

Préstamo Interbibliotecario

Reunión de usuarios GTBib 2015



Préstamo Interbibliotecario

Reunión de usuarios GTBib 2015



Biblioteca
Universitaria
Nicolás
Salmerón



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA





La certificación de AENOR

Calidad

I+D+i

Medio Ambiente

Riesgos y Seguridad

Responsabilidad Social

Servicios de Inspección

Sectores

Buscador de certificados

Buscador de certificados

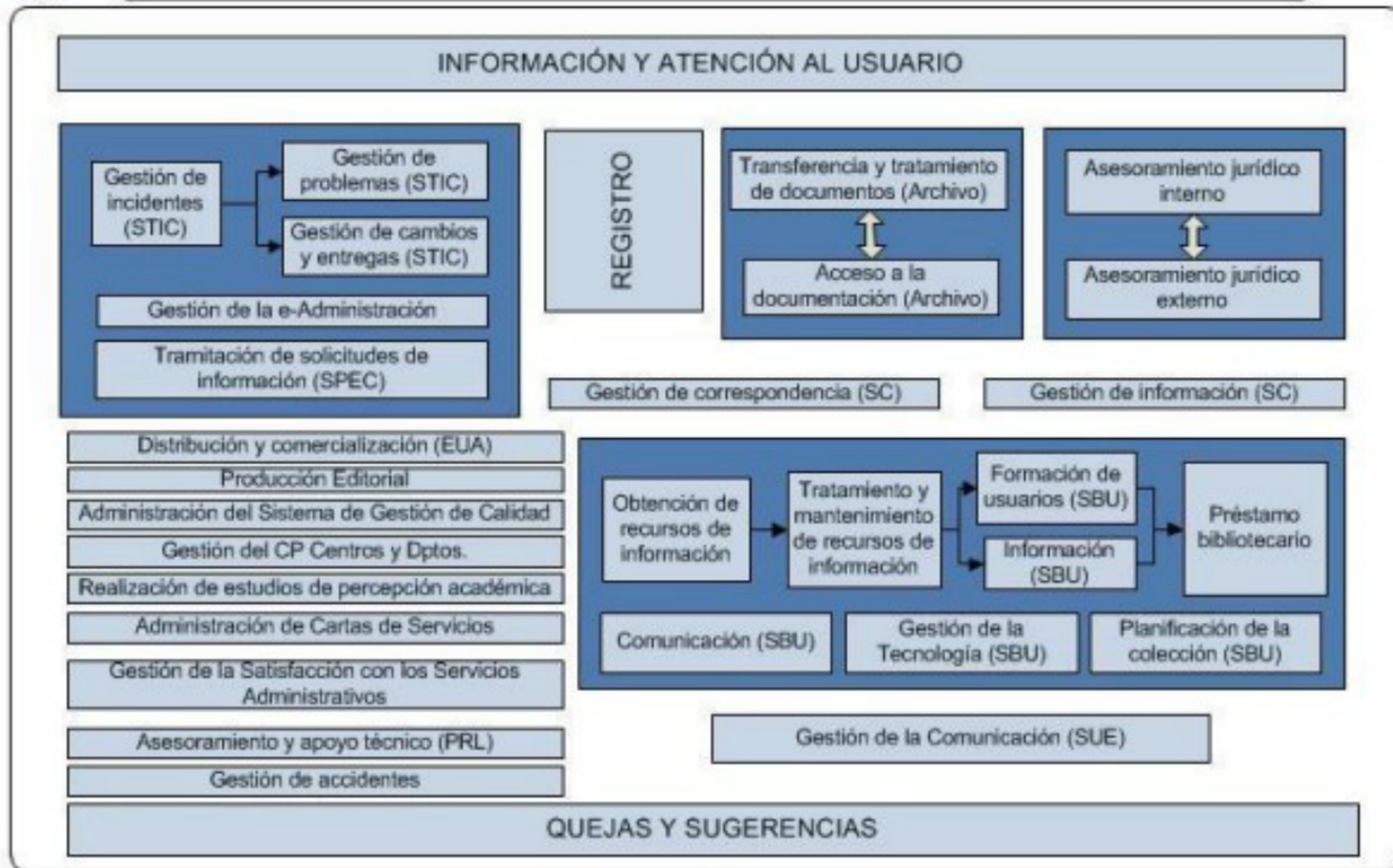
AENORnet

Ficha del Certificado de la Empresa

| | |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empresa | UNIVERSIDAD DE ALMERIA,AREA DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS |
| Certificado | ER-0720/2004 |
| Norma | UNE-EN ISO 9001:2008 |
| Alcance (español) | La prestación de los servicios: - Gestión económica, de la contratación, del patrimonio e inventario. - Gestión de las infraestructuras, espacios, instalaciones y equipamientos. - Gestión de los procesos selectivos, del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales. - Gestión de los recursos documentales, de la información y del conocimiento y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada. - Gestión del apoyo administrativo para el ejercicio de la actividad docente e investigadora y de transferencia de resultados. - Gestión del apoyo técnico para el ejercicio de la actividad docente e investigadora. - Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica. - Gestión del apoyo administrativo a cargos académicos y órganos de gobierno, organización de eventos y de la comunicación. - Gestión administrativa de actividades universitarias extra-académicas y servicios complementarios a la comunidad universitaria. |
| Alcance (inglés) | Services providing: - Economic management, management of the contracting and management of the heritage and inventory. - Management of the infrastructures, spaces, facilities and equipments. - Management of the selective processes, of the development and follow-up of the professional activity and of the labor rights. - Management of the documentary resources, of the information and of the knowledge, and the technical advice of specialized nature. - Management of the administrative support for the exercise of the educational and investigative activity and of transfer of results. - Management of the technical support for the exercise of the educational and investigative activity. - Administrative management and of provision of services of support for the development of the academic activity. - Management of the administrative support to academic charges and organs of government, organization of events and of the communication. - Administrative management of university extra-academic activities and complementary services to the university community. |
| Centros incluidos: 1 | |



PC-04. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DOCUMENTALES, DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, Y EL ASESORAMIENTO TÉCNICO



PG-01 Control de la Documentación

PG-02 Control de Registros

PG-03 Auditorías Internas

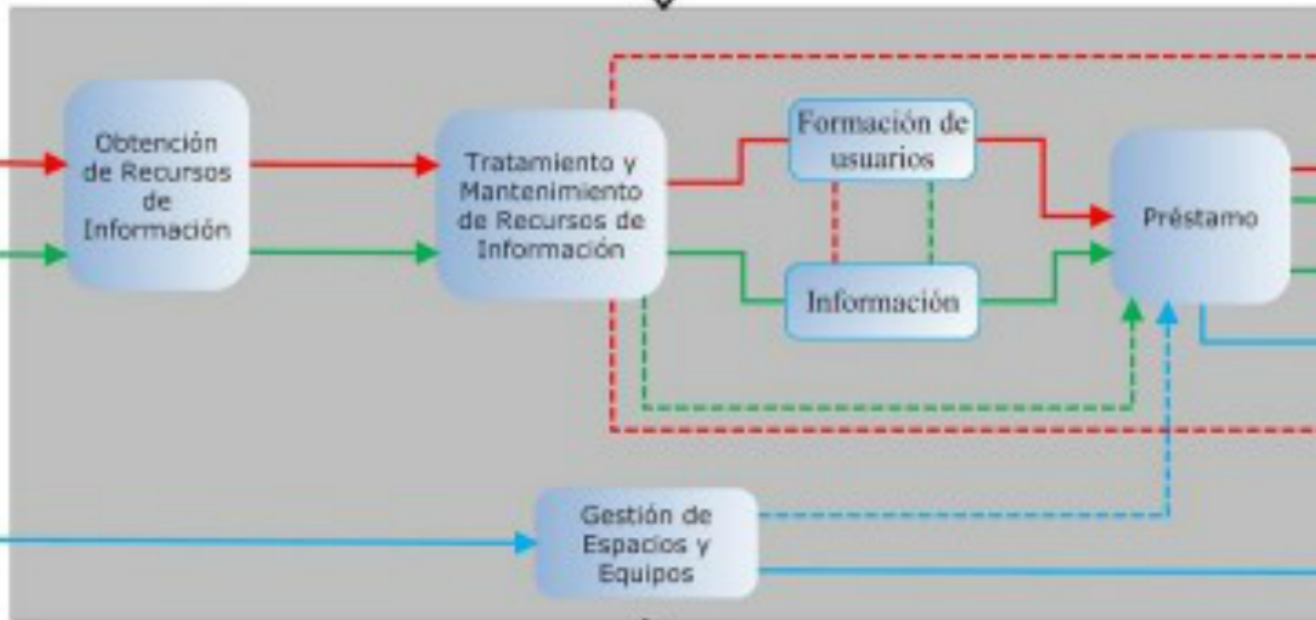
PG-04 Producto NO Conforme y Acciones Preventivas/ Correctivas

