

# Memoria

# 2012



1

Biblioteca de la Escuela  
Politécnica Superior



# Índice

1. Introducción: resumen del año
  2. Recursos humanos
  3. Recursos económicos
  4. Equipamiento e instalaciones
  5. Recursos de información
  6. Servicios a los usuarios
  7. Integración institucional y cooperación
  8. Objetivos 2011
- Anexos

2

## 1.- Introducción: resumen del año

Los objetivos previstos para el 2012 son:

1. Incorporación en Dialnet de las monografías de la bibliografía recomendada de la Escuela Politécnica donde nuestros docentes sean total o parcialmente autores.
2. Formación de profesores de nueva incorporación en la EPS
  - Fomentar la asistencia de los profesores nuevos
  - Ofrecerles la información pertinente acerca de los recursos de la UAM
3. Refuerzo de enchufes en la planta 2 y 3
4. Recopilación retrospectiva de las licencias de los trabajos de fin de carrera (PFC) con el objetivo de integrarlas en el repositorio institucional de la UAM.

Además resaltamos:

3

### Semana de la Ciencia

Participamos en la XII Semana de la Ciencia bajo el lema: “La tecnología al servicio de todos. Se organiza una exposición bibliográfica y otra virtual sobre la contribución de las tecnologías en la mejora de la calidad de vida. Además se organizan tres charlas en colaboración con el personal docente visitándose algunos laboratorios.

### Personal

Debido a los recortes en los presupuestos, desde junio no se contrata a un interino a media jornada que cubría las ausencias de una representante sindical adscrita a esta biblioteca. Además nos reducen el número de meses de becas, teniendo que empezar el curso académico en septiembre con solo 2 becarios, todo esto repercute negativamente en el servicio que damos.

Por otra parte, en la convocatoria de noviembre de becas COIE éstas se transforman en becas de prácticas OPE, materializándose al tiempo un nuevo recorte, cercano al 20%, que se hace efectivo en enero de 2013. Esta situación nos resta un becario por lo que en el año 2013 tendremos solo 5 becarios.

### Comunicación

Además de la comunicación normal que llevamos haciendo tiempo: blogs públicos y profesionales y la pantalla de información ubicada en la biblioteca, la biblioteca se



propone abrir nuevos cauces. Después del verano empezamos a remitir información específica de la biblioteca a las pantallas informativas instaladas en todos los edificios de la Escuela. También a través de un docente coordinamos la presencia de la biblioteca en las redes sociales publicando noticias en facebook y twitter.

Para la comunicación interna ponemos en producción la agenda institucional de la biblioteca en Google Calendar. Fue muy bien acogida por todo el personal y simplifico mucho algunos trabajos que se hacían anteriormente.

También se elaboró un banco de imágenes libre de derechos para utilizar en las actividades de difusión (guías, diapositivas, blog, pantalla informativa, etc.)

Servicios Centrales nos proporcionó un juego completo de plantillas de documentos específicos de la biblioteca Politécnica adaptadas a la identidad corporativa (saludas, registro de reuniones, fax, cartas, etc.)

## Planificación estratégica

- Reuniones semanales de equipo

Además de las reuniones habituales de Comisión General de Bibliotecas, Juntas de Jefes, Comité Ejecutivo para la Implantación del Sistema de Gestión por Procesos en la Biblioteca y reuniones técnicas, la biblioteca hace reuniones de equipo semanales para comentar el estado de los proyectos en curso.

- Reforma de la red Interna.

Se inicia la reforma de la intranet de la biblioteca donde se deposita toda la documentación de trabajo con miras a tenerla mejor estructurada para cuando migremos al directorio activo de la UAM. Básicamente se adapta al esquema del mapa de procesos de la biblioteca

- Catálogo de Servicios

En las reuniones periódicas se revisó exhaustivamente el catálogo de servicios con el fin de aclarar las posibles dudas que pudieran surgir respecto a aquellas categorías de usuario que resultan más problemáticas.

## Encuesta Satisfacción de Usuarios:

En la encuesta realizada en el 2011 cuyos resultados se conocen en el 2012 nuestra biblioteca es la mejor valorada dentro del conjunto de bibliotecas de la UAM. Esta herramienta se utiliza para conocer la evolución en la percepción de nuestro servicio y



de su apreciación por parte de la comunidad universitaria. Los aspectos sobre lo que se pregunta son relativos a atención del personal, instalaciones y equipamiento y servicios ofrecidos

## 2.- Recursos humanos

Resumen de los movimientos de personal que hubo durante este año:

Tomás Izquierdo García: Se incorpora como auxiliar de biblioteca con media jornada del 10 de enero al 15 de junio para cubrir las horas sindicales de Susana García, auxiliar de Biblioteca de turno de mañana.

Elisa Barceló: Se incorpora en febrero de 2012 después de 5 meses de baja. La sustitución la hizo Sonia Seco Saucés que estuvo contrata desde el 3 de Octubre de 2011 hasta el 3 de febrero de 2012 como funcionaria interina.

Becarios de Formación OPE (Oficina de Prácticas Externas y Orientación Profesional –antiguo COIEs)

A lo largo del año se incorporan 6 nuevos becarios por renuncia o por terminación del periodo de beca. Se producen cambios legislativos en materia de Seguridad Social, por lo que ya no se puede dar de alta a un becario a fecha 15 del mes en curso. Los nuevos se incorporaran siempre a primeros del mes siguiente al de la baja del anterior.

5

Se convocó concurso específico para la provisión de puestos de trabajo vacantes en la relación de puestos de trabajo de personal funcionario de Administración y Servicios de esta Universidad. (BOCM 26 de enero de 2012). A Ana Albertos Bofarull se la adjudica la plaza vacante de bibliotecario de tarde que había en esta biblioteca, incorporándose a la misma el 7 de mayo de 2012.

Juan de la Puente estuvo de funcionario interino en dicha plaza desde el 22 de febrero de 2010 hasta el 7 de mayo de 2012, desde aquí queremos agradecerle los servicios prestados durante todo este tiempo.

El total de personas que trabajan o colaboran en esta biblioteca es de 13 personas, distribuidos según el cuadro adjunto.

BIBLIOTECA	Bibliotecarios	Auxiliar de Biblioteca	Personal administración	Beca FyA <sup>1</sup>	Becarios COIE <sup>2</sup>	TOTAL
------------	----------------	------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------------	-------



BIBLIOTECA	Bibliotecarios	Auxiliar de Biblioteca	Personal administración	Beca FyA <sup>1</sup>	Becarios COIE <sup>2</sup>	TOTAL
<b>Politécnica</b>	3	2	1	1	6	13

<sup>2</sup> 2 becas de **10 meses** (1 de mañana y otro de tarde) y 4 becas de **9 meses** (2 de mañana y 2 de tarde),

Se redujo en 4 meses la duración de los becarios COIE, pasando de tener 6 becarios de 10 meses a 4 becarios de 9 meses y 2 de 10 meses. La reducción de meses afectó a todas las bibliotecas.

En el anexo 1 figuran los cursos a los que asistió el personal de biblioteca, algunos se impartieron en la UAM y otros se realizaron fuera, impartidos por entidades externas a la Universidad.

## [Anexo 1. Formación](#)

## 3.- Recursos económicos

6

Sin tener en cuenta los proyectos de Investigación, el presupuesto subió un 19,06% respecto al año 2011.

