGS)	1YR	US304443	01/01/2003		363.60

NO DE ACEPTAR PAGO PRELIMINAR, LA ORDEN... NO DE ACEPTAR PAGO PRELIMINAR, LA ORDEN... NO DE ACEPTAR PAGO PRELIMINAR, LA ORDEN...	ORDEN DE INFORMACION REFERENTE A... ORDEN DE INFORMACION REFERENTE A... ORDEN DE INFORMACION REFERENTE A...	INDICACION PARA NOVA O FACTURA... INDICACION PARA NOVA O FACTURA... INDICACION PARA NOVA O FACTURA...	REVISAR TRANSFERENCIA DE VALORES AMERICANA... REVISAR TRANSFERENCIA DE VALORES AMERICANA... REVISAR TRANSFERENCIA DE VALORES AMERICANA...
---	--	--	--

Nota: Lo que va a marcar la diferencia entre una factura y una pro-forma es que en esta última aparece una P antes del número de pro-forma, y al final de la pro-forma se indica el monto total a pagar.

2.1.2 Pro-formas y facturas internas

Generadas en EBSCO México: Este tipo de documentos son utilizados cuando las instituciones requieren que las pro-formas o facturas sean entregadas en un formato especial el cual no puede ser elaborado por el sistema. Por otro lado debido a la rapidez con la cuál pueden ser generadas, también se utilizan en los casos que la institución ha seleccionado títulos y requiere de una pro-forma o factura definitiva que muestre solo los títulos que se van a ordenar o fueron adquiridos.

EBSCO
INTERNATIONAL

PROFORMA

EBSCO INTERNATIONAL
300 NORTH ZEEB ROAD
HOUSTON, TX 77060-3095

TEL: 713/282-1827 Fax: 713/282-1849 E-MAIL: EBSCO@EBSCO.COM

DATE: 11/15/99
QUOTE: P03490
ISSN: 0001-0005
ISSN: 0001-0005

75 196 N. M. / 1971-1978 90 MONOGR. 2000-0001
CONYTONS 2000-0001
CONYTONS 2000-0001
MILLER, BRUCE D. 1992
MILLER, BRUCE D. 1992

SUBTOTAL: \$ 5844.50

TITULO: ISSN: PRICE:

TITULO	ISSN	PRICE
14173-288-300 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 360.00
14173-288-304 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-307 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 440.00
14173-288-308 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-309 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-310 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-311 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-312 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-313 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-314 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-315 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-316 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-317 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-318 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-319 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00
14173-288-320 JOURNAL OF PUBLICATION ADMINISTRATION & THEORY	0893-4063	\$ 430.00

TOTAL AMOUNT DUE IN USDOLLARS \$ 5844.50

PLEASE QUOTE INVOICE NUMBER ON PAYMENT

TERMS: PAYABLE WITHIN 30 DAYS

Fecha.
Número de cuenta.
Número de pro-forma o factura
ISSN
Precio
Monto total a pagar o pagado.

Dirección de facturación
Número de título asignado por EBSCO
Título de la publicación.
Formato o suplementos que incluye.

Nota: Este tipo de documentos se generan debido a que las instituciones los requieren en un formato especial, por lo que los elementos que presentan entre unas y otras pueden variar.

2.1.3 Pro-formas y facturas electrónicas

Pro-formas y facturas electrónicas: Adicionalmente las pro-formas y facturas pueden generarse en formato electrónico (Excel), permitiendo a las instituciones utilizar y manipular los datos para crear sus propios reportes administrativos.

A	B	C	D	H	L	N	P	Q	R	U	V	Z	AC	AD	Close					
1	Off	Account	Sut	Invoice	Title	Line	TISSN	Title	Numt	LCC	Dew	Frec	Quar	Start	Date	Extende	Volumes	F	Comment	1
2	FB	54325	02	5438194	ACADEMI	1042-9670	004114351	RC	616	OR	0001	01012003	254.1	VOL	0027	STARTS	01-03			
3	FB	54325	02	5438194	ALCOHOL	1535-7414	03231899C	HVS	364	OR	0001	01012003	39	VOL	0027	STANDING	ORDE			
4	FB	54325	02	5438194	ALCOHOL	0145-6008	032345217	RC	616	MO	0001	01012003	771	VOL	0027	STARTS	01-03			
5	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0892-3647	04347136E	LCS	374	BM	0001	01012003	163.85	VOL	0016	STARTS	01-03			
6	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0892-3647	04347139E	LC	374	OR	0001		0							
7	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0002-9432	043999002	RA7	150	OR	0001	01012003	193.37	VOL	0073	STARTS	01-03			
8	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0002-9513	044138014	QP1	612	MO	0001	01012003	3007.8	VOL	0284	STARTS	01-03			
9	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0275-2565	044151504	QL7	590	MO	0001	01012003	2250	VOL	0059	STARTS	01-03			
10	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0002-953X	044181022	RC	616	MO	0001	01012003	441.91	VOL	0160	STARTS	01-03			
11	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0002-9556	04421400E	BF1	150	OR	0001	01012003	179.6	VOL	0116	STARTS	01-03			
12	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0002-9564	04423100E	RC3	616	OR	0001	01012003	155.01	VOL	0057	STARTS	01-03			
13	FB	54325	02	5438194	AMERICA	0090-0036	04426400E	RA4	614	MO	0001	01012003	290.75	VOL	0093	STARTS	01-03			
14	FB	54325	02	5438194	ANALGES	1071-569X	05277789E	RC	616	OR	0001	01012003	275.81	VOL	0008	STARTS	01-03			
15	FB	54325	02	5438194	ARCHIVE	0003-990X	07432000E	RC3	616	MO	0001	01012003	378.9	VOL	0060	STARTS	01-03			
16	FB	54325	02	5438194	ARCHIVE	0188-4409	074693524	R	610	OR	0001	01012003	292.3	VOL	0034	STARTS	01-03			
17	FB	54325	02	5438194	BIOLOGIC	0006-3223	12256500E	RC3	616	SM	0001	01012003	2041	VOL	0053	STARTS	01-03			
18	FB	54325	02	5438194	BIOLOGIC	0006-3223	122565021	RC	616	SM	0001		0							
19	FB	54325	02	5438194	BIOLOGIC	1044-422X	12267701E	RC	616	MO	0001	01012003	169.16	VOL	0026	STARTS	01-03			
20	FB	54325	02	5438194	CHILD DE	0009-3920	19944803E	BF	155	BM	0001	01012003	393.7	VOL	0074	STARTS	01-03			
21	FB	54325	02	5438194	CNS DISC	1174-5908	214949489			MO	0001	01012003	856.12	VOL	0000	STARTS	01-03			
22	FB	54325	02	5438194	CNS DRUG	1172-7047	214949794	RM	615	OR	0001	01012003	1725	VOL	0017	STARTS	01-03			
23	FB	54325	02	5438194	CNS SPE	11092-8529	214950164	RC	616	MO	0001	01012003	98.1	VOL	0008	STARTS	01-03			
24	FB	54325	02	5438194	COGNITV	1096-8857	21625564E	QP3	612	AN	0001		0							
25	FB	54325	02	5438194	COMPRES	10010-440X	227121001	RC3	616	BM	0001	01012003	467.71	VOL	0044	STARTS	01-03			
26	FB	54325	02	5438194	CONTEMP	0091-4509	235571007	HVS	362	OR	0001	01012003	167.14	VOL	0030	STARTS	01-03			
27	FB	54325	02	5438194	DRUGS &	1170-229X	26381677E	RC9	615	OR	0001	01012003	1725	VOL	0021	STARTS	01-03			
28	FB	54325	02	5438194	EDUCATI	8755-2094	294717004	LB1	0371	AN	0001	01012003	131.16		VL28					
29	FB	54325	02	5438194	EPILEPSY	0013-9580	311704001	RC3	616	MO	0001	01012003	0	VOL	0044	STARTS	01-03			
30	FB	54325	02	5438194	EXPERIM	0014-4886	32309700E	RC3	612	MO	0001	01012003	1083	VOL	0179	STARTS	01-03			

2.1.4 Pro-formas y facturas de renovación

Con el fin de evitar interrupciones en el servicio, cada año, cinco meses antes de la fecha normal de vencimiento de las suscripciones, EBSCO envía a los clientes una pro-forma de renovación. Esta lista incluye todas las publicaciones ordenadas a través de EBSCO (no importando que se hayan generado diferentes facturas a lo largo del año).

Nota
indicando
que se
trata de una
pro-forma o
factura de
renovación



FACTURA
EBSCO INTERNATIONAL, P.O. BOX 1081
BIRMINGHAM, AL 35101-1081 FAX 205-991-1449 T31.E.X 752963

FACTURACION A:
UNAM/INST INV BIOMED
BIBLIOTECA/MP 70527
CIUDAD UNIVERSITARIA
CP 04510 MEXICO DF MEXICO

ENVIO DE REVISTAS A:
UNAM/INST INV BIOMED
BIBLIOTECA/MP 70527
CIUDAD UNIVERSITARIA
CP 04510 MEXICO DF
MEXICO

COODIGO DE
SUBSCRIPCIÓN 01

NUMERO DE CONTROL	NUMERO DE	FECHA	CODIGO	FACTURA No.	PAGINA No.		
	FII-P-54081-99	10/16/2003		5432740	2		
2003 RENEWAL							
NO. TITULO	CITE	NOMBRE DE LA PUBLICACION	FREC.	AL DESTINO	FECHA INC.	NIV.	PRECIO
189682364 US	1	CELL MOTILITY AND THE CYTOSKELETON (FORMERLY) CELL MOTILITY ISSN = 0884-1541 VOL. 0054 STARTS 01-03 STAFF ALSO WITH ONLINE - PRINT FLAG: MUST BE MADE WITH 4 MATH		ME US243951	001YR 01/01/2003	R	3,570.00
196024820 EN	1	CHEMICAL SENSES - INCLS FREE ONLINE CHEM/ ALL EXCEPT UK EUROPE/ ISSN = 0379-864X VOL. 0028 STARTS 01-03 FLAG: MUST BE MADE WITH 4 MATH		OR US281060	001YR 01/01/2003	R	716.94
229676680 I	1	COMBINATORIAL CHEMISTRY & HIGH THROUGHPUT SCREENING/ C-W ONLINE VERSION (ALL) ISSN = 1386-2073 VOL. 0006 STARTS 01-03 FLAG: MUST BE MADE WITH 4 MATH		OR US303816	001YR 01/01/2003	R	1,400.65
252394739 US	1	CURRENT OPINION IN LIPIDOLGY - INCLS FREE ONLINE - SINGLE USER (ALL EXCEPT CERTAIN COUNTRIES/ ISSN = 0997-9672 VOL. 0011 STARTS 01-03 STAFF ALSO WITH ONLINE - PRINT FLAG: MUST BE MADE WITH 4 MATH		BM US247130	001YR 01/01/2003	R	730.24
255057655 US	1	CYTOKINE (ALL EXC JAPAN EUROPE EXC TURKEY/ ISSN = 1043-8666 VOL. 0020 STARTS 01-03		SM US289826	001YR 01/01/2003	R	315.27

ESTA FACTURA ABREDA SER PAGADA COMPLETAMENTE.

NUM. TITULO EN INGRESOS SUPLEZA PRECIO ACTUALIZADO ACREDITAMENTE

NO SE ACEPTAN PAGOS PARCIALES. LA MONEDA

CLASIFICACION DE INFORMACION

ESQUEMA PAGADO DE LA FACTURA

OTRAS TRANSACCIONES EN BOLAS DE AMORTIZACION

ESTA SUSCRIPCION PAGA POR SERVICIO EN SI CARACTER

ESTA FACTURA SERA REPUBLICADA A

EN CASO DE QUE LAS PAGOS

IDENTIFICAR AL NUM.

DE SERVICIO DE RENOVACION.

NO DE FACTURA Y NO DE CLIENTE

A TRAVES DE LAS ENTIDADES

IDENTIFICAR AL NUM.

EBSCO WORLD W. PHONE NO. 781 865-8300

1201 40-020-4

ALABAMA

CTA# 78 90 807

2.1.5 Facturas suplementarias

Este tipo de facturas son enviadas a los clientes que no cuentan con precios fijos.

Las facturas suplementarias son utilizadas cuando las editoriales no han informado a EBSCO anticipadamente sobre cambios en los precios de las publicaciones o se han tardado en fijarlos. Las facturas suplementarias se acumulan y almacenan en el sistema, y se emiten mensualmente a los clientes. Sin embargo si el cliente así lo requiere, también pueden ser enviadas con una menor frecuencia.

S u *O* antes del número de factura indica que es una factura suplementaria.