PG-05 Quejas y Sugerencias

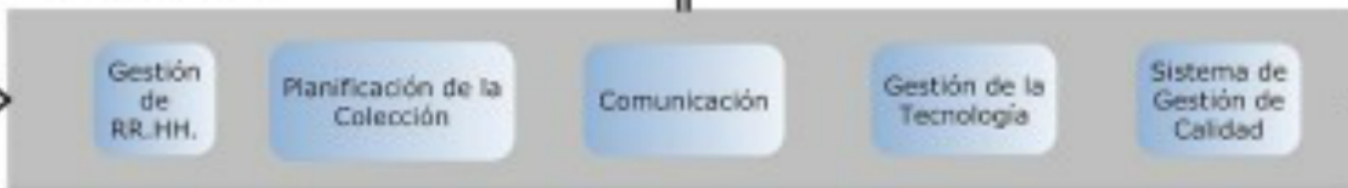
PROCESOS ESTRATÉGICOS

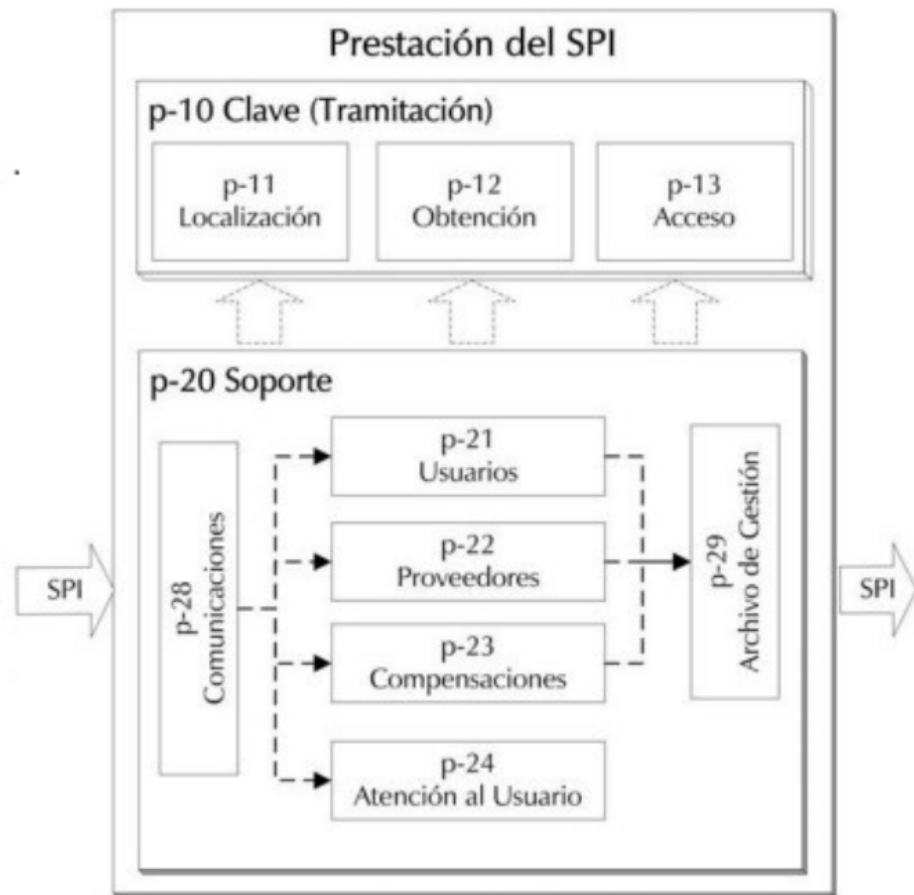


PROCESOS CLAVE



PROCESOS SOPORTE

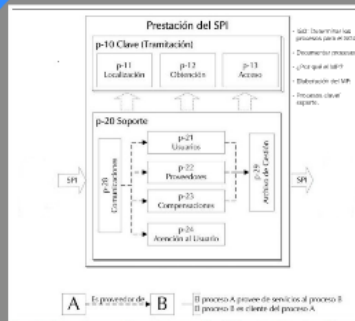




A — Es proveedor de —> B — El proceso A provee de servicios al proceso B
 El proceso B es cliente del proceso A

Procesos Información documentada

Procesos



A - El proveedor de B - El proceso A provee de servicios al proceso B
El proceso B es cliente del proceso A



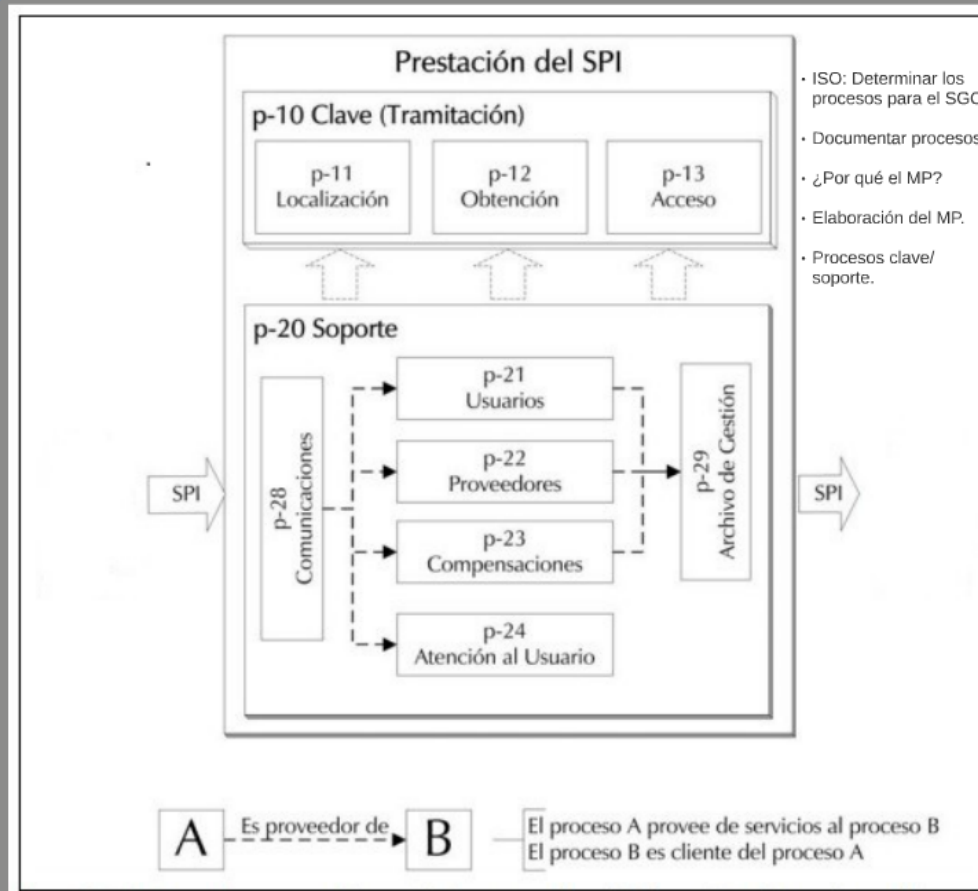
Indicadores de control de procesos

- Qué se está obteniendo
- Cumplimiento de los resultados
- Orientación de las mejoras

| Indicador | Objetivo | Valor | Unidad | Fecha |
|---------------------|----------|-------|------------|------------|
| Atención al Usuario | 95% | 92% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Problemas Resueltos | 100% | 98% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Compensaciones | 0% | 0% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Usualos | 100% | 100% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Accesos | 100% | 100% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Localización | 100% | 100% | Porcentaje | 2023-10-27 |
| Censo | 100% | 100% | Porcentaje | 2023-10-27 |

