

## PROBLEMÁTICA DE LAS SUSCRIPCIONES EN LA UNAM

Documento base elaborado por: Aurelia Orozco A. y Víctor Valdovinos

Para presentar en la XXIV Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería

25 de febrero del 2003 de las 12 a las 14 hrs. Auditorio: Bernardo Quintana

### Introducción.

En los diversos foros y cursos que se imparten en el ámbito bibliotecológico y de información se abordan muchos temas, pero el de la adquisición de materiales hemerobibliográficos de los que se nutre la biblioteca, los centros de documentación, unidades de información o biblioteca digital, casi no se habla. Existen instituciones de considerable tamaño, como el IMSS, el ISSTE, IPN, la UAM, que seguramente enfrentan la misma problemática que la UNAM, específicamente en la adquisición de publicaciones periódicas, tema que ahora se presenta con el propósito de dar oportunidad a la reflexión, los comentarios y el intercambio de puntos de vista.

Las publicaciones periódicas han sido y siguen siendo el material más difícil de adquirir y en el que la UNAM hace una inversión millonaria cada año, con el propósito de apoyar a la docencia, la investigación y la difusión de la cultura. Las suscripciones en cualquier institución es una tarea ardua, que se complica en un organismo tan complejo como es la UNAM, por la diversidad de usuarios, niveles, planes y programas de estudio, líneas de investigación, etc.

Si bien la selección recae en cada dependencia, el 86 % de las revistas se gestionan en forma centralizada y aunque también un porcentaje significativo que alcanza el 79 % se hace a través de siete proveedores centralizadores, las dificultades que actualmente se enfrentan son diversas, vinculadas a instancias diversas.

Precisamente el objetivo de esta Mesa es exponer los problemas que como centralizador vivimos cotidianamente y conocer los puntos de vista de los bibliotecarios del Sistema con el propósito de considerarlos y buscar solución a algunas de las dificultades que enfrentamos.

Los problemas los hemos agrupado en 10 categorías que se mencionan a continuación:

## **1. Cambios bibliográficos**

Muchas publicaciones periódicas presentan cada año, gran cantidad de cambios en el título, de periodicidad, de ISSN, de editorial, de formato, dejan de publicarse, resurgen, se atrasan por meses o por años, se regularizan, se fusionan, se dividen, etc.

Esos cambios propician problemas en la identificación de una revista, por lo que en ocasiones se torna difícil ya que el usuario no siempre cuenta con los datos completos o bien los tiene desactualizados al igual que el Departamento de Suscripciones; inclusive los proveedores también carecen ocasionalmente de la información precisa y ello demora el fincar la suscripción oportunamente o que se suscriba a un título homónimo que no es el que la dependencia solicitante realmente requiere.

Un cambio tan mínimo como pudiera ser la periodicidad, al Departamento de Suscripciones le impacta bastante porque en el módulo de Series se consigna este dato y el arribo de las publicaciones se valida de acuerdo a la periodicidad registrada. Si ésta cambia, tarde o temprano habrá que cambiarla en el módulo correspondiente para evitar trastornos que repercuten en la reclamación y que finalmente impactan Seriumam.

Las publicaciones atrasadas, sobre todo aquellas con más de un año de atraso, ocasionan a todos los involucrados una situación problemática. La biblioteca se confunde, piensa que por el hecho de aparecer en su listado se está pagando y que el Departamento o el proveedor no se la hacen llegar por descuido u omisión.

Al Departamento lo orillan a acarrear un título “enfermo” que no se sabe si ya cesó o en cualquier momento hace acto de presencia. El problema que se le presenta al proveedor no es menos complejo. El Departamento finca las suscripciones correspondientes al año corriente y en el mismo se pueden publicar títulos de años atrasados. Algunos proveedores nos envían los números de años atrasados, pero que se publicaron en el corriente, lo cual está bien y es lo que queremos.

Otro proveedor interpreta que en el caso de los atrasados, nos enviará lo correspondiente al año corriente hasta que salga, que puede ser tres o cuatro años adelante. Esto no es tan fácil de resolver porque los proveedores tienen su manera muy particular de manejar los títulos atrasados y el Departamento puede expresar la forma más conveniente para el mismo, pero no puede incidir en las políticas de la editorial o del proveedor. Esa situación afecta aproximadamente a 400 suscripciones y ocasiona lagunas en la colección.

Al no llegar la revista se piensa que cambiando de proveedor se soluciona el problema, pero no solo no se soluciona sino se torna más severo ya que si el título está atrasado, cuando se publique, seguramente se duplicará porque llegará vía el proveedor anterior y el actual.

Por otro lado los cambios bibliográficos son tantos y tan súbitos que no alcanzamos a notificarlos al Departamento de Catálogo Colectivo ni a Informática y en ocasiones ni en nuestra misma base en su totalidad, por lo que cuando se requieren listados por editor, éstos se tienen que conformar paulatinamente y como resultado de una confrontación prácticamente manual.

## **2. De Sistema**

En poco tiempo se han tenido tres sistemas. De 1996 al año 2000 se trabajó en la base Periódicas, misma que había sido diseñada a la medida y que nos permitía ser autosuficientes en la elaboración de pedidos, reclamaciones, reportes, etc. Para el 2001 se migra a Aleph 330, versión que presentó problemas de recuperación de información masiva y obtención de los múltiples reportes que requerimos; esto nos obligó a una dependencia mayor del Departamento de Sistemas.

Para el 2002 se migra a la versión 500 de Aleph, que aunque en términos generales permite el manejo de la información en forma más fácil que la versión anterior, nos sigue manteniendo dependientes del Departamento de Sistemas. Esas dos migraciones en tan poco tiempo, y dada la gran cantidad de datos que se transfirieron dieron lugar a errores involuntarios que para nosotros resultaban “invisibles”, de los más graves fue la omisión de títulos y peor aún el de encontrar un título por otro en los reportes entregados a las bibliotecas. Para subsanar esta problemática en los dos últimos años se ha solicitado a los bibliotecarios una revisión minuciosa de sus listados para detectar y hacernos llegar estos errores para su corrección.