El presupuesto para Bibliografía Básica que se recibe de Servicios Centrales se incrementó en un 95% debido a las partidas extraordinarias que recibimos por recuperación del IVA de los recursos electrónicos (13.051 €). También llegó una remanente de Servicios Centrales de cap. 6 inventariable de 1.125 € con la que adquirimos un expositor y cajón para DVDs.

El presupuesto de la Escuela se reduce en un 8,06% respecto al año anterior.

Todo el presupuesto se destina a la adquisición de recursos de información salvo un 6,22% (4.200 €) que se invierte en mobiliario y material fungible.

Por primera vez se da a la biblioteca un porcentaje del presupuesto de los 2 departamentos existentes, para adquisición de recursos de información, que se aproxima al 15 % de su presupuesto de dichos departamentos.



## Presupuesto por fuente de financiación

Por procedencia:	2012
EPS	28244 €
Departamento Informática	4877 €
Departamento Telecomunicaciones	2326 €
Postgrado	3000 €
Biblioteca y Archivo (B. básica)	29.044 €
Proyectos de Investigación	378,51 €
<b>Total</b>	<b>67.869,51 €</b>

### [Anexo 2. Recursos Económicos](#)

## 4.- Equipamiento e instalaciones

7

### Hardware

La máquina de autopréstamo, financiada con el presupuesto del año 2011 del Servicio de Biblioteca, empieza a funcionar en enero de 2012.

Se sustituyen 5 Cofiman y 5 monitores por otros mejores: Gateway. El procesador es un Intel Core i3 3,06 Ghz, 2,86 Gb RAM y 300 Gb de disco duro.

Eco Campus retira los equipos obsoletos y sin uso.

### Mobiliario

En Septiembre de 2012 se compra un sillón ergonómico modelo Miño 09 a la empresa Gil Estévez para que lo utilice una bibliotecaria del centro. Este modelo es el recomendado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UAM para determinadas dolencias. Antes de proceder a su compra, en el mes de junio, dicho Servicio facilitó uno igual para someterlo a período de prueba.

En Noviembre: Se compran 2 sofás, un mueble para comics y cajoneras para los muebles antiguos de los comics.

Se adquieren algunos maceteros de auto riego y plantas decorativas.



## Instalaciones

Refuerzo de enchufes en la planta 1 y 3. Total: 84 enchufes (algunos sobre canaleta y otros a la pared)

Planta 2: Instalación de enchufes cuádruples en cada una de las 7 mesas instaladas en uno de los lados, más otros 6 enchufes también cuádruples repartidos por el resto de la planta.

Planta 1: Instalación de 8 enchufes cuádruples colocados en puntos estratégicos en esta planta.

## Señalización

Se hace necesaria una revisión completa de toda la señalización de la Biblioteca al encontrar algunos carteles informativos obsoletos, desactualizados o en lugares poco visibles, así como también información duplicada. También se detectan corchos en los que la información no resulta clara por exceso de carteles y se estima necesario modificarlos.

Para ello se propone seguir las siguientes líneas de actuación:

8

Emplear siempre soportes expositores, evitando el pegado directo de los carteles en cristales, puertas, columnas, paredes, etc.

Definir áreas para la exhibición de carteles con un contenido más promocional que informativo.

Concentrar los carteles informativos en zonas específicas.

Se compran 15 soportes de A4. En total se retiran o rediseñan 50 carteles de un total de 90.

## Nuevos OPACs en bibliotecas

Se distribuyen 42 nuevos OPACs disponibles a través de Tecnologías de la Información. Se hace una propuesta de distribución al Comité Ejecutivo proponiendo para el reparto el indicador: Estudiantes por ordenador de uso público, se excluyen los portátiles. En esta biblioteca no se instala ninguno al disponer de una ratio menor que el resto de las bibliotecas. Actualmente se dispone de 17 equipos.

## Presentación del proyecto de OCE

En octubre se nos presenta el proyecto del nuevo Centro de Servicios Documentales. Se instalarán nuevas máquinas en las bibliotecas con prestaciones nuevas.





Aunque la nueva fotocopiadora la traen antes de finalizar el año, esta no entró en funcionamiento hasta marzo. Hay muchos problemas con la tarjeta de pago ya que hay que estar en el directorio de la Universidad. La gran ventaja es que escanear es gratis.

## **Incidencias con Portátiles y OPACs**

Durante el curso tuvimos muchas incidencias con los ordenadores de uso público de diferente naturaleza:

En ocasiones los usuarios no podían autenticarse porque fallaban algunos equipos de consulta.

La restauración de la imagen de los notebooks daba en muchas ocasiones error, Tecnologías de la Información nos comunica que no logran encontrar un método fiable para la restauración automática de la imagen.

Restauración de la imagen de los portátiles no se puede automatizar y es necesario acordarla con la Utid. Por falta de tiempo estuvieron sin restaurar muchos meses con el riesgo que esto conlleva.

Las sugerencias hechas por nuestros usuarios no se respondieron.

9

## **Control unificado de las incidencias de equipos e instalaciones**

La Biblioteca Politécnica diseñó un fichero excel en el que ir anotando de forma conjunta todas las incidencias relacionadas con su equipamiento e instalaciones. Este fichero está localizado en una red local de trabajo al que tiene acceso todo el personal de la biblioteca. De este modo se facilita que cualquier persona pueda conocer en todo momento el estado de una incidencia y se agiliza el control y seguimiento de los partes pendientes de cerrar. Definiendo una sencilla tabla dinámica se consigue además obtener los promedios de tiempo de resolución y el conteo de incidencias abiertas.

Se empezó a aplicar este nuevo sistema el 15 de junio de 2012.

Los resultados se resumen en la siguiente tabla, que muestra por unidades (Mantenimiento, Tecnologías de la Información y otros externos UAM), el promedio de tiempo de resolución expresado en días y el número de incidencias abiertas.

Se facilita el fichero a todas las bibliotecas que nos lo solicitan.



## Partes del 15 de junio al 31 de diciembre de 2012

Unidad	Promedio de tiempo de resolución de la incidencia (en días)	Número de incidencias
Mantenimiento	14,56	47,00
M: albañilería	75,50	2,00
M: Carpintería	19,73	12,00
M: Cerrajería	6,17	7,00
M: climatización	1,00	1,00
M: electricidad	7,53	19,00
M: fontanería	2,00	4,00
M: pintura	49,00	2,00
Otros externos UAM	11,75	4,00
Otros no UAM: autopréstamo	10,33	3,00
Otros no UAM: contador web	16,00	1,00
Tecnologías de la Información	14,52	63,00
TI: OPACs	9,62	13,00
TI: ordenadores internos	2,67	3,00
TI: otros	7,00	2,00
TI: portátiles	17,07	45,00
<b>Total general</b>	<b>14,44</b>	<b>114,00</b>

## 5.- Recursos de información

10

### Gestión de la Colección

Al finalizar el año la Biblioteca Politécnica contaba con un total de 25.328 títulos. El crecimiento anual ascendió a 1.331 registros de ejemplar.

La gestión de adquisiciones se ve en la tabla comparativa. Se tramitaron 263 pedidos, con contenían 907 ejemplares.

El número de pedidos cancelados este año sigue en ascenso; esto es debido a que los profesores siguen poniendo en sus guías docentes libros muy antiguos que son obras agotadas en el mercado editorial, además algunos libros pedidos a través de catálogos no llegan a publicarse.