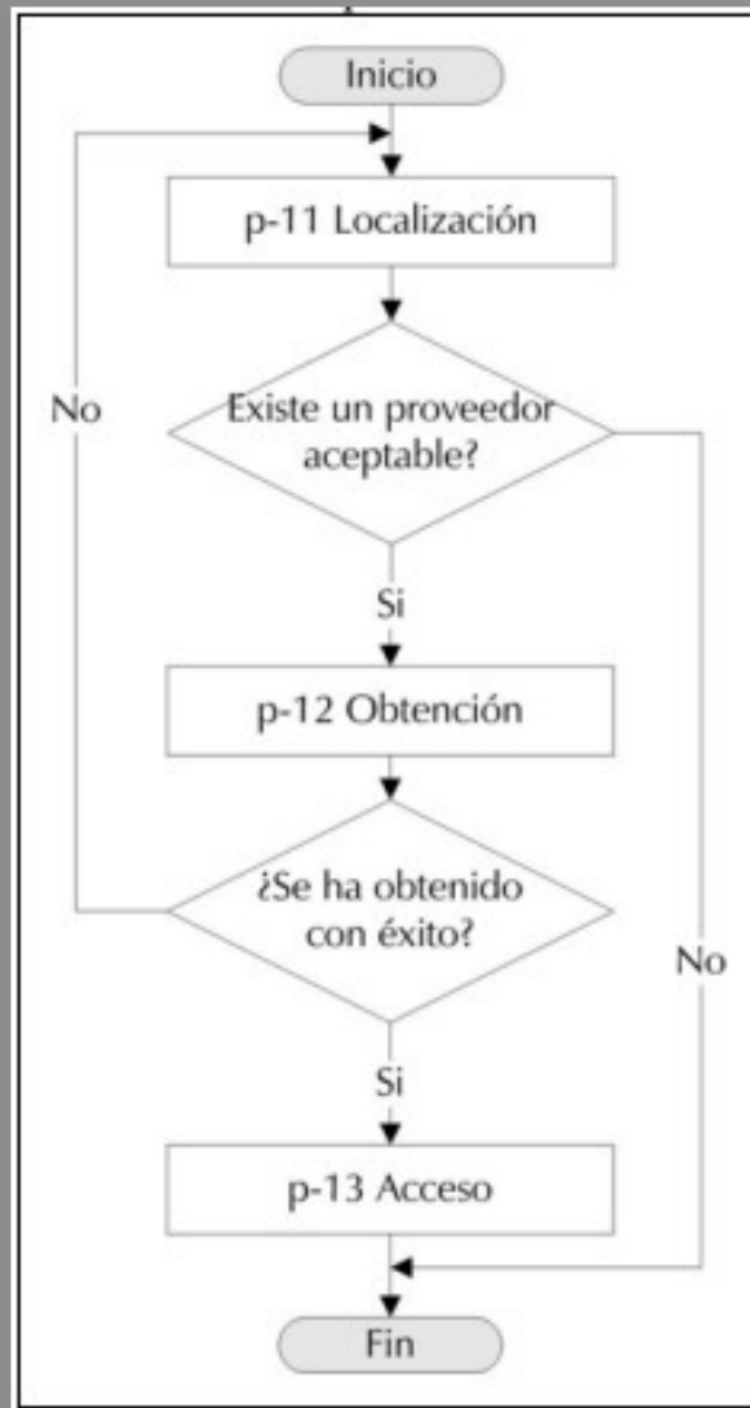


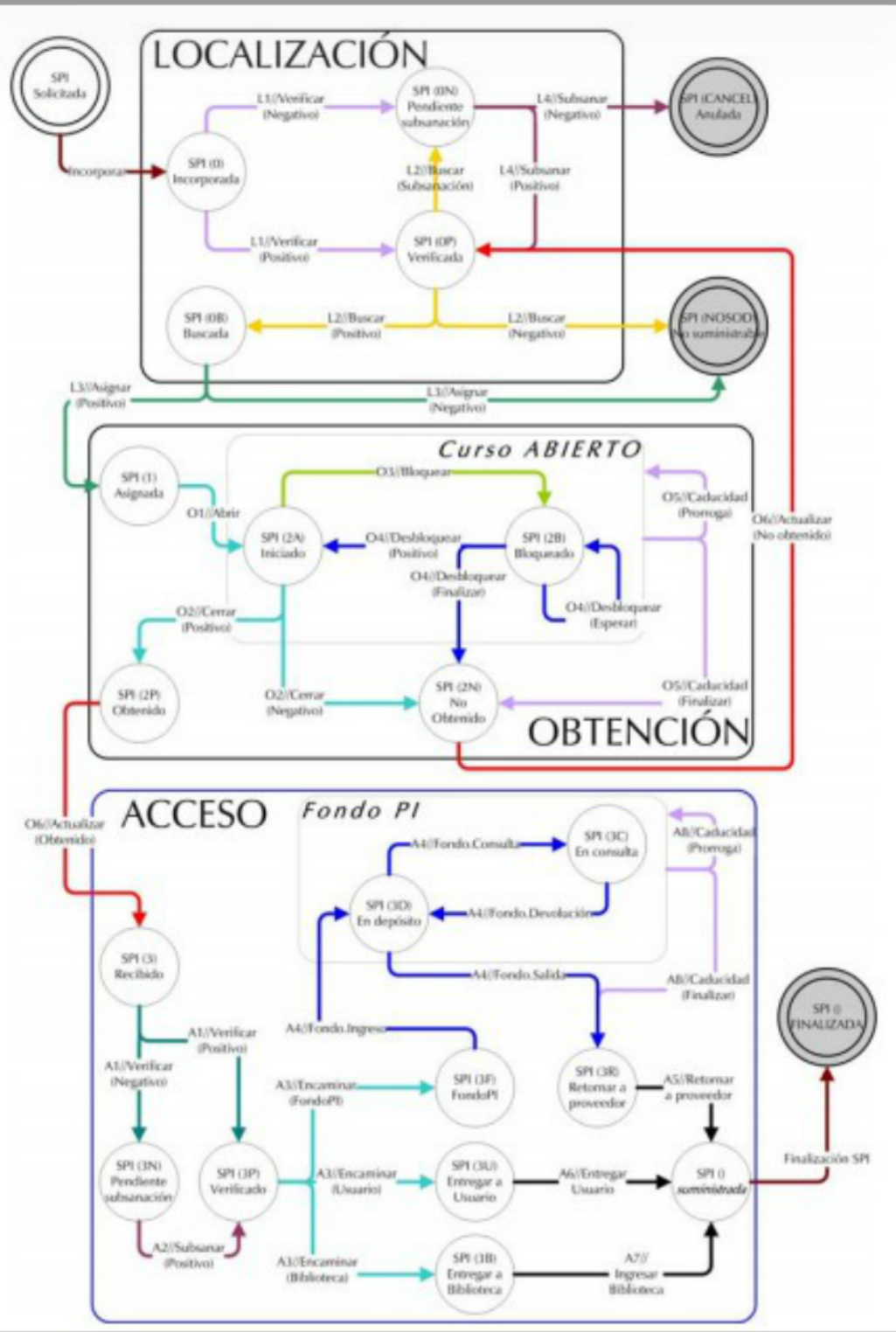
Procesos



- ISO: Determinar los procesos para el SGC.
- Documentar procesos.
- ¿Por qué el MP?
- Elaboración del MP.
- Procesos clave/ soporte.







Propietario: Administradora de Préstamo Interbibliotecario y Obtención de Documentos

MISIÓN: Proporcionar a los usuarios acceso a documentos, no disponibles mediante el servicio de préstamo local de la Biblioteca

ALCANCE: Este documento es de aplicación para todas las actividades que se realizan en la tramitación de las solicitudes de préstamo interbibliotecario (en adelante PI).

Empieza: Con una solicitud de PI

Incluye: Las actividades relacionadas con el Subproceso de Préstamo Interbibliotecario que se encuentran reflejadas y desarrolladas en:
 PO Tramitación de peticiones de PI
 PO Usuarios de PI
 PO Comunicaciones de PI
 PO Compensaciones de PI
 PO Proveedores

Termina: La solicitud de PI finaliza con algunas de las siguientes alternativas:

- Acceso al documento
- Información sobre la no disponibilidad del documento
- Información sobre la no localización del documento

Entradas: Solicitud de PI

Proveedores: Organizaciones públicas y privadas con fondos bibliográficos y con servicio de PI.

Salidas:

- Acceso al documento
- Información sobre la no disponibilidad del documento
- Información sobre la no localización del documento

Clientes: El servicio atiende a dos colectivos de usuarios:

- G1. INTERNOS. Solicitan acceder a documentos que no están disponibles en la colección de la Biblioteca (Comunidad Universitaria, personas no universitarias)
- G2. EXTERNOS. Solicitan acceder a documentos disponibles en la colección de la Biblioteca, pero que no pueden hacer uso del servicio de préstamo local (Bibliotecas y Centros de Documentación con servicio de PI)

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Servicio de Biblioteca Universitaria

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Procedimiento Operativo Proveedores

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|
| Elaborado: 04/10/12 | Revisión funcional: 04/10/12 | Aprobado: xx/xx/xx |
| Administradora de Préstamo Interbibliotecario y Obtención de Documentos | Directora de la Biblioteca | Gerente |
| | Revisión Técnica: 05/12/12 | |
| | Administrador de Calidad de los Servicios | |

| Edición | 00 | 01 | 02 | 03 | 04 |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Fecha | 12/01/04 | 20/06/05 | 24/05/06 | 03/03/10 | 04/10/12 |

Universidad de Almería

Código Seguro de verificación: S4XLADJub24dF6MuMR/1tg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------------|--------------------------|------------|
| FIRMADO POR | ANTONIO MIGUEL POSADAS CHINCHILLA | FECHA | 13/01/2013 |
| | MIGUEL COBO MARTINEZ | | |
| | ENCARNACION FUENTES MELERO | | |
| | ROSA ESCOBAR GOMIZ | | |
| ID. FIRMA | blads39adm.ual.es | S4XLADJub24dF6MuMR/1tg== | PÁGINA 1/7 |



S4XLADJub24dF6MuMR/1tg==

ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------|---|
| 1.- OBJETO..... | 3 |
| 2.- ALCANCE..... | 3 |
| 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA..... | 3 |
| 4.- ÁREAS INVOLUCRADAS..... | 4 |
| 5.- DESARROLLO | 4 |
| 6.- HISTÓRICO DE CAMBIOS | 7 |

Universidad de Almería

Código Seguro de verificación: S4XLADJub24dF6MuMR/1tg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------------|--------------------------|------------|
| FIRMADO POR | ANTONIO MIGUEL POSADAS CHINCHILLA | FECHA | 13/01/2013 |
| | MIGUEL COBO MARTINEZ | | |
| | ENCARNACION FUENTES MELERO | | |
| | ROSA ESCOBAR GOMIZ | | |
| ID. FIRMA | blads39adm.ual.es | S4XLADJub24dF6MuMR/1tg== | PÁGINA 2/7 |



S4XLADJub24dF6MuMR/1tg==

Indicadores de control de procesos

- Qué se está obteniendo
- Cumplimiento de los resultados
- Orientación de las mejoras

| DENOMINACIÓN | META | UMBRAL | RESP. RECOG. | CONTROL | MEDICIÓN TRIMESTRAL |
|-----------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------------------|-----------|---------------------|
| OBT-C-01 Ampliación ejemplares más reservados | 100 | 80 | Jeft Area Recursos | Semestral | 100 |
| OBT-C-02 Tiempo de tramitación de bibliografía | 0 | 4 | Jeft Area Recursos | Semestral | 3,38 |
| OBT-C-04 Ampliación ejemplares más prestados | 100 | 90 | Ad. Adquisiciones | Semestral | 100 |
| FOR-S-21 Oferta formativa del calendario de Formación | 100 | 2 | Ad. Formación | Semestral | 2,4 |
| FOR-S-23 Cursos de formación a demanda | 100 | 95 | Ad. Formación | Semestral | 100 |
| FOR-C-23 Visitas a TFomas | 10000 | 3000 | Ad. Formación | Semestral | 12906 |
| FOR-M-25 Formación CI2 en primer curso de grado | 50 | 40 | Ad. Formación | Semestral | 20,68 |
| INF-C-30 Asesoramiento investigación | 100 | 90 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 100 |
| INF-C-31 Repositorio-Descargas | 100 | 10 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 52 |
| INF-S-32 Respuestas en plazo a Consultas al Bibliotecario | 100 | 95 | Jeft Area Servicios | Semestral | 100 |
| INF-C-33 Entradas en el blog investiga | 100 | 2 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 3 |
| PRE-C-40 Retraso - reclamado | 0 | 1 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 0,63 |
| PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos | 100 | 95 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 100 |
| PRE-S-42 Avisos sobre reservas | 100 | 95 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 100 |
| PRE-C-43 Autosevicio-Préstamo | 100 | 73 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 80,05 |
| PRE-C-44 Autosevicio-Devoluciones | 100 | 50 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 55,31 |
| PRE-C-45 Tiempo de obtención - préstamos | 0 | 15 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 7,66 |
| PRE-C-46 Tiempo de obtención - copias | 0 | 5 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 0,81 |
| PRE-S-47 Tiempo de Tramitación Préstamo interbibliotecario | 0 | 2 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 0,1 |
| PRE-C-48 Disponibilidad de reservas a la asignatura de economía | 100 | 5 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 7,11 |
| PRE-C-50 Documentos servidos-usuarios internos | 100 | 90 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 98,89 |
| PRE-C-51 Documentos servidos-usuarios externos | 100 | 80 | Ad. P.interbibliotecario | Semestral | 94,36 |
| GEF-C-50 Quejas y sugerencias | 0 | 80 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 25 |
| GEF-C-61 Sala de trabajo en grupo | 100 | 50 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 85 |
| GEF-C-62 Sala ordenadores libre acceso | 120 | 80 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 105 |
| GEF-C-63 Portátiles | 110 | 90 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 90,14 |
| GIRH-M-73 Sistema de trabajo Turno tarde (ejec. Accines) | 100 | 50 | Jeft Area Turno Tarde | Semestral | 100 |
| PLA-C-80 Reservas | 0 | 4 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 2,96 |