EBSCO		FACTURA					
INTERNET SERVICES		EBSCO INTERNATIONAL P.O. BOX 100 HERRINGHAM, AL 3506-1001 FAX 205-998-1140 TELEEX 70063					
FACTURACION A: UNAM DIR GEN DE BIBLIOTECAS SUSCRIPCIONES/PC-V4310062077 APARTADO POSTAL 70-382 D.F. MEXICO DF MEXICO		ENVIÓ DE REVISTAS A: LA FACULTAD DE PSICOLOGIA (ESTUDIOS DE POSGRADO) UNAM AVENIDA UNIVERSIDAD #3004 COAHUILA UNIVERSITARIA 24510 MEXICO D.F. MEXICO					
CREDITO: 70		CODIGO DE SUSCRIPCIÓN: 70					
NUMERO DE CATEGORIA	REVISTA No.	TITULO	EDICION	PRECIO	IMPORTE		
	138-5-51190-85	EL TIPO	EL TIPO	4-2093	1		
NO. TITULO	CTO	NOMBRE DE LA PUBLICACION	FREC.	AL EDITOR	FECHA REC.	UN.	PRECIO
012771790	1	ADAPTIVE BEHAVIOR ALJF/ALL EXCEPT EUROPE/ASIA/EAST AFRICA/AUSTRALASIA ISSN # 1086-7124	CR	V005/005		R.	99.50
135		* CTI * N0290 * DC1-43102-624299 #310 UNIVERSITY MICROFILMS INTL 300 N ZEEB RD ANN ARBOR MI 48106 TEL: 313-977-8911 FAX: 313-977-8912 CIP: 0-3102-624299					
Sub Total de la Factura:							41.41
Total de la Factura:							41.41
Total a Pagar en Dólares (en letras):							41.41
ESTE TITULO FORMA PARTE DE: WILEY-INTERSCIENCE, INC.				ESTE TITULO FORMA PARTE DE: JOHN WILEY & SONS			
ESTE TITULO FORMA PARTE DE: WILEY-INTERSCIENCE, INC.				ESTE TITULO FORMA PARTE DE: JOHN WILEY & SONS			
ESTE TITULO FORMA PARTE DE: WILEY-INTERSCIENCE, INC.				ESTE TITULO FORMA PARTE DE: JOHN WILEY & SONS			
ESTE TITULO FORMA PARTE DE: WILEY-INTERSCIENCE, INC.				ESTE TITULO FORMA PARTE DE: JOHN WILEY & SONS			

2.2 Recomendaciones

Como ya se ha mencionado, aproximadamente después de 2 o 3 semanas de que la institución ha realizado el pago, recibe la factura definitiva que contiene la lista definitiva de los títulos adquiridos. Es importante revisar esta lista con el fin de verificar que todos los títulos requeridos se encuentren correctamente asentados en la factura y verificar que no existan discrepancias.

Si por alguna circunstancia excepcional al revisar su factura definitivas, requiere cancelar una suscripción, aunque esto no es recomendable una vez que la orden ya ha sido establecida, es posible solicitarla a su ejecutivo de cuenta, quien investigará con el editor y/o la casa matriz para verificar que la solicitud de cancelación sea aceptada, en el caso de que el editor la acepte, la institución recibirá una nota de crédito por el precio neto de la suscripción.

3. ESTABLECIMIENTO DE SUSCRIPCIONES

Una vez que los clientes han realizado su pago, EBSCO emite las órdenes y pagos a los editores correspondientes. Generalmente los editores requieren de seis a ocho semanas para registrar las órdenes y comenzar a enviar los primeros fascículos a las instituciones.

3.1 Tipos de órdenes

Existen tres tipos de órdenes: la orden pagada por anticipado (regular order), la orden por facturarse (bill later) y la orden permanente (standing order).

3.1.1 Orden pagada por anticipado

Una orden pagada por anticipado se utiliza cuando el editor ya ha establecido un precio anticipadamente. Las órdenes regulares son enviadas al editor junto con el pago.

3.1.2 Orden por facturarse

Este tipo de órdenes se utilizan para la compra de fascículos retrospectivos, establecer suscripciones que no tienen un periodo determinado, o cuando el editor prefiere cobrar después de recibir la orden de prepago regular.

Las órdenes bill later son enviadas al editor sin pago, es decir, únicamente se le avisa que el cliente está interesado ya sea en una suscripción, volumen o número en específico, posteriormente el editor enviará a EBSCO una factura.

Estas órdenes aparecen en las pro-formas y facturas del cliente con la leyenda "will bill later" (se facturara posteriormente).

3.1.3 Orden permanente

Una orden permanente como su nombre lo indica es un compromiso con el editor de que EBSCO pagará por todos los envíos realizados, hasta que la suscripción sea cancelada. Generalmente se utilizan para ordenar continuaciones o series de frecuencia irregular (las cuales varían de precio) o cuando el editor prefiere este tipo de orden.

Las órdenes standing orders al igual que las bill latters, son enviadas al editor sin pago y posteriormente el editor estará enviando facturas a EBSCO.

Este tipo de órdenes aparecen en las pro-formas y facturas del cliente con la leyenda "standing order" (orden permanente).

4. SUMINISTRO DE MATERIAL

Como ya hemos mencionado existen 2 tipos de servicio para la entrega del material: servicio directo y servicio JETS (Journal Express Transport Service).

4.1 Servicio directo

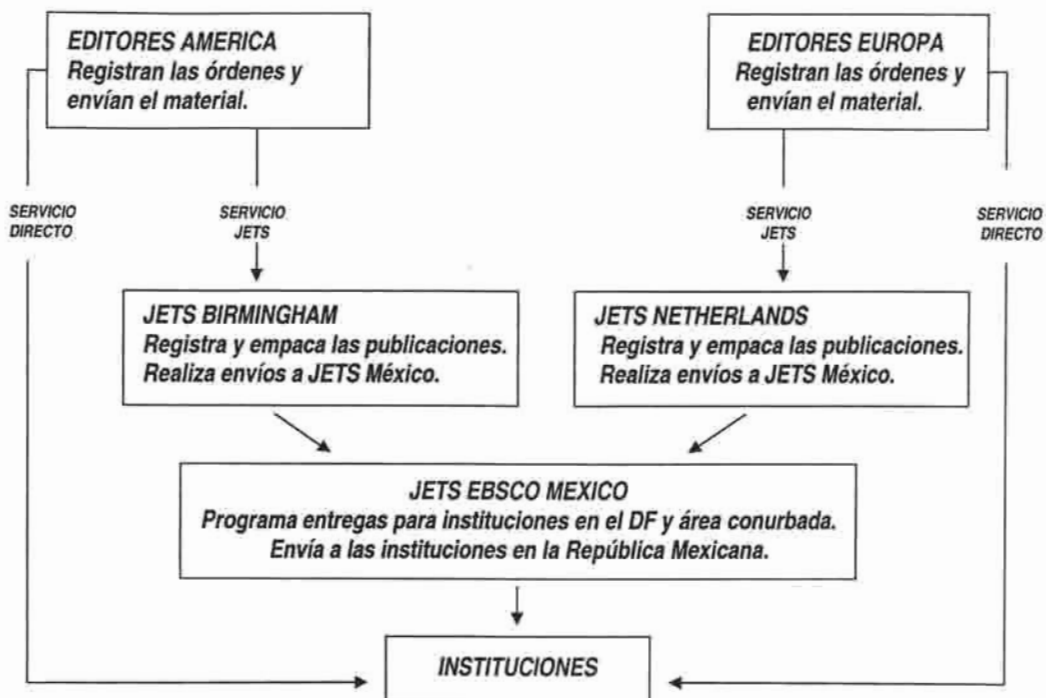
En el servicio directo el suministro del material a las instituciones consiste en envíos directamente del editor a la biblioteca, por lo regular mediante correo de superficie.

Debido a que EBSCO no interviene en el envío del material, es indispensable que el encargado de la recepción de fascículos lleve un estricto control en la llegada de éstos y proporcionar información oportuna al ejecutivo de cuenta acerca de los fascículos faltantes.

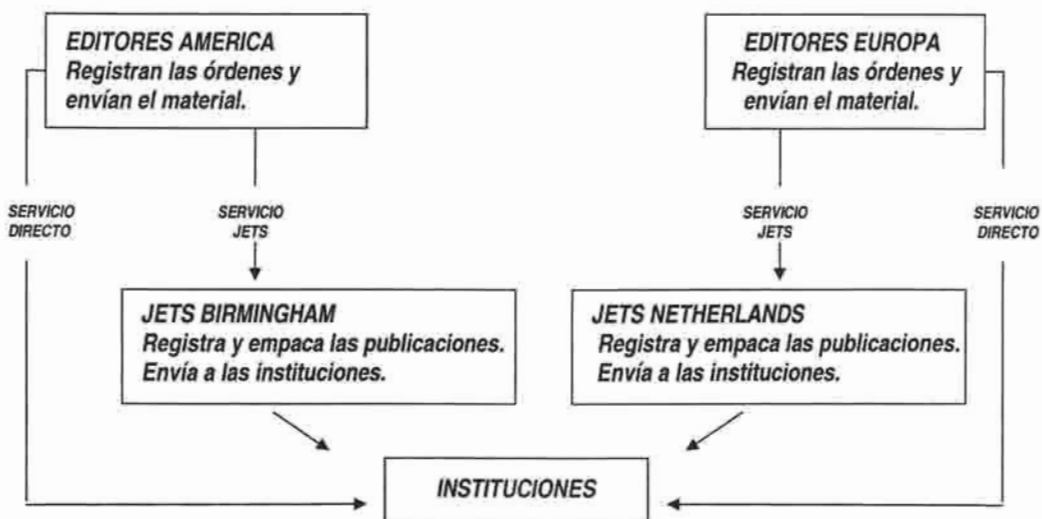
4.2 Servicio JETS

El servicio JETS fue creado a principios de los años sesenta, y consiste en la recepción del material enviado por los editores, en nuestros centros de acopio localizados en Birmingham, EUA y Aalsmeer Holanda, quienes se encargan de registrarlo y enviarlo por mensajería especializada con frecuencias determinadas (quincenalmente), permitiendo que los fascículos lleguen a las instituciones en un menor tiempo que mediante los métodos normales de distribución.

SUMINISTRO DE REVISTAS PARA CLIENTES EN MÉXICO



SUMINISTRO DE REVISTAS PARA CLIENTES EN AMÉRICA LATINA



5. RECLAMOS

"Un buen agente de suscripciones debe responder efectivamente a los reclamos de fascículos faltantes" (The work of subscription agents. The service for librarians, 2004).

EBSCO cuenta con procedimientos de reclamación que han sido modernizados a través de los años, para facilitar el mantenimiento de las colecciones hemerográficas de cada institución, sin embargo estos pueden variar dependiendo la frecuencia de las publicaciones y el servicio que se ha contratado.

Una vez que la institución ha detectado que existe una interrupción en la recepción de los fascículos o simplemente no ha registrado la recepción de ningún fascículo, es necesario que le envíe el listado de los reclamos a su ejecutivo de cuenta considerando lo siguiente:

- Una vez que se ha ordenado, la mayoría de los editores requieren de ocho a doce semanas para el trámite de órdenes y el envío de los primeros fascículos. Por lo tanto, y debido a que el editor no ha recibido la orden o está por recibirla, los reclamos de fascículos faltantes no deberán realizarse antes de 90 días, a partir de la fecha de facturación.
- Cuando no se reciba un fascículo intermedio de una publicación editada regularmente, es recomendable que los reclamos se generen de dos a cuatro semanas después de la fecha normal de recepción. Por otro lado es necesario tomar en cuenta que no deberán hacerse hasta que el fascículo tenga por lo menos 10 días de atraso, ya que algunas veces el fascículo está por llegar a la institución.
- Para las publicaciones que tienen un itinerario de publicación irregular, los reclamos se toman más difíciles, ya que los editores generalmente no proporcionan información exacta sobre la entrega sino hasta un poco antes de la fecha de publicación. No obstante para este tipo de títulos es recomendable que se les de seguimiento al menos una vez cada 2 meses.

Es recomendable que en el momento en que se requiera enviar un reclamo, se revise la factura definitiva, ya que contiene información útil acerca de las frecuencias de publicación, irregularidades, la no emisión de un fascículo durante un mes en particular y lo más importante las políticas del editor en cuanto a los periodos de reclamación.

Una vez que el ejecutivo de cuenta recibe un reclamo es necesario que se conceda un lapso de entrega de seis a ocho semanas, con el fin de que el editor ajuste y reenvíe el fascículo faltante. Si el problema no se ha corregido en ese periodo, le rogamos volver a contactar a su ejecutivo de cuenta con el fin de darle seguimiento.

Cuando se ha detectado que existe una interrupción en la recepción de fascículos y/o simplemente no se ha registrado ningún envío, los reclamos pueden ser enviados a EBSCO mediante cualquier vía en que cada cliente lo encuentre más conveniente, como son:

- Vía EBSCONET
- En forma impresa ya sea por fax o carta.
- Por teléfono, directamente a su ejecutivo de cuenta.
- Correo electrónico ya sea en el mismo correo o utilizando documentos de Word o Excel.
- En línea por medio de cualquier sistema automatizado de bibliotecas para el que se tenga establecida una interfase de reclamación con EBSCO

5.1 Reclamos de discrepancia (clientes JETS)

Los reclamos de discrepancia son aquellos, en los cuales, alguno de los centros JETS ha enviado erróneamente algún fascículo. A continuación se enlistan los diferentes casos existentes:

- Se recibió el mismo fascículo 2 veces, sin embargo, en el packing list encontramos que se han enviado dos números diferentes.
- Se ha recibido un fascículo que no tiene nada que ver con los que su institución ha adquirido y en el packing list y/o en la etiqueta de la revista observamos que corresponde a una publicación de las que su institución si ha adquirido.
- En el packing list encontramos que nos debe llegar un número de fascículo determinado, y nos está llegando otro.
- Revistas maltratadas.

Estos no son problemas comunes, sin embargo en algunas ocasiones nos podemos encontrar algún error en los envíos, en estos casos el reclamo debe ser generado en un lapso no mayor de 15 días después de haber recibido el embarque, ya que una de las políticas de los centros JETS es que después de 15 días no se hacen responsables de envíos incorrectos y no reportados en este lapso.