### Comparación Interanual de adquisiciones en Unicorn

Año	Pedidos tramitados	Líneas de pedido		
		Pedidas	Recibidas	Canceladas
<b>2008</b>	291	1254	1207	24
<b>2009</b>	274	1243	1185	59
<b>2010</b>	271	1124	1021	56
<b>2011</b>	249	907	933	78
<b>2012</b>	263	1164	1056	95



## Catalogación

Se catalogaron 832 títulos con un total de 1.331 ejemplares, de los cuales 1.160 ingresaron por compra y 171 por donativo.

La catalogación derivada sigue siendo algo mayor (56,66%) que la catalogación original aunque se derivó un 10% menos que el año pasado. Debido a la actualidad de las obras que compramos muchas veces no las encontramos para derivar en centros externos de la UAM.

## Bibliografía recomendada

A final de curso, se elaboran unas pautas para la elaboración de la bibliografía recomendada a partir de las guías docentes. Se imparten por primera vez 4º curso del Grado de Informática y del Doble grado de Informática y Matemáticas, 3º de Ingeniería de Telecomunicación, así como el Máster Universitario en Investigación e Innovación en TIC (I2-TIC). Se suprimen de Symphony las pasarelas de las asignaturas que han dejado de cursarse. Toda la información de la bibliografía recomendada queda recogida en sus respectivas tablas Excel, en la intranet de la biblioteca.

## Inventario

11

Total de ejemplares inventariados: 15.645

Total de ejemplares leídos: 13.490

Ejemplares mal leídos (errores de lectura): 141

Errores de inicialización: 149

Ejemplares desaparecidos-aparecidos: 6

Ejemplares desaparecidos: 9 (0,06 % de los libros inventariados y un 30 % menos que en 2011)

Este año se ha reducido mucho el nº de ejemplares mal leídos, pasando del 8,53 % (1063 libros) del año pasado al 1,05 % (141 libros) de este. Sin embargo ha subido el porcentaje de errores de chip. El año pasado fue 0,16% (23 libros) y este año ha sido del 0,95 % (149 libros). El número de ejemplares desaparecidos es mínimo un 0,06% (9 libros) un 30% menos que en 2011, muy por debajo de los parámetros establecidos por Rebiun que es del 1%. El resultado ha sido muy satisfactorio aunque por otra parte, nunca se había tardado tanto en hacer un inventario. Se empezó a finales de junio con la lectura, participando becarios y auxiliares técnicos. Hubo un parón, porque la pistola no leía adecuadamente, debido a una mala conexión que arreglaron los técnicos de laboratorio de la EPS. Con este sistema se pierde el dato de mal colocados y mal tejuelados.



## Expurgo

Se seleccionaron para expurgo por falta de uso u obsolescencia 343 libros de estos 150 fueron retirados por nuestros usuarios en la campaña “Dale valor a un libro”.

## Movimientos de la Colección

La biblioteca de la EPS tiene la particularidad de tener casi todos sus fondos en libre acceso ya que no dispone de un depósito adecuado. Su depósito intermedio ubicado en el sótano del edificio tiene muy poca capacidad y en el presente está prácticamente colapsado. Por este motivo los movimientos son constantes.

En septiembre se trasladaron a la biblioteca de Ciencias 1925 monografías de la colección Lecture Notes in Computer Science al ocupar mucho espacio y tener acceso electrónico al texto completo a través de Springer.

Haciendo un estudio de uso de nuestra colección, se decidió retirar a depósito un total de 300 libros que no se habían prestado en los últimos 4 años.

Por otro lado se procedió a retirar del libre acceso todas las revistas canceladas ubicándolas en el depósito.

También se expurgaron una gran cantidad de CDs y DVDs, que acompañan a los libros, por falta de uso.

12

## Revistas

En la Comisión General de Biblioteca de 4 de julio de 2012 se acordó cancelar todos los títulos de revistas que superen el coste de 30€ por descarga.

Con vistas a la renovación a los títulos de recursos electrónicos se realizan diversos informes de evaluación. Sus resultados se presentan al personal docente de la Escuela con el fin de informar de las cancelaciones. En el concurso de recursos electrónicos para 2013, íntegramente financiados con cargo al presupuesto del Vicerrectorado de Investigación, se cancelan los siguientes títulos por sus bajas cifras de uso dando un coste por descarga altísimo.

- Evolutionary Computation: coste por descarga en 2011, 284,70€
- Journal of the Audio Engineering Society: coste por descarga 412,41€
- Mathematica Journal: título en acceso abierto
- Phonetica: coste por descarga 901,66€

Revistas a cargo de la Biblioteca Politécnica, se mantiene en 2012 con cargo a su propio presupuesto la suscripción a nueve títulos españoles en formato impreso:

- COMPUTER HOY
- ELEKTOR



- MAC WORLD
- MICROMANÍA
- MUNDO ELECTRÓNICO
- NUEVA ELECTRÓNICA
- PC WORLD PROFESIONAL
- PERSONAL COMPUTER AND INTERNET
- REVISTA ESPAÑOLA DE ELECTRÓNICA

## Biblos-e Archivo

Gestión de material inédito: Durante el mes de verano se reorganizaron los diversos ficheros de seguimiento del material inédito unificando en un único fichero Excel toda la información, hasta entonces dispersa. De esta manera se simplifica el control y resulta más fácil para cualquier bibliotecario conocer rápidamente el estado en que se encuentra un título o licencia.

Nos pusimos en contacto vía correo postal con 142 egresados para conseguir la licencia de estos trabajos retrospectivos (PFC, DEA, TFM etc.), consiguiendo un total de 65 firmas, es decir, casi un 50%.

Además se realiza un primer borrador de documento interno para definir la gestión del material inédito, que fue revisado en noviembre de 2012. No obstante, este documento ha sufrido importantes cambios en el año 2013 con la implantación del sistema de depósito delegado que permite que sea la propia Biblioteca la que cargue los documentos en el repositorio institucional. Esta nueva práctica agiliza sustancialmente la disponibilidad del material inédito del que se ha conseguido la licencia.

La biblioteca de la Escuela se ofreció para ser centro piloto en la introducción distribuida de la información

## Recursos en pruebas

A petición de Servicios Centrales, se realizaron los informes de diversos recursos electrónicos en periodo de pruebas.

- Bibliotechnia
- Inspec
- Ingebook
- Book Citation Index

## [Anexo 3. Recursos de Información](#)



## 6.- Servicios a los usuarios

### Buzón de devolución en hall de la EPS

En Marzo 2012 cambia de ubicación el buzón de devolución. Se traslada del hall de la biblioteca al vestíbulo de la entrada del edificio de la Escuela. A partir de ese momento se aprecia un aumento muy significativo en la devolución de libros por este sistema (575 %) al estar abierto siempre y tener una ubicación privilegiada.

Los usuarios están muy satisfechos con esta medida ya que antes de entrar a las aulas, que están en la misma planta que el buzón, depositan los libros en el mismo.

### Visitas

Las visitas que nos aporta el webcounter no son fiables porque durante el año se registraron muchas incidencias. Según las estadísticas han disminuido un 34 % respecto al año anterior pero podemos afirmar que este año la biblioteca ha sido más utilizada por nuestros usuarios que en años anteriores, aunque la tendencia en los últimos tres años en todas las bibliotecas de la UAM ha sido a la baja.

Podemos asegurar sin lugar a dudas que este dato no es fiable en absoluto, como **14** pasa también en la biblioteca de Derecho.