Localización



Obtención



Acceso



Localización



GTbib - SOD

11

Agendas | Tramitación



Añadir

otra petición del mismo usuario

otra petición en blanco

Estadísticas de tiempos de gestión en sistema GTBIB

Fecha solicitud del usuario -> Fecha entrada en el sistema

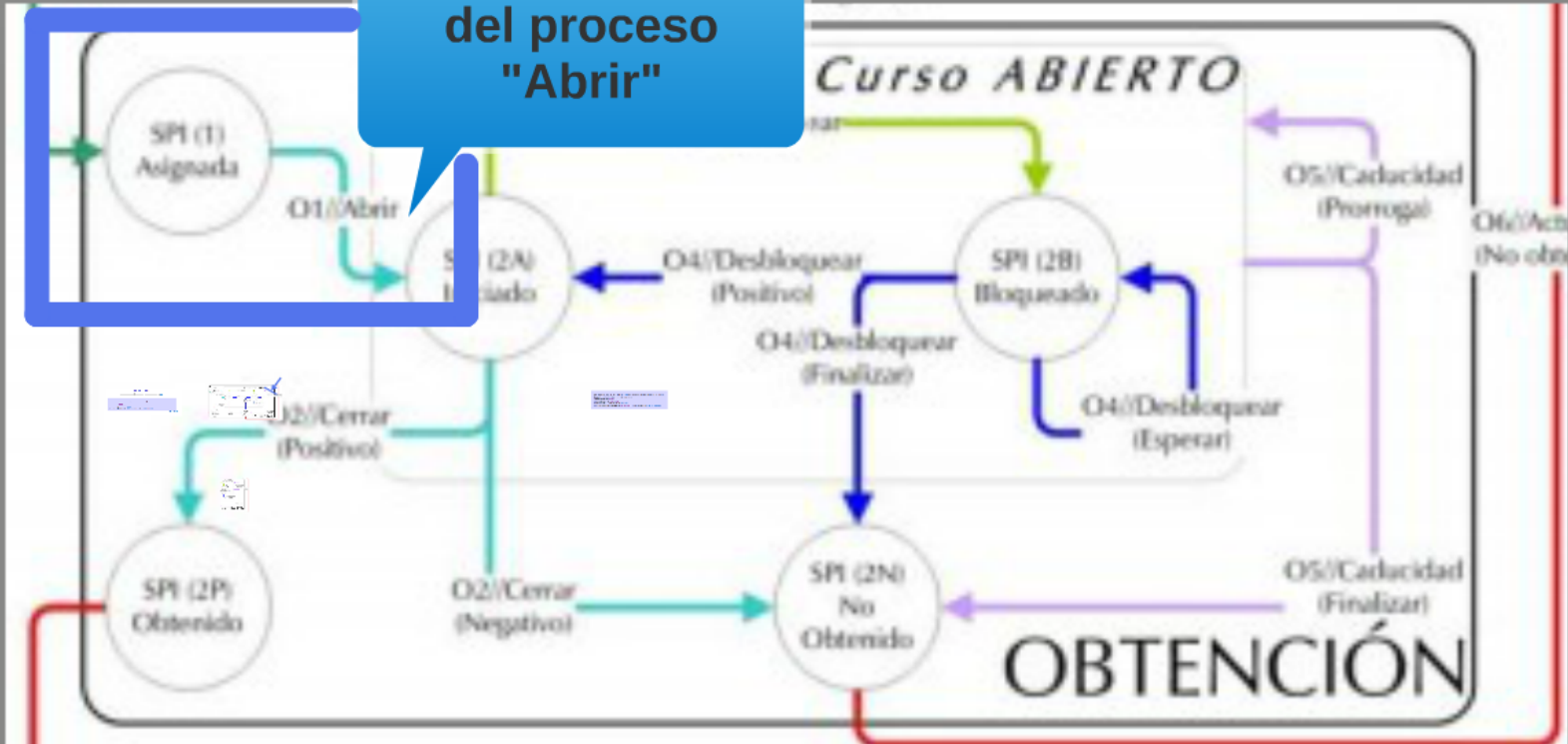
Limitando a fechas en campo GT_ALTA : desde 01-09-2015 hasta 15-09-2015

| | PETICIONES | DÍAS |
|---|------------|------|
| 1 | <u>89</u> | 0 |
| 2 | <u>5</u> | 3 |
| 3 | <u>2</u> | 1 |
| 4 | <u>1</u> | 2 |

La cantidad más frecuente de días (moda) es: 0 días
La media aritmética es: 0.2 días de un total de 97 peticiones.

Obtención

Punto de control del proceso "Abrir"



Gestión de peticiones

Número de petición ▼ contiene ▼  [Buscar](#)

Sus usuarios aún no han borrado [481](#) documentos depositados por su centro.

Su centro **\$UALMG** tiene en este momento :

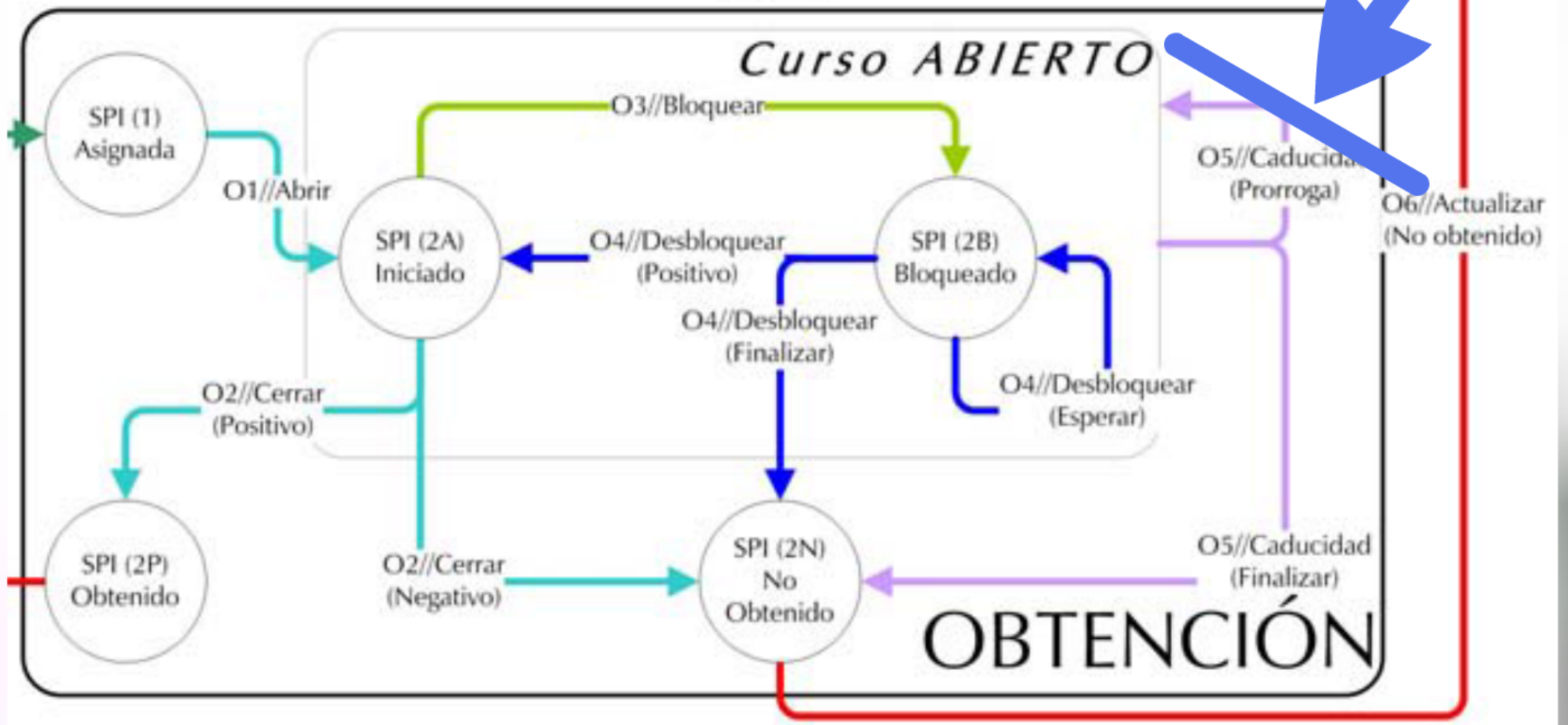
0 pendientes de [cursar](#) .