5.2 Reportes de fascículos faltantes

Después de que el ejecutivo de cuenta ha investigado el estatus de las revistas ya sea en la base de datos o directamente en el sitio del editor, envía los reclamos a los editores y/o a los centros JETS y genera un reporte que servirá como verificador de que se está trabajando en los reclamos.

C	D	E	F	G	H	
ORDEN	TITULO	PERIODO	ULTIMO NO	FALTANTES	ESTATUS	
4	U0347804	American journal of political science	Trimestral	V. 46, n.4	Al corriente	
5	U1184601	British journal of political science	Trimestral	V. 32, n. 3.	Al corriente	
6	U2372163	Business week	Semanal	2 de Dic.	De esta fecha en adelante	Los Nos. 3811, 12 y 14 serán enviados a tu institución en el embarque 2002025. Favor de conceder tiempo de entrega. El No. 3813 ha sido reclamado. Favor de conceder tiempo de respuesta.
7	U0357063	Contemporary security policy	Trimestral	V. 23, n. 2	N. 3	Esta publicación se encuentra atrasada, último número publicado Vol. 23 No. 2. Favor de conceder tiempo a que se publique el No. 3. Ver mis información en:
8	U0349442	Covertaction quarterly	Trimestral	N. 74	De este no. en adelante	Esta publicación se encuentra atrasada, último número publicado No. 74. Favor de conceder tiempo a que el No. 75 sea publicado.
9	U1631500	Design graphics	Mensual	N. 83, Ago.	De este no. en adelante	Esta publicación se encuentra atrasada, último número publicado No. 85 el cual ha sido publicado recientemente, por lo que te rogamos concedas tiempo de entrega. El No. 84 será enviado a tu institución en el embarque 2002024 fechado 12-18-2002. Favor de conceder tiempo de entrega. Ver mas
10	U1631522	Digital design	Mensual	May	De Ene a Abr. y Jun. a D	Los fascículos han sido reclamados. Favor de conceder tiempo de respuesta.
11	U1169121	European security	Trimestral	V.11, n. 2	Nos. 3 y 4	Esta publicación se encuentra atrasada, último número publicado Vol. 11 No. 2. Favor de conceder tiempo a que el No. 3 sea publicado. Ver mas información en:

Dependiendo de las necesidades de cada Institución, la información que se adiciona a este reporte puede variar entre cliente y cliente, una vez que se ha generado el reporte, el ejecutivo envía comunicaciones ya sea vía correo electrónico, por fax o realiza llamadas telefónicas, reclamando a los editores o centros JETS correspondientes.

Adicionalmente algunas instituciones solicitan que una copia de las comunicaciones generadas por el ejecutivo les sean enviada, otros solicitan que las respuestas que sean proporcionadas tanto por los editores como por los centros JETS, les sean enviadas.

5.3 Recomendaciones

Si bien las agencias de suscripciones son una excelente herramienta en cuanto a la administración de publicaciones periódicas y seriadas, es recomendable que la persona que esta a cargo de las adquisiciones de este tipo de materiales, esté pendiente de la llegada de los fascículos, debido a que la gran mayoría de los problemas pueden ser solucionados en cuanto se detectan.

Es muy importante que las bibliotecas le informen a su ejecutivo de cuenta sobre cualquier reclamo en cuanto lo detectan, si por el contrario las bibliotecas esperan hasta el final de año para informar sobre fascículos faltantes, ambas partes estarán sujetas a las políticas de cada editor. El realizar reclamos siguiendo las políticas de los editores aumenta las posibilidades de evitar faltantes en las colecciones.

Por otro lado es recomendable que los pagos sean generados por lo menos 2 meses antes de que comience el año por el cual se desea adquirir, esto evita suscripciones desfasadas.

6. SISTEMAS EN LÍNEA

Con el fin de que el personal encargado de las suscripciones en cada biblioteca pueda administrartas, y por otra parte, que la comunidad en general cuente con una sola interfase para la consulta de los textos completos de las revistas en suscripción, EBSCO ha desarrollado los siguientes 2 servicios:

EBSCONET es un sistema en línea que simplifica la administración de suscripciones, permitiendo entre otras cosas, revisar el listado de títulos en suscripción, generar reclamos, solicitar reportes, realizar búsquedas dentro de la base de datos y revisar el estatus de cada título.

EBSCOHost Electronic Journals Service es un portal personalizado que permite a los usuarios vía internet, consultar los textos completos de las revistas en suscripción.

A continuación se proporcionan las guías rápidas para hacer uso de ambos sistemas:

6.1 Guía rápida para hacer uso de EBSCONET

Una vez que su institución ha establecido el pedido, es necesario solicitar este servicio a su ejecutivo de cuenta, el cuál enviará la solicitud a la oficina de Estados Unidos, y en un lapso aproximado de dos semanas se le enviarán las claves de acceso, mismas que tendrán que ser tecleadas en la página principal (<http://www-us.ebsco.com/ebsconet/app/login.asp>).

EBSCONET™
Serials Management System

Feedback Email Us Languages: Select a Language

Login/Welcome

Access Code:

Password: Login

How to Begin

The login process enables EBSCO to provide greater security for your account. Each customer is assigned a **confidential access code and password**. If you already have an access code and password, you may begin by typing your access code and password in the fields provided on this page and click the Login button. If you do not have an access code and password, contact the **EBSCO regional office in your area**.

If you have questions concerning your current EBSCONET service, contact ISS - User Services by one of the following methods:

Email Web Support

Inside North America (800) 554-7149
Outside North America (205) 991-1299
Fax: (205) 980-2770

© Copyright. 1997-2004
EBSCO Industries, Inc.

6.1.1 Barra de menús

Los usuarios del sistema pueden acceder a todas las funciones desde la barra que se encuentra del lado izquierdo de la pantalla.

EBSCONET™
Serials Management System

Home Log Off Help Print Page

EB5360199
Shopping Cart
Orders: 0
Claims: 0

Quick Title Search:

Search:
Select a Search...

Orders/Claims:
Select an Option...

Reports:
Select a Report...
Reports Glossary
Index of Reports

My Account:
Select an Option...

Contact:
Request Online Training
Mailing List
Email your CSR
Send Feedback
Email Us

1-800-554-7149
Inside North America
1-205-991-1299
(Outside North America)

Latest News

Ownership/Access Reports Enhancement - 1/8/2004
Ownership/Access reports (With and Without Indicative Pricing) are now available as ASCII comma-delimited files, in addition to the currently available Portable Document Format (PDF) version presently on EBSCONET. Headers for the report information are included in the first record of the file.

EBSCONET New Release - 12/12/2003
EBSCONET has been re-released with a new, more user-friendly interface. The basic functionality of the website remains the same; the navigation, however, is streamlined and organized more efficiently. Drop-down fields are located within the side menu, and links to view online help, return to the Home page, print the current page, and log off EBSCONET are located at the top of each page. Additionally, a new Jump to field has been added to the bottom of each page.

EBSCO Bulletin of Serial Changes Full Catalog - 6/6/2003
The EBSCO Bulletin of Serial Changes (EBOSC) Full Catalog is now on EBSCONET. It is updated on a monthly basis, and is available for any EBSCONET customer to view in printer-friendly PDF format. To access the EBOSC, click the Bulletin of Serial Changes link on the side-menu of any EBSCONET page.

Fast Claim or Claiming Wizard Clarification - 6/2/2003
To clarify, when using the Fast Claim or Claiming Wizard, if you receive publications through a membership, you will not be able to place claims on individual titles within the membership. For example, if you are a member of the Association of Polysomnographic Technologists Membership, and your membership includes a subscription to the A to Z Newsletter, you cannot claim the title A to Z Newsletter. Instead, you will need to place your claim on the membership itself. Additionally, publications t

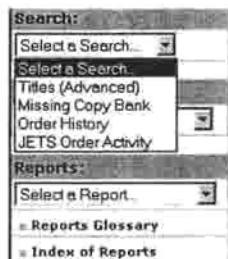
EBSCONET Reports Glossary - 4/14/2003
A report-terminology glossary is now available. The EBSCONET Reports Glossary contains a comprehensive reference glossary of terms used for the reports displayed on EBSCONET, as well as some terms used in other areas of EBSCONET. Click the Reports Glossary link in the EBSCONET side menu.

More news...

Jump to:

La Barra de Menús ofrece acceso rápido a:

6.1.1.1 Búsquedas (Search): El usuario puede buscar cualquier título de los más de 282,000 que están disponibles en la base de datos de EBSCO (**Search Advanced**), realizar búsquedas de títulos que están disponibles en el MCB (**Missing Copy Bank**), revisar el estado que guardan las suscripciones vigentes y anteriores que se han establecido mediante EBSCO (**Order History**) y finalmente a los clientes JETS, les permite revisar el registro de llegada de los fascículos, ya sea por suscriptor o por título (**JETS Order Activity**).



6.1.1.1.1 Búsqueda Avanzada Titles (Advanced): Las búsquedas pueden ser realizadas por: el nombre de la publicación, número de título (asignado por EBSCO), ISSN, clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. La segunda opción de búsqueda puede ser por idioma de la publicación, código (LCC), categoría y editor.

Las búsquedas pueden ser limitadas para títulos disponibles en formato electrónico, títulos que están disponibles en EJS, títulos que están disponibles en el MCB, todos los títulos listados en la base de datos, solo suscripciones vigentes, solo suscripciones vigentes y anteriores y finalmente suscripciones canceladas.

Search Titles (Advanced)

Search for: *(At least one Optional Search Criteria must be entered.)*

Title Name Contains *Optional*

Language Contains *Optional*

Sort By:

Title Name Ascending Descending

Account:
FB5368199

Options:

Electronic Titles Only Online Journals Only

MCB Titles Only EBSCOhost® EJS Titles Only

All Titles

Current Subscriptions Only Include cancelled subscriptions

Current and Previous Subscriptions Only

Resultados de búsqueda (Search Results): Si se ha encontrado más de una publicación mediante el criterio buscado, EBSCONET proporcionará una pantalla con todos los resultados. Los resultados incluyen el título de la publicación, número de título e ISSN.

Cuando en un resultado aparecen unos lentes inmediatamente después del título, es una indicación de que la institución tiene la suscripción mediante EBSCO.

Title Search Results
 Showing 1 through 10 of 199 total records New Search
 Title Name: "RECHERCHE"

Order Claim Order History
 Summary of Publications Current Subscriptions

Title Number	Title Name	ISSN
011339009	ACTES DE LA RECHERCHE EN SCIENCES SOCIALES	0335-5322
030289169	AL AWAMIA Publication Notes: REVUE DE LA RECHERCHE AGRONOMIQUE DU MOROCCO	0572-2721
057398703	ANNALES DE LA RECHERCHE URBAINE	0180-930X
060057619	ANNUAIRE DE L ADMINISTRATION DES DIRECTIONS REGIONALES DE L INDUSTRIE ET DE LA RECHERCHE This title is now known as 060092566	
060092566	ANNUAIRE DES DIRECTIONS REGIONALES DE L INDUSTRIE ET DE LA RECHERCHE	

Detalles del título (Title Details): La pantalla de detalles provee información básica de los títulos, además del país y lenguaje de la publicación, el precio (referencial) cuando está disponible, nombre del editor y dirección, la frecuencia con la que el título es publicado y abreviaciones de los índices en los que está indexada.

Desde esta página, los usuarios pueden acceder a reclamar un título, a la historia de sus órdenes, revisar sus suscripciones vigentes y finalmente a más información sobre el título.

Title Details

Order Claim Order History
 Current Subscriptions More Information New Search Back to Title Search Results

Note: This is a Non-Cancelable Title!

Publication Name: ACTES DE LA RECHERCHE EN SCIENCES SOCIALES
Title Number: 011339009
Status: ACTIVE
Publisher: EDITIONS DU SEUIL

Issues: 004	Currency: EURO (FRANCE)	ISSN: 0335-5322
Volumes/Year: Published: MAR JUN SEP DEC	Format: Country: FRANCE	MARC: C02262884 LCC: H3 SOCIAL SCIENCES (GENERAL)
Frequency: QUARTERLY-4 PER YEAR (1 EACH)	Language: ENGLISH/2 MORE LANGUAGES PUBL IN	UDC: 300

6.1.1.1.2 Banco de fascículos faltantes (Missing Copy Bank): Los usuarios de EBSCONET, pueden realizar búsquedas en el inventario del banco de fascículos faltantes mediante el título de la publicación o el número de título, las búsquedas pueden ser limitadas por fechas específicas o puede consultarse el inventario completo comenzando desde el fascículo mas reciente.

Search Missing Copy Bank

Title Number: Name: **Find**

*Date: (Ex. mmddyyyy)
Search **Reset**

**Entering a date is not required when searching for Missing Copy Bank issues.*

- View list of MCB titles currently available for ordering
- View list of ALL MCB titles
- View orders

To access instructions on sending journals to the Missing Copy Bank, click the [Help](#) link.

Jump to:

ServerID: WS1 ClientID: 192.168.98.44
 © Copyright 1997-2004 EBSCO Industries, Inc.
 5724 Highway 280 East
 Birmingham, Alabama 35242

6.1.1.1.3 Historia de órdenes (Order History): Permite al usuario, buscar y revisar, título por título, las órdenes de sus suscripciones que han adquirido mediante EBSCO además de proveer información de las suscripciones actuales y anteriores.

