**I.- Definiciones**

* **PP:** Coordinación de publicaciones periódicas.
* **DDC**: Desarrollo de Colección.
* **SB:** Servicios Bibliotecarios.
* **Reclamaciones.** Es el proceso por el cual el área de PP solicita al proveedor los números de los títulos que no se haya recibido y que se consideren “rezagados” en el sistema.
* **SIS** Sistema administrativo de la biblioteca.

**II.- Objetivo**

 Mantener la continuidad y vigencia de las publicaciones periódicas, solicitando el envío urgente de los números rezagados, a través de los sistemas electrónicos de las páginas web de los proveedores.

**III.- Desarrollo**

**Disposiciones**

1. Los reclamos se procesarán cada tres meses.
2. Los reclamos urgentes se procesan cuando el usuario los solicita.
3. Para obsequio y canje se enviarán con una carta solicitando el material no recibido.
4. Los reclamos de pedidos directos se hacen esporádicamente dependiendo el título y fecha de renovación.

**Facultades**

1. DDC puede solicitar los reportes al administrador del SIS.

**Responsabilidades**

1. PP es responsable de solicitar los reportes al administrador del SIS para editarlos para enviarlos al proveedor.
2. El personal de PP es responsable de solicitar las publicaciones que no han sido recibidas y que se encuentran publicadas para así poder mantener las colecciones completas.
3. El proveedor es responsable de enviar los fascículos reclamados por PP, una vez que hayan recibido la reclamación vía fax, correo electrónico o teléfono y justificar el porque no ha sido enviado el fascículo.

**Prohibiciones**

**Acciones por incumplimiento**

**Excepciones**

1. No habrá excepción alguna a esta política.

**Transitorios**

1. La presente norma entra en vigor a partir de su autorización.

**IV.- Procedimientos:**

1. Se genera en el SIS un reporte de reclamos.
2. Se envía el nombre de este al administrador del SIS para que lo envíe en un formato que se pueda editar.
3. Una vez recibido se edita, quitando los renglones no necesarios para el proveedor.
4. Se envía al proveedor vía correo electrónico, los que no tienen se envía por correo postal o fax.
5. Las agencias que tienen un sistema de reclamos en línea, se van reclamando de acuerdo al reporte generado.
6. Este reporte se debe realizar por lo menos cada seis semanas.