13 pendientes de [recepción](#) .

1 no recibidas pendientes de [reclamar](#) .

18 prestamos pendientes de [devolución](#) . **4** han excedido la [fecha prevista](#)

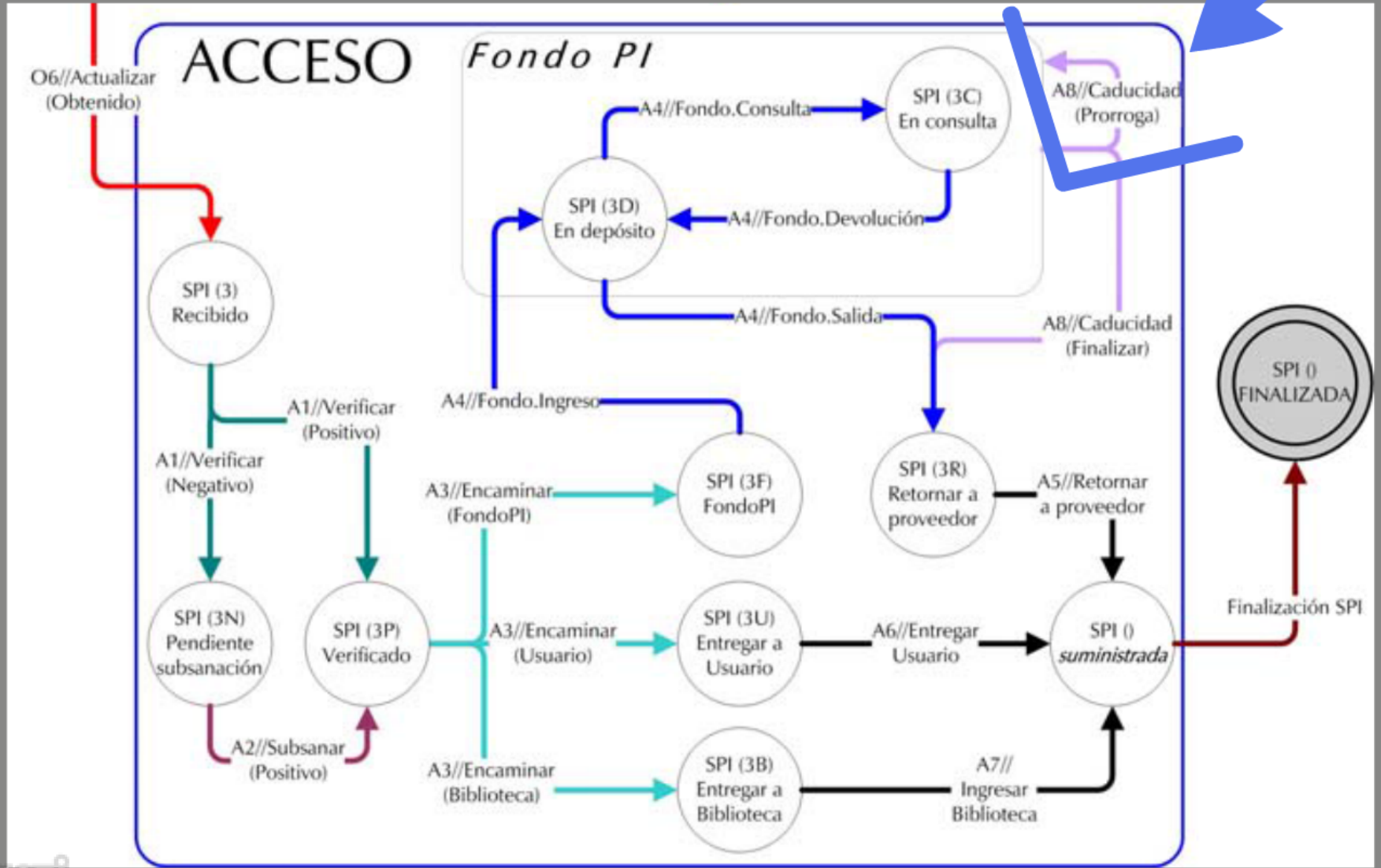
[última petición](#)



Sus usuarios aún no han borrado **504** documentos depositados por su centro.
Su centro **\$UALMG** tiene en este momento :

- 2 pendientes de [cursar](#) .
- 20 pendientes de [recepción](#) .
- 4 no recibidas pendientes de [reclamar](#) .
- 28 prestamos pendientes de [devolución](#) . 0 han excedido la [fecha prevista](#)

Acceso



Sus usuarios aún no han borrado [504](#) documentos depositados por su centro.
Su centro **\$UALMG** tiene en este momento :

- [2](#) pendientes de [cursar](#) .
- [20](#) pendientes de [recepción](#) .
- [4](#) no recibidas pendientes de [reclamar](#) .
- [28](#) prestamos pendientes de [devolución](#) . [0](#) han excedido la [fecha prevista](#)

| DENOMINACIÓN | META | UMBRAL | RESP. RECOG. | CONTROL | MEDICIÓN TRTIMESTRAL |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------------------|-----------|----------------------|
| OBT-C-01 Ampliación ejemplares más reservados | 100 | 80 | Jefe Área Recursos | Semestral | 100 |
| OBT-C-02 Tiempo de tramitación de bibliografía | 0 | 4 | Jefe Área Recursos | Semestral | 3,38 |
| OBT-C-04 Ampliación ejemplares más prestados | 100 | 90 | Ad. Adquisiciones | Semestral | 100 |
| FOR-S-21 Oferta formativa del calendario de Formación | 100 | 2 | Ad. Formación | Semestral | 2,4 |
| FOR-S-22 Cursos de formación a demanda | 100 | 95 | Ad. Formación | Semestral | 100 |
| FOR-C-23 Visitas a TFormas | 10000 | 3000 | Ad. FoRmación | Semestral | 12906 |
| FOR-M-25 Formación CI2 en primer curso de grado | 50 | 40 | Ad. Formación | Semestral | 20,68 |
| INF-C-30 Asesoramiento investigación | 100 | 90 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 100 |
| INF-C-31 Repositorio-Descargas | 100 | 10 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 52 |
| INF-S-32 Respuestas en plazo a Consultas al Bibliotecario | 100 | 95 | Jefa Área Servicios | Semestral | 100 |
| INF-C-33 Entradas en el blog Investiga | 100 | 2 | Ad. Apoyo Investigación | Semestral | 3 |
| PRE-C-40 Retraso - reclamado | 0 | 1 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 0,63 |
| PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos | 100 | 95 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 100 |
| PRE-S-42 Avisos sobre reservas | 100 | 95 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 100 |
| PRE-C-43 Autoservicio-Préstamo | 100 | 73 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 80,05 |
| PRE-C-44 Autoservicio-Devoluciones | 100 | 50 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 55,31 |
| PRE-C-45 Tiempo de obtención - préstamos | 0 | 15 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 7,66 |
| PRE-C-46 Tiempo de obtención - copias | 0 | 5 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 0,81 |
| PRE-S-47 Tiempo de Tramitación Préstamo Interbibliotecario | 0 | 2 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 0,1 |
| PRE-C-48 Préstamo CHUA-Tiempo tramitación solicitudes | 0 | 6 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 4,18 |
| PRE-C-50 Documentos servidos-usuarios internos | 100 | 90 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 98,89 |
| PRE-C-51 Documentos servidos- usuarios externos | 100 | 80 | Ad. P.Interbibliotecario | Semestral | 94,36 |
| GEE-C-60 Quejas y sugerencias | 0 | 80 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 25 |
| GEE-C-61 Sala de trabajo en grupo | 100 | 50 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 85 |
| GEE-C-62 Sala ordenadores libre acceso | 120 | 80 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 105 |
| GEE-C-63 Portátiles | 110 | 90 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 90,14 |
| GRH-M-73 Sistema de trabajo Turno tarde (ejec. Accines) | 100 | 50 | Jefe Área Turno Tarde | Semestral | 100 |
| MA-C-80 Reservas | 0 | 4 | Gestora Préstamo, Informa | Semestral | 2,96 |

PRE-S-41 Avisos próximos vencimientos

PRE-S-42 Avisos sobre reservas

PRE-C-43 Autoservicio-Préstamo

PRE-C-44 Autoservicio-Devoluciones

PRE-C-45 Tiempo de obtención - préstamos

PRE-C-46 Tiempo de obtención – copias

PRE-S-47 Tiempo de Tramitación Préstamo Interbibliotecario

PRE-C-48 Prestamo CBUA-Tiempo tramitacion solicitudes

PRE-C-50 Documentos servidos-usuarios internos

PRE-C-51 Documentos servidos- usuarios externos

GEE-C-60 Quejas y sugerencias

GEE-C-61 Sala de trabajo en grupo

GEE-C-62 Sala ordenadores libre acceso

GEE-C-63 Portátiles

Estadísticas de tiempos de gestión en sistema GTBIB

Fecha solicitud del usuario -> Fecha respuesta al usuario

Limitando a fechas en campo **GT_ALTA** : desde **01-04-2015** hasta **30-04-2015**

Activada opción **EXCLUIR FIN DE SEMANA**

Limitando a **NO %24ualmg** en campo **Código de centro suministrador**

| | PETICIONES | DÍAS |
|----|------------|------|
| 1 | <u>197</u> | 0 |
| 2 | <u>24</u> | 1 |
| 3 | <u>10</u> | 2 |
| 4 | <u>5</u> | 3 |
| 5 | <u>4</u> | 10 |
| 6 | <u>2</u> | 6 |
| 7 | <u>2</u> | 7 |
| 8 | <u>1</u> | 4 |
| 9 | <u>1</u> | 5 |
| 10 | <u>1</u> | 16 |
| 11 | <u>1</u> | 11 |
| 12 | <u>1</u> | 14 |
| 13 | <u>1</u> | 20 |
| 14 | <u>1</u> | 12 |
| 15 | <u>1</u> | 25 |

La cantidad más frecuente de días (moda) es: 0 días

La media aritmética es: 0.92 días de un total de 252 peticiones.