### Préstamo Interbibliotecario

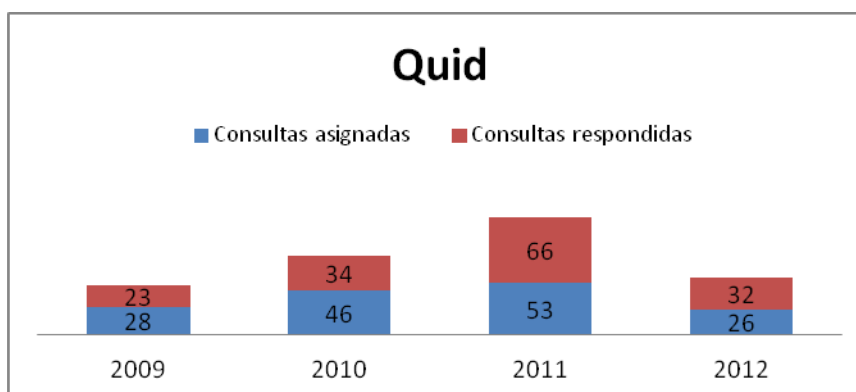
Sorprendentemente el número de peticiones servidas en el año 2012 es exactamente el mismo que en el 2011 (25). Las solicitadas por otros centros externos aumentan el 150 %, pasando de 32 del año anterior a 80 en el 2012.

Los envíos a centros externos se realizan mayoritariamente por medio de la maleta viajera (44%) seguido del envío electrónico del documento (36%). El correo certificado se usa para enviar libros (20%). No obstante, las cifras totales de la Biblioteca Politécnica en comparación con las del conjunto de la Biblioteca y Archivo resultan anecdóticas: 1,07% como centro solicitante y un 0,64% como centro proveedor.

### Información y Comunicación : Quid, Página Web, Blog y Canal Biblos

#### Quid? Consulte al bibliotecario

Este año las consultas recibidas bajan un 50% respecto al año anterior.



## Reforma de página WEB

En septiembre se empieza, en una primera fase, con la reforma de la web de la Biblioteca Politécnica para adaptarla y seguir las Recomendaciones generales para el desarrollo de las páginas web de la Biblioteca y Archivo. Esto implica la modificación de la ruta de enlaces en muchos de los ficheros html de nuestra web. Se corrigió la ruta a los enlaces de las imágenes en más de 100 páginas, con una media de 5 enlaces corregidos por página.

15

En una segunda fase se hizo necesario proceder a la actualización del menú de la izquierda en todo el sitio web de la Biblioteca Politécnica: para ello se elaboró una plantilla con el menú de la izquierda actualizado, de manera que baste con: Copiar y pegar las actuales páginas en el nuevo formato, corregir los metadatos y hacer revisiones generales (migas de pan, títulos, etc.)

También se añaden enlaces de más información (FilmAffinity e IMDb) en las fichas de las películas de cine).

Para una tercera fase, se propone la revisión y actualización de los contenidos, especialmente de: Guías temáticas, Bases de datos, La Biblioteca para el estudiante,

La Biblioteca para docentes e investigadores y Colecciones de ocio

La “Visita a la Biblioteca Politécnica” se revisó al completo para actualizar su contenido, tanto en la versión española como en la inglesa.

Las visitas a nuestras páginas web aumentaron un 82 % respecto del año anterior, pasamos de 9434 visitas en el año 2011 a 17.217 en el año 2012.

## Blog , y Redes Sociales

Se elaboran un total de 54 entradas, publicadas del siguiente modo:



- CanalBiblos: 30
- CanalBiblosPro: 24

Para su realización, en muchos casos se cuenta con la ayuda de los estudiantes OPE

Además, a través de Esther Guerra, profesora de la EPS, coordinamos la presencia de la Biblioteca en las redes sociales de la Escuela: publicación de entradas en el facebook institucional de la Escuela y en su cuenta de twitter. En twitter hemos tomado el ritmo de una nota semanal (generalmente todos los martes).

## Formación de usuarios

En julio de 2012 se diseña la nueva oferta de formación de usuarios y se toman varias decisiones:

- se rebaja la duración de los cursos a 20 minutos más 10 de prácticas,
- se organizan sesiones sobre recursos electrónicos concretos,
- se programa de manera continua a lo largo de todo el año y
- se diversifican las materias ofreciendo formación sobre temas como el trabajo científico o la evaluación para la actividad académica.

16

Asimismo se retira la formación en RefWorks al considerar que la oferta realizada por el proveedor, de carácter mensual, cubre las necesidades de los usuarios con carácter monográfico

Con estas consideraciones se realizan las fichas de los siguientes cursos que se publican en la web de la Biblioteca y del material de apoyo necesario

- La Biblioteca para ti
- Visita guiada a la Biblioteca
- Catálogo I
- Catálogo II
- La colección electrónica de la Biblioteca Politécnica
- Qué ofrecemos I
- Qué ofrecemos II
- El trabajo científico





- La evaluación de la actividad científica
- ACM Portal
- IEEE Xplore
- Inspec
- Safari Books
- Springer LNCS
- WoK

A pesar de este esfuerzo los usuarios no han mostrado interés y se hace necesario explorar otras vías para cubrir este aspecto.

Título del curso	Duración (minutos)	Sesiones impartidas	Nº total (minutos)	N. asistentes
La Biblioteca para ti	30	4	120	275
Curso especializado	30	1	30	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	<b>150</b>	<b>276</b>

17

A lo largo del curso, la única formación reseñable fueron las sesiones de presentación a los estudiantes de primer curso realizadas en septiembre, a las que acudieron más unos 275 usuarios.

Se tabulan las encuestas de los sesiones de formación de usuarios de los años 2009 a 2011 y se elabora un informe interno con los resultados que muestra la elevada valoración de los mismos para todas las categorías de usuarios.

Valoración media de todas las preguntas por categoría de usuario (puntuación sobre 5, 1 insatisfacción total – 5 satisfacción total)	
Alumno 1er y 2º ciclo	4,35
Alumnos de posgrado	4,79
Docente o investigador	4,58
PAS	4,65
Otros	4,81



## Nuevo Formulario de Petición de libros de depósito

Se pone en marcha un nuevo servicio para facilitar al usuario el acceso a los libros que se encuentran en el depósito.

Cuando un usuario esté interesado en un libro que aparece localizado en el depósito, podrá completar un formulario para pedirlo con antelación. Puede escoger el día y la hora de recogida y el libro estará esperando en el mostrador de préstamo, en la planta primera de la Biblioteca. Confiamos que este procedimiento evite las actuales esperas en servir estos materiales.

## Pantallas Informativas de la Escuela Politécnica

La Biblioteca Politécnica ha conseguido un espacio para promocionarse utilizando las pantallas informativas localizadas en los vestíbulos de los edificios de la Escuela Politécnica Superior. El objetivo es aumentar la visibilidad mediante la reproducción en estas pantallas de presentaciones en PowerPoint que informen sobre actividades puntuales que realice o en las que participe la biblioteca. Habitualmente se aprovecha el diseño empleado en las diapositivas de CanalBiblos para conservar la referencia a las campañas institucionales.