El haber migrado de sistema también generó un retraso significativo en el registro del arribo de materiales a las bibliotecas, debido a que en el sistema Periódicas, la carga de éstos se realizaba automáticamente mediante un disquete, con información de las entregas que los proveedores centralizadores nos proporcionaron hasta 2000. Todo 2001 y hasta agosto de 2002 en que el Departamento de Sistemas desarrolló una interfase de transferencia automática de materiales entregados, el registro se realizó manualmente con el consiguiente rezago, que a la fecha no hemos podido superar.

El desarrollo de dicha interfase y la cooperación e interés de los siete proveedores centralizadores para informarnos mediante disquete de los materiales entregados a las bibliotecas, va a ser una manera más rápida y precisa de descargar la información y consideramos que en algunos meses se habrá terminado el rezago que acarreamos en el registro de acervos. A la fecha se está trabajando con dos proveedores que aún enfrentan dificultades para satisfacer este requerimiento nuestro.

Actualmente se sigue consultando y registrando en Periódicas la llegada de revistas atrasadas. Aleph 500 se está utilizando para cargar, reclamar y fincar las suscripciones del 2001 a la fecha. Lo anterior hace comprender que todavía estamos en un sistema mixto, enfrentando las dificultades derivadas de estar trabajando en dos sistemas con ambientes completamente diferentes.

Las facturas se descargan manualmente, además de que el proceso es lento se complica porque hay que hacer antes una revisión minuciosa de si efectivamente es el título, el periodo correcto, la biblioteca solicitante, si no se trata de doble facturación, o facturación de un título no solicitado, etc., independientemente de verificar si se están respetando los precios de lista y los cargos acordados por concepto de manejo y envío.

Lo anterior propicia, además de un rezago importante en el registro de la información, la imposibilidad de realizar oportunamente informes, balances, conciliaciones y proyecciones del costo de la colección. Se pretende que este año el Departamento de Sistemas estudie la forma de descargar en forma automática las facturas. Si esto se llegara a lograr, el beneficio será significativo.

### **3. De presupuesto**

Este aspecto es básico, ya que del mismo depende la administración y pago oportunos. Con la partida 523 se cubren las suscripciones en papel, las electrónicas y las bases de datos. El presupuesto ha sido básicamente el mismo desde el año 2000 y las publicaciones han tenido anualmente su correspondiente aumento. Aunado a lo anterior, para la renovación del 2003 nos tocó enfrentar una paridad mayor con respecto al dólar y al euro. En estos momentos la pérdida con respecto a estas dos divisas que son con las que hacemos pagos más fuertes, es todavía mayor y estamos realizando pagos importantes de recursos electrónicos que se dejaron para este año, porque simplemente no se pudieron pagar por anticipado como ha sido la política de la DGB en los últimos años.

El hecho de pagar con el mismo presupuesto dos años: el complemento de las suscripciones del año en curso y un gran porcentaje de la renovación del siguiente año, propicia que muchas bibliotecas tengan la idea de “que le sobra dinero”. Ese dinero de su presupuesto que no se ha afectado a la hora en que la biblioteca solicita un “estado de cuenta” es el que se utiliza íntegro para la próxima renovación. En estos momentos hay bibliotecas que sí cuentan con ese recurso; otras se lo han gastado por adelantado. Sin embargo hasta el 2003 todas las suscripciones en papel de todas las dependencias centralizadas se pagaron oportunamente en tiempo y forma.

Desde el año pasado la liberación presupuestal se hizo en forma trimestral; sin embargo en el 2003 nos encontramos con la “novedad” de que lo quieren liberar mensualmente, lo que al Departamento de Suscripciones le rompe el esquema porque los poco más de cinco millones que nos deberían corresponder no alcanzan para cubrir el primer pago de siete millones y medio y el próximo que se tramitará a finales de febrero que se calcula en cinco millones y medio.

En este primer trimestre, gracias a la solicitud que realizó la Dra. González Marín ante el Contador General de la UNAM, nos han liberado los 15 millones y debemos de prever con suma anticipación que lo mismo pase en el último trimestre que es cuando vendrá una erogación muy fuerte de varios millones de pesos. En estos momentos no sabemos cómo nos impactará en los trimestres intermedios.

Por otro lado las suscripciones en papel sustentan las suscripciones electrónicas. Hay editoriales de las que se sabe con anticipación cuanto nos cuesta al año el acceso a la versión electrónica de sus títulos, por lo que se

puede prever el importe en las proyecciones de costo de la colección. Sin embargo cada día es mayor el número de títulos que van teniendo acceso a la versión electrónica y por el mismo hay que pagar una cantidad adicional. Si se suman los 400 dólares de uno, los 360 de otro, los 720 de otro y así sucesivamente se llega a pagar una cantidad que de antemano se desconoce y que llega a afectar los recursos disponibles.

El pago a esos accesos no ha sido previsto por las bibliotecas que suscriben los títulos, ni por el Departamento de Suscripciones, ni tampoco se ha obtenido un aumento en el presupuesto, por lo que la falta de recursos económicos está resultando una limitante importante en el pago del acceso electrónico, independientemente de que con el pago de lo electrónico se dispara el costo del título, precio que rebasa en mucho el aumento normal de las publicaciones y que se tiene que continuar pagando el doble concepto cada año.

En 1998, en el periodo del Dr. Rodríguez Gallardo, se gestionaron recursos para los materiales electrónicos mismos que se cargaron a la partida de la hemeroteca del Anexo de la DGB. En ese entonces fueron 18 millones, mismos que se han conservado, pero que representaron el 78 % del costo real de la colección electrónica en el 2002 y se calcula que representará el 70 % para el 2003 y un porcentaje menor para el 2004; ello sin contar las cantidades que se erogan por el acceso a los títulos electrónicos sueltos mencionados anteriormente.