Título: **Advances in Cyclodextrin Chemistry**

Autores: **Samuel Guieu ; Matthieu Sollogoub**

Publicación: **Modern Synthetic Methods in Carbohydrate Chemistry From Monosaccharides to Complex Glycoconjugates, 2013, ()**

ISSN: **9783527658947; 97835**

- 08-04-2015 [!]
VBA ← [10150880 Respuesta N: NO TIENEN LIBRO ...](#)
- 08-04-2015 [!]
VBA ← [10150880 Estimado Antonio Le informamos que el único c ...](#)
- 16-04-2015 \$UPVGP ← [10150880 Hola compañeros Os solicitamos este libro que e ...](#)
- 20-04-2015 [!]
VBA ← [10150880 Estimado Antonio Disculpe el retraso en su petici&oacu ...](#)
- 21-04-2015 [!]
VBA ← [10150880 Estimado Antonio Lo lamentamos nos han respondido de l ...](#)
- 06-05-2015 -
DETIU ← [10150880 Dear Colleagues We have received incomplete copy of ...](#)
- 13-05-2015 -
DETIU ← [10150880 Dear colleagues, We have sent you 2 IFLA vouche ...](#)

Petición 10150880

Cursos N:3 S:1

Préstamo: N

Administración

21/04/15 [PB] Respuesta del usuario
De acuerdo, adelante con la petición a la biblioteca alemana ^
Saludos
Antonio

Dr Antonio Vargas-Berenguel

Departamento de Química y Física

Universidad de Almería

registrar

PRE-S-47: Tiempo de tramitación de peticiones.

Umbral: 2 días

Objetivo: mantenerlo.

Estadísticas de tiempos de gestión en sistema GTBIB

Fecha solicitud del usuario -> Fecha primer curso

Limitando a fechas en campo **GT_ALTA** : desde **01-05-2015** hasta **30-05-2015**
Préstamos: **N**

| | PETICIONES | DÍAS |
|---|------------|------|
| 1 | <u>218</u> | 0 |
| 2 | <u>27</u> | 1 |
| 3 | <u>2</u> | 6 |
| 4 | <u>1</u> | 2 |
| 5 | <u>1</u> | 14 |




La cantidad más frecuente de días (moda) es: 0 días
La media aritmética es: 0.22 días de un total de 249 peticiones.



Notas y avisos 10151429

PETICION: [10151429](#)

Título: **Spotlighting the profession & RPNs...** RPNAO´s PR strategy has helped raise the public´s awareness
Autores: **Martin D**
Publicación: **Registered Practical Nursing Journal,2009, Summer (): 10-**
ISSN: **1710-8454**

- 20-05-2015 \$UCG  [10151429](#) [Estimado compañeros: Aunque tenemos contratad ...](#)
- 01-06-2015 \$UCG  [10151429](#) [Estimados compañeros, el motivo por el que nos e ...](#)
- 03-06-2015 \$UCG  [10151429](#) [Respuesta S: Por fin, nos han solucionado el problema. ...](#)

Enviar nueva información

Comentario a adjuntar:

Petición 10151429

Cursos S:1

Préstamo: N

Administración

ON 20/05/15 [ML]
 La Biblioteca responde que acepta la demora en el tiempo.
 Solo lo tenemos nosotros

registrar

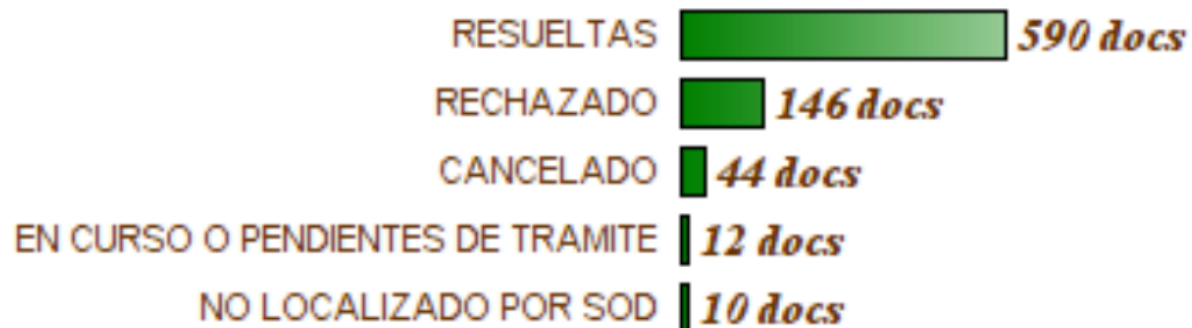
Alta: 2015-05-20 15:11:22 Ultimo movimiento: 2015-05-28 14:50:39
Propietario: \$UALMG Grupo: UAL IP: 192.168.120.33 Identidad: \$UALMG



Préstamos: N
Obtención: 802 Peticiones

ESTADO ACTUAL

| | |
|----------------------------------|----------------------|
| RESUELTAS | <u>590</u> (73.56 %) |
| RECHAZADO | <u>146</u> (18.2 %) |
| CANCELADO | <u>44</u> (5.48 %) |
| EN CURSO O PENDIENTES DE TRAMITE | <u>12</u> (1.49 %) |
| NO LOCALIZADO POR SOD | <u>10</u> (1.24 %) |



ChartDirector (unregistered) from www.advsofteng.com

PRESTAMO/COPIAS

COPIAS 802 (100 %)

Gestión basada
en procesos

Mejora continua



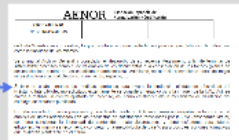
| SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | | | 100 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|
| Código | Nivel 1 | Nivel 2 | Indicadores | Peso |
| Obj | Objetivo | Acción | Plan de Mejora | 20 |
| Obj-1 | Evaluar la colección de revistas impresas suscritas | | | 30,3 |
| 1 | | Diseño de la metodología | | 30,0 |
| 2 | | Identificación de los criterios de evaluación | | 30,0 |
| 3 | | Análisis de la colección de revistas suscritas | | 40,0 |
| 2186 | | PLA-M-86 Evaluación de revistas impresas suscritas | | 25,0 |
| 2187 | | PLA-M-87 Revistas impresas suscritas (ejec. Acciones) | | 75,0 |
| Obj-2 | Extender la formación en competencias informacionales | | | 26,9 |
| 4 | | Priorización de la oferta de formación en CI2 para los alumnos de 1er. Curso | | 40,0 |
| 5 | | Oferta de talleres de formación centrados en TFG y gestores bibliográficos | | 30,0 |
| 6 | | Oferta de formación para doctorandos | | 30,0 |
| 2125 | | FOR-M-25 Formación CI2 en primer curso de grado | | 60,0 |
| 2126 | | FOR-M-26 Formación de Usuarios ofertada | | 40,0 |
| Obj-3 | Mejorar el sistema de trabajo en el turno de tarde | | | 26,0 |
| 7 | | Formación del nuevo personal técnico del turno de tarde | | 30,0 |
| 8 | | Formación de personal bibliotecario en tareas de gestión de recursos | | 30,0 |
| 9 | | Puesta en marcha del nuevo sistema de rotaciones | | 40,0 |
| 2172 | | GRH-M-72 Puesta en marcha del nuevo sistema de trabajo | | 25,0 |
| 2173 | | GRH-M-73 Sistema de trabajo Turno tarde (ejec. Acciones) | | 75,0 |
| Obj-4 | Llegar al 40% de documentos recibidos por PI a coste 0 (sólo copias y solicitudes de usuarios internos) | | | 9,9 |
| 10 | | Establecimiento y normalización acuerdos de colaboración para el suministro a coste 0 | | 50,0 |
| 11 | | Actualización de GTBIB para dar cabida a los acuerdos gratuitos | | 20,0 |
| 12 | | Revisión de la tabla de proveedores | | 30,0 |
| 2149 | | PRE-M-49 Coste en PI | | 100,0 |
| Obj-5 | Unificar la recogida de datos de la Biblioteca | | | 7,0 |
| 13 | | Actualización de la aplicación de recogida de datos de actividad del Servicio de Atención al | | 25,0 |
| 14 | | Centralización de la toma de datos en Intranet | | 50,0 |
| 15 | | Implementación de la aplicación de recogida de datos de actividad en las Salas | | 25,0 |
| 2183 | | PLA-M-83 Cuadro de indicadores BUAL | | 100,0 |



Herramientas de mejora continua

Acciones correctivas y Acciones preventivas

"Producto no conforme"



2003/1208/ER/01

Nº DE INFORME: 09

de Data Warehouse corporativo, lo que facilitaría enormemente la recopilación y explotación de datos, así como la fiabilidad de los mismos.

Se anima al Archivo General a consolidar el desarrollo de su reciente Reglamento a fin de terminar de sistematizar procesos como el de valoración de los documentos o la conservación de los fondos (planes de desinsectación, control de las condiciones ambientales). Asimismo, se aprecia conveniente dotar de mejor infraestructura al actual Depósito: iluminación, espacio, ...

Si bien se están tomando las medidas oportunas para invertir la tendencia, el dato de efectividad del Préstamo Interbibliotecario solicitado externamente se considera negativo para la imagen de la UAL. Así, se anima a realizar un control ajustado del proceso, así como establecer algún mecanismo de validación del catálogo de recursos publicado.

En relación a la formación propuesta y coordinada desde la Biblioteca, sería aconsejable profundizar en el análisis de datos relacionado con las encuestas de satisfacción recopiladas por la EVA (enseñanza virtual) con idea considerar la idoneidad de contenidos, materiales/recursos y ponentes/tutores para futuras ediciones. Asimismo se recomienda concretar una metodología de diseño para posibles acciones formativas que pudieran plantearse en el futuro.