18

Este sistema ha sido empleado para:

- información sobre convocatorias de becas OPE
- las actividades realizadas con motivo de la Semana de la Ciencia 2012
- promoción general de los servicios ofertados por la Biblioteca, como la máquina de autopréstamo (y el préstamo de portátiles).
- Implantación Bun
- La biblioteca en casa (acceso VPN y SIR)
- Fomento de la colección de ocio
- Actividades día del Libro
- Horario de bibliotecas en vacaciones y préstamo especial
- Carné de estudiante
- Salas de estudio en grupo
- Colección electrónica
- Redes Sociales
- Buzón de Devolución
- Formación de Usuarios

## Boletín de novedades mensual

Se cambia la estructura de este boletín, ordenando los libros según su ubicación física por plantas dentro de la biblioteca. También se ha añadido un plano de las instalaciones y los esquemas de clasificación que empleamos para ordenar los libros. Atendiendo a las sugerencias de algunos usuarios, el título de la obra aparece más



resaltado y se han incluido las materias que asigna la Biblioteca Politécnica. Además de publicarlo en la web lo publicamos a través de las listas de distribución del PDI.

## Circulación

### Préstamo, Reservas y Renovaciones

Baja el préstamo de portátiles y las reservas, sin embargo suben las renovaciones.

El préstamo de portátiles desciende un 20,9% lo que explicamos tanto por su mal funcionamiento como por el hecho de que los alumnos de esta Escuela tienen casi todos su propio portátil al ser una herramienta fundamental para sus estudios.

Las reservas bajan un 13,43%, este dato lleva bajando los últimos años pero es muy positivo ya que significa que el fondo está cada vez mejor dimensionado en relación a las demandas de nuestros usuarios.

El número de renovaciones aumenta un 8,32 % en relación con el año anterior. Nuestros usuarios hacen mucho uso de las renovaciones por internet quejándose de que el número de renovaciones no sea ilimitado en tanto en cuanto no esté el libro reservado.

19

### Auto préstamo

A principio de año entra en funcionamiento este servicio que ofrece al usuario la posibilidad de realizar las principales operaciones de préstamo sin necesidad de acudir al personal bibliotecario.

Simplifica y agiliza las transacciones de préstamo y renovación y, como comprobante de la misma, suministra un recibo que garantiza la fiabilidad de la operación. La impresión de los usuarios ha sido muy positiva, destacando la facilidad de manejo. Durante el año se realizan 1163 préstamos y renovaciones.

Para hacer uso de estas máquinas, es necesario disponer del carné universitario y conocer el PIN (número de seguridad).

### Préstamo de salas de grupo

En octubre de 2012 se pone en marcha un nuevo sistema para realizar el préstamo de las salas de grupo. Se montan unas bolsas identificadas con un código de barras de ejemplar y que contienen el kit de uso de la sala de grupo (borrador y rotuladores). Cuando un usuario quiere ocupar la sala se le presta la bolsa a su carné. Este sistema evita la retención del carné del estudiante (que en ocasiones puede ser una tarjeta de crédito) y permite obtener datos de uso fiables a través de los informes



generados por el SIGB. El control de las reservas, no obstante, sigue realizándose por medio de un fichero Excel.

Como se ve en los anexos, su uso aumenta con el paso de los años.

## Préstamo Intercampus

Nuestros usuarios no parecen necesitar este servicio por el cual se pueden pedir recursos de información a Medicina sin necesidad de trasladarse al campus de la Paz.

Medicina nos hace únicamente 3 peticiones en todo el año.

## [Anexo 4. Servicios a los usuarios](#)

## 7.- Integración institucional y cooperación

### Dialnet

20

Se realiza el vaciado de los libros de la Bibliografía Recomendada en las que colaboran o son autores los docentes de la Escuela Politécnica:

- Números, grupos y anillos. José Dorronsoro, Eugenio Hernández Madrid. Universidad Autónoma de Madrid , Addison Wesley Iberoamericana, 1996.Ed. de 1996, reimp.: 1996 y 1999  
ISBN: 84-7829-009-5
- Programación en C/C++, Alejandro Sierra Urrecho, Manuel Alfonseca Moreno Madrid, Anaya Multimedia, 1999  
ISBN: 844150847X
- Neurocomputación|bcómo funciona el cerebro.Juan Alberto Sigüenza Madrid:Eudema,1993  
ISBN: 8477541310
- Programación en C/C++. Alejandro Sierra Urrecho, Manuel Alfonseca Moreno Madrid:Anaya Multimedia, 2005  
ISBN: 9788441518216
- Compiladores e intérpretes:Teoría y práctica. Manuel Alfonseca Moreno... [et al.] Madrid: Pearson Educación, 2006  
ISBN: 9788420550312
- Pruebas de software y JUnit. Daniel Bolaños Alonso, Almudena Sierra Alonso, Miren Idoia Alarcón Rodríguez Madrid: Pearson Prentice Hall, 2008



ISBN: 9788483223543

- Teoría de autómatas y lenguajes formales. Enrique Alfonseca Cubero, Manuel Alfonseca Moreno, Roberto Moriyón Salomón  
Madrid: McGraw Hill, 2007  
ISBN: 9788448156374

También se describe el contenido de los fascículos recibidos de 3 títulos de revistas. El resto de los títulos de revistas comprometidos con Dialnet no se reciben en el año 2012.

- *Nueva electrónica* (6 números)
- Comunicaciones de Telefónica I+D (11 números)
- MacWorld España (22 números) En 2013 se acuerda con la Universidad de La Rioja que la Biblioteca Politécnica asumirá la descripción de los fascículos retrospectivos, es decir, del 2007 al 2010. Deja de publicarse en el año 2013.
- También se realizará el vaciado retrospectivo de "Comunicaciones de Telefónica I+D, años 2000 a 2003"

## Jornadas de Puertas Abiertas

21

Como en años anteriores, este curso se vuelven a celebrar las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad del 27 al 29 de marzo. Asisten 300 alumnos.

También se reciben algunos estudiantes de 4º de la ESO que vienen a través del programa de la Comunidad de Madrid para que los estudiantes entren en contacto con centros de trabajo. Acuden 4 estudiantes y están toda una mañana viendo el trabajo que se realiza en una biblioteca universitaria.

## Semana de la Ciencia

Participamos en XII Semana de la Ciencia, este año las actividades se agrupan bajo el tema "La tecnología al servicio de todos", del 5 al 18 de noviembre. Se organiza una exposición bibliográfica y virtual sobre la contribución de las tecnologías en la mejora de la calidad de vida. Los docentes colaboran con nosotros y preparan 3 charlas con visitas a sus laboratorios, estas fueron:

- Creando la casa del futuro + visita al laboratorio AmILab  
Ponente: Javier Gómez Escribano.
- Un avatar que traduce a lengua de signos española + visita al laboratorio HCTLab



Ponente: Fernando López Colino.

- Aprende a controlar el ordenador con tu pensamiento + visita al Laboratorio de Neurocomputación Biológica  
Ponente: Pablo Varona.

## Día del libro. Dale valor a un libro

Esta campaña se lleva a cabo en todas las bibliotecas de la UAM. Este año se celebró del 23 de abril al 4 de mayo. Ponemos a disposición de los usuarios 343 libros procedentes de expurgo a cambio de un pequeño donativo que será destinado, a través de la Oficina de Acción Solidaria de la UAM, a un proyecto de cooperación universitaria promovido por la CRUE sobre el "Fortalecimiento de las bibliotecas y el acceso a la información científica en la universidades haitianas". Se recaudaron 235€. La suma total de la participación de todas las bibliotecas de la UAM ascendió a: 923€.