Por otro lado las bibliotecas y los usuarios se han acostumbrado a los recursos electrónicos y cada día hay una mayor demanda de ellos; sin embargo hasta el momento la DGB no ha presentado a las bibliotecas ninguna propuesta de cooperación. Se han dado algunos casos de “cooperación de buena voluntad” pero ello implica gestiones y transferencias que en ocasiones obstaculizan y desaniman este procedimiento. Esta es en verdad una situación problemática a la que tenemos que encontrar en forma conjunta una pronta solución.

#### **4. Pago de Servicios**

Dentro del proceso de suscripción se debe tomar en cuenta el costo adicional por concepto de manejo, envío, check in y otros que cobran las editoriales y los proveedores. Estos conceptos suman cantidades importantes y se deben considerar en la proyección de la colección

Los precios de las suscripciones y el pago de servicios se ven afectados por las diferentes políticas establecidas por el mismo editor, como son: precios domésticos, al extranjero, por área o territorio, por membresía, de oferta, en paquete, a instituciones, con acceso a Internet etc. Por otro lado los proveedores también cobran estos servicios dependiendo del monto de suscripciones que manejan y de las editoriales. Hay algunos que reducen el cobro de esos servicios cuando se trata de cualquiera de las 12 editoriales comerciales importantes y se disparan en el caso de editoriales pequeñas y de países lejanos.

Hace años estos conceptos se pagaban por separado y con otra partida. Desde 1996 se integraron al costo de la publicación y se pagan con la partida 523. En estos momentos no se sabe con certeza qué porcentaje del presupuesto para suscripciones consume el pago de servicios y cuál es el aumento que experimenta cada año. Se pretende en este año realizar un estudio al respecto porque se considera importante para la proyección del costo de la colección e intentar un aumento en la partida 523 que compense el poder adquisitivo de nuestra moneda y el aumento anual y de pago de servicios de las publicaciones.

## **5. De tipo administrativo**

### **a Relacionados con la facturación**

Los problemas en la facturación también varían dependiendo del tipo de publicación o bien del tipo de proveedor de que se trate, por ejemplo muchas de las editoriales mexicanas condicionan la entrega de la factura original contra el pago y dado que en las instituciones públicas no se maneja dinero en efectivo no se puede realizar el pago. Esto lleva a un círculo vicioso de donde es difícil salir ya que la editorial no vende y nosotros como clientes no podemos comprar.

En el caso de las publicaciones latinoamericanas nos envían su factura vía fax y es evidente de que como no es el documento original es prácticamente imposible pagar y en muchos casos tanto editoriales nacionales como extranjeras nos envían una carta o propaganda con información sobre el costo de la suscripción y este tipo de documentación tampoco es válido para poder procesar el pago. Estas situaciones nos han hecho emplear soluciones que no dejan de ser endeables como el uso de la “caja chica” con apoyo del Departamento Administrativo, o bien solicitar una carta compromiso a la

editorial de que entregará la factura original al recibir el pago, lo cual nos coloca en una situación difícil, máxime si se trata de una editorial extranjera, porque si la deja de enviar incurrimos en una falta administrativa.

También es usual que las casas editoriales a nivel mundial, emitan recordatorios de renovación hasta cuatro veces y uno final; el objetivo es obvio y si no hay controles estrictos se puede caer en el error de pagar dos veces la misma suscripción.

Otro problema es el tipo de cambio al que estamos sujetos ya que en el período que media cuando se inicia el pago de una factura o transferencia y la fecha en que realmente se hace, nuestro peso se pudo haber devaluado, y los dólares o euros salir más caros, y la diferencia la tiene que absorber el cliente o pagar a través de facturas complementarias. En casos esporádicos sucede lo contrario, siendo la diferencia a favor de la UNAM.

Es importante hacerle saber a los proveedores que es necesario que la factura describa detalladamente el concepto que se pretende pagar, porque se cae en el error de aceptar que la factura únicamente describa el título y cuando mucho se mencione el año, y se olvida que no todas las suscripciones vencen en la misma fecha, o bien son publicaciones atrasadas o irregulares. Entre más detallado sea el concepto, más sencillo será el proceso de pago, redundará en un mayor control, en una mejor reclamación y en un mejor entendimiento con el proveedor.

## **b. Relacionado con la Normatividad de la UNAM**

Como ustedes saben a raíz de la Normatividad de la UNAM en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, del 5 de abril del 2001, el Departamento de Suscripciones paulatinamente se ha tratado de regularizar; prueba de ello es el haber fincado las suscripciones en papel del 2002 y del 2003 con el respaldo de contratos y fianzas. Sin embargo en la reunión del 6 de noviembre del año pasado se nos pidió que todo lo electrónico que quedaba pendiente de pago para el 2003, tendría que ajustarse al mismo procedimiento que se siguió en las suscripciones de los años mencionados.

Ello implica que la Dra. González Marín debe solicitar al Comité la excepción de licitación pública, permiso para la adjudicación directa y permiso para pagar por adelantado. Todo ello perfectamente fundamentado. Ese procedimiento ha ocasionado un atraso muy fuerte en el pago de bases como

las de ISI, OCLC, Finsat, NISC, de las cuales no nos han cortado los servicios, pero los editores están desesperados porque el pago apenas inició el lunes 10 de febrero, debido a que la reunión fue el jueves 6 de febrero y para que nos admitan las facturas se debe de llevar el documento en donde nos autorizan el pago. Para el lunes 10 de febrero no se contaba con el mismo.