1.- FUENTE DE DETECCIÓN

Fuente Observación directa Código de referencia

Detectada por : Escobar Góiz, Rosa María

Fecha 29/04/2014
(dd/mm/yyyy)**2.- DESCRIPCIÓN DEL HECHO DE LA NO CONFORMIDAD**

El indicador código 2151: "porcentaje de respuestas positivas del total de solicitudes recibidas de usuarios externos", presenta un valor por debajo de umbral establecido, 75.8 cuando el umbral es de 80 (en una medición trimestral de seguimiento)

3.- IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Fecha de tratamiento 02/05/2014

Constituye no conformidad: Si No**4.- PLANTEAMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA**

Responsable plan de acción Escobar Góiz, Rosa María

Descripción de la causa de la No Conformidad

No están diferenciadas las respuestas negativas que se dan a los usuarios externos. Dichas respuestas pueden ser de tres tipos:

- 1.El error es de nuestro catálogo
- 2.En nuestro catálogo la información es correcta pero la biblioteca envía la solicitud sin comprobar nuestro catálogo
- 3.La biblioteca cancela voluntariamente la petición

Plan de acción

Diferenciar los tres tipos de respuestas que se dan a los usuarios externos y asignarles un código diferente a cada una de ellas, el resultado sería el siguiente:

- 1.El error es de nuestro catálogo. Código NOBIB
- 2.En nuestro catálogo la información es correcta pero la biblioteca envía la solicitud sin comprobar nuestro catálogo. Código RECHAZAR
- 3.La biblioteca cancela voluntariamente la petición. Código CANCEL

Documento asociado al plan de acción[Ver documento adjunto](#)

Proveedores



| Item | Descripción | Cantidad | Valor |
|------|-------------|----------|-------|
| 1 | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... |

| Item | Descripción | Cantidad | Valor |
|------|-------------|----------|-------|
| 1 | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... |

| Item | Descripción | Cantidad | Valor |
|------|-------------|----------|-------|
| 1 | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... |

| Item | Descripción | Cantidad | Valor |
|------|-------------|----------|-------|
| 1 | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... |

| Item | Descripción | Cantidad | Valor |
|------|-------------|----------|-------|
| 1 | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... |

**Evaluación de proveedores enero 2014
(Evaluación nº 6)**

El objeto de este proceso es identificar el nivel de capacidad de los proveedores para proporcionar servicios acordes a los requisitos solicitados.

NOTA: El nivel de capacidad no es el nivel de búsqueda. Un proveedor está incluido en la búsqueda restringida o ampliada. Con independencia de esto tendrá un nivel de capacidad para proporcionar los servicios que presta.

1 Fuente de datos

- Estadísticas GTbib
- Periodo: Desde 01-01-2012 hasta 31-12-2013
- Opción: C004d-Tiempo de respuesta de los suministradores
- Tarifas Rebiun
- Tarifas Subito
- Tarifas British
- Tarifas otros centros extranjeros

2 Criterios de Selección

Los requisitos que se van a evaluar son el tiempo y el coste
Los proveedores objeto de esta evaluación son aquellos que resulten de la aplicación de los siguientes criterios:

Respecto al Tiempo

A. Por Grupo de interés

1. Todos los centros REBIUN que hayan servido un mínimo de 3 documentos
2. Todos los centros SUBITO que hayan servido un mínimo de 3 documentos
3. British Library
4. Biblioteca Nacional
5. Otras Bibliotecas (públicas, de hospitales...) que hayan servido al menos 3 documentos
6. Bibliotecas universitarias, públicas, etc extranjeras que hayan servido al menos 3 documentos(código -)

Trabajo previo:

- Comprobar el nº de centros que salen con número de solicitudes = o > 3
- Diferenciar según sean reproducción o préstamo.
- Exportar datos a excel

Respecto al Coste

Todos los centros resultantes de la aplicación del criterio A

Total de centros:

- Reproducción:
- Préstamo:

3 Criterios de Evaluación

Se determina el nivel de conformidad de los servicios prestados por el proveedor.

- Tiempo
- Coste

| Categoría | Nivel de conformidad |
|-----------|----------------------|
| A | Alto |
| B | Medio |
| C | Medio |
| D | Bajo |

4 Tratamiento de datos

- Los datos resultantes han sido tratados y los centros evaluados conforme a la tabla de calificación del Anexo 1
- La nota final obtenida ha sido grabado en la ficha de centro del programa GTbib, campo notas

5 Registros generados

- **Papel:**
 - o Listado de Centros evaluados [Préstamo SI] con los siguientes datos:
 - Criterio de selección
 - Media en el tiempo de respuesta
 - Categoría
 - o Listado de Centros evaluados [Préstamo NO] con los siguientes datos:
 - Criterio de selección
 - Media en el tiempo de respuesta
 - Categoría

• **Informático:**

- o Campo notas de la ficha del Centro:
 - Calificación tiempo respuesta préstamo
 - Calificación tiempo respuesta reproducción
 - Calificación coste préstamo
 - Calificación reproducción
 - Nº Evaluación

Reevaluación:

- La evaluación se realizará cada dos años.
- Próxima evaluación: datos de los años 2014/2015

Tabla de calificación para la evaluación de proveedores (Anexo 1)
Evaluación número 6.

| CATEGORIA | TIEMPO | | COSTE | |
|-----------|------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| | REPRODUCCION | PRESTAMO | REPRODUCCION | PRESTAMO |
| A | 0,00-2,99 días | 0,00-7,99 días | 0-5 Euros | 0-8 Euros |
| B | 3,00-8,99 días | 8,00-14,99 días | 6-12 Euros | 8-12 Euros |
| C | 9,00-15,99 días | 15,00-21,99 días | Entre 13-16 euros | 13-16 Euros |
| D | 16,00 días en adelante | 22,00 días en adelante | Más de 16 euros | Más de 16 euros |

Nota: En esta evaluación ha habido dos modificaciones:

1. El tiempo de reproducción se ha reducido en un día para la categoría de A. En la evaluación anterior era de 0-3 días, y en esta edición hemos puesto de 0-2 días, el motivo es que cada vez son más los documentos que se envían por correo electrónico reduciendo considerablemente los tiempos
2. El coste en reproducción para la categoría A es hasta 5€ (todos los centros españoles cobran esta cantidad), anteriormente era hasta 6€.

| A | B | C | D | E | F |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|---------------------|-------|
| Evaluación de tiempos de respuesta de Suministradores del 01-01-2012 al 31-12-2013 (Préstamos) | | | | | |
| NOTA | CODIGO | CENTRO | NÚMERO DE PETICIONES | TIEMPO DE RESPUESTA | COSTE |
| C | [REDACTED] | [REDACTED] | 14 | 17,79 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 6 | 7,17 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 6,00 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 9 | 13,56 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 6 | 11,00 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 30 | 6,27 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 6,50 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 5 | 9,00 | A |

| A | B | C | D | E | F |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|---------------|-------|
| Evaluación de tiempos de respuesta de Suministradores del 01-01-2012 al 31-12-2013 (COPIAS) | | | | | |
| NOTA | CODIGO | CENTRO | NÚMERO DE PETICIONES | MEDIA DE DIAS | COSTE |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 1,00 | A |
| C | [REDACTED] | [REDACTED] | 30 | 15,03 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 3 | 0,00 | A |
| D | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 32,00 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 7 | 4,43 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 3,50 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 3 | 2,33 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 3 | 1,33 | A |
| B | [REDACTED] | [REDACTED] | 3 | 3,00 | A |
| A | [REDACTED] | [REDACTED] | 4 | 0,50 | A |

Centro: [redacted]

Datos Administrativos

Otros

[[Volver a la lista](#)] [[Modificar](#)] [[eliminar](#)]

Centro: [redacted] - **PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

Servicio: **Sección de Acceso al Documento**

Responsable: [redacted] [redacted]

Dirección: [redacted] [redacted]

Ciudad: [redacted]

Teléfono: [redacted] Fax: [redacted]

Correo electrónico: [redacted] [test] [[Correos-e](#)] [[SOAP](#)]

URL:

Namespace/URL_GTBIB : [redacted]

Notas : -/AA/AA/-S@66@99-99-99@S=\$UALG/D=\$UALG

IDSODMAIL: Grupos : **acuerdo de gratuidad**

Días de reclamación : **0**

Usuario : **\$UALMG** Contraseña : *********

Notas : **Apartado de Correos 99**

Prioridad : **0** [[Modificar datos locales](#)]

Comunicación





Biblioteca Nicolás Salmerón



Pregúntanos

[Inicio](#) [Préstamo](#) [Espacios y equipamiento](#) [Formación](#) [Apoyo a la investigación](#) [+Servicios](#) [Conócenos](#)

Préstamo Interbibliotecario

Servicio que facilita el acceso a documentos que no forman parte de nuestra colección; así mismo, presta y suministra documentos de la colección de la BUAL a bibliotecas que lo soliciten.