Search Order History

Title Number: Name: **Find...**

Subscriber Code: Name: **Find...**

Invoice Number:

Purchase Order Number:

Order Number:

ILS Number:

Search **Reset**

Jump to:

ServerID: WS1 ClientID: 192.168.98.44
 © Copyright 1997-2004 EBSCO Industries, Inc.
 5724 Highway 280 East
 Birmingham, Alabama 35242

6.1.1.1.4 Actividad de las órdenes en JETS (JETS Order Activity): Las instituciones que se han suscrito mediante el servicio JETS, pueden revisar el registro de llegada de los fascículos, ya sea por número de suscriptor o por título. EBSCONET indica que fascículos ya han sido recibidos, registrados y enviados y cuales han sido reclamados y en que fechas.

Search JETS Order Activity

Subscriber: ALL SUBSCRIBERS

Title Name:

Title Number:

ISSN:

ILS:

Order Start Date: 01/01/2004 *Required*

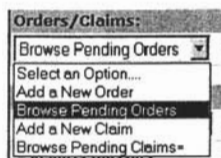
Order Number:

Submit Reset

Jump to: Select a Menu Option...

ServerID: WS1 ClientID: 192.168.98.44
© Copyright 1997-2004 EBSCO Industries, Inc.
5724 Highway 200 East
Birmingham, Alabama 35242

6.1.1.2 Ordenes y reclamos (Orders / Claims): El usuario puede establecer suscripciones en línea (**Add a New Order**), revisar las suscripciones por establecer que se encuentran pendientes (**Browse Pending Orders**), realizar reclamos (**Add a New Claim**) y revisar el estado que guardan los reclamos pendientes (**Browse Pending Claims**).



***Nota:** Para Latinoamérica las funciones de establecimiento de suscripciones en línea y la revisión de suscripciones por establecer que se encuentran pendientes no están disponibles.

6.1.1.2.1 Generar un nuevo reclamo (Add a New Claim): Los reclamos que se realizan mediante EBSCONET, son procesados diariamente. Cuando un cliente ha detectado que le esta haciendo falta un fascículo, puede realizar de manera inmediata el reclamo en esta pantalla. Adicionalmente, proporciona una serie de razones con las que el usuario puede realizar el reclamo.

Claims: 0

Fast Claim

Title Number: Required ...or Title Search

Subscriber Code: Required ...or Subscriber Search

Claim Number: Required

Claim Comments: Required

Account: FB5368199

Claim Type:

- 01 - LISTED ISSUES NOT RECEIVED
- 02 - NO SERVICE RECEIVED ON THIS ORDER
- 03 - DUPLICATES BEING RECEIVED/COMBINE/EXTEND/ADVISE NEW EXPR
- 04 - DAMAGED ISSUE/REPLACE
- 06 - EXPIRE NOTICES BEING RECEIVED/CORRECT AND ADVISE
- 08 - RECEIVING INSUFFICIENT NUMBER OF COPIES
- 09 - RECEIVING TOO MANY COPIES
- 10 - STARTED WRONG DATE/SEND ISSUES MISSING/ADJUST EXPIRE
- 11 - SUB BEGAN TOO SOON/EXPR DATE SHOULD BE
- 12 - VERIFY EXPIRATION
- 17 - PLEASE NOTE

© Copyright 1997-2004 EBSCO Industries, Inc.

6.1.1.2.2 Revisión de reclamos pendientes (Browse Pending Claims): Proporciona al usuario un reporte de los reclamos que se encuentran pendientes, el reporte incluye la siguiente información: número de título, nombre de la publicación, número de cuenta, fecha en que se realizó el reclamo, código de suscriptor y finalmente el número de reclamos que se han realizado.

Claims: 1

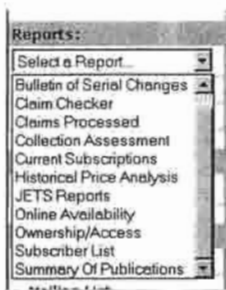
Browse Pending Claims

NOTE: Claims are processed daily (Mon-Fri) at 5:00pm CST.

Showing records 1 thru 1 of 1 total records

Quick Edit Claim	Title Number	Title Name	Account	Date Created	Subscriber Code	Number of Claims
<input type="button" value="c"/>	2077714	322880030 EXPERIMENTAL BRAIN RESEARCH - INCLS FREE ONLINE /FOR AMERICAS/ Comments: VOL. 144 NO. 2	5368199	1/14/2004	02	3

6.1.1.3 Reportes (Reports): El usuario puede solicitar (en línea) algunos de los reportes más significativos con los que cuenta EBSCO, dependiendo del reporte, estos se pueden revisar directamente en EBSCONET, o son enviados al correo electrónico de la persona que lo solicitó.



NOTA: Todos los reportes solicitados antes de las 4:00pm, serán procesados y estarán disponibles al siguiente día, los reportes que se soliciten después de las 4:00pm, serán procesados al siguiente día y estarán disponibles dos días después de la solicitud.

- **Bulletin of Serials Changes (Boletín de cambios bibliográficos):** Detalla los cambios bibliográficos que han sufrido las publicaciones de todo el mundo. El reporte está dividido en 11 secciones (tipo de cambio) ordenadas alfabéticamente.
- **Claim Checker (Verificador de reclamos):** Permite al usuario revisar todos los reclamos realizados en una cuenta, permitiendo dar seguimiento a los que se encuentran pendientes y conocer los que ya se han resuelto.
- **Claims Processed (Reclamos procesados):** Muestra todos los reclamos que se han realizado para un título en particular. Cada reclamo proporciona el número de título, el nombre de la publicación, la frecuencia, el código de suscriptor y el número total de reclamos procesados.
- **Collection Assessment (Desarrollo de colecciones):** Permite al usuario generar reportes ya sea ordenados por título, suscriptor o HEGIS de los títulos en suscripción.
- **Current Subscriptions (Suscripciones vigentes):** Permite a los usuarios revisar la lista de las suscripciones vigentes, utilizando diferentes criterios, incluyendo el número de título, el título de la publicación, código de suscriptor o HEGIS.
- **Historical Price Analysis (Análisis histórico de precios):** Compara el registro actual de suscripciones vigentes, con los últimos archivos de precios que posee EBSCO. Generando un reporte con los cambios de precios sobre un período en específico y los porcentajes de incremento.
- **JETS Reports (Reportes JETS):** Muestra las listas de los fascículos que son enviados en los embarques, incluyendo: el Box Packing List (listado por caja) y el Cumulative Packing List (listado acumulativo de fascículos enviados por embarque).
- **Online Availability (Disponibilidad en versión electrónica):** Proporciona información sobre la disponibilidad que un título tiene en formato electrónico, ya sea en combinación o por separado de la versión impresa de los títulos que el cliente ha ordenado.
- **Ownership/Access (Condiciones de acceso):** Enlista todos los títulos en formato electrónico que se han ordenado, mostrando los requerimientos del editor para tener el acceso y los precios para instituciones.

- **Subscriber List (Lista de suscriptores):** Muestra todos los códigos de suscriptor de una cuenta en particular.
- **Summary of Publications (Sumario de publicaciones).** Incluye la lista completa de los títulos a la cuál una biblioteca o centro de información están suscritos mediante EBSCO.
- **Reports Glossary (Glosario de términos utilizados en los reportes).** Proporciona al usuario un glosario (en inglés) ordenado alfabéticamente de la terminología utilizada en los reportes.

EBSCONET Reports Glossary Index

This section contains a comprehensive reference glossary for the reports displayed on EBSCONET. Click the appropriate letter below and scroll for the desired term. If you have any suggestions for new terms or corrections to terms already referenced, please e-mail us using the *Send Feedback* link in the side menu.

Click on any letter below to find an EBSCONET Glossary term.

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W |
X | Y | Z

A

ACCOUNT
ACCOUNT NUMBER
ADJUSTMENT
ALL EXCEPT
ALPHA-SEQUENCED TITLE
ALSO AVAIL WITH
AUTHENTICATED BY EJS
AUTHENTICATED BY PUBL
AVAILABLE ON EJS

- **Index of Reports (Índice de reportes).** El usuario encontrará todos los reportes disponibles en cuanto a la administración de publicaciones, desarrollo de colecciones y análisis financieros así como una breve explicación de los mismos.

Index of Reports

The following is a list of special reports that are available from EBSCO. These reports are designed to help you in your yearly budget plans, placing your orders and even doing your weekly or monthly claims. These Special Reports are available in various formats, sorts and languages. Some are also available on diskette. For more information about special reports or to order any of these reports, please contact your Regional Office by telephone or email. If you send an email, please be sure to give the complete name of the report(s) that you wish to receive, the number of copies of the report needed and where it is to be delivered.

SERIALS MANAGEMENT | COLLECTION ASSESSMENT | FINANCIAL ANALYSIS

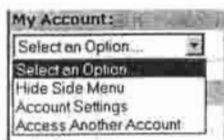
SERIALS MANAGEMENT REPORTS

Summary of Publications Ordered

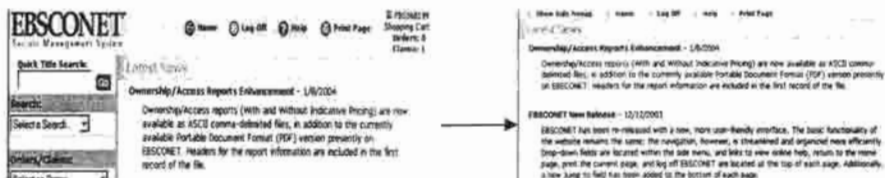
Alphabetical lists of all titles showing location, subscription period, number of titles, number of subscriptions, and cost. Can be sorted by fund code, department, or price plus other customized sorts.

NOTA: Algunos reportes deben ser solicitados a su ejecutivo de cuenta, ya que no se encuentran disponibles vía EBSCONET.

6.1.1.4 Funciones para personalizar EBSCONET (My Account): Permite al usuario personalizar el sistema de acuerdo a sus necesidades.



6.1.1.4.1 Esconder la barra de menús (Hide Side Menu): Permite a los usuarios esconder la barra de menús en cada pantalla, facilitando la revisión. Las opciones que se encuentran en la barra estarán disponibles al final de cada página.



6.1.1.4.2 Opciones de personalización (Account Settings): Permite al usuario personalizar el sistema, entre los cambios que se pueden hacer están: seleccionar la forma de acceso al sistema cada vez que acceda a EBSCONET, los usuarios pueden seleccionar entre 7 idiomas disponibles (inglés, francés, español, catalán, alemán, italiano y portugués), el número de órdenes y reclamos desplegados por búsqueda, tamaño de tipografía, etc.

Account Settings

General

Prompt for Account Number: YES NO

Prompt for Password: YES NO

Continuous Mode: YES NO

Default Language:

Default Font Size:

Subscriber Codes-Number of Records to Display Per Page:

Special Reports-Number of Records to Display Per Page:

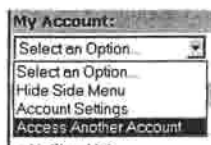
JETS Order Activity-Number of Records to Display Per Page:

Missing Copy Bank-Number of Records to Display Per Page:

Missing Copy Bank-Default Subscriber Code:

Display Date In European Format:

6.1.1.4.3 Acceso a otra cuenta (Access Another Account): Al igual que Log Off, esta opción permite al usuario acceder a otra cuenta sin la necesidad de cerrar EBSCONET.



6.1.1.5 Contactos (Contact): El usuario encontrará varias opciones, con las cuales puede solicitar ayuda acerca del uso de EBSCONET.



6.1.1.5.1 Solicitar capacitación vía online (Request Online Training): El usuario tendrá que llenar un formato en línea para solicitar el entrenamiento, el cuál se proporciona vía web y telefónicamente. No es necesario comprar ningún software especial para participar en este.

Please complete the form below:

*Which service?

*Organization Name

*Name

Position/Title

*E-mail

*Phone Number

EBSCO Account Number Example: BR12345

Please check this box if you are a JETS customer, What's this?

Comments/Questions:

Privacy Statement: The information you have provided on this form will be used solely for delivery of the training you requested. The information will not be shared for marketing or other purposes.

6.1.1.5.2 Grupo de discusión por correo electrónico (Mailing List): Permite al usuario ser parte de un grupo de discusión acerca del servicio EBSCONET. Los temas generalmente incluyen preguntas acerca de como funciona el sistema, tips para hacer uso de este sistema eficientemente, etc.

EBSCONET Mailing List

About the EBSCONET Mailing List
The EBSCONET mailing list (also known as the EML) is an e-mail-based discussion group about the EBSCONET subscription service. Topics typically include questions about how the system works, tips for using the system more effectively, and a lot more.

Subscribing to the EML
If you would like to subscribe to the EML, use the form on this page or send an e-mail to listserv@maillist.ebsco.com. The body of your e-mail should simply state 'subscribe EBSCONET e_mail_address' (without the quotes), where e_mail_address is your e-mail address. No subject is needed. You will receive an e-mail confirming your addition to the list. The e-mail will also contain instructions for posting messages to the list and unsubscribing.

Unsubscribing from the EML
You may leave the mailing list at any time by using the form on this page or by sending the command 'unsubscribe EBSCONET e_mail_address' (without the quotes) where e_mail_address is your e-mail address to listserv@maillist.ebsco.com.

To join the mailing list, enter your e-mail address, then click the 'Subscribe' button.

If you are already a member of the list you can withdraw by entering your e-mail address, then clicking the 'Unsubscribe' button.