En estos momentos ya se ha preparado el siguiente paquete que pasará a la Comisión el 27 de febrero y así sucesivamente. El acatar la normatividad propicia atrasos en los pagos porque se tiene que recurrir y esperar la aprobación de otras instancias y a que nuestras solicitudes, aunque sean muy urgentes, se revisen en las reuniones establecidas por el Comité, además del periodo prolongado de 23 días naturales para que salga el pago.

Por otro lado el Departamento de Suscripciones requiere de constante asesoría para resolver aspectos no previstos, consultas sobre las diversas garantías que un proveedor puede dar, sobre contratos modificatorios y diversos aspectos con los que nos estamos familiarizando y no siempre la asesoría se recibe en forma oportuna y precisa .

### **c. Relacionado con la expedición de cheques**

Con cierta frecuencia la editorial nos devuelve el cheque por no haberse expedido con la razón social tal como ellos la indican. Un caso reciente es el cheque devuelto por Centros Culturales de México, A.C. por la cantidad de 310 pesos. La UNAM lo expidió a nombre de CTRO CULTURALES MEX AC, ello debido a que el programa de emisión de cheques acepta hasta 30 caracteres y el nombre completo de la editorial es de 34, razón por cual se tuvo que abreviar. Este detalle técnico genera movimientos extras para realizar el pago; en el caso citado se hizo a través de un depósito bancario, en otros, en efectivo a través de la caja chica.

## **6. Financiero**

En este 2003 nos encontramos con una situación nueva que complica el pago. Las casas de cambio ya no quieren vender giros de baja denominación o sea de menos de 40 euros, libras esterlinas u otras divisas. Ello causa gastos de comisión y bancarios casi por el total del importe de la publicación. Al Departamento le ocasiona problemas con los títulos que suscribe en forma directa porque en algunos casos el trámite se puede prolongar más de la cuenta y esas comisiones afectar al ya de por si devaluado presupuesto.

## 7. Relacionados con las bibliotecas

En el proceso de suscripción hay tres modalidades:

- Suscripciones centralizadas
- Suscripciones que finca directamente el Departamento
- Suscripciones que fincan directamente algunas bibliotecas del Sistema

Con las suscripciones centralizadas y las que el Departamento finca directamente nos topamos con los siguientes problemas:

La falta de información actualizada, imprecisa o errónea que los bibliotecarios proporcionan, cuando solicitan nuevas suscripciones, por lo que el proceso de filtrado, aprobación y de gestión de la revista se demora y en ocasiones propicia duplicidades innecesarias.

El no estar en posibilidades de dar reportes contables oportunos a las bibliotecas.

El que los bibliotecarios envíen la información requerida en forma extemporánea o soliciten cambios importantes fuera de tiempo, ya que por hacerlos se atrasa todo el proceso y se afecta a todas las bibliotecas del Sistema.

Otra situación de la cual se quejan las bibliotecas constantemente está en relación con los títulos de alta frecuencia debido a que se entregan 3, 4 o 5 números juntos. Esto sucede generalmente después del periodo vacacional cuando el personal de captura se encuentra con materiales acumulados, más los que van llegando y demoran cierto tiempo en ponerse al corriente. Por eso también hemos insistido con los proveedores de que no dejen juntar varios fascículos de materiales de periodicidad semanal o quincenal.

El hecho de que algunas bibliotecas que fincan sus suscripciones en forma directa y no reportan al Departamento sus movimientos, nos lleva a no contar con información precisa en la base. Se complica el asunto cuando se tiene que determinar el costo de colección de las suscripciones en papel de ciertas editoriales como Elsevier, Wiley, Kluwer, etc., ya que para determinar el pago de lo electrónico es necesario conocer con precisión el monto que se paga por

la versión impresa, actividad que resulta bastante difícil, se lleva tiempo y consume trabajo de varias personas.

## **8. Relacionados con las editoriales y proveedores**

Tenemos dos tipos de proveedores: las agencias centralizadoras y pequeñas editoriales. Debido al alto monto de suscripciones se hace necesario contratar los servicios de proveedores y/o agencias centralizadoras especializadas en revistas técnicas y científicas, a las que se canaliza el 79 % de todas las suscripciones.

Son agencias que cuentan con la experiencia e infraestructura necesarias para proveer revistas provenientes, casi en su totalidad, del extranjero. Las relaciones entre ellas y el Departamento son aceptables debido a que tienen muchos años trabajando con la UNAM, algunos de ellos por más de 25 años, sin embargo a pesar de ello nos presentan problemas de diferente índole asociados a:

- Cambios bibliográficos. Éstos no siempre son reportados con oportunidad y en algunos casos el Departamento después de hacer la investigación correspondiente, avisa al proveedor que el título cesó, cambió de ISSN, etc., por lo que creemos que por alguna razón el proveedor no comunica la información que suponemos sabe antes que nosotros y ello ocasiona un trabajo adicional al Departamento.
- En ocasiones facturan revistas que ya cesaron, que están muy atrasadas, que se cancelaron con oportunidad o que simplemente no se solicitaron. Hasta ahora la respuesta a estas diferencias ha sido favorable a la UNAM, pero también significan controles adicionales, como el revisar la factura antes de registrarla, solicitar notas de crédito, etc.
- En la presentación de las “facturas comprobación” no siempre se detalla los conceptos solicitados: título, ISSN, volúmenes, números, año y periodo de suscripción. Como sabemos, no siempre las suscripciones se contratan con el periodo natural de enero a diciembre. En algunas ocasiones, que son las menos, las sumatorias están equivocadas, más por error de dedo que por otra cuestión. Ocasionalmente las facturas son presentadas alfabéticamente de corrido, sin salto de hoja por biblioteca o bien sin folios por cada biblioteca; de las mismas se tiene que pedir sustitución con el consiguiente rezago.