Los usuarios se llevaron un total de 194 libros, es decir, el 56,56% del total.

## Gestión por procesos

Se sigue trabajando durante todo el año, el Comité Ejecutivo se reúne 14 veces. Se regulan y se forman los grupos de mejora, nombrándose a los propietarios de todos los procesos.

22

## 8.- Objetivos 2013

Los objetivos que la [Biblioteca Politécnica](#) se marca para el año 2013 son los siguientes:

1. Desarrollo de una política de archivo de oficina en la que se definan entre otros temas qué información se conserva, con qué garantías de seguridad y durante cuánto tiempo.
2. Difusión en el repositorio institucional de la colección inédita de la Biblioteca Politécnica. La Biblioteca Politécnica se propuso como objetivo para el año 2012 el depósito en el repositorio institucional de la UAM, [Biblos-e Archivo](#), de los proyectos de fin de carrera presentados en la Escuela Politécnica Superior. Para el año 2013 el objetivo es ampliar el depósito en el repositorio institucional de todo el material inédito que custodia, lo que daría mayor accesibilidad y visibilidad a los otros trabajos de investigación de la Escuela (Trabajos de fin de máster y Trabajos fin de grado).



## 3. Proceso Técnico

- 3.1. Proceso técnico del donativo de Santiago Ayllón. En 2012 se recibió un donativo de libros de informática y telecomunicaciones por parte de Santiago Ayllón Caro. Parte del fondo fue procesado y el objetivo es finalizar la incorporación a la colección de los títulos restantes.
- 3.2. [Reclasificación del fondo bibliográfico al sistema Inspec](#). Con diferencia el proyecto más ambicioso de este año. Se pretende que toda la colección en libre acceso emplee el mismo sistema de clasificación, Inspec. El empleo de un único sistema de clasificación permitirá una gestión más racional de la colección y del espacio.
4. Unificación del punto de préstamo. Prestar los ordenadores portátiles en la planta primera: al suprimir el punto de préstamo de la planta 3 se facilita el acceso a estos materiales y la Biblioteca puede optimizar sus recursos.
5. Gestión de quejas y sugerencias. En el marco de la mejora de la calidad de los servicios, la gestión de quejas y sugerencias es uno de los elementos fundamentales en la relación con los usuarios. Las quejas proporcionan información de primera mano sobre el modo en que los usuarios perciben la calidad de los servicios y se pueden transformar en propuestas de mejora que permitan adaptar nuestros servicios a sus necesidades. Para aprovechar la información y el potencial de mejora que las quejas y sugerencias suministran es imprescindible contar con un sistema de gestión adecuado.
6. Creación de una agenda institucional de la Biblioteca Politécnica con Google Calendar. La creación de una agenda institucional asegura la coordinación del personal de la biblioteca y la prestación de un servicio de calidad. Además disponer de un calendario de los [actos públicos](#) de la Biblioteca contribuye a difundir nuestras actividades.
7. Promover la comunicación directa con los usuarios. Contar con la opinión de los usuarios, recibir sus sugerencias, responderlas adecuadamente y hacerles partícipes en el día a día de la Biblioteca, es una prioridad. Se proponen diversas acciones encaminadas a reforzar los canales de comunicación directa con los usuarios y hacer más evidente el compromiso de la Biblioteca hacia ellos: [Opina: tu biblioteca ideal](#), [La sugerencia del mes](#), [Study & Roll](#) (que el usuario escoja la música con la que la Biblioteca cierra sus instalaciones), ¿no encuentras un libro?, revisión de la señalización e identificación del personal.



## Anexos

### Anexo 1. Formación 2012

Nombre	Curso, congreso, ...
Marisol Orta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo - 18 a 29 de Junio - UAM (duración del curso 20 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminario Elsevier "Estrategias para trazar una carrera de éxito como investigador". 8 de Febrero UAM</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IV Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de bibliotecas: Servicios de Apoyo a la Investigación en Bibliotecas Universitarias" Consorcio Madroño 30 octubre 2012</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destrezas para hablar bien y transmitir ideas con eficacia, del 19 al 28 de noviembre</li> </ul>
Elisa Barceló	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y Gestión del tiempo. Entre los días 3/5/12 al 11/5/12 (duración curso 14 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminario Elsevier Author Seminar "Estrategias para trazar una carrera de éxito como investigador". 8 de Febrero. UAM.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la nueva herramienta de gestión de los libros electrónicos de la Biblioteca y Archivo de la UAM, Biblos Libros, 14 de Marzo - Servicios centrales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación EbscoHost - 26 de Marzo - Servicios centrales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de recursos formativos electrónicos con eXe Learning (SEDIC). 19 de abril de 2012 (3'30 h. lectivas.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los libros electrónicos en las bibliotecas y los centros de información. 11 de abril a 4 de mayo de 2012 (online) - SEDIC</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>II Jornadas-Taller de formación sobre libro electrónico (7 y 8 de Junio)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IV Jornada sobre buenas prácticas en el ámbito de bibliotecas: Servicios de Apoyo a la Investigación en Bibliotecas Universitarias" Consorcio Madroño 30 octubre 2012</li> <li>Trabajo en equipo - 18 a 29 de Junio - UAM</li> </ul>
Ana Isabel Barcenilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>MUFACE. Entre los días 16/4/2012 y 20/4/2012 (duración curso 15 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración Electrónica. Entre los días 17/9/2012 y 28/9/2012 (duración curso 15 h. lectivas)</li> </ul>
Susana García	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y Gestión del tiempo. Entre los días 3/5/12 al 11/5/12 (duración curso 14 h. lectivas)</li> </ul>
Ana Albertos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo - 18 a 29 junio (duración del curso 20 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica - 21 mayo a 6 junio (duración del curso 20 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>WoK online - 10 a 14 septiembre (duración del curso 5 h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IEEE Xplore Digital Library: seminario en línea - 28 septiembre</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de quejas y reclamaciones (curso en línea) - noviembre 2012 (duración del curso 10 h. lectivas)</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialnet: formación en línea para colaboradores (7 junio, 22 noviembre, 13 diciembre, 20 diciembre) (duración curso 4h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialnet: formación en línea para colaboradores: sesiones grabadas (24 mayo, 21 junio, 18 octubre, 8 y 13 y 29 noviembre ) (duración curso 6h. lectivas)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destrezas para hablar bien, persuadir y transmitir ideas con eficacia - 19 a 28 noviembre 2012 (duración del curso 15 h. lectivas)</li> </ul>
<b>Isabel del Ordi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización y Gestión del tiempo. Entre los días 3/5/12 al 11/5/12 (duración curso 14 h. lectivas)</li> </ul>

## Anexo 2. Recursos Económicos

### Comparación Interanual por Fuente de Financiación

Por procedencia:	2008	2009	2010	2011	2012
EPS	50.000 €	48.542,85 €	44.105,75 €	41.817,00 €	38.447,00 €
Servicio de Biblioteca y Archivo	62.654,07 €	46.490,07 €	34.577,08 €	14.868,00 €	29.044,00 €
Proyectos de Investigación	2.040 €	711,00 €	548,52 €	1.416,40 €	378,51 €
<b>Total</b>	<b>114.694,07 €</b>	<b>95.743,92 €</b>	<b>79.231,35 €</b>	<b>58.101,40 €</b>	<b>67.869,51 €</b>