Your E-mail Address:

6.1.1.5.3 Comentarios (Feedback): Permite a los usuarios enviar comentarios acerca de este sistema.

FeedBack

Please send us your feedback!

What is your name?

What is your e-mail address?

You are inquiring about?

Do you have any comments on the EBSCONET® Web Application?

(NOTE: We cannot provide product support via this feedback form. If you have a question for EBSCONET® Support, please contact ISS User Services.
U.S. 1-800-554-7149 Outside U.S. 205-991-1299 Fax 205-980-2770.)

6.1.1.6 Otras opciones: En la parte superior de todas las páginas el usuario siempre encontrará las siguientes 4 opciones: **Home** el usuario regresará a la página principal de EBSCONET, **Log Off** el usuario saldrá del sistema, **Help** proporciona ayuda al usuario para el uso del sistema, realizar búsquedas, y generar cambios en el sistema, **Print Page** el usuario podrá mandar a imprimir la página que esta consultando en ese momento.



6.2 Guía rápida para hacer uso de EBSCOHost EJS

Antes de pasar a la guía rápida, es importante mencionar que EBSCOHost cuenta con dos versiones:

EBSCOHost Electronic Journals Service Basic
EBSCOHost Electronic Journals Service Enhanced

EBSCOHost EJS Basic: Se provee sin costo alguno y sus principales características son:

- Acceso directo a las tablas de contenido, resúmenes y textos completos de las publicaciones adquiridas a través de EBSCO.
- Incorporación automática y organización de las revistas adquiridas a través de EBSCO.
- Sesión de administrador que ayuda a controlar la autenticación del usuario y acceso a las suscripciones.
- En caso de que el cliente cuente con el servicio de EBSCOHost Research Databases, el sistema ofrece enlaces Inteligentes (smartLinks) entre ambos servicios, proporcionando textos completos, no importando en que base se encuentre la información.
- URL's permanentes creados por EBSCO para cada publicación – evitando la necesidad de mantenimiento por la biblioteca.

EBSCOHost EJS Enhanced: Se provee con un costo adicional dependiendo de la cantidad de suscripciones, además de poseer las mismas características de EJS Basic, cuenta con:

- Permite al usuario acceder a las tablas de contenido y resúmenes de más de 9,500 publicaciones que se encuentran en el sistema EBSCOHost EJS, incluyendo títulos no suscritos.
- "CustomLinks" específicos que apuntan a sistemas locales, como lo es el OPAC ó el servidor de enlace local (SFX).
- Compra de artículos a demanda, incluyendo soporte para compras mediante tarjeta de crédito individual, así como facturación institucional.
- Creación de alertas, las cuales notificarán al usuario sobre la liberación de un nuevo fascículo de una publicación(es) en específico.
- Disseminación selectiva de la información, las cuales notificarán al usuario de artículos nuevos correspondientes al perfil temático del usuario.
- Alertas administrativas (notificación de la inclusión de nuevos títulos en la cuenta).
- Personalización del portal, la cuál permitirá realizar la presentación de la interfase al gusto de cada Institución (adicionando texto y logotipo de la institución).
- Reportes de uso. Incluye reportes programados y descarga de información para análisis de los administradores.

Por otra parte, también es importante mencionar que EBSCOhost Electronic Journal Service no es una base de datos, es decir, no con el hecho de que ya se cuente con una cuenta EJS, quiere decir que el usuario podrá consultar los textos completos de todas las publicaciones inmediatamente, para esto es necesario que tanto el personal de la biblioteca como el de EBSCO, trabajen conjuntamente para ir habilitando los accesos, en algunas ocasiones será necesario que lo anterior se realice título a título.

6.2.1 ¿Cómo habilitar el acceso a la cuenta?

Una vez que su ejecutivo de cuenta recibe la factura, solicita a la oficina en Estados Unidos que le generen una cuenta EJS ya sea Basic o Enhanced, aproximadamente 15 días después el departamento de Soporte Técnico en EBSCO México recibe la confirmación y claves de acceso, mismas que le son enviadas.

SUBJECT: (70-24139-99) UNAM - servicios a EBSCOhost electronic journals service (EJS)

Lic. Margarita Lugo

EBSCOhost Electronic Journals Service (EJS) ENHANCED se encuentra disponible para todos los usuarios de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. El Administrador y los Usuarios podrán tener acceso al sistema directamente.

En esta carta de notificación encontrará la información para acceder a este servicio:

1) *Cuenta de Usuarios*: Es una cuenta predefinida para todos los usuarios de la institución.

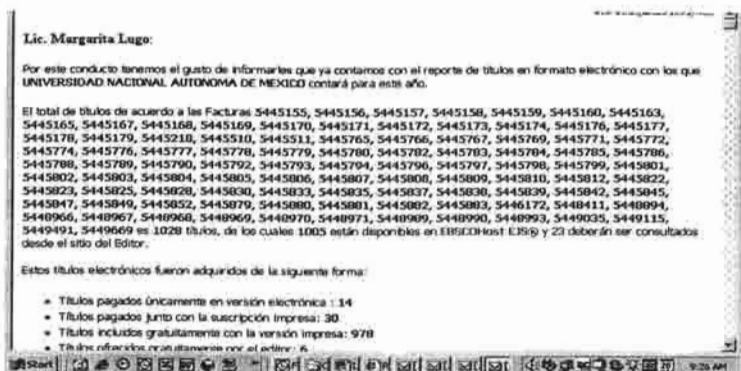
A través de ella, todos los miembros de su organización podrán tener acceso y hacer búsquedas de revistas y artículos en formato electrónico en el sitio de consulta por medio de EJS (Reader). Para acceder a este sitio visite: <http://ejournals.ebsco.com> El rango de IP's de su Institución ha sido registrado en EBSCO y los usuarios que accedan dentro de este rango serán validados automáticamente al sistema. También podrán ingresar al sistema fuera del rango de IP's por medio de User ID y de un Password, los cuales se le mencionan a continuación:

Default User Login	
Customer Code	UNAMMX
User ID	
Password**	

Start [Taskbar icons] 9:14 AM

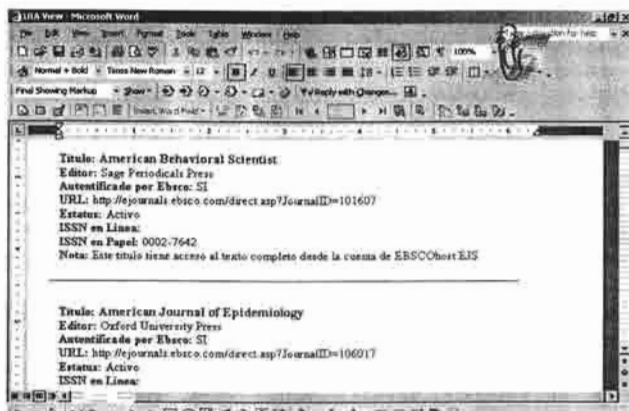
6.2.1.1 Reporte EJS

Paralelamente el Departamento de Soporte Técnico genera un reporte que muestra el listado total de títulos en formato electrónico suscritos, cuantos y cuales de ellos están disponibles en EJS, cuantos y cuales de ellos no están disponibles en EJS, cuantos y cuáles son autenticados por EJS, de cuantos y cuales será necesario llenar una licencia de uso o registrarse en el sitio del editor y finalmente de cuantos y cuales EBSCO enviará comunicaciones a los editores solicitándoles la activación de los accesos.



6.2.1.1.1 Títulos autenticados por EJS.

El sistema EJS autentifica aproximadamente 70% de los títulos disponibles en esta interfase, lo anterior se logra ya que EBSCO mantiene convenios con los editores para poder controlar el acceso a sus publicaciones, estos títulos no requieren proceso de activación ni licencia, de tal manera que los usuarios podrán tener acceso al texto completo desde el momento en que se genera la cuenta.



6.2.1.1.2 Títulos en los que es necesario llenar una licencia de uso o registrarse en el sitio del editor

Junto con el reporte que el Departamento de Soporte Técnico envía, existe un listado en el cuál se muestran los títulos en los que el editor requiere que la institución se registre en su sitio o llene una licencia de uso. Este reporte proporciona las direcciones URL, en donde se encuentran estas licencias, la institución deberá descargar la licencia, llenarla y enviarla directamente al editor.



JournalName	PublisherName	Formula for	URL
1. Comparative Studies in Society and History	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
2. Economics and Philosophy	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
3. European Journal of Sociology	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
4. International Organization	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
5. Journal of Latin American Studies	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
6. Medieval Philosophy and Theology	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
7. Psychophysiology	Cambridge University Press	http://www.journals.cup.org	
8. Applied Ergonomics	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ergo	
9. Applied Mathematics and Computation	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/amc	
10. Behaviour Research and Therapy	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/brt	
11. Chemical Engineering Science	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ces	
12. Cognition	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/cog	
13. Computational Materials Science	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/cms	
14. Computer-Aided Design	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/cad	
15. Computers & Chemical Engineering	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ccc	
16. Enzyme and Microbial Technology	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/emt	
17. Evaluation and Program Planning	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ep	
18. Fluid Phase Equilibria	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/fpe	
19. Information and Software Technology	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ist	
20. International Journal of Forecasting	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/ijf	
21. Journal of Applied Mathematics and Mechanics	Elsevier Science	http://www.web-editions.com/sci/elsevier/jamm	

6.2.1.1.3 Títulos que requieren que el usuario final se registre con el editor

De igual forma en el reporte se envía el listado con los títulos en los que al solicitar la apertura del texto completo, los editores solicitan que se les proporcione un User ID y un Password, Debido a que en estos casos las políticas de los editores para la apertura de los accesos varían, EBSCO les envía comunicaciones solicitando la habilitación de los accesos electrónicos, una vez que se obtiene respuesta, las instrucciones le serán enviadas.



A	B	C	D
1	Journal of Applied Gerontology	Psychiatrist	00001000 0000-0000
2	American Historical Review	American Historical Association	00004400 0000-0000
3	Journal of Accountancy	American Institute of CPA	00007000 0000-0000
4	Annals of Biomedical Engineering	American Institute of Physics	00000000 0000-0000
5	Journal of Applied Physics	American Institute of Physics	00027311 0000-0000
6	The American Journal of Psychiatry	American Psychiatric Association	00001000 0000-0000
7	The American Journal of Clinical Nutrition	American Society for Clinical Nutrition	00004470 0000-0000
8	Mechanical Engineering	American Society of Mechanical Engineers	00002000 0000-0000
9	Annual Review of Anthropology	Annual Reviews Inc	00001000 0000-0000
10	Annual Review of Sociology	Annual Reviews Inc	00001000 0000-0000
11	Communications of the ACM	Association for Computing Machinery	00002100 0000-0000
12	Educational Leadership	Development	00002142 0000-0000
13	Engineering	Canadian Society for Chemical Engineering	00002000 0000-0000
14	The JASEB Journal	Experimental Biology	00000000 0000-0000
15	Harvard Educational Review	Harvard Education Publishing Group	00002000 0000-0000
16	Management Science	Informs	00002000 0000-0000
17	Food Technology	Institute of Food Technologists	00002000 0000-0000
18	American Journal of Pathology	Johns Hopkins University Press	00004000 0000-0000
19	Human Rights Quarterly	Johns Hopkins University Press	00002000 0000-0000
20	New Literary History	Johns Hopkins University Press	00002000 0000-0000
21	World Politics	Johns Hopkins University Press	00002000 0000-0000
22	Journal of Chemical Education	Journal of Chemical Education	00002000 0000-0000



Nota: La activación de estos títulos dependerá de la respuesta de los Editores, generalmente este proceso toma de 4 a 6 semanas, sin embargo pueden presentarse algunos problemas que retrasen la activación.

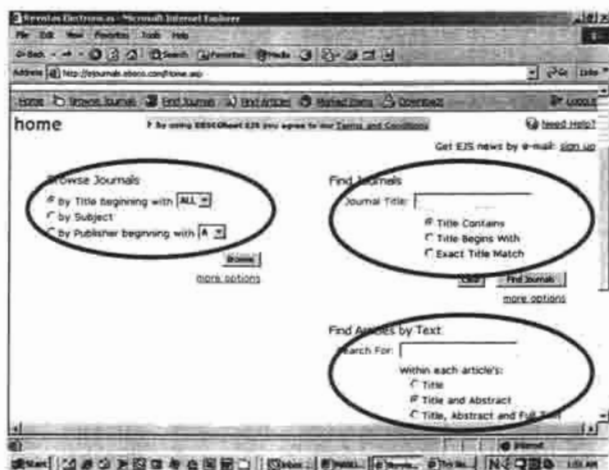
6.2.1.1.4 Títulos que no están disponibles en EJS

El último listado de títulos que se envía junto con el reporte corresponde a los títulos que no se encuentran disponibles en EJS, es decir, deberán ser consultados desde el sitio del Editor. De igual forma que los títulos anteriores, EBSCO enviará comunicaciones a los editores solicitando la habilitación de los accesos electrónicos, una vez que se obtenga respuesta, las instrucciones le serán enviadas.