Con las pequeñas editoriales la problemática es muy variada y podríamos dividir las en dos grupos:

- **Editoriales con infraestructura sólida.** Requieren el pago anticipado, ya sea a través de depósito bancario o envío de cheque o giro postal, después del pago entregan la factura. Aquí se presenta el doble problema, ni nosotros podemos pagar por adelantado ni ellos enviar la factura, lo que ocasiona que en algunos casos la suscripción no se finque.
- **Editoriales con un carácter más académico, sin fines de lucro y sin infraestructura.** Las editoriales desaparecen, cambian de domicilio, de teléfonos y de razón social muy fácilmente y no avisan, por lo que rastrearlas consume tiempo, esfuerzo y recursos de toda naturaleza, en muchos casos en forma infructuosa. Es común que las revistas de estas editoriales se atrasen varios años o dejen de publicarse abruptamente o simplemente queden en estatus indefinido.

Conviene mencionar que los cambios de proveedor por el motivo que sea siempre causarán un riesgo: discontinuidad de la revista, duplicidad, huecos en la colección, todos ellos ó alguno de ellos siempre sucederán, además de que los controles para renovar se tornan exhaustivos, porque lo que para un proveedor es cancelación para otro es nueva suscripción y estas suscripciones tendrán que estar reflejadas en las listas de cancelación y en los pedidos de nuevas suscripciones que se entrega a los proveedores.

Recordarán ustedes la insistencia de la Dra. González Marín de reducir los cambios de proveedor al máximo posible; gracias a la colaboración de todos ustedes efectivamente esos cambios se redujeron mucho y consideramos que fue el elemento que favoreció que las suscripciones del 2003 se fincaran oportunamente.

## **9. Reclamaciones y conciliaciones**

El objetivo de tramitar y pagar en tiempo y en forma una suscripción es garantizar que lleguen con oportunidad los fascículos a las bibliotecas. Para que esto se logre de manera eficiente se requiere del esfuerzo conjunto del Departamento, del proveedor/editor y del bibliotecario.

Aunque la forma de fincar la suscripción suele ser sencilla, a través de listados, de fax, de e-mail, por correo, desde el momento en que se finca la suscripción hasta que llega a su destino, tiene que hacer un recorrido que sale del alcance de editor, proveedor y bibliotecario.

Una vez que la revista sale a la luz, se le envía por correo al proveedor centralizador, éste a su vez la registra, la empaca y la embarca. La revista tiene que pasar por la aduana y el proveedor tiene que hacer los trámites correspondientes, así que el camino que recorre la publicación es largo y tortuoso y muchas veces termina maltratándose o perdiéndose. Otras veces es entregada a la dependencia en forma equivocada y o se deja en vigilancia y la revista nunca llega a su destino. Es allí en donde el trabajo de reclamación es muy importante, necesario y complicado porque tiene que verificar :

Que efectivamente la biblioteca no recibió el material  
Que la revista efectivamente se haya pedido y se haya pagado  
E incluso tiene que verificar que el fascículo faltante se haya publicado

Una vez recabada esta información se procede a reclamar y éste tal vez sea el proceso más importante, después de que la suscripción se gestionó.

Por otro lado se considera que el bibliotecario también debe participar en forma más activa y cercana al proceso de suscripción y llevar controles precisos para poder reclamar a tiempo, ya sea directamente a cualquiera de los siete proveedores centralizadores o al Departamento, según sea el caso.

Una actividad necesaria y periódica son las reclamaciones globales que hace el Departamento de Suscripciones, después de haber barrido su base de datos, en donde detecta los fascículos que no han llegado en determinado año. Esta información la confronta con el bibliotecario y procede a solicitar al proveedor el fascículo o el reembolso correspondiente. La desventaja de estas reclamaciones es que se han venido haciendo a destiempo y anualmente por una o por otra causa no llegan muchos fascículos a las bibliotecas, lo que ocasiona colecciones incompleta y usuarios molestos.

Aunque el proveedor reembolse el dinero solicitado, esta cantidad representa un monto devaluado en comparación con el costo de la publicación tres años atrás y rara vez se ha procedido a completar colecciones, principalmente por no contar con los fondos para ello, ya que un back set es mucho más caro que un número regular. Para el 2003 está prevista una conciliación del 2002 y al



reducirse el periodo de la misma y al hecho de haber un contrato y fianza de por medio, consideramos que nuestras colecciones estarán mucho más completas de lo que estuvieron hasta el 2001..

## **10. La historia sin fin**

Posiblemente el problema mayor al que se enfrenta el Departamento sea el tiempo. No se acaba con un proceso cuando ya se tiene que iniciar el siguiente. La tercera semana de marzo se desea entregar a las bibliotecas sus listados de las suscripciones del presente año y se pide nos informen sobre las renovaciones, cancelaciones y nuevos títulos del 2004.

Antes de iniciar la renovación se tiene que hacer la proyección del costo de la colección a partir de los precios facturados en el año anterior. No es posible hacerlo sobre los precios del año corriente puesto que la mayoría de los proveedores centralizadores entregan las facturas-comprobación después de mayo o junio cuando ya nos preparamos para el proceso de renovación.

La demora en el envío de las facturas de parte de los proveedores centralizadores afecta el procedimiento de reclamación porque como ya se dijo se tiene que verificar que la suscripción se haya pagado. Al no estar registrado en nuestra base lo concerniente a la facturación, no se puede cumplir con el plazo que las editoriales dan para reclamar.

La revisión de facturas se realiza con minuciosidad y detalle y se revisan y se capturan más de 9000 suscripciones; esta actividad se lleva en paralelo con la renovación, la cual requiere igual atención y no dudamos que en esta dinámica existan fallas que repercuten en la omisión o retrasos en los pedidos y que finalmente significarán la no recepción oportuna de los materiales, fallas no siempre imputables al Departamento de Suscripciones.

Por ejemplo a partir del uso de ALEPH, las suscripciones que se controlan y administran en este Departamento están estrechamente vinculadas a Catálogo Colectivo, así que en muchas ocasiones en que se solicitan títulos nuevos, los mismos no existen en la base, requiriéndose un proceso adicional que consiste en solicitar a Catálogo Colectivo su alta en SERIUNAM, proceso que tampoco es sencillo, pues se tienen que consultar diversas fuentes antes de ser catalogado.