25

### La inversión por tipo de documento

Por tipo de documentos:	Asignación 2012
Libros, DVD y CD-ROM	62.746,05 €
Revistas Españolas	545,28 €
<b>Total</b>	<b>63.291,33 €</b>

### Cuadro de Líneas de pedido y pedidos tramitados

Año	Pedidos tramitados	Líneas de pedido		
		Pedidas	Recibidas	Canceladas
<b>2008</b>	291	1254	1207	24
<b>2009</b>	274	1243	1185	59
<b>2010</b>	271	1124	1021	56
<b>2011</b>	249	907	933	78
<b>2012</b>	263	1164	1056	95



## Distribución pedidos por usuarios

Distribución de pedidos	Títulos	% pedido
Biblioteca	872	82,57%
Usuarios	184	17,42%

## Tipo de financiación y tipo de documento

PARTIDAS	REVISTAS	LIBROS	MATERIAL	TOTAL
EPS	545,28 €	34.827,05 €	3.074,67 €	38.447 €
Servicio Biblioteca	-	27.919,00 €	1.125,00 €	29.044 €
Proyectos de Investigación		378,51 €		
<b>TOTAL</b>	<b>545,28 €</b>	<b>63.124,56 €</b>	<b>4.199,67 €</b>	<b>67.491 €</b>

## Otras Inversiones no documentales

Otras inversiones	€
Humidificadores	108,90 €
Material de Restauración	183,30 €
Sellos	45,00 €
Auriculares	114,83 €
llaves y topes ventanas	33,59 €
Silla ergonómica mod. MI 09	467,54 €
Material oficina	37,62 €
Expositor películas y cajón cómics	1.137,73 €
Sofás	716,00 €
Tóneres	344,05 €
Plantas y sustrato	260,85 €
Encuadernación libros	43,76 €
Soportes para señalización	706,50 €
<b>Total</b>	<b>4.199,67 €</b>



## Anexo 3. Recursos de Información

Catalogación Monografías	Compra	Donativo	Crecimiento anual	Total colección
2008	1309	175	1.484	19.729
2009	1361	297	1.658	21.245
2010	1278	297	1.575	22.820
2011	945	232	1.177	23.997
2012	1160	171	1.331	25.328

### Comparación Interanual por Tipo de catalogación

Por tipo Catalogación	Original	Transferida	Total títulos	% trasferidos
<b>2008</b>	951	587	1.538	38,16 %
<b>2009</b>	551	577	1.128	51,15%
<b>2010</b>	446	552	948	58,22%
<b>2011</b>	278	554	832	66,58%
<b>2012</b>	471	616	1087	56,66%

27

### Comparativa Interanual del Inventario

Inventario	Ejemplares perdidos	Mal tejelados	Errores en Unicorn	Mal Estado
2008	8	47	98	6
2009	18	4	56	10
2010	6	9	20	4
2011*	13	-	19	-
2012	9	19	56	6

\*1er inventario con pistola RFID



## Comparativa Revisiones Quincenales de Fondo

Revisión de fondo	Descolocados (alfabéticamente)	Descolocados (en otra signatura)	Para restaurar
2008	525	162	30
2009	505	215	53
2010	739	251	301
2011	958	232	36
2012	547	105	2

## Restauraciones llevadas a cabo en la biblioteca

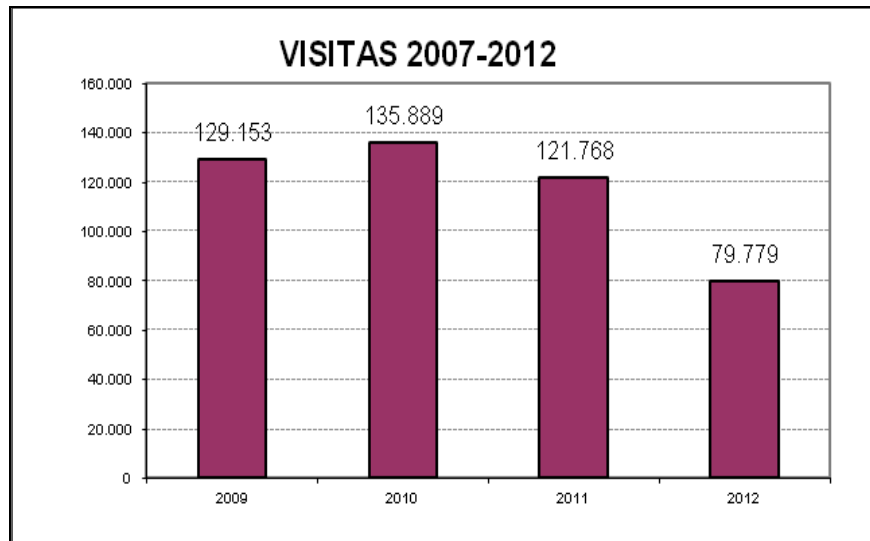
Año	Libros restaurados
2008	49
2009	63
2010	301
2011	43
2012	23

## Anexo 4. Servicios a los usuarios

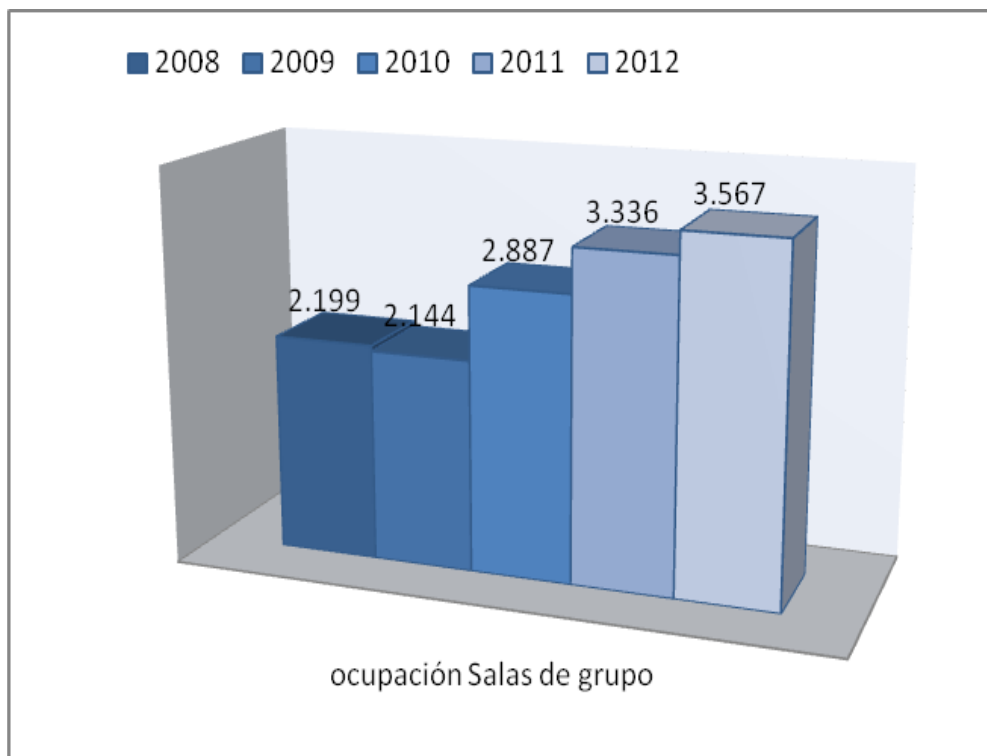
### Visitas

EPS	Visitas	% Subida/bajada
2009	129.153	
2010	135.889	5,22
2011	121.768	-10,39
*2012	79.779	-34,48