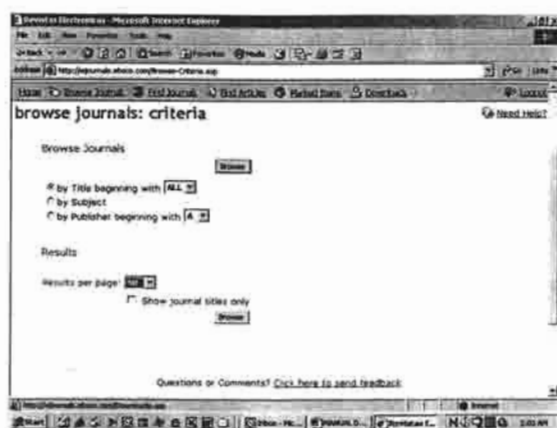
Nota: Debido a la complejidad que la activación de accesos conlleva, es de vital importancia que antes de comenzar a trabajar, se designe a una persona que realice las activaciones y por otro lado, lleve un registro (tomando como base el reporte enviado por EBSCO), de las publicaciones ya activadas y de las que se encuentran pendientes.

6.2.2 Descripción general de la interfase EBSCOHost Electronic Journals Service

El usuario al acceder al sistema encontrará los siguientes iconos: Browse Journals, Find Journals, Find Articles, etc.



6.2.3 Listado total de títulos (Browse Journals): Permite al usuario visualizar el listado total de publicaciones en suscripción, la solicitud puede ser por título (ordenado alfabéticamente o comenzando con una letra en específico), por tema o por editor (ordenado alfabéticamente o comenzando con una letra en específico), inclusive se puede seleccionar la cantidad de resultados que se quieren visualizar en una sola pantalla (estos van desde 10 hasta 100).



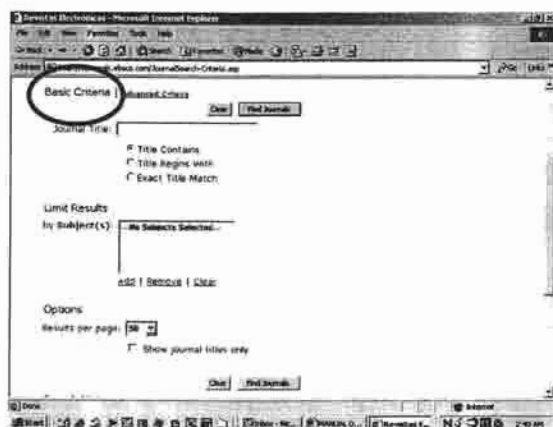
La página de resultados se muestra de la siguiente manera:



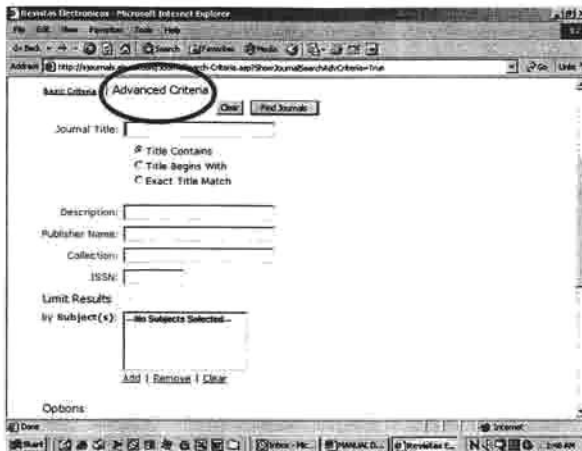
- a) **All Journals (Todos los títulos):** Indica la cantidad total de títulos que se encuentran disponibles en la cuenta de la Institución, los clientes que solicitan el servicio Enhanced, tendrán acceso a los 9840 títulos con los que EJS cuenta, no obstante solo tendrán acceso a los textos completos de los títulos a los cuales están suscritos, de los otros títulos contarán con las tablas de contenido y resúmenes de los artículos. Los clientes que cuentan con el servicio Basic, solo podrán visualizar los títulos a los cuales están suscritos.
- b) **Full Text (Texto completo):** Indica la cantidad de títulos en suscripción, de tal manera que los usuarios podrán consultar los textos completos.
- c) **Pay-per-view Access (Compra de artículos):** Indica la cantidad de artículos que están disponibles para compra.
- d) **Citations/Abstracts (Citas y resúmenes):** Indica la cantidad de títulos de los cuales solo se pueden consultar los resúmenes y citas.

6.2.4 Búsqueda de revistas (Find Journals): Permite al usuario realizar búsquedas por el título de la publicación, existen dos niveles de búsqueda que son:

6.2.4.1 Búsqueda básica (Basic): En este nivel, las búsquedas pueden realizarse por el nombre de la publicación (delimitándolas de las siguientes maneras: que el título contenga la palabra(s) que se están ingresando, que el nombre de la publicación comience con la palabra(s) que se están ingresando y que el nombre de la publicación sea exactamente la palabra(s) que se están ingresando). Adicionalmente las búsquedas pueden ser limitadas por tema.

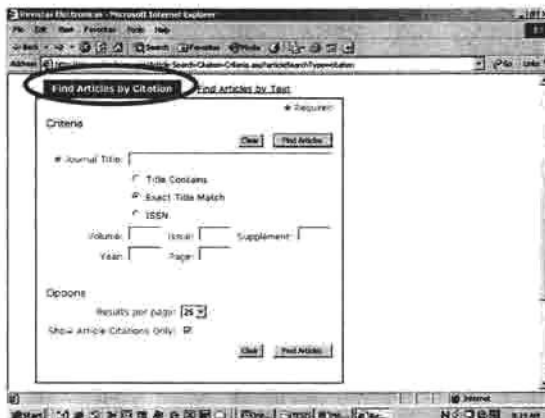


6.2.4.2 Búsqueda avanzada (Advanced): Además de realizar las opciones de la búsqueda básica, permite buscar por descriptor, nombre del editor, colección e ISSN.



6.2.5 Búsqueda de artículos (Find Articles): Permite al usuario realizar búsquedas por artículos, para lo cual existen dos niveles de búsqueda:

6.2.5.1 Búsqueda de artículos por cita (Find Articles by Citation): En esta opción los criterios de búsqueda son: por el nombre de la publicación (delimitándolas de la siguiente manera: que el título contenga la palabra(s) que se están ingresando y/o que el nombre de la publicación sea exactamente la palabra(s) que se están ingresando). Adicionalmente las búsquedas pueden ser delimitadas por ISSN, volumen, número, suplemento, año y página. Este tipo de búsqueda ofrece la opción de que en la página de resultados se muestren de 10 a 50 artículos por página y que solo se muestren artículos citados.

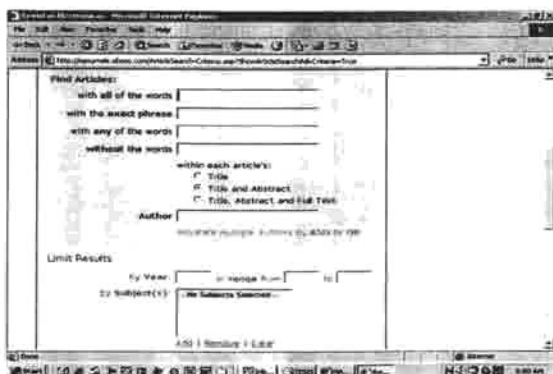


6.2.5.2 Búsqueda de artículos por texto (Find Articles by Text): Esta opción permite al usuario realizar búsquedas de artículos, ofreciendo dos niveles de búsqueda:

6.2.5.2.1 Búsqueda básica (Basic): El usuario puede realizar búsquedas, por el título del artículo, delimitando para que los resultados ofrezcan solo el título, título y resumen y/o título, resumen y texto completo. Sin embargo esta opción permite realizar búsquedas por autor. Las opciones permiten seleccionar al usuario como desea visualizar los resultados, estas opciones van desde la cantidad de artículos que desea que el sistema le recupere (de 250 a 1000), la cantidad de artículos que desea visualizar en una página (10 a 50), que los artículos se muestran ordenados por relevancia o cronológicamente y finalmente si los artículos recuperados solo sean artículos citados.



6.2.5.2.2 Búsqueda guiada (Guided): Además de las opciones que la búsqueda básica ofrece, en esta opción la diferencia es que al realizar las búsquedas por título, el sistema ofrece cuatro operadores: búsqueda con todas las palabras que se están ingresando, búsqueda con la frase exacta, búsqueda con ninguna de las palabras y finalmente búsqueda sin las palabras que se están ingresando. Por otro lado las búsquedas pueden ser limitadas a un año en específico o en un rango de años.



Invariablemente del método de búsqueda que se haya utilizado, los resultados se muestran de la siguiente manera:

Título

Cobertura

Tema

Editor

Disponibilidad del Texto Completo

- ✓ Disponible
- Limitado o sin acceso
- 📖 Disponible en compra

6.2.6 Marcar registros (Mark): Durante la sesión, el usuario puede ir marcando los registros (revistas o artículos) para: imprimirlos y/o enviarlos por correo electrónico. Si la institución cuenta con EJS Enhanced, el usuario mediante "My EJS" podrá además de los ya mencionados, crear alertas para recibir tablas de contenido, guardar las ligas a sus títulos, temas o artículos favoritos y salvar sus búsquedas.

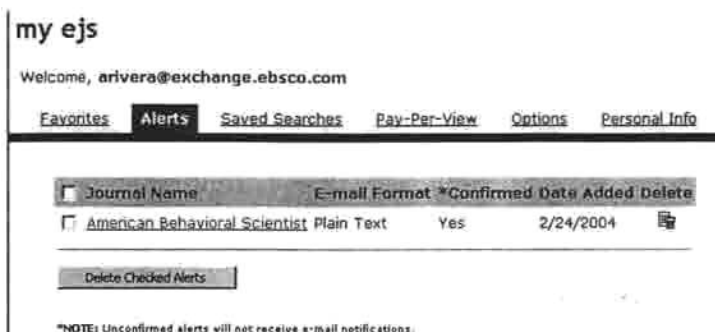
6.2.7 Mi cuenta EJS (My EJS): Para que un usuario pueda crear su área de almacenaje personal, es necesario que se registre cuando sea la primera vez que ingrese a la interfase. Sin embargo otra alternativa es que se registre cuando trate de usar alguna de las funciones de My EJS.

Para crear una cuenta es necesario proporcionar el correo electrónico y una clave de acceso

6.2.7.1 Favoritos (Favorites): Aquí se mostrará la lista de todos los títulos, temas o artículos que el usuario a marcado como favoritos, así como la fecha en la que fueron agregados.

Para agregar un título, tema o artículo, realice una búsqueda y después de click en el botón Add to Favorites

6.2.7.2 Alertas (Alerts): Al dar click en la pestaña de Alerts, el usuario podrá ver los títulos de los cuales solicito que se le enviara una notificación por correo electrónico cuando nuevos temas relevantes están disponibles, el formato de envío seleccionado y la fecha en la que la alerta fue agregada.



my ejs

Welcome, arivera@exchange.ebsco.com

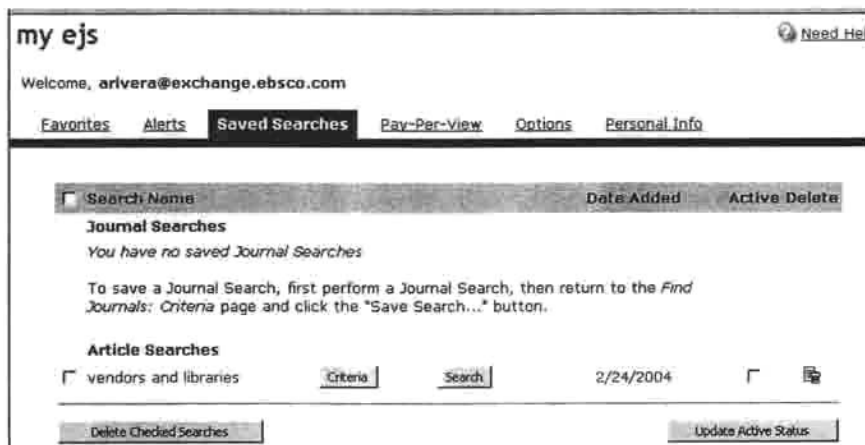
[Favoritos](#) **Alerts** [Saved Searches](#) [Pay-Per-View](#) [Options](#) [Personal Info](#)

<input type="checkbox"/> Journal Name	E-mail Format	*Confirmed	Date Added	Delete
<input type="checkbox"/> American Behavioral Scientist	Plain Text	Yes	2/24/2004	

*NOTE: Unconfirmed alerts will not receive e-mail notifications.

Para crear una alerta, realice una búsqueda y después de click en el botón Create Alert.

6.2.7.3 Búsquedas guardadas (Saved Searches): Mostrará una lista de todas las búsquedas que el usuario ha guardado y el criterio utilizado para cada búsqueda.



my ejs [Need Help](#)

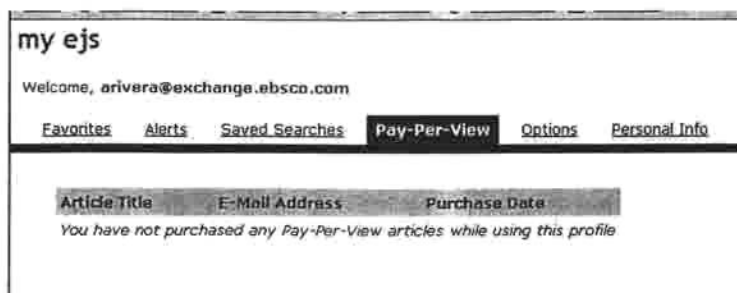
Welcome, arivera@exchange.ebsco.com

[Favoritos](#) [Alerts](#) **Saved Searches** [Pay-Per-View](#) [Options](#) [Personal Info](#)

<input type="checkbox"/> Search Name	Date Added	Active	Delete
Journal Searches You have no saved Journal Searches To save a Journal Search, first perform a Journal Search, then return to the Find Journals: Criteria page and click the "Save Search..." button.			
<input type="checkbox"/> vendors and libraries	Criteria Search	2/24/2004	<input type="checkbox"/>

Para guardar las búsquedas, seleccione aquellas que desea guardar y de click en el botón de Save Search.