Una vez catalogado el título ya se puede hacer el pedido, pero se da el caso de que por cualquier motivo el editor no contesta, principalmente editoriales latinoamericanas y en SERIUNAM quedan registros de revistas físicamente inexistentes en las bibliotecas, con la consecuencia de proporcionar información incorrecta.

Un enemigo cuya presencia nos amenaza es el de la devaluación de nuestra moneda. En los últimos años no nos ha impactado muy fuerte como en otras épocas, pero siempre está allí, con un desliz paulatino pero constante. En estos momentos nos preocupa por lo incierto que pueda ser en este año y no quisiéramos pensar qué sucederá si se presenta la devaluación anunciada que corrija al peso “sobreevaluado” del que tanto se ha hablado.

Como ven, hay varios problemas que enfrentamos de los que las bibliotecas departamentales están conscientes; hay otros que posiblemente no se imaginaban o que no mencionamos en este documento por considerarlos menores. Cedemos el micrófono a los comentaristas para abundar en un tema que siempre resulta por demás interesante y de suma complejidad.

LAT 1664

INFOBILA

BIBLIOTECA

# PROBLEMÁTICA DE LAS SUSCRIPCIONES EN LA UNAM



CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS

Comentarios por: Oscar Saavedra Fernández

XIV Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería  
25 de Febrero de 2003  
Auditorio: Bernardo Quintana

Agradezco a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM y en especial a su Departamento de Suscripciones la amable invitación para participar en esta mesa redonda sobre la problemática de las suscripciones en la UNAM.

De una forma directa o indirecta, la mayor parte de mi experiencia profesional durante más de treinta años ha girado en torno al fenómeno de las publicaciones periódicas y seriadas. Tuve la suerte de asumir la responsabilidad de compilar y normalizar el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas existentes en bibliotecas de la República Mexicana cuando el CONACYT en cumplimiento de su responsabilidad legal adquirió los derechos de sus compiladores originales Pablo Velásquez y Ramón Nadurille. Más tarde, como jefe de Hemeroteca de la Coordinación de Servicios de Información en la Unidad Azcapotzalco de la UAM y en todas mis responsabilidades tanto docentes como administrativas como responsable del desarrollo de colecciones hemerográficas en bibliotecas académicas, especializadas o públicas.

Por azahares del destino, de los que no me arrepiento un ápice, durante los últimos quince años he estado vinculado con la comercialización de servicios de información en las dos mayores agencias internacionales de suscripciones del mundo. A través de las funciones asumidas en estas dos empresas, he podido conocer a fondo el modelo de producción y transmisión social del conocimiento científico y tecnológico por un lado y el fenómeno de desarrollo y evaluación de colecciones hemerográficas por el otro.

Son precisamente estos años de experiencia y mi conocimiento del medio, los que me autorizan a afirmar que no existe una institución académica en que el desarrollo de colecciones hemerográficas sea más complejo que en la UNAM, ya que si bien es cierto que otras universidades, especialmente en los países industrializados, pueden adquirir un número mayor de suscripciones impresas, electrónicas y de servicios especializados, ninguna otra tiene un sistema bibliotecario más grande y disperso geográficamente que nuestra máxima casa de estudios.

Estas circunstancias específicas de la UNAM, justifican histórica y socialmente el apoyo que a través de distintas instancias ha brindado la Dirección General de Bibliotecas a la comunidad académica y bibliotecaria para facilitar la siempre difícil tarea de adquirir, controlar y desarrollar sus colecciones de revistas especializadas.

En muchos eventos similares a éste, se ha analizado el fenómeno de la producción y de los servicios disponibles a través de las nuevas tecnologías de

la informática y las telecomunicaciones, pero seguramente adviniendo que "la ropa sucia se lava en casa", no recuerdo una ocasión anterior en que la Dirección General de Bibliotecas haya propuesto abiertamente presentar ante un foro como éste la problemática de las suscripciones en la UNAM con el rigor de análisis bibliotecológico y administrativo como el documento base elaborado por nuestros colegas Aurelia Orozco y Víctor Valdovinos, a quienes felicito por su valentía y responsabilidad institucional al haber sido capaces de desmenuzar la problemática general del desarrollo de colecciones hemerográficas en la UNAM en las diez categorías que acabamos de escuchar.

Como bien señala el documento base de esta mesa, "las publicaciones periódicas han sido y siguen siendo el material más difícil de adquirir", situación que no es privativa de la UNAM sino de aplicación generalizada. La razón es obvia si consideramos que en la actualidad se producen alrededor de 280,000 publicaciones periódicas y seriadas en formato impreso a nivel mundial, y que todos los días nacen, mueren, se fusionan y se separan cientos de ellas. De dicho universo, hoy día aproximadamente 11,000 publicaciones se editan además en formato electrónico presentando también una dinámica de cambios tan veloz, que se requiere de un equipo humano especializado en su monitoreo permanente para dar seguimiento a las direcciones URL de dichas publicaciones en la Web.

Por ello, no es casual que Aurelia y Víctor sigan considerando los cambios bibliográficos como uno de los aspectos neurálgicos de la problemática planteada, que ciertamente dificultan la identificación, contratación y seguimiento de las suscripciones de muchas de dichas publicaciones. Las publicaciones científicas "seriadas", cuyos editores no comprometen una periodicidad predeterminada, son sin duda el dolor de cabeza cotidiano tanto de los responsables de adquirir las revistas, como de las agencias a cargo de suministrarlas, pues la única solución factible es ordenarlas y controlarlas como "Standing Orders" o Suscripciones Permanentes, a cargo en lo posible de la misma agencia a largo plazo.