\*Debido al mal funcionamiento del webcounter este dato no es absoluto fiable



### Evolución Interanual de ocupación de las Salas de grupo





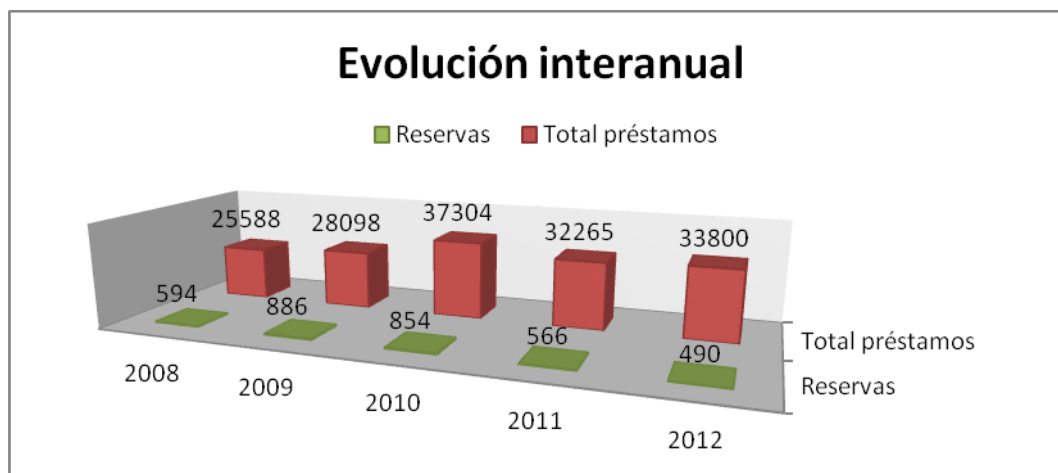
## Distribución por meses



## Evolución interanual del préstamo

30

Evolución interanual	Préstamos	Renovaciones	Total	Reservas
2008	10217	15371	25588	594
2009	10724	17374	28098	886
2010	11801	25503	37304	854
2011	10662	21603	32265	566
2012	10400	23400	33800	490





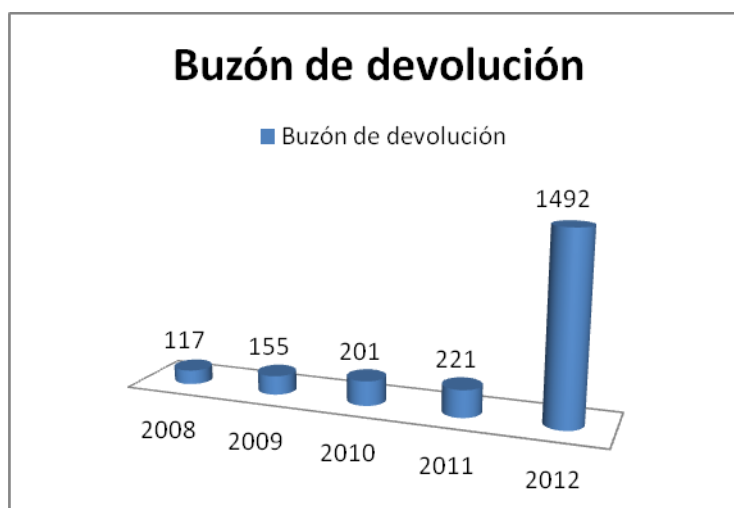
## Préstamos por tipo de condición de préstamo y categoría de usuario

Prestamos 2012	Largo	Portátiles	Sala	Semanal	Total
<b>Alumno</b>	1422	1938	241	3632	7233
<b>Alumno 2</b>	334	94	32	936	1396
<b>Doctorado</b>	213	5	5	140	363
<b>Madroño</b>	6	0	0	0	6
<b>PAS</b>	272	48	0	142	462
<b>Profesor</b>	456	13	1	223	693
<b>Sala</b>	0	0	0	0	0
<b>Visitante</b>	10	0	0	5	15
<b>TOTAL</b>	2713	2098	279	5078	10400

## Buzón de devolución

Evolución interanual	Buzón de devolución	% incremento
2008	117	
2009	155	32,48%
2010	201	29,68%
2011	221	9,95%
2012	1492	575,11%

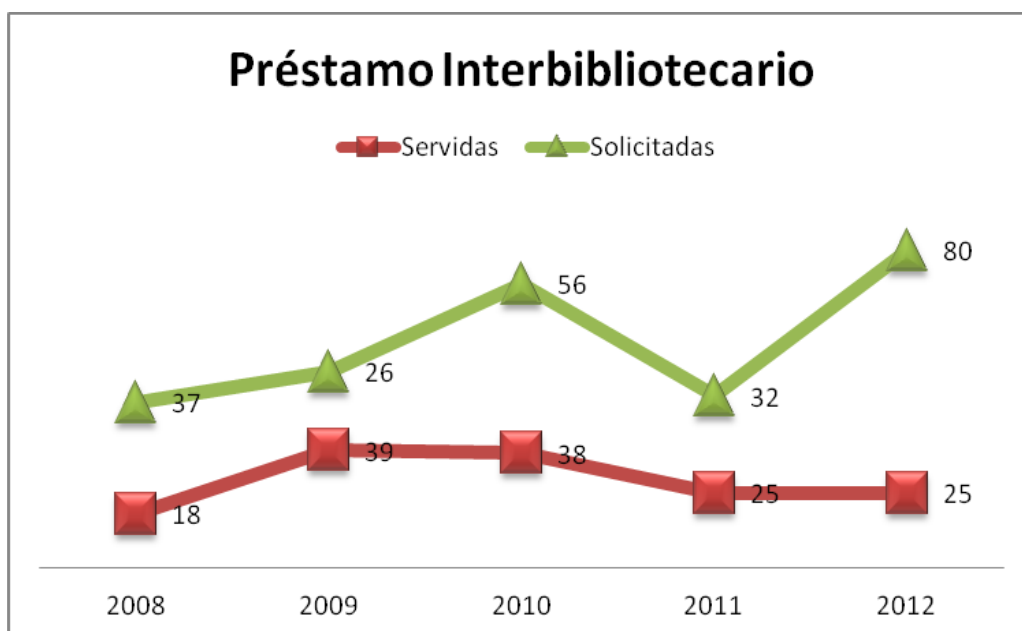
31





## Préstamo Interbibliotecario

Préstamo interbibliotecario	Servidas	Solicitadas
2008	18	37
2009	39	26
2010	38	56
2011	25	32
2012	25	80







## Formulario de Petición de libros de depósito

### Petición de un libro del depósito

#### 1. Datos del solicitante

Nombre y apellidos \*

Correo electrónico \*

Teléfono

Número de carné de biblioteca

Tipo de usuario:

Estudiante

PDI

PAS

Otros

Fecha de consulta \*:

Día Mes

Año

#### 2. Datos del libro que desea consultar

Autor

Título \*

Signatura

El ejemplar solicitado estará disponible para su recogida en el mostrador de préstamo de la Biblioteca Politécnica. Si hubiera algún problema con el título demandado, nos pondremos en contacto para informarle. Para cursar las peticiones necesitamos que nos proporcione un plazo aproximado de una hora. **Muchas gracias.**