Índice

1. Profesores e investigadores
2. Alumnos
3. Personal de administración y servicios
4. Usuarios externos
5. Bibliotecas españolas
6. Bibliotecas extranjeras



Preguntas frecuentes

- Préstamos
- Renovaciones
- Reservas



Más información

- Solicitud de documentos con claves del campus virtual
- Solicitud de documentos para usuarios externos
- Tarifas



Administración electrónica

- Autorización de uso de centro de gastos para préstamo

| | | | |
|--------------------------|--------|-------------|----------------|
| Petición 10151984 | Cursos | Préstamo: N | Administración |
|--------------------------|--------|-------------|----------------|

Pedido el 25-07-2015 Entrado el 27-07-2015 Estado actual: 2CE Nivel: 3 Tipo: [\[Duplicar\]](#) [\[nueva\]](#)

[\[Volver a la lista \]](#) [\[Modificar \]](#) [\[eliminar \]](#) [\[4 informaciones \]](#)

Centro solicitante :
Departamento : **PARTICULAR** cp: PARTICULAR
Usuario : **Podríez Martínez María Ángeles**

Publicación: Cançoner Sagrat de Vides de Sants,1912, ():
Autores: Foulché- Delbosc i Massó Torrents
Artículo o capítulo:

Editor **Societat Catalana de Bibliòfils** Publicado en: Barcelona

Alta: 2015-07-27 09:30:19 Propietario: \$UALMG Grupo: UAL IP: 192.168.120.33 Identidad: \$UALMG

| | | | |
|--------------------------|--------|-------------|----------------|
| Petición 10151984 | Cursos | Préstamo: N | Administración |
|--------------------------|--------|-------------|----------------|

03/09/15 [ML] Envío correo: Ya recibimos vuestro presupuesto de reproducción en CD y nuestra usuaria lo pagó y os informamos de ello, adjunto el justificante.



03/09/15 [ML] Respuesta Biblioteca Nacional: En vuestra petición solicitáis presupuesto de reproducción. Queréis cancelar la petición? Esperamos vuestra respuesta.

03/09/15 [RE]

Alta: 2015-07-27 09:30:19 Propietario: \$UALMG Grupo: UAL IP: 192.168.120.33 Identidad: \$UALMG

doc@ual.es

Bandeja de entrada (5)

- ▲ p-12 - A-Acceso
 - Procesados
- ▲ p-12 - O-Cursos Negativos
 - Procesados (1)**
- ▲ p-12 - O-Cursos Positivos
 - Procesados (1)**
- ▶ p-12 - O-Cursos-Estados
 - Procesados
- p-12 - O-Cur...-Reclamación
- ▲ p-12 - O-Solicitudes
 - Procesados (1)**
- ▲ p-13 - A-Documentos
 - Procesados
- ▲ p-14 - U-Usuarios 
 - Procesados
- ▲ p-15- C-Comp...aciones (1)
 - Procesados
- ▲ p-16 - P-Proveedores (3) 
 - Procesados

Consultas al Bibliotecario

Los campos obligatorios están marcados con *

Finalidad de la Consulta

Asunto, seleccione una de estas opciones

* Indique el motivo de su consulta

Direcciones, horarios, teléfonos

Encore

Acceso recursos-e

Catálogos y fondos

Cursos de Formación

Información bibliográfica

Préstamo

Préstamo Interbibliotecario

Préstamo CBUA

Adquisiciones

Apoyo a la Investigación

Otro tipo de consulta

Docimoteca

Guías temáticas

Repositorio institucional

Datos Personales

Nombre

Apellidos

Email

Tipo de usuario

Alumno 1º y 2º ciclo

Centro

Escuela Politécnica Superior y Facultad de Ciencias Exp

Aceptar

Cancelar

Restablecer

Nota sobre la privacidad

Esta encuesta es anónima.

Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente así lo haga.

DATOS PERSONALES

Indica tu edad

- Hasta 28
- 29-38
- 39-48
- 49-58
- 59-68
- Más de 68

Indica tu sexo

- Mujer
- Hombre



Por favor escoja... ▼

- Por favor escoja...
- Servicio de Biblioteca Universitaria, en general
- Préstamo a domicilio
- Préstamo Interbibliotecario
- Préstamo CBUA
- Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo
- Atención a las consultas de información
- Adquisición de recursos de información
- Formación de usuarios
- Apoyo a la investigación

| Id | Nombre | Apellido | Sexo | Edad | Fecha | Estado |
|----|--------|----------|------|------|-------|--------|
| 1 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

| Código | I SUBÁREAS | Capacidad de Respuesta | Empatía | Elementos Tangibles | Fiabilidad | Seguridad | Ítem General | Satisfacción Global |
|--------|----------------------------------------------------------|------------------------|---------|---------------------|------------|-----------|--------------|---------------------|
| A1 | Servicio de Biblioteca Universitaria, en general | 8,71 | 8,71 | 7,83 | 8,57 | 8,60 | 8,69 | 8,49 |
| A2 | Préstamo a domicilio | 5,50 | 6,17 | 6,33 | 5,67 | 5,50 | 5,83 | 5,82 |
| A3 | Préstamo Interbibliotecario | 9,57 | 9,52 | 9,30 | 9,52 | 9,43 | 9,76 | 9,47 |
| A4 | Préstamo CBUA | 9,20 | 9,20 | 7,00 | 8,40 | 9,00 | 9,20 | 8,58 |
| A5 | Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo | 8,07 | 8,13 | 5,94 | 7,67 | 7,87 | 7,31 | 7,56 |
| A6 | Atención a las consultas de información | 8,67 | 9,00 | 7,50 | 8,17 | 8,17 | 8,17 | 8,31 |
| A7 | Adquisición de recursos de información | 7,25 | 8,00 | 6,75 | 7,50 | 7,25 | 7,25 | 7,36 |
| A8 | Formación de usuarios | 9,30 | 9,20 | 8,30 | 8,80 | 9,40 | 9,00 | 9,01 |
| A9 | Apoyo a la investigación | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 | 10,00 |





- Introducción
- Gestión de Q y S
- Gestión de informes
- Comunicaciones
- Listados
- Ayuda
- Salir

Como gestionar
Queja/S: 1º
Aceptamos la
Queja / S 2º
Grabar la
respuesta y, 3º
Enviar
respuesta.

Procedimiento

Queja/Reclamación **Colectivo** Fecha
 Sugerencia -- Seleccione colectivo --

PERSONALES (obligatorio en caso de presentación de Queja)

Nif
 Ape1 Ape2 Nombre
 Localidad Prov País
 C.P. E-mail Teléf

Medio para recibir la respuesta : Correo Postal Correo Electrónico

Formulación : Individual Colectiva

HECHOS DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Titulación -
 Causa

El tamaño máximo del texto es de 4000 caracteres. Quedan caracteres.
 Si se refiere a alguna presentada con anterioridad indicar su Nº : / Año (i)

Trazabilidad

| | | | |
|--------------------------|------------|-------------|----------------|
| Petición 10151227 | Cursos S:1 | Préstamo: S | Administración |
|--------------------------|------------|-------------|----------------|

Pedido el 02-05-2015 Entrado el 04-05-2015 Estado actual: 3P Nivel: 2 Tipo: L [Duplicar] [nueva]

[[Volver a la lista](#)] [[Modificar](#)] [[eliminar](#)] [[2 informaciones](#)]


Centro solicitante :
 Departamento : [DPTO. FILOLOGÍA](#) ✉ cp: 500080C
Usuario : [XXXXXXXXXXXXXXX](#) ✉

Publicación: **Platonic Drama and its ancient reception, 2012, ()**
Autores: **Charalabopoulos, Nikos**
Artículo o capítulo:

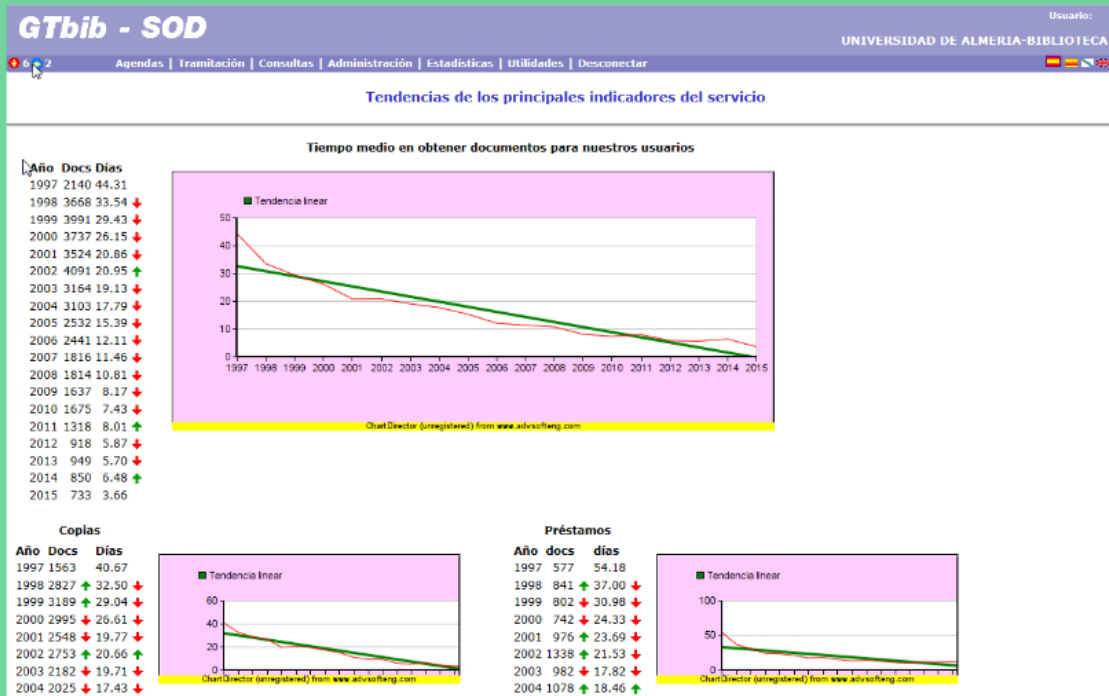
Editor: **UP** Publicado en: **Cambridge**

Servido en fecha: **07-05-2015** por: **U. NAVARRA-B. DE HUMANIDADES**
Soporte servido: P.Envío al usuario: P

Alta: 2015-05-04 08:04:22 Propietario: \$UALMG Grupo: UAL IP: 192.168.120.37 Identidad: \$UALMG

<<    >>

Propuesta



rescobar@ual.es

Gracias

Préstamo Interbibliotecario

Reunión de usuarios GTBib 2015