La insuficiencia presupuestal para adquirir todas las suscripciones seleccionadas por la comunidad académica de las instituciones educativas y de investigación, tampoco es un problema que afecte de manera exclusiva a la UNAM. En el medio, todos sabemos que las revistas especializadas y arbitradas (peer reviewed) han sido el cimiento sobre el que se ha construido la estructura de la sociedad del conocimiento por más de 300 años. Los científicos buscan publicar en ellas para comunicar sus descubrimientos y obtener así el reconocimiento social y salarial establecido como mecanismo de evaluación profesional en sus respectivas instituciones. Los autores adquieren mayor reputación científica si logran publicar en las revistas de mayor factor de impacto, de tal manera que las principales casa editoras de revistas especializadas encontraron así un mecanismo de explotación de este reforzamiento social de la propiedad y capital intelectual al extremo que lograron dominar el nicho de la comunicación científica al convertir a los autores en sus lectores cautivos a través de los servicios bibliotecarios de sus instituciones. Este sistema que funcionó por mucho tiempo, empezó a fracturarse en las últimas décadas creando insatisfacción en sus principales

actores, debido principalmente a la escalada de incremento de precios de las suscripciones instaurada unilateralmente por los editores, lo que provocó la inminente cancelación de títulos en un interminable círculo vicioso.

Las nuevas publicaciones electrónicas lejos de contribuir a solucionar el modelo de financiamiento editorial, lo agravaron; pues fracturaron el paradigma prevaliente de distribución, al mismo tiempo que ampliaron radicalmente las opciones de acceso de los usuarios. En el ambiente impreso, con la proliferación del fotocopiado en los 70's, los editores presionaron para reformar la legislación de propiedad intelectual. Con la aparición de las publicaciones electrónicas a fines de los 90's, los sistemas sociales, económicos y legales quedaron rezagados creando incertidumbre y tensión en el mercado. Las publicaciones electrónicas resolvieron viejos problemas de espacio, mobiliario, personal y control bibliográfico... Pero el problema económico persiste pues los editores mantienen una posición de ventaja en sus modelos tarifarios.

Independientemente del formato en que se adquirieran las suscripciones y de las propuestas de "paquetes" de revistas electrónicas con los que pretendían recuperar sus mercados ingresos, los editores siguen incrementando anualmente el precio de las suscripciones, por lo que las instituciones que deseen mantener su colección sin cancelaciones, deberán contar con información fidedigna que les permita planificar sus presupuestos. Sugerimos a nuestros colegas responsables de dicha planificación presupuestal, consultar el estudio anual que publica "Library Journal" en su número correspondiente al 15 de Abril de cada año. Dicho estudio en el que desde hace muchos años participa mi colega Kathleen Born, Directora de la División de Bibliotecas Académicas de EBSCO, presenta el comportamiento de precios promedio de una colección típica para cada tipo de biblioteca, pero también por disciplina y por país o región de publicación.

Aunado al fenómeno descrito, coincido totalmente con Aurelia y Victor en que nuestros presupuestos de adquisición de suscripciones se ven también afectados por factores financieros macroeconómicos como la fortaleza o debilidad del peso mexicano respecto del dólar y el euro, las dos principales monedas utilizadas en el mercado de la información científica. Si la tendencia de los últimos cinco años se mantuviera constante y sin considerar nuestra paridad cambiaria, las instituciones educativas deberán proyectar un incremento promedio de 9.5 a 11% en su presupuesto de adquisición de suscripciones para 2004.

Para apoyar la delicada responsabilidad de planificación presupuestal, EBSCO pone a sus órdenes además:

- El Reporte Histórico de Precios, que presenta el comportamiento del precio de de las suscripciones adquiridas por un cliente en particular durante un periodo determinado;
- El Reporte Personalizado de Precios que presenta proyecciones de precios de los títulos ordenados a EBSCO;

400282



61060

- El Reporte de Accesibilidad con precios indicativos que lista los títulos ordenados por nuestro conducto que se encuentran disponibles en línea o en combinación con la suscripción impresa y
- Los Reportes de Desarrollo de Colecciones, que permiten evaluar la importancia de títulos específicos con respecto a su colección.

El importante documento que nos ha sido presentado hoy, resena sin duda otros aspectos relevantes en torno a la problemática de las suscripciones en la UNAM, y aunque muchos son de carácter interno a la institución, no puedo dejar de mencionar que uno de los avances más significativos ha sido el esfuerzo de la Dirección General de Bibliotecas para fincar sus pedidos antes de que finalice el año, a pesar de que todavía sería deseable que esto ocurra durante el mes de Octubre, que es todavía una fecha muy flexible, ya que en los países industrializados las suscripciones se ordenan generalmente entre Junio y Agosto de cada año.

Los editores de revistas no producen inventario, y deciden el tiraje de sus títulos a fines de Octubre con base en el número de suscripciones contratadas para el año siguiente. Si una institución desea que sus profesores, estudiantes e investigadores dispongan de los primeros fascículos del año a tiempo, deberá renovar y/o contratar sus suscripciones antes de que finalice dicho mes. Una vez que su agente ha ordenado y pagado, los editores toman de ocho a doce semanas para iniciar el suministro de los fascículos. Una suscripción no renovada a tiempo requiere ser tramitada como nueva suscripción. La suposición de que las suscripciones electrónicas deben estar disponibles al día siguiente de haber fincado el pedido es falsa, pues también requiere trámites administrativos generalmente manejados por seres humanos. El cumplimiento del cronograma internacional para la adquisición de suscripciones por parte de las instituciones, es clave en el cumplimiento del propósito real, que es la recepción y puesta a disposición de la comunidad académica en el menor tiempo posible, de todos los fascículos contratados y publicados. La reciente aplicación de la normatividad en materia de adquisiciones, que obliga a los proveedores a firmar un contrato y situar una fianza no resolverá por sí sola el problema de fondo.