6.2.7.4 Artículos comprados (Pay-Per-View): Al dar click en la pestaña de Pay-per -view, EJS desplegará una lista de todos los artículos que han sido comprados, así como el correo electrónico de la persona y la fecha de compra.



The screenshot shows the 'my ejs' user interface. At the top left, it says 'my ejs'. Below that, it says 'Welcome, arivera@exchange.elsevier.com'. There is a navigation bar with several tabs: 'Favorites', 'Alerts', 'Saved Searches', 'Pay-Per-View', 'Options', and 'Personal Info'. The 'Pay-Per-View' tab is currently selected and highlighted. Below the navigation bar, there is a table header with three columns: 'Article Title', 'E-Mail Address', and 'Purchase Date'. Below the header, there is a message: 'You have not purchased any Pay-Per-View articles while using this profile.'

Nota: Para comprar artículos, es necesario que la institución tenga habilitado el servicio.

6.2.7.5 Opciones e información personal (Options & Personal Info): Sirven para personalizar y realizar cambios dentro de Mi cuenta.



The screenshot shows two tabs: 'Options' and 'Personal Info'. The 'Personal Info' tab is currently selected and highlighted.

7. RECOMENDACIONES

Aun cuando no existe un modelo efectivo que sirva a los bibliotecarios para el manejo de sus suscripciones, si se dedica un poco de tiempo (unos tres o cuatro meses antes de que comience el periodo de suscripción deseado), en evaluar tanto a las publicaciones, como la forma más adecuada de establecer las suscripciones, se tendrán más elementos para una mejor decisión.

Por otra parte, una vez que ya se ha decidido que EBSCO México sea el agente mediante el cual se establezcan las suscripciones, existen algunas cuestiones que evitarán tener mala suerte en este proyecto:

1. Pagar a tiempo.- Tomando en cuenta que algunos editores tienen como política establecer los periodos de suscripción a partir de la fecha en que reciben el pago, y que algunos otros planean el tiraje de sus publicaciones, dependiendo del número de suscripciones vigentes o los pagos que han recibido, si se quiere evitar desfases en el periodo de suscripción es recomendable que se pague dos o tres meses antes del periodo de suscripción deseado.
2. Preparar todo antes de que comience a llegar el material, es decir, asignar a una persona que se vaya a encargar de la recepción, control y reclamación de las publicaciones, así como asignar a una persona que se vaya a encargar del llenado de licencias y registros ante los editores, para la activación de los accesos a las publicaciones en formato electrónico.
3. En el caso de las publicaciones en formato electrónico, es necesario revisar (antes de pagar), que la institución cuente con la infraestructura tanto tecnológica como humana, con el fin de que cuando empiece el periodo de suscripción, no exista ningún problema para la activación de accesos.

Si bien es cierto que los servicios que ofrece EBSCO México reducen la carga de trabajo a las instituciones, estos servicios se complementan con la ayuda de las mismas, de tal manera que si los bibliotecarios quieren que sus colecciones registren un menor número de fascículos faltantes, y la mayor cantidad de accesos activados en un menor tiempo, deberán seguir con las siguientes recomendaciones:

1. Una vez que se ha recibido la factura definitiva, revisar la carta que la acompaña y verificar que todas las publicaciones solicitadas se vean reflejadas en la factura.
2. Que la persona encargada de la recepción del material, lleve un registro tipo kardex, el cual le permita identificar fácilmente los fascículos faltantes y los títulos conflictivos.
3. En el caso que se hayan detectado fascículos faltantes, enviar los reclamos a su ejecutivo de cuenta, por lo menos una vez cada dos meses y no dejar de hacerlo, hasta que el problema se haya resuelto satisfactoriamente.
4. Que la persona encargada de la activación de accesos, lleve el registro, de las publicaciones ya activadas y las que se encuentran pendientes.

Finalmente, debemos considerar que por muy bien que se hayan realizado todos los procesos, puede que al final del periodo de suscripción, hayan quedado algunos fascículos faltantes, periodos de suscripción recorridos o títulos que no registraron ninguna entrega, sin embargo, si durante el periodo de suscripción se tomaron en cuenta los puntos antes mencionados, estos problemas se reducirán considerablemente.

GLOSARIO

Aún cuando ya casi todos los documentos que se generan en EBSCO México, ya han sido traducidos al español, puede darse el caso que las instituciones reciban algún documento en inglés, de tal manera, es necesario proporcionar un glosario que contenga la terminología usada en las facturas y otros documentos de EBSCO.

Account no: Número de cuenta

Bill to: Dirección de facturación

Cash/Credit Applied: Efectivo o crédito aplicado

Date: Fecha

Freq: Frecuencia de la publicación:

AN - Anual

BE - Bianual (cada dos años)

BM - Bimestral

BW – Quincenal

DA – Diariamente

DS - Diariamente y domingos

IR - Irregular

MO - Mensual

OR - Irregular

QR – Trimestral

SA – Semestral

SM – Quincenal

SU - Domingos únicamente

SW - 2 veces por semana.

TQ – Cuatrimestral

UN - Frecuencia desconocida

WK – Semanal

Invoice No: Número de Pro-forma y/o Factura

Invoice Subtotal after SC: Subtotal después de incluir el cargo por servicio

Invoice subtotal: Subtotal de la factura

Invoice Total: Total de la factura

N/R: Indica si la suscripción es nueva o renovación

Name of Publication: Nombre de la publicación

Net: Precio neto

Order number to Publisher: Número de la orden de compra al editor

Page No: Número de página

Paid in Full: Saldado en su totalidad

Price: Precio

QTY: Cantidad de suscripciones para un título

Send Magazines to: Dirección para el envío de revistas

Service Charge: Cargo por el servicio

Start Date: Fecha de inicio de la suscripción

Subscriber Code: Código del suscriptor (01 Servicio Directo, 02 Birmingham y 03 Netherlands)

Title Number: Número de título asignado por EBSCO a cada publicación

Unit/Extensión: Precio unitario y precio total

Your Purchase Order no: Número de orden de compra

Additional volume - Volumen adicional publicado, no anunciado originalmente en el itinerario de publicación de la editorial.

Allow to _ weeks for delivery before claiming - "Permita de __a__ semanas para la entrega antes de reclamar". Esta información la provee la editorial para informar acerca de sus restricciones en los reclamos.

Available only with - "Disponible sólo con". Se utiliza para indicar que la publicación no está disponible por separado, sino con la suscripción a otra publicación.

Back issue - Número retrospectivo o atrasado.

Calendar year only - Año calendario solamente.

Cancellation - Cancelación. Se refiere a la eliminación de una suscripción.

Cancellations accepted only if requested by letter & stating the reason for cancellation – Indica que "La editorial sólo acepta cancelaciones solicitadas por escrito indicando la razón por la cual se desea cancelar." (restricción de la editorial).

Cancellations are only accepted until ____ & will be refunded for the undelivered portion - Indica que "La editorial acepta cancelaciones hasta ____ y reembolsará el monto por los fascículos no entregados". (restricción de la editorial).

Cancellations not accepted – Indica que "La editorial no acepta cancelaciones".

Ceased, discontinued – Indica que el título he dejado de publicarse o se ha descontinuado.

Claims for missing issues must be made within – Indica que "Los reclamos de faltantes deben generarse dentro de ____ (aquí se indica número de meses, semanas, etc)". (restricción de la editorial).

Claims must be made within – Indica que "Los reclamos deben generarse dentro de ____ (aquí se indica número de meses, semanas, etc.)". (restricción de la editorial).

Claims should not be made before 6 weeks after publ date - "Los reclamos **no** deben generarse antes de 6 semanas a partir de la fecha de publicación". (restricción de la editorial).

Combination – "Combinación". Indica que la editorial tiene la opción disponible de adquirir dos o más publicaciones periódicas en un paquete a un precio menor en comparación con el precio por cada publicación.

Combination no longer available see individual titles - "Suscripción combinada no disponible, véanse títulos individuales". Esta indicación se encuentra cuando un editor ha dejado de vender publicaciones en combinación y ahora es necesario adquirirlas por separado.

Comes also with, Comes also in combo with, Comes also in combination with - "Disponible también con", "Disponible también en combinación con", "Disponible también en combinación con". Indica que el título está disponible por separado, a través de una suscripción combinada con una o más publicaciones o como parte de una afiliación. Esta información ayuda a evitar suscripciones

duplicadas. También puede ayudar a determinar si es más conveniente tener la suscripción a la combinación o a través de una afiliación.

Comes with o C-W - "Viene con". Se usa para indicar que la publicación adquirida viene con alguna otra publicación o por una cantidad adicional en formato electrónico.

Completed Series - Indica que todas las partes que componen la serie ya han sido publicadas.

Continuation - Indica que se trata de un título publicado en partes separadas y para el cual el total de las partes compone un conjunto o serie.

Cross Reference - "Referencia Cruzada". Se usa para indicar que el título aparece bajo otra entrada.

CW online versión - "Incluye formato electrónico pagado". Por una cantidad adicional al adquirir la publicación en formato impreso, la editorial proporciona acceso a la revista en formato electrónico.

Delayed publication - "Publicación atrasada". Indica retraso en el itinerario de publicación. Generalmente esta leyenda se adiciona cuando la publicación se encuentra atrasada por más de 9 meses.

Dispatch - Se usa para indicar la fecha en que la editorial remite la publicación.

EBSCO will ord when current - "EBSCO ordenará tan pronto se publique". Se usa para las publicaciones retrasadas en su itinerario de publicación. En estos casos, EBSCO prefiere no enviar el pago a la editorial hasta tanto ésta se ponga al día en su itinerario, el dinero pagado por este tipo de títulos se mantiene en la cuenta del cliente y en caso de que lo requiera puede ser utilizado para la suscripción a cualquier otro título. El título aparece incluido en la factura con el propósito de mantener la biblioteca informada.

Expiration date - "Fecha de vencimiento". Indica la fecha en que vence el período de una suscripción.

Formerly - Nota explicando que el título tenía otro nombre y que ha mantenido la misma numeración que tenía bajo el nombre anterior.

Free must order direct - La publicación es gratis, sin embargo, la biblioteca debe ordenarlo directamente a la editorial (según lo establece la editorial).

Free on request - Gratis al solicitarse. EBSCO puede solicitar el título a la editorial para la biblioteca.

In research-will advise - "Investigando - le informaremos". Se usa para indicar que nuestro Departamento de Investigación de Títulos está en el proceso de localizar la información necesaria para poder incluir esta publicación en la base de datos.

Incls free online - "Incluye formato electrónico gratuito" Cuando la editorial ha decidido ofrecer acceso gratuito a la revista en formato electrónico al adquirir el formato impreso.

Included, Includes, Incl, Incls - "Incluido", "Incluye". Se usa para indicar que la suscripción incluye por ejemplo un índice o suplemento que es gratis pero debe solicitarse en el pedido a la editorial. También se usa para indicar las publicaciones que se han comprado a través de una Afiliación (*Membership*) o Combinación (*Combination*).

- Incorporates, Incorps*** - "Incorpora". Se usa para indicar que la publicación incorpora a otra, es decir un título se fusiono con esta y se publica con el nombre de la que se ha solicitado.
- Is this title req'd*** – Esta indicación se adiciona cuando EBSCO no esta seguro que el título que se incluyo es el requerido, por lo que el cliente tiene que revisar sus registros.
- Membership*** - "Afiliación o Membresía". Las bibliotecas pueden afiliarse a sociedades y asociaciones para obtener descuentos en las suscripciones a las publicaciones de dicha organización.
- Merged*** - Una nueva publicación periódica que surge como resultado de la fusión de dos o más publicaciones.
- Merged into*** - "Se fusionó con". Se usa para indicar que la publicación ya no existe en su forma original sino que ha pasado a formar parte de otra. Normalmente se indica el nombre de la otra publicación.
- Merged into, incorporates absorbed*** - "Fusionada". Indica que una publicación se ha fusionado con otra, normalmente asumiendo el nombre y la numeración de la publicación con que se ha fusionado.
- No longer available*** - La combinación ya no incluye las mismas partes. Por ejemplo, un diario que ya no incluye la edición de los domingos.
- No refunds will be made until subscription has begun*** - "No adjudicarán reembolsos hasta el comienzo de la suscripción". Se usa para informarte que la editorial ha establecido esta política en relación a los reembolsos.
- Noncancellable*** - "No se puede cancelar". Se usa para indicar que la editorial ha determinado que una vez colocado el pedido, la suscripción no puede ser cancelada ni otorgarán reembolsos por la misma. Estos títulos sólo pueden ser cancelados al finalizar el período de la suscripción.
- Nonmembers only*** - "No afiliados solamente". Se usa para indicar que el precio de la suscripción es el precio establecido por la asociación u organización para no afiliados.
- Not yet published*** - Todavía no se ha publicado.
- Now called*** - Nota explicando que el título ha cambiado de nombre y que éste mantendrá la misma numeración bajo el nuevo nombre.
- Order direct, must order direct*** – Debido a que algunas editoriales no aceptan pedidos a través de agencias de suscripción. Los pedidos necesitan ser colocados directamente de la institución con la editorial.
- Out of print*** - La publicación no se puede obtener en el comercio regular porque no quedan ejemplares en el almacén de la editorial.
- Out of stock*** - Expresión utilizada para indicar que la editorial no tiene una obra en el almacén, pero probablemente la tendrá más adelante.
- Pls Adv ISSN# or Publ Inform*** - "Por favor informe el número de ISSN o información sobre la editorial". Se usa para pedirle información a la biblioteca sobre aquellos títulos que por el momento no aparecen en la base de datos.