De manera general considero que los restantes aspectos mencionados como problemática de las suscripciones en la UNAM pueden ser resueltos en el corto plazo si se crea conciencia en la comunidad bibliotecaria que mientras mayor sea la participación de la DGB en el proceso de adquisición y control de las suscripciones, mejores serán los resultados obtenidos. Del mismo modo es importante que, tanto las Bibliotecas del Sistema UNAM como la propia DGB, unifiquen criterios para seleccionar y evaluar permanentemente a las empresas que fungen como agencias de suscripciones proveedoras de la UNAM.

Si bien es cierto, que un bibliotecario profesional puede operar directamente sus suscripciones a publicaciones periódicas y seriadas, las agencias especializadas nacieron y se desarrollaron para satisfacer dos objetivos fundamentales:

1. Optimizar costos de operación de las adquisiciones y desarrollo de las colecciones
2. Optimizar los resultados de desarrollo físico, en el caso de las publicaciones impresas y de accesibilidad, en el caso de publicaciones electrónicas

Actualmente se estima que una biblioteca que opera directamente la adquisición de sus suscripciones, incurre en gastos de operación del orden del 30 a 35% por encima del costo de su cartera de suscripciones. Si se consideran además las tareas de supervisión, reclamación y recuperación de números faltantes, el porcentaje puede crecer hasta el 50%, dependiendo del comportamiento y cumplimiento de los editores de los títulos que integran su colección.

El modelo financiero de supervivencia y rentabilidad de las agencias de suscripciones se basa en el volumen más que en los márgenes de utilidad bruta que obtienen como descuento de los editores o de la comisión por servicios que pagan sus clientes y que jamás serán tan altos como los porcentajes señalados en el párrafo anterior. De ahí que el costo por servicios será menor y su nivel de cumplimiento será mejor, mientras mayor sea el volumen de operaciones que a nivel mundial mantenga su agencia de suscripciones, lo que consecuentemente significa una mayor infraestructura humana, tecnológica y financiera.

Aún los grandes editores que han creado sus propios portales de acceso a sus revistas electrónicas y que pretendían entre otras cosas, eliminar la intermediación de las agencias de suscripciones, han aceptado que ellos no cuentan con la infraestructura para brindar acceso ininterrumpido y soporte administrativo y tecnológico a las bibliotecas y han vuelto a considerarlas su principal aliado estratégico.

Library Journal ya publicaba publicidad de una agencia de suscripciones en 1889, pero fue hasta la década de los cincuenta del siglo veinte cuando las bibliotecas académicas, públicas y biomédicas empezaron a hacer uso extensivo de sus servicios. En la década de los setentas, las bibliotecas podían escoger entre las siguientes agencias de suscripciones de alcance internacional: Faxon, McGregor, Franklin Square, Blackwell, Swets, Harrasovitz, EBSCO y Readmore.

Faxon desapareció en 1993 y fue adquirida por Dawson, quien a su vez compró a Readmore, pero que declinó continuar suministrando este tipo de servicios en 1996. En 1998 reaparece Faxon con el nombre de RoweCom, la que buscando financiamiento es adquirida por Divine en 2001. Lamentablemente esta empresa que cobró una cifra cercana a los ciento cincuenta millones de dólares de sus clientes entre Julio y Noviembre de 2002, pero que no ordenó ni pagó a los editores las suscripciones de 2003 ha defraudado a miles de bibliotecas y se ha convertido en un escándalo de alcance internacional, al extremo de ser reconocida hoy como la "Enron" del mundo bibliotecario. Por su parte, en 2000, Swets se fusiona con Blackwell para formar Swets Blackwell. Y como muchos de ustedes están enterados,

EBSCO se encuentra actualmente en los trámites legales para la adquisición de RoweCom / Divine Worldwide.

Deseo concluir mis comentarios aportando a ustedes los que a mi juicio pueden ser considerados los criterios básicos para seleccionar y evaluar a un agente de suscripciones:

- Prestigio Internacional reconocido
- Sólida infraestructura humana, tecnológica, financiera
- Cobertura geográfica y temática
- Relaciones sólidas con el mundo editorial
- Directorio de publicaciones "actualizado" y disponible en línea
- Servicios básicos y servicios de valor agregado
- Servicios electrónicos para bibliotecarios y usuarios finales
- Relación favorable costo vs beneficio

Los servicios básicos que un agente de suscripciones debe suministrar son:

- Apoyo en la selección: mediante directores, catálogos, listados temáticos y servicio gratuito de copias muestra
- Administración de suscripciones: pedidos y pagos a los editores
- Apoyo al desarrollo físico de la colección: reclamaciones

Los servicios de valor agregado:

- Eficiente servicio profesional de mantenimiento de la cuenta
- Rápida atención de respuesta a las reclamaciones y solución a problemas planteados
- Servicio de Consolidación: Recepción, Registro y Reclamaciones Automatizados incluyendo la entrega por mensajería puerta a puerta
- Estudios y Reportes diversos: Administrativos, Estadísticos, Análisis de precios, Desarrollo de Colecciones
- Asesoría y Consultoría personalizada en el desarrollo y evaluación científica de colecciones hemerográficas

Mientras que los servicios electrónicos que debe prestar son:

- Desarrollo de Interfaces con Sistemas de Automatización de Bibliotecas: EDI, FTP, Cintas, etc..
- Facturación, Catalogación, Registro y Reclamación Automatizados
- Servicio Electrónico de Administración de Suscripciones en línea
- Servicio de publicaciones electrónicas que incluya: acceso, registro, licencias, sistema de búsqueda, alerta y disseminación selectiva de información, compra de artículos y enlaces diversos

Si al aplicar los criterios básicos señalados, ustedes descubren que no hay muchas empresas en el mercado que los satisfagan, concluirán como yo, que la solución a muchos de los problemas aquí planteados, están en sus manos.