Proof of Payment Must Accompany Claim Request - "El reclamo debe venir acompañado de la confirmación (prueba) de pago según lo ha establecido la editorial".

Publ APR AUG DEC - "Publicado en abril, agosto y diciembre". Se usa para indicar los meses específicos en que el título se publica.

Publ Behind Schedule - "Retraso en itinerario de publicación". Se usa para indicar que la editorial aun no ha publicado el fascículo o volumen que debió estar disponible en determinada fecha según el itinerario establecido. Véase además "*EBSCO will ord when current*".

Publ charges service charge for cancellations - "Editorial cobra un cargo por las cancelaciones".

Refunds - "Reembolsos".

See - "Véase". Se usa para hacer referencia al título bajo otra entrada.

Split from - "Se dividió de". Se usa para indicar que el título proviene de la división de otra publicación.

Split into - "Se dividió en". Se usa para indicar que el título se ha dividido en una o más publicaciones indicando el nombre o los nombres de las publicaciones en que el título se ha dividido.

Sub must B/W - "La suscripción tiene que comenzar en". Fecha en que debe comenzar la suscripción de acuerdo a la editorial.

Sub sent SAL - "Suscripción enviada *Surface Air Lift*". *Surface Air Lift* es un método de envío que combina el envío vía flete aéreo con el envío marítimo-terrestre.

Superseded by - Nota explicando que el título ha cambiado de nombre y que este **no** mantendrá la misma numeración bajo el nuevo nombre.

Supersedes - Nota explicando que el título tenía otro nombre y que **no** ha mantenido la misma numeración que tenía bajo el nombre anterior.

Surface mail - "Vía marítimo-terrestre"

TOC "*Table of Contents*" - Tabla de contenido, índice.

REFERENCIAS

- ASA (2003). [En línea]. "The work of subscription agents. The service for librarians" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa07.html> [Consultada el 25-02-2004].
- "BMJ Publishing Group". (2003). [En línea] <http://www.bmjournals.com/subscriptions/institutional.shtml#fte> [Consultada el 09-08-2003].
- "Cambridge University Press". (2003). [En línea] <http://www.cup.org/journals/> [Consultada el 09-08-2003].
- "EBSCOHost Electronic Journals Service". (2004). [En línea] <http://ejournals.ebsco.com/login.asp> [Consultada el 09-03-2004].
- "EBSCONET". (2004). [En línea] <http://www-us.ebsco.com/ebsconet/app/login.asp> [Consultada el 09-03-2004].
- "Elsevier". (2003). [En línea] <http://www.elsevier.com/inca/publications> [Consultada el 09-08-2003].
- "Institute Food Technologists". (2004). [En línea] <http://www.ift.org/cms/?pid=1000343> [Consultada el 09-03-2004].
- "Servicios para la administración de la información". (2003). USA: EBSCO Industries Inc.
- "Systems & services manual". (2002). USA: EBSCO Industries Inc.; EBSCO Subscription Services.

CONCLUSIONES

El proporcionar una herramienta que permita a los bibliotecarios conocer sobre los sistemas y servicios mediante los cuales EBSCO México los ayuda a administrar sus suscripciones es necesario, puesto que esta labor no se logra sin la ayuda de las mismas instituciones.

Aunque los intentos que EBSCO México continuamente realiza para administrar las publicaciones de sus clientes no han sido cien por ciento eficaces, debemos entender que en este proceso son muchos los factores involucrados y el buen funcionamiento radica en que cada una de las partes realice sus labores.

El establecer suscripciones mediante EBSCO representa una opción adecuada, puesto que realiza procesos que serían difíciles de realizar por las instituciones directamente: el pago a los editores, mantener una base de datos actualizada, la gestión y activación de accesos electrónicos, realizar reclamaciones a los editores y finalmente cualquier problema que se pueda suscitar durante el periodo de suscripción.

Por otro lado el estudio de la administración de publicaciones aún no está muy difundido. En los cursos de licenciatura se abordan únicamente los diferentes tipos de publicaciones y sus formas de adquisición, quizá porque las fuentes de información sobre la temática son escasas o inexistentes y preparadas por parte de las empresas más que por la académica.

Tener una herramienta documental, que permita la evolución de los estudios para la administración de suscripciones, es importante si consideramos que las diferentes áreas del conocimiento continuamente se especializan dando origen a nuevas publicaciones, las demandas de información también cambian, así como los formatos en que podemos encontrar éstas se modifican junto con el desarrollo tecnológico.

Aun queda mucho por hacer, puesto que no podemos asegurar que exista un modelo efectivo que sirva 100% a los bibliotecarios para el manejo de sus suscripciones; sin embargo, si los especialistas (agencias de suscripciones y personal de adquisiciones), contribuyen publicando sus experiencias, esto permitirá fortalecer las tareas básicas y promover la creación de nuevos conocimientos.

Podría parecer que la construcción de modelos resulte un poco complicada, pero sobre todo laboriosa, ya que requiere tanto de especialistas en información como de las agencias de suscripciones, aún así vale la pena su estudio pues los resultados que se pueden obtener son significativos y benéficos para todos los involucrados.

OBRAS CONSULTADAS

- Armañanzas, Emy; Díaz, Javier. (c1996). "El periodismo electrónico: información y servicios multimedia en la era del ciberespacio" Barcelona: Ariel.
- ASA (2003) [En línea]. "The work of subscription agents. Advantages for libraries: A summary of the services offered". <http://www.subscription-agents.org/documents/asa11.html> [Consultada el 25-02-2004].
- ASA (2003) [En línea] "The work of subscription agents. The Advantages of using an Agent" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa06.html> [Consultada el 25-02-2004].
- ASA (2003) [En línea] "The work of subscription agents. The Service for librarians" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa07.html> [Consultada el 25-02-2004].
- ASA (2003) [En línea] "The work of subscription agents. The Subscription Agent in the 1990's" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa05.html> [Consultada el 25-02-2004].
- Basch, Bernard; Sizer, Alice. (1988) "Subscription agencies: a new look at an old service". En: *Library Journal*. 113 (6) abr. 1988.
- Beckett, Chris. (2002). "A market to die for?". En: *Serials-eNews*. Nov. 2002.
- "BMJ Publishing Group". (2003). [En línea] <http://www.bmjournals.com/subscriptions/institutional.shtml#fte> [Consultada el 09-08-2003].
- Bonk, Sharon. (1985). "Toward a methodology of evaluating serials vendors" En: *Library Acquisitions: Practice & theory*. Vol. 9 No. 1.
- "Cambridge University Press". (2003). [En línea] <http://www.cup.org/journals/> [Consultada el 09-08-2003].
- Campbell, R; Stern, B. (1989). "ADONIS, publishing journal articles on CD-ROM". En: *Advances in Serials Management*. 3.
- "DATASWETS". (2004). [En línea] <http://www.dataswetsconnect.com/> [Consultada el 03-10-2004].
- Drury, F. (1930). "Order work for libraries". Estados Unidos: ALA.
- "EBSCOHost Electronic Journals Service". (2004). [En línea] <http://ejournals.ebsco.com/login.asp> [Consultada el 09-03-2004].
- "EBSCONET". (2004). [En línea] <http://www.ebsco.com/home/printsubs/default.asp> [Consultada el 03-10-2004].
- "Elsevier". (2003). [En línea] <http://www.elsevier.com/inca/publications> [Consultada el 09-08-2003].

- Evans, Edward. Citado por Gorbea, Salvador. "Uso de modelos matemáticos en la evaluación de colecciones: teoría y métodos" En: 1er Seminario internacional sobre Desarrollo de colecciones / Ma. Del Carmen Negrete (Coordinadora) México: UNAM, CUIB. 1998.
- Feather, John ; Sturges, Paul eds. (1997). "International encyclopedia of information and library science". London; New York: Roudlege.
- Globe Publication Pvt. Ltd (2003) [En línea]. "The Life Time Between sources and users of specialized information" http://www.globepub.com/about_group.asp [Consultada el 05-10-2003].
- "Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la Información". (c1988) Madrid: Díaz de Santos.
- Gorman, G ; Miller, R. (1997). "Introduction in G.E. Gorman & R.H. Miller (eds)". En: Collection management for the 21st. century: a handbook for librarians. Westport, CT: Greenwood Press.
- "Guide to review of library collections: Preservation, storage, and withdrawal". (1991). Collection Management and Development Guides, No. 2. Chicago: American Library Association.
- Hinojosa, Analicia. (1998). "Conceptos de calidad total aplicados a una biblioteca". Tesis de Maestría en bibliotecología. México: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Huiber, Paul. (1998). "The work of a periodicals Agent" En: Serials Librarian. Vol. 14 No. 3/4.
- Hunter, Karen. (1994). "Issues and experiments in electronic publishing and dissemination" En: Information technology and libraries.
- "Institute Food Technologists". (2004). [En línea] <http://www.ift.org/cms/?pid=1000343> [Consultada el 09-03-2004].
- "ISSN Online". (2004). [En línea] <http://www.online.issn.org/> [Consultada el 03-10-2004].
- Jaguszewski, Janice; Probst, Laura. (2000). "The impact of electronic resources on serial cancellations and remote storage decisions in academic research libraries". En: Library Trends. 48 (4) spring.
- Johnson, Peggy. (1997). "Collection development policies and electronic information resources". En: G.E. Gorman & R.H. Miller (Eds.), Collection management for the 21st century: A handbook for librarians.
- Karlsson, Kerstin; Kjellberg, Sara. (1998) "Elektroniska tidskrifter : var, när, hur och i så fall varför?" En: Lund : Biblioteks- och informationsvetenskap, Univ. BIVILs skriftserie.
- Ketchman, Born; Orsdel, Lee. (1998). "E-journals come of age". En: Library Journal. 123 (7) abr.
- Lambert, Jill. (1985). "Scientific and technical journals". London: C. Bingley,
- Leigh, Charles W. (1962). "Publicaciones periódicas y seriadas: su tratamiento en las bibliotecas especializadas" Washington, DC: Unión Panamericana.

- Mckie, Douglas. (1979). "The scientific periodical from 1665-1798". En Meadows, Arthur Jack. The scientific journal. London: ASLIB.
- Merriman, John. (2004). [En línea] "The work of subscription agents. Introduction" <http://www.subscription-agents.org/documents/asa02.html> [Consultada el 25-02-2004].
- Metz, Paul; Gherman, Paul. (1991) "Serials Pricing and the Role of the Electronic Journal." En: College & Research Libraries 52.
- Mickinley, Margaret. (1990). "Vendor selection: strategic choices". En: Serials Review. 16 (2) summer.
- Nisonger, Thomas E. (1996). "Collection management issues for electronic journals". En: IFLA Journal 22.
- Ordsel, Lee ; Born, Kathleen. (2002) "Doing the digital Flip". En: Library Journal. 127 (7) abr.
- Pavliscak, Pamela. (1996) [En línea]. "Electronic journals (concurrent sessions) <http://www.infomotions.com/serials/acqnet/acqnet-v7n041.txt> [Consultada el 05-08-2003].
- Roes, Hans. (2000). "Electronic journals: a survey of the literature and the net". En: Journal of Information Networking. 2 (3).
- Saavedra, Oscar (2003). Entrevista realizada a Oscar Saavedra sobre aspectos historicos de EBSCO México / realizada por Alfredo Rivera. Manuscritos (2 hojas). 14 nov 2003.
- "Servicios para la administración de la información". (2003). USA: EBSCO Industries Inc.
- Sorli Rojo, Angela; Merlo Vega, José Antonio. (1998). "Suministro de documentos en internet". En: Revista española de documentación científica. Vol. 21 no. 3.
- Swets & Zeitlinger. (2003). [En línea] "Swets & Zeitlinger History" <http://www.swets.nl/swets/show/id=42084> [Consultada el 20-08-2003].
- "Systems & services manual". (2002). USA: EBSCO Industries Inc.; EBSCO Subscription Services.
- Szilvássy, Judith. (1996). "Basic serials management handbook". London: Saur.
- Thompson, Sheri [Ed.] (2000) "EBSCO History". Estados Unidos: EBSCO Media.
- Tuttle, Marcia. (1985). "Magazine fulfilment centers: what they are, how they operate, and what we can do about them". En : Library Acquisition: practice & theory. 9 (1).
- Tuttle, Marcia. (1993) "Introduction to serials management". Greenwich, CT: JAI press.
- "ULRICH'S Periodicals Directory". (2004). [En línea] <http://www.ulrichsweb.com> [Consultada el 09-02-2004].

- Welcome aboard: Periodicals problem solver" (2003) [Folleto]. Estados Unidos: EBSCO Industries Inc.
- W.T. Cox Subscriptions, Inc. (2003). [En línea] "We're your single source" <http://www.wtcox.com/aboutus.html> [Consultada el 08-20-2003].